

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

Pada era globalisasi seperti sekarang ini, tingkat arus informasi telah berkembang dengan sedemikian rupa sehingga pengaruhnya dapat dengan cepat terlihat dan terasa di dalam masyarakat. Unsur-unsur budaya global memasuki dunia lokal dengan sangat cepat dan intensif. Salah satu contohnya gaya hidup instan masyarakat, yang terwujud dalam dunia kuliner. Gaya hidup modern menjadi budaya populer saat ini, dimana masyarakat Indonesia banyak disuguhkan dengan pangan dengan cepat saji. Budaya bersantai di Cafe menjadi kebiasaan di masyarakat yang tanpa disadari hal tersebut merupakan pengaruh dari globalisasi. Cafe merupakan gaya hidup masyarakat masa kini. Setelah jam pelajaran, diantara jam kuliah, bahkan sepulang jam kantor, mereka cenderung menghabiskan waktu untuk sekedar berkumpul dan bersantai bersama. Lokasi yang strategis, harga yang terjangkau, tempat yang nyaman, cara penyajian yang ramah, serta tersedia akses wifi menambah kenyamanan pengunjung dan membuat Cafe menjadi tempat berkumpul favorit.

Kota Tanjungpinang merupakan ibukota Provinsi Kepulauan Riau, selain merupakan pusat kegiatan Pemerintahan, Sosial Politik, Pendidikan dan Kebudayaan, juga merupakan pusat kegiatan Perekonomian, yang secara ekonomis menguntungkan bagi pertumbuhan dan pengembangan kota Tanjungpinang, yaitu pusat perdagangan, industri dan pariwisata. Dengan

letaknya yang sangat strategis dimana Kota Tanjungpinang sebagai lalu lintas dan transit berbagai kegiatan perekonomian antara pulau Sumatera dan Pulau Jawa hal ini menjadikan Kota Tanjungpinang berkembang cukup pesat dalam Provinsi Kepulauan Riau. Oleh karena itu pertumbuhan bisnis cafe dan resto juga ikut berkembang.

Seiring dengan perkembangan gaya hidup yang semakin modern, perilaku konsumen terhadap keputusan pembelian suatu produk juga ikut beragam untuk itu produsen juga harus berupaya untuk memahami kebutuhan, keinginan dan permintaan pasar sasaran. Oleh karena itu para produsen harus mampu membuat konsumen merasa puas terhadap produk yang ditawarkan.

Menurut Kotler dan Keller (2016) kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan kinerja (hasil) yang diharapkan. Setelah konsumen mengkonsumsi suatu produk atau jasa, konsumen akan memiliki perasaan puas atau tidak puas terhadap produk atau jasa yang dikonsumsinya. Kepuasan akan mendorong konsumen membeli dan mengkonsumsi ulang produk tersebut. Sebaliknya, perasaan yang tidak puas akan menyebabkan konsumen kecewa dan menghentikan pembelian kembali dan konsumsi produk tersebut.

Banyaknya cafe yang bermunculan telah menimbulkan suatu persaingan, khususnya dalam persaingan harga, mutu makanan, dan pelayanan antar usaha sejenis. Keadaan inilah yang membuat konsumen lebih selektif dalam menentukan pilihannya. Persaingan yang terjadi antar bisnis usaha makanan ini mendorong masing-masing perusahaan untuk menciptakan peluang dengan menerapkan ide-

ide baru untuk menarik minat konsumen. Tingkat persaingan yang semakin tinggi mengakibatkan konsumen memiliki persepsi yang tinggi terhadap kualitas, pilihan produk, suasana lebih nyaman dan pelayanan yang lebih bernilai, tetapi dengan membayar lebih murah, waktu lebih cepat, dengan usaha dan resiko yang lebih rendah.

**Tabel 1.1**  
**Jumlah Pengunjung di Cafe MinumLok**  
**di Kota Tanjungpinang Tahun 2021**

Bulan	Jumlah Pengunjung
Januari	800
Febuari	850
Maret	755
April	600
Mei	1000
Juni	850
Juli	700
<b>Total</b>	<b>5.555</b>

Sumber : Di lihat dari nota pembelian Cafe MinumLok Kota Tanjungpinang Tahun 2021

Berdasarkan tabel di atas di jelaskan bahwa dalam penghitungan jumlah konsumen *Cafe MinumLok* menghitung berdasarkan jumlah yang di terima dalam perbulan. Dari tabel di atas dapat di simpulkan bahwa jumlah konsumen *Cafe MinumLok* di bulan April mengalami peningkatan konsumen menjadi 600 hal ini di karnakan oleh bulan April merupakan bulan Ramadhan , dan di bulan Mei meningkat lebih tinggi karena di hari libur sekolah dan libur lebaran. Dengan adanya perubahan dan pengaruh itu, maka menyebabkan pergeseran atau perubahan fungsi *cafe* yang melahirkan fenomena dan budaya baru.

Hal ini menjadi permasalahan yang cukup menarik karena Cafe MinumLok merupakan baru tetapi sudah bisa menarik masyarakat untuk berkunjung. Masyarakat menilai jika Cafe MinumLok memiliki beragam konsep

desain interior yang memiliki keunikan tersendiri dan juga menu makanan maupun minuman. *Cafe MnumLok* lokasi di Jl. Gatot Subroto, Kp. Bulang, Kec. Tanjungpinang. Tidak hanya memanjakan lidah pengunjungnya, melainkan pula dengan suka cita menyuguhkan suasana mempesona mata dan hati, karena cafe ini memiliki design yang unik yaitu mengusung konsep design klasik yang berasal dari kayu – kayu. Tak heran bila faktanya banyak tamu yang seakan merasa nyaman untuk berlama-lama di sana, baik bersama orang terdekat dan keluarga, maupun bersama rekanan meeting.

Dengan menciptakan suasana cafe yang menarik dapat memunculkan minat konsumen untuk mengunjungi cafe dan kemudian didukung dengan layanan yang berkualitas memungkinkan untuk terciptanya kepuasan konsumen, apabila konsumen merasa puas maka tidak menutup kemungkinan bagi mereka untuk melakukan pembelian di kemudian hari dan tidak menutup kemungkinan bagi mereka yang merasa puas untuk menjadi pelanggan tetap di cafe tersebut.

Salah satu cafe di MinumLok yang memiliki suasana nyaman adalah Cafe MinumLok. Cafe MinumLok merupakan cafe yang menawarkan aneka menu mulai dari menu tradisional hingga menu modern. Cafe MinumLok mengusung tema vintage atau klasik karena terdapat banyak sentuhan tempo dulu dalam penataan ruangnya. Apabila dibandingkan dengan cafe lain yang ada di Tanjungpinang, Cafe MinumLok ini memiliki kelebihan dengan menonjolkan konsep cafe yang benar-benar bernuansa vintage sedangkan cafe-cafe lain kurang mampu menonjolkan tema yang mereka usung. Suasana cafe MinumLok cenderung memberikan efek ketenangan, yang dapat dirasakan melalui, warna

dinding yang tidak mencolok, tanaman hidup yang ada didalam cafe, serta alunan musik yang sedang diputar. Ditambah lagi cafe ini sering memberikan fasilitas tambahan berupa live musik apabila sedang ada eventevent tertentu yang tujuannya adalah untuk menghibur konsumen.

Suasana cafe merupakan salah satu faktor yang menunjang bisnis cafe dimana suasana yang ada dan tercipta membuat konsumen merasa berbeda untuk setiap cafe yang mereka datangi. suasana cafe yang tercipta melalui eksterior, interior, suara music dan penetangan ruangan yang pada akhirnya dapat membentuk perasaan nyaman yang dapat dirasakan konsumen.

Tjiptono (dalam Runtuwuu, Oroh, & Taroreh, 2014:1805) Kualitas pelayanan adalah tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan konsumen. kualitas pelayanan menjadi hal penting bagi suatu perusahaan jasa, karena dengan kualitas pelayanan yang baik konsumen akan merasa puas bahkan setia kepada perusahaan tersebut.

Zeithaml dan Bitner dalam Wibowo & Priansa (2017:159), menyatakan bahwa Kualitas Layanan adalah total pengalaman yang hanya dapat dievaluasi oleh konsumen. Kualitas adalah sebuah kata yang bagi penyedia jasa merupakan sesuatu yang harus dikerjakan dengan baik (Supranta dalam Widodo, 2017). Memberikan kualitas pelayanan yang optimal merupakan sebuah strategi dalam mempertahankan sebuah perusahaan di era persaingan saat ini. Kualitas pelayanan merupakan dimana perusahaan bisa memenuhi atau melebihi sesuatu yang diharapkan oleh konsumen. Menurut Tjiptono dalam Hafidza (2019), kualitas

pelayanan (service quality) adalah berfokus pada upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan, serta ketepatan penyampaiannya untuk mengimbangi harapan konsumen.

Kolter & Keller (2017:196) mendefinisikan kepuasan konsumen adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang timbul karena membandingkan kinerja yang dipersepsikan produk ( atau hasil) terhadap ekspektasi mereka.

Berdasarkan latar belakang tersebut yang telah diuraikan, maka penulis mengambil judul **“Pengaruh Suasana Cafe, Lokasi, dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Konsumen”** dengan studi kasus pada Cafe MinumLok.

## **1.2 Identifikasi masalah**

Dari uraian latar belakang diatas, maka penulis mengidentifikasi beberapa permasalahan yang dapat pengaruh suasana cafe, lokasi, dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen pada Cafe MinumLok.

1. Pihak Cafe MinumLok melakukan perubahan pada suasana cafe menjadi modern
2. Lokasi Cafe MinumLok dekat dengan jalan sehingga mempermudah pelanggan untuk datang
3. Karyawan yang ramah dan baik membuat konsumen sangat puas dengan pelayanan

## **1.3 Perumusan Masalah**

Dari uraian latar belakang yang tertulis diatas maka dapat dirumuskan permasalahan sebagai berikut:

1. Apakah Suasana Cafe berpengaruh terhadap kepuasan konsumen pada Cafe MinumLok Tanjungpinang?
2. Apakah Lokasi berpengaruh terhadap kepuasan konsumen pada Cafe Minumlok Tanjungpinang?
3. Apakah Kualitas Pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan konsumen pada Cafe MinumLok Tanjungpinang?
4. Apakah Suasana Cafe dan Kualitas Pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan konsumen pada Cafe MinumLok Tanjungpinang?

#### **1.4 Pembatasan Masalah**

Dengan luas permasalahan yang terjadi, keterbatasan waktu, biaya dan agar penelitian dapat dilakukan secara lebih mendalam maka tidak semua masalah yang telah diidentifikasi akan diteliti dalam penelitian ini. Dalam melakukan penelitian ini Penulis membatasi masalah pada seberapa besar Pengaruh Suasana Cafe, Lokasi dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen. Batasan penelitian juga terletak pada objek yang dijadikan landasan penelitian. Objek penelitian ini adalah Cafe MinumLok.

#### **1.5 Tujuan Penelitian**

Berdasarkan rumus masalah yang ada, maka penulis melakukan penelitian ini tujuan untuk :

1. Untuk mengetahui apakah Suasana Cafe berpengaruh terhadap kepuasan konsumen Cafe MinumLok Tanjungpinang.
2. Untuk mengetahui apakah Lokasi berpengaruh terhadap kepuasan konsumen pada Cafe MinumLok Tanjungpinang.

3. Untuk mengetahui apakah Kualitas Pelayanan berpengaruh terhadap Kepuasan Konsumen pada Cafe MinumLok Tanjungpinang.
4. Untuk mengetahui apakah Susana Cafe dan kualitas pelayanan terhadap Kepuasan Konsumen pada Cafe MinumLok Tanjungpinang.

## **1.6 Manfaat Penelitian**

Manfaat penelitian yang akan di lakukan adalah :

### **1. Manfaat Bagi Perusahaan**

Penelitian ini berguna untuk memberika saran dan masukan guna untuk peningkatan kualitas suasana cafe sehingga dapat di jadikan evaluasi kinerja, dan menjadi pertimbangan strategi untuk meningkatkan kinerja di masa yang akan datang.

### **2. Manfaat Bagi Penulis**

Dengan penelitian ini di harapkan dapat mengembangkan kemampuan penulis yang diperoleh selama perkuliahan dan dapat menambah dan memperkaya wawasan dalam penerapan ilmu manajemen kewirausahaan, serta pengetahuan penulis mengenai suasana cafe yang mempengaruhi kepuasan pembelian konsumen.

3. Bagi Universitas diharapkan dapat memberikan kontribusi penambahan ilmu pengetahuan, khususnya bagi Manajemen Kewirausahaan serta menjadi bahan bacaan di Perpustakaan Universitas.

## **1.7 Sistematika Penulisan**

Untuk memberikan gambaran lebih jelas tentang pembatasan penulisan, maka penulis membagi tulisan ini dalam beberapa bab sebagai berikut:



## **BAB I PENDAHULUAN**

Bab pertama ini sebagai pengantar kedalam permasalahan pihak yang mencakup latar belakang, identifikasi masalah, rumusan masalah, batasan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian dan sistematika penulisan.

## **BAB II KAJIAN PUSTAKA, KERANGKA PEMIKIRAN DAN HIPOTESIS**

Bab kedua ini menjelaskan teori-teori yang terkait dimulai dari teori stakeholder, teori legitimasi dan penjelasan mengenai tanggung jawab perusahaan, ukuran perusahaan, ukuran dewan komisaris dan pengungkapan media. Serta penjelasan mengenai kerangka pemikiran dan hipotesis penelitian.

## **BAB III METODOLOGI PENELITIAN**

Bab ketiga ini membahas mengenai objek dan ruang lingkup penelitian, metode penelitian, operasional variabel penelitian, metode penentuan populasi dan sampel, prosedur pengumpulan data dan metode analisis data.

## **BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

Bab keempat ini menjelaskan hasil uji statistik deskriptif, uji asumsi klasik, uji analisis regresi berganda, uji hipotesis dan juga menjelaskan hasil penelitian.

## **BAB V KESIMPULAN DAN SARAN**

Bab kelima berisi tentang kesimpulan dan saran dalam penelitian ini.