

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Perkembangan bisnis cafe di indonesia saat ini sedang berkembang pesat. Hal ini dapat dilihat banyaknya kafe yang bermunculan dikarenakan kafe sudah menjadi gaya hidup masyarakat dan bervariasinya kebutuhan konsumen serta diikuti kreatifitas masyarakat, hal ini menimbulkan kemudahan untuk para konsumen dalam menentukan tempat bersantai berbentuk kafe.

Pertumbuhan ekonomi yang saat ini terlihat dalam minat para konsumen pada kafe menyebabkan berkembangnya usaha kafe pada suatu daerah, semakin maraknya persaingan yang terjadi pada usaha kafe ini membuat para pemilik kafe termotivasi membuat strategi-strategi untuk menarik minat konsumen untuk melakukan pembelian pada kafe miliknya. Strategi yang umum digunakan oleh para pemilik dalam menarik konsumen yaitu dengan cara membuat dekorasi kafe mengikuti trend yang sedang diminati masyarakat, membuat inovasi pada setiap produk, membuat suasana kafe sesuai dengan yang diinginkan para konsumen seperti menyediakan hiburan berbentuk musik serta meningkatkan pelayanan kepada para konsumen.

Kafe pada umumnya merupakan suatu usaha dibidang makanan dan minuman yang dikelola secara praktis dengan menawarkan tingkat pelayanan bagi para konsumen secara menyeluruh dan ramah. Dalam hal ini kafe ternyata bukan hanya sekedar tempat bersantai, tetapi kafe juga memberikan manfaat bagi para

pengunjung yang datang diantaranya sebagai tempat untuk menghilangkan kejenuhan dan kelelahan yang dialami oleh konsumen, kafe juga dapat menciptakan suasana yang damai dan ramai bagi para konsumen, kafe juga bisa dijadikan tempat untuk mengerjakan tugas, juga sebagai tempat untuk bercanda gurau bersama teman dan menemukan teman baru serta kafe dapat memberikan suatu kenyamanan bagi para pengunjung dari suasana yang disediakan oleh kafe tersebut.

Berdirinya suatu kafe dapat menjadi tanda sebagai salah satu bentuk pertumbuhan ekonomi yang sedang terjadi di suatu daerah dan juga memberikan manfaat sebagai penyedia lapangan pekerjaan bagi para pencari kerja. Dalam hal penjualan kafe sangat dipengaruhi oleh pelayanan yang diberikan serta terdapat faktor lain berupa perubahan gaya hidup di setiap konsumen yang sangat terlihat pada kaum anak muda dimana hampir setiap aktivitas dan kesibukannya hanya menghabiskan waktu, berkumpul bersama teman dan menghabiskan energi untuk bersantai menghilangkan kepenatan.

Mereka pasti akan mencari tempat yang cocok atau sesuai dengan keinginan dan gaya hidup mereka, salah satu tempat yang dapat memenuhi kebutuhan dan keinginan mereka tersebut adalah kafe. Banyaknya kafe yang bermunculan mengakibatkan para owner berpikir lebih kreatif untuk menciptakan konsep yang berbeda dari kafe-kafe yang sudah ada. Hal ini sudah tentu untuk menarik perhatian pengunjung. Pada umumnya para owner kafe terlebih dahulu mensurvei apa yang menjadi trend di pasaran masyarakat atau dari kebiasaan-kebiasaan masyarakat.

Salah satu cafe yang sedang berkembang pesat saat ini adalah kafe Bwt Cofftea House yang terletak di kecamatan prigen kabupaten pasuruan. Kafe Bwt

Cofftea House menyajikan berbagai macam makanan dan minuman. Bertema café out door dengan mengandalkan pemandangan yang indah dan tempat yang sejuk merupakan salah satu alasan banyak orang-orang yang jauh-jauh untuk sekedar mengunjungi tempat ini untuk merasakan suasana yang tidak mereka rasakan di tempat lain. Tidak cukup hanya mengandalkan pemandangan yang indah untuk menarik pengunjung di perlukan juga kualitas pelayanan yang baik agar pengunjung merasa puas bila berkunjung ke Kafe.

Di dirikan pada 30 agustus 2017 tidak butuh waktu lama untuk terkenal di kalangan masyarakat hingga sekarang. Karena pemilihan tempat dan selalu berbenah dalam hal pelayanan membuat selalu di jadikan rekomendasi bagi para wisatawan lokal untuk berkunjung. Tidak hanya pengunjung dari pasuruan saja banyak yang dari luar kota juga berkunjung untuk merasakan suasana yang diberikan oleh Kafe Bwt Cofftea House.

Agar selalu menarik kembali untuk berkunjung ke Kafe Bwt Cofftea House dalam hal kualitas pelayanan selalu di utamakan agar pengunjung tidak merasa kecewa bila sudah singgah kesana. Menurut Parasuraman, Zeithaml dan Berry (1985) yang dikutip oleh Fandy Tjiptono (2012:174), ada lima dimensi utama untuk mengukur kualitas layanan. Dimensi utama meliputi: Realibilitas (Realibility), Daya Tanggap (Responsiveness), Jaminan (Assurance), Empati (Empathy), dan yang terakhir Bukti Fisik (Tangibles). Penelitian terdahulu yang di lakukan oleh Ueng budi haryoko dll (2020) di Starbucks Coffee Plaza Kampung Kemang menunjukkan bahwa kualitas pelayanan dengan kepuasan pelanggan terbukti signifikan.

Kepuasan pelanggan Menurut Kotler dan Keller (2009: 138), adalah perasaan senang atau frustrasi seseorang sebagai hasil membandingkan perasaan (atau hasil) produk dengan harapan. Seperti yang diharapkan, pelanggan tidak puas. Jika acara itu memenuhi harapan, pelanggan akan puas. Jika acara melampaui harapan, pelanggan Posting komentar atau balas komentar. Dari definisi ini, dapat dikatakan bahwa kepuasan adalah rasa kepuasan atau frustrasi seseorang tentang produk atau jasa yang ditawarkan bersama dengan harapan yang diharapkan.

Menurut Zeithaml et., al, (2018) mendefinisikan revisit intention merupakan bentuk perilaku (behavioral intention) atau keinginan pelanggan untuk datang kembali, memberikan word of mouth yang positif, tinggal lebih lama dari perkiraan, berbelanja lebih banyak dari perkiraan. Dengan banyaknya konsumen yang datang membeli produk atau jasa perusahaan, maka perusahaan akan mencapai keuntungan yang diharapkan. Berdasarkan definisi diatas revisit intention merupakan keinginan pelanggan untuk datang kembali.

Berdasarkan penjelasan diatas maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian mengenai kualitas pelayanan yang mempunyai hubungan erat terhadap kepuasan pelanggan untuk mencapai minat berkunjung kembali. Berdasarkan uraian tersebut penulis tertarik melakukan penelitian dengan judul: Pengaruh *Service Quality* Terhadap Kepuasan Konsumen Untuk Niat Berkunjung Kembali Studi Kasus Kafe Bwt Cofftea House.

1.2 Rumusan Masalah

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

1. Apakah *Service Quality* berpengaruh terhadap kepuasan konsumen di Kafe Bwt Cofftea House?
2. Apakah *Service Quality* berpengaruh terhadap niat konsumen kembali di Kafe Bwt Cofftea House?
3. Apakah kepuasan konsumen berpengaruh terhadap niat berkunjung kembali di Kafe Bwt Cofftea House?

1.3 Tujuan Penelitian

Sesuai dengan uraian pada latar belakang dan rumusan masalah, maka tujuan penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui pengaruh *Service Quality* terhadap kepuasan konsumen di Kafe Bwt Cofftea House.
2. Untuk mengetahui pengaruh *Service Quality* terhadap niat berkunjung kembali di Kafe Bwt Cofftea House.
3. Untuk mengetahui pengaruh kepuasan konsumen terhadap niat berkunjung kembali di Kafe Bwt Cofftea House.

1.4 Manfaat Penelitian

Berikut adalah manfaat yang diharapkan dari kajian ini, antara lain:

1. Bagi peneliti

Penelitian ini menjadi media bagi peneliti untuk menambah pemahaman mengenai tema yang menjadi fokus penelitian ini untuk menerapkan dan menggunakan teori dan sumber yang didapat di bangku kuliah dengan kenyataan yang ada di lapangan.

2. Bagi akademik

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menambah wawasan dan memperdalam ilmu pengetahuan serta dapat digunakan sebagai referensi bagi pembaca yang ingin melaksanakan penelitian.

