

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Dalam era globalisasi ini persaingan bisnis menjadi sangat tajam baik di pasar domestik maupun pasar internasional atau global. Salah satu cara memenangkan persaingan adalah perusahaan harus mampu memberikan kepuasan kepada para pelanggannya, misalnya dengan memberikan produk yang mutunya lebih baik, harganya lebih murah, penyerahan produk yang lebih cepat dan pelayanan yang lebih baik dari pada pesaingnya akan menyebabkan pelanggan menjadi lebih puas.

Di kota Yogyakarta merupakan salah satu kota pelajar di Indonesia, yang mayoritas penduduk disibukan dengan rutinitas belajar. Namun sewaktu-waktu kejenuhan dari rutinitas yang padat itu menimbulkan kecenderungan melepas lelah dengan berbagai cara diantaranya berkumpul dengan teman ataupun hanya duduk disebuah tempat yang dianggap nyaman, misalnya saja di *coffee shop*.

Mengonsumsi kopi telah menjadi salah satu kebutuhan dan gaya hidup masyarakat saat ini. *Coffe shop* menjadi tujuan yang sangat diminati terutama kalangan muda untuk sekedar bersantai atau berkumpul dengan teman. Tidak hanya kalangan muda, kalangan pebisnis pun sering menghabiskan waktunya di *coffee shop* untuk membahas rencana bisnisnya atau untuk bertemu dengan rekan kerjanya. Dari banyaknya permintaan akan kopi membuat para wiraswasta tertarik untuk membuka usaha *coffee shop* sehingga saat ini banyak bermunculan *coffee shop* yang membuat persaingan semakin ketat. Dalam menghadapi persaingan yang semakin ketat ini pengelolaan *coffee shop* dituntut untuk lebih tanggap mengetahui apa saja yang menjadi kebutuhan, keinginan serta selera konsumen di masa sekarang dan di masa akan datang (Indah Sevia Wulandari, 2012).

Warkop Bardiman merupakan usaha yang bergerak di bidang industri makanan dan minuman, yang beralamat di Jalan Seturan Yogyakarta. Pelayanan di *Warkop Bardiman* ini menggunakan jenis pelayanan *table service* di mana prosesnya pelanggan/konsumen duduk terlebih dahulu,

kemudian order menu, menyantap makanan/minuman yang sudah dipesan dan disajikan baru kemudian membayarnya. Terlihat dalam melakukan usaha ini adapun permasalahan yang ditemui terkait dengan kualitas pelayanan. Hal yang ditemui adalah kurang cekatannya karyawan Bardiman dalam melakukan proses pelayanan. Permasalahan lain adalah fasilitas seperti *wi-fi* yang kurang cepat dan kebersihan kamar mandi. Hal-hal tersebut dapat mengurangi kenyamanan pelanggan.

Kepuasan pelanggan dapat mempengaruhi reputasi dan opini publik yang dapat menguntungkan perusahaan dan keinginan pelanggan yang terwujud untuk membeli ulang serta merekomendasikan kepada teman atau orang lain. Kepuasan pelanggan akan tercipta jika pelanggan merasakan output atau hasil pekerjaan yang sesuai dengan harapan. Beberapa *coffee shop* berupaya memberikan pelayanan terbaik melalui beberapa cara seperti menyajikan desain menu yang unik dan berbeda dengan para pesaing, menciptakan suasana yang menjamin kenyamanan pengunjung, menjaga keamanan dan kebersihan *coffee shop*.

Peningkatan kinerja akan meningkatkan skor indeks kepuasan atribut yang diperoleh sehingga indeks kepuasan keseluruhan yang dicapai oleh perusahaan atau industri juga akan meningkat. Kunci utama untuk mempertahankan konsumen adalah dengan cara memberi kepuasan konsumen kepada kualitas produk tersebut. Kualitas produk merupakan faktor yang paling penting yang mempengaruhi kepuasan konsumen yang secara tidak langsung menimbulkan loyalitas konsumen, sehingga meskipun harga naik konsumen akan tetap loyal pada produk tersebut (Rahayu, 2004).

Berdasarkan uraian yang telah dipaparkan, maka perlu untuk melakukan penyusunan analisis tingkat kepuasan konsumen. Pada penelitian ini, analisis dilakukan terhadap bisnis *coffee shop* “*Warkop Bardimane*” Yogyakarta. Analisis tingkat kepuasan konsumen dalam hal ini dilakukan terhadap beberapa aspek studi kepuasan konsumen serta tingkat sensitivitas bisnis tersebut.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang di atas, maka rumusan masalah yang dikaji dalam penelitian ini adalah :

1. Bagaimanakah tingkat kepuasan konsumen terhadap kualitas pelayanan yang diberikan oleh *Warkop Bardiman* ?
2. Faktor pelayanan apa saja yang perlu ditingkatkan *Warkop Bardiman* untuk meningkatkan kualitas pelayanannya ?

1.3 Batasan Masalah

Agar penelitian ini dapat terfokus pada pemecahan masalah yang telah dirumuskan sebelumnya, maka penelitian dilakukan dengan menggunakan batasan-batasan sebagai berikut :

1. Tempat pada penelitian ini ialah *Warkop Bardiman* berada di Jalan Seturan Yogyakarta.
2. Penentuan tingkat kepuasan konsumen menggunakan metode *SERVQUAL* dan *Customer Statification Index*.
3. Responden merupakan pelanggan atau konsumen *BardimanCoffee*.
4. Pengambilan data menggunakan kuisioner.

1.4 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah yang telah dituliskan sebelumnya, adapun tujuan dari penelitian ini sebagai berikut :

1. Mengetahui tingkat kepuasan pelanggan terhadap kualitas pelayanan yang diberikan oleh *Warkop Bardiman* dan atribut yang memiliki pengaruh terhadap konsumen.
2. Mendapatkan solusi atas atribut atau faktor pelayanan yang memiliki kualitas pelayanan rendah berdasarkan metode *Servqual* dan *Customer Statifaction Index*.

1.5 Manfaat Penelitian

Adapun manfaat yang dapat diperoleh dari penelitian ini adalah :

1. Bagi Peneliti

Penelitian ini digunakan sebagai implementasi dari penerapan teori-teori yang sebelumnya telah didapat selama kegiatan perkuliahan. Selain itu juga dapat memotivasi penulis untuk dapat selalu bekerja dengan hati, karena dari sini akan didapatkan banyak pelajaran berharga bagi penulis sendiri.

2. Bagi Perusahaan

Penelitian ini dapat membantu melalui masukan-masukan yang didapatkan dari hasil penelitian ini. Masukan-masukan tersebut merupakan usulan perbaikan pelayanan, dengan adanya perbaikan pelayanan, maka kualitas akan meningkat dan diharapkan dapat memberikan kepuasan tersendiri pada konsumen dan pemilik perusahaan.

1.6 Sistematika Penelitian

Pada penulisan Tugas Akhir ini sistematika penulisan disusun sebagai berikut :

BAB I. PENDAHULUAN

Bab pendahuluan berisi latar belakang kenapa peneliti ini diangkat, selain itu juga permasalahan yang akan diangkat, batasan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, dan sistematika penulis.

BAB II. KAJIAN PUSTAKA

Berisi tentang rangkuman hasil penelitian yang pernah dilakukan sebelumnya yang ada hubungannya dengan penelitian yang dilakukan. Selain itu juga berisi konsep dan prinsip dasar yang diperlukan untuk memecahkan masalah penelitian, dasar teori yang mendukung kajian yang akan dilakukan dalam penelitian.

BAB III. METODE PENELITIAN

Pada bab ini berisi tentang materi, alat, tata cara penelitian dan data apa saja yang akan digunakan dalam mengkaji dan menganalisis sesuai dengan bagan alir yang telah dibuat.

BAB IV. PENGUMPULAN DAN PENGOLAHAN DATA

Berisi tentang uraian data-data apa saja yang dihasilkan selama penelitian yang selanjutnya diolah menggunakan metode yang telah ditentukan.

BAB V. PEMBAHASAN

Membahas tentang hasil penelitian yang telah dilakukan pada saat pengolahan data untuk selanjutnya dapat menghasilkan suatu kesimpulan dan saran.

BAB VI. KESIMPULAN DAN SARAN

Berisi tentang kesimpulan yang diperoleh dari pembahasan hasil penelitian. Selain itu juga terdapat saran atau masukan-masukan yang perlu diberikan, baik terhadap peneliti sendiri maupun peneliti selanjutnya yang dimungkinkan penelitian ini dapat dilanjutkan.

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN