

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Gambaran Objek Penelitian**

#### **1.1.1 Gambaran Caffe & Resto Wirajuara**

Caffe & Resto Wirajuara awalnya hanya berfokus pada penjualan kopi namun kini telah berkembang menjadi sebuah caffe dan restoran yang menawarkan menu makanan yang beragam. Hal ini dilakukan agar dapat menjangkau konsumen dari berbagai kalangan, mulai dari menengah ke bawah hingga menengah ke atas. Dengan penambahan menu makanan yang variatif, konsumen dapat memilih dan menikmati hidangan sesuai dengan selera dan anggaran mereka.

Caffe & Resto Wirajuara memiliki acara rutin yaitu mengadakan pertunjukan *live music* setiap hari Sabtu malam atau malam Minggu. Hal ini menjadi daya tarik bagi pengunjung dan menjadi salah satu alat promosi yang efektif untuk menarik konsumen dan mempertahankan pelanggan. Dengan pertunjukan *live music* yang berkualitas, suasana di Caffe & Resto Wirajuara semakin meriah dan menyenangkan. Konsumen dapat menikmati hidangan lezat sambil menikmati musik yang menghibur, sehingga menciptakan pengalaman yang tak terlupakan.

#### **1.1.2 Sejarah Perusahaan**

Caffe ini didirikan oleh sang owner setelah menerima tantangan dari kelas seminarnya untuk menciptakan sebuah usaha di daerahnya masing-masing. Selain itu, sang owner juga memiliki keinginan yang kuat untuk membuka sebuah *coffee shop* dan mewujudkan mimpinya. Dengan semangat dan tekad yang tinggi, sang owner memulai Caffe ini dengan hanya membuka tempat kopi di depan kantornya, dan seiring berjalannya waktu, usahanya tumbuh dan akhirnya dapat memiliki tempat sendiri serta karyawan sendiri. Dalam perjalanannya, Caffe ini berhasil tumbuh dan berkembang menjadi salah satu tempat *favorit* untuk menikmati kopi di daerah tersebut berkat usaha keras dan kerja sama yang baik dengan para karyawannya saat ini. Caffe & Resto Wirajuara telah terdaftar dalam Nomer Induk Berusaha (NIB) dengan nomor 0220003730183 pada tanggal 8 Juli 2020.

Caffe & Resto Wirajuara berdiri sejak tanggal 3 Oktober 2019, dengan fokus awal pada penjualan kopi dan konsep *minimalis modern*. Namun seiring berjalannya waktu, usaha tersebut telah berkembang menjadi sebuah cafe dan restoran yang menawarkan beragam menu makanan dan minuman, tidak hanya kopi. Kini, Caffe & Resto Wirajuara menyediakan dua lantai yang berbeda, yaitu lantai satu dengan konsep *minimalis modern* dan lantai dua dengan tema *green and lamp*. Dengan demikian, konsumen dapat memilih suasana yang sesuai dengan preferensi mereka saat menikmati hidangan dan minuman yang disajikan.

Caffe & Resto Wirajuara tidak hanya menawarkan beragam menu makanan dan minuman, tetapi juga menyediakan beberapa fasilitas yang membuat pengalaman pengunjung semakin berkesan. Salah satunya adalah *free WiFi* yang bisa digunakan oleh konsumen. Selain itu, Caffe & Resto Wirajuara juga menyajikan *live music* pada setiap hari Sabtu malam atau malam Minggu untuk menambah suasana santai dan nyaman di dalam cafe. Selain itu, cafe ini juga memiliki musala yang bisa digunakan oleh pengunjung yang ingin melakukan ibadah. Caffe & Resto Wirajuara juga menawarkan suasana yang *cozy* dan enak untuk bersantai dan berdiskusi bersama teman atau keluarga. Dengan pelayanan yang ramah dan profesional, konsumen akan merasa sangat puas dan nyaman ketika mengunjungi tempat ini.

### 1.1.3 Logo Perusahaan

Berikut Logo Caffe & Resto Wirajuara



**GAMBAR 1. 1**

Logo Caffe & Resto Wirajuara

*Sumber* : Data Internal Perusahaan, 2023

### 1.1.4 Visi dan Misi Perusahaan

Berikut ini adalah visi dan misi yang dimiliki oleh Caffe & Resto Wirajuara:

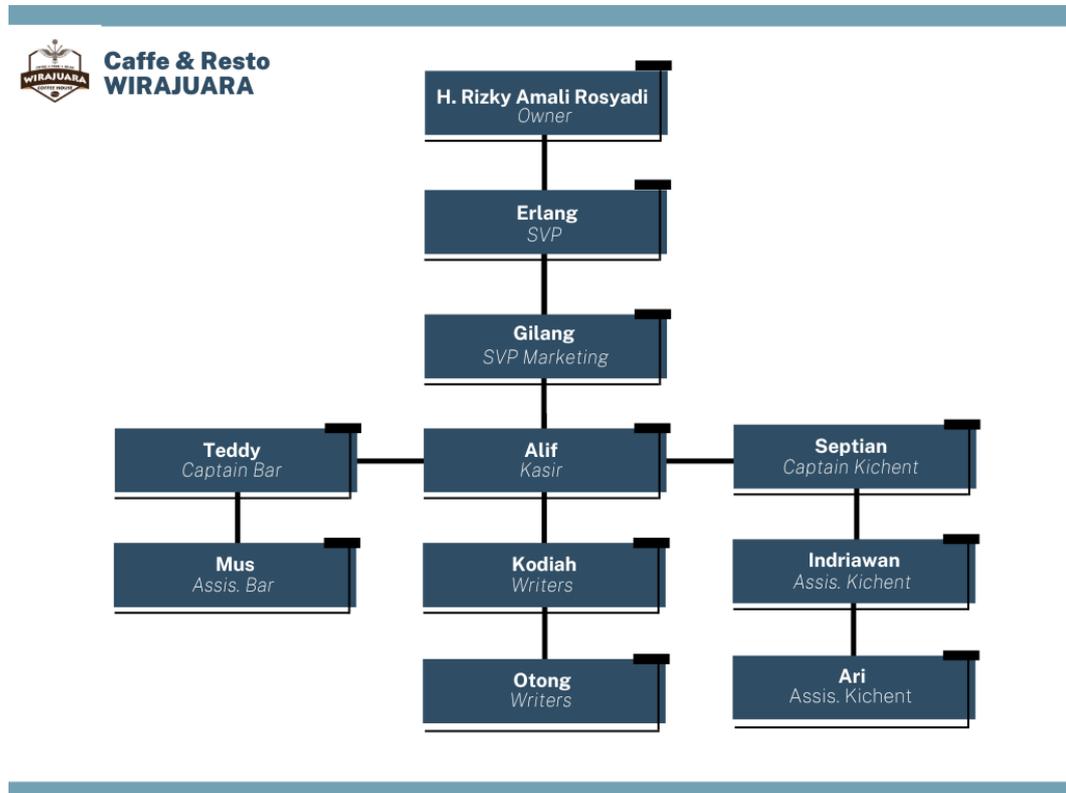
A. Visi

Menjadi sebuah usaha kuliner yang professional dan selalu memberikan kontribusi positif kepada semua pihak yang bekerja sama dengannya (*investor, supplier* dan mitra kerja) baik secara *financial* maupun di dalam memberikan nilai nilai positif lainnya serta menjadi inspirasi bagi pesaing-pesaingnya.

B. Misi

Menambah wawasan dan pilihan bagi pencari wisata kuliner di daerah daerah Patrol, Indramayu pada khususnya dan menjadi usaha yang mampu menghasilkan keuntungan *financial* yang baik kepada pemiliknya.

### 1.1.5 Struktur Perusahaan



**GAMBAR 1. 2**

Struktur Perusahaan Caffe & Resto Wirajuara

*Sumber : Data Internal Perusahaan, 2023*

### 1.1.6 Produk dan Layanan

Caffe & Resto Wirajuara berkembang dalam bidang caffe dan restoran. Caffe & Resto Wirajuara Berbagai menu makanan dan minuman yang dihadirkan di sini sangat beragam. Mulai dari menu makanan favorit seperti *Hotplate Seafood*, Iga Penyet+Nasi, Ayam Kuluyuk, Kwetiau Goreng Sapi, Nasi Ayam Bumbu Bali, Nasi Sapi Krengseng, *Chicken Double Steak*, Sop Iga Bakar + Nasi, *Double Espresso*, *Americano*, *Hot/Ice Coffee Latte All variant*, *V60*, *Vietnam Drip*, *Milkshake All Variant* dan *Freshdrink All Varian*. Adapun jenis menu yang ditawarkan sebagai berikut :

**TABEL 1. 1****Daftar Menu Makanan dan Minuman**

No	Menu makanan & minuman	Harga
1	Sop iga bakar dengan nasi putih	45.000
2	Nasi ayam bakar madu	29.000
3	Kwetiau goreng/kuah	20.000
4	Pecak belut	30.000
5	Ayam kuluyuk	24.000
6	Nasi sapi cabe hijau	34.000
7	Kentang goreng original	18.000
8	Pisang goreng	16.000
9	Cumi lada hitam	24.000
10	Nasi goreng spesial	26.000
11	Ice huzzelnut latte	26.000
12	Avocado coffee	23.000
13	Es kopi susu gula aren	25.000
14	Butterscoth coffe latte	25.000
15	Milksbase	21.000
16	Ice lemon tea	16.000
17	Bluee ocean	19.000
18	Mozito strawberry	22.000
19	Timun serut biji selasih	19.000
20	Javanese ice	19.000

*Sumber : Data Internal Perusahaan, 2023*

**1.2 Latar Belakang**

Setelah terjadinya pandemi Covid-19, pertumbuhan ekonomi Indonesia mengalami penurunan pada tahun 2020. Namun, setelah memasuki era *new normal* dan mengadopsi berbagai strategi untuk mengatasi dampak pandemi, pertumbuhan ekonomi Indonesia mulai menunjukkan tanda-tanda pemulihan dan bahkan meningkat dari tahun ke tahun.



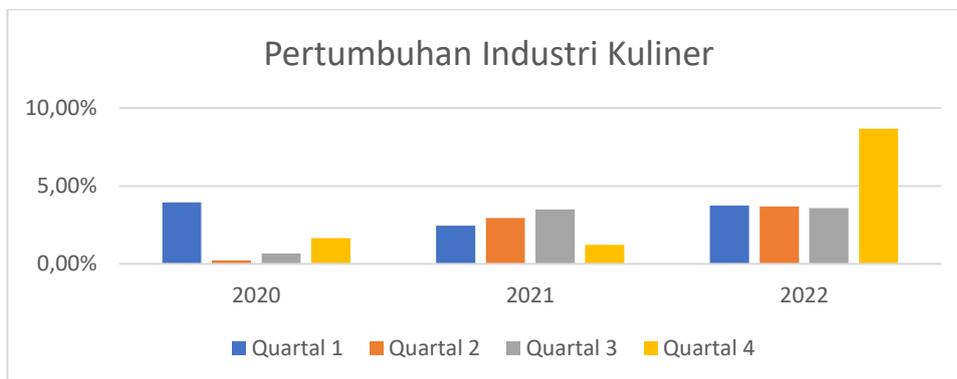
**GAMBAR 1.3**

Pertumbuhan Ekonomi Indonesia

Sumber : <https://www.bps.go.id/>, 2023

Berdasarkan gambar 1.3 yang diambil dari Badan Pusat Statistik, terlihat bahwa pada tahun 2020, pertumbuhan ekonomi Indonesia hanya mencapai angka 2,07%, yang kemudian meningkat menjadi 3,69% pada tahun 2021. Namun, proyeksi untuk tahun 2022 menunjukkan peningkatan yang lebih signifikan, yaitu sebesar 5,31%, yang menandakan pertumbuhan ekonomi Indonesia meningkat dibandingkan dengan tahun-tahun sebelumnya.

Meningkatnya pertumbuhan ekonomi Indonesia, terlihat adanya perkembangan yang positif pada industri kuliner di Indonesia. Yang bisa dilihat pada tabel berikut :



**GAMBAR 1.4**

Pertumbuhan Industri Kuliner

Sumber : <https://www.bps.go.id/>, 2023

Berdasarkan gambar 1.4 yang di ambil dari Badan Pusat Statistik, terlihat bahwa pertumbuhan tertinggi terjadi pada tahun 2022 pada kuartal 4 yaitu sebesar 8,68% sedangkan yang terendah di tahun 2020 kuartal 2 sebesar 0,22%. Hal ini menandakan bahwa perkembangan industri kuliner di Indonesia mengalami peningkatan pesat.

Saat ini, industri penyediaan tempat makanan dan minuman seperti café, restoran, dan kedai sudah bisa kita jumpai di berbagai kota dan provinsi yang ada di Indonesia. Tidak hanya itu, para pelaku usaha kuliner juga semakin kreatif dalam menciptakan produk makanan dan minuman yang unik dan berkualitas, sehingga mampu memenuhi kebutuhan dan permintaan pasar yang semakin tinggi. Hal ini tentunya menjadi keuntungan bagi para pengusaha kreatif yang mampu memanfaatkan peluang tersebut dengan baik. Menyediakan tempat makan seperti café, restoran, dan kedai, mereka mampu menawarkan produk makanan dan minuman dengan berbagai macam varian dan cita rasa yang menarik bagi masyarakat Indonesia yang semakin sibuk dengan berbagai kegiatan.

Inovasi dan kreativitas dalam menciptakan produk kuliner yang unik dan berkualitas menjadi faktor penting bagi para pelaku usaha kuliner untuk tetap bertahan dan bersaing di pasar yang semakin kompetitif. Oleh karena itu, pengusaha kuliner harus senantiasa mengikuti perkembangan zaman dan mengambil peluang dari setiap perubahan yang terjadi di masyarakat untuk terus berkembang dan memberikan yang terbaik bagi konsumen.

Industri kuliner di Indramayu terus mengalami perkembangan yang pesat seiring dengan meningkatnya jumlah wisatawan yang datang ke kota ini. Meskipun, Kabupaten Indramayu adalah salah satu kota kecil yang terletak di Provinsi Jawa Barat, Indonesia. Kota ini memiliki potensi yang cukup besar dalam bidang industri kuliner. Banyak pengusaha kuliner lokal yang memanfaatkan peluang ini dengan membuka restoran, warung makan, dan kedai kopi yang menawarkan berbagai macam hidangan khas Kabupaten Indramayu yang lezat dan unik. Berikut data total jumlah rumah makan, restoran dan caffe yang ada di Kabupaten Indramayu pada tahun 2019 sampai 2021:

**TABEL 1. 2**

Jumlah Rumah Makan, Restoran dan caffe di Kab. Indramayu

NAMA KOTA	Jumlah Rumah Makan, Restoran dan Caffe di Kabupaten Indramayu		
	2019	2020	2021
Kab. Indramayu	54	78	115

*Sumber* : <https://opendata.jabarprov.go.id/>, 2023

Berdasarkan tabel 1.2 yang disediakan oleh Dinas Kebudayaan dan Pariwisata Jawa Barat, terlihat bahwa banyaknya rumah makan, restoran, dan caffe di Kabupaten Indramayu mengalami peningkatan dari tahun ke tahun. Pada tahun 2019, terdapat 54 rumah makan, restoran, dan caffe di Kabupaten Indramayu, kemudian pada tahun 2020 meningkat menjadi 78, dan pada tahun 2021 meningkat lagi menjadi 115. Dapat dilihat bahwa jumlah di tahun 2020 mengalami peningkatan sebesar 44,44%, dan pada tahun 2021 mengalami peningkatan sebesar 47,43%. Hal ini menunjukkan bahwa perkembangan rumah makan, restoran, dan caffe di Kabupaten Indramayu semakin pesat. Peningkatan jumlah ini juga menunjukkan bahwa setiap kecamatan di Kabupaten Indramayu menunjukkan perkembangan yang baik.

Di Kabupaten Indramayu memiliki beberapa kecamatan yang sangat berkembang pesat dalam segi Industri kuliner salah satunya adalah Kecamatan Patrol. Perekonomian Kecamatan Patrol Kabupaten Indramayu terus mengalami perkembangan yang signifikan. Banyak para pengusaha lokal yang membuka cafe, restoran, dan Rumah makan dengan menawarkan berbagai macam hidangan khas Kabupaten Indramayu yang lezat dan unik.

Caffe & Resto Wirajuara adalah salah satu cafe, restoran, dan rumah makan yang berdiri di kecamatan Patrol. Meningkatnya industri makanan dan minuman, Caffe & Resto Wirajuara memiliki banyak pesaing dalam hal kompetisi dan lainnya. Saat ini, setiap cafe dan restoran berusaha untuk terlihat unggul dibandingkan dengan yang lain dengan menonjolkan keunggulan mereka masing-masing. Namun, tidak hanya menonjolkan keunggulan mereka masing-masing, tetapi juga perlu memberikan perhatian khusus terhadap kualitas pelayanan yang diberikan oleh para karyawannya. Oleh karena itu, Caffe & Resto Wirajuara harus memperhatikan kepuasan konsumen terhadap pelayanan yang diberikan oleh

karyawan mereka, sehingga dapat mengetahui apakah konsumen merasa puas atau kurang puas dengan layanan yang diberikan. Adapun kompetitor dari Caffe & Resto Wirajuara sebagai berikut :

**TABEL 1. 3**  
Daftar Kompetitor

No	Nama	Alamat
1	Double R Coffe & Resto	Jl. Raya Pantura, blok Tiben, Kec. Patrol, Kabupaten Indramayu, Jawa Barat
2	Warung Kopi Kopid	Patrol, Kec. Patrol, Kabupaten Indramayu, Jawa Barat 45257
3	Cafe Maqha	Jl. Raya Patrol, Patrol, Kec. Patrol, Kabupaten Indramayu, Jawa Barat 45257
4	BJ Resto	MXGH+MJQ, Jl Raya, Limpas, Kec. Patrol, Kabupaten Indramayu, Jawa Barat
5	Kedai Welini	Gamprit, Patrol, Kec. Patrol, Kabupaten Indramayu, Jawa Barat 45257
6	Tri Latansa Cafe	Jl. Haurgeulis - Patrol, Limpas, Kec. Patrol, Kabupaten Indramayu, Jawa Barat 45257
7	JJ Boxcafe	Jl. Raya Patrol - Anjatan, blok bunder No.48, Patrol, Kec. Patrol, Kabupaten Indramayu, Jawa Barat 45257

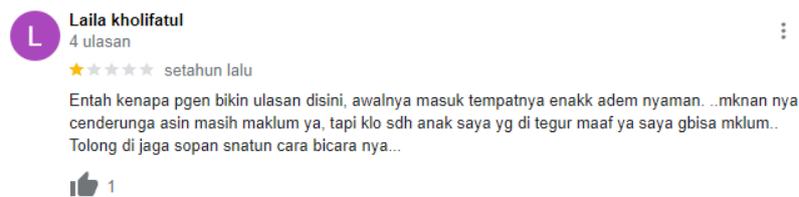
*Sumber : Data Olahan Penulis, 2023*

Dari beberapa kompetitor yang ada pada tabel 1.3 kompetitor utama dari Caffe & Resto Wirajuara adalah Double R Coffe & Resto karena memiliki jarak yang cukup dekat dan kesamaan dalam fasilitas dan menu yang ditawarkan.

Caffe & Resto Wirajuara dapat mengetahui kepuasan konsumen terhadap pelayanan yang diberikan sudah merasa puas atau kurang puas dengan memantau *Google Customer Review*. *Google Customer Review* adalah layanan gratis yang digunakan *Google* untuk mengumpulkan masukan berharga dari konsumen yang pernah melakukan pembelian di situs anda. Jadi bisa disimpulkan bahwa *Google Customer Review* merupakan layanan yang disediakan oleh *Google* secara gratis untuk mengumpulkan umpan balik berupa kritikan atau saran dari konsumen yang pernah melakukan pembelian pada perusahaan. Biasanya, *Google Customer Review* muncul ketika seseorang mencari atau telah mengunjungi sebuah tempat. *Google*

*Customer Review* memberikan kesempatan kepada konsumen untuk memberikan ulasan tentang pengalaman mereka saat melakukan pembelian di suatu perusahaan. Selain itu, ulasan yang diberikan oleh konsumen melalui *Google Customer Review* juga dapat membantu perusahaan dalam memperkuat reputasi *online* mereka dan menarik minat calon konsumen baru.

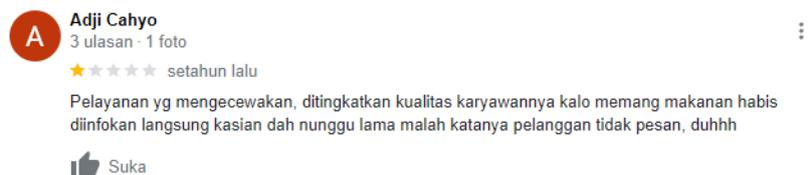
Menurut data yang diperoleh oleh *Google Customer Review* yang terakhir penulis akses pada tanggal 18 September 2023, Caffe & Resto Wirajuara memperoleh ulasan sebanyak 359. Konsumen yang memberikan bintang satu sebanyak 1,3%, bintang dua sebanyak 0,2%, bintang tiga sebanyak 2,2%, bintang empat sebanyak 5,8%, dan untuk bintang lima sebanyak 90%. Berikut merupakan beberapa ulasan dari konsumen yang kecewa terhadap pelayanan yang diberikan Caffe & Resto Wirajuara.



**GAMBAR 1. 5**

*Review* Konsumen di Caffe & Resto Wirajuara

*Sumber : Google Customer Review Caffe & Resto Wirajuara, 2023*



**GAMBAR 1. 6**

*Review* Konsumen di Caffe & Resto Wirajuara

*Sumber : Google Customer Review Caffe & Resto Wirajuara, 2023*



### GAMBAR 1. 7

*Review* Konsumen di Caffe & Resto Wirajuara

*Sumber : Google Customer Review Caffe & Resto Wirajuara, 2023*



### GAMBAR 1. 8

*Review* Konsumen di Caffe & Resto Wirajuara

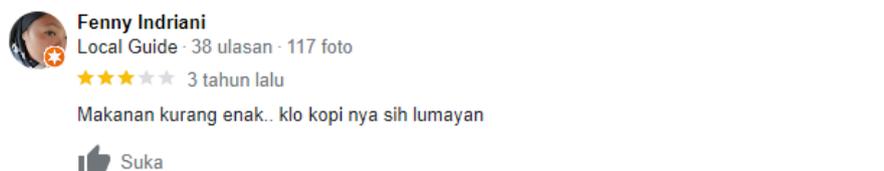
*Sumber : Google Customer Review Caffe & Resto Wirajuara, 2023*



### GAMBAR 1. 9

*Review* Konsumen di Caffe & Resto Wirajuara

*Sumber : Google Customer Review Caffe & Resto Wirajuara, 2023*



### GAMBAR 1. 10

*Review* Konsumen di Caffe & Resto Wirajuara

*Sumber : Google Customer Review Caffe & Resto Wirajuara, 2023*

Meskipun telah banyak mendapat ulasan positif dari beberapa konsumen yang telah berkunjung, Caffe & Resto Wirajuara masih menerima keluhan dari beberapa konsumen yang merasa bahwa pelayanan yang diberikan belum memuaskan. Sebagaimana dijelaskan pada ulasan sebelumnya, konsumen merasa kecewa atas pelayanan karna pesanan tidak sesuai dengan yang diterima dan juga ada konsumen yang mengeluhkan bahwa makannya kurang enak. Selain itu, terdapat keluhan lain mengenai cara bicara yang kurang sopan dari beberapa karyawan, salah satunya saat menegur anak dari seorang konsumen. adapun keluhan bahwa konsumen yang telah memesan makanan, namun dianggap tidak memesan oleh karyawan. Konsumen juga ada yang merasa tidak nyaman di tempat tersebut karena merasa terlalu panas. Terakhir, ada juga konsumen yang menyuruh untuk lebih ditingkatkan lagi pelayanannya.

Dari beberapa ulasan konsumen dapat disimpulkan bahwa pelayanan yang diberikan kepada konsumen belum dapat memuaskan sehingga membuat konsumen merasa kecewa dan kemungkinan untuk tidak kembali lagi untuk berkunjung di Caffe & Resto Wirajuara. Pelayanan yang tidak sesuai dengan apa yang di harapkan konsumen akan berpengaruh terhadap kepuasan konsumen yang berdampak buruk bagi citra dari Caffe & Resto Wirajuara.

Menurut Kotler dan Keller (2012) dalam Rosmayanti dan Sudirman (2020:120) kepuasan konsumen adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan kinerja (hasil) produk yang dipikirkan terhadap kinerja yang diharapkan. Bisa disimpulkan, kepuasan konsumen bergantung pada kualitas pelayanan yang diberikan oleh Caffe & Resto Wirajuara kepada para konsumennya yang dapat mempengaruhi perasaan konsumen menjadi senang atau kecewa. Perlu diselidiki secara lebih mendalam masalah-masalah dalam memberikan layanan kepada konsumen karena dapat berpengaruh pada penilaian keseluruhan pelanggan terhadap Caffe & Resto Wirajuara. Oleh karena itu, diperlukan usaha untuk meningkatkan kualitas layanan yang diberikan oleh Caffe & Resto Wirajuara kepada pelanggan, sehingga konsumen akan merasa puas (*customer satisfaction*) dan akhirnya akan melakukan pembelian kembali serta

mungkin merekomendasikan kepada teman atau keluarga untuk juga berkunjung ke Caffe & Resto Wirajuara.

Berdasarkan uraian permasalahan di atas, dapat disimpulkan bahwa salah satu penyebab ketidakpuasan konsumen terhadap Caffe & Resto Wirajuara adalah kurangnya kualitas layanan yang diberikan. Oleh karena itu, penulis tertarik untuk melakukan penelitian lebih lanjut dengan judul "**Analisis Kepuasan Konsumen terhadap Kualitas Pelayanan Menggunakan Metode *Importance Performance Analysis* (IPA) pada Caffe & Resto Wirajuara 2023**".

### **1.3 Rumusan Masalah**

Berdasarkan pada paparan latar belakang masalah di atas, dengan ini penulis merumuskan masalah yang akan menjadi pembahasan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Bagaimana harapan konsumen atas kualitas pelayanan yang diberikan oleh Caffe & Resto Wirajuara?
2. Bagaimana kinerja atas kualitas pelayanan yang telah diberikan oleh Caffe & Resto Wirajuara?
3. Bagaimana tingkat *customer satisfaction* atas kualitas pelayanan yang diberikan oleh Caffe & Resto Wirajuara?
4. Aspek apa saja yang harus diperbaiki untuk meningkatkan *service quality* pada Caffe & Resto Wirajuara?

### **1.4 Tujuan Penelitian**

Adapun tujuan dari penelitian yang di inginkan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Mengetahui kepuasan konsumen terhadap kualitas pelayanan yang diberikan oleh Caffe & Resto Wirajuara menurut persepsi responden.
2. Mengetahui kinerja atas kualitas pelayanan yang telah diberikan oleh Caffe & Resto Wirajuara menurut persepsi responden.
3. Untuk tingkat *customer satisfaction* atas kualitas pelayanan yang diberikan oleh Caffe & Resto Wirajuara.

4. Mengetahui aspek apa saja yang harus diperbaiki untuk meningkatkan kualitas pelayanan pada Caffe & Resto Wirajuara.

### **1.5 Kegunaan Penelitian**

Peneliti berharap bahwa hasil penelitian ini akan bermanfaat bagi semua pembaca yang ingin memperoleh informasi dan melanjutkan penelitian di masa depan, serta bagi praktisi atau pelaku bisnis lainnya. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan sumbangan baik secara teoritis maupun praktis sebagai berikut.

- a. Bagi Penulis

Penelitian ini diharapkan sebagai implementasi ilmu dimana penulis mendapatkan saat belajar di D3 Manajemen Pemasaran, serta penyusunan laporan tugas akhir ini merupakan salah satu wujud diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar ahli madya pada program Studi D3 Manajemen Pemasaran.

- b. Bagi Perusahaan

Hasil penelitian bagi perusahaan Caffe & Resto Wirajuara diharapkan dapat menjadi referensi perusahaan untuk membuat program pengukuran kepuasan konsumen, pengembangan kualitas layanan perusahaan, dan program lainnya yang dapat membantu perusahaan untuk terus dapat maju dan mempertahankan keberlangsungan perusahaannya dalam jangka panjang.

- c. Bagi pembaca

Penelitian ini diharapkan dapat menambah ilmu atau pengetahuan kepada pembaca dalam bidang pemasaran dan pedoman bagi peneliti selanjutnya, sehingga bisa dapat dijadikan perbandingan dimasa yang akan datang.

### **1.6 Batasan Penelitian**

Penelitian ini dibatasi dengan berbagai macam masalah yang akan dibahas. Hal ini digunakan agar pembahasan dalam penelitian ini menjadi terencana dan tersusun jelas. Adapun batasan masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Variabel yang menjadi fokus dalam penelitian adalah kepuasan konsumen dan kualitas pelayanan cafe.

2. Objek penelitian ini adalah Caffe & Resto Wirajuara.
3. Periode pelaksanaan penelitian ini mulai dari Maret sampai dengan Juli 2023.

### **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 gambaran objek penelitian, latar belakang permasalahan penelitian, rumusan masalah, tujuan dan kegunaan penelitian, pembatasan masalah serta sistematika penulisan 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 pemasaran, manajemen pemasaran, pemasaran jasa, jasa, kualitas layanan, kepuasan konsumen, *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 Caffe & Resto Wirajuara.