

BAB I

PENDAHULUAN

1.1.Latar belakang

Kuliner merupakan salah satu peluang besar bagi seorang entrepreneur mendapatkan bisnis dan usaha. Banyaknya pendatang yang berkunjung ke kota Yogyakarta sebagai wisatawan, pelajar, maupun pencari pekerjaan menjadikan kreatifitas muncul dikalangan entrepreneur untuk ikut bersaing dalam bidang industri kuliner. Konsep tempat kuliner bermunculan mulai dari yang sederhana yakni pedagang kaki lima hingga kuliner dengan konsep modern seperti Kafe hingga restoran yang memiliki ciri khas masing-masing.

Restoran atau café adalah Suatu tempat atau bangunan yang di organisir secara komersial untuk menyelenggarakan jasa pelayanan berupa makanan maupun minuman (Ikhwan,2007). Pada saat ini Kafe merupakan salah satu kebutuhan dari masyarakat perkotaan. Kebutuhan yang dimaksud adalah kebutuhan akan tempat yang dapat di pergunakan oleh masyarakat perkotaan selain untuk menikmati kuliner tetapi juga dipergunakan untuk bersantai. Aktivitas perkotaan yang sangat padat memberikan tekanan berat bagi masyarakat yang menempati wilayah perkotaan. Sehingga cafe dapat menjadi alternatif wisata bagi masyarakat perkotaan yang tidak memiliki waktu luang untuk melakukan wisata keluar kota.

Kafe Bowling fruit bar merupakan tempat penyedia kuliner yang menyediakan aneka hasil olahan buah yang dapat memanjakan pencinta makanan dengan berbagai menunya. Menu yang ditawarkan antara lain *fruit soup*, *mix juice*, *Basic Juice*, dan *Snack*. Dengan berbahan dasar buah, menu yang telah diolah dapat memberikan

rasa

segar bagi para konsumen yang datang. Sehingga cocok untuk para konsumen yang telah bekerja seharian.

Demi menjawab tantangan zaman yang terus berkompetisi dalam bidang penyedia kafe. Banyaknya pesaing pada industri Cafe di Yogyakarta seperti Artemy, Calais, Kalimilk, Ling-lung Kafe, Kedai 24, Bardiman, Klinik Coffe, dan lain-lain. Didukung dengan naik turunnya jumlah konsumen yang datang. Kafe bowling fruit bar menyadari bahwa perilaku konsumen yang semakin selektif dalam pemenuhan kebutuhan hidup. Sebagai suatu perusahaan yang ikut bersaing dalam dunia industri Kafe di Yogyakarta. Menyadari pentingnya melakukan perbaikan Perusahaan diharapkan dapat menarik kembali loyalitas konsumen dan diharapkan perusahaan agar tetap eksis dalam dunia Industri Cafe. Salah satu upaya perbaikan yang dilakukan Kafe Bowling Fruit Bar adalah mengukur tingkat kepuasan konsumen.

Kepuasan pelanggan merupakan salah satu indikator yang banyak dipakai untuk mengukur kualitas layanan sebuah produk baik barang maupun jasa. Menurut mulyana pengukuran kepuasan pelanggan pada akhirnya menjadi sebuah kebutuhan perusahaan karena pada dasarnya tujuan didirikan perusahaan adalah untuk memberikan yang terbaik untuk pelanggan. Jika pada kenyataan yang diperoleh konsumen tidak sesuai yang diharapkan, maka perusahaan belum bisa memenuhi kebutuhan yang diinginkan konsumen.

Berdasarkan uraian tersebut, maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian tentang Analisis tingkat kepuasan pelanggan pada Kafe Bowling Fruit Bar. Dalam mengukur tingkat kepuasan pelanggan kafe bowling fruit bar diperlukan metode yang dapat mendukung dalam penelitian. Adapun metode yang digunakan dalam penelitian pada Kafe Bowling Fruit bar yaitu Importance Performance Analisis dan Index Potential Gain Customer Value

Keunggulan metode Importance Performance Analisis yaitu pihak Manajemen Bowling Fruir bar dapat mengambil tindakan secara tepat dan cepat dalam mengatasi ketidakpuasan pelanggan terhadap pelayanan yang diberikan perusahaan. Tindakan perbaikan yang dilakukan berdasarkan pembagian kuadran yang telah ditentukan berdasarkan Metode Importance Performance Analisis. Sedangkan keunggulan penggunaan Metode Index Potential Gain in Customer Value yaitu

kemampuannya untuk dapat mengetahui atribut yang harus diperhatikan untuk ditingkatkan berdasarkan nilai potensial kepuasan.

1.2.Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan, maka permasalahan yang dapat diangkat dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Atribut-atribut apakah dan berapa nilai tingkat kesesuaian yang berpengaruh terhadap ketidakpuasan pelanggan?
2. Langkah-langkah apa saja yang harus diambil guna meningkatkan kepuasan Konsumen?

1.3.Batasan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan, maka permasalahan yang dapat diangkat dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Penelitian hanya dilakukan pada Kafe Bowling Fruit bar
2. Alat penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah kuisioner tertutup
3. Kuisioner disebar secara acak kepada Konsumen Kafe Bowling Fruit Bar
4. Dimensi kualitas pelayanan yang diukur adalah 5 dimensi kualitas jasa, yaitu : *Tangibles, Reliability, responsiveness, assurance, dan Empathy*

1.4.Tujuan Penelitian

Tujuan yang ingin dicapai dalam penelitian ini adalah :

- a. Melakukan analisis untuk melihat tingkat kesesuaian antara kepentingan (*Importance*) pelanggan terhadap kepuasan (*Performance*) pelayanan yang diberikan oleh Kafe Bowling Fruit bar Dengan menggunakan *Metode Importance Performance Analysis* dan *Index Potential Gain In Customer Value*
- b. Mengetahui langkah-langkah yang harus diambil guna meningkatkan kepuasan Konsumen

1.5. Manfaat Penelitian

1. Hasil penelitian ini juga dapat dimanfaatkan sebagai masukan bagi perusahaan dalam memperbaiki kualitas pelayanan terus menerus untuk menjawab harapan para pelanggan dan dapat mengetahui seberapa besar keuntungan yang akan didapat perusahaan dengan adanya pengaplikasian peningkatan kualitas tersebut.
2. Dapat mengidentifikasi kepuasan pelanggan pada *Bowling Fruit Bar* dengan menggunakan Metode *Potential Gain In Customer Value Index (PGCV)* Dan *Importance And Performance Analysis (IPA)*
3. Diharapkan penelitian ini dapat digunakan sebagai referensi bacaan untuk menambah ilmu pengetahuan bagi para pembaca

1.6. Sistematika Penulisan

Tugas akhir terdiri dari atas 6 (enam) bab dan disusun dengan sistematika penulisan sebagai berikut :

BAB I : PENDAHULUAN

Bab ini menguraikan secara singkat latar belakang masalah, perumusan masalah, batasan masalah, tujuan penelitian, dan manfaat penelitian serta sistematika penulisan laporan.

BAB II : LANDASAN TEORI

Bab ini membahas beberapa teori yang berkaitan erat dengan identifikasi lingkup permasalahan, proses analisis, dan literatur dari *Importance Performance Analysis (IPA) Potential Gain in Customer Value (PGCV)*

BAB III : METODOLOGI PENELITIAN

Bab ini mengenai obyek penelitian, waktu dan tempat penelitian, teknik pengumpulan data, dan kerangka pemecahan masalah yang dijelaskan dalam diagram alir penelitian.

BAB IV : PENGOLAHAN DATA DAN HASIL PENELITIAN

Bab ini berisi tentang data yang diperoleh. Hasil pengolahan data ditampilkan baik dalam bentuk tabel maupun diagram. Yang dimaksud

pengolahan data juga termasuk analisis yang dilakukan terhadap hasil yang diperoleh.

BAB V : PEMBAHASAN

Bab ini membahas hasil yang diperoleh dalam penelitian dan kesesuaian hasil dengan tujuan penelitian sehingga dapat menghasilkan sebuah rekomendasi.

BAB VI : KESIMPULAN DAN SARAN

Bab ini berisi kesimpulan dan saran. Kesimpulan memuat pernyataan singkat dan tepat yang dijabarkan dari hasil penelitian serta pembahasan menjawab permasalahan. Rekomendasi dibuat berdasarkan pengalaman dan pertimbangan penulis, diajukan kepada perusahaan atau para peneliti dalam bidang yang sejenis.

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

