

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

Di era milenial saat ini perkembangan usaha semakin luas sehingga persaingan antar usaha semakin ketat. Usaha di bidang cafe harus selalu memperhatikan kepuasan konsumen dengan cara meningkatkan kualitas pelayanan dan memperhatikan suasana toko untuk memenuhi kebutuhan konsumen. Para pelaku bisnis harus menerapkan strategi bisnis agar tidak kehilangan daya saing dan menghindari kemungkinan terburuk yaitu hilangnya konsumen hingga kebangkrutan.

Konsumen saat ini semakin cerdas dan mempertimbangkan beberapa aspek saat memilih toko. Mereka mencari toko yang menyediakan produk berkualitas, kualitas layanan prima. Kepuasan pelanggan adalah pendorong utama kesuksesan dan profitabilitas bisnis, pelanggan yang puas termotivasi untuk membeli kembali dibandingkan dengan yang lain dan ini menyebabkan biaya lebih rendah untuk tetap menjadi pelanggan yang sudah ada daripada pelanggan baru. Jones dan Sasser (1995) menyatakan bahwa produk dan layanan berkualitas tinggi mendorong kebutuhan pelanggan dan memastikan kepuasan pelanggan tingkat tinggi serta kepuasan pelanggan tingkat tinggi dikaitkan dengan loyalitas pelanggan.

Gaya hidup modern membentuk persepsi konsumen bahwa harga tidak menjadi bahan pertimbangan utama saat konsumen mengunjungi sebuah cafe, tetapi suasana toko adalah salah satu hal yang mereka pertimbangkan ketika memilih tempat untuk bersantap. Suasana nyaman yang berbeda berbeda dengan cafe lainnya menjadi hal yang istimewa bagi konsumen untuk mengunjungi café tersebut. Selain suasana cafe, kualitas pelayanan menjadi faktor yang diperhatikan konsumen saat mengunjungi sebuah cafe. Konsumen masa kini dengan gaya hidup modern mempertimbangkan lingkungan cafe dan kualitas pelayanan yang diberikan untuk menjamin kepuasan konsumen.

Z merupakan kedai es krim yang legendaris dan masih eksis hingga kini. Lokasinya berada di Jalan Yos Sudarso 15, depan Balai Pemuda Surabaya. Kedai ini menyediakan beragam menu es krim klasik dengan cita rasa yang khas. Seperti

es krim tutti-frutti, kopyor, dan lain-lain. Selain itu, kedai es krim Z termasuk sebagai bangunan cagar budaya. Interior maupun eksterior kedai es krim ini juga masih mempertahankan gaya kolonial. Bangunan Graha Es krim Z tampak klasik dengan teras yang cukup luas. Di dalamnya, terdapat kursi dan meja rotan tua dengan warna terang. Kesan tua diperkuat dengan keramik bermotif bunga yang warnanya mulai pudar. Karenanya, bangunan Graha Es krim Z di Surabaya itu ditetapkan sebagai cagar budaya sejak 2009. Yakni Wali Kota yang menjabat saat itu, Bambang Dwi Hartono. *Sumber: detik.com*

Suasana Toko merupakan suatu karakteristik fisik yang sangat penting bagi setiap bisnis serta mampu mempengaruhi perasaan atau mood dari para konsumen yang berkunjung ke toko sehingga mempengaruhi minat untuk membeli, karena store atmosphere berperan sebagai pencipta suasana yang nyaman sesuai dengan keinginan konsumen dan membuat konsumen ingin berlama-lama berada didalam toko dan secara tidak langsung merangsang konsumen untuk melakukan pembelian (Purwaningsih, 2011). Suasana toko memiliki indikator yang semuanya berpengaruh terhadap suasana toko yang ingin diciptakan. *Instore atmosphere store* merupakan bagian dari strategi suasana toko atau *store atmosphere* di dalam ruangan yang menyangkut: (1) Internal Layout dimana ornament sekaligus tata letak belum mengalami perubahan, (2) Suara di Kedai Z menghadirkan *live music* di tiap *weekend* untuk memberikan kesan meriah dan hidup, (3) Bau yang ditimbulkan dari kedai Z sangat khas, (4) Tekstur pada Meja dan Kursi masih vintage, (5) Desain interior penataan ruangan dalam kesesuaian ruang pengunjung yang mampu memberi kenyamanan.

Kualitas pelayanan (Kotler, 2019) merupakan bagian dari penilaian konsumen terhadap tingkat pelayanan yang diterima dengan tingkat pelayanan yang diharapkan. Kualitas pelayanan dinilai baik dan memuaskan apabila pelayanan yang diterima atau dialami sesuai dengan harapan. Kepuasan yang dihasilkan dapat mendorong konsumen untuk melakukan pembelian ulang dan menjadi pelanggan yang loyal.





**Gambar 1. 1Kedai Zangrandi Ice Cream**

*Sumber: detik.com*

Berdasarkan pra riset penelitian yang dilakukan pada pelanggan Z Ice Cream, mereka mendapatkan pengalaman yang sesuai dengan keinginan pelanggan, seperti suasana toko dan pelayanan yang ramah. Hal ini membuat pelanggan merasa puas dengan kualitas pelayanan Z Ice Cream. Kualitas pelayanan tersebut menjadi pertimbangan bagi pelanggan untuk berlangganan kembali.

Kualitas pelayanan harus meliputi lima dimensi yang dikembangkan oleh Parasuraman, Zeithaml dan Berry 1988 (dalam Tjiptono dan Chandra, 2005: 133) yang terdiri dari (1)bukti fisik (tangibles) dimana kedai Z memiliki bangunan yang bisa dikunjungi secara langsung oleh konsumen, (2)reliabilitas (reliability) yang dimana pramusaji pada kedai Z memiliki pengetahuan yang baik pada filosofi Ice cream Z, (3)daya tanggap (responsiveness), pada pelayanan Z tergolong cepat meskipun keadaan kedai dalam kondisi cukup ramai, (4)jaminan (assurance), pada Kedai Z ialah memberikan suasana aman dan nyaman, (5)empati (empathy), pada karyawan Z memperhatikan apa yang dibutuhkan konsumen.





dewa ayu diah damayanti

Local Guide · 19 ulasan · 86 foto

★★★★★ sebulan lalu

Toko es krim legendaris di Surabaya yang berlokasi di seberang Grahadi ( kalau dulu Bioskop Mitra). Selalu langganan disini dari masa kuliah dulu di th 1991-1995. Tiap ada yg ultah, suara terbanyak mesti traktir di Zangrandi. Kembali lagi kesini Oktober 2022. Suasana, tata letak meja kursi ornamen serta menunya masih sama seperti dulu ( dan memang ini yg saya cari). Perbedaannya sekalarng ada live music setiap hari Jumat/Sabtu. Tersedia es krim banana split, tutti frutty, macedonia, noodle ice cream. My all time favorite banana split, rasanya juara, berisi pisang yg pas matang es krim coklat dan stroberi ada taburan kacang pokoke uenak. Kali ini sy coba pesan es krim avocadocano ( tumben setumben tumbennya) es krim moka dipadu dgn alpukat dan leci, cukup enak. Harganya berkisar Rp. 40.000 an, pelayanan ramah dan helpful, saat itu sy pinjam payung unt ke alun-alum dan mas waiter sangat welcome unt membantu. Two thumbs up 🍑👍

## Gambar 1. 2 Ulasan Google Review Pelanggan Kedai Zangrandi

(Data diperoleh dari Google Review)

Kualitas pelayanan harus mendapat perhatian yang besar dari perusahaan, karena kualitas pelayanan berhubungan langsung dengan tingkat daya saing dan profitabilitas perusahaan. Kualitas pelayanan yang baik akan mempengaruhi kepuasan konsumen yang berkunjung. Semakin tinggi kualitas pelayanan yang diberikan oleh perusahaan, maka semakin tinggi pula kepuasan pelanggannya.

Harga Juga Merupakan salah satu variabel terpenting bagi konsumen karena memainkan peran penting dalam keputusan pembelian. Dari sudut pandang pemasaran, harga merupakan ukuran atau nilai dari barang atau jasa yang ditukarkan agar memperoleh hak kepemilikan atau penggunaan suatu barang atau jasa. Menurut Kotler (2001) harga adalah sejumlah uang yang dibebankan atas suatu produk atau jasa, atau jumlah dari nilai yang ditukar konsumen atas manfaat-manfaat karena memiliki atau menggunakan produk atau jasa tersebut. Dalam penelitian ini, peneliti tidak memasukkan variabel harga karena harga yang dibebankan oleh Z tidak menghalangi konsumen Z dalam melakukan pembelian. Pernyataan ini juga didukung Penelitian yang dilakukan oleh Salsabila Triadi, Yustiani Rahayu, Danang Kusnanto (2021) yang menyatakan bahwa gaya hidup dan harga memiliki pengaruh signifikan terhadap keputusan pembelian.

Kepuasan konsumen merupakan perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan antara persepsi atau kesannya terhadap kinerja berada di bawah harapan, pelanggan tidak puas (Kotler, 2012). Ada beberapa Indikator sebagai pembentuk kepuasan konsumen menurut Hawkins dan Lonney dikutip dalam Tjiptono (2014), terdiri dari: (1)Kesesuaian Harapan; dimana konsumen Z mendapat ice cream dengan rasa otentik, (2)Minat Berkunjung

Kembali dimana konsumen yang melakukan pembelian pertamanya di Z, akan merasakan keinginan untuk kembali mencoba cita rasa otentik es cream tersebut, (3)Kesediaan Merekomendasi, konsumen Z akan merekomendasikan pengalaman berkunjung di kedai Z kepada kerabat maupun teman.

Suatu perusahaan berhasil memperoleh sejumlah besar jika dianggap mampu memberikan kepuasan pelanggan. Secara tidak sadar, makanan dan minuman yang enak bisa memuaskan konsumen, namun suasana dari cafe juga dapat membuat konsumen merasa puas. Dengan kemajuan teknologi dan media sosial saat ini, setiap konsumen yang berkunjung pasti akan berfoto di spot foto yang ada di cafe yang konsumen kunjungi.

Minat beli suatu produk timbul dari dalam diri konsumen apabila konsumen memiliki penilaian yang positif terhadap suatu produk yang digunakan. Ketika konsumen tersebut merasa suka, maka konsumen tersebut dikatakan puas. Kepuasan konsumen mengarah niat pembelian yang berkelanjutan. Minat beli ulang yang sangat tinggi mencerminkan tingkat kepuasan konsumen yang tinggi dan berdampak positif bagi perusahaan.

Penelitian ini dilakukan pada Z Ice Cream Surabaya. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh suasana toko dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen sebagai intervening di Z Ice Cream. Berdasarkan penjelasan diatas, maka Z Ice Cream perlu meningkatkan kualitas pelayanan dan produk yang baik agar pelanggan dapat mengenali barang dan jasanya. Hal ini digunakan sebagai salah satu cara untuk mengetahui hubungan antara kualitas pelayanan dengan kepuasan pelanggan. Dengan melakukan investigasi, pihak manajemen Z Ice Cream Surabaya dapat mengidentifikasi apa yang sebenarnya diharapkan pelanggan dari toko tersebut agar memiliki niat berkunjung kembali sehingga mereka akan melakukan *repurchase* di Z Ice Cream di masa yang akan datang.

## **1.2 Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Apakah suasana toko dan kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan konsumen?
2. Apakah suasana toko berpengaruh terhadap kepuasan konsumen?



3. Apakah kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan konsumen?

### **1.3 Tujuan Penelitian**

Berdasarkan rumusan masalah yang telah diuraikan, maka tujuan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Untuk mengetahui suasana toko dan kualitas pelayanan mempengaruhi kepuasan konsumen.
2. Untuk mengetahui suasana toko mempengaruhi kepuasan konsumen.
3. Untuk mengetahui kualitas pelayanan mempengaruhi kepuasan konsumen.

### **1.4 Manfaat Penelitian**

Berdasarkan tujuan penelitian yang hendak diteliti, penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat secara teoritis maupun praktis sehingga manfaat yang diperoleh dalam penelitian ini sebagai berikut:

1. Secara Teoritis

Secara teoritis penelitian ini diharapkan mampu memberikan referensi untuk penelitian selanjutnya yang akan meneliti mengenai suasana toko, kualitas pelayanan dan kepuasan konsumen pada objek cafe lainnya.

2. Secara Praktis

Dari hasil penelitian ini dapat memberikan manfaat bagi pengelola cafe sebagai dasar pertimbangan terkait pengaruh suasana toko dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen. Sehingga pihak pengelola dapat mengembangkan kualitas cafe dengan baik.