

BAB I

PENDAHULUAN

Bab pendahuluan berisi tentang latar belakang, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, batasan masalah, asumsi, serta sistematika penulisan.

1.1 Latar Belakang

Kualitas pelayanan merupakan salah satu syarat kelangsungan hidup dari suatu perusahaan atau instansi, tingginya kualitas pelayanan yang diberikan akan tercermin pada aspek kepuasan pengguna jasa. Kepuasan konsumen merupakan bagian yang sangat penting dalam rangka keberhasilan suatu bisnis. Banyak perusahaan yang menyatakan bahwa tujuan utama perusahaan adalah untuk memuaskan konsumen. Banyak ragam pengungkapannya, karena kepuasan itu adalah sesuatu yang abstrak dan sulit diukur (Ayu, 2015).

Menurut (Dwi, 2017) kepuasan konsumen adalah situasi yang ditunjukkan oleh konsumen ketika mereka menyadari bahwa kebutuhan dan keinginannya sesuai dengan yang diharapkan serta terpenuhi secara baik. Kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan antara kinerja (atau hasil) produk yang dipikirkan terhadap kinerja (atau hasil) yang diharapkan. Apabila kinerja gagal memenuhi ekspektasi, konsumen akan tidak puas. Apabila kinerja sesuai dengan ekspektasi, konsumen akan puas. Apabila kinerja melebihi ekspektasi, maka konsumen akan merasa sangat puas. Menurut (Dewi, 2017) kepuasan pelanggan merupakan inti dari strategi yang bertujuan terhadap pelanggan. Pelayanan yang baik nantinya akan menjadikan pelanggan menjadi loyal. Kepuasan inilah yang berhubungan erat dengan ‘*word of mouth*’ yang memiliki arti pelanggan yang terpuaskan akan membawa pelanggan yang baru. Hal ini yang akan menjadikan citra cafe menjadi baik dan meningkat.

Cafe Abell merupakan salah satu cafe yang ada di sekitaran kampus UTM (Universitas Trunojoyo Madura) yang berfokus dalam hal menjalankan bisnis pelayanan penyedia makanan serta minuman. Sebagaimana mestinya melayani

pelanggan yang datang dan menyediakan fasilitas pendukung yang baik bagi para pelanggan yang datang, baik di kalangan mahasiswa maupun warga sekitar yang kebetulan lewat pada daerah sekitaran kampus UTM (Universitas Trunojoyo Madura). Oleh karenanya cafe Abell selalu melakukan perbaikan, baik perbaikan internal maupun eksternal yang berhubungan dengan kualitas layanan, adapun perbaikan yang dilakukan antara lain kemampuan pegawai yang memadai untuk melayani pelanggan serta sistem pada SOP (*Standart Operational Prosedure*) yang sistematis diharapkan mampu meningkatkan kepuasan pelanggan. Dari hal itulah cafe abell dapat mengerti kebutuhan serta apa yang diinginkan oleh pelanggan, untuk selanjutnya adanya informasi tersebut dapat meningkatkan kualitas layanan jasanya terhadap konsumen sehingga dapat menentukan prioritas yang selanjutnya didahulukan perbaikannya.

Adapun beberapa hal yang menyebabkan pelayanan dianggap kurang baik oleh konsumen adalah sebagai berikut, barista yang lama dalam hal pelayanan, fasilitas yang disediakan, perilaku pelanggan yang kurang baik yang mengakibatkan pegawai tidak mampu melayani pelanggan lainnya secara bersamaan tergantung situasi. Khususnya shift sore yang ramai tidak menutup kemungkinan shift pagi mengalami hal yang sama. Berdasar uraian tersebut, dilakukan penelitian mengenai tingkat kepuasan pelanggan di Cafe Abell dengan memfokuskan pada faktor-faktor kualitas layanan yang terdiri dari variabel *Tangibles* (bukti fisik), *Reliability* (kehandalan), *Responsiveness* (ketanggapan), *Assurance* (jaminan dan kepastian) serta *Emphaty* (empati).

Metode *servqual* adalah salah satu metode yang dapat digunakan untuk mengkaji sistem pelayanan. Metode *servqual* dapat mengukur kualitas layanan dan dapat digunakan untuk menganalisis penyebab dari permasalahan layanan tersebut. Kemungkinan yang terjadi terhadap kualitas pelayanan adalah pelayanan yang diberikan belum memenuhi harapan konsumen, atau sudah sesuai dengan harapan konsumen atau bahkan pelayanan yang diberikan melebihi harapan konsumen. Kemungkinan-kemungkinan tersebut dianalisis dengan mencari kesenjangan antara kinerja dengan harapan konsumen. Skor pada gap ini menunjukkan nilai dari kualitas pelayanan atau nilai *Servqual* Octy (2013).

1.3 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang dijelaskan sebelumnya, maka penulis dapat merumuskan permasalahan, sebagai berikut:

1. Bagaimanatingkat kepuasan pelanggan pada cafe abell ?

1.4 Tujuan Penelitian

Tujuan dari penelitian ini adalah:

1. Untuk mengetahui tingkat kepuasan pelanggan pada cafe abell.

1.5 Manfaat Penelitian

Dari penelitian yang akan dilakukan, berikut merupakan manfaat penelitian:

Dari penelitian yang dilakukan diharapkan dapat memberikan manfaat sebagai berikut:

1. Bagi Penulis:
 - a. Dapat memberikanpengetahuan tentang kepuasan pelanggan terhadap pelayanan.
 - b. Sebagai alat untukmembandingkan antara teori dan praktek yang sesungguhnya.
2. Bagi Cafe Abell
 - a. Sebagai bahan dalam membangun sumber daya manusia terutama yang berkaitan dengan masalah kepuasan pelanggan terhadap pelayanan yang di berikan.
 - b. Sebagai bahan literatur bagi Cafe Abell.

1.6 Batasan Masalah

Berikut ini merupakan batasan masalah yang telah ditentukan oleh peneliti:

1. Penelitian dilakukan di Cafe Abell

2. Data customer yang diolah pada penelitian ini berupa kuisioner yang diambil dari customer Cafe Abell.
3. Analisis yang dilakukan hanya pada bidang pelayanannya saja

1.7 Asumsi - Asumsi

Populasi yang digunakan adalah data pelanggan yang berkunjung ke Abell cafe selama satu bulan terakhir.

1.8 Sistematika Penulisan

Berikut ini merupakan sistematika penulisan yang digunakan sebagai acuan penulis:

BAB I PENDAHULUAN

Bab I Pendahuluan merupakan bagian awal dari penulisan tugas akhir yang berisi penjelasan tentang latar belakang, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, batasan masalah, asumsi penelitian dan sistematika penulisan tugas akhir.

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

Bab II Tinjauan Pustaka merupakan bagian yang menjelaskan tentang teori-teori yang mendukung penelitian dan untuk referensi penulisan tugas akhir. Sumber yang digunakan harus berasal dari sumber yang terpercaya dan dapat dipertanggung jawabkan.

BAB III METODE PENELITIAN

Bab III Metode penelitian menjabarkan jenis penelitian, tempat dan waktu penelitian, teknik pengumpulan data, serta teknik analisis data.

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

Bagian bab IV Hasil dan Pembahasan membahas tentang data dan hasil dari pengolahan data yang dilakukan. Pengolahan data yang dilakukan menggunakan metode sesuai yang dijelaskan pada bab III.

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

Bab V Kesimpulan dan Saran merupakan bagian terakhir pada sistematika penulisan tugas akhir. Pada bagian ini berisi hasil dari penelitian yang dilakukan

dari hasil Bab IV. Selain itu saran untuk penelitian selanjutnya juga ditulis pada bagian ini untuk pengembangan ke penelitian selanjutnya.

LAMPIRAN

DAFTAR PUSTAKA