

BAB I PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

إِنَّ اللَّهَ عَزَّ وَجَلَّ يُحِبُّ إِذَا عَمِلَ أَحَدُكُمْ عَمَلًا أَنْ يُتَّقِنَهُ

Artinya :

“Sesungguhnya Allah sangat mencintai orang yang jika melakukan sesuatu pekerjaan, dilakukan secara Itqan (tepat, terarah, jelas dan tuntas).” (HR Thabrani).

QS. At-Taubah Ayat 105

وَقُلْ اْعْمَلُوا فَسَيَرَى اللَّهُ عَمَلَكُمْ وَرَسُولُهُ وَالْمُؤْمِنُونَ وَسَتُرَدُّونَ إِلَىٰ عِلْمِ الْغَيْبِ
وَالشَّهَادَةِ فَيُنَبِّئُكُمْ بِمَا كُنْتُمْ تَعْمَلُونَ

Artinya :

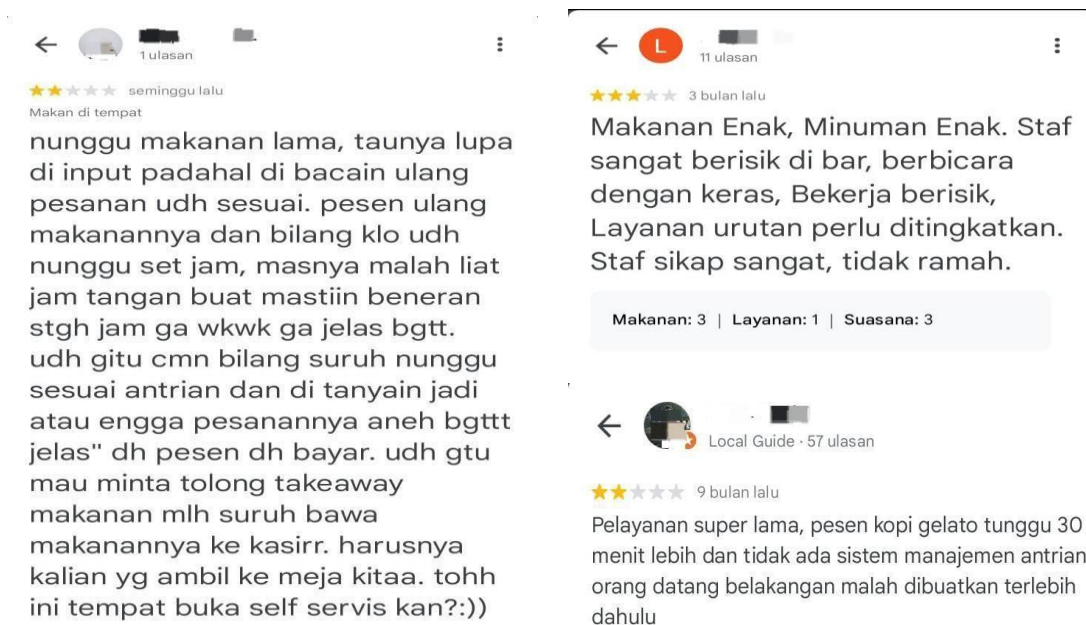
“Dan Katakanlah, Bekerjalah kamu, maka Allah akan melihat pekerjaanmu, begitu juga Rasul-Nya dan orang-orang mukmin, dan kamu akan dikembalikan kepada (Allah) Yang Mengetahui yang gaib dan yang nyata, lalu diberitakan-Nya kepada kamu apa yang telah kamu kerjakan.”. Hasbi Ash-Shiddieqy menafsirkan ayat diatas dengan bekerja (beramal) bagi seorang muslim menjadi empat yaitu tujuan dunia, akhirat, diri sendiri dan umat. Setiap pekerjaan tersebut akan mendapatkan balasannya baik di dunia maupun di akhirat. Selain itu, ayat diatas menunjukkan betapa besarnya pengawasan terhadap segala pekerjaan

Industri cafe telah mengalami perkembangan yang sangat pesat dalam beberapa tahun terakhir jumlah *coffee shop* yang ada di Indonesia mengalami peningkatan yang signifikan yaitu meningkat 3 kali lipat dari tahun 2016 ke tahun 2019 dan diprediksi terus akan bertambah (Fatmarani, 2022), dan hal ini menyebabkan daya saing semakin besar dalam usaha untuk memenangkan hati pelanggan. Ada beberapa faktor penting yang mempengaruhi perkembangan cafe, tetapi salah satu faktor penting adalah kualitas pelayanan. Pelayanan yang baik, ramah, dan profesional tidak hanya memikat pelanggan, tetapi juga meningkatkan kepuasan pelanggan yang dapat menciptakan kesetiaan pelanggan, dengan fokus pada memberikan pengalaman positif kepada pelanggan, cafe dapat memberikan ciri khas mereka di pasar yang padat dan menciptakan hubungan jangka panjang yang kuat dengan pelanggan.

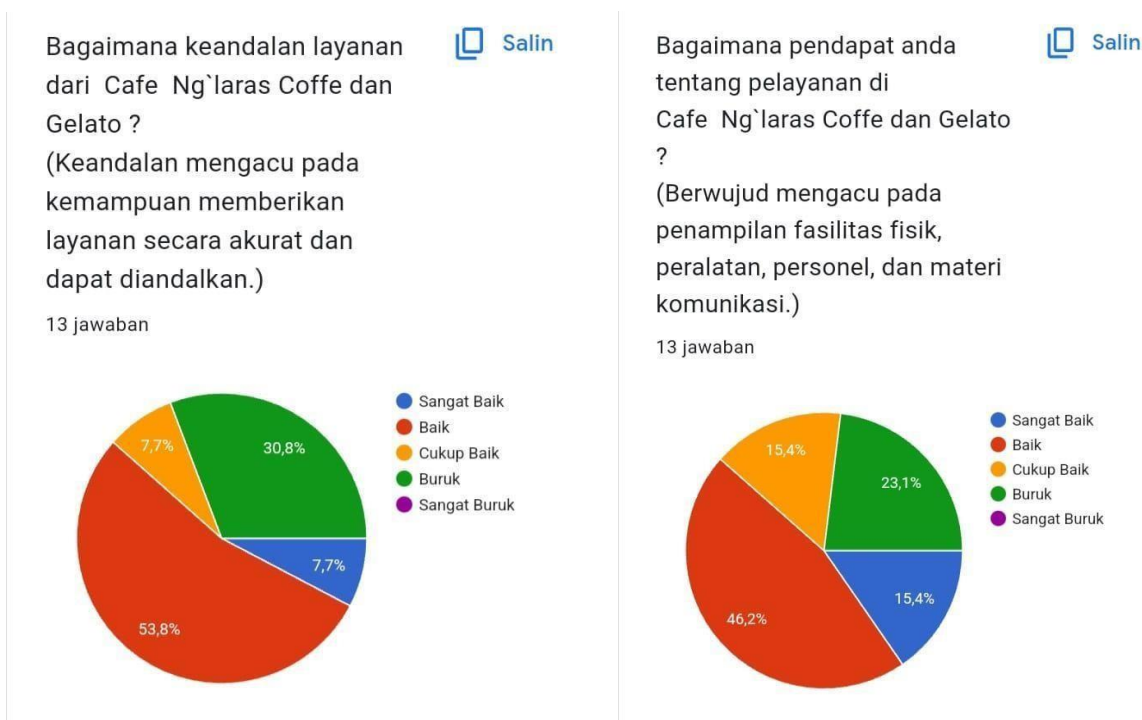
Cafe sering digunakan sebagai tempat untuk bersantai, berbincang-bincang, atau berkerja aembari menikmati minuman dan makanan. Cafe menawarkan suasana yang nyaman dan dekorasi menarik menjadikan tempat yang berkelas untuk pertemuan sosial, pertemuan bisnis formal dan informal bahkan tempat bagi individu untuk belajar atau berkerja.

Cafe Ng`laras Coffe dan Gelato adalah salah satu cafe yang terletak di Jl. Gerilya No.813, RT. 38/RW. 10, Brontokusuman, Kec. Mergangsang, Kota Yogyakarta, Daerah Istimewa Yogyakarta 55153 dan telah menjadi tujuan *favorite* bagi banyak pelanggan sehingga menciptakan suasana yang tenang selain itu cafe Ng`laras Coffe dan Gelato memiliki suasana yang nyaman, tempat bekas rumah Belanda, ditata dengan interior yang sangat menarik dan

unik. Terdapat ruangan *indoor*, teras, *outdoor* dan *rooftop*, dengan menu makanan dan minuman yang bervariasi dimulai dari *coffee*, *non coffee*, makanan berat, cemilan hingga gelato. Namun dilihat dari *review* media sosial cafe Ng`laras Coffe dan Gelato masih kurang dalam kualitas pelayanan sehingga menyebabkan penurunan tingkat kepuasan pelanggan. Dari hasil observasi dapat dilihat pada media sosial dan mini studi yang dilakukan, beberapa tanggapan yang menyatakan bahwa kualitas pelayanan di cafe Ng`laras Coffe dan Gelato kurang baik.



Gambar 1. 1 Review Google Maps atas Layanan Ng`laras Coffee dan Gelato



Gambar 1. 2 Hasil Mini Studi Pelanggan Ng`laras Coffee danGelato

Kualitas pelayanan adalah tolak ukur atau penilaian terhadap pelayanan yang diberikan oleh suatu bisnis atau organisasi yang memenuhi harapan pelanggan. Kualitas layanan adalah kesan yang dirasakan oleh konsumen yang bersifat relatif *inferior* atau *superior* pada suatu organisasi dan layanannya (Bitner et al., 1994). Hal ini mencerminkan tingkat kepuasan pelanggan terhadap pengalaman yang alami saat mereka berinteraksi dengan penyedia jasa. Menurut (Wang et al., 2004), salah satu faktor keberhasilan operator kompetitif jangka panjang dan manfaat bagi produsen dan penyedia layanan adalah persepsi pelanggan terhadap kualitas layanan. Kualitas pelayanan mencakup berbagai elemen, termasuk profesionalisme staf, diukur dalam penyediaan layanan, efisiensi, presentasi terhadap ekspektasi pelanggan, dan kemampuan untuk menangani keluhan atau masalah pelanggan dengan baik.

Pentingnya kualitas layanan dalam bisnis cafe juga mencakup aspek lain, seperti memberikan panduan yang informatif tentang menu, merespon dengan cepat terhadap permintaan pelanggan, dan memastikan bahwa area penyajian kopi bersih dan nyaman. Cafe yang berhasil mengejar kualitas layanan yang tinggi cenderung memiliki pelanggan yang kembali secara berkala dan menyebarkan kesan positif kepada teman dan keluarga. Dalam iklim bisnis yang kompetitif, cafe yang berfokus pada meningkatkan kualitas pelayanan mereka seringkali memenangkan kepercayaan pelanggan, yang merupakan kunci dalam pertumbuhan dan keberhasilan jangka panjang. Menurut (Garvin, 1987) Pentingnya kualitas pelayanan dalam manajemen kualitas secara keseluruhan manajemen kualitas harus mencakup aspek-aspek

seperti kualitas proses, kualitas produk dan kualitas pelayanan. Perlu dilakukan penelitian yang lebih mendalam dan komprehensif untuk mengatasi masalah ini dan meningkatkan kualitas layanan. Kombinasi antara metode *Service quality (Servqual)* dianggap sebagai pendekatan yang efektif untuk menganalisis dan meningkatkan kualitas layanan di cafe Ng`laras Coffe dan Gelato.

Kepuasan pelanggan didapatkan setelah pelanggan melakukan perbandingan dari pengalaman mereka dalam melakukan pembelian barang atau jasa dengan harapan dari pembeli itu sendiri, harapan tersebut terbentuk setelah melakukan transaksi, komentar dari teman, kenalan serta janji dan informasi pemasar dan pesaingnya atau respon emosional, respon emosional dipicu oleh proses evaluasi kognitif yang membandingkan persepsi (keyakinan terhadap objek), tindakan atau kondisi tertentu dengan nilai-nilai (kebutuhan, keinginan dan hasrat) individual (Tjiptono, 2014).

Lima dimensi yang mewakili persepsi konsumen terhadap kualitas pelayanan, Keandalan (*reliability*) adalah dimensi yang mengukur keandalan suatu pelayanan jasa kepada konsumen, daya tanggap (*responsiveness*) adalah kemampuan untuk membantu konsumen dan memberikan pelayanan dengan cepat kepada konsumen. Dimensi ketangkapan merupakan dimensi yang bersifat paling dinamis, jaminan asuransi (*assurance*) adalah dimensi kualitas pelayanan yang berhubungan dengan kemampuan dalam menanamkan kepercayaan dan keyakinan kepada konsumen, empati (*empathy*) adalah kesediaan untuk peduli dan memberikan perhatian yang tulus dan bersifat

pribadi kepada konsumen (pengguna jasa), bentuk fisik (*tangible*) adalah sebagai penampilan fasilitas peralatan dan petugas yang memberikan pelayanan jasa karena suatu *service* jasa tidak dapat dilihat, cium, diraba, atau didengar maka aspek berwujud menjadi sangat penting sebagai ukuran terhadap pelayanan jasa (Handayani, 2016).

Pada penelitian ini akan diteliti tentang masalah tingkat kualitas layanan dengan menggunakan metode SERVQUAL. Peneliti membuktikan kepuasan dan tidak kepuasan pelanggan atas kualitas pelayanan yang diberikan oleh cafe Ng`laras Coffe dan Gelato dapat dibuktikan dengan kuesioner yang akan disebarakan secara *online* menggunakan *google form* kepada pelanggan. Meskipun penelitian ini ruang lingkupnya hanya cafe tetapi penelitian ini diharapkan mampu meningkatkan pelayanan operasional pada cafe Ng`laras Coffe dan Gelato, sehingga potensi yang dimiliki oleh cafe Ng`laras Coffee dan Gelato dapat diterima oleh semua pelanggan yang berkunjung di cafe tersebut. Dalam penelitian ini juga akan menggunakan diagram *Importance Performance Analysis (IPA)*. Untuk mengukur hubungan antara prioritas peningkatan kualitas jasa atau produk yang biasa disebut sebagai kuadran kinerja dan harapan konsumen yaitu dengan menggunakan diagram IPA (Tjiptono, 2014). Tujuan dari diagram IPA untuk memaparkan informasi yang berkaitan dengan faktor-faktor pelayanan yang menurut konsumen sangat mempengaruhi kepuasan dan loyalitas konsumen, dan faktor pelayanan yang perlu ditingkatkan saat ini belum memuaskan konsumen. Diagram IPA akan

menghasilkan atribut apa saja yang harus ditingkatkan, dipertahankan, dan yang harus di kurangkan oleh cafe Ng`laras Coffe dan Gelato.

Berdasarkan latar belakang diatas, dapat dirumuskan suatu masalah yaitu **“Analisis Kualitas Layanan Pada Ng`laras Coffee dan Gelato Dengan Menggunakan Integrasi Metode *Service Quality (SERVQUAL)*”**. Metode SERVQUAL akan mengidentifikasi faktor-faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan pada cafe Ng`laras Coffee dan Gelato dengan lima dimensi SERVQUAL, sehingga dapat mengetahui tingkat kualitas pelayanan pada cafe Ng`laras Coffee dan Gelato berdasarkan perhitungan gap SERVQUAL, serta analisis diagram *Importance Performance Analysis (IPA)*.

B. Rumusan Masalah

1. Berapa nilai kesenjangan atas kualitas layanan pada cafe Ng`laras Coffee dan Gelato berdasarkan metode *Service Quality (Servqual)*?
2. Bagaimana tingkat kepuasan pelanggan pada cafe Ng`laras Coffee dan Gelato dengan Diagram *Importance Performance Analysis (IPA)*?

C. Tujuan Penelitian

1. Menganalisis nilai kesenjangan atas kualitas layanan pada cafe Ng`laras Coffee dan Gelato berdasarkan metode *Service Quality (Servqual)*.
2. Menganalisis tingkat kepuasan pelanggan pada cafe Ng`laras Coffee dan Gelato dengan Diagram *Importance Performance Analysis (IPA)*

D. Batasan Masalah

Penelitian ini akan dibatasi pada cafe Ng`laras Coffe dan Gelato yang berlokasi di Jl. Gerilya No.813, RT. 38/RW. 10, Brontokusuman, Kec. Mergangsang, Kota Yogyakarta, Daerah Istimewa Yogyakarta 55153. Penelitian ini akan berfokus pada pelanggan yang telah mengunjungi dan memiliki pengalaman berinteraksi dengan layanan cafe.

Penelitian ini dibatasi dengan analisis kualitas layanan dengan menggunakan metode *Service Quality (Servqual)*. Batasan ini diberlakukan untuk memfokuskan penelitian pada cafe Ng`laras Coffe dan Gelato dan metode analisis yang terpilih, sehingga penelitian dapat memberikan wawasan yang lebih mendalam dan relevan terkait dengan perbaikan kualitas layanan di cafe tersebut.

E. Manfaat Penelitian

1. Bagi Peneliti lain

Diharapkan penelitian ini dapat menambah pengetahuan serta mempelajari masalah-masalah yang berhubungan dengan kualitas pelayanan jasa di cafe Ng`laras Coffee dan Gelato dengan menggunakan metode SERVQUAL.

2. Dunia akademis

- a) Kontribusi pengetahuan baru, penelitian ini dapat menyumbangkan pengetahuan baru dalam bidang kualitas pelayanan dan metode peningkatan kualitas dalam konteks industri cafe. Ini membantu

memperkaya akademi sastra dengan perspektif baru dan solusi yang dapat diterapkan dalam berbagai konteks industri dan sektor layanan.

- b) Perkembangan metodologi penelitian, penelitian ini menggabungkan metode *Service quality (Servqual)*, menunjukkan kemungkinan pengembangan metodologi penelitian yang lebih terintegrasi dan komprehensif untuk menganalisis aspek kualitas pelayanan. Hal ini dapat mendorong penelitian lebih lanjut dalam pengembangan metodologi yang inovatif.
- c) Kolaborasi dan diskusi ilmiah, penelitian ini dapat memicu diskusi ilmiah dan kolaborasi di kalangan peneliti dan akademisi. Mereka dapat berbagi pandangan dan penemuan mereka untuk memperluas pemahaman tentang kualitas pelayanan.

3. Praktisi

- a) Peningkatan kualitas layanan di industri cafe hasil penelitian ini dapat membantu pemilik dan pengelola cafe untuk memahami lebih baik bagaimana meningkatkan kualitas layanan mereka. Mereka dapat mengadopsi atau menyesuaikan metodologi dan temuan penelitian ini untuk mengidentifikasi area-area yang memerlukan perbaikan dalam layanan mereka.
- b) Pemahaman yang lebih baik tentang ekspektasi pelanggan, penelitian ini dapat membantu bisnis cafe dalam memahami lebih baik ekspektasi pelanggan mereka. Hal ini dapat digunakan untuk merancang menu, menyesuaikan layanan, dan menciptakan pengalaman yang lebih sesuai dengan harapan pelanggan.

- c) Peningkatan daya saing bisnis cafe yang menerapkan hasil penelitian ini dapat menjadi lebih kompetitif. Mereka dapat memanfaatkan pengetahuan tentang bagaimana mengintegrasikan *Service quality* (*Servqual*) untuk memenuhi kebutuhan pelanggan dan membedakan diri dari pesaing.