

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Menghadapi era globalisasi, persaingan antar bisnis sangat rentan terjadi, baik dalam skala nasional maupun internasional dan hal ini terjadi pada semua bidang. Pelaku bisnis melakukan beberapa cara untuk memenangkan persaingan, salah satunya yaitu perusahaan harus mampu memberikan keputusan kepada konsumen dengan cara mempertahankan kualitas pelayanan, kualitas produk yang dihasilkan, serta harga yang ditetapkan oleh perusahaan terhadap suatu produk baik berupa barang maupun jasa.

Industri makanan dan minuman menjadi salah satu sektor andalan penopang pertumbuhan manufaktur dan ekonomi nasional untuk kedepannya. Peran penting sektor strategis ini terlihat dari kontribusinya yang konsisten dan signifikan terhadap produk domestik bruto (PDB) industri non-migas serta peningkatan realisasi investasi.

Perkembangan bisnis kuliner dari waktu ke waktu mengalami peningkatan yang pesat, baik dari segi kuantitas dan kualitasnya. Bisnis kuliner merupakan salah satu bisnis yang dewasa ini berkembang pesat dan memiliki potensi berkembang yang cukup besar. Bisnis kuliner yang berkembang telah berbagai ragam salah satunya yaitu café yang dapat diartikan dengan tempat nongkrong. Fenomena menjamurnya café pada saat ini memang menarik dimana café sudah mengalami pergeseran makna, café saat ini sudah menyediakan berbagai macam makanan serta tempat yang nyaman yang dapat di rasakan oleh konsumen itu sendiri.

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 Bengkulu, sudah banyak usaha yang mendirikan café dengan desain yang unik membuat para konsumen nyaman. Salah satunya yaitu Floor Coffee & Space Bengkulu. Floor Coffee & Space merupakan café yang dengan interior café yang simpel dengan nuansa berwarna putih dan bisa menciptakan rasa nyaman bagi konsumen. Berbagai menu minuman baik jenis kopi maupun non kopi tersedia di Floor Coffee & Space, termasuk juga minuman segar seperti squash. Minuman best seller ada di farian *Signature* dengan sajian Caramel Macchiato, Ice Coffee Floor dan Coffee Beer. Kemudian, farian White Coffee dengan farian Ice Brown lebih menonjolkan ciri khas kopi itu sendiri.

“Floor Coffee & Space Bengkulu” didirikan pada 18 juni 2021 yang beralamat di Jl. Gatot Subroto Bengkulu. Didirikan oleh Reza Ramadana, dkk selaku investor dan pengelola “floor Coffee & Space”. Ide awal pendirian cafe ini ingin menjadikan “Floor Coffee & Space” sebagai tempat kreatif *space*, tempat nongkrong. Melihat bahwa banyaknya peminat coffee dikalangan dewasa hingga remaja pada khususnya di Bengkulu, Floor coffee dengan idenya menjadikan wadah *Create Space* makanya diberi nama coffee & space selaras dengan *tagline paper relations space* maksudnya tempat berkumpulnya orang-orang di satu tempat berbagai relasi yang didukung dengan tempat yang nyaman. “Floor Coffee & Space” memanfaatkan dengan mendirikan sebuah cafe yang bertujuan supaya menjadi usaha yang berpengaruh dibidang minuman yang menonjolkan khas coffee itu sendiri. Berdasarkan pribadi yang menjadi konsumen di “Floor Coffee & space” yang selalu ramai pengunjung penulis berinisiatif untuk melakukan sebuah penelitian di “Floor Coffee & space” Bengkulu.

Dalam sebuah usaha hal yang paling penting adalah kepuasan konsumen. (Patri, 2021) Kepuasan diartikan sebagai suatu keadaan yaitu harapan para

pelanggan terhadap suatu layanan sesuai dengan kenyataan yang diterima tentang pelayanan yang diberikan kepada setiap pelanggan. Jika pelayanan jauh di bawah harapan konsumen maka konsumen akan merasa kecewa. Begitu juga sebaliknya, jika pelayanan yang diberikan telah memenuhi harapan pelanggan akan merasa senang. Harapan para pelanggan dapat diketahui dari pengalamannya sendiri pada saat merasakan pelayanan, dan informasi dari orang lain atau informasi media periklanan.

Menurut (Latif, 2022) Kualitas pelayanan merupakan suatu tindakan oleh perusahaan untuk ditawarkan pada konsumen yang dasarnya tindakan itu tidak berwujud atau tidak mengakibatkan suatu kepemilikan apapun. Kualitas pelayanan adalah faktor utama keberhasilan sebuah perusahaan, karena dengan kualitas pelayanan baik dapat memberi nilai lebih terhadap para konsumen dan juga bisa mempengaruhi kepuasan konsumen karena terjadinya interaksi antara konsumen dengan perusahaan yang bisa saling bekerja sama.

Berdasarkan pemaparan latar belakang, maka penulis tertarik melakukan penelitian dengan judul **“Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Di Floor Coffee & Space Bengkalis.”**

1.2 Rumusan Masalah

Adapun rumusan masalah dari penelitian yang akan dilakukan adalah: Bagaimana pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen Di ”Floor Coffee & Space Bengkalis”?

1.3 Tujuan Penelitian

Adapun tujuan penelitian yang akan dilakukan adalah:

1. Untuk menganalisis bagaimana kualitas pelayanan Di “Floor Coffee & Space Bengkalis.”
2. Untuk menganalisis bagaimana kepuasan konsumen Di “Floor Coffee & Space Bengkalis.”
3. Untuk menganalisis bagaimana kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen Di “Floor Coffee & Space Bengkalis”.

1.4 Manfaat Penelitian

Hasil penelitian ini diharapkan mempunyai manfaat baik secara teoritis maupun praktis sebagai berikut.

1.4.1 Bagi peneliti

Diharapkan dapat menambah wawasan pengetahuan bagi penulis dan mendapatkan gelar sarjana terapan Bisnis Digital dalam memahami ilmu manajemen dalam pemasaran, khususnya mengenai kualitas pelayanan karyawan serta kepuasan konsumen selama berada Di “Floor Coffee & Space Bengkalis.”

1.4.2 Bagi pelaku usaha

Diharapkan penelitian ini dapat memberikan masukan yang dipertimbangkan sebagai faktor-faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan dan kepuasan konsumen, dalam merumuskan program dan tujuan serta pengambilan keputusan strategi dalam pengembangan usaha kedepannya.

1.4.3 Bagi Perguruan Tinggi

Diharapkan kegunaan penelitian ini dapat menambah kajian ilmu pengetahuan mengenai pentingnya kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen. Di samping itu hasil penelitian ini dapat dijadikan sebagai bahan referensi bagi mahasiswa yang akan melakukan penelitian yang sama dikemudian hari.

1.5 Sistematika Penulisan Laporan

Agar penelitian laporan proposal skripsi ini dapat sistematis dan terusan dengan rapi maka diperlukan sistematika penulisan laporan. Berikut ini adalah sistematika penulisan laporan proposal skripsi.

BAB 1 : PENDAHULUAN

Bab ini berisikan tentang uraian mengenai Latar belakang penelitian, tujuan penelitian, manfaat penelitian, dan sistematika penelitian.

BAB 2 : TINJAUAN PUSTAKA

Bab ini berisikan tentang penelitian terdahulu beserta teori-teorinya yang relevan sesuai dengan bahasan pada penelitian skripsi, khususnya yang berkaitan dengan pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen di “Floor Coffee & Space Bengkalis”

BAB 3 : METODOLOGI PENELITIAN

Pada bab ini akan diuraikan secara khususnya 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 mencangkup apakah kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen di “Floor Caffee & Space Bengkalis”.

BAB 5 : PENUTUP

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