

BAB I

PENDAHULUAN

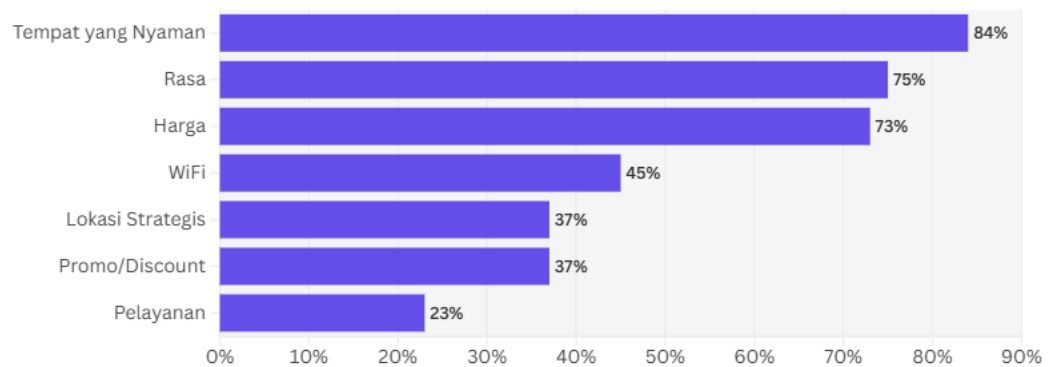
1.1. Latar Belakang Masalah

Pada era globalisasi yang terus berkembang, terutama pada industri *cafe*. *Cafe* merupakan tempat yang menawarkan berbagai jenis pilihan kopi dan minuman lainnya dengan nuansa suasana yang nyaman diiringi dengan alunan musik baik dari audio maupun pertunjukan langsung, desain interior dan eksterior yang khas, pelayanan yang ramah dan diantaranya menyediakan koneksi internet atau *WiFi* (1). Masyarakat memilih kebutuhan hiburan seperti tempat bisnis kuliner yang beragam makanan dan minuman yaitu *cafe*. Minum kopi di *cafe* merupakan gaya hidup keseharian di Lamongan, yang menjadikan *cafe* tempat untuk berdiskusi atau sekedar bercengkrama, tetapi pada saat ini *cafe* sudah menjadi kebutuhan sosial bagi kalangan milenial.

Usaha kecil jenis usaha yang dimiliki perorangan dengan skala kecil dalam hal modal. Nasrullah berpendapat Perusahaan perseorangan adalah perusahaan yang dikelola dan diawasi oleh seseorang secara pribadi atau perseorangan yang bertanggung jawab penuh atas segala resiko dan aktifitas perusahaan (2). Kebanyakan perusahaan ini dilakukan oleh para pelaku usaha kecil menengah misalnya dalam bentuk restoran, toko, *cafe*, dll. Menurut hasil survei Bisnis.com Asosiasi Pengusaha Kafe dan Restoran Indonesia (APKRINDO) Jawa Timur menyebut tren pertumbuhan kafe berbasis kopi meningkat 16%-18% seiring dengan perubahan gaya hidup masyarakat perkotaan. Meskipun jumlah usaha ini relatif banyak tetapi volume penjualannya relatif kecil dibandingkan dengan

perusahaan lainnya karena banyaknya persaingan yang semakin ketat. Meski beroperasi dengan sumber daya yang terbatas tetapi usaha ini bisa menjadi inovator di tingkat lokal dan dapat berkembang menjadi usaha yang lebih besar dengan manajemen yang tepat.

Pertimbangan Pemilihan Kedai Kopi



Sumber: Hasil Survei Tugas Akhir Studi Independen GNFI Batch 7 (Survei Pola Konsumsi Kedai Kopi Anak Muda 2024)

Gambar 1. 1. Pertimbangan Pemilihan Café

Sumber: GoodStats, Juli 2025

Berdasarkan Gambar 1.1 hasil survei yang dilakukan oleh GNFI dalam Studi Independen Batch 7 tahun 2024, diketahui bahwa pertimbangan utama anak muda dalam memilih kedai kopi adalah tempat yang nyaman (84%), rasa (75%), dan harga (73%), diikuti oleh faktor seperti *WiFi*, lokasi strategis, promo, dan pelayanan. Data ini menunjukkan bahwa kualitas layanan dan kualitas produk merupakan dua aspek penting yang dapat memengaruhi kepuasan konsumen *café*.

Model perilaku konsumen dari Kotler dan Keller menjelaskan bahwa kualitas layanan dan kualitas produk termasuk dalam stimulus pemasaran yang memengaruhi proses pengambilan keputusan konsumen. Variabel kualitas layanan dan kualitas produk berperan penting pada tahap perilaku pasca pembelian, yang

salah satunya diukur melalui tingkat kepuasan konsumen (3). Kepuasan konsumen dapat dijelaskan sebagai ukuran layanan dan kualitas produk yang diinginkan atau diminta oleh seorang konsumen, selain itu kepuasan konsumen merupakan sebuah tingkat perasaan yang dirasakan oleh konsumen setelah pemakaian dan itu suatu keharusan yang dihasilkan oleh pemilik usaha kepada konsumen. Kepuasan konsumen terdapat lima elemen yang mempengaruhi keputusan seseorang pelanggan seperti kualitas produk, kualitas layanan, emosional, biaya, dan harga (4).

Pelayanan yang baik tidak hanya sekedar memenuhi kebutuhan konsumen, tetapi juga memberikan pengalaman yang menyenangkan sehingga mendapat kepuasan yang mendalam (3). Hal ini sejalan dengan penelitian (5) bahwa kualitas produk dan pelayanan memiliki peran strategis dalam mempengaruhi kepuasan konsumen. Konsumen yang puas akan cenderung melakukan pembelian ulang karena pelayanan yang diberikan sesuai dengan harapan. Namun apabila pelayanan yang diberikan tidak sesuai apa yang diharapkan konsumen sehingga merasa kecewa dan tidak minat untuk melakukan kunjungan kembali. Penelitian-penelitian sebelumnya menyatakan bahwa kualitas layanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen (6), (7), (8).

Kualitas produk merupakan suatu kemampuan untuk memenuhi kebutuhan yang diharapkan konsumen. Pada kualitas produk ada beberapa aspek yang dapat di nilai seperti cita rasa, konsistensi, dan penampilan. Kualitas produk merupakan kemampuan dari sebuah barang dan melaksanakannya fungsi meliputi daya tahan, keandalan, kemudahan pengoperasiannya, ketepatan serta perbaikan dan atribut

penting lainnya (3). Hal ini dapat dikatakan bahwa kualitas produk merupakan menjadi faktor penunjang bagi pelanggan untuk memberikan kepuasan bagi konsumen. Hal ini sejalan dengan beberapa yang menyatakan bahwa kualitas produk berpengaruh terhadap kepuasan konsumen (9), (10), (11). Namun, penelitian terdahulu menunjukkan hasil bahwa kualitas layanan tidak berpengaruh terhadap kepuasan konsumen dan menunjukkan bahwa kualitas produk tidak berpengaruh terhadap kepuasan konsumen (12) (10).

Tabel 1. 1. Jumlah Rating Bintang 1-5 pada *Business Review* Labuan Cafe Lamongan

No.	Rating Bintang	Jumlah
1.	1	24 Orang
2.	2	7 Orang
3.	3	12 Orang
4.	4	30 Orang
5.	5	78 Orang

Sumber: Ulasan google *review*, November 2024

Tabel 1. 2. Keluhan Bintang 1 dan 2

No.	Jenis Keluhan	Isi keluhan
1.	Kualitas layanan	<p>Pesan chicken steak 2 dan es teh 2 tetapi sangat amat lelet, kasirnya jutek</p> <p>Pelayanan lama, sehingga kopi datang sudah dingin</p> <p>Kasir kurang ramah, antrian rame malah ngobrol sama temannya</p> <p>Tukang parkir cuma ambil uangnya tanpa membantu menyebrang</p> <p>Pelayanan sangat lama, padahal hanya pesan 2 minuman dan 3 makanan</p> <p>Pelayanannya luama banget sampek kelaparan dan kehausan</p> <p>Lama sekali datangnya, bisa nunggu 1 jam lebih pelayanan nol</p> <p>Tukang parkir tidak mau bantu, bayar iya, pelayanan nol</p> <p>Kasirnya jutek parah, gak bisa bayar pakai cashless</p>

No.	Jenis Keluhan	Isi keluhan
		Pelayanan lama sampe berjam-jam Kasirnya kurang ramah Menyesal karena menunggu menu sangat lama Tempatnya panas, banyak lalat dan kucing yang mengganggu
2.	Kualitas produk	Pesan mix plater isinya osis sama nuget dan itu kayak udah basi Rasa americanonya hambar terlalu <i>watery</i> Nasi goreng kayak nasi liwet Minuman dan makanan agak basi Kwitianya bau gak enak <i>Coffenya</i> bitter parah Es tehnya kemanisan Kwitaw rasanya asin, <i>beef steaknya</i> digoreng rasanya gak jelas Kopi susu rasa hambar terlalu pait Makanan asin poll, nasgor <i>seafood</i> rasanya gak jelas

Sumber: Ulasan google review November 2024

Dapat dilihat dari tabel 1.1. rating bintang dari 1-5 yang diberikan oleh pelanggan pada saat berkunjung di Labuan Cafe Lamongan dan tabel 1.2. bahwa 0,28% dari rating bintang 1-3 pelanggan yang mengeluh mengenai kualitas layanan seperti pelayanan yang lambat, kasir yang jutek, dan tukang parkir tidak ada kontribusi membantu menyebrangkan. Selanjutnya mengenai kualitas produk yang dikeluhkan seperti cita rasa yang kurang konsisten, kualitas bahan baku kurang baik. Dari beberapa keluhan konsumen mengenai tidak puasnya atas layanan dan produk yang diberikan, dapat mempengaruhi seseorang untuk melakukan pembelian setelah membaca keluhan yang ada di *google review*. Labuan Cafe harus menjaga kualitasnya dan memiliki rencana untuk mengatasi permasalahan tersebut.

Rating 3,8 pada *google review* di Labuan Café dalam skala 1-5 berada diantara kategori “cukup puas” dan “tidak puas” tergantung bagaimana ekspektasi konsumen.

Secara umum, rating mencerminkan tingkat kepuasan yang moderat, yang dimana konsumen merasa layanan atau produk yang diterima cukup memadai, tetapi belum sepenuhnya dapat memenuhi harapan yang diinginkan oleh konsumen. Konsumen mungkin menghargai pelayanan atau produk yang ditawarkan, namun tetap melihat adanya ruang untuk perbaikan. Dengan demikian. Rating 3,8 menunjukkan bahwa Labuan Café perlu meningkatkan aspek-aspek yang dapat meningkatkan kepuasan konsumen lebih optimal.

Labuan Cafe menghadapi keluhan sebanyak 31 orang dari 151 orang yang mereview bintang 1 dan 2 keluhan tersebut dapat mempengaruhi keinginan usahanya. Selain itu peneliti tertarik itu menganalisis segi yang mempengaruhi strategi pemasaran seperti kualitas layanan, kualitas produk yang dapat mempengaruhi kepuasan konsumen. Penelitian di Lamongan karena kini semakin berkembang pesat dengan adanya keberadaan *café* yang meningkat. Munculnya beberapa *cafe* tetapi tidak semua *café* yang ada disana terlihat ramai dikunjungi oleh pelanggan, karena banyak pesaing yang menawarkan layanan dan produk yang baik. Sehingga dapat menambah wawasan bagi peneliti dalam memahami konsumen. Dari latar belakang di atas peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul **“Pengaruh Kualitas Layanan dan Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Konsumen Labuan Cafe Lamongan”**.

1.2. Rumusan Masalah

1. Apakah kualitas layanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen Labuan Café Lamongan?

2. Apakah kualitas produk berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen Labuan Café Lamongan?
3. Apakah kualitas layanan atau kualitas produk yang berpengaruh dominan terhadap kepuasan konsumen Labuan Café Lamongan?

1.3. Tujuan Penelitian

1. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh kualitas layanan terhadap kepuasan konsumen pelanggan Labuan Café Lamongan.
2. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh kualitas produk terhadap kepuasan konsumen Labuan Café Lamongan.
3. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh kualitas layanan atau kualitas produk yang dominan terhadap kepuasan konsumen Labuan Café Lamongan.

1.4 Manfaat Penelitian

a. Manfaat Akademis

Penelitian ini dapat menjadi referensi bagi peneliti selanjutnya dan dapat menjadi masukan ataupun inovasi bagi pembaca dan penelitian selanjutnya.

b. Manfaat Praktis

Penelitian ini dapat memberikan rekomendasi yang berguna untuk meningkatkan pelayanan dan kualitas produk di Labuan Café Lamongan, serta peningkatan strategi pemasaran yang efektif, sehingga dapat meningkatkan kepuasan konsumen.