

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.

Industri kuliner di zaman sekarang ini cukup potensial dan kreatif dalam pengelolaannya. Berbagai modifikasi dan inovasi telah dilakukan oleh pengusaha, mulai dari makanan tradisional hingga makanan modern. Ini adalah salah satu strategi atau langkah agar pelanggan semakin tertarik dengan produk makanan kita. Industri kuliner yang mempengaruhi kinerja dan bisnis ekonomi kreatif merupakan salah satu industri yang persaingan antar perusahaannya sangat ketat. Setiap perusahaan berusaha untuk menarik pelanggan dan menjaga kualitas agar dapat memperoleh keunggulan dibandingkan pesaing. Manfaat tersebut diharapkan secara langsung dapat meningkatkan permintaan dan penjualan bagi perusahaan serta menjangkau lebih banyak konsumen.

Cafe merupakan salah satu kategori usaha bisnis pada bidang kuliner. Cafe sering dikaitkan dengan gagasan menjadi kaya, menawarkan lokasi yang bagus, mewah dan unik, serta menyasar individu berpenghasilan tinggi dan makmur. Namun kini semua orang bisa mengunjungi cafe dengan beragam hidangan dengan tempat yang unik dan menarik serta memberikan rasa yang lezat dan tentu saja dengan harga yang terjangkau.

Cafe merupakan tempat yang banyak disukai oleh Masyarakat mulai dari kalangan remaja hingga orang dewasa. Oleh karena itu para pembisnis cafe diharapkan dapat memperhatikan pelayanan di cafe dengan baik agar para konsumen datang kembali mengunjungi cafe tersebut.

Cafe dibangun karena beberapa alasan, karena cafe merupakan tempat dimana orang dapat berkumpul, bekerja, mengerjakan tugas, beristirahat, menikmati makanan dan minuman, tidak memiliki batasan waktu, dan menawarkan berbagai fasilitas dan layanan yang diinginkan pelanggan sesuai dengan kebutuhan pelanggan.

Cafe sudah cukup banyak terdapat di Kecamatan Bukit Batu, dan persaingan bisnis khususnya dengan usaha sejenis pun semakin ketat. Dalam persaingan yang sangat ketat saat ini, para pengusaha Cafe berlomba-lomba untuk merebut hati dan pikiran para pelanggannya. Pengusaha cafe harus mampu merancang strategi pemasaran yang tepat untuk mencapai tujuan bisnisnya. Seiring bertambahnya jumlah, persaingan pun semakin meningkat sehingga menjadi tantangan sekaligus ancaman bagi para pengusaha cafe. Tantangannya adalah menarik dan mempertahankan pelanggan setia, dan bahayanya adalah pelanggan akan mulai memilih cafe yang lain.

Salah satu strategi yang harus ditingkatkan oleh pembisnis cafe adalah kualitas pelayanannya. Kualitas Pelayanan adalah bentuk penilaian konsumen terhadap pelayanan yang diterima dengan tingkat pelayanan yang diharapkan. Pada dasarnya, dalam menjalankan sebuah bisnis cafe sangat penting untuk mengutamakan kualitas pelayanannya salah satu dimensi kualitas pelayanannya adalah Daya Tanggap (*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.

Dalam persaingan bisnis, peran Loyalitas pelanggan merupakan faktor mutlak dalam kehidupan sebuah bisnis. Keberhasilan suatu perusahaan jasa bergantung pada kemampuan perusahaan dalam membangun Loyalitas pelanggan. Tujuan akhir dari setiap bisnis adalah memiliki konsumen yang loyal. Loyalitas pelanggan memegang peranan penting dalam perusahaan. Mempertahankannya berarti meningkatkan kinerja keuangan dan menjamin kelangsungan hidup perusahaan. Inilah alasan utama mengapa bisnis menarik dan mempertahankan pelanggan.

Kongkow Cafe merupakan salah satu cafe yang berdiri pada tanggal 18 Desember 2014 di jalan Jendral Sudirman, Kecamatan Bukit Batu, tepatnya di Sungai Pakning. Dalam waktu kurang dari setahun, Rahmad Fadhli sebagai pemilik Kongkow Cafe mampu menjadikan Kongkow Cafe sebagai tempat tongkrongan bagi para remaja hingga kalangan orang dewasa. Kongkow Cafe bukan hanya menawarkan makanan dan minuman saja yang menjadi *trend* di Masyarakat Kecamatan Bukit Batu, tetapi semakin berkembangnya bisnis di Kongkow Cafe dan semakin banyaknya pesaing, mereka juga membangun bisnis kopi yang sedang *trend* di kalangan masyarakat dengan harga yang sangat terjangkau sehingga mampu menarik konsumen untuk terus datang ke Kongkow Cafe.

Berdasarkan hasil observasi yang dilakukan oleh penulis, pada Kongkow Cafe yaitu kurangnya daya tanggap (*responsiveness*) yang diberikan terhadap pelanggan karena kurangnya pelayanan seperti kurang cepat dan sigapnya layanan saat karyawan menyajikan makanan, maka dari itu ada pelanggan yang merasa tidak puas atas pelayanan dari Kongkow Cafe tersebut.

Berdasarkan Uraian dari latar belakang di atas, maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul “Pengaruh Kualitas *Responsiveness* terhadap Loyalitas Pelanggan Pada Usaha Kongkow Cafe (Studi Kasus Pada Masyarakat

Kecamatan Bukit Batu)”.
Kecamatan Bukit Batu)”).

1.2 Rumusan Masalah

Dari Latar Belakang proposal penelitian ini rumusan masalah dalam penelitian ini adalah untuk mengetahui bagaimana pengaruh kualitas *responsiveness* terhadap loyalitas pelanggan pada usaha Kongkow Cafe (Studi Kasus Pada Masyarakat Kecamatan Bukit Batu)?

1.3 Tujuan Penelitian

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

1. Untuk menganalisa tanggapan responden terhadap kualitas *Responsiveness* pada Usaha Kongkow Cafe.
2. Untuk menganalisa tanggapan responden terhadap Loyalitas Pelanggan pada Usaha Kongkow Cafe.
3. Untuk menganalisa pengaruh kualitas *responsiveness* terhadap loyalitas pelanggan pada usaha Kongkow Cafe.

1.4 Manfaat Penelitian

Hasil dari penelitian diharapkan dapat memberikan manfaat sebagai berikut:

1.4.1 Bagi Penulis

Penelitian ini berguna untuk menyelesaikan tugas akhir bagi penulis dan meningkatkan pengetahuan dan pengalaman dan penulis dapat memperdalam pengetahuan yang diperoleh selama berada di bangku kuliah.

1.4.2 Bagi Perusahaan/instansi

Untuk usaha Kongkow Cafe diharapkan dapat berkontribusi dalam meningkatkan kepuasan konsumen terutama dari segi pelayanan dan loyalitas pelanggan.

1.4.3 Bagi Pihak Lain

Penelitian diharapkan bisa dijadikan sebagai sumber referensi dan menjadi sumber penelitian selanjutnya tentang kualitas pelayanan *responsiveness* dan loyalitas pelanggan pada penelitian selanjutnya.

1.5 Sistematika Penulisan Laporan

Sistematika penulisan pada laporan penelitian tugas akhir ini dapat dijelaskan 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 mengenai penelitian terdahulu yang diambil dari jurnal sebelumnya, serta teori-teori yang sesuai dengan pokok pembahasan pada penelitian ini.

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.