

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Di era sekarang ini masyarakat telah mengikuti perubahan gaya hidup, misalnya hidup dalam minum kopi makin hari makin terus meningkat. Kopi merupakan salah satu minuman yang sangat digemari oleh berbagai kalangan, khususnya anak muda. Kopi kini mudah ditemukan di berbagai tempat, mulai dari warung hingga restoran, dengan beragam jenis dan harga. Minum kopi telah menjadi bagian dari gaya hidup masyarakat kota-kota besar. Dengan banyaknya orang yang berjualan kopi akan berdampak pada persaingan kedai atau kafe yang memang menjual kopi untuk memenuhi kebutuhan konsumen pada kopi. Saat ini minum kopi sudah menjadi bagian dari gaya hidup masyarakat modern.

Di banyak negara, bisnis kafe dan restoran bukan lagi sekedar penyedia konsumsi, tetapi telah menjadi bagian dari gaya hidup masyarakat urban. Konsumen tidak hanya mencari produk yang berkualitas, tetapi juga menginginkan pengalaman yang menyenangkan, nyaman, dan berkesan.

Fenomena tersebut menunjukkan bahwa perkembangan bisnis kafe dan restoran saat ini tidak hanya berfokus pada penyediaan produk semata, tetapi juga pada bagaimana pelaku usaha mampu menciptakan pengalaman yang menyenangkan bagi konsumen. Dalam industri *food and beverage* (F&B), pelaku usaha mulai memperhatikan berbagai aspek pendukung seperti nuansa tempat, desain interior, serta kenyamanan yang diberikan kepada konsumen. Hal ini dilakukan agar usaha yang dijalankan memiliki daya tarik tersendiri dan mampu bersaing di tengah semakin banyaknya kafe dan tempat makan yang bermunculan.

Perkembangan serupa juga terjadi di Indonesia, industri F&B menjadi salah satu sektor yang paling cepat berubah dan mampu menyesuaikan diri dengan tren yang ada. Data dari Badan Pusat Statistik (BPS) mencatat bahwa kontribusi sektor makanan dan minuman terhadap PDB Nasional meningkat setiap tahunnya. Selain

itu, gaya hidup masyarakat Indonesia yang semakin konsumtif, khususnya di kalangan generasi muda, turut mendorong munculnya berbagai jenis kafe dan tempat makan yang menawarkan beragam konsep unik. Dalam lingkungan yang penuh persaingan ini, pemilik usaha perlu memiliki pemahaman yang mendalam tentang kebutuhan dan keinginan konsumen.

Secara khusus di daerah perkotaan telah muncul banyak kafe dengan konsep kekinian yang menuntut adanya inovasi berkelanjutan. Tidak hanya mengandalkan cita rasa produk, pelaku usaha juga dituntut untuk memperhatikan aspek lokasi dan fasilitas. Lokasi yang strategis dan mudah di akses akan meningkatkan konsumen, sementara fasilitas yang nyaman akan membuat konsumen merasa nyaman untuk tinggal lebih lama dan akan kembali di lain waktu. Dengan demikian, kedua aspek ini menjadi indikator yang sangat penting untuk mempengaruhi kepuasan konsumen.

Kepuasan konsumen merupakan salah satu indikator kinerja utama dalam bisnis jasa. Kepuasan terjadi ketika pandangan konsumen tentang kinerja suatu produk atau layanan sesuai atau bahkan lebih baik dari harapan mereka. Dalam konteks bisnis kafe, ini berarti konsumen akan merasa puas jika lokasi kafe mudah dijangkau, fasilitas yang cukup baik, dan suasana yang ditawarkan sesuai dengan harapan mereka.

Kondisi ini juga terjadi di tingkat lokal, di mana berbagai kota/kabupaten di Indonesia mengalami pertumbuhan kafe dan *coffee shop* yang sangat pesat. Konsumen lokal sekarang lebih berhati-hati dalam memilih tempat, tidak hanya mempertimbangkan menu atau harga, tetapi juga lokasi yang strategis serta fasilitas yang mendukung. Banyak konsumen yang menjadikan kafe sebagai tempat bekerja, belajar, atau bersantai, sehingga aspek kenyamanan dan fasilitas yang memadai menjadi hal yang sangat perlu diperhatikan.

Dengan begitu, pemilik usaha dituntut untuk menciptakan suasana yang menarik dan nyaman. Desain interior yang menarik, koneksi internet yang cepat, dan pelayanan yang ramah adalah hal-hal penting yang dapat menarik perhatian konsumen. Selain itu, memiliki menu yang beragam dan berkualitas juga menjadi

daya tarik tersendiri, karena konsumen ingin mendapatkan pengalaman lebih dari sekadar menikmati minuman.

Oleh karena itu, konsumen cenderung menyukai usaha yang dapat memenuhi kebutuhan mereka secara cepat, mudah, dan terjangkau. Selain itu, lokasi yang strategis juga akan memudahkan bagi pengusaha untuk melakukan distribusi dan pemasaran kepada publik. Kafe Zamatra merupakan bidang usaha *food & beverage* yang beralamat di Jl. Sultan Syarif Kasim No. 99, Damon, Kec. Bengkalis, Kab. Bengkalis, Riau, Indonesia. Mudah nya akses ke lokasi usaha membuat konsumen tidak bingung dan berpikir panjang untuk berkunjung ke tempat usaha. Dengan begitu, tempat usaha yang strategis juga akan berpengaruh terhadap rantai pasok sehingga akan memudahkan dalam mendistribusikan barang dan mengurangi biaya pengiriman.

Meskipun Kafe Zamatra berlokasi tidak jauh dari pusat aktivitas masyarakat di Kecamatan Bengkalis, kondisi lalu lintas di sekitar Jalan Sultan Syarif Kasim tidak selalu padat seperti pada jalan utama pusat kota. Hal ini membuat tingkat keramaian di sekitar lokasi usaha cenderung lebih tenang. Selain itu, ketersediaan area parkir di sekitar cafe masih terbatas sehingga sebagian pengunjung memanfaatkan area di sekitar lokasi sebagai tempat parkir. Kondisi tersebut menunjukkan bahwa lokasi strategis tidak hanya dilihat dari kedekatan dengan pusat kota, tetapi juga mencakup visibilitas usaha, kemudahan akses bagi konsumen, serta tersedianya fasilitas pendukung seperti area parkir yang memadai. Oleh karena itu, pemilik usaha perlu memperhatikan berbagai faktor pendukung lainnya seperti kenyamanan tempat, kualitas fasilitas, serta pelayanan yang baik agar dapat meningkatkan kepuasan konsumen yang sedang berkunjung.

Lokasi dan fasilitas yang ditawarkan oleh Kafe Zamatra menjadi salah satu nilai tambah yang dapat meningkatkan daya saing usaha kafe di Bengkalis. Namun, memiliki lokasi yang strategis saja tidak cukup untuk menjamin kepuasan konsumen secara menyeluruh. Fasilitas yang memadai juga menjadi hal yang penting harus diperhatikan, karena fasilitas dapat menentukan seberapa lama dan seberapa sering konsumen ingin kembali ke tempat tersebut.

Fasilitas yang dimaksud tidak hanya berkaitan dengan fisik bangunan, melainkan juga mencakup aspek kenyamanan tempat duduk, pencahayaan, kebersihan, koneksi internet, hingga keramahan pelayanan. Dengan itu, sangat penting bagi pemilik usaha seperti Kafe Zamatra untuk terus melakukan evaluasi dan perbaikan terhadap fasilitas yang disediakan agar tetap mampu bersaing dengan kompetitor sejenis.

Kepuasan konsumen salah satu kondisi utama keberlangsungan sebuah bisnis. Konsumen yang puas cenderung memberikan ulasan yang positif, merekomendasikan tempat tersebut kepada orang lain, dan menjadi pelanggan tetap. Sebaliknya, apabila konsumen merasa tidak puas dengan layanan yang diberikan, maka akan berdampak buruk pada reputasi bisnis, baik secara *offline* maupun melalui media sosial.

Untuk mengetahui seberapa besar pengaruh lokasi dan fasilitas terhadap kepuasan konsumen, maka perlu dilakukan kajian secara sistematis dan terukur. Dengan melakukan analisis, maka pelaku usaha dapat memperoleh data konkret yang akan menjadi dasar pengambilan keputusan strategis. Data tersebut tidak hanya bermanfaat untuk pengembangan layanan, tetapi juga membantu dalam penyusunan strategi pemasaran yang lebih tepat.

Dengan adanya pendekatan berbasis data, maka pemilik Kafe Zamatra dapat mengetahui aspek mana yang perlu ditingkatkan dan mana yang sudah sesuai dengan ekspektasi konsumen. Jika fasilitas yang menjadi faktor utama yang mempengaruhi kepuasan konsumen, maka pengembangan fasilitas harus menjadi prioritas utama. Sebaliknya, jika lokasi lebih menentukan kepuasan konsumen, maka strategi promosi yang mengangkat kemudahan akses bisa menjadi fokus utama.

Analisis ini juga sangat penting dilakukan untuk membedakan antara konsumen yang sekedar berkunjung satu kali atau konsumen yang benar-benar loyal. Loyalitas konsumen biasanya terbentuk dari adanya kepuasan yang konsisten, hal ini bisa dicapai apabila kafe mampu memenuhi kebutuhan dan harapan konsumen dalam jangka panjang.

Dengan dilakukannya penelitian ini, diharapkan mampu memberikan gambaran nyata dan akurat terkait hubungan antara lokasi dan fasilitas terhadap kepuasan konsumen di Kafe Zamatra. Hasil dari penelitian ini tidak hanya bermanfaat bagi pemilik usaha, tetapi juga dapat menjadi rujukan bagi pelaku usaha lain dalam mengembangkan bisnis mereka, khususnya di bidang F & B di daerah yang berkembang seperti Bengkalis.

Selain itu, penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi terhadap pengembangan teori di bidang manajemen pemasaran jasa, terutama yang berkaitan dengan perilaku konsumen di sektor kafe dan kedai kopi. Dengan pendekatan ilmiah dan sistematis, hasil penelitian ini dapat menjadi dasar pertimbangan dalam menyusun strategi bisnis yang adaptif dan kompetitif di tengah dinamika industri yang terus berubah seiring perkembangan zaman.

Oleh karena itu, penting untuk dilakukan analisis pengaruh lokasi dan fasilitas terhadap kepuasan konsumen di Kafe Zamatra, guna memperoleh pemahaman yang utuh mengenai faktor yang berperan dalam menciptakan pengalaman positif bagi konsumen. Dengan begitu, Kafe Zamatra tidak hanya mampu bertahan, tetapi juga berkembang menjadi pilihan utama bagi konsumen di tengah maraknya persaingan industri kafe di Bengkalis.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah disampaikan rumusan masalah pada proposal ini adalah “Bagaimana Pengaruh Lokasi dan Fasilitas terhadap Kepuasan Konsumen di Kafe Zamatra?”

1.3 Tujuan Penelitian

Adapun tujuan dari penelitian yang akan dilakukan adalah sebagai berikut:

1. Untuk menganalisa pengaruh Lokasi dan Fasilitas secara simultan terhadap Kepuasan Konsumen di Kafe Zamatra.
2. Untuk menganalisa pengaruh Lokasi secara parsial terhadap Kepuasan Konsumen di Kafe Zamatra.

3. Untuk menganalisa pengaruh Fasilitas secara parsial terhadap Kepuasan Konsumen di Kafe Zamatra.

1.4 Manfaat Penelitian

Berdasarkan penelitian ini maka manfaat yang diharapkan adalah sebagai berikut:

1.4.1 Manfaat Penelitian Bagi Penulis

Adapun manfaat penelitian ini bagi peneliti yang diharapkan adalah sebagai berikut:

1. Penelitian diharapkan dapat menambah pengetahuan di bidang manajemen dan perilaku konsumen.
2. Diharapkan dapat meningkatkan kemampuan dalam melakukan penelitian dan analisis data.

1.4.2 Manfaat Penelitian Bagi Perusahaan/instansi

Adapun manfaat penelitian ini bagi perusahaan/instansi adalah sebagai berikut:

1. Penelitian ini memberikan manfaat bagi perusahaan dengan menyediakan data dan wawasan untuk meningkatkan kualitas layanan. Dengan memperbaiki lokasi dan fasilitas, perusahaan dapat meningkatkan kepuasan pelanggan yang akan berdampak positif.
2. Dengan penelitian ini diharapkan pengembangan strategi pemasaran dapat memberikan dasar yang kuat untuk menyusun strategi pemasaran yang lebih efektif berdasarkan kebutuhan pelanggan.
3. Meningkatkan loyalitas pelanggan agar dapat memahami faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pelanggan, kafe dapat menciptakan pengalaman untuk mendorong pelanggan kembali.

1.4.3 Manfaat Penelitian Bagi Pihak Lain

Adapun manfaat penelitian ini bagi pihak lain adalah sebagai berikut:

1. Dengan adanya penelitian ini dapat menjadi sumber data referensi bagi akademis dan peneliti lain yang tertarik dengan kasus yang serupa atau terkait.
2. Penelitian ini dapat meningkatkan kesadaran masyarakat akan pentingnya pengaruh lokasi dan fasilitas untuk memperhatikan aspek tersebut dalam layanan mereka.
3. Dengan meningkatkan kepuasan konsumen, penelitian ini dapat berkontribusi pada pertumbuhan ekonomi lokal melalui peningkatan kunjungan dan pengeluaran di sektor kafe.

1.5 Sistematika Penulisan Laporan

Agar penulisan laporan tugas akhir ini dapat sistematis dan tersusun dengan rapi maka diperlukan sistematika penulisan laporan. Berikut ini adalah sistematika penulisan laporan.

BAB 1 : PENDAHULUAN

Bab ini meliputi: Latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian dan sistematika penulisan laporan.

BAB 2 : TINJAUAN PUSTAKA

Pada bab ini akan diuraikan tentang penelitian terdahulu dan teori-teori yang relevan dengan pokok bahasan dalam penelitian tugas akhir ini, khusus nya yang berkaitan dengan analisis pengaruh lokasi dan fasilitas terhadap kepuasan konsumen di Kafe Zamatra.

BAB 3 : METODOLOGI PENELITIAN

Pada bab ini menguraikan secara khusus yang 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

Pada bab ini berisikan hasil dan pembahasan. Yang berisikan data dari analisis pengaruh lokasi dan fasilitas terhadap kepuasan konsumen di Kafe Zamatra.

BAB 5 : PENUTUP

Pada bab ini merupakan bab terakhir, yang mana akan dikemukakan Kesimpulan dari hasil penelitian yang dilakukan, kemudian penulisan memberikan saran-saran yang mungkin bermanfaat