

BABI

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Pertumbuhan ekonomi usaha-usaha baru, berkembang dengan pesat. Dari pemenuhan kebutuhan hingga keinginan ditentukan oleh tingkat kepentingan dan kepuasan diri. Perusahaan mempunyai tujuan dalam memberikan kepuasan kepada konsumen. Agar tujuannya berhasil, perusahaan berupaya menghasilkan barang dan jasa sesuai kebutuhan dan keinginan konsumen. Menjaga kepercayaan konsumen bukan termasuk cara yang mudah, Perusahaan harus memperhatikan berbagai macam faktor supaya konsumen merasakan kepuasan dari produk atau jasa yang diterima. Usaha yang banyak disukai masyarakat adalah usaha dibagian jasa seperti jasa waralaba, seperti restoran dan rumah makan.

Pesatnya pertumbuhan restoran dan makanan ala kafe di Indonesia saat ini, situasi ini membuat persaingan restoran anak muda semakin kompetitif. Oleh karena itu, semua gastronomi perlu berinovasi dengan cara yang berbeda untuk menarik perhatian pelanggan agar dapat menarik pelanggan dengan kualitas layanan tertinggi.

Pada usaha kecil menengah (*UKM*) yang berada di kota Batam, dimana menurut *Online Data System (ODS) at the Ministry of Cooperatives and Small and Medium Enterprises (SMEs) RI*, batampos.co.id (2019) ada sekitar 81.486 usaha mikro kecil dan menengah di kota Batam, yang dimana diantaranya banyak usaha yang hanya berdiri beberapa bulan bahkan mingguan dipasaran, ini terjadi dikarenakan kurangnya pemahaman. Manajemen adalah proses perencanaan,

pengorganisasian, penggerakan, dan pengendalian suatu organisasi (Gofur, 2019:8).

Kepuasan pelanggan adalah salah satu faktor terpenting yang menentukan keberhasilan organisasi dan meningkatkan efisiensi (Lesmana & Ratnasari, 2019:7). Kepuasan pelanggan adalah hasil kumulatif dari persepsi, evaluasi, dan tanggapan psikologis terhadap konsumsi suatu produk atau jasa. Kualitas layanan adalah masalah terpenting untuk bisnis apa pun, apa pun bentuk produknya. Secara sederhana, kualitas pelayanan dapat diartikan sebagai ukuran seberapa baik tingkat pelayanan yang diberikan dapat memenuhi harapan pelanggan, sedangkan kualitas pelayanan dapat diartikan sebagai tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi kebutuhan pelanggan (Setyo, 2020:10).

Kualitas barang adalah sekumpulan sifat dan atribut suatu barang atau administrasi sesuai dengan kemampuannya untuk memenuhi kebutuhan yang dinyatakan atau yang disarankan. Kualitas barang adalah kualitas umum atau kehebatan suatu barang atau administrasi yang sebanding dengan asumsi klien. (Liu, 2019: 12). Dengan begitu kualitas pada produk sangat penting karena jika lebih diperhatikan dalam produk akan menimbulkan rasa kepuasan pada konsumen.

Pada hal ini peneliti melihat pada usaha *UKM* dikota batam yaitu Pom Coffee Room, yang di mana pom coffee room batam memberikan kualitas pelayanan yang terbaik, Pom coffee room batam menyediakan menu dengan sajian spesial, selama menyajikan beberapa makanan perusahaan masih memiliki

masalah pada rasa makanan yang diberikan, respon yang kurang cepat, fasilitas yang masih terbatas, dan pegawai yang memberikan informasi kurang jelas, sehingga konsumen masih kurang puas dengan yang diberikan. Keberhasilan dalam penjualan mempengaruhi dari kualitas produk yang akan membuat pelanggan merasa senang dan puas, sehingga dapat dilakukannya perubahan atau melakukan tindakan bagaimana cara membuat konsumen merasa puas dengan pelayanan yang diterima.

Tabel 1.1 Perkembangan Jumlah Pelanggan Pom Coffe Batam (Pada Bulan Januari – September Tahun 2020)

Bulan	Jumlah pengunjung
Januari	614 Pengunjung
Februari	545 Pengunjung
Maret	203 Pengunjung
April	430 Pengunjung
Mei	473 Pengunjung
Juni	467 Pengunjung
Juli	357 Pengunjung
Agustus	942 Pengunjung
September	968 Pengunjung

Sumber : Pom Coffee Batam, 2021.

Berdasarkan tabel 1.1 diatas, informasi yang didapat dari Pom Espresso Batam pada tahun 2020, pada bulan Januari dan Februari 2020 dapat dikatakan bahwa jumlah tamu masih belum stabil mengingat barang yang disajikan oleh Pom Espresso sangat sesuai untuk anak muda, namun pada Walk 2020 jumlah pengunjung berkurang, karena pemberlakuan PSBB untuk mengurangi dampak virus Corona, karena PSBB dilakukan sehingga transaksi normal UKM

berkurang, sedangkan pada April 2020 jumlah pengunjung berkurang. tamu juga berkurang. masih belum stabil, dan lama kelamaan Agustus dan September 2020 jumlah tamu berkembang pesat karena sifat administrasi yang diberikan oleh pekerja Pom Espresso Batam. Pelayanan tempat di Pom Coffee Batam dengan konsep *cafe* bernuansa Pom Bensin atau Pompa bensin yang sering dikenal Stasiun Pengisian Bahan bakar untuk umum (*SPBU*) yang jarang ditemui di beberapa *café* di Kota Batam.

Tabel 1.2 Perkembangan Pendapatan penjualan makanan dan minuman Pom Coffe Batam (Pada Bulan Januari – September Tahun 2020)

Bulan	Penjualan (Rupiah)
Januari	24.644.800
Februari	23.672.000
Maret	8.493.600
April	15.373.000
Mei	16.978.500
Juni	15.853.000
Juli	11.357.900
Agustus	35.342.500
September	35.465.000

Sumber : Pom Coffee Batam, 2021.

Dapat temukan di tabel 1,2 Penjualan dari bulan januari sampai Februari mengalami penurunan sebanyak Rp. 972.800, Pada Februari ke Maret mengalami penurunan Rp. 15.178.400, Pada Maret ke April mengalami kenaikan Rp. 6.879.400, Pada bulan April ke Mei mengalami kenaikan Rp.1.605.500, Pada bulan Mei ke Juni mengalami penurunan Rp. 1.125.500, Pada bulan Juni ke Juli mengalami kenaikan sebanyak Rp. 4.495.100, Pada bulan Juli ke Agustus

mengalami kenaikan sebanyak Rp. 23.984.600, dan pada bulan Agustus ke September mengalami kenaikan sebanyak Rp. 122.500.

Dapat disimpulkan dari tabel 1.1 Permasalahan dalam Pom Coffee Batam dapat ditemukan dimana penjualan Pom Coffee Batam yang setiap bulannya menurun, dari jumlah pengunjung yang berkurang Pom Coffee batam melihat bahwa pelanggan yang datang tidak mendapatkan kepuasan saat berbelanja. Loyalitas konsumen mungkin merupakan komponen utama dalam menentukan pencapaian hierarkis dan memperluas kecakapan (Namin, 2019:21). Loyalitas konsumen adalah efek agregat dari kebijaksanaan, penilaian, dan respons mental terhadap penggunaan dengan item atau administrasi (Rao, 2020:10). Disimpulkan Keberhasilan dalam penjualan mempengaruhi dari kualitas produk yang akan membuat pelanggan merasa puas dengan yang diberikan, sehingga melakukan tindakan bagaimana cara membuat konsumen merasa puas dengan pelayanan yang diterima.

Peneliti tertarik untuk meneliti apakah penurunan pengunjung yang terjadi pada Pom coffee Batam dikarenakan kurangnya kepuasan yang diterima pelanggan, yang dimana yang mempengaruhi kepuasan pelanggan menurut Rao, (2020:14). Berdasarkan uraian dan jabaran diatas, peneliti tertarik terhadap riset, dengan penelitian **“PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN KUALITAS PRODUK TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PADA POM COFFEE ROOM BATAM”**.

1.2. Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang yang diuraikan diatas diidentifikasi masalah sebagai berikut:

1. Kurangnya kesadaran karyawan dalam bekerja dengan baik.
2. Kurangnya komunikasi antara karyawan dan pelanggan.
3. Karyawan memberikan informasi produk kurang detail.
4. Produk yang diberikan tidak membuat pelanggan merasa puas.
5. Masih ada konsumen kurang puas akan pelayanan yang diberikan.

1.3. Batasan Masalah

Mengingat penelitian masalah masa lalu dan lebih efisien, sehingga pembicaraan penelitian tidak keluar dari permasalahan. Jadi penulisan ini memiliki Batasan, antara lain :

1. Kualitas pelayanan di jadikan penelitian Pada pom coffe adalah hanya pelayanan yang di berikan karyawan pom coffe terhadap konsumen yang datang atau pada pom coffe room.
2. Kualitas produk yang di jadikan penelitian Pada pom coffe adalah hanya produk makanan dan minuman yang dijual pada pom coffe room.
3. Objek pemeriksaan pada penelitian ini klien mengunjungi atau belanja di pom coffe room Batam.

1.4. Rumusan masalah

Berdasarkan landasan permasalahan tersebut, maka permasalahan eksplorasi dapat direncanakan sebagai berikut:

1. Apakah Kualitas Pelayanan berpengaruh secara parsial terhadap Kepuasan Pelanggan Pom Coffee Batam ?
2. Apakah Kualitas Produk berpengaruh secara parsial terhadap kepuasan pelanggan pada Pom Coffee Batam?
3. Apakah Kualitas Pelayanan dan Kualitas Produk secara Bersama-sama berpengaruh terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Pom Coffee Batam ?

1.5. Tujuan Penelitiann

Berdasarkan latar belakang, ada beberapa tujuan dalam penelitian ini ingin dicapai adalah:

1. Untuk mengetahui apakah Kualitas Pelayanan secara parsial terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Pom Coffee Batam.
2. Untuk mengetahui apakah Kualitas Produk secara parsial terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Pom Coffee Batam.
3. Untuk mengetahui apakah Kualitas Pelayanan dan Kualitas Produk secara Bersama-sama terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Pom Coffee Batam.

1.6. Manfaat penelitian

Adapun manfaat yang dapat diambil dari penelitian ini adalah:

1.6.1. Manfaat teoritis

- a. Bagi peneliti

Penelitian ini bermanfaat untuk memperdalam teori pemasaran yang sudah diterima, terutama tentang Kualitas Pelayanan Dan Kualitas Produk untuk

menumbuhkan Kepuasan dan meningkatkan ilmu dapat membuat konsumen merasakan kepuasan pada produk yang dikonsumsi.

b. Bagi pembaca

Dalam penelitian, pembaca diharapkan untuk memberikan informasi tambahan tentang mempromosikan ilmu pengetahuan.

1.6.2. Manfaat praktis

a. Bagi perusahaan

Eksplorasi ini bermanfaat bagi Pom Espresso Room Batam karena pertimbangan dalam membuat suatu barang harus fokus pada kualitas barang yang bagus dan barang yang bagus agar pembeli merasa puas.

b. Bagi konsumen

Berdasarkan tujuan diatas dapat di katakana penelitian ini dapat memberikan kegunaan bagi konsumen Pom caffe room batam dalam menerapkan kualitas pelayanan langsung pada konsumen dan mendalami tentang coffee shop yang selalu menjaga mutu pada kualitas produk.