

BAB I PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Bisnis cafe menjadi salah satu bisnis yang berkembang pesat di era globalisasi saat ini. Perkembangan yang pesat dan banyak dipilih sebagai bisnis utama maupun sampingan membuat persaingan bisnis di bidang industri cafe menjadi tantangan tersendiri bagi pemilik usaha di Indonesia. Hal ini membuat pemilik usaha diharuskan untuk mampu dan pandai dalam melihat kebutuhan pelanggan dengan memberikan kualitas pelayanan yang terbaik sehingga tetap dapat bersaing dengan usaha cafe lainnya. Kualitas pelayanan adalah merupakan pelayanan yang dapat memuaskan pelanggan, maka karyawan harus dapat memberikan pelayanan yang baik dan tingkah laku yang sopan, cara menyampaikan kepada pelanggan, waktu penyampaian dan keramahan.

Kinerja karyawan menjadi peranan sangat penting bagi kepuasan pelanggan, hal ini dikarenakan untuk menunjang keberhasilan disetiap bisnis usaha cafe. Selain itu kinerja karyawan dapat ditunjukkan melalui kualitas pelayanan yang diberikan kepada pelanggan. Hal ini menjadi sebuah pertimbangan bagi pemilik usaha cafe untuk dapat mengevaluasi dan mengembangkan bisnisnya. (Avianty & Waloejo, 2019), Kualitas memiliki hubungan yang erat dengan kepuasan pelanggan. kualitas memberikan suatu dorongan kepada pelanggan untuk menjalin ikatan hubungan yang kuat dengan perusahaan. Dalam jangka panjang ikatan seperti ini memungkinkan perusahaan untuk memahami dengan seksama harapan pelanggan serta kebutuhan mereka. Dengan demikian, perusahaan dapat meningkatkan kepuasan pelanggan dan perusahaan memaksimalkan pengalaman pelanggan yang menyenangkan serta meminimumkan pengalaman pelanggan yang kurang menyenangkan

Kepuasan pelanggan menjadi kunci utama serta menjadi salah satu faktor yang mempengaruhi keberhasilan suatu bisnis usaha. Kepuasan pelanggan adalah perasaan senang atau kecewa bagi pelanggan sebagai hasil dari perbandingan terhadap suatu produk dan harapan-harapannya. Kepuasan pelanggan di pengaruhi oleh perbandingan dari suatu pelayanan yang pernah dirasakan saat pelanggan tersebut berkunjung di cafe tersebut. Terdapat lima dimensi kepuasan pelanggan yang dapat mempengaruhi perilaku konsumen untuk mempergunakan jasa café duwur dewe antara lain dimensi *tangible*, meliputi penampilan fisik cafe, interior bangunan cafe dan penampilan karyawan cafe, dimensi *reliability*, meliputi kemampuan cafe untuk memberikan fasilitas didalam cafe, dimensi *responsiveness*, meliputi kesediaan karyawan cafe untuk membantu konsumen dan memberikan pelayanan yang cepat, dimensi *assurance*, meliputi sopan santun para karyawan dan kemampuan mereka untuk membangkitkan rasa percaya konsumen, serta yang terakhir ada dimensi *emphaty*, yang meliputi rasa peduli dan perhatian secara pribadi yang diberikan pada konsumen. (Sasongko & Putri, 2013)

Untuk kualitas pelayanan di WM (Warungmu) mereka memberikan pelayanan yang sangat ramah. agar pelanggan merasa nyaman pelanggan akan disambut saat mereka memasuki Cafe atau

ruang pemesanan. Dan kinerja karyawan mereka memberikan kualitas kerja, ketepatan waktu kepada semua pelanggan tanpa membeda-bedakannya agar pelanggan di Café WM (Warungmu) merasa puas dengan apa yang mereka lakukan. mereka juga membuat tempat yang bersih dan nyaman, untuk menarik pelanggan mereka juga membuat tempat buat nongkrong yang agak sedikit beda dengan Cafe yang berada di daerah Wuluhan. Oleh karena itu Cafe WM (Warungmu) banyak disukai para pelanggan. karena tempatnya yang strategis, mudah dijangkau, dan untuk akses jalan menuju ke Cafe WM (Warungmu) sendiri juga mudah di lewati oleh kendaraan roda dua maupun roda 4.

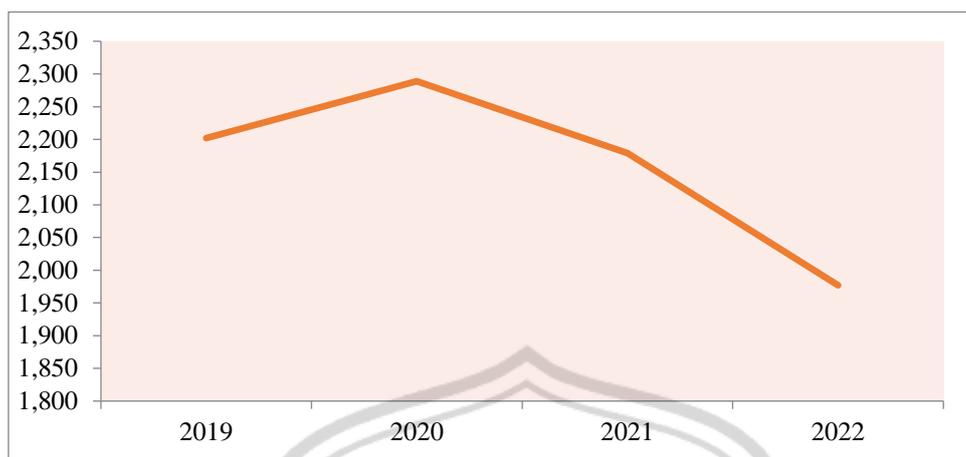
Tabel 1. 1 Daftar Cafe yang ada di kecamatan Wuluhan

No	Nama café	Alamat
1.	Cafe WM (Warungmu)	Jalan Purwojati, Dukuh Dempok Wuluhan
2.	Victory Cafe	Jembatan Dukuh Dempok Wuluhan
3.	Baron Cafe	Jalan Ahmad Yani Dukuh Dempok Wuluhan
4.	Mbah Modjo Cafe	Jalan Ambulu Tj Rejo Kecamatan Wuluhan
5.	Bang Jo Cafe	Jalan Pahlawan, Purwojati, Dukuh Dempok Wuluhan
6.	Markas Cafe	Jalan Purwojati Dukuh Dempok Wuluhan
7.	Dira Cafe	Jalan Manggar, Demangan, Kesilir Wuluhan
8.	Cafe and Vape Jorgi	Jalan KH Dahlan Dukuh Dempok Wuluhan

Sumber : Data di Kecamatan Wuluhan

Dari Tabel 1.1 dapat dilihat bahwa terdapat banyak kompetitor yang mengusung konsep yang sama dengan Café WM (Warungmu). Menjamurnya bisnis yang serupa menjadikan adanya persaingan yang sangat kompetitif, karena hampir setiap bulan selalu bermunculan Café-cafe dengan mengusung konsep yang sama. Hal tersebut membuat Café WM (Warungmu) harus mempunyai kiat atau strategi-strategi pemasaran tertentu. Dalam menyusun strategi pemasaran, saat ini sudah didukung dengan adanya teknologi. Teknologi yang terus berkembang tentunya harus bisa dimanfaatkan oleh para pengusaha untuk di jadikan salah satu strategi untuk lebih mengembangkan usahanya. Perkembangan teknologi ini dapat membantu para pengusaha kedai kopi untuk lebih memajukan dan mengembangkan bisnisnya dengan melakukan promosi dalam jaringan atau lewat Internet. Berikut Data Jumlah Pengunjung Café WM (Warungmu) tahun 2020 – 2022:

Data Jumlah Pengunjung Café WM (Warungmu) Wuluhan Jember 2018 – 2022



Gambar 1. 1 Data Jumlah Pengunjung tahun 2019 – 2022

Sumber: Café WM (warungmu), 2022.

Berdasarkan gambar 1.1, maka tujuan penelitian ini adalah untuk kualitas pelayanan bukti fisik (*tangibels*), keandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), empati (*empathy*). Sejauh mana berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan pada Cafe WM (Warungmu) Wuluhan Jember dan untuk mengetahui faktor yang paling dominan yang berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan Café WM (Warungmu) Wuluhan Jember.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang diatas diperoleh rumusan masalah sebagai berikut “Apakah kualitas pelayanan dan kinerja karyawan berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan pada Cafe WM Kecamatan Wuluhan Kabupaten Jember ?”

1. Apakah kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan pada Café WM (Warungmu) Wuluhan Jember ?
2. Apakah kinerja karyawan berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan pada Cafe WM (Warungmu) Wuluhan Jember ?

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan permasalahan di atas, maka tujuan dalam penelitian ini yaitu:

1. Untuk menguji pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan pada Cafe WM (Warungmu) Wuluhan Jember.
2. Untuk menguji pengaruh kinerja karyawan terhadap kepuasan pelanggan pada Cafe WM (Warungmu) Wuluhan Jember.

1.4 Manfaat

1.4.1 Manfaat Teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat menambah wawasan di bidang kewirausahaan yang secara khusus membahas mengenai analisis pengaruh kualitas pelayanan dan kinerja karyawan terhadap kepuasan pelanggan pada Cafe WM (Warungmu) Kecamatan Wuluhan Kabupaten Jember.

1.4.2 Manfaat Praktis

a. Bagi Tempat Penelitian

Penelitian ini diharapkan usaha Cafe WM (Warungmu) Wuluhan mengetahui kekuatan, kelemahan peluang dan ancaman bagi usahanya. Dan dapat memberikan masukan mengenai perumusan strategi pemasaran

b. Bagi Ilmu pengetahuan

Hasil penelitian ini sebagai penambah wawasan serta menambah literasi di perpustakaan.

c. Bagi peneliti selanjutnya

Penelitian ini diharapkan dijadikan bahan informasi dan acuan bagi peneliti selanjutnya sehingga dapat memberikan perbandingan dalam mengadakan penelitian dimasa yang akan datang.

