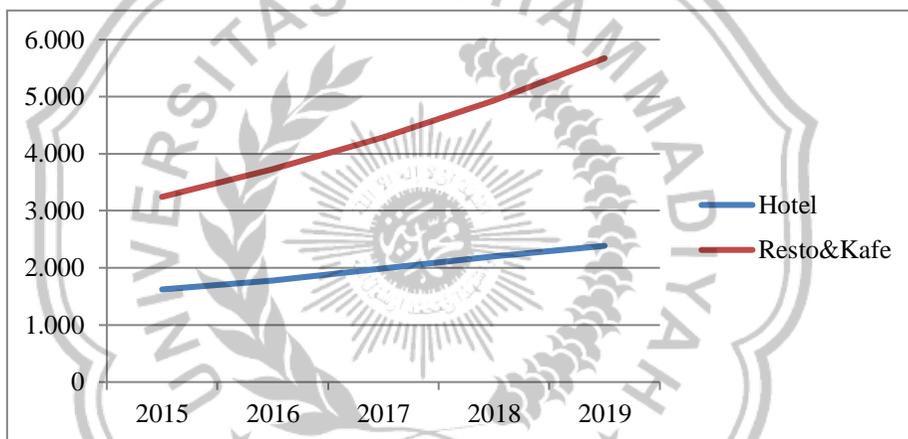


BAB I PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Bisnis makanan salah satu bisnis yang sangat populer di kalangan anak muda saat ini. Salah satu bisnis yang paling diminati oleh masyarakat sangat beragam misalnya rumah makan, depot, warung, kafe dan lain lain. Kafe adalah suatu bentuk restoran informal yang mengutamakan pada penyajian tempat yang nyaman untuk bersantai, beristirahat, dan berbicara-bincang sambil menikmati kopi atau teh serta hidangan-hidangan lainnya. Berikut data pertumbuhan HOREKA (Hotel, Restoran dan Kafe) di Indonesia tahun 2015 hingga 2019:

Gambar 1.1 Pertumbuhan HOREKA (Hotel, Restoran dan Kafe) di Indonesia tahun 2015 hingga 2019



Sumber: BPS Indonesia, 2020.

Berdasarkan gambar diatas menunjukkan bahwa pertumbuhan usaha kafe di Indonesia semakin pesat, seiring perkembangannya akan memicu munculnya persaingan tersendiri di antara pelaku bisnis tersebut. Berbagai cara harus dilakukan oleh masing-masing pelaku bisnis atau pengusaha untuk memenangkan persaingan yang semakin 'panas' dalam bisnis ini. Kepuasan konsumen merupakan faktor penting untuk bisa terus bersaing dengan pesaing-pesaing di bidang usaha sejenis. Hal ini dikarenakan dengan memberikan kepuasan kepada konsumen, perusahaan dapat meningkatkan keuntungannya dan mendapatkan pangsa pasar yang lebih luas. Untuk bisa mendapatkan kepuasan konsumen salah satunya adalah dengan memberikan kualitas layanan yang baik agar konsumen merasa nyaman dalam menikmati setiap produk yang ditawarkan oleh kafe.

Menjamurnya usaha kafe, maka mengakibatkan konsumen memiliki banyak pilihan untuk mencari sebuah kafe yang nyaman dan memberikan pelayanan terbaik. Kualitas layanan menjadi poin penting dalam usaha kafe ini, jika kualitas layanan yang diberikan kepada konsumen itu baik dan maksimal maka hal ini akan mempengaruhi tingkat kepuasan konsumen karena konsumen merupakan pemegang

kendali dalam eksistensi suatu usaha. Sebaliknya, apabila kualitas layanan yang diberikan kurang memuaskan maka dapat mengakibatkan berkurangnya jumlah konsumen atau bahkan hilang sehingga kepuasan konsumen tidak dapat tercapai.

Kabupaten Jember adalah salah satu kota di Jawa Timur yang memiliki masyarakat dengan beragam latar belakang sosial, ekonomi, pekerjaan dan pendidikan. Adanya rutinitas yang begitu padat, maka tidak dapat dipungkiri bahwa hal tersebut menyebabkan stres sehingga masyarakat membutuhkan tempat yang nyaman. Tempat tersebut dapat direfleksikan menjadi sebuah usaha kafe. Besarnya pangsa pasar yang berada di kota Jember mendorong para pembisnis untuk bersaing dalam mendirikan kafe. Tidak heran jika kafe di kota Jember semakin banyak. Banyaknya kafe yang berdiri di kota Jember dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 1.1 Nama-nama kafe di kota Jember

No.	Nama Kafe	Alamat
1.	14 Mili	Jl. Mastrip
2.	Root kafe	Jl. Mastrip
3.	Cak Wang	Jl. Mastrip
4.	Kafe Kolong	Jl. Mastrip
5.	<i>My Sister Cafe</i>	Jl. Kalimantan
6.	<i>Brother Coffe and Bar</i>	Jl. Kalimantan
7.	Radio Kafe	Jl. Gatot Subroto
8.	Grand Kafe	Jl. Jawa
9.	Hi Hi Kafe	Jl. Sumatra
10.	Kontjo Lawas	Jl. Sumatra
11.	<i>Anglo Saxon Cafe</i>	Jl. Semeru
12.	Radio Kafe	Jl. Gatot Subroto
13.	<i>Coffe Toffe Jember</i>	Jl. Trunojoyo
14.	Koplak Kafe	Jl. Kalimantan
15.	<i>Excelso Coffee Jember</i>	Perum Argopuro
16.	Kafe Tipis Tipis	Jl. Danau Toba
17.	Do Kafe	Jl. Sumatra
18.	Macapat Kafe	Jl. Kalimantan
19.	Koloni Kafe	Jl. Supriyadi. Patrang

Sumber: Data diolah (2020)

Dari semua kafe yang berada di kota Jember, Kafe Kolong merupakan salah satu kafe yang banyak digemari oleh konsumen. Pengunjung Kafe Kolong pun tidak hanya berasal dari masyarakat Jember saja, melainkan juga berasal dari berbagai kota di luar Jember seperti Bondowoso, Surabaya, Situbondo, Malang dan lain-lain. Hal ini membuktikan bahwa Kafe Kolong memiliki kualitas layanan yang baik. Kualitas layanan yang baik pada Kafe Kolong ini dapat dilihat dari pemberian layanan yang ramah, sopan dan cepat kepada konsumen hal ini juga didukung dengan adanya fasilitas yang jarang disuguhkan oleh kafe-kafe lain pada umumnya yaitu menyediakan panggung mini untuk para pengunjung yang ingin bermain *accoustic*

music dan setiap hari Rabu Kafe Kolong menyuguhkan *stand up comedy*. Selain itu kafe kolong juga menawarkan berbagai macam makanan dan minuman seperti kentang goreng, lumpia, roti bakar, *ice blender* dan berbagai varian kopi seperti Arabian, Robusta dan Toraja Kalosi yang diolah dan diracik oleh barista Kafe Kolong sendiri. Apabila konsumen ingin memesan makanan dan minuman, *owner* Kafe Kolong menetapkan sistem *self order* sehingga tidak ada pelayan yang menghampiri meja pengunjung untuk menyuguhkan menu makanan dan minuman yang ingin dipesan.

Kafe Kolong Jember berdiri sejak 27 April 2013 dan berjargon *Be Inspired in Kafe Kolong* ini juga memiliki konsep *store atmosphere* tersendiri. Hal ini dapat dilihat dari segi tempat yang unik yaitu terletak di kolong jembatan sungai Bedadung, jalan Mastrip Jember. Keunikan Kafe Kolong ini telah banyak dipaparkan oleh para jurnalis pada artikel-artikel yang dimuat di internet seperti *kompas.com*, *liputant6.com*, *vivabarista.com*, *beritajatim.com* dan lain-lain yang mengatakan bahwa Kafe Kolong merupakan salah satu kafe unik di Jawa Timur bahkan di Indonesia. Karena kolong jembatan yang biasanya identik dengan kesan kotor, kumuh dan berbau dapat disulap menjadi tempat yang nyaman yang sesuai dijadikan sebagai tempat untuk menghilangkan rasa penat dan tempat berkumpul bersama teman-teman maupun kerabat. Dari segi pencahayaannya, Kafe Kolong memiliki pencahayaan yang redup sehingga memberikan kesan klasik bagi para konsumen yang berkunjung ke sana

Semakin banyaknya konsumen baru yang datang dan juga konsistensi konsumen lama untuk terus datang berkunjung dan memilih Kafe Kolong Jember sebagai tempat berkumpul mengharuskan pemilik kafe meningkatkan kualitas layanan yang dimiliki agar konsumen tersebut tidak meninggalkan kafe tersebut dan memilih ke kafe lain. Dalam kurun waktu yang lama jumlah pengunjung yang semakin lama semakin berkurang karena adanya kafe baru yang terus bermunculan pihak manajemen kafe diharuskan untuk meningkatkan kualitas layanan di Kafe Kolong Jember. Apabila konsumen potensial lebih memilih kafe lain tentu saja ini akan menjadi hal yang tidak menyenangkan. Kualitas layanan yang baik adalah kualitas yang diterima atau yang sesuai dengan keinginan konsumen. Oleh karena itu, meningkatkan kualitas layanan yang lebih baik, lebih efektif, dan lebih efisien menjadi hal sangat penting untuk bisa memberikan kepuasan kepada konsumen.

Tabel 1.2 Jumlah Pengunjung Kafe Kolong Jember Tahun 2016 – 2020

Tahun	Jumlah Pengunjung	Keterangan
2016	2.202	-
2017	2.289	Naik
2018	2.379	Naik
2019	1.977	Turun
2020	833	Turun

Sumber: Kafe Kolong Jember, Tahun 2020

Berdasarkan data tabel 1.2 diatas dapat disimpulkan bahwa pada Tahun 2016 sampai dengan 2018 Kafe Kolong Jember mengalami kenaikan, sedangkan pada Tahun 2019 dan 2020 jumlah pengunjung di Kafe Kolong Jember mengalami penurunan. Penurunan jumlah pengunjung Kafe Kolong Jember pada tahun 2020 disebabkan adanya Pandemi Covid-19. Himbauan pembatasan kegiatan yang dilakukan pemerintah (*psychal distancing*) berdampak pada penutupan kafe-kafe di Kabupaten Jember. Namun saat ini adanya kebijakan mengenai *New Normal* sehingga Kafe Kolong Jember dapat buka kembali idengan mematuhi protokol kesehatan untuk mengurangi tingkat penyebaran Covid-19 misalnya pengunjung wajib menggunakan masker dan membawa *handsanitezer*. Pihak pemilik Kafe Kolong Jember juga membatasi jam operasional dari jam 19.00 hingga pukul 01.00 dan membatasi jumlah pengunjung tidak lebih dari 100 orang dengan cara mengurangi meja dan kursi pengunjung untuk menghindari kerumunan yang dapat menyebabkan penularan Covid-19. Oleh karena itu, penting bagi Kafe Kolong Jember untuk mempertahankan kualitas layanan di masa Pandemi Covid-19. Karena kualitas layanan memiliki peran penting dalam sebuah perusahaan. Jika penurunan ini terus berlanjut maka akan mengakibatkan Kafe Kolong Jember mengalami penurunan pendapatan disetiap bulannya. Hal inilah yang membuat peneliti tertarik untuk meneliti Evaluasi Kinerja Kualitas Layanan Kafe Kolong Jember.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang tersebut, maka rumusan masalah penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Apakah kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan konsumen pada Kafe Kolong Jember?
2. Apakah *brand* berpengaruh terhadap kepuasan konsumen pada Kafe Kolong Jember?
3. Apakah *trust* berpengaruh terhadap kepuasan konsumen pada Kafe Kolong Jember?

1.3 Tujuan Penelitian

Tujuan dari penelitian ini adalah:

1. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen pada Kafe Kolong Jember.
2. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh *brand* terhadap kepuasan konsumen pada Kafe Kolong Jember.
3. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh *trust* terhadap kepuasan konsumen pada Kafe Kolong Jember?

1.4 Manfaat Penelitian

Hasil penelitian bisa dimanfaatkan sebagai bahan pertimbangan atau acuan bagi pihak-pihak yang berkaitan:

1. Bagi Kafe Kolong Jember
Penelitian ini diharapkan dapat memberikan informasi dan menjadi bahan pertimbangan bagi Kafe Kolong Jember untuk menetapkan kebijakan strategi layanan konsumen yang optimal.
2. Bagi Almamater
Sebagai salah satu syarat akademik dalam menyelesaikan pendidikan sarjana pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Jember.
3. Bagi Pengembangan Ilmu pengetahuan
Sebagai referensi kepustakaan dalam memberikan informasi dan kontribusi bagi pengembangan ilmu pengetahuan di bidang manajemen pemasaran khususnya tentang kualitas layanan.

