

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Persaingan global yang terjadi saat ini menuntut perusahaan untuk senantiasa menjaga kestabilan kualitas pelayanan (Hamzah, 2019) . Di era globalisasi saat ini, persaingan industri semakin ketat di berbagai sektor, baik manufaktur maupun jasa. Industri kedai kopi, khususnya, telah mengalami pertumbuhan yang signifikan sehingga meningkatkan persaingan. Untuk berhasil dalam pasar yang padat ini, bisnis kedai kopi harus menerapkan strategi yang terencana dan inovatif untuk menarik dan mempertahankan pelanggan. Persaingan yang ketat ini mengharuskan para pengusaha untuk terus meningkatkan kualitas dan mengembangkan keunggulan kompetitif dibandingkan pesaingnya. Karena pengusaha sebagai manusia yang merupakan salah satu faktor penting sebagai sumber tenaga di dalam suatu sistem maka harus *competitiveness* (Jaelani et al., 2022). Salah satu keunggulan kompetitif yang penting adalah secara konsisten mempertahankan kualitas tinggi dan memberikan layanan terbaik untuk menarik dan mempertahankan pelanggan. Karena kualitas adalah totalitas bentuk, dan kesesuaian antara produk yang dihasilkan oleh perusahaan dengan kebutuhan yang diinginkan konsumen (Andika, 2019). Sehingga terhadap fenomena penyimpangan kualitas produk, pengusaha wajib mengetahui faktor penyebab pelayanan yang cacat dan menentukan langkah perbaikan untuk meminimalkan kecacatan pada pelayanan (Syamsudin et al., 2023).

Usaha kedai kopi mayoritas dijalankan oleh pelaku UKM. Oleh karena itu harus menjadi perhatian serius karena Usaha Kecil dan Menengah (UKM) mampu memegang peranan penting dalam mendorong perekonomian negara melalui penciptaan lapangan kerja baru bagi masyarakat, meningkatkan kesejahteraan masyarakat serta menemukan inovasi baru (Prasetyo et al., 2020). Pesatnya menjamurnya kedai kopi di Indonesia juga terlihat di wilayah Mojokerto. Masyarakat sering memilih kafe sebagai tempat berkumpul atau

berbisnis, sehingga kafe menjadi tujuan populer. Lonjakan bisnis kedai kopi di Mojokerto menyebabkan persaingan yang semakin ketat sehingga para pemilik bisnis harus cepat beradaptasi dengan perubahan yang dinamis. Untuk menavigasi lanskap kompetitif ini, pemilik bisnis perlu mengembangkan strategi pemasaran yang fokus pada kepuasan konsumen. Pada akhirnya, tujuan dari setiap bisnis adalah untuk memastikan bahwa konsumen puas dengan produk dan layanan yang mereka terima.

Kualitas pelayanan telah menjadi elemen kritis yang membedakan sukses atau kegagalan sebuah bisnis. Oleh karena itu, penelitian yang menggali lebih dalam tentang bagaimana kualitas pelayanan mempengaruhi kepuasan pelanggan menjadi sangat penting. Salah satu alat yang telah terbukti efektif dalam mengukur kualitas pelayanan adalah metode *SERVQUAL*, yang memberikan kerangka kerja komprehensif berdasarkan lima dimensi utama, yaitu keandalan, daya tanggap, jaminan, empati, dan bukti fisik.

Menjadi organisasi yang berfokus pada konsumen merupakan pilihan strategis bagi industri dan dunia usaha untuk bertahan dalam situasi ekonomi yang dinamis. Salah satu cara untuk mencapai hal ini adalah dengan meningkatkan kualitas pelayanan guna menciptakan kepuasan pelanggan. (Lupiyoadi, 2014)

Kualitas layanan mencakup upaya untuk memenuhi kebutuhan dan keinginan konsumen, memastikan bahwa layanan yang diberikan memenuhi harapan mereka. Menurut Parasuraman, yang diringkas oleh (Lupiyoadi, 2014), Kualitas pelayanan dipengaruhi oleh sepuluh elemen, yang dikonsolidasikan menjadi lima dimensi pada tahun 1988: bukti nyata, keandalan, jaminan, daya tanggap, dan empati. Model lima dimensi ini dikenal sebagai *SERVQUAL*.

Kepuasan adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja (hasil) yang dirasakan dengan harapannya. (Widjoyo, 2013) Mengingat pentingnya kepuasan pelanggan bagi pelaku usaha di bidang jasa, termasuk 'KOFIBRIK' di Mojokerto, maka penelitian ini mengkaji kualitas layanan (*SERVQUAL*) yang dirasakan pelanggan untuk menumbuhkan kepuasan dan meningkatkan profitabilitas 'KOFIBRIK' di Mojokerto.

Pendidikan tinggi saat ini telah menuntut mahasiswanya untuk dapat menyesuaikan diri dengan perkembangan dan kemajuan teknologi serta perindustrian yang ada (Prasetya, 2022). Berdasarkan pengamatan peneliti, ditemukan adanya data fakta tentang Kofabrik Mojokerto menunjukkan tren penurunan pelanggan dari Januari 2024 sebesar 250 pelanggan perhari, pada bulan Februari pelanggan yang datang turun menjadi 225 perhari, bulan Maret rata-rata pengunjung yang datang 200 perhari, bulan April pelanggan yang datang 190 perhari.

Berdasarkan data tersebut dapat disimpulkan bahwa ada penurunan pelanggan tiap bulan, sehingga berdasarkan data dan fakta tersebut maka peneliti menganggap penting untuk meneliti permasalahan tersebut.

Berdasarkan latar belakang ini, penulis ingin melakukan penelitian dengan judul "Analisis Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Menggunakan Metode *Importance Performance Analysis* (IPA) dan *Service Quality* (*Servqual*) Pada 'KOFIBRIK' di Mojokerto."

1.2 Rumusan Masalah

Adapun rumusan masalah pada penelitian ini meliputi :

1. Bagaimana persepsi dan harapan pelanggan terhadap kualitas pelayanan di Kofabrik Mojokerto berdasarkan lima dimensi utama dalam model *SERVQUAL*, yaitu keandalan, daya tanggap, jaminan, empati, dan bukti fisik?
2. Apa saja rekomendasi perbaikan atau peningkatan yang dapat diusulkan berdasarkan temuan analisis metode IPA untuk meningkatkan kepuasan pelanggan di Kofabrik Mojokerto?

1.3 Tujuan Penelitian

Adapun tujuan dalam penelitian ini adalah :

1. untuk menganalisis persepsi dan harapan pelanggan terhadap kualitas pelayanan di Kofabrik Mojokerto berdasarkan lima dimensi utama dalam model *SERVQUAL*, yaitu keandalan, daya tanggap, jaminan, empati, dan bukti fisik.

2. Untuk memberikan rekomendasi perbaikan atau peningkatan yang dapat diusulkan berdasarkan temuan analisis metode *IPA* untuk meningkatkan kepuasan pelanggan di Kofabrik Mojokerto.

1.4 Manfaat Penelitian

Adapun manfaat dari penelitian ini adalah :

1. Bagi tempat penelitian sebagai referensi atau wawasan tentang dimensi – dimensi analisis kualitas pelayanan dengan metode *SERVQUAL* dan *IPA* untuk dijadikan pertimbangan dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan.
2. Bagi Universitas sebagai sarana mitra dan memperkaya literatur tentang faktor – faktor yang mempengaruhi kepuasan pelanggan
3. Bagi umum hasil penelitian ini diharapkan dapat berguna sebagai masukan atau gambaran umum tentang peningkatan kualitas pelayanan.

1.5 Batasan Penelitian

Batasan penelitian ini adalah:

1. Pengukuran kualitas pelayanan(X) meliputi 5 variabel: bukti langsung(X1), keandalan(X2), daya tanggap(X3), jaminan(X4), dan empati(X5).
2. Penelitian hanya dilakukan di Kofabrik cabang Mojokerto.
3. Pengambilan data hanya melalui wawancara dan penyebaran kuisisioner dengan 40 responden.
4. Pengambilan data dilaksanakan pada bulan April hingga Juli 2024.

1.6 Asumsi Penelitian

1. Interpretasi responden terhadap pertanyaan-pertanyaan dalam kuisisioner sesuai dengan yang dimaksud oleh peneliti.
2. Jawaban yang diberikan oleh responden dalam kuisisioner mencerminkan pendapat mereka yang sebenarnya, tanpa ada maksud tersembunyi.
3. Penyebaran kuisisioner dilakukan secara acak dan dianggap mewakili populasi.
4. Keadaan ekonomi, politik dan keamanan dianggap normal.

1.7 Sistematika Penulisan

BAB I : PENDAHULUAN

Pada bagian pendahuluan berisi tentang deskripsi latar belakang pentingnya sebuah penelitian yang memperhatikan kebermanfaatan secara teoretik dan praktik. Bagian pendahuluan berisi tentang latar belakang penelitian, tujuan penelitian, manfaat atau kontribusi dari penelitian yang akan dilakukan, batasan penelitian.

BAB II : KAJIAN PUSTAKA

Kajian pustaka berisi tentang referensi teoretik dan penelitian relevan yang dibutuhkan dalam melakukan kajian. Kajian pustaka menguraikan tentang penelitian terdahulu, teori penunjang, definisi konseptual, dan kerangka berpikir.

BAB III : METODOLOGI PENELITIAN

Bab metode penelitian membahas tentang jenis penelitian, tempat penelitian, populasi dan sampel, instrument penelitian, dan teknik penelitian.

BAB IV : HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Pada bagian ini menjelaskan gambaran umum atau profil lokasi penelitian. Deskripsi menyangkut aspek-aspek pada lokasi penelitian, penyajian dari keseluruhan data yang di peroleh peneliti selama proses penelitian berlangsung.

BAB V : PENUTUP

Menjelaskan tentang hasil penelitian berupa kesimpulan dari bab sebelumnya serta pemberian saran terhadap hasil penelitian yang diteliti.

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN