

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Gambaran Umum Objek Penelitian

Kafe Lawangwangi Creative Space merupakan salah satu tempat dimana para seniman dapat memamerkan sekaligus menjual hasil karya seni mereka kepada sesama seniman dan masyarakat umum. Pemilik kafe tersebut adalah Andonowati yang merupakan seorang pemerhati dan pencinta karya seni Indonesia dan juga seorang ahli dibidang matematika.

Kafe ini berdiri pada bulan November 2012 dengan nama Lawangwangi Art and Science. Namun berdasarkan kebutuhan dan mengikuti perkembangan seni rupa kontemporer, maka pada akhir tahun 2012, Art & Science Estate resmi berubah nama menjadi Lawangwangi Creative Space. Sejak itulah kafe yang berada di lantai dua itu resmi berubah. Selain itu, jika Art & Science dahulu lebih fokus pada galeri seni sehingga hanya terkenal di kalangan seniman dan pecinta seni saja, maka Kafe Lawangwangi Creative Space berusaha mendobrak batasan-batasan tersebut dengan menghadirkan ruang kreatif dan kafe yang nyaman tersebut.

Desain gedung yang dirancang oleh arsitek Baskoro Tedjo ini mengacu pada konsep satu kampung seni dan ilmu pengetahuan dengan gaya arsitektur *retro modern*. Nuansa *retro* dihadirkan melalui desain bangunan kolonial tahun 50-an. Kini galeri seni tidak hanya berfungsi sebagai ajang pameran karya seni semata. Galeri seni kini sering dipadukan dengan resto atau kafe, di mana pengunjung bebas berinteraksi dengan karya seni, sekaligus menikmati berbagai macam makanan dan minuman yang ditawarkan.

Kafe ini menyediakan berbagai makanan mulai dari nasi goreng, soup, salad, *spaghetti* hingga macam-macam *steak*. Menu minuman juga beragam dengan berbagai pilihan seperti *coffee*, *chocolate*, *mocktail*, hingga minuman tradisional seperti bandrek dan bajigur tersedia di Kafe plus galeri ini dengan harga Rp 15.000 hingga Rp 65.000.

Dengan range harga tersebut, pengunjung bisa menikmati hidangan sambil menikmati *live* musik yang ditampilkan di akhir pekan, dan melihat karya-karya seni dan desain kontemporer. Apabila jika sedang digelar perlombaan seni, pengunjung bebas menghadiri *artist talk* dan menikmati aneka karya seni & desain kontemporer dengan gratis. Kafe Lawangwangi Creative Space juga menghadirkan *landscape* Bandung Utara yang hijau, dan diselimuti pegunungan.

Kafe Lawangwangi Creative Space ini buka hari Selasa hingga Minggu, pukul 11.00 WIB sampai pukul 22.00 WIB. Sedangkan pada hari Sabtu, Kafe tersebut buka pukul 10.00 WIB hingga pukul 23.00 WIB.

1.2 Latar Belakang Penelitian

Pada saat ini tingkat pertumbuhan kafe di Kota Bandung semakin meningkat sehingga menimbulkan persaingan yang semakin ketat dalam industri restoran dan kafe. Industri restoran dan kafe merupakan salah satu industri unggulan di Kota Bandung yang mengalami peningkatan dari tahun ke tahun.

Industri restoran dan kafe di Indonesia masih berkonsentrasi di Pulau Jawa dan Bali. Kedua kawasan ini memiliki potensi yang cukup besar sebagai pusat pengembangan industri restoran dan kafe yang memiliki kontribusi lebih dari 73,6% dari total jumlah restoran dan kafe di Indonesia. Jakarta sebagai ibu kota Negara dan pusat bisnis di Indonesia merupakan pusat pertumbuhan bisnis restoran dan kafe terbesar yang memiliki kontribusi 26,1% dari jumlah restoran kafe di Indonesia. Jawa Barat merupakan sentra pertumbuhan restoran dan kafe terbesar kedua, yang memiliki kontribusi sekitar 12,4% dari jumlah restoran dan kafe di Indonesia. (www.binaukm.com diakses pada Desember 2013).

Pertumbuhan restoran dan kafe di Bandung sekarang ini dapat dikatakan cukup berkembang. Industri restoran dan kafe merupakan salah satu industri unggulan yang mengalami peningkatan dari tahun ke tahun. Berikut adalah data restoran dan kafe dari Dinas Kebudayaan dan Pariwisata Bandung yang tercatat sampai tahun 2013 di Bandung:

Tabel 1.1
Usaha Restoran dan Kafe di Bandung

Tahun	Jumlah Restoran dan Kafe
2010	458
2011	472
2012	486
2013	627

Sumber: Dinas Pariwisata dan Kebudayaan, 2013

Banyaknya alternatif restoran dan kafe yang berada di Bandung ini tentu meningkatkan intensitas persaingan usaha pariwisata kuliner di kota ini. Perusahaan dituntut untuk dapat mendesain dan mengimplementasikan strategi pemasaran yang mampu menarik perhatian, menciptakan kepuasan konsumen sehingga terbentuk sebuah atmosfer lingkungan fisik yang nyaman dan dapat memberikan kepuasan konsumen.

Kafe Lawangwangi Creative Space sebagai pemain baru dalam bisnis kafe di Kota Bandung sadar akan pentingnya konsep untuk dapat menarik perhatian, memenuhi permintaan dan harapan konsumen yang kemudian dapat mempengaruhi proses pembelian dan menciptakan kepuasan konsumen. Selain itu, hal penting yang perlu diperhatikan untuk dikonsepskan ialah dengan bukti fisik (*physical evidence*) yang memfasilitasi kenikmatan konsumen melalui *servicescape* (suasana penjualan).

Kafe Lawangwangi Creative Space berlokasi di Bandung Utara yang lokasinya sangat strategis, sejuk dan jauh dari keramaian. Kafe Lawangwangi sendiri sudah mendesain *servicescape* kafe yaitu dengan mengangkat nuansa retro untuk pengaturan suasana kafe, penataan meja dan kursi untuk kenyamanan pengunjung, dan penataan ruangan yang dibagi menjadi empat bagian sehingga konsumen dapat dengan leluasa memilih tempat yang sesuai dengan keinginan konsumen. Untuk menambah nuansa keunikan kafe, terdapat ornamen-ornamen unik seperti patung, karya seni para seniman, dan benda-benda bersejarah yang dipajang di sekitar ruangan kafe. Selain itu, kafe ini memiliki jembatan atau

anjungan yang berada di lantai dua dan dapat dimanfaatkan oleh pengunjung untuk mengabadikan momen melalui foto dengan latar pemandangan Kota Bandung. Kafe Lawangwangi Creative Space juga memiliki galeri seni yang berada di lantai satu, galeri seni tersebut menampilkan karya-karya seni dan desain kontemporer seperti foto-foto, lukisan, alat musik tradisional, dan *handcraft* lainnya yang berbeda-beda karya setiap bulannya. Dan jika sedang digelar perlombaan seni, pengunjung kafe bebas menghadiri *artist talk* dan menikmati aneka karya seni & desain kontemporer dengan gratis.

Berdasarkan uraian permasalahan diatas, penulis tertarik untuk melakukan penelitian tentang sejauh mana keunikan *servicescape* dengan cara mengukur tingkat kepuasan konsumen di kafe Lawangwangi Creative Space. Adapun judul penelitian yang penulis ambil adalah:

“PENGARUH *SERVICESCAPE* TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN DI KAFE LAWANGWANGI CREATIVE SPACE”

1.3 Perumusan Masalah

Pokok-pokok permasalahan yang dapat dirumuskan adalah sebagai berikut:

1. Bagaimana keadaan *servicescape* di kafe Lawangwangi ?
2. Bagaimana tingkat kepuasan konsumen di kafe Lawangwangi?
3. Bagaimana pengaruh *servicescape* terhadap kepuasan konsumen di kafe Lawangwangi?
4. Dimensi apa yang sangat mempengaruhi *servicescape* terhadap kepuasan konsumen di Kafe Lawangwangi?

1.4 Tujuan Penelitian

Tujuan dari penelitian ini adalah:

1. Untuk mengetahui keadaan *servicescape* di kafe Lawangwangi
2. Untuk mengetahui tingkat kepuasan konsumen di kafe Lawangwangi

3. Untuk mengetahui pengaruh *servicescape* terhadap kepuasan konsumen di kafe Lawangwangi
4. Untuk mengetahui dimensi *servicescape* yang paling mempengaruhi terhadap kepuasan konsumen di Kafe Lawangwangi

1.5 Kegunaan Penelitian

Penulis berharap agar hasil penelitian dapat berguna bagi:

a. Penulis

Penelitian ini diharapkan dapat menambah wawasan serta pengalaman penulis mengenai implementasi dari *servicescape* serta dapat mempraktikkan teori-teori yang sudah dipelajari selama masa perkuliahan.

b. Perusahaan

Penulis berharap agar hasil penelitian ini dapat memberikan sumbangan pemikiran bagi manajemen perusahaan dalam pengambilan kebijakan.

c. Pembaca

Penulis berharap agar penelitian ini dapat memberi informasi dan menambah pengetahuan mengenai *servicescape* dan pembaca dapat mengambil ilmu dari penelitian ini, serta dapat menjadikan penelitian ini sebagai referensi untuk penelitian selanjutnya.

1.6 Sistematika Penulisan Tugas Akhir

Adapun sistematika penulisan dalam penelitian ini sebagai berikut:

BAB I: PENDAHULUAN

Pada bab ini berisikan gambaran umum objek penelitian, latar belakang penelitian, perumusan masalah, tujuan penelitian, kegunaan penelitian, serta sistematika penulisan.

BAB II: TINJUAN PUSTAKAN DAN LINGKUP PENELITIAN

Pada bab ini mengemukakan dengan jelas, ringkas, dan padat tentang hasil kajian kepustakaan yang terkait dengan topik dan variabel penelitian untuk

dijadikan dasar bagi penyusunan kerangka pemikiran dan perumusan hipotesis.

BAB III : METODE PENELITIAN

Pada bab ini menegaskan pendekatan, metode, dan teknik yang digunakan untuk mengumpulkan dan menganalisis data yang dapat menjawab atau menjelaskan masalah penelitian, meliputi uraian tentang jenis penelitian, variabel operasional, tahapan penelitian, populasi dan sampel, pengumpulan data, uji validitas dan reliabilitas, dan teknik analisis data.

BAB IV : HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Pada bab ini berisi tentang hasil penelitian secara sistematis kemudian dianalisis dengan metode analisis data yang ditetapkan dan selanjutnya dilakukan pembahasan tentang analisis tersebut.

BAB V : KESIMPULAN DAN SARAN

Pada bab ini berisi tentang kesimpulan dari penelitian serta saran yang dapat diberikan kepada pihak-pihak yang berkepentingan dalam penelitian ini.