

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Kewirausahaan merupakan sesuatu yang penting karena bisa mendorong pertumbuhan ekonomi suatu negara terutama sektor ekonomi kecil dan menengah sehingga bisa menggerakkan roda ekonomi suatu negara atau wilayah tertentu. Seorang yang memiliki jiwa kewirausahaan atau entrepreneurship dituntut untuk memiliki jiwa yang tangguh, inovatif, dan berani menghadapi tantangan.

Peran perusahaan bukan hanya menciptakan ataupun membuat peluang baru melainkan menciptakan daya saing, menciptakan lapangan kerja sehingga mengurangi Tingkat pengangguran baik sebagai karyawan, mitra perusahaan, maupun pelaku usaha mandiri

Kewirausahaan tidak hanya berdampak ke aspek ekonomi tapi bisa juga memberi dampak positif kepada masyarakat dengan menanamkan ilmu dan motivasi tentang bisnis dan membagikan pengalamannya sehingga bisa menimbulkan lingkungan yang mendukung dan terciptanya peluang baru yang bisa memajukan ekonomi baik itu mikro maupun makro.

Belakangan ini industri kafe ataupun kedai kopi mulai banyak bermunculan di Tanjungpinang. Masyarakat saat ini terutama generasi muda suka mencari tempat nongkrong seperti di kafe maupun kedai kopi, sembari bersantai menikmati minuman maupun makanan yang disajikan pihak kedai kopi maupun kafe. Para

pengunjung bisa sambil mengobrol santai dengan teman-temannya, bermain *game* secara bersama sama atau disebut dengan Mabar (Main Bareng), mengerjakan tugas, membicarakan bisnis, dan lain-lain. Sehingga sudah menjadi kebiasaan masyarakat saat ini untuk mengunjungi kedai kopi maupun cafe. Dengan adanya kondisi serta situasi ini membuat para pengelola untuk lebih kreatif dalam membuat sebuah inovasi guna memajukan usahanya, seperti diadakannya program acara atau event, interior, makanan dan lain-lain. Tujuannya agar pengunjung senang dan nyaman berada di tempat tersebut.

Trend tersebut tentunya akan mendorong perusahaan untuk mengembangkan dan merancang strategi pemasaran yang tepat, karena hal tersebut merupakan salah satu solusi perusahaan dalam menghadapi persaingan yang muncul di Indonesia. Kegiatan pemasaran memegang peranan yang sangat penting dalam bisnis karena bertujuan untuk menciptakan nilai bagi konsumen. Setiap pelaku dalam kelas bisnis harus bereaksi secara sensitif terhadap setiap perubahan yang terjadi.

Waroeng Kopi W&W didirikan pada tahun 2018 oleh pemiliknya yang bernama Pak Bowo, lokasi nya terletak di jalan Ahmad Yani Kelurahan Sei Jang Kecamatan Bukit Bestari Kota Tanjung Pinang Provinsi Kepulauan Riau.

Waroeng Kopi W&W sangat ramai baik di pagi, siang, sore hingga malam hari dan biasanya semakin ramai ketika ada event seperti acara *live music band* yang dimana pengunjung boleh tampil bebas di atas panggung sesuai dengan keahlian musiknya, bahkan juga ada mahasiswa yang rapat organisasi, rapat bisnis,

mengerjakan tugas sekolah atau kuliah bersama teman-temannya. Tetapi semenjak pandemi hingga sekarang acara atau event sudah ditiadakan lagi.

Belum lagi semakin banyak kedai kopi yang baru buka di kota Tanjungpinang yang bisa menimbulkan kompetitor baru, maka dari itu diperlukan penelitian untuk mengetahui apa yang di butuhkan WAROENG KOPI W&W untuk mempertahankan bisnis nya dengan menilai kepuasan konsumen nya, walaupun bisnis nya saat ini sudah menghasilkan ataupun stabil secara pendapatannya.



Gambar 1.1

Suasana Waroeng Kopi W&W

Foto di atas menunjukkan suasana Waroeng Kopi W&W yang terlihat cukup ramai oleh pengunjung. Hal ini mencerminkan keunikan Waroeng Kopi W&W yang selalu dipadati pengunjung setiap hari, menandakan daya tarik yang kuat dari kedai kopi ini. Para pengunjung berasal dari berbagai kalangan, mulai dari anak

muda hingga orang tua, menunjukkan bahwa kedai ini berhasil menarik minat berbagai segmen masyarakat.

Dalam konteks penelitian ini, foto ini berfungsi untuk menggambarkan kegiatan atau keseharian di Waroeng Kopi W&W, di mana para pengunjung sangat menikmati suasana. Beberapa pengunjung terlihat mengobrol santai, sementara yang lain bermain game atau berdiskusi tentang urusan penting. Aktivitas yang beragam ini menunjukkan bahwa kedai kopi ini tidak hanya berfungsi sebagai tempat menikmati minuman, tetapi juga sebagai ruang sosial yang mendukung interaksi antar pengunjung.

Kehangatan suasana, ditambah dengan interaksi positif antar pengunjung, menciptakan pengalaman yang menyenangkan. Hal ini dapat diasosiasikan dengan kepuasan konsumen yang tinggi, yang dapat dipengaruhi oleh Kualitas produk serta fasilitas dan pelayanan yang mendukung kenyamanan pelanggan.

Dalam penelitian ini, penulis melakukan wawancara singkat yang dilakukan dengan narasumber yang biasa disapa Kiki yang merupakan pelanggan setia W&W, pada tanggal 20 Mei 2024, berikut hasil wawancaranya:

Kualitas Produk memegang peran penting untuk mempertahankan pelanggan dan dari kualitas inilah perusahaan bisa dinilai konsisten dalam menjaga kualitas produk. Ketika informan diminta untuk menjelaskan kesegaran dan cita rasa minuman kopi yang dipesan, informan menyatakan bahwa kopi yang disajikan memiliki tingkat kepekatan yang sesuai, komposisi susu yang seimbang, rasa manis

yang pas, serta aroma kopi yang kuat. Secara keseluruhan, cita rasa kopi tersebut dinilai sangat sesuai dengan preferensi informan.

Selanjutnya, terkait konsistensi cita rasa kopi dari satu kunjungan ke kunjungan lainnya, informan menilai bahwa rasa kopi di kedai tersebut relatif konsisten. Penilaian ini didasarkan pada pengalaman informan yang telah mengunjungi kedai tersebut sejak tahun 2018, di mana selama kurang lebih enam tahun tidak ditemukan perubahan yang signifikan pada cita rasa kopi yang disajikan.

Selanjutnya, terkait pemanfaatan fasilitas tambahan yang tersedia, informan menyatakan bahwa ia menggunakan layanan Wi-Fi karena keberadaan akses internet dinilai sangat penting. Informan juga menilai bahwa kualitas koneksi Wi-Fi di warung kopi tersebut cukup baik dan berjalan lancar.

Kepuasan konsumen merupakan aspek yang sangat penting karena pelayanan yang diberikan perusahaan secara langsung memengaruhi tingkat kepuasan dan berperan dalam membangun loyalitas pelanggan. Oleh karena itu, diperlukan kualitas pelayanan yang baik agar konsumen merasa dihargai dan nyaman.

Ketika dimintai pendapat mengenai hal yang membedakan kualitas pelayanan di warung kopi ini dibandingkan dengan tempat lain, informan menyampaikan bahwa pelayanan yang diberikan tergolong baik, cepat, dan ramah. Selain itu, kedekatan antara konsumen dan karyawan turut menjadi nilai tambah. Informan juga menilai bahwa pihak warung kopi mampu memahami preferensi

pengunjung, termasuk dalam pemilihan musik yang sesuai dengan selera konsumen, khususnya musik rock era 1980-an dan 1990-an.

Selanjutnya, terkait pengalaman ketidakpuasan terhadap pelayanan, informan menyatakan bahwa selama ini ia selalu merasa puas saat berkunjung ke warung kopi tersebut dan belum pernah mengalami permasalahan terkait pelayanan.

Berdasarkan wawancara awal dengan Ketua Staff Waroeng Kopi W&W, diketahui bahwa pada saat event live music diadakan, pendapatan kedai mengalami peningkatan dibandingkan hari operasional biasa. Namun demikian, meskipun tanpa adanya event, pendapatan kedai dinilai tetap stabil. Kondisi ini menunjukkan bahwa strategi event memiliki kontribusi terhadap peningkatan pendapatan, tetapi di sisi lain terdapat faktor-faktor lain yang turut berperan dalam menjaga stabilitas usaha. Oleh karena itu, perlu dilakukan penelitian lebih lanjut untuk mengetahui sejauh mana kualitas produk, fasilitas, dan kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan konsumen sebagai salah satu faktor pendukung keberlangsungan bisnis.

Penelitian ini menggunakan teknik regresi linier berganda dengan jenis *sample cluster random sampling*, adapun perbedaan yang kedua terdapat pada jenis penelitian yang dilakukan yaitu dengan jenis penelitian kuantitatif, dimana penelitian ini menjelaskan dan menggambarkan hubungan sebab akibat dari variabel independen terhadap variabel dependen, yaitu pengaruh kualitas produk, fasilitas, dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen pada bisnis kedai kopi W&W. Penulis ingin melihat pengaruh dari kualitas produk, fasilitas, dan kualitas pelay

pengaggurananan yang diterapkan pada Waroeng Kopi W&W agar peneliti bisa mengetahui kendala yang di hadapi oleh Waroeng Kopi W&W dan cara mengatasi masalah yang akan dihadapi. Berdasarkan latar belakang di atas maka penulis tertarik untuk mengangkat sebuah judul penelitian yang berjudul: **“Pengaruh Kualitas Produk Fasilitas dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Konsumen pada Bisnis Waroeng Kopi W&W”**.

1.2 Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah diatas, maka identifikasi masalah Waroeng Kopi W&W adalah sebagai berikut:

1. Pentingnya menjaga Kualitas Produk untuk menghadapi persaingan kedai Kopi di Tanjungpinang, karena semakin banyak bermunculan kedai kopi di Kota Tanjungpinang yang dapat menjadi pesaing.
2. Kurangnya fasilitas hiburan bagi pengunjung, seperti live music band yang sudah ditiadakan padahal dari event ini banyak musisi-musisi pemula maupun senior yang berkumpul, tampil di panggung bersama, dan juga yang bukan musisi juga menikmati acara tersebut.
3. Pentingnya menjaga kualitas pelayanan untuk mempertahankan pelanggan lama, kualitas pelayanan sangat penting untuk dijaga jangan sampai pelanggan lama menjadi pindah ke kedai kopi lain sehingga penjualan Waroeng Kopi W&W semakin menurun.

1.3 Perumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang penelitian yang telah diuraikan diatas, maka rumusan masalah dalam penelitian ini yaitu:

1. Seberapa besar pengaruh Kualitas Produk terhadap kepuasan konsumen Waroeng Kopi W&W?
2. Seberapa besar pengaruh Fasilitas terhadap kepuasan konsumen Waroeng Kopi W&W?
3. Seberapa besar pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap kepuasan konsumen Waroeng Kopi W&W?

1.4 Pembatasan Masalah

Masalah dalam penelitian ini harus dibatasi agar topik yang dibahas tidak terlalu luas dan fokus pada permasalahan yang akan dibahas. Berikut adalah pembatasan masalah yang akan diterapkan:

1. Variabel yang ingin dibahas adalah variabel Kualitas Produk, Fasilitas, dan Kualitas Pelayanan pada Waroeng Kopi W&W di kota Tanjungpinang.
2. Responden yang akan diteliti adalah pelanggan Waroeng Kopi W&W di kota Tanjungpinang.
3. Studi pada Waroeng Kopi W&W.

1.5 Tujuan Penelitian

Dari rumusan masalah yang telah dikemukakan diatas, maka tujuan penelitian ini adalah:

1. Untuk mengetahui pengaruh antara Kualitas Produk terhadap Kepuasan Konsumen.
2. Untuk mengetahui pengaruh antara Fasilitas terhadap Kepuasan Konsumen.
3. Untuk mengetahui pengaruh antara Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Konsumen.

1.6 Manfaat Penelitian

Adapun manfaat dari penelitian ini adalah:

1. Manfaat Teoritis

Hasil penelitian ini diharapkan bermanfaat bagi akademisi yang sedang melakukan penelitian lebih lanjut mengenai pengaruh Produk, Fasilitas, dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Konsumen Waroeng Kopi W&W yang bisa memberikan informasi yang bersifat teoritis dan empiris guna mengembangkan ilmu pengetahuan.

2. Manfaat Praktis

a. Bagi Penulis

Penelitian ini sebagai studi awal dapat menambah ilmu, wawasan, dan pengalaman penulis sendiri tentang Produk, Fasilitas, dan Kualitas Pelayanan terhadap kepuasan konsumen pada bisnis Waroeng Kopi W&W, sehingga hasil dari

penelitian ini dapat menambah wawasan, pengalaman, dan ilmu pengetahuan tentang masalah yang diteliti.

b. Bagi Akademisi

Penelitian ini dapat bermanfaat bagi kalangan akademisi sebagai bahan referensi selanjutnya dan sebagai bacaan terutama pada mahasiswa Jurusan Manajemen maupun Kewirausahaan.

c. Bagi Masyarakat

Penelitian ini diharapkan memberikan informasi kepada masyarakat mengenai Pengaruh Kualitas Produk, Fasilitas, dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Bisnis Waroeng Kopi W&W, dan bisa menjadi bahan referensi orang lain yang ingin mendirikan bisnis yang serupa maupun yang bisnis yang berbeda.

1.7 Sistematika Penulisan

Untuk memberikan gambaran bagaimana sistem penulisan penelitian ini maka dirumuskan sistematika gambaran umum sebagai berikut:

BAB I : PENDAHULUAN

Pada bab ini berisi tentang latar belakang, rumusan masalah, batasan penelitian, tujuan penelitian, manfaat penelitian, dan sistematika penulisan

BAB II : KAJIAN PUSTAKA

Pada bab ini berisi tentang landasan teori, hasil penelitian yang relevan, kerangka berpikir, dan hipotesis penelitian.

BAB III : METODE PENELITIAN

Dalam bab ini akan menguraikan tentang jenis variabel yang digunakan, tempat dan waktu penelitian, populasi dan sampel, teknik pengambilan sampel, definisi operasional variabel, dan teknik analisis data.

BAB IV : PENELITIAN

Pada bab ini akan menguraikan dan menjelaskan tentang deskripsi umum objek penelitian berupa pemaparan data yang memuat informasi tentang lokasi yang menjadi objek penelitian, analisis data, dan hasil temuan penelitian.

BAB V : PENUTUP

Pada bab ini penulis mengemukakan kesimpulan dan saran. Kesimpulan merupakan sumbangan pemikiran penulis yang berkaitan dengan penelitian yang dilakukan.