

# **BAB 1**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

Pada era globalisasi saat ini kita ketahui bahwa setiap perusahaan di hadapkan pada persaingan dalam memasarkan produknya baik barang maupun jasa. Persaingan tersebut tentunya tidak dapat di hindari oleh setiap perusahaan, semakin tinggi tingkat persaingan akan semakin tinggi pula tingkat kreativitas suatu perusahaan. Oleh karena itu setiap perusahaan harus memiliki senjata yang tangguh untuk memenangkan persaingan tersebut, salah satu upaya yang dapat dilakukan perusahaan adalah dengan menerapkan strategi pemasaran yang tepat (Suwu et al., 2023). Strategi pemasaran adalah seperangkat tujuan dan sasaran, kebijakan dan aturan yang memandu usaha pemasaran suatu perusahaan dari waktu ke waktu, pada semua tingkatan dan acuan serta alokasi, terutama respon perusahaan terhadap lingkungan dan kondisi persaingan yang selalu berubah- ubah. Keperluan dan kebutuhan dari pelanggan yang masih belum dipenuhi, pengukuran, dan perhitungan besaran pasar dan potensi keuntungan, pengidentifikasian dan penentuan segmen pasar untuk memuaskan dan merancang, meningkatkan dan memasarkan produk yang sesuai disebut dengan strategi pemasaran (Sari., 2022). Menurut konsep dari pemasaran, tujuan dari bisnis mampu di wujudkan jika badan usaha mampu memberikan kepuasan bagi pelanggan. Dimana kepuasan tersebut terwujud saat keinginan pelanggan dirasa telah mampu dipenuhi lewat aktivitas pemasaran yang terpadu. Sehingga terdapat sejumlah aspek inti pada konsep pemasaran yakni berorientasi pada kebutuhan konsumen, rasa puas konsumen, aktivitas pemasaran yang terpadu dan tujuan dari badan usaha (Musyawah, 2022)

Salah satu industri yang saat ini berkembang sangat pesat yaitu industri dalam perdagangan. Perdagangan dimasa kini semakin pesat dengan tingkat persaingan yang ketat untuk memasarkan produk dan jasa pada konsumen. Dalam setiap perdagangan tidak akan lepas dengan hadirnya teknologi yang semakin maju, sehingga setiap perusahaan akan sangat membutuhkan teknologi informasi agar dapat mengembangkan bisnis yang sedang dijalankan. Kemajuan teknologi ini diimbangi dengan pertumbuhan penduduk yang semakin meningkat pula. Pertumbuhan penduduk yang semakin meningkat mendorong akan kebutuhan makanan cepat saji semakin meningkat pula. Kebutuhan makanan cepat saji akan menciptakan para pelaku usaha untuk membuka usaha kuliner dengan menciptakan inovasi dan kreasi pada produknya masing-masing termasuk usaha Cafe Mboh Kopi yang merupakan tempat makan dan minuman yang memiliki produk yang bervariasi, kualitas pelayanan, dan suasana cafe yang nyaman dengan komunikasi yang baik.

Variasi Menu adalah strategi perusahaan dengan menganeekaragamkan produknya dengan tujuan agar konsumen mendapatkan produk yang diinginkan dan dibutuhkannya. (Faradisa et al., 2016). Kualitas pelayanan dapat diartikan sebagai upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan konsumen serta ketepatan dalam penyampaian dalam mengimbangi harapan konsumen. Dari definisi tersebut maka dapat ditarik kesimpulan bahwa kualitas pelayanan adalah segala upaya yang dilakukan perusahaan didalam memenuhi harapan pelanggan terhadap pelayanan yang mereka terima agar pada akhirnya perusahaan dapat bertahan di pasar dan mendapatkan kepercayaan konsumen (Maharani et al., 2022)

Suasana cafe juga telah berkembang dengan melakukan beberapa hal yang berkaitan dengan kenyamanan konsumen yang kebanyakan berasal dari kaum milenial yang mendorong pemilik cafe juga memberikan suasana cafe yang mendukung untuk sosial media atau sering disebut dengan instagrameable bagi kaum millennial. Suasana cafe memiliki pengaruh terhadap kepuasan konsumen sehingga suasana cafe dapat ditarik kesimpulan jika suasana cafe merupakan salah satu faktor utama konsumen melakukan kunjungan. (Grace et al., 2023)

Kepuasan konsumen adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang timbul karena membandingkan kinerja yang dipersepsikan produk hasil terhadap ekspektasi mereka. Jika kinerja sesuai ekspektasi, pelanggan akan puas. Jika kinerja tidak sesuai dengan ekspektasi, pelanggan tidak puas. Jika kinerja melebihi ekspektasi, pelanggan akan sangat puas atau senang. Kepuasan Konsumen merupakan persepsi konsumen terhadap kinerja anggapan produk relatif terhadap ekspektasi pembeli. Jika kinerja produk tidak memenuhi ekspektasi, pelanggan kecewa. Jika kinerja produk sesuai dengan ekspektasi, pelanggan puas. Jika kinerja melebihi ekspektasi, pelanggan sangat puas. (Rooroh et al., 2020a)

Bisnis kuliner yang banyak bermunculan di kabupaten Jember salah satunya di kecamatan Kalisat yaitu Cave Mboh Kopi yang berada di Kecamatan Kalisat Desa Glagahwero. Cafe Mboh Kopi merupakan Café yang berdiri tahun 2023 hingga saat ini. cafe ini mengupayakan memberikan pelayanan yang baik dengan perilaku yang baik, sopan, ramah dan bertanggung jawab. Dengan tempat yang sederhana tidak dapat dipungkiri bahwa pelanggan dapat menikmati suasana cave dengan berbagai variasi makanan dan minuman. Beberapa hal yang dilakukan oleh Cafe Mboh Kopi untuk menarik kepuasan konsumen ialah dengan cara menambah variasi yang menarik seperti daftar menu sebagai berikut :

Tabel 1. 1 Daftar Menu Mboh Kopi

<b>Minuman Panas</b>		
No	Menu	Harga
1.	Teh Panas	5.000
2.	Teh Susu	5.000
3.	Kopi Hitam	5.000
4.	Kopi Susu	5.000
5.	Coklat	7.000
6.	Susu Vanila	6.500
7.	Jeruk Hangat	6.500
8.	Susu Jahe	6.000
9.	Cappucino Panas	7.000
10.	Milo	7.000
11.	Matca	7.000

Sumber : Mboh Kopi 2024

<b>Minuman Dingin</b>		
NO	Menu	Harga
1.	Susu Machta	10.000
2.	Mangga Susu	10.000
3.	Es Teh	5.000
4.	Es Teh Susu	7.000
5.	Mangga	6.500
6.	Cappucino	8.000
7.	Es Kopi Susu	10.000
8.	Es Coklat	9.000
9.	Es Milo	8.000
10.	Joshua	7.000
11.	Jeruk Susu	10.000
12.	Choco Banana	10.000
13.	Coffe Mocca	10.000
14.	Kubisu	7.000
15.	Es Jeruk	7.500
16.	Soda Gembira	10.000
17.	Es Machta	8.000
18.	Taro	8.000
19.	Lemon Tea	7.000
20.	Vanilla	7.500
21.	Strawberry Susu	10.000

Sumber: Mboh Cafe 2024

Cafe Mboh Kopi cukup terjangkau bagi masyarakat dari kalangan rendah dan kalangan tinggi. Jenis menu yang disajikan juga beragam, tidak bertumpu pada satu menu saja sehingga pembeli tidak merasa bosan. Pelayanan yang diberikan juga sangat ramah, penyajiannya sangat cepat sehingga pelanggan ingin untuk kembali. Alasan tersebut menjadikan Cafe Mboh Kopi sebagai tempat favorit bagi kalangan milenial.

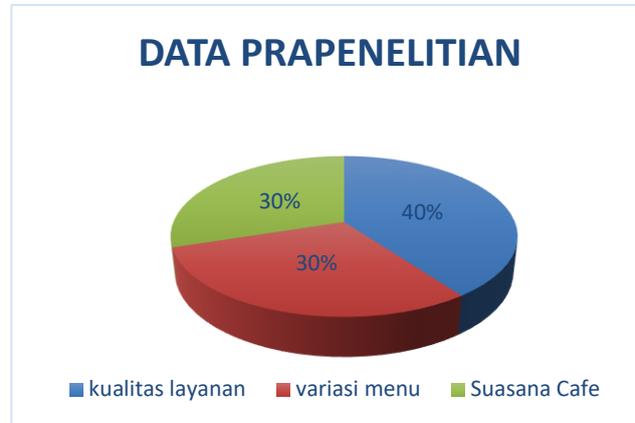
*Tabel 1.2 Pra Penelitian*

keterangan	Variasi menu		Suasana Cafe		Kualitas Pelayanan	
	P	TP	P	TP	P	TP
Hasil dari 30 responden	18	12	18	12	24	6
Presentase	60%	40%	60%	40%	80%	20%

Sumber: Diolah peneliti 2025

Berdasarkan tabel diatas menunjukkan bahwa dari survey pernyataan terhadap 30 Pelanggan Café Mboh Kopi menunjukkan bahwa 60% responden puas dengan variasi menu di cafe tersebut, 60% responden puas dengan suasana cafe tersebut, dan 80% Responden merasa puas dengan kualitas pelayanan cafe tersebut. Dapat di simpulkan dari pernyataan di atas bahwa

Variasi Menu, Suasana Café dan Kualitas Pelayanan sangat mempengaruhi terhadap Kepuasan Kengunjung.



**Gambar 1. 1 Grafik Pra Penelitian**

Berdasarkan diagram di atas diketahui pengunjung kualitas pelayanan lebih tinggi di bandingkan variasi menu dan suasana cafe dapat di simpulkan Cafe Mboh Kopi memiliki kualitas layanan yang baik sehingga mampu bertahan meski mengalami penurunan penjualan. Dalam era persaingan usaha yang semakin kompetitif sekarang ini, setiap pelaku bisnis yang ingin memenangkan kompetisi dalam persaingan pasar akan memberikan perhatian penuh pada strategi pemasaran yang dijalkannya. Selain itu untuk perusahaan jasa memperhatikan kualitas pelayanan, dan suasana juga merupakan hal penting untuk mempertahankan siklus hidup usaha mereka. Hal ini tentu menjadi kekurangan pada Cafe Mboh Kopi untuk menjadi cafe yang lebih unggul di bandingkan yang lain, mengingat banyaknya persaingan yang semakin ketat dan mempunyai strategi yang berbeda beda Mboh Kopi sampai saat ini belum memiliki cabang, namun memiliki tidak sedikit pengunjung karena memiliki suasana yang khas meskipun tempatnya kurang strategis namun konsumen masih tetap menjadikan Cafe Mboh Kopi sebagai salah satu tempat favorit di Kalisat dan sekitarnya. Cafe Mboh Kopi memiliki jumlah karyawan sebanyak 7 orang yang memiliki tugas masing-masing seperti *waiters* dan juru parkir. Berdasarkan uraian latar belakang di atas, maka penulis tertarik untuk meneliti **“ANALISIS PENGARUH VARIASI MENU, KUALITAS PELAYANAN, DAN SUASANA CAFE TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN PADA CAFE MBOH KOPI KALISAT”**

## **1.2 Rumusan masalah**

1. Apakah Variasi menu berpengaruh dan Signifikan terhadap kepuasan pelanggan pada Cafe Mboh Kopi Jember?
2. Apakah kualitas pelayanan berpengaruh dan Signifikan terhadap kepuasan pelanggan pada Cafe Mboh Kopi Jember?
3. Apakah suasana cafe berpengaruh dan Signifikan terhadap kepuasan pelanggan pada Cafe Mboh Kopi Jember?

### **1.3 Tujuan Penelitian**

Berdasarkan Rumusan masalah yang telah di kemukakan di atas, maka tujuan penelitian ini adalah :

1. Untuk mengetahui apakah Variasi Menu berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan pada Cafe Mboh Kopi Jember.
2. Untuk mengetahui apakah Suasana Cafe berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan pada Cafe Mboh Kopi Jember
3. Untuk mengetahui apakah Kualitas Pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan pada Cafe Mboh Kopi Jember

### **1.4 Manfaat penelitian**

Adapun manfaat dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Bagi perusahaan  
Hasil penelitian ini diharapkan bermanfaat bagi perusahaan agar nantinya dapat mempertimbangkan masalah dari masukan yang telah dibuat terutama Variasi Menu, suasana cafe dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen.
2. Bagi penulis  
Penelitian ini sebagai sarana untuk menambah pengetahuan atau wawasan dalam penerapan teori-teori yang diperoleh pada saat kuliah.
3. Bagi peneliti selanjutnya  
Penelitian ini diharapkan dapat digunakan sebagai bahan bagi peneliti selanjutnya mengenai analisis kualitas produk.

