

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Berkembangnya bisnis makanan dan minuman menjadi pilihan bagi banyak pengusaha di Indonesia karena pelanggan semakin meningkat dengan bertambahnya populasi di Indonesia, yang berdampak pada tingkat konsumsi makanan dan minuman yang menjadi kebutuhan dan keinginan pelanggan. Berbagai langkah diambil oleh pengusaha demi menarik dan menjaga pelanggan.

Roti termasuk bagian jenis makanan pokok yang telah menjadi bagian integral dari berbagai budaya di seluruh dunia. Di Indonesia, hampir semua usia dari remaja hingga orang dewasa bahkan manula menikmati roti. Makanan roti telah menjadi bagian gaya hidup bagi anak-anak dari generasi milenial, bukan hanya sebagai makanan pokok.

Industri toko roti yang melibatkan produksi dan penjualan berbagai jenis roti, pastry dan produk lainnya telah menjadi elemen penting dalam sektor minuman dan makanan. Melihat beberapa tahun ke belakang, industri ini telah mengalami perkembangan signifikan seiring dengan perubahan pola makan dan preferensi pelanggan.

Konteks gaya hidup yang semakin sibuk, toko roti juga berfungsi sebagai penyedia pilihan makanan yang cepat dan berkembang menjadi destinasi favorit untuk cemilan sehari-hari serta makanan penutup dalam berbagai kesempatan. Dalam suasana ketatnya persaingan di industri makanan dan minuman, pemahaman mendalam tentang industri toko roti menjadi penting untuk melengkapi tantangan dan peluang yang ada.

Salah satunya adalah Imperial Cakery ialah sebuah toko roti yang diluncurkan oleh PT. Adicipta Boga Intiprima, Imperial Cakery ini beralamat di lobby area, Jl. R.A. Kartini No.8, Pondok Pinang, DKI Jakarta tepatnya Kecamatan Cilandak, Kota Jakarta Selatan. Dengan jam operasional dari pukul 07:00 sampai 20:30 WIB, toko roti ini menawarkan berbagai jenis roti, pastry dan produk lainnya dengan berbagai cara pengolahan. Tetapi semakin hari kompetisi bisnis ini semakin banyak dan tentunya persaingan semakin ketat pemilik disarankan guna meningkatkan

beragam aspek pelayanan dalam rangka memuaskan keinginan pelanggan serta meningkatkan daya jual dan menarik pelanggan sebanyak mungkin.

Data pretest kepuasan pelanggan Imperial Cakery Siloam Simatupang akan disajikan lewat tabel.

Tabel 1 1
Tabel Pretest Kepuasan Pelanggan Imperial Cakery Siloam Simatupang

No	Pertanyaan	Laki-laki	Perempuan	Global
1	Pelanggan senang kalau di Imperial Cakery sesuai ekspektasi.	2,5	2,4	2,5
2	Kalau harapannya terpenuhi, pelanggan jadi puas di Imperial Cakery.	2,6	2,6	2,6
3	Yang mau balik ke Imperial Cakery artinya puas.	2,9	2,5	2,7
4	Minat balik ke sini menandakan pelanggan senang.	2,7	2,6	2,6
5	Yang bersedia rekomen Imperial Cakery biasanya puas.	2,5	2,5	2,5
6	Kalau direkomendasikan, berarti mereka suka sama layanan Imperial Cakery.	2,7	2,7	2,7
Average		2,7	2,6	2,6

Sumber data: Data diolah oleh peneliti, 2023

Merujuk tabel 1.1 data pretest tersebut, menyatakan bahwa terdapat beberapa masalah dalam persepsi terhadap pelayanan Imperial Cakery di Siloam Simatupang yang memunculkan perbedaan antara responden laki-laki dan perempuan. Pada pernyataan terkait perubahan pelayanan, terlihat laki-laki memberi nilai rata-rata lebih tinggi (2,7) daripada perempuan (2,6). Itu bisa menandakan perempuan lebih rentan terhadap perubahan tersebut dan menunjukkan tingkat kepuasan yang lebih rendah terhadap pelayanan Imperial Cakery di Siloam Simatupang. Selain itu, perbedaan juga terlihat pada bagian yang menyatakan minat kunjung kembali, dimana laki-laki memberikan nilai rata-rata (2,9) sedangkan perempuan memberikan nilai lebih rendah yaitu (2,5). Hal ini menunjukkan adanya variasi antara laki-laki dan perempuan dalam antusias mereka untuk minat kunjung kembali. Keseluruhan, hasil pretest menunjukkan adanya potensi masalah dalam kepuasan, dan perbedaan pendapatan antara laki-laki dan perempuan terhadap pelayanan Imperial Cakery di Siloam Simatupang.

Lokasi (X1) Lokasi dalam bauran pemasaran termasuk faktor utama, pelanggan akan lebih tertarik jika bisnis yang dijalankan mempunyai lokasi yang strategis dan sesuai dibanding lokasi tempat usaha yang kurang startegis. Berhasil tidaknya sebuah usaha ditentukan oleh lokasi yang harus dipilih, yakni dekat dengan masyarakat berlalu lalang atau keramaian, mempertimbangkan akses jalan, dan pastinya bisa dijangkau dengan mudah.

Variasi Produk (X2) bagi pelanggan memunculkan dampak positif untuk Imperial Cakery sebab melalui variasi produk akan semakin banyak varian produk dengan demikian pelanggan dapat menetapkan banyak jenis produk yang tersedia, untuk itu pelanggan akan lebih puas. Variasi produk sebagai daya tarik bagi pelanggan khususnya mampu memberikan alternatif pilihan yang lebih variatif. Banyaknya pilihan untuk pelanggan mampu memberi dorongan terhadap kepuasan pelanggan (Botti & Iyengar, 2006).

Kualitas Pelayanan (X3) termasuk bagian aspek krusial yang menunjang pelayanan untuk pelanggan sehingga muncul kepuasan dan kenyamanan. Kualitas pelayanan adalah sebuah keharusan yang perlu dilaksanakan perusahaan sehingga tetap dipercaya pelanggan dan kuat bertahan. Gaya hidup dan pola konsumsi pelanggan memberi tuntutan perusahaan agar pelayanan yang diberikan mempunyai kualitas yang baik. Berhasil tidaknya perusahaan mampu menyediakan pelayanan dengan kualitas baik, yakni dibantu lewat pendekatan service quality sesuai perkembangan (Parasuraman, 2006).

Berdasarkan latar belakang diatas maka perlu dilakukan penelitian untuk menganalisis **“Pengaruh Lokasi, Variasi Produk dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Imperial Cakery Di Siloam Simatupang”**.

B. Perumusan Masalah

Sesuai latar belakangnya, bisa dimunculkan masalah yang mencakup:

1. Apakah lokasi berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan pada Imperial Cakery di Siloam Simatupang?
2. Apakah variasi produk berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan pada Imperial Cakery di Siloam Simatupang?
3. Apakah kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan pada Imperial Cakery di Siloam Simatupang?

C. Tujuan dan Kegunaan Penelitian

1. Tujuan Penelitian

Ada harapan peneliti mampu mendatangkan manfaat menyesuaikan tujuan penelitian sebagai analisis pengaruh lokasi, variasi produk dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan pada Imperial Cakery di Siloam Simatupang.

2. Kegunaan Penelitian

Informasi dan data serta hasil yang diperoleh menjadi pelaporan tugas akhir pastinya ada harapan agar mampu mendatangkan manfaat diantaranya:

a) Bagi Perusahaan

Harapannya, studi yang dihasilkan mampu memberikan saran kepada Imperial Cakery agar meningkatkan kepuasan pelanggan yang terpengaruh dari lokasi (X1), variasi produk (X2) dan kualitas pelayanan (X3).

b) Bagi Akademis

Harapannya, penelitian yang dihasilkan bisa dijadikan referensi bagi penelitian terkait bidang atau kepuasan pelanggan yang terpengaruh dari lokasi (X1), variasi produk (X2) dan kualitas pelayanan (X3).