

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang Masalah

Bisnis kuliner di Indonesia yang bertumbuh dengan pesat salah satunya ditandai oleh jumlah cafe yang semakin banyak (Sinawati & Dikky, 2019:132). Saat ini pertumbuhan bisnis cafe di Indonesia tidak hanya terjadi di kota-kota besar saja. Di Pulau Madura tepatnya di Kabupaten Bangkalan, sudah banyak hadir bisnis cafe dengan berbagai macam konsep dan berbagai macam produk yang ditawarkan untuk menarik konsumen. Salah satu cafe yang berada di kabupaten Bangkalan yaitu Bima n Zain Cafe. Pertumbuhan bisnis cafe yang pesat saat ini, juga diikuti dengan adanya perubahan gaya hidup masyarakat.

Gaya hidup yang dimaksud yaitu, dimana banyak masyarakat yang melakukan aktivitas diluar, cenderung senang berkumpul, bahkan lebih menyukai makan dan bersantai diluar rumah. Gaya hidup masyarakat saat ini mulai mencontoh perilaku *hedonisme* yang membuat mereka berlomba-lomba mencari sesuatu yang bisa memenuhi kepuasan, justru saat ini banyak yang mengunjungi cafe tidak hanya sekedar menikmati makanan dan minuman yang ditawarkan, namun juga mempunyai maksud tertentu seperti bertemu dengan relasi bisnis, bersantai maupun berkumpul dan menghabiskan waktu luang dengan kerabat maupun teman (Yolanda & Rahmidani, 2020:584). Dengan adanya perubahan gaya hidup masyarakat tersebutlah yang kemudian dimanfaatkan seseorang untuk menciptakan sarana berkumpul berupa cafe dengan tujuan memuaskan kebutuhan masyarakat dan memperoleh keuntungan.

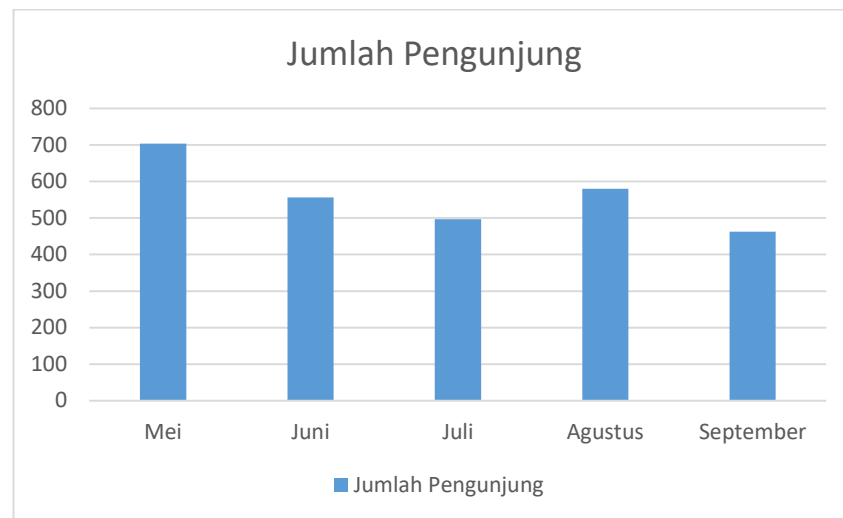
Maraknya bisnis cafe saat ini menciptakan persaingan antar pelaku bisnis. Telah menjadi suatu keharusan cafe menciptakan kualitas pelayanan yang terbaik agar, dapat mempertahankan dan tetap menjadi kepercayaan pelanggan Ghofur, Abdul (2019:38). Sejauh ini untuk mempertahankan usaha cafe, pemilik cafe harus menciptakan inovasi baru yang digemari untuk memperoleh kepuasan pelanggan baik dari segi makanan dan minuman yang ditawarkan, layanan yang diberikan hingga suasana cafe (Sinawati & Dikky, 2019:132). Seperti yang dilakukan oleh pemilik Bima n Zain Cafe ini yaitu menciptakan sesuatu hal yang baru, hal yang membedakan Bima n Zain Cafe dengan cafe lainnya yang berada di Kabupaten Bangkalan yaitu, Bima n Zain Cafe ini semi *Fine Dining*.

Untuk berkunjung ke Bima n Zain Cafe pengunjung disarankan melakukan reservasi terlebih dahulu. Karena, pihak cafe tidak menginformasikan semua ketersediaan tempat melalui akun sosial mediana, tetapi untuk pengunjung yang belum mengetahui bisa masuk tanpa reservasi jika ada meja yang tersedia. Bima n Zain Cafe juga merupakan rooftop cafe pertama yang ada di Kabupaten Bangkalan. Bangunan Bima n Zain Cafe ini terinspirasi dari rumah presiden yaitu *White House* tetapi dengan konsep bangunan yang elegan dan mewah. Bima n Zain ini terdapat tiga lantai, Lantai pertama yaitu tempat pengunjung melakukan pemesanan, dilantai kedua terdapat *Function Room*, dan di lantai ketiga merupakan rooftop cafe. Di rooftop Bima n Zain Cafe masyarakat tidak hanya bisa melihat pemandangan Kabupaten Bangkalan saja, tetapi masyarakat yang berkunjung di sore hari bisa menikmati keindahan *sunset*.

Saat malam hari selain adanya lampu di setiap bagian interior cafe, juga menambahkan lilin di setiap meja sehingga membuat tampilan meja semakin cantik, tidak hanya itu saja di hari hari tertentu seperti malam minggu Bima n Zain

Cafe memberikan hiburan live music, jadi pengunjung yang datang tidak hanya menikmati makanan dan minuman yang disajikan saja tetapi juga menikmati fasilitas yang diberikan oleh Bima n Zain Cafe. Hal tersebut yang membuat Bima n Zain Cafe ramai dengan pengunjung, karena masyarakat menemukan tempat yang baru untuk bersantai dan berbeda dengan Cafe lainnya yang ada di Kabupaten Bangkalan. Di Bima n Zain Cafe tidak hanya terdapat minuman dan makanan ringan saja seperti yang di sediakan oleh cafe pada umumnya, menu Bima n Zain Cafe sangat beragam dan juga menawarkan banyak menu makanan berat. Dalam memilih kafe dan resto sebagai tempat makan dan menghabiskan waktu, pengunjung tidak hanya melihat bagaimana suatu cafe dalam menyediakan makanan dan minuman saja tetapi juga melihat suasana kafe yang nyaman dan menarik Yolanda & Rahmidani, (2020:585).

Disamping itu saat peneliti melakukan observasi, peneliti menemukan salah satu pengunjung komplain terkait pesanan yang datanganya lama dan setelah melakukan wawancara kepada beberapa konsumen juga ditemukan masalah yaitu, Riza (22th) menyampaikan bahwa ada karyawan yang tidak ramah dan berbicara dengan ketus. Lina (21th) menyampaikan bahwa pelayanan lama saat mengantarkan pesanan. Selain itu juga terjadi adanya fluktuasi jumlah pengunjung Bima n Zain Cafe, berikut data pengunjung Bima n Zain Cafe pada 5 bulan terakhir:



Gambar 1.1 Jumlah pengunjung Bima n Zain Cafe Mei-Septembder 2021

Dari data tersebut dapat dilihat jika terjadi turun naiknya jumlah pengunjung di Bima n Zain Cafe. Hal tersebut disebabkan kualitas pelayanan yang diberikan Bima n Zain Cafe masih kurang baik, dan jika dibiarkan akan menimbulkan ketidakpuasan pelanggan. Oleh sebab itu kepuasan pelanggan merupakan salah satu hal yang harus diperhatikan dalam menjalankan usaha cafe ini. Karena, jika kepuasan pelanggan tidak diperhatikan maka, dampak yang akan diperoleh yaitu pelanggan akan berpindah ke cafe lain dan juga ketidakpuasan pelanggan dapat mempengaruhi calon pelanggan lainnya, kemudian dapat menyebabkan cafe tidak dapat bertahan jika tidak di perhatikan pelayanannya (Sufiyanti et al., 2017:43). Dan untuk mendorong persaingan cafe harus bisa memberikan kepuasan kepada pelanggan (Syarif, 2019:57).

Untuk mengetahui kepuasan pelanggan Bima n Zain Cafe salah satu cara yang dapat dilakukan yaitu mengukur kualitas layanan menggunakan metode *DINESERV*. *DINESERV* merupakan pengembangan konsep dari metode *SERVQUAL* Parasuraman et.al, namun khusus untuk restoran yang dikembangkan oleh Steven, knutson dan patton. Steven et al, (1995), menciptakan

instrumen untuk mengukur kualitas layanan pada bisnis restoran atau sejenisnya yang disebut *DINESERV* untuk menilai persepsi pelanggan terhadap kualitas pelayanan restoran. Instrumen ini diadaptasi dari SERVQUAL dan diusulkan sebagai alat yang andal dan relatif sederhana untuk menentukan bagaimana persepsi pelanggan tentang kualitas restoran (Abezie, 2019:184). Mengukur kepuasan pelanggan yang menggunakan metode Dineserv dengan konsep restoran, yaitu berdasarkan 29 indikator yang terdiri dari 5 dimensi yaitu, *tangible* (bukti fisik), *responsiveness* (ketanggapan), *reliability* (kehandalan), *emphaty* (empati) dan *assurance* (jaminan) (Paramitha, 2013:2).

Sehingga dengan melakukan pengukuran kualitas layanan dapat diketahui kepuasan pelanggan Bima n Zain Cafe atas kinerja layanan yang diberikan, melalui indikator DINESERV. Dimana kepuasan pelanggan dibutuhkan untuk meningkatkan kualitas terhadap layanan dari Bima n Zain Cafe. Konsumen yang puas atas layanan yang diberikan oleh Bima n Zain Cafe akan memberikan dampak yang positif bagi kelangsungan Bima n Zain Cafe kedepannya. Dan pelanggan akan merekomendasikan Bima n Zain Cafe kepada orang lain atas kepuasan yang di rasakan setelah berkunjung ke Bima n Zain Cafe. Pelanggan yang mengalami kepuasan dalam mendapatkan pelayanan akan berkunjung kembali ke cafe tersebut sehingga menimbulkan loyalitas (Sinawati & M, 2019:132).

Pemilihan Bima n Zain Cafe sebagai objek penelitian dikarenakan Bima n Zain Cafe ini memiliki konsep yang menarik dan berbeda dengan cafe lainnya yang ada di kabupaten Bangkalan. Dimana Bima n Zain Cafe ini cukup baru hadir di bandingkan cafe lainnya yang ada di Kabupaten Bangkalan, dan juga terdapat permasalahan dalam Bima n Zain Cafe yaitu kualitas pelayanannya. Dapat

diketahui jika kualitas pelayanan mempunyai peranan yang sangat penting bagi cafe dalam menciptakan kepuasan pelanggan (Sufiyanti et al., 2017:44). Sehingga penelitian perlu dilakukan untuk mengetahui kepuasan pelanggan Bima n Zain Cafe dengan cara yang lebih baik dan juga memperoleh hasil yang maksimal. Maka melalui hal tersebut, peneliti tertarik untuk menjadikan Bima n Zain Cafe sebagai objek penelitian.

Berdasarkan latar belakang di atas yang telah penulis uraikan, penulis ingin mengetahui pengaruh variabel Dineserv Quality terhadap kepuasan pelanggan, sehingga peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul **“Pengaruh Dineserv Quality Terhadap Kepuasan Pelanggan Bima n Zain Cafe Di Kabupaten Bangkalan”**.

1.2. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah di uraikan, rumusan masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

- 1) Apakah Tangible berpengaruh positif terhadap kepuasan pelanggan pada Bima n Zain Cafe di Kabupaten Bangkalan?
- 2) Apakah Reliability berpengaruh positif terhadap kepuasan pelanggan pada Bima n Zain Cafe di Kabupaten Bangkalan?
- 3) Apakah Responsiveness berpengaruh positif terhadap kepuasan pelanggan pada Bima n Zain Cafe di Kabupaten Bangkalan?
- 4) Apakah Assurance berpengaruh positif terhadap kepuasan Pelanggan pada Bima n Zain Cafe di Kabupaten Bangkalan?
- 5) Apakah Emphaty berpengaruh positif terhadap Kepuasan Pelanggan pada Bima n Zain Cafe di Kabupaten Bangkalan?

- 6) Apakah Tangible, Reliability, Responsiveness, Assurance, dan Emphaty berpengaruh positif secara bersama-sama terhadap kepuasan pelanggan?

1.3. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah yang disebutkan di atas maka tujuan dan maksud diadakannya penelitian ini adalah sebagai berikut:

- 1) Untuk mengetahui pengaruh Tangible terhadap kepuasan Pelanggan Bima n Zain Cafe di Kabupaten Bangkalan.
- 2) Untuk mengetahui pengaruh Reliability terhadap kepuasan pelanggan Bima n Zain Cafe di Kabupaten Bangkalan.
- 3) Untuk mengetahui pengaruh Responsiveness terhadap kepuasan pelanggan Bima n Zain Cafe di Kabupaten Bangkalan.
- 4) Untuk mengetahui pengaruh Assurance terhadap kepuasan pelanggan Bima n Zain Cafe di Kabupaten Bangkalan.
- 5) Untuk mengetahui pengaruh Emphaty terhadap kepuasan pelanggan Bima n Zain Cafe di Kabupaten Bangkalan.
- 6) Untuk mengetahui pengaruh Tangible, Reliability, Responsiveness, Assurance, dan Emphaty secara bersama-sama terhadap kepuasan pelanggan.

1.4. Manfaat Hasil Penelitian

Penulis berharap penelitian ini dapat memberikan manfaat yang berguna bagi semuanya, manfaat yang diberikan antara lain:

- 1) Bagi Universitas Trunojoyo Madura

Hasil penelitian ini dapat menjadi bahan masukan dan memberikan informasi bagi pihak-pihak lain sekaligus sebagai referensi bagi segenap civitas akademis Universitas Trunojoyo Madura.

2) Bagi peneliti

Meningkatkan pembelajaran dan pengetahuan, serta mengembangkan bidang keilmuan (teori) yang diperoleh di waktu kuliah ke dalam karya tulis ilmiah, khususnya tentang Dineserv quality, dan kepuasan konsumen.

3) Bagi pemilik Bima n Zain Cafe

Pemilik Bima n Zain cafe bisa mengetahui kelemahan atau kekurangan dalam memberikan pelayanan kepada pelanggan, sehingga hasil dari penelitian ini dapat digunakan sebagai bahan masukan dalam memperbaiki maupun mempertahankan dan meningkatkan kualitas pelayanan sehingga dapat menciptakan kepuasan pelanggan secara maksimal.

4) Bagi pembaca

Diharapkan penelitian ini bisa dijadikan referensi maupun masukan bagi peneliti selanjutnya yang melakukan penelitian dengan bidang kajian yang sama.