

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pertumbuhan dan perkembangan industri bidang kuliner di Indonesia sangat pesat dan cepat, meningkatnya pendirian resto hingga *café* bermunculan yang menyebar dimana-mana dengan keunggulan dan kelebihan masing-masing. Semakin banyak bisnis kuliner maka juga semakin ketat persaingan membuat para pelaku bisnis harus memiliki strategi pemasaran yang tepat. Pemilik usaha mewajibkan menentukan sasaran kepada siapa produk dan jasa yang dituju dan harus mengembangkan inovasi agar dapat memenuhi kebutuhan dan keinginan konsumen. Hal ini karena banyak resto dan *café* menawarkan hal yang hampir sama.

Hasil yang diharapkan dari penggunaan suatu produk atau layanan terpenuhi, harapan tersebut muncul sebagai kepuasan konsumen. Artinya, kunci mempertahankan konsumen adalah memberikan kepuasan lebih kepada konsumen ketika mereka menikmati produk atau jasa yang ditawarkan (Ramadhania et al., 2022). Dalam penelitian (Mutmainnah, 2018) Kotler & Keller (2014) mengatakan bahwa kepuasan konsumen dihasilkan dari evaluasi konsumen setelah pembelian, dan konsumen merasa bahwa barang atau jasa yang dibeli seefektif atau melebihi harapannya. Untuk meningkatkan loyalitas konsumen perusahaan harus memberikan kepuasan kepada konsumen dengan melayani yang

dibutuhkan pelanggan. Dengan mempertahankan kepuasan konsumen mereka akan cenderung membeli ulang dan tercipta loyalitas pelanggan.

Salah satu faktor yang mempengaruhi kepuasan konsumen adalah suasana *café/atmosphere*. Hal ini terlihat banyak resto dan *café* lebih menonjolkan konsep yang menarik dan unik untuk menarik konsumen. Pengaturan toko yang alami dapat menarik perhatian pengunjung dan meninggalkan kesan positif atau negatif dari sebuah toko tersebut (Murinda Katarika, 2017). Utami (2006:229) menjelaskan bahwa mendesain toko dengan baik sama halnya dengan membuat cerita yang menarik bagi konsumen, desain toko yang baik akan mendorong konsumen untuk ingin tahu lebih banyak tentang semua yang ditawarkan toko (Ariyanto et al., 2020). Juwita (2013) menyatakan bahwa store atmosphere mempengaruhi terciptanya suasana melalui visual, penataan, pencahayaan dan musik yang dapat menciptakan suasana berbelanja menyenangkan yang dapat mempengaruhi kepuasan konsumen.

Faktor lain mempengaruhi kepuasan konsumen yaitu kualitas pelayanan. Jika pelayanan yang diberikan oleh perusahaan cepat, tanggap dan paling penting sikap keramahan, maka konsumen juga puas. Menurut Lupiyoadi (2013) mengemukakan bahwa kualitas pelayanan merupakan perbandingan persepsi pelanggan atas pelayanan nyata yang diterima dengan layanan yang diharapkan sesungguhnya. (Tjiptono 2007) menyatakan kualitas pelayanan adalah tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan konsumen. Kotler & Keller (2014) menekankan bahwa kualitas pelayanan harus dimulai dari kebutuhan konsumen dan

diakhiri dengan persepsi mereka, yang juga berarti bahwa perspektif konsumen merupakan aspek penting bagi perusahaan.

Salah satu *café* yang terletak di Kabupaten Bangkalan khususnya di Kecamatan Labang memiliki suasana yang nyaman yaitu *Café Dermaga Rindu*. *Café Dermaga Rindu* dengan konsep unik dan sangat menarik dibangun berbentuk kapal yang berbahan kayu sehingga menyerupai bahtera jaman dahulu, tak hanya itu suasana *café* berhadapan langsung pada laut dan jembatan Suramadu menjadi keunikan *Café Dermaga Rindu* ini. selain itu, pengunjung juga akan dihibur dengan suara gemericik kecil dari suara ombak dan angin sepoi-sepoi yang membawa aroma khas pantai. Beragam menu yang disajikan dari aneka minuman, makanan berat hingga camilan pun tersedia.

Meskipun berkonsep *outdoor*, namun di bagian atas dipasang jaring penutup supaya cahaya matahari tidak langsung masuk. Lampu-lampu hias digantung sebagai pemanis untuk menambah indahnya suasana. *Café Dermaga Rindu* telah menyediakan berbagai fasilitas untuk menciptakan kenyamanan pada konsumen, fasilitas yang disediakan diantaranya tempat duduk lantai satu yang terletak dibawah dan lantai dua yang terletak diatas kapal, mushola dan perlengkapan sholat yang disediakan, toilet khusus untuk pengunjung, parkir yang luas dan aman, serta beberapa spot foto.

Café ini berdiri akhir tahun 2020 yang terhitung masih baru untuk bersaing dengan *café* lainnya yang lebih dulu berdiri yang berada di Bangkalan. Namun terdapat masalah yang muncul dari penilaian pelanggan yang tidak puas dengan *café* tersebut. Ketidak puasan

pelanggan karena melihat suasana *café* yang monoton atau tidak adanya perubahan selama berdirinya *café*. Selain itu pelanggan juga mengeluhkan karyawan yang kurang cepat dan tanggap melayani pelanggan. Pemilik usaha melakukan strategi pemasaran dengan maksimal mungkin untuk mempertahankan bisnisnya. Dengan menciptakan suasana *café* yang unik dan melakukan perubahan atau inovasi dengan memberikan pelayan yang berkualitas kepada konsumen agar merasa puas.

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan, maka peneliti mengambil penelitian yang berjudul **Pengaruh Suasana *Café* Dan Kuailtas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen *Café* Dermaga Rindu di Bangkalan.**

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian pada latar belakang masalah maka penulis merumuskan masalah sebagai berikut :

1. Apakah suasana *café* berpengaruh terhadap kepuasan konsumen *Café* Dermaga Rindu di Bangkalan?
2. Apakah kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan konsumen *Café* Dermaga Rindu di Bangkalan?
3. Apakah suasana *café* dan kualitas pelayanan berpengaruh secara simultan terhadap kepuasan konsumen *Café* Dermaga Rindu di Bangkalan?

1.3 Tujuan Masalah

Berdasarkan rumusan masalah yang telah dianalisis dan dikemukakan, maka diperoleh tujuan penelitian sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui pengaruh suasana *café* terhadap kepuasan konsumen *Café Dermaga Rindu* di Bangkalan.
2. Untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen *Café Dermaga Rindu* di Bangkalan.
3. Untuk mengetahui suasana *café* dan kualitas pelayanan berpengaruh secara simultan terhadap kepuasan konsumen *Café Dermaga Rindu* di Bangkalan.

1.4 Manfaat Penelitian

1. Secara Teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi bagi perkembangan ilmu pengetahuan dan sebagai bahan referensi bagi penelitian selanjutnya, khususnya penelitian yang terkait dengan pengaruh suasana *café* dan kualitas layanan terhadap kepuasan pelanggan.

2. Secara Praktis Peneliti dapat memberikan wawasan maupun pengetahuan tentang suasana *café*, kualitas pelayanan, dan kepuasan pelanggan. Sehingga dapat menjadi pertimbangan bagi pemilik usaha dan diharapkan dapat memberi perkembangan yang berdampak baik.