

I. PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pembangunan pertanian modern tidak hanya berfokus pada produksi, tetapi juga pada agribisnis hilir yang meningkatkan nilai tambah hasil pertanian. Suwandi (2019) menyatakan bahwa agribisnis hilir mencakup pengolahan, pemasaran, dan distribusi untuk meningkatkan daya saing produk. Dengan mengolah hasil pertanian menjadi produk siap konsumsi, agribisnis tidak hanya menyejahterakan petani, tetapi juga membuka peluang di sektor kuliner, seperti kafe yang menyajikan kopi, teh, dan makanan berbahan lokal. Kafe dan restoran berbasis agribisnis pertanian menghubungkan sektor pertanian dengan industri kuliner melalui rantai pasok yang efisien dan berkelanjutan. Model bisnis ini mendukung petani lokal, mengurangi ketergantungan pada impor, serta memperkuat ekonomi pedesaan (Suharjo, 2020). Selain itu, konsep ini mendorong praktik pertanian ramah lingkungan dan menjaga keberlanjutan sumber daya alam (Putri & Santoso, 2019).

Kafe dan restoran merupakan sektor yang berbasis agribisnis pertanian, dimana kepuasan konsumen menjadi faktor utama dalam menjaga daya saing dan keberlanjutan usaha. Salah satu sektor yang berkontribusi besar terhadap industri ini adalah Usaha Mikro Kecil Menengah (UMKM), yang tidak hanya menciptakan lapangan kerja tetapi juga berperan dalam mendorong pertumbuhan ekonomi. UMKM menjadi sumber penghasilan utama bagi sebagian besar masyarakat Indonesia (Suyadi & Syahdanur, 2017), dengan jumlah usaha mencapai 61,8 juta di seluruh Indonesia (BPS, 2020). Di Kabupaten Banyuwangi sendiri, terdapat sekitar 279.700 UMKM (Menpan, 2019) yang bergerak di berbagai bidang, termasuk kerajinan tangan, produk pertanian lokal, industri kreatif, dan usaha kuliner yang menghadirkan makanan khas daerah. Keberagaman sektor UMKM ini menciptakan dinamika persaingan yang semakin ketat, sehingga diperlukan strategi yang tepat untuk meningkatkan daya tarik dan kepuasan pelanggan dalam industri kafe dan restoran berbasis agribisnis pertanian.

Saat ini bisnis UMKM yang banyak berkembang di Banyuwangi adalah bisnis kuliner, salah satunya restoran yang berjumlah 476 (BPS, 2019), banyaknya kafe dan restoran baru menjadi bukti bahwa jenis bisnis ini digemari masyarakat. Kafe dan restoran merupakan dua bentuk bisnis yang menyajikan makanan dan minuman kepada konsumen. Terdapat perbedaan utama antara kedua bisnis kuliner tersebut yaitu kafe biasanya berfokus pada minuman, seperti kopi, teh, *milkshake*, jus buah, *lemon tea* dan lain-lain. Pada menu kafe juga yang disajikan lebih terbatas, dengan penekanan pada makanan ringan seperti kentang goreng, tahu walik, pisang coklat, sosis bakar atau camilan. Kafe sering dijadikan tempat yang nyaman untuk bersantai, berbincang, atau kegiatan pertemuan lainnya, karena dekorasi kafe lebih santai dan nyaman. Adapun restoran lebih berfokus pada penyajian makanan utama, seperti makan malam lengkap, hidangan pembuka, dan hidangan penutup. Restoran juga menawarkan berbagai masakan dan hidangan khas, dan menu yang disajikan cenderung lebih banyak. Dekorasi dan suasana restoran bervariasi, tetapi sering kali lebih berorientasi pada makanan dan pengalaman makan yang lengkap.

Daya tarik beli pada kafe & restoran tergantung pada kepuasan konsumen, sehingga perusahaan harus mampu membangun hubungan yang kuat dan berkelanjutan dengan konsumen. Kepuasan konsumen terhadap kafe dan restoran terjadi ketika pelanggan merasa puas dengan pengalaman makan yang didapat. Kepuasan konsumen merupakan salah satu faktor keberhasilan bisnis yang paling penting (Zakaria dan Astuti, 2013). Faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan konsumen antara lain makanan, pelayanan, lingkungan, harga, dsb. Tingkat kepuasan konsumen berbeda-beda misalnya, konsumen akan merasa tidak puas jika suatu produk tidak memenuhi harapannya pada saat mengkonsumsinya, namun jika produk tersebut memenuhi harapannya maka mereka akan puas dan ingin mengkonsumsi atau membeli produk tersebut lagi.

Kafe & Restoran Green Bamboo merupakan industri yang bergerak di bidang makanan dan minuman, didirikan pada 24 Agustus 2020 di Desa Wringinagung, Kecamatan Gambiran, Kabupaten Banyuwangi. Sejak awal berdiri, bisnis ini berhasil menarik banyak konsumen. Namun, setelah beroperasi selama kurang lebih 18 bulan, jumlah pelanggan mengalami penurunan hingga

50%. Salah satu penyebab utama penurunan ini adalah munculnya wisata kuliner dengan konsep serupa, yang menjadi pesaing utama dalam industri kuliner. Hal ini mendorong pemilik Kafe & Restoran *Green Bamboo* untuk mencari strategi baru guna meningkatkan daya tarik usaha dan menarik lebih banyak konsumen. Memahami kebutuhan serta harapan pelanggan menjadi hal yang sangat penting dalam menghadapi persaingan bisnis yang semakin ketat.

Persaingan bisnis yang semakin ketat, ditandai dengan meningkatnya jumlah pelaku usaha yang berusaha memenuhi kebutuhan dan keinginan pelanggan, menuntut setiap perusahaan untuk menjadikan kepuasan pelanggan sebagai fokus utama (Endro Prihastono, 2012). Kondisi ini mendorong pemilik usaha untuk terus beradaptasi dan menyesuaikan strategi pemasaran mereka agar tetap relevan di pasar. *Green Bamboo* memiliki konsep yang khas, konsep yang memadukan nuansa alami dengan desain modern, menciptakan pengalaman bersantap yang nyaman sekaligus menawarkan aktivitas memancing. Keunikan ini menarik untuk diteliti dalam kaitannya dengan kepuasan konsumen dalam industri kuliner. Melalui penelitian ini, pemilik usaha dapat mengevaluasi sejauh mana konsumen merasa puas terhadap produk dan layanan yang diberikan, serta merancang strategi pengembangan bisnis yang berkelanjutan dengan melakukan perbaikan produk secara konsisten sesuai dengan ekspektasi konsumen.

1.2 Rumusan Masalah

Permasalahan dalam penelitian ini dapat disusun dan dirumuskan dengan mempertimbangkan berbagai aspek yang relevan, sehingga dapat dinyatakan sebagai berikut:

1. Bagaimana tingkat kepuasan konsumen terhadap Kafe & Resto *Green Bamboo*?
2. Apa atribut prioritas utama dalam perbaikan kualitas pelayanan untuk meningkatkan kepuasan konsumen di Kafe & Resto *Green Bamboo*?

1.3 Tujuan

Analisis tingkat kepuasan konsumen terhadap kafe & restoran *Green Bamboo* akan memperoleh beberapa hasil tertentu yang memberikan wawasan dan

manfaat penting, baik bagi peneliti maupun untuk usaha atau bisnis yang bersangkutan. Tujuan dalam analisis kepuasan konsumen terhadap kafe & restoran *Green Bamboo* sebagai berikut:

1. Mengetahui tingkat kepuasan konsumen terhadap kafe & restoran *Green Bamboo*
2. Mengetahui dan menganalisis atribut prioritas utama dalam perbaikan kualitas pelayanan untuk meningkatkan kepuasan konsumen di kafe & restoran *Green Bamboo*

1.4 Manfaat Penelitian

Analisis tingkat kepuasan konsumen terhadap kafe dan restoran *Green Bamboo* memiliki manfaat penting bagi penulis, pemilik usaha maupun bagi pelanggan. Berikut adalah beberapa manfaat utama dari penelitian tingkat kepuasan terhadap *Green Bamboo*:

1. Penulis: Sebagai wawasan keterampilan analisis dan pengetahuan serta mendapatkan gambaran bagaimana pola atau trend yang relevan untuk memahami kepuasan konsumen.
2. Perusahaan: Sebagai bahan identifikasi serta evaluasi kinerja terhadap area yang membutuhkan perbaikan dan pengembangan.
3. Pelanggan/Konsumen: Sebagai bahan referensi bacaan untuk membantu pelanggan/konsumen dalam membuat keputusan pembelian yang lebih baik.