BAB 1
PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Di era globalisasi, persaingan bisnis di pasar Indonesia semakin ketat. Salah satu bisnis yang paling pesat pertumbuhannya adalah bisnis kuliner. Usaha dibidang kuliner ini merupakan usaha yang menjanjikan karena makanan merupakan kebutuhan pokok masyarakat. Hal ini dibuktikan dengan banyaknya pelaku ekonomi yang menghasilkan berbagai jenis produk makanan dan minuman dengan pelayanan dan kualitas terbaik untuk mencapai kepuasan konsumen. Agar dapat bertahan dalam persaingan yang semakin ketat, para pengusaha harus terus menjaga dan meningkatkan standar kualitas layanannya agar tetap terjamin dengan baik.

Kopi telah menjadi salah satu minuman paling populer di dunia dan menjadi bagian dari gaya hidup banyak orang. Tren ini terlihat jelas dengan semakin banyaknya kedai kopi yang bermunculan, termasuk di Indonesia. Salah satu kedai kopi yang sedang berkembang pesat di *Coffee Shop* Omjei. Seiring dengan bertambahnya jumlah pelanggan, kebutuhan akan peningkatan kualitas pelayanan juga menjadi semakin penting.

Coffee shop tidak hanya menjadi tempat untuk menikmati minuman kopi, tetapi juga berfungsi sebagai ruang sosial di mana pelanggan dapat bersantai, bekerja, atau berkumpul dengan teman-teman. Peningkatan jumlah *Coffee Shop* menciptakan persaingan yang ketat di antara pelaku bisnis di sektor ini. Oleh karena itu, memahami faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pelanggan menjadi sangat penting untuk mempertahankan loyalitas dan memenangkan persaingan.

Dalam industri kuliner, khususnya di sektor kafe dan *coffee shop*, persaingan yang semakin ketat menuntut pelaku usaha untuk memberikan pelayanan yang terbaik guna menarik dan mempertahankan pelanggan. *Coffee Shop* Omjei, sebagai salah satu pelaku usaha di bidang ini, harus mampu bersaing dengan menghadirkan kualitas layanan yang unggul. Di *Coffee Shop* Omjei menyediakan tak hanya minuman melainkan menyajikan makanan juga.

Coffee Shop Omjei adalah salah satu *Coffee shop* yang terkenal dan populer di bagansiapiapi. *Coffee Shop* Omjei menawarkan berbagai jenis kopi berkualitas tinggi dan suasana yang nyaman bagi pelanggannya. Seiring dengan pesatnya pertumbuhan industri kopi dan persaingan yang semakin ketat, *Coffee Shop* Omjei memiliki kepentingan yang besar untuk memahami dan meningkatkan kualitas layanan mereka guna mempertahankan dan menarik lebih banyak pelanggan.

Hal ini tercermin dari banyaknya perusahaan yang menyertakan komitmennya terhadap kepuasan pelanggan. Kunci utama perusahaan untuk memenangkan persaingan adalah memberikan nilai dan kepuasan kepada pelanggan melalui penyampaian produk dan jasa yang berkualitas dengan harga yang bersaing.

Pelanggan yang puas cenderung akan kembali membeli produk atau jasa perusahaan, merekomendasiikannya kepada orang lain, dan tidak akan berdampak positif pada profitabilitas dan pertumbuhan perusahaan. Seiring dengan pertumbuhan *Coffee Shop* Omjei, persaingan antar kedai kopi semakin ketat. Untuk menarik dan mempertahankan pelanggan, *Coffee Shop* Omjei perlu menawarkan sesuatu yang berbeda dan lebih menarik. Kualitas layanan menjadi salah satu faktor penting dalam diferensiasi.

Kualitas layanan yang baik merupakan kunci untuk mencapai kepuasan pelanggan yang tinggi, yang pada gilirannya dapat meningkatkan loyalitas pelanggan dan keuntungan bisnis. *Responsiveness* mencerminkan kemampuan dan kesigapan staf dalam merespon kebutuhan dan keluhan pelanggan. penelitian ini diharapkan dapat memberikan wawasan yang berharga bagi manajemen *Coffee Shop* Omjei dalam mengembangkan strategi layanan yang lebih efektif. Kualitas pelayanan juga memiliki hubungan yang erat dengan kepuasan konsumen. Kualitas memberikan suatu dorongan kepada konsumen untuk menjalin hubungan yang kuat dengan perusahaan. Dalam jangka panjang ikatan ini memungkinkan perusahaan untuk memahami dengan seksama harapan konsumen serta kebutuhannya. Namun, dalam era digital yang kompetitif saat ini, tidak cukup bagi kedai kopi hanya mengandalkan kualitas kopi dan layanan yang baik untuk menarik dan mempertahankan pelanggan. dan meningkatkan kesuksesan finansial dan

memastikan kelangsungan hidup perusahaan diperlukan untuk retensi pelanggan. Tujuan dari semua bisnis adalah untuk menarik dan mempertahankan pelanggan. Dengan terlebih dahulu menentukan seberapa banyak pelanggan membutuhkan dan menginginkan layanan yang ditawarkan, dan kemudian memodifikasi persepsi tersebut agar sesuai dengan layanan yang ditawarkan oleh penyedia layanan, Kedai kopi juga perlu memperhatikan faktor lain, seperti *responsiveness*.

Responsiveness atau daya tanggap yaitu kebijakan untuk membantu dan memberikan jasa yang cepat (responsif), dan tepat kepada pelanggan, dengan penyampaian informasi yang jelas. Daya tanggap (*Responsiveness*) terhadap usaha dapat dilihat dari cepatnya respon kepada pelanggan yang membeli. Pelaku usaha akan selalu siap menanggapi keluhan konsumen, pelaku usaha akan selalu cepat memberikan informasi kepada pelanggan, dan terus memperkenalkan variasi baru dari menu-menu yang tersedia, dan yang terpenting adalah kualitas rasa yang khas. Kualitas dapat dianggap sebagai keunggulan atau keistimewaan dan dapat digambarkan sebagai penyediaan layanan yang luar biasa sesuai dengan harapan pelanggan. Kualitas akan mendorong pelanggan untuk menjalin hubungan yang erat dengan perusahaan. Oleh karena itu, pelaku usaha perlu mengetahui terlebih dahulu apa yang diinginkan konsumen agar mereka merasa senang dan nyaman.

Salah satu faktor yang mempengaruhi kepuasan pelanggan adalah kualitas pelayanan. Kualitas pelayanan didefenisikan sebagai kemampuan perusahaan untuk memenuhi atau melampaui harapan pelanggan dalam penyesiaan produk atau jasa. Kualitas pelayanan terdiri dari berbagai dimensi, salah satunya adalah *Responsiveness.*

Di *Coffee Shop* Omjei, *responsiveness* terutama dilihat dari bagaimana staf merespons kebutuhan pelanggan dengan cepat dan ramah. Misalnya, jika seorang pelanggan memiliki pertanyaan tentang menu, staff harus siap memberikan jawaban yang jelas dan membantu dengan pesanan.

Berdasarkan seluruh penjelasan diatas, penelitian tertarik untuk mengangkat judul penelitian yang berjudul "Analisis Pengaruh Kualitas *Responsiveness* terhadap kepuasan pelanggan di *Coffee Shop* Omjei".

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang di atas, maka rumusan masalah dalam penelitian ini untuk mengetahui Bagaimana pengaruh kualitas *responsiveness* terhadap kepuasan pelanggan di *Coffee Shop* Omjei?

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan latar belakang dan rumusan masalah yang telah dipaparkan berikut, tujuan yang ingin dicapai penulis dalam penulisan proposal skripsi ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk menganalisis tanggapan responden terhadap kualitas *Responsiveness* di *Coffee Shop* Omjei
2. Untuk menganalisis tanggapan responden terhadap Kepuasan Pelanggan di *Coffee Shop* Omjei.
3. Untuk menganalisis pengaruh kualitas *Responsiveness* terhadap Kepuasan Pelanggan di *Coffee Shop* Omjei.

1.4 Manfaat Penelitian

Adapun beberapa manfaat yang diambil dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Bagi Penulis:

   Penelitian ini diharapkan dapat memberi pengetahuan kepada penulis serta memungkinkan mereka untuk menerapkan ilmu yang telah diperoleh dan Sebagai wadah dalam mengaplikasikan ilmu yang diperoleh dibangku kuliah.
2. Bagi Perusahaan/instansi

   Penelitian ini memberikan gambaran tentang kualitas pelayanan & kepuasan pelanggan yang diberikan kepada pelanggan *Coffee Shop* Omjei, sehingga ke depannya usaha dapat melakukan peningkatan maupun perbaikan serta mempertahankan yang sudah ada.

3. Bagi Pihak lain:

Diharapkan dengan adanya penelitian ini dapat menjadi sumber referensi bagi peneliti lain yang tertarik pada topik yang sama.

1.5 Sistematika Penulisan

Penulisan ini terdiri dari lima bab yang disusun secara sistematis, yang mana antar bab saling berkaitan sehingga menjadi suatu rangkaian yang saling berkesinambungan. Untuk mengetahui isi dari penulisan penelitian ini, dengan demikian disusunlah sistematika penulisan skripsi, sebagai berikut.

BAB 1 : PENDAHULUAN

Pada bab ini penulisan menjelaskan latar belakang penelitian, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian dan sistematika penulisan laporan penelitian.

BAB 2 : TINJAUAN PUSTAKA

Pada bab ini penulis menjelaskan yang mendukung dalam pembahasan penelitian, yang menguraikan tentang pengaruh kualitas *responsiveness*, terhadap kepuasan pelanggan.

BAB 3 : METODOLOGI PENELITIAN

Bab ini menjelaskan tentang metode penelitian yaitu, lokasi dan objek penelitian, operasional variabel penelitian, populasi dan sampel, dan jenis sumber data, teknik pengumpulan data dan teknik analisis data.

BAB 4 : **HASIL DAN PEMBAHASAN**

Pada bab ini penulis menjelaskan hasil dan pembahasan setelah penulis melakukan penelitian berdasarkan data yang diperoleh melalui kuesioner.

BAB 5 : PENUTUP

Pada bab ini penulis akan menguraikan mengenai kesimpulan yang diperoleh dari pembahasan serta saran yang akan disampaikan oleh penulis.