

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Gambaran Umum Objek Penelitian

1.1.1 Profil Perusahaan

Kona Gelato & *Coffee* Cimahi adalah salah satu kafe satu satunya di Cimahi yang menjual gelato, Interior kafe yang didesain dengan tema *industiral minimalis, industrial vintage dan industrial tropical*, menjadikan Kona Gelato & *Coffee*, Cimahi sebuah tempat yang unik dan nyaman untuk menjadi pilihan untuk nongkrong dan mengadakan acara.

Kona Gelato & *Coffee*, Cimahi memiliki berbagai macam menu *coffee* dan *refreshment* yang sangat enak dan unik. Ditambah dengan menu eskrim gelato yang banyak variasi rasa. Selain itu, kami juga memiliki menu makanan yang bervariasi dan tidak kalah dengan restoran ternama di Bandung.

Kona Gelato & *Coffee*, Cimahi memiliki 1 gerai makanan dan minuman dan barang lainnya untuk para UMKM yang mau menitipkan usahanya di Kona Gelato & *Coffee*. Kona Gelato & *Coffee* terletak di Jl.Citeureup No 145, Cimahi Utara. Disamping itu, jalan Citeureup merupakan jalan protokol di kota Cimahi.

Sejarah Kona Gelato & *Coffee* Cimahi

Kona Gelato & *Coffee* Cimahi adalah salah satu kafe satu satunya di Cimahi yang menjual gelato, Interior kafe yang didesain dengan tema *industiral minimalis*, menjadikan Kona Gelato & *Coffee*, Cimahi sebuah tempat yang unik dan nyaman untuk menjadi pilihan untuk nongkrong dan mengadakan acara.

Kona Gelato & *Coffee*, Cimahi memiliki berbagai macam menu *coffee* dan *refreshment* yang sangat enak dan unik. Ditambah dengan menu eskrim gelato yang banyak variasi rasa. Selain itu, kami juga memiliki menu makanan yang bervariasi dan tidak kalah dengan restoran ternama di Bandung.

Kona Gelato & *Coffee*, Cimahi memiliki 1 gerai makanan dan minuman dan barang lainnya untuk para UMKM yang mau menitipkan usahanya di Kona Gelato & *Coffee*. Kona Gelato & *Coffee* terletak di Jl.Citeureup No 145,

Cimahi Utara. Disamping itu, jalan Citeureup merupakan jalan protokol di kota Cimahi.

Diawali oleh Seorang Adik dan Kaka Muhammad Ghani Abdul Farid dan Reza Azhari adalah adik dan kaka yang memiliki usaha yang bergerak dibidang food and beverage. Tepatnya di tahun 2021 adik dan kaka ini mempunyai ide untuk membuka kafe dan gelato pertama di cimahi. Sejak saat itulah Kona Gelato & *coffee* ini berdiri dan muncul sebagai café gelato pertama di kota Cimahi. Di tahun sebelumnya mereka berdua adalah seorang mahasiswa dan seorang CEO di sebuah perusahaan milik orang tuanya. Setelah Reza azhari keluar dari perusahaan milik orang tuanya, Reza dan Ghani mempunyai ide untuk membuka café dan gelato pertama di Cimahi. Reza dan Ghani memulai melakukan riset terhadap tempat untuk mereka membuka usaha dan juga apa saja yang mereka butuhkan untuk memulai bisnis *Food And Beverage* tersebut. Kona Gelato & *coffee* ini termasuk dalam café dan gelato pertama di kota Cimahi, dan berkembang secara pesat dalam pemasukan dan café populer di kota Cimahi.

1.1.2 Logo dan Visi Misi Perusahaan



Gambar 1. 1 Logo Kona Gelato & *Coffee* Cimahi

1.1.3 Visi dan Misi Kona Gelato & Coffee Cimahi

Adapun Visi dan Misi dari Kona Gelato & Coffee Cimahi sebagai berikut:

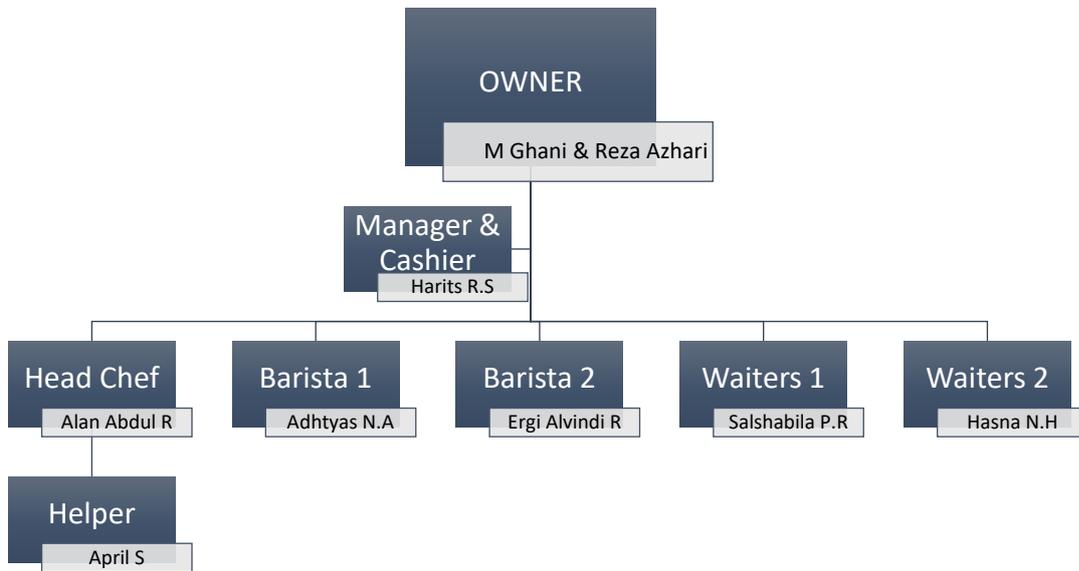
- a. Visi

“THE FIRST GELATO IN CIMAHI”

b. Misi

“LET IT MELT, LET IT FELT”

1.1.4 Struktur Perusahaan



Gambar 1.2 Struktur Perusahaan

Sumber: Arsip HR Department ABHR, 2018

1.1.4 Jenis dan Layanan

Adapun beberapa produk makana, minuman dan gelato yang ditawarkan oleh Kona Gelato & Caffè kepada masyarakat Kota Cimahi dan Kota Bandung sebagai berikut:

a. *Gelato* (Es krim Gelato)

Merupakan produk utama dari bisnis gelato, dimana pada Kona Gelato & *Coffee* mempunyai berbagai macam rasa, dari rasa yang jenis buah buahan sampai rasa yang unik. Berikut adalah gambar setiap jenis kamar yang ada pada Kona Gelato & *Coffe* Cimahi:



Gambar 1.3 Macam – macam varian rasa gelato (kona gelato & coffee)

Sumber: Instagram Kona Gelato & Coffee

b. COFFE & FOOD

Merupakan Produk unggulan yang ditawarkan Kona Gelato & *Coffee* dalam menciptakan rasa yang enak dan bersaing dengan café lainnya, ini adalah produk *coffee* yang ditawarkan dan juga makanannya. sebagai berikut :



Gambar 1. 4Coffe & Food

Sumber: Arsip Kona Gelato & Coffe Cimahi



Gambar 1. 5Refreshment & dessert

Sumber: Arsip Kona Gelato & Coffee Cimahi

1.2 Latar Belakang Penelitian

Cimahi dan Bandung yang terkenal dengan sebutan kota kuliner, memiliki tempat kuliner yang beragam. Tempat kuliner yang tersedia mulai dari cafe, resorran, sampai tempat kuliner yang bernuansa alam dan kuliner kaki lima yang enak dan murah menjadi salah satu daya tarik wisatawan. Wisatawan yang datang pun bukan hanya berasal dari Cimahi dan Bandung, tetapi juga berasal dari luar kota Cimahi dan Bandung maupun dari luar Indonesia. Berikut daftar jumlah wisatawan yang berkunjung ke Cimahi dan Bandung.

Tabel 1.1 Daftar Wisatawan yang Berkunjung ke Bandung

Tahun	Wisatawan		Jumlah
	M mancanegara	Domestik	
2011	225 585	6 487 239	6 712 824
2012	176 855	5 080 584	5 257 439
2013	176 432	5 388 292	5 564 724
2014	180 143	5 627 421	5 807 564
2015	183 932	5 877 162	6 061 094
2016	173 036	4 827 589	5 000 625

Sumber: Dinas Pariwisata dan Kebudayaan Kota Bandung, 2017

Berdasarkan tabel di atas jumlah wisatawan yang datang ke wilayah Bandung tergolong memiliki jumlah yang besar. Hal tersebut mengharuskan kota Bandung untuk memiliki berbagai tempat kuliner, salah satunya yang banyak digemari adalah café .

Industri kuliner merupakan salah satu dari 16 subsektor industri kreatif di Indonesia. Dimana subsektor ini dapat diartikan sebagai pembuatan kuliner khas daerah serta pemasaran produk tersebut di Indonesia. Masuknya industri kuliner ke dalam industri kreatif juga dapat diartikan adanya nilai tambah produk yang diberikan lewat kreativitas yang dimiliki oleh pelaku industri kuliner, seperti kreasi cara pengolahan, resep, dan cara penyajian. Industri kuliner ini merupakan salah satu subsektor industri kreatif yang tengah mengalami perkembangan yang cukup pesat.

Seiring berkembangnya pariwisata yang ada, bisnis *Food and Beverage* juga semakin tumbuh dan berkembang. Hal tersebut dapat terlihat dari jumlah rumah makan / Resto yang ada di Cimahi. Berikut data total jumlah rumah makan / resto yang ada di Cimahi tahun 2018 sampai 2021 :

Tabel 1. 2Total Jumlah Rumah Makan / Restoran di kota Cimahi Tahun 2018 s/d 2021

Kecamatan dan Kota	Jumlah Rumah Makan/Restoran di Kota Cimahi			
	2021	2020	2019	2018
Cimahi Selatan	19	19	17	15
Cimahi Tengah	71	72	80	80
Cimahi Utara	23	23	19	19
Kota Cimahi	113	114	116	114

Sumber: <http://data.bandung.go.id/dataset/>, 2016

Dengan melihat tabel di atas dapat terlihat bahwa banyaknya jumlah rumah makan / restoran maka persaingan semakin ketat dan membuat restoran / café – café untuk meningkatkan kualitas pelayanan. Dalam menghadapi persaingan tersebut sebuah perusahaan ataupun seorang pemasar harus memiliki keunggulan bersaing untuk dapat bertahan pada produk yang berkualitas dan jasa yang mereka tawarkan pada konsumen

Perkembangan industri yang semakin ketat membuat Kona Gelato & Coffe Cimahi harus mampu bersaing dalam menghadapi berbagai ancaman yang ada di industri *Food & Beverage* baik itu dari segi kompetitor, atau pun hal lainnya seperti faktor persaingan dalam industri, kekuatan pemasok, kekuatan pembeli, dan ancaman produk substitusi. Pada dasarnya, Kona Gelato & Coffe Cimahi memiliki beberapa kompetitor yang sama, hal tersebut diklasifikasikan berdasarkan kelas dan juga target pasar dari kompetitor Kona Gelato & Coffe itu tersendiri. Dengan kompetisi industri *Food & Beverage* yang semakin ketat, maka setiap café dan restoran ingin terlihat lebih unggul dibandingkan dengan café dan restoran yang lainnya dengan memperlihatkan kelebihan yang dimiliki oleh masing- masing café dan restoran sehingga menarik minat konsumen. Tidak hanya memperlihatkan keunggulan dari café dan restoran tetapi juga perlu adanya perhatian khusus yang di tujukan untuk melihat tentang bagaimana kualitas layanan yang dapat di berikan pihak Kona Gelato & Coffe kepada pelanggan yang dapat membuat konsumen senantiasa loyal terhadap hotel, tetapi dengan banyaknya kriteria konsumen yang datang pasti adapula konsumen yang merasa kecewa diantaranya sebagai berikut:

No	Bulan	Nama	Ulasan
1	Maret	Naifa J	Ada tapinya..... kalua cuaca panas knp acnya kecil banget jadi gak adem
2	Juli	Naomi C	Gelato hanya tersedia 2 rasa. Dan gelatonya terlalu rough, tempat duduk non smokingnya Cuma ada 4 table.
3	Februari	Almy H	Gelatonya agak mirip eskrim
4	Mei	Novva I	Sayangnya ssat berkunjung, air di wastafel sangat kecil, tapi di toilet besar.
5	November	Eka N	Kekurangan tempat ini ada di sound system yang buruk, ac yang kotor, dan suara bising dari jalan yang cukup memekakkan telinga, suara musik yang buruk dan suara dari hp personel café yang sedang main game online membuat suasana jadi tidak enak.
6	Juni	Irfan K M	Menu dan tempatnya enak, harganya juga bersahabat.. tapi saying dengan konsep bar terbuka harusnya kebersihan dijaga betul.. liat pesenan makanan kita dibikin pake tangan tanpa sarung tangan, pegang sana pegang sini, kan gimana ya jadinya. Semoga bisa lebih dijaga kebersihannya ya.

Sumber ulasan form google.com

Dari beberapa ulasan pelanggan dapat dilihat bahwa pelayanan yang di berikan kepada pelanggan tidak terlalu memuaskan sehingga membuat pelanggan merasa kecewa dan berkemungkinan untuk tidak ingin kembali lagi berkunjung di Kona Gelato & Coffee Cimahi. Pelayanan yang tidak sesuai dengan harapan konsumen akan berpengaruh terhadap kepuasan konsumen yang berdampak buruk terhadap citra dari café tersebut.

Kepuasan konsumen menurut Mowen (dalam Tjiptono, 2014:354) merumuskan kepuasan pelanggan sebagai sikap keseluruhan terhadap suatu barang atau jasa setelah perolehan (*acquisition*) dan pemakaiannya. Dengan kata lain kepuasan pelanggan merupakan penilaian evaluatif purnabeli yang dihasilkan dari seleksi pembelian spesifik. Kepuasan pelanggan dapat dilihat

dari kualitas layanan yang diharapkan oleh konsumen dan dibandingkan dengan persepsi atas kualitas layanan yang dirasakan oleh konsumen. Kualitas atau mutu suatu jasa merupakan hal yang sangat perlu diperhatikan oleh setiap perusahaan. Apabila jasa yang diterima atau dirasakan sesuai dengan yang diharapkan maka kualitas pelayanan dipersepsikan sebagai kualitas layanan yang ideal, sebaliknya jika jasa yang diterima lebih rendah dari yang diharapkan maka kualitas pelayanan dipersepsikan buruk dan akan mempengaruhi citra perusahaan.

Dengan adanya keluhan mengenai layanan dan yang lainnya yang disampaikan oleh konsumen, Kona Gelato & Coffee Cimahi perlu mengetahui bagaimana kualitas layanan yang diharapkan konsumen, dan apa saja kualitas layanan yang perlu ditingkatkan. Maka pada penelitian ini diperlukan metode *Importance Performance Analysis (IPA)*. Metode *Importance Performance Analysis (IPA)* diperkenalkan oleh Martilla dan James pada tahun 1977 dengan tujuan untuk mengukur hubungan antara persepsi konsumen dan prioritas peningkatan kualitas produk/jasa yang dikenal sebagai *quadrant analysis* (Brandt, 2015). *Importance Performance Analysis (IPA)* digunakan untuk memahami lebih dalam mengenai persepsi pengguna layanan terhadap kualitas layanan. Dimensi *importance* (kepentingan) menunjukkan seberapa penting atribut kualitas menurut para pengguna, sedangkan dimensi *performance* (kinerja) menunjukkan seberapa baik dari atribut kualitas tersebut dirasakan pengguna secara nyata.

Jurnal Risma A. Simanjuntak, Yenni Purwasih (2017) dalam penelitiannya Mengenai Analisis Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Bpjs Menggunakan Metode *Importance Performance Analysis* dan *Quality Function Deploymen* dapat mengetahui atribut yang perlu ditingkatkan, yaitu sembilan atribut dari 35 atribut layanan yang perlu ditingkatkan. Berdasarkan jurnal tersebut dapat diketahui bahwa dengan menggunakan metode *Importance Pervormance Analysis (IPA)* akan mendapatkan informasi secara rinci mengenai atribut yang harus di tingkatkan, atribut yang telah sesuai dengan harapan pelanggan, atribut yang dianggap konsumen tidak terlalu penting, dan atribut yang tidak terlalu penting tetapi kualitas layanan perusahaan sangat baik sehingga di rasa berlebihan

Berdasarkan latar belakang yang dipaparkan di atas, maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian di Kona Gelato & *Coffee* Cimahi “***Importance Performance Analysis (IPA) Untuk Mengetahui Kepuasan Pelayanan Melalui Kualitas Layanan Kona Gelato & Coffee, Cimahi 2022***”.

1.3 Perumusan Masalah

Sesuai dengan uraian latar belakang penelitian di atas, maka rumusan masalah yang akan dibahas adalah sebagai berikut:

1. Bagaimana kepuasan pelayanan konsumen di Kona Gelato & *Coffee*?
2. Bagaimana harapan konsumen di Kona Gelato & *Coffee* Cimahi ?
3. Aspek apakah yang harus ditingkatkan pada Kona Gelato & *Coffee* ?

1.4 Tujuan Penelitian

Adapun tujuan dari penelitian yang diinginkan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Untuk mengetahui kepuasan pelayanan Kona Gelato & *Coffee* Cimahi menurut persepsi responden.
2. Untuk mengetahui harapan konsumen terhadap layanan Kona Gelato & *Coffee* Cimahi menurut persepsi responden.
3. Untuk mengetahui mengenai aspek yang perlu ditingkatkan Kona Gelato & *Coffee* Cimahi

1.5 Kegunaan Penelitian

Peneliti berharap ada penelitian ini dapat berguna untuk seluruh pembaca yang ingin mengetahui hasil dan yang ingin melakukan penelitian selanjutnya dan untuk praktisi atau pelaku bisnis yang lain. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan sumbangan baik secara teoritis maupun praktis, sebagai berikut :

- a. Manfaat Akademis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi masukan dalam dunia pendidikan untuk menambah ilmu pengetahuan khususnya untuk jurusan Manajemen Pemasaran. Sebagai dokumentasi untuk melengkapi penelitian-penelitian sebelumnya dan memberikan pengetahuan mengenai *Importance Performance Analysis (IPA)*

Untuk Mengetahui Kepuasan Pelayanan Melalui Kualitas Layanan Kona Gelato & *Coffee* Cimahi. Serta memberikan masukan kepada penelitain berikutnya dan dapat menambah wawasan lebih kepada pembaca.

b. Manfaat Praktisi

Hal penelitian ini diharapkan dapat memberikan masukan bagi Kona Gelato & *Coffee* Cimahi agar perusahaan dapat mempertahankan kelangsungan usaha dalam jangka panjang dan bagi pengusaha *Food and Beverage* pada umumnya, dimana hal itu dapat memberikan inspirasi terkait harapan yang diinginkan konsumen serta tingkat kepuasan konsumen sehingga perusahaan dapat semakin berkembang dan memperbaiki yang kurang atas pelayanannya.

1.6 Batasan Masalah

Penelitian ini dibatasi dengan berbagai macam masalah yang akan di bahas. Hal ini digunakan agar pembahasan dalam penelitian ini menjadi terencana dan tersusun jelas.

Adapun Batasan masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Variable yang menjadi fokus dalam penelitian adalah analisis kualitas layanan café
2. Objek penelitian ini adalah Kona Gelato & *Coffee* Cimahi
3. Periode pelaksanaan penelitian ini Mulai dari April sampai dengan Juni 2022

1.7 Sistematika Penulisan Laporan Tugas Akhir

Sistematika penulisan laporan tugas akhir ini berisikan tentang penjelasan sebagai berikut :

BAB I PENDAHULUAN

Berisi pendahuluan yang meliputi latar belakang permasalahan penelitian, ruang lingkup, tujuan dan manfaat, tinjauan pustaka, metodologi serta sistematika penulisan yang merupakan gambaran keseluruhan isi Laporan Tugas Akhir.

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

Berisi tentang hasil kajian kepustakaan yang terkait dengan topik dan variabel penelitian untuk dijadikan dasar bagi penyusunan kerangka pemikiran dan

perumusan hipotesis. Teori-teori yang terdapat dalam penelitian ini adalah teori pemasaran, manajemen pemasaran, jasa, kualitas layanan, kualitas jasa, kepuasan pelanggan, *importance performance analysis* (IPA). Penelitian terdahulu, kerangka pemikiran, hipotesis penelitian dan ruang lingkup penelitian.

BAB III METODE PENELITIAN

Berisi metode, dan teknik yang digunakan untuk mengumpulkan dan menganalisis data yang dapat menjawab atau menjelaskan masalah penelitian.

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Berisi hasil penelitian dan pembahasan yang diuraikan secara kronologis dan sistematis sesuai dengan perumusan masalah serta tujuan penelitian.

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

Berisi kesimpulan dari hasil observasi yang telah dijelaskan pada bab sebelumnya, serta saran-saran yang ingin disampaikan terhadap perusahaan yang dijadikan objek observasi yaitu Kona Gelato & *Coffee* Cimahi