

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1. Latar Belakang Masalah**

Perkembangan industri kuliner saat ini tumbuh semakin pesat dan berpengaruh pada perekonomian nasional, mulai dari industri makanan dan minuman (*food and beverage*) sampai restoran dan cafe (Fandy, 2014:7). Persaingan bisnis yang semakin ketat saat ini dipicu oleh perubahan pola masyarakat kota yang gemar makan dan minum di luar dan jumlah penduduk Indonesia yang besar merupakan daya tarik yang mendorong berbagai kalangan pengusaha untuk melakukan investasi bisnis ke bidang restoran. Dengan semakin bertambahnya jumlah penduduk mengakibatkan kebutuhan makanan dan minuman juga semakin meningkat. Meningkatnya jumlah penduduk di Indonesia khususnya di kota Jakarta akan sangat memberikan peluang bagi bisnis untuk lebih berkembang. Industri restoran merupakan industri yang akan selalu berkembang. Hal ini disebabkan oleh mobilitas masyarakat yang semakin tinggi sehingga banyak kegiatan yang dilakukan di luar rumah yang pada akhirnya memilih untuk makan di luar.

Aktivitas makan dan minum sudah menjadi kebiasaan atau gaya hidup seseorang dan tidak hanya memenuhi kebutuhan pokok saja, tetapi sudah menjadi salah satu tren seseorang di samping memenuhi rasa laparnya. Sekarang ini banyak orang yang suka berkunjung ke tempat-tempat restoran atau cafe untuk memenuhi rasa ingin tahu terhadap rasa yang disajikan atau untuk memenuhi hasrat atau untuk menghilangkan rasa lapar dengan memesan menu yang disukai. Setiap orang memiliki pilihan menu atau selera yang berbeda, ada yang menginginkan tercapainya kepuasan mereka karena status restoran atau cafe tersebut yang bergengsi dengan pelayan yang mewah dan mengeluarkan uang dalam jumlah yang besar. Beberapa orang memilih restoran atau cafe yang sederhana tetapi memberikan kepuasan dalam rasa makanan yang disantapnya. Ada juga yang mengunjungi rumah makan karena unikan dan kekhasan suasana yang tidak mereka peroleh dirumah makan lainnya.

Badan Pusat Statistik (BPS) melaporkan di awal tahun 2013, dimana semua sektor ekonomi mengalami pertumbuhan. Sektor hotel dan restoran telah memberikan sumbangan terhadap pertumbuhan ekonomi di Indonesia. Peningkatan persentase pertumbuhan industri restoran di Indonesia tahun 2013 sampai dengan tahun 2017 yang selalu mengalami peningkatan (Faisal, 2015:4). Hal ini dapat dilihat pada Tabel 1.1. Hal ini membuktikan bahwa perkembangan industri restoran di Indonesia memberikan kontribusi yang baik setiap tahunnya bagi perekonomian nasional. Salah satu sektor yang mengalami peningkatan pertumbuhan disetiap tahunnya adalah dibidang industri restoran dan cafe.

**Tabel 1.1.** Pertumbuhan Restoran dan Cafe Periode 2013-2017

Tahun	Jumlah (buah)	Kenaikan/Penurunan (%)
2013	458	-
2014	472	3,0
2015	531	12,5
2016	627	18,5
2017	678	8,1

*Sumber: bps.go.id (2013)*

Tabel 1.1 menunjukkan bahwa pertumbuhan industri restoran dan cafe pada tahun 2014 sampai 2015 sebesar 15,5%, lalu pada tahun 2016 sampai tahun 2017, mengalami pertumbuhan sebesar 26,6%. Namun peningkatan persentase pertumbuhan yang paling tinggi terjadi pada tahun 2016 hingga 2017 sebesar 26,6%.

Pertumbuhan industri restoran dan cafe cukup menjanjikan. Fenomena tersebut ditangkap oleh para pebisnis industri kuliner yang menjadikan hal tersebut sebagai peluang besar yang bisa dimanfaatkan. Banyaknya restoran dan café yang berada di Kota Jakarta tentu meningkatkan intensitas persaingan usaha kuliner di kota ini. Salah satu cafe di Jakarta, Cafe Tabanco Coffee, yang beralamat Bukit Gading Indah, Blok G 1 RT.18/RW.8, Kelapa Gading, Jakarta Utara yang memiliki ciri khas cafe dengan gaya retro dan menampilkan barang-barang antik seperti radio tua, mesin jahit tua, sepeda tua, koleksi korek api dan beberapa koleksi piringan hitam dengan *music playernya*.

Pada saat ini banyak kosumen yang suka menghabiskan waktu di cafe, ini juga menjadi peluang bisnis yang baik untuk memperoleh keuntungan. Pada Tabel 1.2. menunjukkan data penjualan Cafe Tabanco Coffee dari bulan Juli 2017 hingga Juli 2018.

**Tabel 1.2.** Data Penjualan Cafe Tabanco Coffee Periode 2017 s/d 2018

Bulan/Tahun	Nilai Penjualan (Rp)	Kenaikan atau Penurunan (%)
Juli-17	5.705.000	-
Agustus-17	6.125.000	7,4
September-17	7.000.000	14,3
Oktober-17	5.250.000	25,0
November-17	4.900.000	6,6
Desember-17	4.550.000	7,1
Januari-18	6.150.000	35,1
February-18	6.470.000	5,2
Maret-18	5.810.000	10,2
April-18	5.985.000	3,0
Mei-18	6.230.000	4,0
Juni-18	6.515.000	4,6
Juli-18	5.835.000	10,4

*Sumber: Cafe Tabanco Coffee (2017)*

Berdasarkan Tabel 1.2 terlihat bahwa penjualan Cafe Tabanco Coffee di setiap bulannya mengalami fluktuasi dari bulan Juli 2017 hingga bulan Juli 2018. Berdasarkan Tabel 1.2 pada bulan Juli 2017 ke bulan Agustus 2017 Cafe Tabanco Coffee mengalami peningkatan sebesar 7,4%, lalu pada bulan September 2017 sampai Desember 2017, Cafe Tabanco Coffee mengalami penurunan hingga 53%, penurunan ini disebabkan karena pada bulan-bulan tersebut mendekati liburan akhir tahun serta menjelang tahun baru, yang sekaligus konsumen di wilayah tersebut berkunjung ke wisata diluar kota sekaligus memanfaatkan hari libur serentak atau cuti bersama.

Pada bulan Januari 2018 hingga Februari 2018, Cafe Tabanco Coffee mengalami peningkatan sebesar 40,3%, lalu pada bulan Maret 2018 kembali mengalami penurunan sebesar 10,2%, lalu pada bulan April 2018 hingga Juni 2018, mengalami peningkatan sebesar 11,6%, lalu pada bulan Juli 2018

mengalami penurunan sebesar 10,4% dikarenakan libur idul fitri dan banyak masyarakat yang pulang ke kampung halamannya.

Kepuasan pelanggan adalah kesediaan pelanggan untuk melanjutkan pembelian pada sebuah perusahaan dalam jangka waktu yang panjang dan menggunakan produk atau pelayanannya secara berulang, serta merekomendasikannya kepada orang lain secara sukarela (Yanti, 2016:12). Dalam menciptakan kepuasan pelanggan, ada beberapa faktor yang dapat mempengaruhi kepuasan pelanggan diantaranya yaitu kualitas pelayanan, harga dan fasilitas (Maliq, 2015:6).

Kualitas pelayanan merupakan faktor pertama yang berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan (Apriani, 2014:24). Kualitas pelayanan adalah suatu model yang dapat menggambarkan kondisi pelanggan dengan membandingkan pelayanan yang mereka harapkan dengan apa yang mereka terima dalam mengevaluasi kualitas (Taufik, 2017:61).

Selain kualitas pelayanan, faktor kedua yang berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan adalah harga (Haryanto, 2013:25). Hendra (2014:7) mengemukakan bahwa harga yang ditetapkan oleh sebuah perusahaan tidak sesuai dengan manfaat produk maka hal itu dapat menurunkan tingkat kepuasan pelanggan, dan sebaliknya jika harga yang ditetapkan oleh sebuah perusahaan sesuai dengan manfaat yang diterima maka akan meningkatkan kepuasan pelanggan.

Disamping kualitas pelayanan dan harga, faktor ketiga yang mempunyai pengaruh terhadap kepuasan pelanggan adalah fasilitas (Toriq, 2014:8). Fasilitas merupakan segala sesuatu yang sengaja disediakan oleh penyedia jasa untuk dipakai serta dinikmati oleh konsumen yang bertujuan memberikan tingkat kepuasan yang maksimal (Apriani, 2012:21). Mongkaren (2013:493) menyimpulkan bahwa fasilitas secara simultan dan parsial berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan.

## **1.2. Perumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang yang diuraikan diatas, perkembangan industri kuliner saat ini tumbuh semakin pesat dan berpengaruh pada perekonomian nasional. Hal ini dibuktikan pada Tabel 1.1 dimana pertumbuhan restoran atau cafe mengalami peningkatan disetiap tahunnya. Fenomena ini menjadi peluang besar bagi para pebisnis, salah satunya Cafe Tabanco Coffee. Cafe ini mengalami penjualan yang fluktuasi selama Juli 2017 hingga Juli 2018. Pada Tabel 1.2 jumlah penjualan di bulan Oktober 2017 mengalami penurunan, tetapi di bulan Januari 2018 mengalami peningkatan pendapatan yang cukup tinggi. Adapun rumusan masalah dalam penelitian ini adalah apakah terdapat pengaruh kualitas pelayanan, harga dan fasilitas terhadap kepuasan pelanggan Cafe Tabanco Coffee.

Berdasarkan perumusan masalah diatas, maka timbul pertanyaan penelitian yang dapat disusun dalam penelitian ini sebagai berikut:

1. Apakah kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan di Cafe Tabanco Coffee ?
2. Apakah harga berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan di Cafe Tabanco Coffee ?
3. Apakah fasilitas berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan di Cafe Tabanco Coffee ?

## **1.3. Tujuan Penelitian**

Penelitian ini bertujuan memberikan bukti empiris atas:

1. Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan di Cafe Tabanco Coffee.
2. Pengaruh harga terhadap kepuasan pelanggan di Cafe Tabanco Coffee.
3. Pengaruh fasilitas terhadap kepuasan pelanggan di Cafe Tabanco Coffee.

#### **1.4. Manfaat Penelitian**

Manfaat yang dapat diperoleh dari penelitian ini adalah:

1. Bagi peneliti

Penelitian ini bermanfaat untuk mendapatkan pengalaman melakukan penelitian ilmiah, dapat membandingkan antara teori dengan yang di lapangan, dan lebih mengetahui tentang ilmu pemasaran khususnya yang berkaitan dengan kualitas pelayanan, harga, fasilitas dan kepuasan pelanggan.

2. Bagi obyek peneliti

Hasil penelitian ini dapat membantu Tabanco Coffee dalam memahami faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pelanggan, sehingga dapat melakukan evaluasi yang lebih baik.