

BAB 1. PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Perkembangan teknologi yang semakin maju seperti saat ini, membuat masyarakat terutama remaja, sering menghabiskan waktu di luar rumah untuk menghilangkan stres ataupun hanya sekedar menghabiskan waktu senggang yang mereka miliki. Biasanya, mereka pergi ke tempat seperti restoran atau kafe untuk berkumpul dengan teman atau bersantai. Kafe adalah salah satu tempat yang paling banyak dipilih karena tidak hanya menyediakan makanan dan minuman tetapi juga menawarkan fasilitas yang membuat pengunjung nyaman. Kafe juga digunakan untuk menyelesaikan tugas sekolah dan kantor. Semakin banyaknya orang yang melihat kafe merupakan ladang bisnis yang menjanjikan, maka semakin menjamur pula usaha kafe tersebut, hal tersebut pula yang membuat persaingan bisnis di kalangan pemilik kafe semakin ketat.

Jumlah kafe sudah sangat luas dan dapat ditemukan di setiap tempat. Pada Kabupaten Jember sendiri terdapat berbagai jenis kafe, mulai dari yang *outdoor* hingga yang *indoor*, yang minimalis dan modern. Banyak mahasiswa di Kabupaten Jember menjadikan kafe sebagai tempat untuk belajar atau berkumpul dengan teman, hal tersebut dikarenakan sudah banyak kafe yang mengkhususkan pelayanan *study friendly*, seperti menyediakan fasilitas yang mempermudah mahasiswa dalam mengerjakan tugas seperti penyediaan *wifi* dan stop kontak disana. Bisnis kafe ini memiliki pangsa pasar yang signifikan di Jember, namun, perlu diingat bahwa saat membuka usaha kafe akan ada banyak pesaing karena banyak bisnis yang sama di kota tersebut.

Pada penelitian saya kali ini, objek penelitian saya adalah Kafe Arongan yang terletak di Jalan Riau Kecamatan Sumbersari Kabupaten Jember yang telah berdiri sejak 2011 dan didirikan oleh Andi Radika Hasiem Nababan (Ganden). Cafe Arongan sendiri memiliki konsep kafe yang semi terbuka dan menyediakan berbagai makanan dan minuman ringan yang masih tergolong terjangkau bagi

para mahasiswa dengan kisaran harga Rp. 8.000 hingga Rp. 15.000. Kafe Arongan sendiri selama bertahun-tahun telah mempertahankan citra tempat, yakni sebagai tempat berkumpul dan berdiskusi sesama teman dan tempatnya yang didesain sedemikian rupa agar *study friendly*, karena Kafe Arongan sendiri telah memiliki segmentasi pasar tersendiri yakni para kawula muda khususnya para mahasiswa yang tergabung pada organisasi mahasiswa di kampus. Namun, meskipun Kafe Arongan telah memiliki konsumen tersendiri, lingkup konsumen yang dimiliki masih sangat kecil.

Salah satu masalah yang dihadapinya selama perjalanan bisnisnya salah satu masalahnya adalah pelayanan yang buruk kepada pelanggan yang dapat berimbas pada kepuasan konsumen. Meskipun Kafe Arongan memiliki banyak kelebihan lain, seperti memiliki potensi segmen pasar yang menjanjikan dan suasana kafe yang nyaman, aspek pelayanan sangat penting untuk menarik konsumen untuk menjadi pelanggan. Dengan demikian, pemilik kafe harus mampu bersaing dengan cepat untuk menarik konsumen dan menang dalam persaingan, namun tentu saja faktor pelayanan merupakan hal yang penting dalam memenuhi kepuasan konsumen. Jika pelayanan yang diberikan sangat bagus maka dapat menciptakan kepuasan pada konsumen, hal tersebut tentu saja sangat mempengaruhi tingkat loyalitas konsumen.

Konsumen yang sudah puas dengan produk tertentu dapat menjadi pemasar yang baik melalui "*mouth to mouth*". Misalnya, jika seorang pelanggan sudah puas dengan produk tertentu, mereka akan memberikan informasi yang baik tentang produk tersebut kepada orang lain, dalam lingkup Kafe Arongan sendiri didominasi oleh mahasiswa. Kafe Arongan dapat mengukur tingkat kepuasan pelanggannya dengan melakukan evaluasi rutin. Ini termasuk hal-hal seperti kualitas kopi, pilihan menu, suasana kafe, dan kenyamanan tempat duduk. Melakukan evaluasi ini dapat membantu kafe menemukan area di mana mereka harus meningkatkan atau memperbaiki layanan mereka.

Selain itu, penting untuk memahami hubungan antara kualitas pelayanan, kepuasan konsumen, dan loyalitas konsumen. Studi telah menunjukkan bahwa kualitas pelayanan yang baik meningkatkan kepuasan konsumen, yang pada

gilirannya meningkatkan loyalitas konsumen. Dengan kata lain, semakin baik pelayanan yang diberikan oleh kafe Arongan, semakin tinggi tingkat kepuasan konsumen dan lebih besar kemungkinan mereka akan tetap menjadi konsumen tetap.

Maraknya konsep kafe yang sama dengan Kafe Arongan membuat pengelola harus mengevaluasi dan meningkatkan kualitas pelayanan mereka dalam beberapa tahun terakhir karena perubahan perilaku konsumen dan persaingan yang semakin ketat. Kualitas pelayanan yang baik sendiri dapat menciptakan konsumen yang loyal terhadap tempat bisnis tersebut, loyalitas sendiri dapat didefinisikan sebagai keadaan dimana seseorang pelanggan setia pada suatu hal. Sesuai dengan permasalahan yang telah diuraikan, maka penelitian ini dilakukan agar mengetahui pengaruh kualitas pelayanan dan kepuasan konsumen pada loyalitas konsumen di Kafe Arongan.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian dari latar belakang yang telah dijelaskan diatas, maka diperoleh rumusan masalah sebagai berikut:

1. Apakah kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap loyalitas konsumen pada Kafe Arongan di Kabupaten Jember?
2. Apakah kepuasan konsumen berpengaruh signifikan terhadap loyalitas konsumen Kafe Arongan di Kabupaten Jember?
3. Apakah kualitas pelayanan dan kepuasan konsumen berpengaruh secara serempak terhadap loyalitas konsumen pada Cafe Arongan Di Kabupaten Jember?

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah yang telah ada, maka dapat disimpulkan tujuan pada penelitian kali ini sebagai berikut:

1. Mengetahui kualitas pelayanan yang ada pada Kafe Arongan di Kabupaten Jember.
2. Mengetahui kepuasan konsumen yang ada pada Kafe Arongan di Kabupaten Jember.

3. Mengetahui pengaruh kualitas pelayanan dan kepuasan konsumen terhadap loyalitas konsumen pada Kafe Arongan di Kabupaten Jember.

1.4 Manfaat Penelitian

Diharapkan pada penelitian kali ini dapat memberikan hasil dan manfaat berupa, sebagai berikut:

1. Bagi Peneliti

Hasil penelitian ini diharapkan dapat membantu peneliti memahami dan menerapkan pengetahuan yang diperoleh ketika mereka menempuh mata kuliah di Program Studi Manajemen Pemasaran Internasional.

Memberikan bukti nyata tentang bagaimana kualitas pelayanan dan kepuasan konsumen mempengaruhi loyalitas konsumen.

2. Bagi Pembaca

Dapat digunakan sebagai referensi untuk penelitian tentang bagaimana kualitas pelayanan dan kepuasan pelanggan mempengaruhi loyalitas konsumen kedepannya.

3. Bagi Pemilik Usaha

Dalam hal kualitas pelayanan dan kepuasan konsumen, hasil penelitian ini diharapkan dapat digunakan sebagai referensi untuk menentukan strategi pemasaran mana yang paling efektif di masa depan.