

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1. Latar Belakang Masalah**

Kemajuan teknologi dan budaya pada masyarakat menandai berkembangnya zaman, begitu pula dengan perkembangan gaya hidup yang telah beralih dari kepentingan sekunder menjadi kepentingan primer. Saat ini masyarakat secara umum memiliki gaya hidup dan budaya lebih menyukai serta memilih makan bersama keluarga atau kerabat di gerai - gerai makanan yang ada diluar, salah satu penyebab terjadinya hal ini karena tingkat keaktifitasan yang sangat tinggi sehingga menyebabkan waktu untuk berkumpul bersama keluarga sangat terbatas. Pelanggan yang puas merupakan hal terpenting yang ingin dicapai para pendiri gerai makanan, dengan kesempatan kreatifitas yang menarik di zaman saat ini.

Peralihan gaya hidup ini dipicu oleh berkembangnya usaha dalam dunia bisnis makanan atau kopi, sehingga produsen saling berlomba - lomba mencari keuntungan yang menyebabkan mereka mengeluarkan ide - ide dalam bisnis restoran atau gerai mulai dari konsep kopi dan makanan alami dan beragam, hingga konsep rumah kopi yang modern dengan menu kopi dan makanan yang beragam demi memuaskan konsumen. Para penjual harus memiliki strategi untuk menarik perhatian konsumen dengan cara menyuguhkan suatu kopi atau makanan yang bervariasi. Untuk mengundang suatu ketertarikan dari para konsumen, para penjual gerai kopi berkreasi dengan menyediakan kreasi unik ataupun jenis - jenis kopi pilihan serta menyediakan makanan pendamping untuk menciptakan kepuasan seorang konsumen. Penyajian yang kreatif, cita rasa yang enak dan inovasi produk merupakan beberapa keunggulan dari gerai yang menjual kopi modern.

Kopi merupakan salah satu minuman khas Lampung yang sudah tidak asing dan menjadi tradisi masyarakatnya sebagai minuman pembuka atau melepas santai di waktu tertentu. Hal ini membuat para pengusaha menciptakan ide mendirikan gerai – gerai kopi di berbagai daerah di Provinsi Lampung. Dengan semakin berkembangnya zaman, gerai kopi atau makanan modern yang ada di kota Bandar Lampung saat ini terdapat cukup banyak dan berkembang pesat yang menyediakan kopi atau makanan cepat saji. Salah satu jenis kopi modern adalah jenis kopi American Latte, terdapat berbagai gerai kopi yang menjual jenis kopi bervariasi khususnya di wilayah kota Bandar Lampung, diantaranya adalah Kopi Aceh, Yellow Truck kopi, Bangikopi Tiam dan El's Coffee.

Salah satu gerai yang menjual kopi modern yang berada di Bandar Lampung adalah El's coffee Teluk Betung Bandar Lampung. El's coffee Teluk Betung Bandar Lampung merupakan restaurant milik gerai group yang didirikan di kota Jakarta. El's coffee merupakan sebuah perusahaan yang bergerak di bidang kuliner. El's coffee Teluk Betung Bandar Lampung memiliki 4 cabang di Bandar Lampung yaitu di Teluk Betung, Mall Bumi Kedaton, El's Coffee Citi Hub dan yang sedang dalam proses pendirian ada di Lampung Walk depan RS Urip Sumoharjo. El's coffee Teluk Betung Bandar Lampung beralamatkan di jalan MS Batubara 134 A Teluk Betung Bandar Lampung dan berdiri pada tahun 2012. El's Coffee adalah salah satu alternatif pilihan konsumen untuk mengkonsumsi kopi modern maupun makanan ringan. El's coffee Teluk Betung Bandar Lampung menjual berbagai jenis kopi dan makanan ringan, salah satu kopi inti yang dijual di El's Coffee adalah jenis kopi American Latte dan kopi Lampung. Segmentasi konsumen dari El's Coffee ini adalah para mahasiswa atau mahasiswi, para karyawan pekerja dan keluarga. Dengan menu kopi yang bervariasi di tambah makanan ringan sebagai pendamping kopi di tawarkan di gerai El's Coffee. Tidak dengan itu saja, El's Coffee juga menciptakan citra pelayanan yang sangat ramah dan baik bagi konsumennya.

Inovasi produk dan cara penyajian yang baik merupakan salah satu faktor yang diutamakan El's coffee Teluk Betung dalam memenuhi kepuasan pelanggannya. Hal ini terus dikembangkan dengan menyesuaikan perkembangan zaman saat ini bagaimana cara penyajian yang kreatif dan inovasi produk yang diinginkan konsumen. Pelanggan dinilai bagi El's Coffee merupakan salah satu kunci kesuksesan dalam dunia berbisnis khususnya kuliner. Walaupun telah banyak gerai-gerai kopi di Lampung, El's coffee akan tetap bersaing dengan konsep-konsep yang diberikan kepada konsumen berupa produk beragam, desain interior dan pelayanan yang ramah.

El's Coffee Teluk Betung telah memberikan berbagai macam varian jenis kopi dan makanan ringan yang cocok di lidah masyarakat lampung serta harga yang cukup terjangkau. Pada tabel 1.1 di bawah ini data jumlah pengunjung di El's Coffee Teluk Betung selama tahun 2016 :

**Tabel 1.1**  
**Data Jumlah Pengunjung El's Coffee Teluk Betung Tahun 2016:**

<b>Bulan</b>	<b>Tahun 2016</b>	<b>Target</b>
Januari	1.978	3.500
Februari	2.056	3.500
Maret	1.846	3.500
April	2.553	3.500
Mei	2.477	3.500
Juni	2.239	3.500
Juli	2.682	3.500
Agustus	3.246	3.500
September	2.962	3.500
Oktober	2.841	3.500
November	2.834	3.500
Desember	3.375	3.500
<b>Jumlah</b>	<b>31.089</b>	<b>42.000</b>

sumber : El's Coffee, 2016

Berdasarkan tabel 1.1 di atas jika pengunjung di El's Coffee Teluk Betung mengalami fluktuasi. Tren inovasi penyajian kopi dan makanan ringan saat ini sudah menjadi primadona bagi pecinta kopi dan blogger. Namun dengan hal tersebut pengunjung di El's Coffee Teluk Betung selalu tidak mencapai target di tiap bulannya tahun 2016. Penyebab terjadinya Hal ini adalah dengan harga yang di tawarkan tidak sesuai dengan cita rasa yang masih kurang enak bagi konsumen, penyajian yang kurang kreatif dengan tren saat ini, macam varian kopi atau makanan ringan yang kurang bagi konsumen, serta pelayanan yang masih lama.

Jumlah pengunjung merupakan salah satu faktor penilaian tentang bagaimana kepuasan terhadap suatu usaha. Semakin banyak pengunjung semakin tinggi nilai kepuasan yang dinilai, namun disesuaikan dengan target yang diinginkan perusahaan/usaha. Hal ini mengindikasikan bahwa jumlah pengunjung berkaitan dengan nilai kepuasan terhadap konsumen. Pelayanan yang baik serta di dukung dengan produk yang sesuai dengan keinginan konsumen merupakan kepuasan yang di inginkan setiap konsumen. Pelayanan dan produk yang di berikan El's Coffee Teluk Betung ternyata tidak sesuai harapan para pengunjung. Ketidakpuasan para pengunjung dapat dilihat pada tabel 1.2 pra-survey yang dilakukan pada El's Coffee Teluk Betung, sebagai berikut :

**Tabel 1.2**

**Data Hasil Pra-Survey Terhadap 20 Responden Pada El's Coffee Teluk Betung Bandar Lampung**

<b>Keluhan</b>	<b>Jumlah Responden</b>
Pelayanan Pemesanan	15
Inovasi produk	9
Desain Ruangan	6
Harga produk	12
Cara Penyajian	11
Cita Rasa	10

*Sumber: Pra-Survey El'S Coffee Tahun 2016*

Dari tabel pra survey tersebut yang dilakukan oleh peneliti, dapat dilihat sebanyak 15 dari 20 responden yang dilakukan penelitian mengatakan keluhan mengenai pelayanan pemesanan pada El's Coffee Teluk Betung Bandar Lampung sedangkan sisanya mengatakan tentang inovasi produk 9 responden, Desain ruangan 6 responden, Harga produk 12 responden, cara penyajian 11 Responden dan cita rasa 10 Responden.

Dalam dunia kuliner, kepuasan pelanggan merupakan hal yang sangat penting, dengan kata lain pelanggan harus dapat dipertahankan karena termasuk aset yang penting bagi perusahaan. Oleh karena itu perlu sekali untuk meningkatkan kualitas produk maupun pelayanan dan kenyamanan agar pelanggan menjadi nyaman dan tidak akan berpindah kepada penyedia gerai lainnya. Manajemen harus memahami keseluruhan kualitas produk dan pelayanan yang ditawarkan dari sudut pandang pelanggan. Kualitas produk dan pelayanan yang dibentuk dari sudut pandang pelanggan dapat memberikan keinginan dalam memperoleh produk yang ditawarkan dan beragam. Dengan adanya kualitas produk dan jasa yang baik di dalam suatu perusahaan akan menciptakan kepuasan bagi para konsumennya. Setelah konsumen merasa puas dengan produk atau jasa yang diterimanya konsumen akan membandingkan produk yang diberikan. Apabila konsumen merasa benar-benar puas, mereka akan mendatangi secara terus – menerus dan menawarkan kepada konsumen lainnya untuk datang ketempat yang sama. Dengan mengetahui dan memahami kebutuhan mereka maka perusahaan dapat menjadikan konsumennya menjadi pelanggan yang setia.

Berdasarkan uraian di atas, maka penulis menjadikan El's Coffee Teluk Betung sebagai objek pengamatan dalam pembuatan skripsi ini dengan judul

**“ANALISIS TINGKAT KEPUASAN KONSUMEN PADA EL'S COFFEE TELUK BETUNG BANDAR LAMPUNG”.**

## **1.2 Perumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang diatas, dapat dirumuskan permasalahan :

Bagaimana tingkat kepuasan konsumen atas layanan El's Coffee Teluk Betung ?

## **1.3 Ruang Lingkup Penelitian**

### **1.3.1 Ruang Lingkup Subjek**

Ruang lingkup penelitian ini adalah konsumen yang membeli produk di El's Coffee Teluk Betung Bandar Lampung.

### **1.3.2 Ruang Lingkup Objek**

Membahas mengenai tingkat kepuasan Batasan objek penelitian agar dapat lebih mengarahkan pembahasan, maka penelitian ini dibatasi mengenai kepuasan konsumen khususnya kepuasan pembeli di El's Coffee Teluk Betung di Bandar Lampung.

### **1.3.3 Ruang Lingkup Tempat**

Ruang lingkup tempat pada penelitian ini adalah wilayah Bandar Lampung.

### **1.3.4 Ruang Lingkup Waktu**

Waktu yang ditentukan pada penelitian ini adalah waktu yang didasarkan berdasarkan kebutuhan penelitian yang dilaksanakan pada bulan Oktober 2016 s.d Desember 2016.

### **1.3.5 Ruang Lingkup Ilmu Penelitian**

Ruang lingkup ilmu penelitian ini adalah manajemen pemasaran yang mencakup tentang kepuasan konsumen/masyarakat.

#### **1.4 Tujuan Penelitian**

Tujuan dalam penelitian ini adalah untuk menganalisis tingkat kepuasan konsumen pada El's Coffee Teluk Betung.

#### **1.5 Manfaat Penelitian**

Adapun kegunaan penelitian ini antara lain:

1. Bagi Perusahaan

Memberikan saran dan masukan kepada El's Coffee Teluk Betung agar dapat menjadi bahan pemikiran dan evaluasi dalam meningkatkan kualitas produk dan pelayanan.

2. Bagi Penulis

Menambah wawasan dan pengetahuan bagi peneliti, khususnya bidang ekonomi yang berhubungan dengan kepuasan konsumen.

3. Bagi Intitusi

- a. Menambah referensi perpustakaan Manajemen IBI Darmajaya.
- b. Diharapkan bermanfaat bagi mahasiswa dan mahasiswi dalam rangka meningkatkan pengetahuan khususnya dibidang manajemen pemasaran.
- c. Menambah informasi, sumbangan penelitian bahan kajian dalam penelitian.

#### **1.6 Sistematika Penulisan**

Untuk memberikan gambaran yang jelas mengenai penelitian yang dilakukan, maka disusunlah suatu sistematika penulisan yang berisi informasi mengenai materi dan hal yang terbatas dalam tiap-tiap bab. Adapun sistematika penulisan penelitian ini adalah sebagai berikut:

**Bab I : Pendahuluan**

Bab ini menjelaskan tentang latar belakang, perumusan masalah, ruanglingkup penelitian, tujuan penelitian, manfaat penelitian, sistematika penulisan tentang“Analisis tingkat kepuasan konsumen pada El’s Coffee Teluk Betung Bandar Lampung”.

**Bab II: Landasan Teori**

Berisikan tentang teori-teori yang berhubungan dengan penelitian, kerangka pemikiran yang meliputi tentang kepuasan konsumen pada El’s Coffee Teluk Betung Bandar Lampung.

**Bab III: Metode Penelitian**

Bab ini berisikan tentang jenis dari penelitian, sumber data, metode pengumpulan data, populasi, sampel, variabel penelitian, definisi oprasional variabel, metode analisis data.

**Bab IV : Hasil Dan Pembahasan**

Dalam bab ini penulis menguraikan tentang hasil dan pembahasan mengenai analisis tingkat kepuasan pada El’s Coffee Teluk Betung Bandar Lampung.

**Bab V : Simpulan Dan Saran**

Dalam bab ini berisikan simpulan dan saran yang diharapkan dapat bermanfaat bagi pihak yang bersangkutan dan bagi pembaca pada umumnya.

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN