

BAB I

PENDAHULUAN

A. LATAR BELAKANG

Pada era saat ini kebutuhan dan gaya hidup masyarakat sangatlah beragam. Salah satu kebutuhan manusia adalah makanan dan minuman. Kebutuhan manusia berupa makanan dan minuman dapat diperoleh dengan cara memasak ataupun membelinya di restoran ataupun café. Cafe merupakan istilah yang berasal dari bahasa Perancis, yaitu Cafe. Secara umum Cafe memiliki arti minuman kopi. Kemudian kegiatan minum kopi ini menjadi suatu kebiasaan dan lokasi yang dijadikan tempat untuk minum tersebut dinamakan Cafe yang kini tidak hanya sebagai tempat minum kopi saja melainkan juga beragam minuman lain.

Dari sudut pandang budaya, Coffehouse atau Cafe berfungsi sebagai pusat interaksi sosial, serta memberikan wadah kepada pengunjungnya untuk dapat melakukan kegiatan menulis, berdiskusi, menghabiskan waktu, bercengkrama, membaca, baik secara perorangan maupun kelompok kecil yang berjumlah dua atau tiga orang. Cafe merupakan salah satu usaha yang banyak peminatnya dan targetnya terutama kalangan remaja dan mahasiswa. Tapi tidak menutup kemungkinan membuka target untuk orang tua. Cafe dapat ditemui dengan mudah terutama di kota-kota besar, salah satunya di Jakarta.

Perkembangan cafe belakangan ini di Jakarta sudah sangat pesat, Cafe sampai saat ini telah menjadi fenomena yang telah mewarnai pola kehidupan masyarakat dipengaruhi gaya hidup. Fenomena ini telah dipandang oleh para pelaku bisnis cafe untuk menciptakan gerai yang dapat memenuhi keinginan pelanggan dalam mencapai kepuasan pelanggan tersebut.

Industri cafe yang pesat saat ini membawa dampak baru dalam gaya hidup masyarakat. Dimana mengunjungi sebuah cafe bukan hanya sebagai tempat untuk melakukan aktivitas konsumsi, namun cafe juga dapat digunakan sebagai tempat mengisi waktu luang, rapat kerja, dan bertemu kerabat. Seiring berkembangnya industri ini, cafe di Jakarta mengalami banyak perubahan

khususnya perubahan konsep sehingga marak bermunculan cafe bernuansa modern yang disesuaikan untuk memberi kepuasan pada pelanggan.

Biasanya cafe menyediakan menu yang lebih sedikit dibandingkan dengan restaurant. Tetapi cafe menawarkan suasana relaksasi bagi para konsumennya yang merasa lelah dan jenuh dengan kegiatan keseharian mereka yang penuh dengan ketegangan. Salah satunya adalah 1947 Cafe ialah sebuah cafe yang bernuansa kekinian yang didirikan sejak tahun 2020, cafe ini beralamat di Jl. Pramuka No. 19 Palmeriam – Matraman Jakarta Timur. Dengan jam operasiomal dari pukul 10.00 sampai 02.00 cafe ini menawarkan berbagai jenis kopi dengan berbagai cara pengelohan di cafe tersebut juga menyediakan minuman non kopi dan makanan ringan. Namun kian hari kompotisi bisnis cafe semakin banyak dan tertu saja persaingan semakin ketat pemilik cafe dianjurkan untuk meningkatkan berbagai aspek pelayanan demi memuaskan keinginan pelanggan serta meingkatkan daya jual dan menarik sebanyak-banyaknya pelanggan.

Berikut ini akan ditampilkan data pendapatan yang diperoleh 1947 Cafe selama satu tahun periode 2021, adapun dataa tersebut dibuat dalam bentuk tabel sebagai berikut.

Tabel 1. 1
Tabel Pendapatan 1947 Cafe 2021

| BULAN | PENDAPATAN/BULAN |
|--------------|-------------------------|
| Januari | Rp. 31.147.000 |
| Februari | Rp. 30.264.000 |
| Maret | Rp. 37.102.000 |
| April | Rp. 35.689.000 |
| Mei | Rp. 37.558.000 |
| Juni | Rp. 26.982.000 |

| | |
|--------------|-----------------|
| Juli | Rp. 27.000.000 |
| Agustus | Rp. 28.500.000 |
| September | Rp. 27.444.000 |
| Oktober | Rp. 36.042.000 |
| November | Rp. 33.692.000 |
| Desember | Rp. 31.451.000 |
| TOTAL | Rp. 382.871.000 |

Sumber data: Pemilik 1947 Cafe

Berdasarkan tabel 1.1 diatas data pendapatan tersebut menunjukkan adanya fluktuasi pendapatan dengan penurunan pendapatan terendah yang terjadi pada bulan November sebesar Rp. 33.692.000 dan Desember Rp. 31.451.000 pada tahun 2021. Berdasarkan data diatas hal tersebut menunjukkan adanya kepuasan pelanggan yang cenderung fluktuatif sehingga menurunkan daya beli dan kemungkinan timbulnya fenomena fluktuasi pendapatan dan penurunan pendapatan terendah pada bulan November-Desember tersebut merupakan bagian dari menurunnya kepuasan pelanggan yang dipengaruhi oleh Kualitas Pelayanan(X1), Variasi Produk (X2), dan *Store Atmosphere* (X3).

Kualitas Pelayanan (X1) menjadi salah satu aspek penting penunjang cafe itu dalam memberikan pelayanan terhadap pelanggan supaya pelanggan merasa nyaman dan timbul rasa puas. Kualitas pelayanan menjadi suatu keharusan yang harus dilakukan perusahaan supaya mampu bertahan dan tetap mendapat kepercayaan pelanggan. Pola konsumsi dan gaya hidup pelanggan menuntut perusahaan mampu memberikan pelayanan yang berkualitas. Keberhasilan perusahaan dalam memberikan pelayanan yang berkualitas dapat ditentukan dengan pendekatan *service quality* yang telah dikembangkan oleh (Parasuraman et al, 2006) Hasil penelitian sebelumnya oleh (Keynes Julio Brayen Longdong) menyatakan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif terhadap kepuasan

pelanggan, semakin meningkat kualitas pelayanan maka semakin meningkat juga kepuasan pelanggan.

Variasi Produk (X2) memberikan dampak positif untuk cafe kepada pelanggan karena dengan adanya variasi produk menjadi banyak alternatif varian produk itu sendiri sehingga pelanggan bisa memilih berbagai macam produk yang ada di cafe, sehingga timbul kepuasan terhadap pelanggan. Variasi produk merupakan daya tarik bagi konsumen terutama dapat memberikan alternative pilihan yang lebih bervariasi. Alternative pilihan yang lebih bervariasi bagi konsumen dapat mendorong kepuasan konsumen (Botti & Iyengar 2006). Hasil penelitian sebelumnya oleh (Meilaty Fintariasari 2020) menyatakan bahwa variasi produk memiliki pengaruh positif signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Lebih banyak variasi produk yang ditawarkan kepada pelanggan semakin meningkat kepuasan pelanggan.

Store Atmosphere (X3) merupakan salah satu faktor penunjang bisnis cafe dimana atmosphere yang tercipta dapat membuat konsumen merasakan sesuatu yang berbeda di setiap cafe yang mereka datangi. Suasana cafe yang tercipta dengan desain interior maupun eksterior, musik, penerangan dan segala sesuatu yang akhirnya membentuk perasaan nyaman atau kecewa yang dapat dirasakan oleh konsumen. Ma'ruf (Muhammad arif: 2018) menyatakan "store atmosfer adalah suasana dalam toko yang menciptakan perasaan tertentu dalam diri pelanggan yang ditimbulkan dari penggunaan unsur-unsur desain interior, pengaturan cahaya, tata suara, system pengaturan udara dan pelayanan. Hasil Penelitian yang dilakukan sebelumnya oleh (Ema Tawakkal 2021) Suasana Cafe berpengaruh positif signifikan terhadap kepuasan pelanggan dan dapat suasana cafe menjadi aspek penting untuk mempengaruhi kepuasan pelanggan.

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan dan fenomena gap yang terjadi diatas maka penulis tertarik untuk meneliti 1947 Cafe dengan judul **"PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, VARIASI PRODUK DAN *STORE ATMOSPHERE* TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN DI 1947 CAFE JAKARTA TIMUR"**

B. Rumusan Masalah

Sesuai latar belakang diatas, maka mampu dirumuskan permasalahan sebagai berikut:

1. Apakah kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan pada 1947 Cafe Jakarta Timur ?
2. Apakah variasi produk berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan pada 1947 Cafe Jakarta Timur ?
3. Apakah *store atmosphere* berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan pada 1947 Cafe Jakarta Timur ?

C. Tujuan Penelitian

Peneliti berharap penelitian ini dapat memberikan manfaat sesuai dengan tujuan penelitian, yaitu:

1. Untuk menganalisis pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan pada 1947 Cafe Jakarta Timur.
2. Untuk menganalisis pengaruh variasi produk terhadap kepuasan pelanggan pada 1947 Cafe Jakarta Timur.
3. Untuk menganalisis pengaruh *store atmosphere* terhadap kepuasan pelanggan pada 1947 Cafe Jakarta Timur.

D. Manfaat Penelitian

Data dan informasi serta hasil yang didapatkan sebagai pelaporan tugas akhir tentunya diharapkan bisa memberikan manfaat bagi penulis, bagi pemilik usaha, dan bagi akademis maka manfaat kajian ini antara lain:

A. Bagi Penulis

penulis, penelitian ini dapat menambah pengetahuan dan pemahaman peneliti mengenai kualitas pelayanan, variasi produk, *store atmosphere* dan kepuasan pelanggan.

B. Bagi Pemilik Usaha

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan masukan dan informasi yang bermanfaat bagi pemilik usaha dalam permasalahan kualitas pelayanan, variasi produk, *suasana cafe* dan kepuasan pelanggan.

C. Bagi Akademis

Dengan adanya peniltian ini diharapkan agar Universitas Nasional memiliki tambahan referensi dan koleksi perpustakaan dalam bidang manajemen pemasara.

