

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

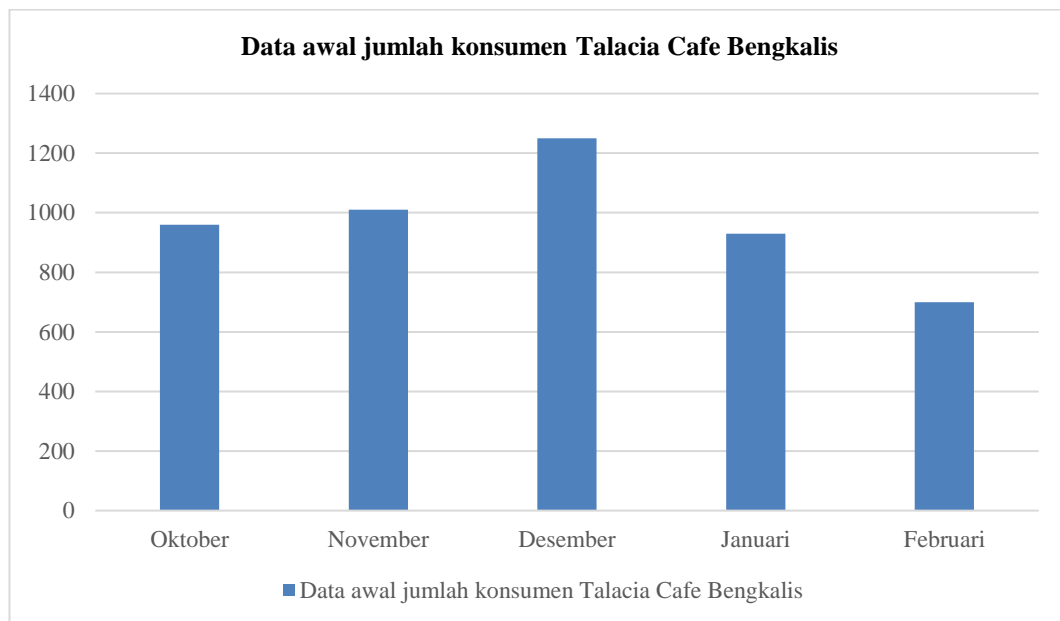
Pada zaman modern yang diiringi dengan perkembangan teknologi, para remaja telah fasih menggunakan Sosial Media. Bukan hanya remaja bahkan orang dewasa juga sudah mahir menggunakan Sosial Media. Dengan berkembangnya teknologi banyak aplikasi yang diciptakan dan diminati oleh para kaum remaja hingga dewasa seperti Instagram, Facebook, Tiktok, dll. Dalam penggunaan Sosial Media ada istilah kata yang disebut dengan *Instagramable*. *Instagramable* adalah sebuah foto atau video yang bisa, layak, dan pantas untuk dibagikan ke Sosial Media (Kompasiana, 2019). Untuk mendapatkan hasil foto yang layak/*Instagramable* diperlukan tempat-tempat yang bagus. Pada masa ini salah satu tempat yang sering dimanfaatkan masyarakat untuk mendapatkan foto yang *instagramable* adalah Cafe.

Menurut (Devanty, 2022), Cafe merupakan sebuah tempat yang nyaman untuk nongkrong atau berbincang-bincang bersama teman, sahabat, atau keluarga sambil menikmati minuman dan makanan yang telah disediakan di daftar menu. Pada awalnya cafe hanya menawarkan minuman berupa kopi. Namun seiring berkembangnya zaman dan teknologi, cafe juga menawarkan cemilan bahkan makanan berat dengan desain cafe yang menarik dan *instagramable* sehingga membuat tamu merasa betah berlama-lama. Untuk menambah daya tarik konsumen, tidak jarang sebuah cafe menghadirkan hiburan seperti live music, free karaoke atau menyediakan permainan yang menarik bagi pengunjung.

Di Bengkalis telah banyak para pengusaha yang mendirikan cafe dengan desain yang menarik untuk para kaum muda. Salah satu cafe yang menarik minat konsumen yaitu Talacia Cafe. Talacia Cafe merupakan cafe baru dengan desain seperti bangunan minimalis yang mirip seperti bangunan lama dengan konsep berwarna putih. Di Talacia Cafe terdapat bagian *Indoor* dan *Outdoor* yang sama-

sama membuat konsumen akan merasa nyaman. Menu yang disediakan Talacia Cafe beragam mulai dari minuman, makanan, bahkan cemilan. Menu yang *best seller* dari Talacia Cafe, yaitu minuman-minuman kopinya. Minuman kopi di Talacia Cafe diracik sendiri oleh baristanya dengan menggunakan biji kopi yang berkualitas. Hal itu bisa membuat konsumen betah bersantai dengan sambil menikmati menu yang disediakan.

Mengingat pelayanan yang sangat baik dan fasilitas memadai yang disediakan oleh Talacia Cafe Bengkulu, penulis merasa terdorong untuk melakukan penelitian mendalam mengenai bagaimana kualitas pelayanan dan fasilitas yang ditawarkan memengaruhi tingkat kepuasan konsumen di Talacia Cafe Bengkulu. Dengan harapan dapat memberikan wawasan yang lebih jelas tentang hubungan antara kedua faktor tersebut dan pengalaman keseluruhan konsumen. Melihat banyaknya masyarakat yang mengunjungi Talacia Cafe Bengkulu berikut data awal konsumen Talacia Cafe Bengkulu untuk bulan Oktober 2023 – Februari 2024:



Gambar 1. 1 Grafik data awal jumlah konsumen Talacia Cafe Bengkulu

Sumber: Talacia Cafe 2024

Berdasarkan Gambar 1.1 diatas dapat dilihat bahwa terjadi peningkatan dan penurunan jumlah konsumen. Peningkatan terjadi pada bulan Desember 2023 dengan jumlah konsumen sebanyak 1250. Sedangkan penurunan terjadi pada bulan Februari 2024. Dari data tersebut penulis tertarik untuk meneliti apakah kualitas

pelayanan dan fasilitas berpengaruh positif atau negatif terhadap kepuasan konsumen.

Dalam sebuah usaha kepuasan konsumen sangat penting bagi kelangsungan usaha. Menurut (William & Purba, 2020), Kepuasan konsumen adalah perbandingan kualitas layanan yang dialami konsumen, yang diharapkan konsumen apabila kualitas yang dialami oleh konsumen lebih rendah yang diharapkan, maka akan terjadi ketidakpuasan konsumen sesuai yang diharapkan, konsumen akan puas, dan apabila kualitas pelayanan lebih apa yang diharapkan, konsumen akan sangat puas. Sedangkan (Ratih, 2020), menyatakan bahwa Kepuasan konsumen adalah tingkat perasaan konsumen setelah melakukan perbandingan antara apa yang dia terima dengan apa yang dia harapkan. Menilai kepuasan konsumen dan meningkatkan ekspektasi konsumen, sehingga dapat menjadi konsumen yang setia. Ketika apa yang didapatkan oleh konsumen sesuai dengan harapannya, tentu konsumen akan merasa puas. Rasa puas konsumen bisa menciptakan dampak yang baik bagi usaha. Karena, jika konsumen merasa puas terhadap produk/usaha yang dijual konsumen bisa menjadi loyal dan akan merekomendasikan produk/usaha tersebut kepada orang lain. Dengan begitu akan lebih menguntungkan usaha. Faktor-Faktor yang bisa menciptakan kepuasan konsumen yaitu Kualitas Pelayanan dan Fasilitas dari sebuah usaha.

Kualitas Pelayanan bisa memberikan rasa puas bagi konsumen. Menurut (William & Purba, 2020), Kualitas pelayanan dapat diartikan sebagai berfokus pada memenuhi kebutuhan dan persyaratan, serta pada ketepatan waktu untuk memenuhi harapan konsumen. Pelayanan berlaku untuk semua jenis layanan yang disediakan oleh perusahaan saat klien berada di perusahaan. Semua itu bisa dinilai dari bagaimana pelaku usaha melayani dengan sopan dan ramah-tamah, pelaku usaha menghargai setiap konsumen, pelaku usaha melakukan pelayanan dengan cepat, tepat, cermat, dan lain sebagainya. Di Talacia Cafe sudah memberikan pelayanan dengan semaksimal mungkin agar para konsumen bisa merasa puas.

Tidak hanya Kualitas Pelayanan, Fasilitas juga bisa memberikan pengaruh terhadap kepuasan konsumen. (William & Purba, 2020), menyatakan bahwa Fasilitas adalah objek penting untuk meningkatkan kepuasan, seperti kenyamanan

konsumen, memenuhi kebutuhan dan kenyamanan pengguna layanan. Jika layanan yang diberikan memenuhi persyaratan, klien akan puas. Itu bisa dilihat dari Perencanaan ruangan, Perlengkapan/Perabotan, tata cahaya, warna dan lain sebagainya. Talacia Cafe telah menyediakan fasilitas yang yang baik untuk membuat konsumen merasa nyaman saat berada di Talacia Cafe. Fasilitas yang disediakan oleh Talacia Cafe yaitu terdapat ruangan *indoor* dan *outdoor* yang bagus, di bagian *indoor* terdapat AC, Sofa untuk bersantai, dan Cermin.

Berdasarkan pemaparan latar belakang, maka penulis tertarik melakukan penelitian dengan judul **Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Fasilitas terhadap Kepuasan Konsumen di Talacia Cafe Bengkalis.**

1.2. Rumusan Masalah

Adapun rumusan masalah dari penelitian yang akan dilakukan adalah:

1. Bagaimana pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Konsumen Talacia Cafe?
2. Bagaimana pengaruh Fasilitas terhadap Kepuasan Konsumen Talacia Cafe?
3. Bagaimana pengaruh Kualitas Pelayanan dan Fasilitas secara terhadap Kepuasan Konsumen Talacia Cafe?

1.3. Tujuan Penelitian

Adapun tujuan dari penelitian yang akan dilakukan adalah sebagai berikut:

1. Untuk menganalisa bagaimana pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Konsumen Talacia Cafe.
2. Untuk menganalisa bagaimana pengaruh Fasilitas terhadap Kepuasan Konsumen Talacia Cafe.
3. Untuk menganalisa bagaimana pengaruh Kualitas Pelayanan dan Fasilitas terhadap Kepuasan Konsumen Talacia Cafe.

1.4. Manfaat Penelitian

Adapun manfaat dari penelitian yang akan dilakukan adalah sebagai berikut:

1.4.1. Manfaat Penelitian Bagi Penulis

Manfaat dari penelitian yang akan dilakukan bagi penulis adalah sebagai salah satu syarat untuk mendapatkan gelar sarjana terapan, juga sebagai salah satu cara untuk mengaplikasikan ilmu yang di dapat selama perkuliahan. Penelitian yang akan dilakukan juga bisa menambah wawasan bagi penulis.

1.4.2. Manfaat Penelitian Bagi Perusahaan/Instansi

Manfaat dari penelitian yang akan dilakukan bagi perusahaan adalah bisa menjadi pembelajaran dan bisa diperbaiki jika kualitas pelayanan dan fasilitas yang sudah disediakan tidak bisa memuaskan konsumen.

1.4.3. Manfaat Penelitian Bagi Pihak Lain

Bagi mahasiswa lanjutan yang akan melakukan penelitian dengan judul yang sama penelitian ini akan bermanfaat karena bisa menjadi referensi dalam melakukan penelitian.

1.5. Sistematika Penulisan Laporan

Adapun sistematika penulisan laporan dari penelitian yang akan dilakukan adalah sebagai berikut:

BAB 1 : PENDAHULUAN

Bab ini berisi tentang uraian mengenai latar belakang penelitian, tujuan penelitian, manfaat penelitian, dan sistematika penelitian.

BAB 2 : TINJAUAN PUSTAKA

Bab ini berisi tentang penelitian terdahulu beserta teori-teorinya yang relevan sesuai dengan bahasan pada penelitian skripsi, khususnya yang

berkaitan dengan pengaruh kualitas pelayanan dan fasilitas terhadap kepuasan konsume di Talacia Cafe Bengkalis.

BAB 3 : METODOLOGI PENELITIAN

Pada bab ini akan diuraikan secara khusus berkaitan dengan tata cara penulisan yang dilakukan meliputi lokasi dan waktu penelitian, objek penelitian, jenis dan sumber data, teknik pengumpulan data, metode analisis data, dan jenis penelitian.

BAB 4 : HASIL DAN PEMBAHASAN

Bab ini berisikan hasil dari pembahasan. Hasil penelitian skripsi berisikan data yang mencakup apakah kualitas pelayanan dan fasilitas berpengaruh terhadap kepuasan konsumen di Talacia Cafe Bengkalis.

BAB 5 : PENUTUP

Bab ini merupakan bab akhir yang mana akan dikemukakan kesimpulan dari hasil penelitian yang telah dilakukan dan penulis akan memberikan saran-saran yang mungkin bermanfaat.

