

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Penelitian

Perkembangan era globalisasi saat ini menjadikan kebutuhan dan keinginan masyarakat terus mengalami perkembangan dan tidak terbatas seiring dengan perkembangan zaman. Manusia tidak dapat memenuhi kebutuhan dan keinginannya sendiri sehingga diperlukan tempat yang dapat memenuhi keinginan dan kebutuhan tersebut. Dunia bisnis mengalami perkembangan yang pesat sejalan dengan perkembangan era globalisasi, hal ini ditandai dengan tingkat persaingan antar bisnis yang semakin ketat. Keadaan tersebut membuat perusahaan dituntut untuk berusaha semaksimal mungkin untuk mempertahankan kelangsungan hidup perusahaan dan memperkuat strategi dalam menghadapi persaingan untuk mencapai tujuan.

Persaingan yang ketat didalam dunia bisnis terjadi pada bisnis kuliner. Berkembangnya gaya hidup dan meningkatnya selera konsumsi masyarakat menyebabkan semakin menjamunya usaha kuliner. Kebutuhan akan makanan dan minuman merupakan kebutuhan dasar manusia yang wajib terpenuhi sehingga bisnis kuliner menjadi *trend* dikalangan masyarakat Indonesia, dengan berbagai tipe makanan dan minuman yang ditawarkan, hal ini dipengaruhi oleh terjadinya perubahan pola konsumsi dan perubahan gaya hidup masyarakat Indonesia.

Saat ini bisnis kuliner memiliki prospek yang menjanjikan karena kebutuhan masyarakat akan makanan dan minuman, serta tempat untuk berkumpul dan

bersantai dari padatnya aktivitas sehari-hari. Salah satunya adalah bisnis *café* yaitu tempat untuk bersantai dan berbincang-bincang dimana pelanggan dapat memesan minuman dan makanan ringan sambil diiringi alunan musik. Konsumen lebih memilih produk yang berharga murah namun memiliki kualitas yang baik, oleh sebab itu dalam kondisi persaingan yang sangat tinggi, perusahaan harus mampu memahami dan mengetahui keinginan dan kebutuhan agar konsumennya merasa puas Rizki (2019). Kepuasan pelanggan (*customer satisfaction*) dalam Kotler & Keller (2021), menyatakan bahwa kepuasan pelanggan adalah perasaan senang atau kecewa yang muncul setelah membandingkan kinerja (hasil) produk yang dipikirkan terhadap kinerja (atau hasil) yang diharapkan. Setelah konsumen mengkonsumsi suatu produk atau jasa, konsumen akan memiliki perasaan puas atau tidak puas terhadap produk atau jasa yang dikonsumsi tergantung dari kinerja penawaran dibandingkan dengan harapannya.

Perusahaan harus mampu membuat pelanggan merasa puas terhadap pelayanan dan produk yang ditawarkan agar mampu mencapai tingkat kepuasan pelanggan. Salah satu tindakan untuk memuaskan pelanggan dengan cara menyediakan fasilitas yang baik, memberikan pelayanan yang memuaskan dan kualitas produk yang baik kepada pelanggan. Pelanggan yang merasakan kepuasan akan cenderung merekomendasikan produk atau layanannya serta melakukan pembelian ulang produk tersebut. Sebaliknya jika pelanggan tidak merasa puas akan menyebabkan konsumen kecewa dan menghentikan pembelian produk tersebut Kotler dan Keller (2019).

Salah satu faktor yang mempengaruhi kepuasan pelanggan yaitu kualitas pelayanan. Kualitas pelayanan dapat didefinisikan sebagai seberapa jauh perbedaan

antar kenyataan dan harapan pelanggan atas kepuasan pelanggan yang mereka terima atau peroleh Parasuraman (2023). Kualitas pelayanan yang baik akan memberikan dampak bagus terhadap perusahaan, hal ini memungkinkan perusahaan memahami keinginan dan kebutuhan yang diharapkan oleh pelanggan. Dengan kualitas pelayanan yang telah diberikan, maka secara tidak langsung kepuasan akan terwujud. Semakin berkualitas pelayanan yang diberikan perusahaan maka kepuasan yang dirasakan pelanggan semakin tinggi.

Selain kualitas pelayanan, faktor lain yang perlu menjadi pertimbangan dalam mempengaruhi kepuasan pelanggan adalah nilai pelanggan. Nilai pelanggan adalah keseluruhan penilaian pelanggan tentang kegunaan suatu produk berdasarkan persepsi tentang apa yang diterima dan apa yang diberikan, Tjiptono (2021). *Value* atau nilai ini merupakan gabungan dari kombinasi yang tepat dari suatu produk, pelayanan, dan harga bagi pasar. Semakin berkualitas pelayanan yang diberikan oleh perusahaan maka nilai pelanggan akan semakin baik dan kepuasan yang dirasakan oleh pelanggan akan semakin tinggi. Dalam jangka Panjang, hubungan seperti itu akan memberikan perusahaan pemahaman yang jelas tentang harapan dan kebutuhan pelanggannya. Perusahaan memaksimalkan pengalaman pelanggan yang menyenangkan dan meminimalkan pengalaman pelanggan yang tidak menyenangkan.

Meningkatnya pertumbuhan ekonomi menjadikan gaya hidup masyarakat berubah dari tradisional ke gaya hidup yang lebih modern yang lebih mementingkan aspek kesenangan, kenikmatan, dan hiburan. Sehubungan dengan hal tersebut salah satu usaha yang memiliki prospek yang baik di kabupaten Gianyar khususnya kecamatan Tegallalang yaitu usaha *café*. Keberadaan restoran dan *café* sangat

diperlukan oleh masyarakat yang memiliki mobilitas tinggi di luar rumah dengan cara hidup yang cenderung dinamis. Dengan demikian, hal ini merupakan tantangan bagi perusahaan untuk mampu bersaing dengan usaha yang serupa.

Salah satu *café* yang berada di kecamatan Tegallalang yaitu *Green Kubu Café* yang beralamatkan di Jl. Cinta, Banjar Pejengaji, Kecamatan Tegallalang. *Green Kubu Cafe* adalah *café* yang menawarkan berbagai jenis makanan dan minuman mulai dari *Balinese food*, *Japanese food*, *Indonesian food* hingga *Western food*. *Green Kubu Café* juga menawarkan berbagai aktivitas yang bisa dilakukan oleh pengunjung seperti *swing*, *flaying fox*, dan *greenbike*. *Green Kubu Café* juga didukung oleh kondisi alam yang masih asri yang menjadi nilai tambahan untuk *cafe* ini. *Green Kubu Cafe* mampu menjalankan usaha kulinernya sampai saat ini dengan mengambil tema “*Back to Nature*”. Sang *owner* memilih tema *back to nature* ini dipilih karna ketika sang *owner* merasakan lelah bekerja dan ingin merasakan ketenangan sambil menikmati keindahan alam (Fribadhi, wawancara 2024).

Berdasarkan hasil observasi awal yang penulis lakukan, jika dilihat dari realisasi kunjungan konsumen 6 bulan terakhir pada *Green Kubu Cafe* ternyata realisasi kunjungan tersebut mengalami fluktuasi. Dimana realisasi kunjungan *Green Kubu Cafe* mengalami penurunan dan kenaikan yang tidak setabil. Berikut data *Green Kubu Cafe* pada bulan Januari-Juni 2024:

Tabel 1. 1
Jumlah Kunjungan Konsumen *Green Kubu Cafe* Tahun 2024

No	Bulan	Realisasi Kunjungan (Orang)	Persentase Realisasi Kunjungan (%)
1	Januari	1.720	-
2	Februari	1.832	6,5%
3	Maret	1.939	5,8%

No	Bulan	Realisasi Kunjungan (Orang)	Persentase Realisasi Kunjungan (%)
4	April	1.811	-6,6%
5	Mei	1.847	1,9%
6	Juni	1.820	-1,4%
	Total	10.969	6,2 %

Sumber: *Green Kubu Café* 2024

Dari Tabel 1.1 dapat dilihat bahwa realisasi kunjungan konsumen pada *Green Kubu Cafe* mengalami fluktuasi dan mengalami ketidak setabilan kunjungan pada bulan Januari hingga Juni 2024, dimana pada bulan Januari-Februari mengalami peningkatan sebesar 6,5%, bulan maret mengalami peningkatan sebesar 5,8%, bulan april mengalami penurunan sebesar -6,6%, bulan mei mengalami peningkatan sebesar 1,9%, dan bulan juni mengalami penurunan sebesar -1,4%. Walaupun *Green Kubu Cafe* sudah menjalankan bisnis kulinernya yang sudah cukup lama dan mampu bersaing dengan bisnis kuliner lainnya tapi jika dilihat dari realisasi kunjungan yang tidak stabil setiap bulannya diduga hal tersebut dikarenakan oleh berbagai macam bentuk keluhan dari pelanggan. Pelanggan beranggapan bahwa *Green Kubu Café* belum memberikan kualitas pelayanan secara maksimal untuk pelanggannya sehingga membuat pelanggan merasa kurang puas. Terdapat beberapa hal yang menggambarkan puas tidaknya pelanggan terhadap *Green Kubu Café* selama ini yang dapat dilihat dari keluhan yang disampaikan pelanggan pada ulasan *google* pada Tabel 1.2

Tabel 1. 2
Jenis Komplain dari pelanggan *Green Kubu Café* pada tahun 2024

No	Jenis-Jenis Komplain dari pelanggan <i>Green Kubu Café</i> pada tahun 2024	Frekuensi
1	Pelayanan kurang tanggap dalam melayani pelanggan	34

No	Jenis-Jenis Komplain dari pelanggan <i>Green Kubu Café</i> pada tahun 2024	Frekuensi
2	Pelayanan kurang tenang dalam melayani pelanggan, sehingga terlihat tidak tertib dalam melayani pelanggan.	15
3	Penyajian makanan yang terlalu lama sehingga membuat pelanggan menunggu lama.	27

Sumber: Data diolah penulis 2025

Berdasarkan data complain pada tabel di atas menunjukkan bahwa pelanggan masih merasa belum puas terhadap kualitas pelayanan yang diberikan oleh *Green Kubu Café*. Mengetahui bahwa keluhan dari pelanggan tersebut itu bisa berdampak pada penjualan dan nilai pelanggan *Green Kubu Café* kemungkinan pelanggan yang kurang puas akan menceritakan pengalaman mereka mengenai kualitas pelayanan yang diberikan oleh *Green Kubu Café*.

Penelitian terdahulu Septiani (2022) menyatakan bahwa kualitas pelayanan dan nilai pelanggan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Penelitian Rusni, (2020) menyatakan bahwa kualitas pelayanan dan nilai pelanggan tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Penelitian yang dilakukan oleh Dharmawan (2019) menyatakan bahwa kualitas layanan dan nilai pelanggan berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap variabel kepuasan pelanggan. Penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Nurhayati. (2019) menyatakan bahwa kualitas pelayanan dan nilai pelanggan berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap variabel kepuasan pelanggan. Penelitian Juliawan (2019) menyatakan bahwa kualitas pelayanan dan nilai pelanggan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen.

Begitupun juga penelitian Niken (2019) menyatakan bahwa kualitas layanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Handayani (2021) menyatakan bahwa kualitas pelayanan dan nilai

pelanggan mempunyai pengaruh yang positif signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Penelitian Paputungan (2022) menyatakan bahwa nilai pelanggan dan kualitas pelayanan berpengaruh positif signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Penelitian Sarifuddin dkk. (2022) menyatakan bahwa nilai pelanggan dan kualitas pelayanan berpengaruh positif signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Penelitian terdahulu yang dilakukan Dewi (2023) menyatakan bahwa kualitas pelayanan dan nilai pelanggan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan.

Berdasarkan uraian yang telah dipaparkan di atas, maka peneliti tertarik untuk mengkaji secara lebih mendalam mengenai pengaruh kualitas pelayanan, dan nilai pelanggan terhadap kepuasan pelanggan. Penulis akan mengkaji masalah tersebut dengan mengadakan penelitian dengan judul “Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Nilai Pelanggan Terhadap Kepuasan Pelanggan pada Green Kubu Cafe Tegallalang”.

1.2 Identifikasi Masalah Penelitian

Berdasarkan latar belakang yang telah dipaparkan diatas, maka dapat didefinisikan beberapa permasalahan yang terjadi di Green Kubu Cafe Tegallalang yaitu sebagai berikut:

1. Terjadi fluktuasi kunjungan di *Green Kubu Cafe* Tegallalang.
2. Terjadinya keluhan pelayanan yang diberikan oleh *Green Kubu Cafe* Tegallalang dirasakan lambat dan tidak memuaskan oleh pelanggan.
3. Adanya ketidak konsistenan hasil penelitian terdahulu yang berkaitan dengan pengaruh kualitas pelayanan dan nilai pelanggan terhadap kepuasan pelanggan.

1.3 Pembatasan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah dengan identifikasi masalah yang terjadi pada *Green Kubu Cafe* Tegallalang. Penelitian ini hanya memfokuskan variabel kualitas pelayanan dan nilai pelanggan terhadap kepuasan pelanggan pada *Green Kubu Cafe* Tegallalang.

1.4 Rumusan Masalah Penelitian

Berdasarkan pada latar belakang dan indifikasi masalah penelitian yang telah dipaparkan, maka yang menjadi rumusan masalah dalam penelitian ini adalah:

1. Apakah kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan *Green Kubu Cafe* Tegallalang?
2. Apakah nilai pelanggan berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan *Green Kubu Cafe* Tegallalang?
3. Apakah kualitas pelayanan dan nilai pelanggan berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan *Green Kubu Cafe* Tegallalang?

1.5 Tujuan Penelitian

Berdasarkan latar belakang dan rumusan masalah penelitian, maka tujuan yang ingin dicapai dalam penelitian ini adalah untuk:

1. Menguji pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan *Green Kubu Cafe* Tegallalang.
2. Menguji pengaruh nilai pelanggan terhadap kepuasan pelanggan *Green Kubu Cafe* Tegallalang.

3. Menguji pengaruh kualitas pelayanan dan nilai pelanggan terhadap kepuasan pelanggan *Green Kubu Cafe* Tegallalang.

1.6 Manfaat Hasil Penelitian

Penelitian ini dilakukan dengan harapan hasil dari peneliti dapat berguna bagi pemilik *Green Kubu Cafe* Tegallalang dan ilmu manajemen pemasaran. Adapun manfaat dari penelitian ini sebagai berikut:

1. Manfaat Teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat menambah wawasan dan memberikan berbagai manfaat dalam pengembangan ilmu pengetahuan manajemen pemasaran khususnya mengenai pengaruh kualitas pelayanan dan nilai pelanggan terhadap kepuasan pelanggan pada *Green Kubu Cafe* Tegallalang.

2. Manfaat Praktis

Hasil dari penelitian ini diharapkan nantinya dapat berguna bagi pihak *Green Kubu Cafe* Tegallalang sebagai informasi dan pertimbangan lain, atau untuk menentukan kebijakan serta masukan mengenai pengaruh kualitas pelayanan dan nilai pelanggan terhadap kepuasan pelanggan.