

# BAB I

## PENDAHULUAN

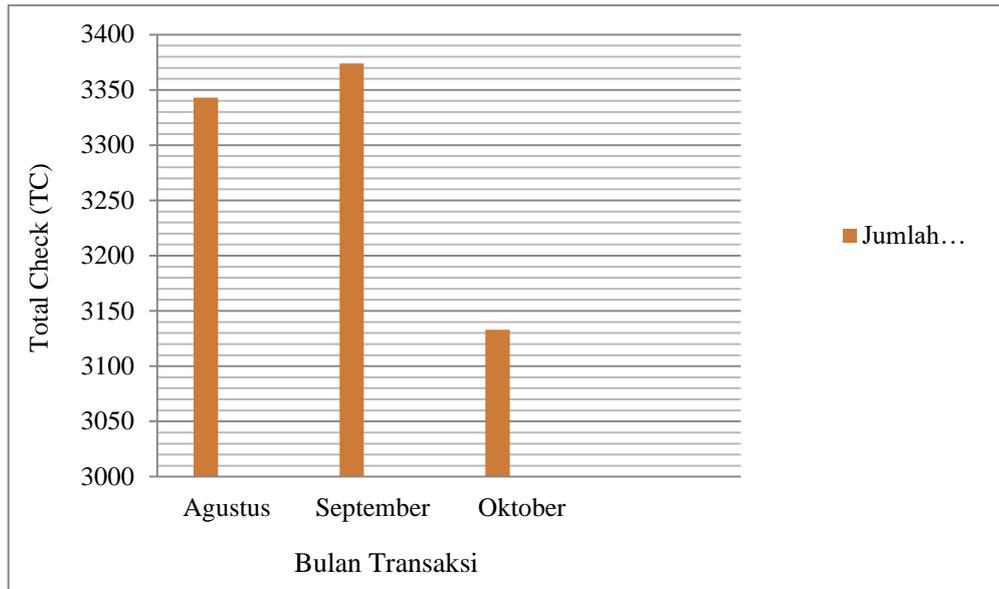
### 1.1 Latar Belakang

Banyak individu, mulai dari generasi muda hingga orang dewasa, yang melakukan aktivitas bisnis seiring dengan perkembangan zaman. Bisnis merupakan aktivitas sekelompok orang atau perorangan dalam melakukan kegiatan produksi jual beli yang selalu berorientasi pada profit, yakni mendapatkan keuntungan yang optimal. Bisnis *coffee shop* kini sedang maraknya di Indonesia, dilihat akhir-akhir ini bisnis *coffee shop* mengalami suatu peningkatan yang drastis. Maka membuat pengusaha-pengusaha tertarik untuk membuka usaha *coffee* salah satunya Dankecafe Singaraja. Masyarakat dituntut untuk patuh terhadap perubahan, sekecil apapun perubahan tersebut, di era globalisasi saat ini. Perubahan tersebut terlihat pada pola pikir dan kebiasaan masyarakat yang tidak jauh terpengaruh dari globalisasi. Kebiasaan nongkrong merupakan suatu kegiatan untuk berkumpul yang dilakukan di sebuah tempat dengan melakukan aktivitas yang dimana dilakukan anak muda ataupun orang dewasa, yang kini menjadi gaya hidup dan tren kekinian saat ini.

*Coffee shop* yaitu diantara industri yang kini merasakan perkembangan yang kian meningkat, selain menawarkan suatu produk, melainkan pelayanan merupakan suatu keunggulan yang dimiliki bagi *coffee shop* dengan memberikan pelayanan yang baik kepada pelanggan (Yazid 1999 dalam Novan *et al* : 244). *Coffee shop* menjadi salah satu tujuan utama bagi pelanggan, dimana selain menyediakan berbagai jenis kopi, makanan dan minuman, *store atmosphere* yang

menyenangkan, fasilitas yang tersedia, dan pelayanan yang memuaskan pelanggan (Afriyanti 2015 dalam Angliawati, *et al.*, 2023: 52-53). *Coffee shop* kini sudah familiar terdengar di telinga masyarakat Indonesia banyak orang kini cenderung menikmati kopi secara langsung ke kedai. Bagi kalangan muda dan dewasa saat ini, menikmati kopi langsung ke kedai sudah menjadi sebuah tren dan gaya hidup.

Kepuasan pelanggan merupakan suatu faktor penting untuk keberlanjutan dan kesuksesan usaha dalam jangka panjang. Sekarang keluhan konsumen menjadi suatu hal yang perlu diperhatikan, sesuai dengan misi bisnis, salah satu tujuan utamanya merupakan menumbuhkan kepuasan pelanggan, Khususnya dalam bisnis *coffee shop*, jika kepuasan pelanggan tumbuh maka akan menghasilkan profit finansial yang lebih tinggi bagi sebuah bisnis. hal ini dikarenakan jika seorang mempunyai kepuasan, maka ia akan termotivasi untuk melakukan pembelian ulang terhadap produk perusahaan. salah satu perusahaan yang mengedepankan kepuasan pelanggan merupakan Dankecafe Singaraja. Penulis melakukan penelitian pada Dankecafe Singaraja, yang beralamat di Jl. Udayana, kaliuntu, Kec. Buleleng, Kabupaten Buleleng, Bali 81116. Dankecafe Singaraja merupakan salah satu *coffee shop* yang kini ramai dikunjungi di Singaraja yang didirikan pada Oktober 2019. Berikut merupakan grafik *total check* (TC) dari bulan Agustus-Oktober 2023 pada Dankecafe Singaraja:



Gambar 1.1  
Grafik *Total Check (TC)* Dankecafe Singaraja  
(Sumber: Dankecafe Singaraja)

Dari grafik *TC (Total Check)* transaksi Dankecafe Singaraja kini terjadi fluktuasi yang pada bulan Agustus transaksi produk di Dankecafe merupakan sebanyak 3343 yang kemudian pada bulan September mengalami kenaikan sebanyak 31 sehingga menjadi 3374 dan kemudian di bulan Oktober mengalami penurunan sebanyak 241 sehingga menjadi 3133. Di Dankecafe Singaraja, tingkat kepuasan pelanggan dalam berbelanja mungkin menjadi penyebab kecenderungan fluktuasi transaksi. Karena ketatnya persaingan dalam industri produk dan jasa, para pemilik *coffee shop* harus bisa membuat sesuatu yang unik dari *coffee shop* lain yang serupa dengan miliknya. Ada beberapa *coffee shop* di Singaraja yang menjadi kompetitor bagi Dankecafe yaitu berikut ini:

Tabel 1.1  
Rating *Coffee Shop* di Singaraja

No	Nama <i>Coffee Shop</i>	Rating <i>Coffee shop</i> di Singaraja
1.	Danke <i>Coffee</i>	4,4
2.	Temani.kopi	4,9
3.	Panamena <i>Coffee</i>	4,7
4.	Kopi dekakiang	4,8
5.	Abuela <i>Coffee</i>	4,9
6.	Kay <i>coffee</i>	4,7

Sumber: Map Data 2023

Dankecafe Singaraja harus menjaga kepuasan pelanggan dan merumuskan strategi untuk bersaing dengan *coffee shop* lainnya. Kepuasan pelanggan merupakan suatu indikator yang menunjang dan membentuk loyalitas pelanggan. Tingkat emosional di mana seseorang mengungkapkan hasil dengan membandingkan efektivitas barang atau jasa yang didapat dan harapan pelanggan dikenal sebagai kepuasan pelanggan.

Menurut Jaya dkk, (2021) Harga, kualitas produk, kualitas layanan, faktor situasional, dan faktor pribadi pelanggan semuanya berdampak pada kepuasan pelanggan. Hanya *store atmosphere* dan kualitas layanan yang diteliti sebagai faktor kontekstual yang dapat mempengaruhi kebahagiaan pelanggan. Berdasarkan observasi awal yang dilakukan terhadap sepuluh pelanggan Dankecafe Singaraja, 6 dari 10 pelanggan mengutarakan memilih mengunjungi Dankecafe Singaraja karena mempunyai *store atmosphere* yang bagus dan nyaman serta desain toko yang menarik dan estetik, dan 4 dari 10 pelanggan

mengutarakan demikian mereka memilih mengunjungi Dankecafe Singaraja karena memberikan pelayanan yang bagus.

Kepuasan pelanggan dipengaruhi oleh kualitas pelayanan. Suatu langkah atau aktivitas yang dilakukan oleh pedagang dan pelanggan untuk memuaskan permintaan pelanggan disebut sebagai kualitas layanan. Perusahaan akan mengerahkan seluruh sumber daya manusianya untuk memenuhi kewajibannya memberikan pelayanan berkualitas tinggi guna meningkatkan kepuasan pelanggan (Putri & Sutrisna: 2023). Pelanggan lebih mungkin bersedia membeli kembali suatu produk jika mereka senang atau merasa nyaman memakainya. Kepuasan pelanggan mempunyai korelasi langsung dengan kualitas pelayanan. Kapasitas suatu bisnis dalam melayani klien dengan baik mungkin berdampak pada kinerja dan kemampuannya bersaing dengan pesaing di pasar. Kepuasan yang tinggi dapat dicapai melalui menawarkan kinerja pelayanan yang baik terhadap konsumen untuk menciptakan pelayanan yang lebih tinggi menjaga hubungan baik antara perusahaan dan pelanggan.

Berdasarkan observasi awal yang dilakukan pada Dankecafe Singaraja kualitas pelayanan di Dankecafe Singaraja sudah cukup baik, dengan sdm yang memadai yang dapat menanggapi keterlambatan pelayanan, Selain itu kebersihan Dankecafe Singaraja sudah sangat terjaga dengan kesigapan dan kesiapan karyawan dalam membantu memenuhi kebutuhan pelanggan hal tersebut menyebabkan peningkatan kepuasan pelanggan, sedangkan berdasarkan wawancara yang dilakukan kepada konsumen Dankecafe Singaraja mengutarakan bahwa kualitas pelayanan Dankecafe Singaraja lambat dalam pelayanan penyajian suatu produk, kurangnya perhatian (*emphaty*) dalam reaksi peduli untuk dapat

memberikan perhatian dalam pemesanan. Menurut hasil penelitian yang dilaksanakan pada tahun 2020 oleh Sumarsid dan Prayanti kepuasan pelanggan dipengaruhi oleh kualitas pelayanan. Hal serupa juga ditemukan oleh Podengge dan Haryani (2023) yang menyebutkan dimana kualitas pelayanan secara nyata mempengaruhi kepuasan pelanggan. Namun demikian, penelitian lain yang dilakukan Jatmiko (2019) memperlihatkan bahwa baik lokasi ataupun kualitas layanan tidak berdampak pada kepuasan konsumen. Hasil ini semakin didukung oleh penelitian Treisy dkk (2018) yang membuktikan bahwa kepuasan pelanggan tidak banyak disebabkan oleh kualitas layanan. *Store atmosphere* berdampak pada kepuasan pelanggan selain kualitas layanan. *Store atmosphere* merupakan penetapan ruang interior dan eksterior untuk membangun kesan nyaman bagi konsumen. dengan itu pemilih *store atmosphere* yang tepat untuk membuat pelanggan merasa nyaman dan puas (Sutisna 2001). Menurut Febrian dkk (2022) *store atmosphere* merupakan suatu toko yang sangat berpengaruh dalam membuat pelanggan merasa nyaman dan betah saat membeli berbagai jenis produk.

Berdasarkan observasi yang dilakukan di Dankecafe Singaraja dapat dilihat dari tempat yang dimiliki Dankecafe Singaraja tersedia tempat *indoor* dan *outdoor*, dibagian *indoor* sudah memakai AC sehingga pelanggan yang berkunjung tidak merasakan kepanasan dan dengan tema yang kekinian, bagian *outdoor* yang cukup luas dengan meja-meja minimalis sehingga membuat suasana menjadi lebih nyaman, sedangkan berdasarkan wawancara yang dilakukan kepada konsumen mengenai *store atmosphere* mengutarakan bahwa, parkir Dankecafe terlalu sempit, dulu Dankecafe Singaraja menerapkan live music, mungkin live music di Dankecafe Singaraja bisa diterapkan kembali sehingga menjadi

keunggulan Dankecafe Singaraja dengan kompetitor lainnya. Menurut penelitian Satrya dan Telagawati (2021), secara signifikan kepuasan pelanggan dipengaruhi oleh *store atmosphere* dan kualitas layanan. Sama dengan penelitian oleh Angliawati dan Mutaqin (2023) yang mengutarakan bahwa kualitas layanan dan *store atmosphere* mempunyai dampak pada kepuasan pelanggan. Namun, hasil penelitian Rijali dan Rahmawati (2022) mengutarakan bahwa *store atmosphere* tidak berpengaruh secara nyata terhadap kepuasan konsumen. Temuan serupa dicapai oleh penyelidikan Dewa (2020), yang menyimpulkan bahwa kepuasan pelanggan tidak banyak dipengaruhi oleh *store atmosphere*.

Melihat latar belakang di atas, maka penulis akan melakukan pengujian untuk memeriksa seberapa besar kepuasan pelanggan Dankecafe Singaraja dipengaruhi oleh pengaruh kualitas pelayanan dan *store atmosphere*. Penelitian berjudul **“Pengaruh Kualitas Pelayanan dan *Store Atmosphere* terhadap Kepuasan Pelanggan Dankecafe Singaraja”**.

## 1.2 Identifikasi Masalah Penelitian

Mengenai uraian latar belakang yang dijabarkan oleh peneliti, hingga dapat diipengertikan mengenai permasalahan yang terjadi di Dankecafe Singaraja. Adapun indentifikasi masalah disini yaitu, sebagai berikut:

1. Adanya fluktuasi pada transaksi (*total check*) Dankecafe Singaraja pada bulan Agustus-Oktober.
2. Terdapat kesenjangan dengan peneliti terdahulu seperti yang sudah dipaparkan di atas.
3. Adanya kesenjangan antara hasil obsevasi dengan hasil wawancara kepada konsumen.

4. Kepuasan pelanggan merupakan indikator penting dalam keberlangsungan usaha *coffe shop* ini yang dimana terjadinya penurunan tingkat kunjungan pada Dankecafe.

### 1.3 Pembatasan Masalah

Untuk menjaga fokus penelitian dan menghindari penyebaran yang terlalu luas, penting untuk membatasi variabel yang diteliti. Dalam hal ini, penelitian ini memeriksa pengaruh *store atmosphere* dan kualitas layanan terhadap tingkat kepuasan pelanggan di Dankecafe Singaraja.

### 1.4 Rumusan Masalah Penelitian

Berdasarkan paparan sebelumnya, adapun rumusan masalah yang dapat peneliti kaji merupakan sebagai berikut:

1. Apakah kualitas layanan dan *store atmosphere* mempengaruhi tingkat kepuasan pelanggan di Dankecafe Singaraja?
2. Apakah kualitas pelayanan mempengaruhi tingkat kepuasan pelanggan di Dankecafe Singaraja?
3. Apakah *store atmosphere* mempengaruhi tingkat kepuasan pelanggan di Dankecafe Singaraja?

### 1.5 Tujuan Penelitian

Tujuan dari penelitian ini yaitu:

1. Mendeskripsikan pengaruh kualitas pelayanan dan *store atmosphere* terhadap kepuasan pelanggan pada Dankecafe Singaraja.
2. Mendeskripsikan pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan pada Dankecafe Singaraja.

3. Mendeskripsikan pengaruh *store atmosphere* terhadap kepuasan pelanggan pada Dankecafe Singaraja.

### 1.6 Manfaat Hasil Penelitian

Penelitian berikut ini diharapkan memberikan manfaat sebagai berikut:

1. Manfaat Teoritis

Tujuan dari penelitian ini merupakan untuk memperluas pengetahuan kita terkait bagaimana kualitas layanan dan *store atmosphere* Dankecafe Singaraja mempengaruhi kebahagiaan pelanggan, terutama dalam ranah manajemen pemasaran.

2. Manfaat Praktis

Dankecafe Singaraja bermaksud memanfaatkan hasil penelitian ini di masa depan untuk menginformasikan dan menginspirasi pengembangan kebijakan tentang bagaimana kepuasan pelanggan dipengaruhi oleh *store atmosphere* dan kualitas layanan.

