

# **BAB 1**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

Di era globalisasi saat ini usaha dibidang pangan banyak diminati, karena selain menghasilkan keuntungan yang tinggi, pangan juga merupakan kebutuhan pokok bagi setiap orang. Menurut UU No. 5 Tahun 1984 tentang Perindustrian, industri adalah kegiatan ekonomi yang mengolah bahan mentah, bahan baku, barang setengah jadi, dan/atau barang jadi menjadi barang dengan nilai yang lebih tinggi untuk penggunaannya, termasuk kegiatan rancang bangun dan perekayasaan industri. Kuliner adalah masakan atau makanan olahan jadi dapat disimpulkan industri kuliner merupakan kegiatan ekonomi yang mengolah bahan mentah, bahan baku, bahan setengah jadi, dan/atau barang jadi berupa masakan atau makanan olahan (Fadilah, 2014). Hal ini membuat persaingan usaha di bidang pangan menjadi sangat ketat.

Dalam dunia bisnis keberlangsungan usaha perlu memperhatikan kepuasan pelanggan atas apa yang di tawarkan. Kepuasan pelanggan merupakan suatu aset jangka panjang yang nantinya akan bisa menguntungkan bagi suatu bisnis di masa yang akan datang. Ketika suatu pelanggan sudah merasa puas maka ke depannya pasti akan tetap menggunakan suatu produk tersebut dan akan tetap menjadi pelanggan setia di kafe tersebut. Kepuasan pelanggan merupakan suatu perbandingan perasaan antara senang atau tidaknya dari suatu pelayanan atau kualitas produk yang diberikan oleh perusahaan. Jika tidak seperti yang diharapkan, maka pelanggan akan merasa kecewa, tetapi jika melebihi harapan pelanggan akan merasa sangat senang.

Menurut (Lovelock, 2007) memaparkan bahwa faktor-faktor yang mempengaruhi kualitas produk adalah suatu kondisi dari sebuah barang berdasarkan pada penilaian atas kesesuaiannya dengan standar ukur yang telah ditetapkan. Begitu juga menurut (Regina dan Hermani, 2017) memaparkan bahwa hal positif dari kualitas produk ialah apabila pengalaman konsumen baik terhadap

produk, toko atau jasa tersebut maka konsumen akan memiliki kepuasan yang tinggi dan konsumen merasa senang sebaliknya apabila pengalaman konsumen buruk terhadap produk, toko, atau jasa tersebut maka konsumen akan memiliki kepuasan yang rendah dan merasa kecewa. Kualitas produk atas suatu barang menjadi salah satu faktor penting bagi perusahaan untuk memenuhi rasa puas dan rasa ingin membeli kembali produk di perusahaan yang sama (Yulistria, 2023). Hal ini terjadi, karena kualitas produk menjadi suatu penentu yang sangat penting dari kepuasan pelanggan.

Salah satu jenis bisnis yang mulai marak di berbagai daerah termasuk di Bengkalis ialah kafe. Hal ini terbukti dari hasil survei di kota Malang orientasi masyarakat yang mengunjungi kafe sebesar 68,92%. Menurut (Rachmawati, 2019). Berdasarkan data tersebut menunjukkan banyaknya masyarakat yang mengunjungi kafe, hal ini merupakan salah satu faktor yang mempengaruhi banyaknya pertumbuhan kafe terbaru. Kafe yang merupakan penyedia minuman hangat dan menu lainnya seperti bar dan restoran banya diminati oleh anak kalangan muda (Sukarno dan Nirawati, 2016). Dari sisi budaya, kafe telah tersebar luas untuk menjadi pusat interaksi sosial dengan orang-orang dapat berkumpul, berbicara, menulis, membaca, melawak, atau sekedar mengisi waktu.

Perkembangan kafe di Bengkalis semakin lama semakin meningkat. Hal ini terbukti bahwa dari hasil survei yang dilakukan oleh penulis bahwa jumlah kafe yang ada di Bengkalis sudah mencapai 20 kafe di tahun 2024

**Tabel 1.1 daftar kafe yang ada di Bengkalis 2024**

No.	Nama Kafe dan Brandnya
1.	Kafe Seduhan Rindu
2.	Kafe Berlian
3.	Bikin Betah Kafe
4.	Kafe Fanelco
5.	Kafe Zamatra
6.	Dinda Kafe
7.	New Kafe
8.	Kafe Gerai 3 Abdul
9.	Talacia
10.	Kafe Start Up
11.	Lecata
12.	Flour
13.	Kopi Santuy
14.	Zoom Kafe Oke Coffe
15.	Ngumpold Kafe

16.	Purnama kafe
17.	Felicity coffe

Sumber: Data Olahan tahun 2024

Dengan banyaknya jumlah kafe yang berkembang pesat di kota Bengkulu, hal ini tentunya membuat konsumen semakin selektif dalam menentukan pilihannya. Perbedaan dari berbagai segi, baik dari segi harga, kualitas produk, dan pelayanan. Salah satu kafe yang modern yang tetap menjaga kualitas makanan dan minumannya, yaitu kafe Rumah Laut. Kafe dengan brand Rumah Laut merupakan salah satu usaha yang berasal dari Bengkulu dengan suasana kafe yang damai, banyak orang menghabiskan sore dan malam hari di kafe ini untuk bersantai dengan suasana yang nyaman, bersih, serta harga yang terjangkau. Diketahui produk yang ditawarkan oleh Kafe Rumah Laut dari segi *plating* dan porsi yang disajikan sesuai dengan harga yang ditawarkan. Pengolahan produk dilakukan saat pelanggan memesan menu tersebut sehingga saat disajikan masih hangat dan *fresh*. Pelanggan akan membandingkan produk antara satu dengan produk pesaing, jika harapannya terpenuhi, maka akan menjadikan pelanggan puas terhadap produk tersebut

Banyaknya usaha kafe yang belum memperhatikan kualitas produk yang sangat berpengaruh penting terhadap kepuasan pelanggan, seperti apa yang diinginkan dan dibutuhkan pelanggan, tentunya harus melakukan strategi pemasaran dengan meninjau melalui kualitas produk. Menurut (Lupyoadi, 2001) menyatakan bahwa hubungan kualitas produk dan kepuasan pelanggan akan merasa puas apabila hasil evaluasi mereka produk yang mereka gunakan berkualitas. Berdasarkan dari latar belakang yang penulis uraian di atas, maka dalam penelitian ini dapat ditarik judul **"Pengaruh Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Pelanggan di Kafe Rumah Laut Bengkulu"**

## 1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah dijelaskan sebelumnya, maka ada beberapa masalah yang akan dibahas dalam penelitian ini. Adapun masalah yang akan dibahas, Rumusan masalah penelitian ini adalah bagaimana pengaruh kualitas produk terhadap kepuasan pelanggan di kafe Rumah Laut Bengkulu.

### **1.3 Tujuan Penelitian**

Berdasarkan rumusan masalah yang telah dijelaskan sebelumnya, maka ada beberapa tujuan yang akan dibahas dalam penelitian ini. Adapun tujuan dari penelitian ini, antara lain:

1. Untuk menganalisis tanggapan responden terhadap kualitas produk pada kafe Rumah Laut Bengkalis.
2. Untuk menganalisis tanggapan responden kepuasan pelanggan pada kafe Rumah Laut Bengkalis.
3. Untuk menganalisis pengaruh kualitas produk terhadap kepuasan pelanggan di kafe Rumah Laut Bengkalis.

### **1.4 Manfaat Penelitian**

Penelitian ini diharapkan bermanfaat dan berguna dalam memberikan informasi serta masukan bagi berbagai pihak yang berkepentingan. Ada beberapa manfaat dari penelitian ini, antara lain:

1. Manfaat bagi peneliti, yaitu:
  - a. Dapat menambah ilmu pengetahuan khususnya berkaitan dengan Café Rumah Laut Bengkalis
  - b. Bermanfaat untuk menerapkan dan mengembangkan ilmu yang didapat selama mengikuti perkuliahan di Politeknik Negeri Bengkalis.
2. Manfaat bagi pemilik Café Rumah Laut Bengkalis, yaitu:
  - a. Dapat menjadi bahan acuan dan membantu dalam menjalankan strategi penjualan.
  - b. Dapat memahami masalah dalam strategi pemasaran.
  - c. Dapat mengembangkan Café Rumah Laut lebih maju kedepannya.
3. Manfaat bagi Pemerintah Daerah  
Hasil penelitian ini dapat dijadikan bahan pertimbangan dalam menetapkan kebijakan yang terkait perkembangan industri ke depannya.

## **1.5 Sistematika Penulisan Laporan**

Agar penelitian laporan skripsi ini dapat tersusun dan sistematis dengan rapi, maka dibutuhkan sistematika penulisan laporan. Berikut ini adalah sistematika penulisan laporan skripsi.

### **Bab 1 : PENDAHULUAN**

Pada bab ini berisi uraian mengenai latar belakang, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, dan sistematika penulisan.

### **Bab 2 : TINJAUAN PUSTAKA**

Pada bab ini berisi uraian terkait penelitian terdahulu dan beberapa teori yang relevan dengan pokok bahasan dalam penelitian skripsi ini, khususnya berkaitan dengan analisis kualitas produk terhadap kepuasan pelanggan.

### **Bab 3 : METODOLOGI PENELITIAN**

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

### **Bab 4 : HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

Pada bab ini menguraikan hasil dan pembahasan. Hasil penelitian skripsi menggunakan data yang mencakup untuk mengetahui analisis perbandingan kualitas produk terhadap kepuasan pelanggan.

### **Bab 5 : PENUTUP**

Pada bab ini adalah bagian terakhir, yang memberikan kesimpulan dari hasil penelitian yang telah dilakukan, selanjutnya peneliti memberikan masukan yang mungkin berguna untuk berbagai pihak dimasa mendatang.