

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Persaingan bisnis dan usaha pada era globalisasi 5.0 ini semakin pesat. Persaingan yang semakin susah menuntut pelaku usaha untuk memiliki keunggulan kompetitif agar dapat bertahan dan bersaing dengan pesaing usaha yang lain. Upaya yang dapat dilakukan adalah dengan meningkatkan kualitas produk serta kualitas pelayanan.

Kualitas pelayanan merupakan salah satu faktor penting dalam meningkatkan daya saing. Harapan dari pelanggan setiap saat selalu berubah sehingga kualitas pelayanan yang diberikan juga harus disesuaikan. Pelanggan akan menilai pelayanan yang diberikan oleh suatu perusahaan dengan membandingkan dari perusahaan satu dengan perusahaan lain yang sejenis, juga dengan membandingkan pelayanan yang diterima dengan pelayanan yang diharapkannya.

Peningkatan kualitas pelayanan merupakan salah satu strategi pemasaran yang diutamakan terhadap pemenuhan keinginan pelanggan. selanjutnya menciptakan kualitas layanan yang tinggi, sebuah perusahaan harus menawarkan layanan yang mampu diterima dan dirasakan pelanggan sesuai dengan atau bahkan melebihi harapan

pelanggan.¹ Semakin baik kualitas pelayanan yang di berikan kepada pelanggan tentu saja pelanggan merasa semakin puas. Kepuasan yang dirasakan pelanggan, juga berdampak positif bagi perusahaan, diantaranya mendorong terciptanya loyalitas pelanggan dan reputasi perusahaan semakin baik pelayanan yang di berikan oleh pengusaha bagi para customernya.

Kualitas pelayanan sendiri dapat dilihat dari terpenuhi atau tidak terpenuhinya harapan pelanggan atas pelayanan yang mereka terima. Lupiyoadi menyatakan bahwa *service quality (servqual)* dibangun atas adanya perbandingan dua faktor utama, yaitu persepsi pelanggan atas layanan yang nyata mereka terima dengan layanan yang sesungguhnya diharapkan.² Jika pelayanansesuaiatau lebih dari yang diharapkan maka layanan dapat dikatakan berkualitas atau memuaskan. Sebaliknya, jika kenyataan kurang dari yang diharapkan maka layanan dapat dikatakan tidak berkualitas atau tidak memuaskan.

Perkembangan dibidang perkopian sekarang mulai berkembang sangatpesat,perkembangan ini di tandai dengan semakin bertambahnya jumlah *coffee shop* di setiap tahunnya. Pertumbuhan ini sebagai bentuk respon produsen terkaitadanya kebutuhan pasar yang terus berkembang. Biasanya pertumbuhan *coffee shop* baru dipicu oleh beberapa faktor di antaranya yaitu semakin berkembang minat masyarakat dalam perkopian.

¹ Ludviyatus Sholehah, Sutrisno Djaja, dkk 'Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Di Ahass Sumber Jaya Maha Sakti Kecamatan Rogojampi Kabupaten Banyuwangi', *Jurnal Pendidikan Ekonomi*, 12 (2018), hlm16.

² Rachmad Yanuar Fatwa, Sri Wahyuni, dkk 'Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen', *Jurnal Pendidikan Ekonomi*, 13 (2018), hlm 99.

Pago Coffee Bar adalah salah satu Usaha Mikro Kecil dan Menengah (UMKM) yang berada di daerah Kapatihan Tulungagung yang bergerak dalam bidang perkopian. Pago Coffee Bar ini memiliki konsep yang unik dari pada coffee shop lainya yang berada di daerah Tulungagung karena Pago Coffee Bar sendiri mengusung konsep *hidden gem* dengan perpaduan *tropical*, dan memiliki menu khusus yang tidak ada di *coffee shop* lainnya seperti *signature brown light summer*, *signature manggo summer*, *signature pinggoodnes*, dan *lemon mokka*. Menu *signature* sendiri merupakan menu minuman yang di padukan antara *expreso* dan rasa buah-buahan seperti leci, strawberry, lemon, mangga, dan mint. *Hidden gem* sendiri merupakan kosep sebuah tempat yang memang betul-betul tersembunyi dari khalayak ramai, dan akses jalan menuju Pago Coffee Bar ini yang masuk kedalam gang sempit sehingga Pago Coffee Bar sendiri masih jarang diketahui oleh masyarakat umum.

Pago Coffee Bar sebagai penyedia layanan jasa dalam bidang perkopian sangat perlu mengetahui tingkat kepuasan konsumennya, karena tingkat kepuasan konsumen mempengaruhi perilaku konsumen berikutnya. Apabila konsumen puas maka ada kemungkinan yang lebih tinggi untuk pelanggan kembali ke Pago Coffee Bar. Apabila konsumen yang merasa tidak puas pada pelayanan Pago Coffee Bar maka ada kemungkinan pelanggan beralih ke *coffee shop* lain dan tentu dapat merusak reputasi *coffee shop* dalam jangka panjang.

Berdasarkan uraian diatas maka muncul ketertarikan untuk dilakukan penelitian lebih lanjut mengenai kualitas pelayanan dan kepuasan konsumen. Oleh karena itu peneliti mengangkat judul penelitian: **Penerapan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Pago Coffee Bar Tulungagung**

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan konteks penelitian yang telah peneliti uraikan, maka rumusan masalah dari penelitian ini adalah:

1. Bagaimana kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen pada Pago Coffee Bar?
2. Bagaimana strategi pelayanan terhadap keuasan konsumenPago CoffeeBar?

C. Tujuan Penelitian

1. Untuk mengetahui kualitas pelayanan terhadap konsumen pada Pago Coffee Bar Tulungagung
2. Untuk mengetahui besar pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen pada Pago Coffee Bar Tulungagung

D. Identifikasi Penelitian dan Batasan Masalah

Berdasarkan identifikasi yang dijelaskan, permasalahan dalam penelitian ini dibatasi pada fokus untuk mengukur kepuasan konsumen berdasarkan kualitaslayanan yang diberikan Pago Coffee Bar Tulungagung.

E. Manfaat Penelitian

Penelitian ini memiliki berbagai manfaat diantaranya adalah :

1. Manfaat Teoritis

Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat dalam pengembangan ilmu manajemen secara umum. Dalam khususnya adalah strategi service atau pelayanan, yang sangat berkaitan erat dengan peningkatan profit.

2. Manfaat praktis

- a. Bagi akademis, dapat memberikan tambahan pengetahuan bagi pembaca, sebagai salah satu referensi bagi kepentingan keilmuan dalam hal peran lembaga dalam pengembangan Usaha Mikro Kecil dan Menengah (UMKM).
- b. Bagi UIN Sayyid Ali Rahmatullah Tulungagung, peneliti berharap dengan adanya penelitian ini dapat menambah pebendaharaan kepustakaan UIN Sayyid Ali Rahmatullah Tulungagung dan menyumbangkan hasil penelitian yang dapat bermanfaat bagi pembaca.
- c. Bagi pelaku Usaha Mikro Kecil dan Menengah (UMKM), diharapkan dari hasil penelitian ini dapat di jadikan pertimbangan sekaligus solusi masalah di lapangan.
- d. Bagi peneliti selanjutnya, hasil penelitian diharapkan dapat digunakan sebagai bahan perbandingan guna menambah pengetahuan khususnya bagi pihak yang tertarik pada masalah yang di bahas untuk diteliti lebih lanjut.

F. Penegasan Istilah

Penelitian ini membahas permasalahan tentang :

1. Kualitas Pelayanan

Kualitas pelayanan adalah bagian penting untuk mengetahui tingkat kepuasan konsumen. Dalam hal ini perusahaan dapat dikatakan baik jika mampu menyediakan barang atau jasa sesuai dengan keinginan pelanggan. Kualitas produk dan kinerja layanan yang baik akan sangat berpengaruh dalam meningkatkan kepuasan pelanggan.

2. Kepuasan Konsumen

Kotler dan Keller menyatakan bahwa “Kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan kinerja (hasil) produk yang dipikirkan terhadap kinerja yang diharapkan”. Menurut Tjiptono kepuasan konsumen adalah situasi yang ditunjukkan oleh konsumen ketika mereka menyadari bahwa kebutuhan dan keinginannya sesuai dengan yang diharapkan serta terpenuhi secara baik. Sedangkan menurut jurnal Bachtiar kepuasan konsumen merupakan perasaan positif konsumen yang berhubungan dengan produk / jasa selama menggunakan atau setelah menggunakan jasa atau produk.³

³ Sunarti Dwi Aliyyah Apriyani, ‘Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen (Survei Pada Konsumen The Little A Coffee Shop Sidoarjo’, *Jurnal Administrasi Bisnis*, 51 (2017), hlm 3.

G. Sistematika Penulisan

Penelitian ini di susun dengan menggunakan uraian yang sistematis untuk memudahkan pengkajian dan pemahaman terhadap masalah yang ada. Berikut sistematika dalam penulisan skripsi:

BAB I Pendahuluan. Pembahasannya meliputi latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan penelitian, identifikasi masalah dan batasan dalam penelitian, manfaat penelitian, dan penegasan istilah.

BAB II Kajian Pustaka. Pada bab II memuat tentang tinjauan pustaka atau referensi-referensi yang berhubungan dengan penelitian penulis. Dengan mengkaji teori terdahulu yang pada akhirnya akan menghasilkan teori baru dari masalah yang telah dikaji.

BAB III Metode Penelitian. Dalam bab ini berisi tentang pendekatan dan jenis penelitian, lokasi penelitian, kehadiran peneliti, data juga sumber data, teknik pengumpulan data, teknik analisis data, pengecekan keabsahan temuan, dan tahap-tahap penelitian.

BAB IV Hasil Penelitian. Pada bab ini membahas tentang pemaparan data yang disajikan dengan topik yang sesuai dalam pernyataan yang memuat dalam rumusan masalah dan analisis data. Paparan tersebut didapatkan dari hasil wawancara, observasi langsung, serta deskripsi informasi lainnya yang telah disimpulkan oleh peneliti.

BAB V Pembahasan. Pada bab ini memuat keterkaitan antara pola-pola, kategori-kategori dan dimensi-dimensi, posisi temuan atau teori yang

ditemukan dalam teori-teori dari temuan terdahulu, serta interpretasi dan penjelasan dari temuan teori yang di temukan di lapangan.

BAB VI Penutup. Pada bab ini memuat tentang kesimpulan dan saran. Pada kesimpulan, uraian yang dijelaskan dalam model penelitian kualitatif adalah temuan pokok atau dalam simpulan harus mencerminkan makna dari temuan tersebut yang sesuai dengan rumusan masalah. Sedangkan saran dibuat berdasarkan hasil temuan dan pertimbangan peneliti.