

I. PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Usaha Mikro Kecil dan Menengah (UMKM) merupakan kegiatan yang berpengaruh dalam meningkatkan perekonomian di Indonesia. UMKM dapat mengurangi masalah tingginya tingkat pengangguran yang sulit di hilangkan dari Indonesia (Santika. 2021). Indonesia merupakan negara yang memiliki Usaha Mikro Kecil dan Menengah (UMKM) terbesar, hal itu dibuktikan dengan adanya UMKM sebanyak 64 juta termasuk di Tangerang. Berdasarkan data yang telah diperoleh dari Dinas Koperasi dan UKM Tangerang jumlah UMKM pada tahun 2020 sebanyak 90.128 yang telah tersebar di berbagai kecamatan (Eliyani *et al.* 2021).

Perkembangan suatu UMKM dipengaruhi sejauh mana UMKM tersebut dapat memenuhi kepuasan dari konsumen. Kepuasan konsumen merupakan situasi suatu kebutuhan konsumen yang terpenuhi dan sesuai dengan harapan konsumen. Kepuasan konsumen adalah suatu perasaan positif yang dialami konsumen berhubungan dengan jasa maupun produk baik saat menggunakan barang dan jasa secara langsung atau setelah menggunakannya (Ristia dan Marlien 2022).

Banyak metode yang dapat digunakan untuk mengetahui tingkat kepuasan konsumen salah satu dengan menggunakan metode *Service Quality* (servqual). *Service Quality* (servqual) merupakan salah satu pengukuran yang menentukan kepuasan konsumen dari sisi teknis dan fungsional (Maria *et al.* 2021). *Service Quality* adalah salah satu alat untuk mengukur kualitas dari pelayanan dari sebuah informasi yang menyediakan layanan berupa barang maupun jasa. Metode *Service Quality* merupakan metode yang mengukur kualitas layanan yang paling populer yang saat ini banyak dijadikan sebuah acuan dalam melakukan riset manajemen dan pemasaran jasa maupun barang. Metode ini selain dapat digunakan untuk mengukur kualitas layanan, akan tetapi metode ini juga dapat digunakan untuk menganalisis suatu pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen. Kualitas pelayanan suatu usaha merupakan sebuah totalitas yang menunjukkan bahwa kemampuannya dalam memuaskan kebutuhan konsumen, baik yang nampak jelas secara langsung maupun tersembunyi. Setiap usaha yang bergerak dalam bidang jasa maupun barang, pemberian pelayanan yang berkualitas kepada konsumen merupakan hal yang wajib dilakukan untuk mencapai keberhasilan suatu usaha (Hasibuan *et al.* 2020). Lubis dan Nur (2017)

melakukan penelitian mengenai pengaruh service quality terhadap suatu kepuasan pelanggan pada PT. SUCOFINDO BATAM. Hasil penelitian Lubis dan Nur (2017) menyatakan bahwa variable *tangibles*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *emphaty* mempengaruhi secara positif terhadap kepuasan konsumen.

Cafe Mie Story merupakan salah satu UMKM yang baru saja berdiri pada tahun 2020. Cafe Mie Story terletak di Jalan Raya Mauk, Kecamatan Sepatan, Kota Tangerang, Banten 15520. Cafe Mie Story merupakan salah satu bentuk UMKM yang bergerak dalam bidang kuliner atau makanan. Fasilitas yang tersedia pada Cafe Mie Story Tangerang antara lain tempat parkir, tempat sampah, sound music, lokasi cafe terbuka sehingga dapat melihat langsung area yang berada diluar cafe. Dari fasilitas yang telah disediakan oleh Cafe Mie Story terdapat beberapa fasilitas yang belum ada pada cafe yaitu belum tersedianya fasilitas toilet dan pelayanan yang masih kurang optimal, karena adanya konsumen yang banyak sehingga masih terdapat konsumen yang datang lebih awal tidak dilayani terlebih dahulu, hal tersebut akan mempengaruhi kepuasan konsumen. Setiap organisasi atau perusahaan yang bergerak dalam bidang produk makanan harus dapat memenuhi kepuasan konsumen Hal tersebut dapat dilihat dari sejauh mana kepuasan konsumen telah terpenuhi oleh Mie Story Tangerang.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang tersebut maka rumusan masalah pada penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Bagaimana kesenjangan (gap) kepuasan konsumen terhadap layanan Cafe Mie Story?
2. Bagaimana perbaikan layanan pada Cafe Mie Story Tangerang?

1.3 Tujuan Penelitian

Tujuan dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui kesenjangan (gap) kepuasan konsumen terhadap layanan Cafe Mie Story?
2. Untuk mengetahui usulan perbaikan pada layanan Cafe Mie Story Tangerang

1.4 Manfaat Penelitian

Manfaat yang diperoleh dari penelitian ini adalah :

1. Sebagai bahan masukan bagi Cafe Mie Story untuk meningkatkan kepuasan konsumen.
2. Adanya peningkatan pelayanan konsumen Cafe Mie Story.