

# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang

Kepuasan pelanggan adalah perasaan yang muncul ketika pengalaman menggunakan produk atau layanan sesuai atau bahkan melebihi harapan yang telah dibentuk sebelumnya. Hal ini menunjukkan bahwa kepuasan pelanggan sangat bergantung pada seberapa berhasil produk atau layanan dalam memenuhi kebutuhan dan keinginan pelanggan (Sambodo Rio Sasongko, 2021). Menurut Kotler & Keller kepuasan pelanggan adalah perasaan bahagia atau kecewa yang muncul setelah seseorang membandingkan hasil produk yang diterima dengan hasil yang diharapkan. Perasaan ini muncul secara alami tanpa adanya paksaan (Maulidiah et al., 2023).

Pergeseran gaya hidup masyarakat yang menjadikan cafe sebagai bagian dari kebutuhan sehari-hari menciptakan peluang bagi pelaku bisnis layanan makanan untuk berinvestasi di sektor cafe. dalam konteks bisnis yang kompetitif. Pertama, kepuasan pelanggan merupakan faktor kunci yang menentukan loyalitas pelanggan. Pelanggan yang merasa puas dengan pengalaman mereka, baik dari segi kualitas makanan dan minuman, pelayanan, maupun suasana, cenderung akan kembali dan menjadi pelanggan setia. Kehadiran cafe juga dianggap sangat sesuai dengan *tren* dan gaya hidup generasi *Milenial dan Gen Z* saat ini. Suasana cafe yang estetik dan nyaman, pilihan menu berkualitas dengan harga terjangkau, serta fasilitas menarik menjadi alasan bagi masyarakat untuk memilih cafe sebagai tempat bersantai, berkumpul, dan bersosialisasi dengan teman-teman.

Saat ini café tidak hanya dijadikan tempat untuk bersantai, tempat bersosialisasi, melainkan juga dijadikan sarana untuk suasana yang lebih serius seperti bertemu rekan bisnis ataupun melakukan pekerjaan, tugas-tugas kuliah bagi mahasiswa dan pelajar. Hal ini semakin menarik minat para pelaku bisnis untuk merambah bisnis café. Salah satunya yaitu industri *Café atau Coffee Shop*. yang juga dapat dilihat bahwa sudah banyak café atau coffe shop ternama (Panjaitan, 2024).

Salah satu cafe yang sedang berkembang saat ini adalah café Lowky. Café ini cukup terkenal di Galaxy Bekasi Selatan dan didirikan pada bulan April 2022. Café

ini menawarkan berbagai produk, mulai dari makanan ringan hingga makanan berat dengan tema masakan Meksiko, seperti *nachos chicken*, *taco beef*, *crispy dory rice*, serta berbagai olahan minuman mocktail dan teh. Dengan lokasi yang strategis dan bangunan modern, café ini terletak di Jalan Boulevard Raya No. 60 Ruko RGB Galaxy Bekasi Selatan.

Café Lowky ini berada pada ruko 3 lantai, namun untuk Café Lowky sendiri hanya tersedia di lantai 1, yang terdiri dari *indoor* AC dengan kapasitas 25 orang, serta semi *outdoor* dengan kapasitas 20 orang, dan area parkir dengan kapasitas 2 mobil dan 15 sepeda motor yang juga biasa dijadikan sebagai area *outdoor* dengan kapasitas 25 orang. Selain itu juga tersedia musholla dilantai 3, toilet yang bersih, dan *Free Wifi*. Lowky memulai operasional pada jam 11.00 sampai jam 23.00 berlaku dari hari Senin – Minggu. Café Lowky ini memang spesialis minuman mocktail dengan beragam rasa dan juga warna serta pilihan minuman teh yang bervariasi, namun belakangan ini juga mulai mengeluarkan produk kopi. Café Lowky ini memiliki nuansa bali dengan konsep *tropical dan colorful*.

Café Lowky menyediakan *front service* yang terampil untuk menyambut pelanggan, menawarkan produk, dan memastikan makanan dan minuman yang diantarkan kepada pelanggan secara efektif dan efisien. *Front service* ini dilakukan oleh semua karyawan, ini lah yang menjadi alasan lowky tidak memiliki staf khusus pelayanan, karena dianggap semua karyawan/baristea harus bisa menyambut pelanggan dengan baik, sesuai dengan nama café Lowky sendiri. Tidak berhenti sampai mengantarkan makanan atau minuman saja karyawan/baristea juga melakukan interaksi kepada pelanggan untuk memastikan pelanggan puas dengan café Lowky baik dari suasana café, menu makanan atau minuman yang dipesan sampai pelayanan yang didapatkan dari café Lowky.

Di tengah persaingan yang semakin ketat dalam industri kuliner café Lowky masih menghadapi permasalahan minim nya pelanggan pada hari kerja, maka usaha yang dilakukan untuk menarik tambahan pelanggan dan menciptakan pengalaman yang memuaskan bagi pelanggan tetap, diperlukan strategi yang efektif untuk meningkatkan daya tarik dan kepuasan pelanggan. Kepuasan pelanggan tidak hanya bergantung pada kualitas pelayanan, tetapi juga dipengaruhi oleh berbagai faktor lain yang berkontribusi pada tercapainya kepuasan tersebut. Ini berkaitan dengan

pengalaman yang dialami pelanggan setelah menggunakan produk atau jasa tertentu. Faktor-faktor yang memengaruhi kepuasan pelanggan menjadi komponen penting dalam mencapai tingkat kepuasan itu sendiri.

Kepuasan pelanggan merupakan salah satu elemen penting yang menjadi indikator keberhasilan sebuah bisnis, terutama di industri jasa seperti cafe. Dalam dunia yang semakin kompetitif, pelanggan tidak hanya mencari produk atau layanan berkualitas, tetapi juga pengalaman menyeluruh yang dapat memenuhi atau bahkan melampaui ekspektasi mereka. Hal ini sejalan dengan pendapat Kotler dan Keller (2020) yang menyatakan bahwa kepuasan pelanggan merupakan perasaan bahagia atau kecewa yang muncul setelah membandingkan antara harapan sebelum mengonsumsi produk atau layanan dengan hasil aktual yang diterima.

Kepuasan pelanggan juga bersifat subjektif, karena setiap individu memiliki ekspektasi dan preferensi yang berbeda-beda. Dalam industri cafe, faktor-faktor seperti kualitas produk, harga, kualitas pelayanan, suasana tempat, dan fasilitas tambahan berperan penting dalam membentuk pengalaman pelanggan. Café Lowky, sebagai salah satu cafe yang tengah berkembang di Galaxy Bekasi Selatan, menghadirkan konsep unik dengan tema tropis yang berwarna-warni serta menu makanan khas Meksiko yang inovatif. Meskipun telah berhasil menarik perhatian pelanggan melalui konsep dan suasananya, penting untuk memahami sejauh mana pelanggan merasa puas terhadap berbagai elemen yang ditawarkan.

Untuk menjamin kepuasan pelanggan semua elemen ini perlu diperhatikan agar dapat memenuhi harapan pelanggan. Oleh karena itu, penelitian ini bertujuan untuk menganalisis kepuasan pelanggan pada produk dan pelayanan serta mengetahui tingkat kepuasan produk dan pelayanan yang dapat ditingkatkan untuk menciptakan pengalaman pelanggan yang lebih baik. Melalui penelitian ini, diharapkan dapat memberikan masukan strategis bagi Café Lowky dalam mengelola bisnisnya sehingga mampu meningkatkan pelanggan sekaligus menarik pelanggan baru. Beberapa solusi yang dapat dilakukan meliputi peningkatan kualitas produk dan optimalisasi layanan pelanggan. Dengan menerapkan solusi ini, diharapkan Café Lowky dapat menarik lebih banyak pelanggan serta meningkatkan pengalaman kepuasan pelanggan.

Pelanggan yang merasa puas cenderung akan melakukan pembelian ulang dan merekomendasikan pengalaman positif mereka kepada orang lain. Semakin banyak harapan pelanggan yang terpenuhi, semakin tinggi tingkat kepuasan yang dirasakan. Pembelian berulang dari pelanggan terhadap produk yang sama menunjukkan adanya loyalitas terhadap perusahaan. Oleh karena itu, Oleh karena itu, harapan dari penelitian ini adalah agar Café Lowky dapat meningkatkan jumlah pelanggan serta memahami dan memenuhi harapan pelanggan secara lebih efektif, sehingga dapat meningkatkan kepuasan pelanggan dan menciptakan hubungan jangka panjang yang saling menguntungkan.

### **1.2 Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang yang telah disampaikan, rumusan masalah dalam penelitian ini adalah bagaimana analisis tingkat kepuasan pelanggan terhadap produk dan pelayanan di Cafe Lowky Galaxy Bekasi Selatan?

### **1.3 Tujuan Penelitian**

Dari rumusan masalah, dapat diketahui bahwa tujuan yang ingin dicapai pada penelitian ini adalah menganalisis Kepuasan Pelanggan Pada Produk dan Pelayanan Café Lowky Galaxy Bekasi Selatan pada aspek fasilitas café, kualitas produk, variasi menu, harga, kualitas pelayanan, aksesibilitas lokasi.

### **1.4 Manfaat Penelitian**

Dari penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat baik secara teoritis, akademis, dan praktis sebagai berikut:

#### **1. Manfaat Teoritis**

Secara teoritis ini diharapkan dapat digunakan untuk melengkapi kajian teoritis yang berkaitan dengan kepuasan pelanggan. Hasil dari penelitian ini untuk menambah referensi dalam ilmu Psikologi khususnya Manajemen Pelayanan Makanan tentang kepuasan pelanggan.

#### **2. Manfaat Akademis**

Pada penelitian ini diharapkan memberikan manfaat dan ilmu pengetahuan serta wawasan yang didapat dari hasil penelitian ini dan digunakan sebagai salah satu referensi bagi mata kuliah manajemen pelayanan makanan yang berhubungan dengan Analisis Kepuasan Pelanggan Pada Café Lowky Galaxy Bekasi Selatan.

### **3. Manfaat Praktis**

Dengan melakukan penelitian ini, penulis dapat menjelaskan bagaimana mengambil kebijakan terkait kepuasan pelanggan, serta sebagai sarana untuk meningkatkan wawasan, pengetahuan, dan pengalaman. Selain itu, ini juga merupakan salah satu syarat untuk meraih gelar sarjana. Bagi peneliti selanjutnya, diharapkan dapat menambahkan variabel penelitian agar memperoleh hasil yang lebih akurat dengan landasan teori yang lebih solid.

### **4. Manfaat bagi Pihak Café Lowky**

Penelitian ini diharapkan memberikan rekomendasi bagi café Lowky untuk mencapai kepuasan pelanggan sehingga menjadi pelanggan yang loyal atau setia yang di inginkan café Lowky.

