

# BAB I

## PENDAHULUAN

### A. Latar Belakang Masalah

Perkembangan usaha bisnis dalam era globalisasi saat ini semakin pesat, salah satunya pada bisnis kafe. Seiring berjalannya waktu usaha kafe banyak diminati para pelaku usaha karena memiliki prospek yang bagus. Menurut Stevan Lie, Sekretaris Jenderal Asosiasi Pengusaha Kafe dan Restoran Indonesia (APKRINDO) mengatakan jika bisnis di bidang ini menjadi sesuatu yang menarik bagi banyak orang karena ketahanannya dari krisis dan menjadi kebutuhan primer masyarakat. Pertumbuhan bidang kafe dan resto setiap tahunnya naik sekitar 15-20%. Sementara itu, dari sisi jumlah pelaku usaha di bidang ini diperkirakan lebih dari 10.000 kafe di seluruh tanah air. Dari sisi pendapatan pun diprediksikan terus meningkat dari semula USD 3,4 miliar menjadi USD 4,16 miliar.<sup>1</sup>

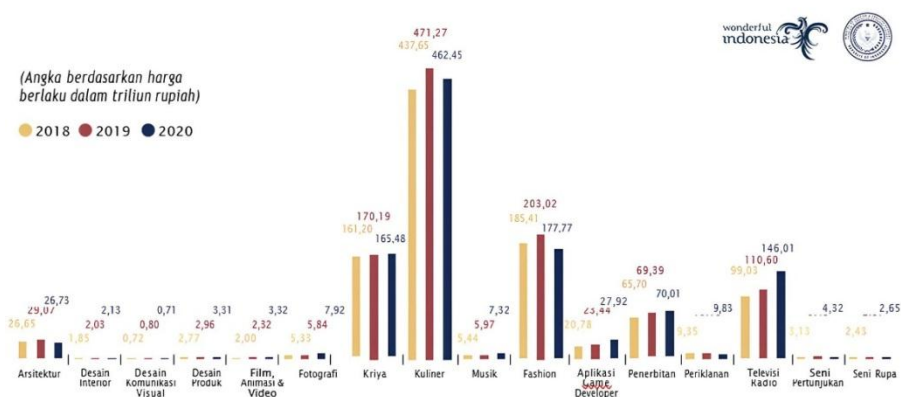
Kafe sendiri merupakan industri kuliner yang hanya menyajikan menu kopi dan menawarkan jenis menu makanan

---

<sup>1</sup> Kafe Kolong, *Pertumbuhan Bisnis Kafe 15-20% Setiap Tahun* (blog), 23 Januari 2024, <https://www.kafekolong.com/pertumbuhan-bisnis-kafe-15-20-setiap-tahun>.

dengan jenis yang terbatas. Perlu diketahui perubahan zaman yang semakin cepat maka bertambahnya menu pilihan makanan dan minuman semakin bermacam-macam. Dengan mengikuti perubahan zaman dan saling terhubung dengan sektor lain seperti pertanian, perikanan, dan industri kreatif lainnya, hal tersebut memberikan dampak positif bagi pertumbuhan sektor terkait dengan menciptakan peluang bisnis menguntungkan dan saling mendukung antar sektor lainnya. Berdasarkan data yang diperoleh dari infografis data statistik indikator makro pariwisata dan ekonomi kreatif bisnis kuliner menjadi penyumbang terbesar tertinggi dari dua sektor lainnya yaitu *fashion* dan kriya sejak tahun 2018-2020.<sup>2</sup>

Gambar 1. 1 Data Statistik Infografis Makro Pariwisata dan Ekraf



Sumber: Universitas Brawijaya, Lembaga Demografi UI, Kememparekraf

<sup>2</sup> Tempo Institute dkk., “Infografis Data Statistik Indikator Makro Pariwisata dan Ekonomi Kreatif,” h. 6. diakses 25 Desember 2023.

Berdasarkan gambar 1.1 diatas menunjukkan bahwa penyumbang terbesar diantaranya kuliner, fashion dan kriya dengan kontribusi setiap tahunnya 75%. Untuk industri kuliner setiap tahunnya menyumbang 42%, fashion 18% dan kriya 15% dari total PDB ekonom kreatif.<sup>3</sup> Hal tersebut menunjukkan bahwa besarnya sumbangsi yang diberikan oleh sektor kuliner terhadap PDB maka banyak pula pelaku bisnis di sektor tersebut. Sehingga dengan banyaknya pelaku usaha di bidang kuliner tersebut maka semakin banyak pula tantangan yang akan dihadapi para pebisnis. Salah satunya dalam menghadapi persaingan yang ketat, terutama pebisnis yang minim ilmu pengetahuan serta pengalaman yang kurang mumpuni terkait pemasaran.

Salah satu contoh dari kurangnya pengalaman mengenai pemasaran yaitu pada bisnis warung *upnormal* yang mengalami kebangkrutan. Hal tersebut terjadi karena adanya beberapa faktor. Faktor utama yang membuat warung tersebut tutup yaitu harga. Dimana harga awal yang ditawarkan untuk mie rebus atau mie goreng sekitar 18.000,- namun perusahaan tiba-tiba

---

<sup>3</sup> Tempo Institute dkk., "Infografis Data...", h. 2

menaikannya, dimana uang 50.000,- tidak cukup untuk makan satu orang. Selain itu juga cita rasa yang sudah tidak enak lagi membuat pelanggan pindah ke tempat lain dengan harga yang lebih terjangkau.

Melakukan ekspansi terlalu cepat juga dilakukan oleh warung tersebut dan sudah tersebar di 20 kota, dimana ekspansi tersebut juga membutuhkan banyak modal, karena dari sisi *supply chain*, logistik dan pelatihan untuk karyawannya juga belum pasti. Hal demikian berpengaruh pada pelayanan yang diberikan tidak seragam sehingga berpengaruh juga terhadap penilaian pelanggan.<sup>4</sup> Maka dari itu pentingnya memahami bagaimana strategi pemasaran yang tepat karena akan berdampak bagi perusahaan dan penilaian konsumen.

Pentingnya memiliki upaya dan strategi yang tepat untuk dapat mengembangkan usaha agar dapat memenuhi kebutuhan konsumen dengan baik dari produk yang di jual. Memenuhi kepuasan konsumen merupakan tujuan utama dari suatu bisnis, sehingga apabila perusahaan dapat memenuhi kebutuhan yang

---

<sup>4</sup> Herman, "Bisnis Warunk Unnormal Mulai Berguguran, Apa Penyebabnya?," 6 Februari 2023, <https://www.beritasatu.com/ekonomi/1025955/bisnis-warunk-unnormal-mulai-berguguran-apa-penyebabnya>.

konsumen inginkan hal tersebut dapat menghindari kehilangan pelanggan ke kompetitor. Memberikan kepuasan bagi konsumen juga dapat meningkatkan keunggulan dalam persaingan suatu bisnis.

Salah satu kafe yang ada di Indonesia yaitu kafe Hello Cabell, dimana disaat perkembangan kafe di Indonesia mengalami kemajuan dan memiliki potensi yang bagus akan tetapi pada kafe Hello Cabell masih terdapat masalah terkait kualitas produk, kualitas pelayanan dan harga. Hal tersebut didukung dengan data *review* konsumen dan juga data *pra* penelitain yang dilakukan oleh peneliti melalui *google form*.

### Gambar 1. 2 *Review* konsumen terkait Hello Cabell

The image shows two screenshots of customer reviews. The top screenshot is from Instagram, showing two reviews. The first review is from user 'wndfauziah' (31 mg) with a profile picture of a person in a purple shirt, stating they are not giving a review because the food is not good and expensive. The second review is from 'widya.mueller' (54 mg) with a heart icon, complaining about the service and price. The bottom screenshot is from Google Maps, showing a review from 'Alex Delpiero' (1 ulasan) with a 4-star rating, and another from 'Wulandari Nazwa' (4 ulasan) with a 4-star rating and a 'BARU' badge. The Google Maps review text is partially obscured but mentions parking issues.

**wndfauziah** 31 mg  
 Mau review jujur aja inimah. Rasa makanan nya B aja dan mahal dgn rasa dan porsi yg cuman segitu. Cukup sekali aja datang kesini.  
 Balas

**widya.mueller** 54 mg  
 Minggu kmrin smpt ke sini @sintyanaiyo @wallohgrpy\_ and Sorry to say but tidak sesuai ekspetasi . Makanan gak panas bahkan gak anget, bisa di bilang anyep, sma service nya acak2an especially waiters nya kurang active .mungkin skrng pengunjung Lagi rame2 nya jdi kurang bisa d handle dengan Baik. So far harga murah terjangkau .  
 Balas

**Alex Delpiero**  
 1 ulasan  
 ★★★★★ sebulan lalu  
 Kemarin makan disitu makan nasi goreng rasanya gaenak trs pedes ,pedes nya doang yang kerasa bumbu'nya gakerAsa aku makan gaabis

**Wulandari Nazwa**  
 4 ulasan  
 ★★★★★ 4 hari lalu BARU  
 Over all maknn ama harga a terjangkau,yg ga bikin nyaman malah ama parkirannya...di patok motor 3rb,mobil 5rb,mana abang² parkir.a kudu di omongin ajl bantu mundurin...jd bikin males balik lg.a krna parkirannya.

Sumber: Komen Instagram dan Rating Google Maps Hello Cabell

Berdasarkan data *review* diatas dari komentar instagram resmi kafe Hello Cabell dengan *username* @hilocabell\_ dan juga berasal dari komentar rating maps dengan *username* @HELLO CABELL menyatakan bahwa terdapat masalah mengenai kualitas produk yaitu kualitas makanan yang disajikan dan diberikan dalam keadaan yang tidak hangat/anyep, sehingga membuat konsumen tersebut kurang puas terhadap apa yang diinginkan dan adanya keluhan terkait pelayanan yang diberikan oleh *waiters* nya yang kurang responsif dalam memberikan pelayanan.<sup>5</sup>

Berdasarkan hasil survei *pra* penelitian yang dilakukan menggunakan kuisioner dengan 25 responden yang pernah melakukan pembelian di kafe Hello Cabell terkait kualitas produk mayoritas konsumen pada item pertanyaan 1 (Produk makanan yang disajikan di kafe Hello Cabell memiliki rasa yang enak) menjawab “Tidak” dengan persentase 48%. Kemudian item pertanyaan 2 (Produk minuman yang disajikan di kafe Hello Cabell memiliki rasa yang enak ) menjawab “Tidak” dengan persentase 52%. Terkait kualitas pelayanan

---

<sup>5</sup> Deskripsi “Hasil *Review* Komen Instagram dan Google Maps mengenai Hello Cabell” diakses pada 28 Januari 2024.

mayoritas konsumen pada item pertanyaan 3 (Kafe Hello Cabel memiliki pelayanan yang responsif) mayoritas konsumen menjawab “Kurang” dengan persentase 56%, dan untuk harga pada item pertanyaan 4 (Harga yang ditawarkan Kafe Hello Cabell terjangkau) mayoritas konsumen menjawab “Ya” dengan presentase 56%. Kemudian untuk item pertanyaan 5 (Harga yang ditawarkan Kafe Hello Cabell sesuai dengan kualitas) mayoritas konsumen menjawab “Tidak” dengan persentase 56%.<sup>6</sup>

Didasarkan oleh teori Dita Putri Anggraeni dan Srikandi Kumadji yang mengatakan bahwa perusahaan dapat mencapai kepuasan konsumen apabila mereka dapat menyediakan atau menjual produk makanan yang berkualitas. Seorang konsumen akan merasa puas karena pengalaman mereka membeli produk yang dikonsumsi atau digunakan. Kualitas produk memiliki peran penting dalam mempengaruhi kepuasan pelanggan dan mendorong pelanggan untuk menjadi loyal terhadap produk yang ditawarkan perusahaan.<sup>7</sup> Lalu oleh

---

<sup>6</sup> Kuisisioner Penelitian “Hasil Sebaran Kuisisioner Survei *Pra* Penelitian Kepada 25 Konsumen Hello Cabell” pada 29 Februari 2024.

<sup>7</sup> Dita Putri Anggraeni dan Srikandi Kumadji, “Pengaruh Kualitas Produk Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Pelanggan (Survei pada Pelanggan Nasi Rawon di Rumah Makan Sakinah Kota Pasuruan),” *Jurnal Administrasi Bisnis* 37, no. 1 (Agustus 2016), h. 172.

Dahlan Abdullah dkk, menyatakan bahwa kualitas pelayanan biasanya diukur dengan melihat bagaimana pelanggan melihat pelayanan yang mereka terima dibandingkan dengan harapan mereka sebelumnya.<sup>8</sup> Kemudian harga adalah jumlah uang yang diperlukan untuk menunjukkan nilai suatu barang atau jasa berdasarkan kualitasnya dan manfaatnya, dipengaruhi oleh faktor psikologis dan faktor lain yang mempengaruhi harga.<sup>9</sup> Sedangkan kepuasan konsumen menurut Ahsani dkk, mengatakan bahwa kepuasan konsumen merupakan tingkat perasaan dimana seseorang menyatakan hasil perbandingan atas barang atau jasa yang diterima dan yang diharapkan. Persepsi pelanggan terhadap kualitas layanan sangat mempengaruhi tingkat kepuasan pelanggan, sehingga jika layanan memenuhi harapan pelanggan, maka pelanggan akan merasa puas.<sup>10</sup>

---

<sup>8</sup> Dahlan Abdullah dkk., "Food Quality, Service Quality, Price Fairness and Restaurant Re- Patronage Intention: The Mediating Role of Customer Satisfaction," *International Journal of Academic Research in Business and Social Sciences* 8, no. 17 (2018), h. 214.

<sup>9</sup> Mohamad Johan Efendi dan Devi Iriandha Widyastuti, "Pengaruh Kualitas Produk dan Harga terhadap Kepuasan Konsumen (Studi pada Usaha Cuci Mobil 'Salem' Desa Sumokembangsri Kecamatan Balongbendi Kabupaten Sidoarjo)," *INOBIIS: Jurnal Inovasi Bisnis dan Manajemen Indonesia* 2, no. 3 (1 Juni 2019), h. 448-449. <https://doi.org/10.31842/jurnal-inobis.v2i3.103>.

<sup>10</sup> Ahsani Paramita Ismail, Klarita Belo Pandung, dan Samuel Randy Tapparan, "Pengaruh Harga dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Cafe Wai Teman Minum Kamu di Kecamatan Rantepao Kabupaten Toraja Utara," *Jurnal Ekonomi, Bisnis dan Terapan (JESIT)* 2, no. 2 (28 Desember 2021), h. 177.



Menilai kepuasan konsumen serta menaikkan ekspektasi konsumen merupakan nilai positif bagi perusahaan untuk dapat meningkatkan penjualan ditengah persaingan, selain itu juga konsumen yang merasa puas terhadap produk yang di jual bisa menjadi pelanggan yang setia dan kemungkinan akan melakukan pembelian ulang karena apa yang dirasakan oleh konsumen sesuai dengan apa yang diharapkan.

Menyadari arti pentingnya kepuasan konsumen, maka hal tersebut perlu diperhatikan oleh Kafe Hello Cabell, yakni kafe yang menyediakan berbagai jenis makanan dan minuman, dimana dalam menjalankan aktivitas usahanya perlu memperhatikan faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan konsumen.

Sehubungan dengan apa yang telah peneliti uraikan diatas, hal tersebut merupakan suatu permasalahan yang ada pada Kafe Hello Cabell. Sehingga peneliti memfokuskan pada kualitas produk, kualitas pelayanan dan harga yang ada pada kafe tersebut dan mengangkat sebuah penelitian yang menarik untuk diteliti dengan judul ***“Analisis Faktor-Faktor Determinan yang Mempengaruhi Kepuasan Konsumen di Kafe Hello Cabell Kabupaten Tangerang”***.

## **B. Identifikasi Masalah**

1. Perkembangan usaha bisnis dalam era globalisasi mengalami perkembangan yang pesat dan memiliki prospek yang bagus termasuk pada bisnis kafe dan salah satunya pada kafe Hello Cabell Kabupaten Tangerang.
2. Terdapat masalah terkait kualitas produk, kualitas pelayanan dan harga yang diperoleh dari *review* konsumen dan hasil survei *pra* penelitian.

## **C. Batasan Masalah**

Agar penelitian dapat lebih terarah, maka penelitian ini akan dibatasi pada masalah-masalah sebagai berikut:

1. Penelitian terbatas pada faktor-faktor determinan yang mempengaruhi kepuasan konsumen (kualitas produk, kualitas pelayanan dan harga).
2. Sasaran penelitian terbatas pada hasil kepuasan konsumen.

## **D. Perumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang, identifikasi masalah dan pembatasan masalah di atas maka dirumuskan permasalahan penelitian sebagai berikut:

1. Apakah faktor determinan kualitas produk berpengaruh terhadap kepuasan konsumen di Kafe Hello Cabell Kabupaten Tangerang?
2. Apakah faktor determinan kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan konsumen di Kafe Hello Cabell Kabupaten Tangerang?
3. Apakah faktor determinan harga berpengaruh terhadap kepuasan konsumen di Kafe Hello Cabell Kabupaten Tangerang?
4. Apakah faktor determinan kualitas produk, kualitas pelayanan dan harga berpengaruh bersamaan terhadap kepuasan konsumen di Kafe Hello Cabell Kabupaten Tangerang?

#### **E. Tujuan Penelitian**

Tujuan yang diharapkan dapat tercapai dalam penelitian ini relevan dengan rumusan masalah. Dengan demikian penelitian ini bertujuan :

1. Untuk mengetahui apakah faktor determinan kualitas produk berpengaruh terhadap kepuasan konsumen di Kafe Hello Cabell Kabupaten Tangerang.

2. Untuk mengetahui apakah faktor determinan kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan konsumen di Kafe Hello Cabell Kabupaten Tangerang.
3. Untuk mengetahui apakah faktor determinan harga berpengaruh terhadap kepuasan konsumen di Kafe Hello Cabell Kabupaten Tangerang.
4. Untuk mengetahui apakah faktor determinan kualitas produk, kualitas pelayanan dan harga berpengaruh bersamaan terhadap kepuasan konsumen di Kafe Hello Cabell Kabupaten Tangerang.

#### **F. Manfaat/Signifikansi Penelitian**

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat-manfaat sebagai berikut:

##### **a. Manfaat Praktis**

Hasil penelitian ini secara praktis diharapkan dapat menambah pemikiran terhadap pemecahan masalah yang berkaitan dengan kepuasan konsumen dan dapat digunakan sebagai bahan pertimbangan bagi perusahaan yang diteliti dalam mengambil langkah-langkah perbaikan untuk masa yang akan datang.

b. Manfaat Teoritis

Hasil penelitian ini secara teoritis diharapkan dapat memberikan sumbangan pemikiran dalam memperkaya wawasan mengenai variabel terkait kepuasan konsumen. Serta penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat sebagai sumber referensi untuk penelitian selanjutnya.

c. Bagi Penulis

Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat memberikan pemahaman lebih mendalam mengenai analisis faktor-faktor determinan yang mempengaruhi kepuasan konsumen dan memberikan pengalaman yang bermanfaat untuk diterapkan di dunia kerja.

**G. Sistematika Pembahasan**

Agar dapat lebih mudah dipahami dari permasalahan pokok penelitian ini disusun dengan sistematika sebagai berikut:

**BAB I PENDAHULUAN**

Pada bab ini berisi uraian latar belakang masalah, identifikasi masalah, batasan masalah, perumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat/signifikansi penelitian dan sistematika pembahasan.

## **BAB II KAJIAN TEORITIS**

Pada bab ini berisi paparan teori yang berkaitan dengan variabel penelitian yang dilakukan oleh peneliti, hasil-hasil penelitian terdahulu yang relevan, hubungan antar variabel, kerangka pikir dan hipotesis penelitian.

## **BAB III METODOLOGI PENELITIAN**

Pada bab ini menguraikan mengenai waktu dan tempat penelitian, penentuan populasi dan sampel, metode penelitian, teknik pengumpulan data, dan teknik analisis data yang dilakukan.

## **BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN**

Pada bab ini menjelaskan mengenai analisis deskriptif data penelitian, karakteristik responden, variabel penelitian, pengujian data dan hasil yang diperoleh, yang ditarik kesimpulannya disertai dengan pembahasan.

## **BAB V PENUTUP**

Pada bab ini berisi tentang kesimpulan dari penelitian dan saran yang dapat dijadikan bahan pertimbangan untuk penelitian yang akan datang.