

BAB I

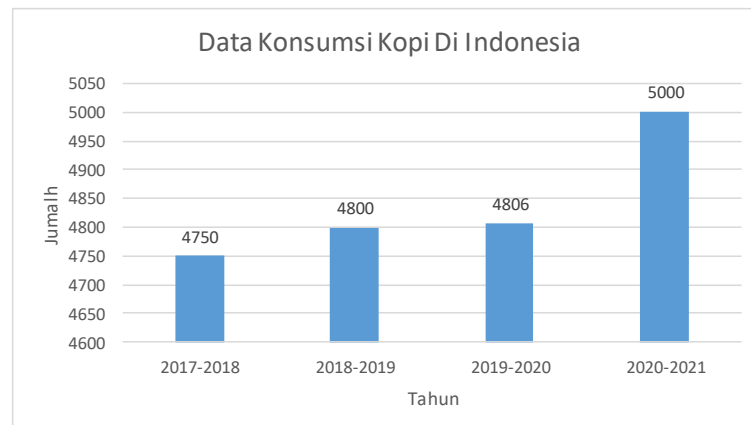
PEDAHULUAN

Bab satu berisi tentang latar belakang permasalahan, rumusan masalah, hipotesis, tujuan, dan manfaat penelitian.

1.1 Latar Belakang

Perkembangan teknologi pada era globalisasi yang berkembang pesat mempengaruhi berbagai bidang salah satunya di bidang ekonomi pada sektor *Food and Beverage* (FnB). Pada triwulan IV tahun 2022 menurut Kementerian Koordinator Bidang Perekonomian, pertumbuhan ekonomi Indonesia tumbuh sebesar 5,31% dengan laju pertumbuhan konsumsi sebagai kontributor utama PDB sebesar 4,48% dan sektor makan dan minum menjadi pertumbuhan tertinggi setelah sektor transportasi yaitu sebesar 13,81%. Salah satu bisnis yang sedang marak saat ini yaitu kedai kopi dalam bentuk kafe dan *coffee shop*. Saat ini, kafe telah menjadi pusat interaksi sosial masyarakat untuk berkumpul, bersosialisasi, atau menghabiskan waktu bersama. Seiring dengan perkembangan zaman dan majunya teknologi informasi, tingginya minat masyarakat terhadap warung kopi berkonsep kafe membuat pelaku usaha kafe dan *coffee shop* mengambil celah bisnis tersebut. Kegandrungan masyarakat terhadap sosial media dan fotografi turut serta membuat berkembangnya usaha kafe dan *coffee shop* semakin pesat. (Sifa dkk, 2020).

Berdasarkan data *International Coffee Organization* (ICO) jumlah konsumsi kopi di Indonesia terus mengalami peningkatan. Pada periode 2017-2018 jumlah konsumsi kopi di Indonesia sebesar 4750 kantong dengan kapasitas 60 kg per kantong. Sedangkan, pada 202-2021 jumlah konsumsi kopi domestik mencapai 5000 kantong berkapasitas 60 kg.



Gambar 1.1 Data konsumsi kopi di Indonesia (Sumber: *website International Coffee Organization*, data diolah)

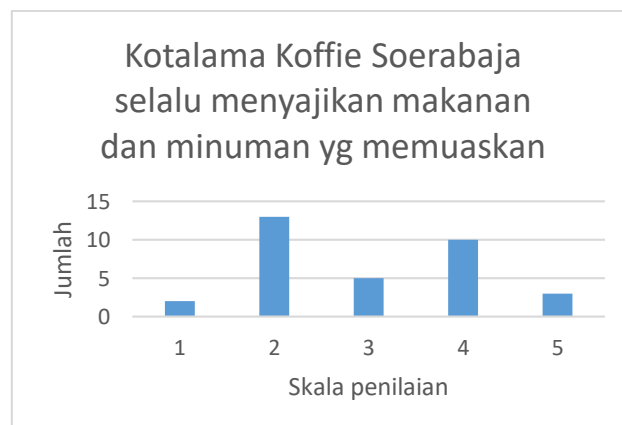
Berdasarkan data ICO tersebut menunjukkan jumlah konsumsi kopi terus meningkat yang menjadi celah bisnis *coffee shop* dan kafe baru. Di Surabaya sendiri berdasarkan data usaha Pariwisata kafe oleh Dinas Kebudayaan dan Pariwisata Kota Surabaya tahun 2020 terdapat 175 kafe yang terdaftar di Surabaya. Banyaknya jumlah kafe tersebut membuat tingkat persaingan usaha serupa semakin tinggi.

Keberhasilan suatu bisnis dipengaruhi oleh kemampuan perusahaan dalam memenuhi kebutuhan dan keinginan konsumen. Suatu usaha dikatakan berhasil dapat dilihat dari banyaknya jumlah konsumen. Semakin banyak konsumen maka keuntungan yang dihasilkan semakin besar sehingga bisnis yang dijalankan dapat terus bertahan dan menguasai pasar. Apabila konsumen merasa puas dari produk dan layanan yang diberikan, memungkinkan konsumen melakukan pembelian ulang di masa yang akan datang atau bahkan menjadi pelanggan tetap (Muchtar A.F, 2014).

Suatu bisnis perlu menyediakan gagasan pelanggan untuk memudahkan konsumen dalam memberikan saran, pendapat, dan keluhan dapat berupa kotak saran, kartu komentar, *website*, *blog*, dan lainnya. Keluhan pelanggan memberikan informasi bagi perusahaan untuk mengetahui keinginan dan kebutuhan konsumen agar dengan cepat memperbaiki masalah dan kekurangan yang ada hingga menciptakan kepuasan pelanggan. Ulasan dan komplain dapat

membangun kualitas kafe menjadi lebih baik namun jika komplain terjadi secara terus menerus dapat menyebabkan kehilangan pelanggan atau bahkan pelanggan tidak mau melakukan pembelian ulang (Tjiptono dan Diana, 2015).

Kotalama Koffie Soerabaja sebagai kafe baru berkonsep *heritage* yang muncul sejak September 2022. Kotalama Koffie Soerabaja yang terletak di pusat kota Surabaya ini merupakan cabang kedua dari Kotalama Koffie Banjarmasin. Banyaknya kafe yang ada di Surabaya serta kotalama koffie masih tergolong kafe baru maka perlu dilakukan upaya mengetahui kebutuhan dan keinginan konsumen agar dapat bertahan dan menciptakan kepuasan pelanggan. Maka dari itu Kotalama Koffie memberikan kemudahan kepada pelanggan dalam menyampaikan kritik, saran, maupun keluhan baik dari sosial media instagram, *review google*, maupun secara langsung atau tatap muka. Melalui observasi langsung di Kotalama Koffie Soerabaja, masalah yang saat ini sedang dihadapi yaitu adanya keluhan dari pelanggan antara lain kualitas rasa makanan yang tidak konsisten, keterlambatan dalam penyajian makanan, dan fasilitas parkir tidak memadai. Berikut hasil wawancara dengan pelanggan Kotalama Koffie Soerabaja



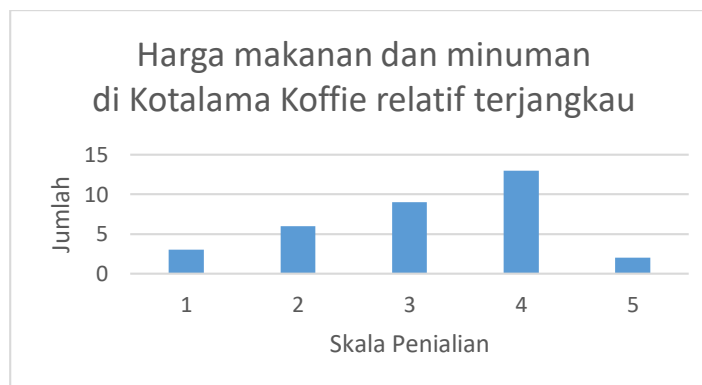
Gambar 1.2 Kualitas makanan dan minuman Kotalama Koffie

Berdasarkan hasil wawancara dengan 32 konsumen Kotalama Koffie menyatakan bahwa sebanyak 13 orang menyatakan kurang puas dengan makanan atau minumannya. Mereka berpendapat bahwa terdapat beberapa makanan yang keasinan seperti nasi ayam cabe garam, dan tempe mendoan yang bentuknya lebih seperti tempe goreng kriuk.



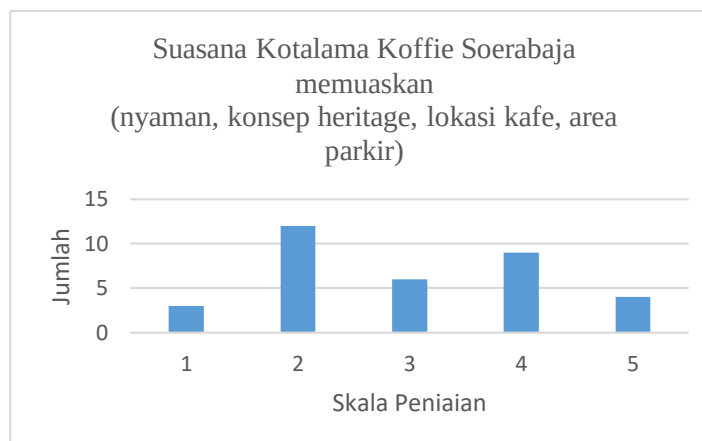
Gambar 1.3 Kualitas pelayanan Kotalama Koffie

Berdasarkan hasil wawancara dengan pelanggan Kotalama Koffie sebanyak 14 orang menyatakan kurang puas karena makanan yang datang terlalu lama.



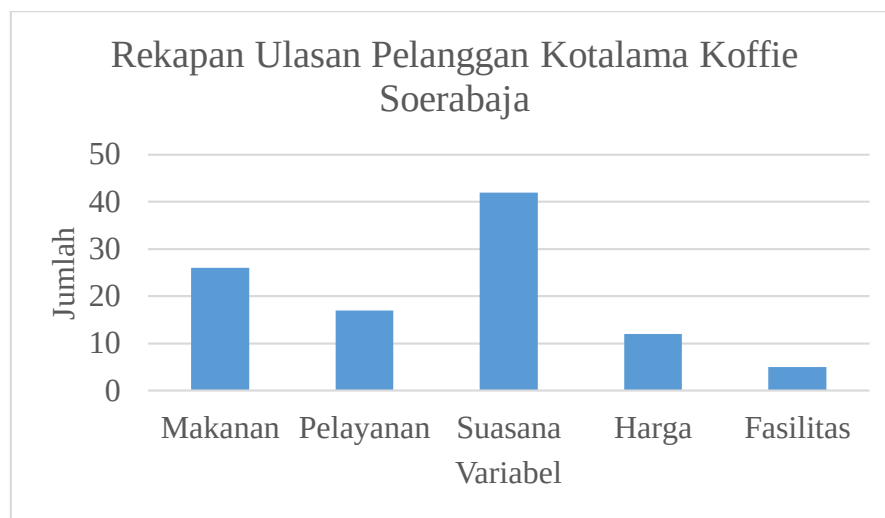
Gambar 1.4 Harga makanan di Kotalama Koffie

Berdasarkan hasil wawancara, sebanyak 13 orang merasa puas dengan harga yang diberikan oleh Kotalama Koffie karena bagi konsumen, harga tersebut merupakan harga standar kafe di Surabaya.



Gambar 1.5 *Store atmosphere* Kotalama Koffie

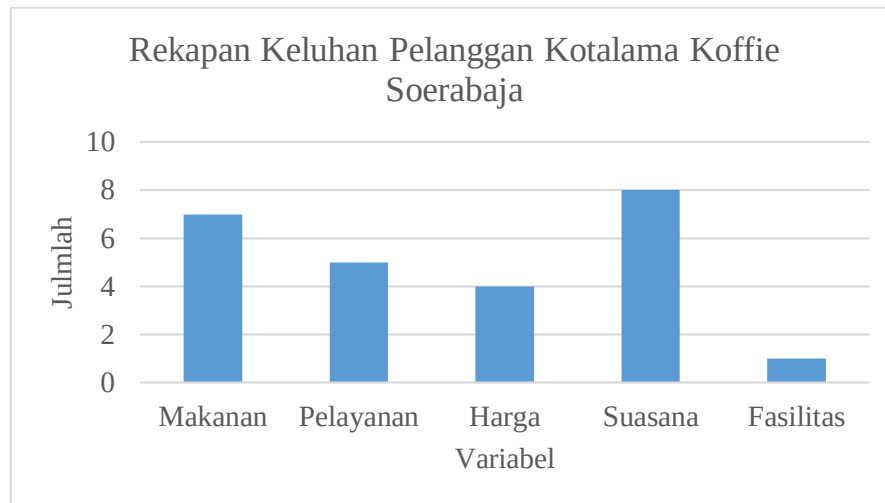
Berdasarkan hasil wawancara dengan pelanggan Kotalama Koffie, dari segi desain kafe sudah memuaskan namun, para pelanggan kesulitan mencari tempat parkir, mereka mengatakan tidak adanya rambu atau petunjuk tempat parkir terlebih letaknya di tikungan sehingga kesulitan untuk berhenti maupun putar balik. Selain itu, juga terdapat beberapa keluhan konsumen melalui *Google review* yaitu kualitas rasa makanan yang tidak konsisten, fasilitas parkir yang belum memadai, serta keterlambatan dalam penyajian makanan.



Gambar 6.1 Kriteria kritik dan saran konsumen kotalama koffie soerabaja

Sumber: kotalama koffie soerabaja (Data diolah)

Berdasarkan data diatas dari total 46 konsumen yang telah mengunjungi Kotalama Koffie Soerabaja sebanyak 42 konsumen memberikan ulasan pada kriteria suasana (*atmosphere*) dari Kotalama Koffie Soerabaja, lalu diikuti pada kriteria makanan dan pelayanan masing masing 26 dan 17 konsumen. Pada ulasan tersebut juga terdapat keluhan oleh pelanggan yang disajikan dalam bentuk diagram berikut:



Gambar 1.7 Rekapan keluhan pelanggan kotalama koffie soerabaja (Data diolah)

Berdasarkan diagram diatas kriteria yang paling banyak dikeluhkan oleh pelanggan yaitu pada kriteria suasana sebanyak 8 konsumen dengan paling banyak komplain mengenai keterbatasan lahan parkir, makanan sebanyak 7 konsumen. Pada segi pelayanan sebanyak 5 konsumen dengan ulasan paling banyak pesanan datang lama. Berdasarkan uraian permasalahan diatas, maka penulis melakukan penelitian dengan judul “Usulan Perbaikan *Store Atmosphere*, Kualitas Makanan, Kualitas Pelayanan Dalam Upaya Tercapainya Kepuasan Pelanggan Di Kotalama Koffie Soerabaja”

1.2 Rumusan Masalah

Masalah yang dirumuskan berdasarkan identifikasi masalah yang telah diuraikan sebelumnya yaitu:

1. Bagaimana pengaruh *store atmosphere*, kualitas makanan, dan kualitas pelayanan terhadap tingkat kepuasan konsumen di Kotalama Koffie Soerabaja?
2. Indikator dari variabel apa saja yang menjadi prioritas perbaikan di Kotalama Koffie Soerabaja?
3. Bagaimana usulan perbaikan terhadap indikator dari variabel yang masih menjadi masalah di Kotalama Koffie Soerabaja?

1.3 Tujuan Penelitian

Tujuan dilaksanakannya penelitian ini yaitu:

1. Mengetahui pengaruh *store atmosphere*, kualitas makanan, dan kualitas pelayanan terhadap tingkat kepuasan konsumen di Kotalama Koffie Soerabaja.
2. Mengetahui Indikator dari variabel yang menjadi prioritas perbaikan di Kotalama Koffie Soerabaja.
3. Memberikan usulan perbaikan terhadap indikator dari variabel yang masih menjadi masalah di Kotalama Koffie Soerabaja.

1.4 Manfaat Penelitian

Beberapa manfaat yang diharapkan dapat diperoleh dari penelitian ini yaitu:

1. Bagi Pihak Lain

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi referensi dan acuan bagi peneliti selanjutnya yang berkaitan dengan *store atmosphere*, kualitas makanan, kualitas pelayanan, kepuasan konsumen beserta usulan perbaikannya.

2. Bagi Kotalama Koffie Soerabaja

Hasil penelitian ini diharapkan memberikan solusi untuk meningkatkan *store atmosphere*, kualitas makanan dan pelayanan agar memberikan kepuasan pada pelanggan.

3. Bagi Peneliti

sebagai tugas akhir perkuliahan guna memenuhi syarat untuk memperoleh gelar S1, dan dapat memperdalam pengetahuan yang berkaitan dengan usulan perbaikan *store atmosphere*, kualitas makanan, kualitas pelayanan, untuk terciptanya kepuasan konsumen.

1.5 Batasan Masalah

Batasan masalah pada penelitian ini yaitu:

1. Fokus penelitian variabel yang digunakan yaitu *store atmosphere*, kualitas makanan, dan kualitas pelayanan berdasarkan variabel yang paling sering dikomplain dan dinyatakan kurang puas oleh konsumen

2. Penelitian di fokuskan pada usulan perbaikan berdasarkan atribut dari variabel yang perlu dilakukan prioritas perbaikan, tidak membahas hal lain seperti biaya usulan perbaikan.
3. Penelitian berfokus pada Kotalama koffie cabang Surabaya.

1.6 Sistematika Penulisan

Sistematika penulisan penelitian ini terdiri atas beberapa bab yaitu:

BAB I : PENDAHULUAN

Bab satu menguraikan tentang latar belakang penelitian, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, serta sistematika penulisan.

BAB II : TINJAUAN PUSTAKA

Bab dua memuat informasi tentang materi kafe, store atmosphere, kualitas pelayanan, kualitas makanan, kepuasan konsumen, penelitian terdahulu, dan hipotesis.

BAB III : METODE PENELITIAN

Bab tiga menguraikan tentang objek penelitian, jenis dan sumber data, populasi dan sampel, teknik pengumpulan data, dan analisis data.

BAB IV : GAMBARA UMUM PERUSAHAAN

Bab empat menguraikan secara singkat tentang objek penelitian.

BAB V : HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Bab lima membahas tentang hasil penelitian dan pembahasan mengenai store atmosphere terhadap kepuasan konsumen, kualitas makanan terhadap kepuasan konsumen, dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen.

BAB VI : KESIMPULAN DAN SARAN

Bab enam menguraikan tentang kesimpulan dari hasil pembahasan dan analisa yang diberikan serta memuat saran peneliti terhadap perusahaan dan peneliti selanjutnya.