

# BAB I PENDAHULUAN

## 1.1 Gambaran Umum Objek Penelitian

### 1.1.1 Profil *Kanz Coffee and Eatery*

*Kanz Coffee and Eatery* merupakan salah satu usaha kuliner yaitu café yang menawarkan racikan kopi dilengkapi dengan berbagai macam makanan dan minuman lainnya. *Kanz Coffee and Eatery* didirikan pada tanggal 3 November 2017. *Kanz Coffee and Eatery* memiliki konsep ingin menjadikan cafe ini sebagai tempat yang nyaman dan menjadi rumah ke-2 bagi pelanggannya. *Kanz Coffee and Eatery* didirikan oleh Bapak Ronal dan istrinya Ibu Nefa. Nama *Kanz* sendiri terinspirasi dari nama anak ke-3 pemilik cafe.

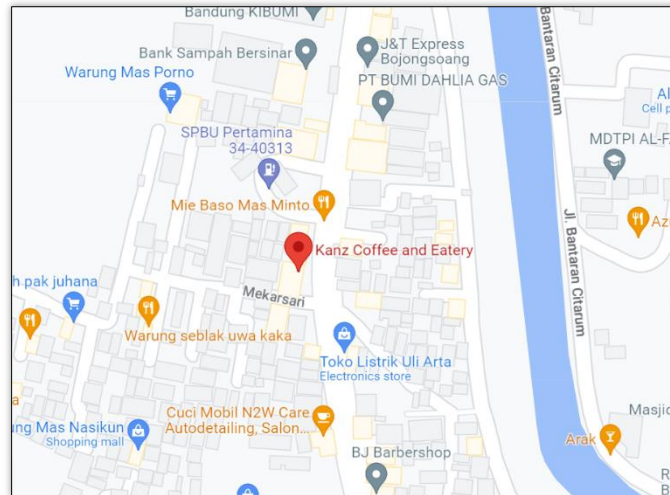


**GAMBAR 1. 1**

Foto *Kanz Coffee and Eatery*

*Sumber:* Data olahan penulis, 2023

*Kanz Coffee and Eatery* terletak di Jl. Terusan Bojongsoang No. 112, Baleendah, Kec. Baleendah, Kabupaten Bandung, Jawa Barat 40375. Lokasi *Kanz Coffee and Eatery* pada awalnya adalah garasi yang diubah menjadi café. *Kanz Coffee and Eatery* didirikan oleh pemilik café, yaitu Bapak Ronal dan istrinya Ibu Nefa. *Kanz Coffee and Eatery* beroperasi mulai hari Selasa - Minggu pukul 11 pagi - 10 malam. *Kanz Coffee and Eatery* memiliki 5 karyawan yang terdiri dari waiters, chef, dan barista. *Kanz Coffee and Eatery* memiliki sosial media instagram (@kanzcoffeeandeatery).



**GAMBAR 1. 2**

Maps *Kanz Coffee and Eatery*

*Sumber: Google Maps, 2023*

### 1.1.2 Visi dan Misi

Berdasarkan wawancara dengan Ibu Nefa selaku pemilik dari *Kanz Coffee and Eatery*, adapun Visi dan Misi yaitu sebagai berikut:

**Visi:**

Menjadikan *Kanz Coffee & Eatery* sebagai tempat yang nyaman dan rumah ke-2 bagi pelanggan dengan variasi menu yang ditawarkan.

**Misi:**

1. Memberikan pelayanan yang berkualitas kepada pelanggan.
2. Membuat pelanggan nyaman sehingga tertarik untuk datang kembali.
3. Tetap bertahan di tengah persaingan café baru yang lebih kekinian.

### 1.1.3 Logo



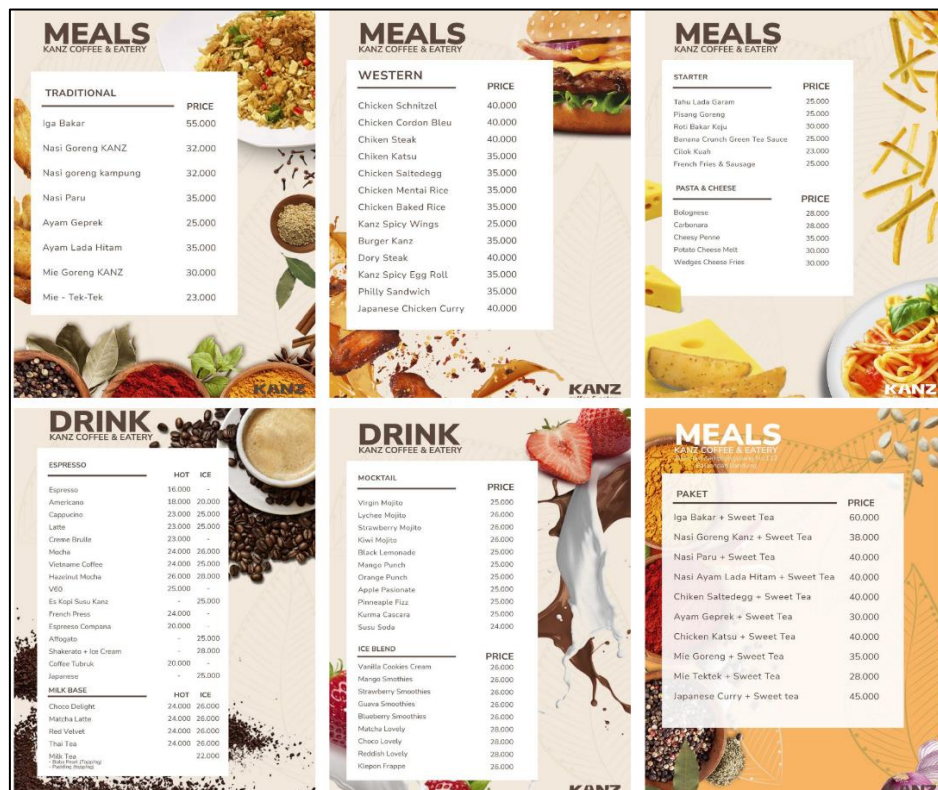
GAMBAR 1.3

Logo *Kanz Coffee and Eatery*

Sumber: Data Perusahaan, 2022

### 1.1.4 Produk

Produk dari WS Hotplate terdiri dari makanan dan minuman. Untuk produk minuman terbagi menjadi *coffee* dan *non coffee* yaitu sebagai berikut:



GAMBAR 1.4

Menu *Kanz Coffee and Eatery*

Sumber: Data Perusahaan, 2023

Produk yang ditawarkan oleh *Kanz Coffee and Eatery* beragam, mulai dari makanan dalam negeri hingga luar negeri. Harga makanan dan minuman kisaran Rp 23.000 hingga Rp 60.000. Jenis makanan luar negeri yang disajikan *Kanz Coffee and Eatery* ada *Western Food*, seperti *steak, pasta, burger*, dan lainnya. Untuk varian *Indonesian Food* ada iga bakar, ayam geprek, nasi goreng, dan lainnya. Sedangkan untuk minuman tidak hanya menyediakan kopi, tetapi juga ada *mocktail, smoothies*, susu, dan lainnya. Selain itu *Kanz Coffee and Eatery* juga menyediakan menu paketan dengan harga yang terjangkau.

## 1.2 Latar Belakang Penelitian

Setiap makhluk hidup mempunyai kebutuhan, tidak terkecuali manusia. Manusia mempunyai kebutuhan yang beragam. Namun, pada hakekatnya manusia mempunyai kebutuhan dasar yang sama. Kebutuhan dasar tersebut bersifat manusiawi dan menjadi syarat untuk keberlangsungan hidup manusia. Kebutuhan manusia menurut intensitasnya ada tiga, yaitu kebutuhan primer, sekunder, dan tersier. Kebutuhan primer disebut juga sebagai kebutuhan pokok, yaitu kebutuhan sandang, pangan, dan papan. Kebutuhan pangan adalah kebutuhan yang paling utama karena manusia harus makan dan minum untuk bertahan hidup.

Berdasarkan uraian diatas, banyak perusahaan-perusahaan yang berusaha memenuhi kebutuhan pangan manusia. Pertumbuhan dan perkembangan bisnis pangan pun semakin meningkatkan setiap tahunnya, terutama di Indonesia. Industri makanan dan minuman di Indonesia mengalami peningkatan dari tahun 2020 ke 2021 sebesar 2,54 persen menjadi Rp775,1 triliun, Badan Pusat Statistik (BPS) melaporkan produk domestik bruto (PDB) industri makanan dan minuman nasional atas dasar harga berlaku (ADHB) sebesar Rp1,12 kuadriliun pada 2021. Nilai tersebut persentasenya sebesar 38,05 persen terhadap industri pengolahan nonmigas atau 6,61 persen terhadap PDB nasional yang mencapai Rp16,97 kuadriliun. Adapun jumlah restoran, rumah makan, dan café di Provinsi Jawa Barat, sebagai berikut:

**TABEL 1. 1**

Jumlah Restoran, Rumah Makan, dan Café di Kabupaten/Kota Provinsi Jawa Barat  
Tahun 2019 – 2021

Kabupaten	2019	2020	2021
1. Bandung	258	258	232
2. Bandung Barat	134	270	270
3. Bekasi	200	200	981

(Bersambung)

(sambungan)

4. Bogor	453	638	501
5. Ciamis	52	52	135
6. Cianjur	500	500	431
7. Cirebon	244	288	328
8. Garut	173	167	167
9. Indramayu	54	78	115
10. Karawang	442	500	500
11. Kuningan	0	70	65
12. Majalengka	90	90	92
13. Pangandaran	239	240	240
14. Purwakarta	138	142	206
15. Subang	189	364	362
16. Sukabumi	72	72	72
17. Sumedang	190	146	202
18. Tasikmalaya	33	42	48
<b>Kota</b>	<b>2019</b>	<b>2020</b>	<b>2021</b>
1. Bandung	952	524	791
2. Banjar	0	50	92
3. Bekasi	2208	2223	2752
4. Bogor	198	198	627
5. Cimahi	116	114	113
6. Cirebon	147	178	178
7. Depok	0	1300	1095
8. Sukabumi	0	130	324
9. Tasikmalaya	216	481	591

Sumber: [opendata.jabarprov.go.id](https://opendata.jabarprov.go.id), 2022

Data diatas menunjukkan adanya peningkatan dan penurunan jumlah restoran, rumah makan, dan café di Provinsi Jawa Barat. Peningkatan yang terjadi pada beberapa kabupaten atau kota tahun 2019 sampai 2021 membuktikan bahwa para pelaku bisnis industri makanan dan minuman berlomba-lomba untuk memenuhi kebutuhan primer tersebut. Tetapi ada juga penurunan pada tahun 2020 sampai 2021 karena terjadinya Covid-19 yang membuat para pelaku bisnis menutup usahanya. Para pelaku bisnis menutup usahanya karena tidak adanya pengunjung yang pada saat itu masyarakat tidak diperbolehkan keluar rumah untuk mencegah penyebaran Covid-19.

Kepuasan konsumen dapat dilihat dari berbagai perspektif, salah satunya adalah kualitas layanan jasa yang diberikan dari perusahaan kepada konsumen. Kualitas layanan diterapkan pada setiap bisnis yang memiliki pelayanan secara langsung berhadapan dengan konsumen. Salah satunya contohnya, ialah bisnis café. Kualitas layanan dari aspek jasa sangatlah penting

karena berpengaruh terhadap penilaian akhir dari konsumen terkait dengan kepuasan yang mereka dapatkan setelah berkunjung ke café tersebut.

*Kanz Coffee and Eatery*. *Kanz Coffee and Eatery* masih banyak mendapatkan keluhan dari konsumen tentang pelayanan yang diberikan *Kanz Coffee and Eatery*. Keluhan pada *Kanz Coffee and Eatery* diantaranya, pelayanan yang lama, karyawan yang tidak ramah, harga yang terlalu mahal, dan parkir yang tidak luas. Berikut contoh ulasan keluhan konsumen yang penulis dapatkan pada halaman ulasan *Kanz Coffee and Eatery* di Google:



**GAMBAR 1.5**

Ulasan Keluhan Konsumen *Kanz Coffee and Eatery*

*Sumber: Google, 2023*

Masalah-masalah dalam pelayanan kepada konsumen ini penting untuk diangkat karena akan berdampak pada kepuasan konsumen terhadap *Kanz Coffee and Eatery*. Oleh karena itu diperlukan upaya perbaikan terhadap kualitas layanan yang diberikan oleh *Kanz Coffee and Eatery* kepada konsumennya, sehingga konsumen akan merasa puas dan akan melakukan *repeat buying* serta *worth of mount*.

Berdasarkan latar belakang yang telah disampaikan diatas, maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul “Analisis *Service Quality* Menggunakan *Metode Importance Performance Analysis* (IPA) Pada *Kanz Coffee and Eatery* Tahun 2023”. Metode IPA digunakan dalam penelitian ini untuk dapat mengetahui faktor apa yang masih kurang atau berlebihan yang diberikan kepada konsumen, karena adanya perbandingan nilai harapan dan kenyataan serta hasil nilai yang diberikan langsung oleh konsumen.

### **1.3 Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan sebelumnya, dapat dirumuskan permasalahan yang ingin diangkat penelitian ini, yaitu sebagai berikut:

- a. Bagaimana analisis *service quality* pada *Kanz Coffee and Eatery*?
- b. Bagaimana tingkat *service quality* menggunakan metode *Importance Performance Analysis* (IPA) pada *Kanz Coffee and Eatery*?

### **1.4 Tujuan Penelitian**

Adapun tujuan dilakukannya penelitian ini untuk membahas:

- a. Untuk mengetahui hasil analisis *service quality* pada *Kanz Coffee and Eatery*.
- b. Untuk mengetahui tingkat *service quality* menggunakan metode *Importance Performance Analysis* (IPA) pada *Kanz Coffee and Eatery*.

### **1.5 Manfaat Penelitian**

Adapun manfaat dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

- a. Bagi Perusahaan

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan informasi mengenai dimensi kualitas layanan yang diterapkan dan bagaimana respon dari kualitas layanan untuk mengembangkan kualitas layanan dari *Kanz Coffee and Eatery* demi tercapainya kepuasan pelanggan. Lalu, dapat digunakan sebagai bahan pertimbangan dalam menerapkan strategi usaha untuk meningkatkan loyalitas pelanggan.

- b. Bagi Penulis

Penelitian ini diharapkan sebagai implementasi ilmu dimana penulis dapatkan saat belajar di D3 Manajemen Pemasaran dan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar ahli madya pada program studi D3 Manajemen Pemasaran.

- c. Bagi Pihak Lain

Penelitian ini diharapkan mampu memberikan manfaat sebagai referensi dan kajian bagi UMKM sejenis dan pembaca terkait dengan pengembangan kualitas layanan demi tercapainya kepuasan pelanggan.

### **1.6 Batasan Penelitian**

Dalam penelitian ini ada batasan-batasan masalah agar penelitian yang dilakukan lebih fokus dan dapat diperoleh hasil yang sesuai dengan perumusan masalah. Batasan-batasan penelitian ini antara lain:

1. Objek penelitian dibatasi pada kualitas layanan dan kepuasan konsumen *Kanz Coffee and Eatery*.
2. Subjek penelitian dibatasi pada konsumen *Kanz Coffee and Eatery*.
3. Indikator variabel kualitas layanan terdiri dari 5 macam, yaitu reliabilitas, daya tanggap, jaminan, empati, dan bukti fisik.
4. Pengujian dalam penelitian dilakukan dengan uji validitas dan reliabilitas menggunakan aplikasi IBM SPSS V 29.
5. Analisis dibatasi dengan menggunakan metode *Importance Performance Analysis (IPA)*.
6. Penelitian ini dilakukan pada bulan Februari s/d Juli 2023.

### **1.7 Sistematika Penulisan Laporan Proyek Akhir**

Sistematika penulisan dibuat untuk memberikan gambaran umum tentang penelitian yang dilakukan dan untuk kejelasan penulisan hasil penelitian. Dengan sistematika penulisan sebagai berikut:

#### **a. BAB I PENDAHULUAN**

Bab ini memaparkan tentang gambaran umum objek penelitian, latar belakang penelitian, perumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, batasan penelitian, dan sistematika penulisan.

#### **b. BAB II TINJAUAN PUSTAKA**

Bab ini berisi pemaparan tentang hasil kajian kepustakaan yang terkait dengan topik dan variabel penelitian untuk dijadikan dasar bagi penyusunan kerangka pemikiran.

#### **c. BAB III METODELOGI PENELITIAN**

Bab ini menjelaskan analisis jenis penelitian yang digunakan.

#### **d. BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

Bab ini membahas mengenai kesesuaian antara teori terhadap aktivitas observasi yang dilakukan serta pembahasan hasil observasi sehingga dapat mencapai tujuan yaitu menjawab permasalahan-permasalahan yang diangkat.

#### **e. BAB V KESIMPULAN DAN SARAN**

Bab ini berisi jawaban pertanyaan penelitian dan saran-saran yang relevan dari penulis untuk objek penelitian dan pihak lainnya.