

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Penelitian

Jakarta merupakan ibukota negara yang memiliki aktivitas terpadat di antara kota-kota besar lainnya di Indonesia. Segala macam kegiatan dan usaha terbentuk di kota ini, begitupun masyarakat yang saling bersaing di dalamnya. Saat ini, masyarakat dituntut untuk dapat beradaptasi dengan perubahan gaya hidup, dimana masyarakat harus melakukan banyak hal secara cepat. Karena aktivitas yang padat di luar ruangan, membuat masyarakat lebih memilih untuk memenuhi kebutuhannya secara praktis, terutama soal makanan.

Kafe merupakan alternatif yang dipilih bagi masyarakat untuk memenuhi kebutuhan akan pangan ketika mereka tidak sempat untuk membuat sendiri. Kafe adalah suatu tempat makan yang memiliki dapur yang terpisah dengan ruang makan dan memiliki makanan juga minuman yang bervariasi (Adisumarto, 2017). Seiring berjalannya waktu, kafe juga dipilih masyarakat sebagai tempat untuk bertemu dengan rekan kerja dan membahas pekerjaan, bertukar cerita dan pikiran dengan teman-teman, hingga sebagai tempat untuk menghabiskan waktu bersama buku kesukaan.

Pertumbuhan jumlah kafe mengikuti dengan pertumbuhan permintaan masyarakat akan kemudahan dalam mendapatkan makanan. Berdasarkan tabel 1.1 di bawah, jumlah usaha makanan dan minuman yang meliputi restoran, kafe, bar dan *catering* di DKI Jakarta lebih banyak dibandingkan empat provinsi lain, yaitu sebanyak 3.021 usaha. Provinsi Jawa Barat mengikuti dengan jumlah usaha sebanyak 1.231, disusul dengan Jawa Timur dan Banten yang memiliki jumlah usaha sebanyak 640 dan 584. Terakhir, sebanyak 408 jumlah usaha makanan dan minuman menyebar di provinsi Bali.

Tabel I.1
Jumlah Usaha Makanan dan Minuman Menurut Provinsi 2018

Provinsi	Jumlah
DKI Jakarta	3.021
Jawa Barat	1.231
Jawa Timur	640
Banten	584
Bali	408

Sumber: Badan Pusat Statistik (2018)

Menurut hasil riset yang dilakukan oleh perusahaan penyedia solusi untuk bisnis barang dan jasa di industri hotel, restoran dan kafe di Indonesia, TOFFIN, pada Agustus 2019, jumlah kedai kopi atau kafe di Indonesia sudah mencapai 2.950 kafe. Sedangkan tiga tahun sebelumnya, tahun 2016, jumlah kafe di Indonesia hanya sekitar 1.000 kafe (Voice of Indonesia, 2019). Hal ini menunjukkan adanya persaingan antara kafe yang satu dengan yang lain, sehingga masing-masing kafe berusaha untuk selalu memberikan yang terbaik kepada para konsumennya, salah satunya Masalalu Café Jakarta.

Masalalu Café pertama kali dibuka di bulan Maret 2018 di Rawa Domba, Duren Sawit. Tahun 2021 ini Masalalu Café telah hadir di 6 tempat; Tebet, Duren Sawit, Petukangan, Pekayon, Cimahi, dan Cipaku (Bandung) (Masalalu, 2021). Masalalu Café merupakan salah satu kafe atau kedai yang berusaha untuk mempertahankan bahkan mengembangkan usahanya dengan meningkatkan kepuasan pelanggan dan membentuk loyalitas pelanggannya.



Gambar I.1

Masalalu Café Rawa Domba Jakarta

Sumber: Instagram Masalalu Café

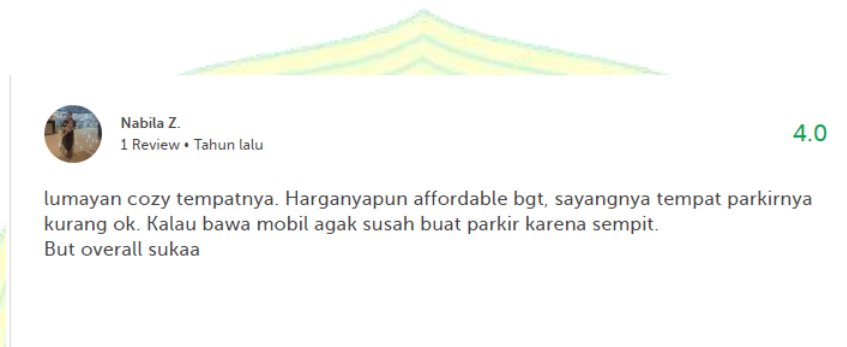


Gambar I.2

Masalalu Café Rawa Domba Jakarta

Sumber: Instagram Masalalu Cafe

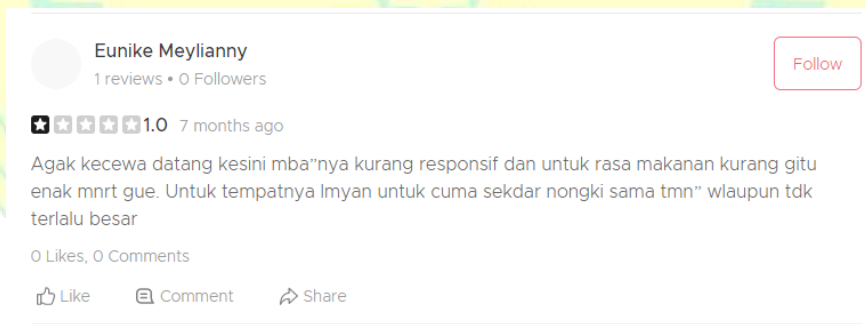
Namun, terdapat permasalahan pada Masalalu Café berdasarkan ulasan dari beberapa pengunjung yang pernah datang. Permasalahan tersebut mengenai suasana kafe dan kualitas makanan dan/atau minuman yang disajikan. Hal tersebut membuat beberapa pengunjung tidak puas terhadap kafe dan dapat menyebabkan pengunjung tidak loyal terhadap kafe.



Gambar I.3

Pengalaman Pengunjung Masalalu Café

Sumber: Traveloka (2020)



Gambar I.4

Pengalaman Pengunjung Masalalu Café

Sumber: Zomato (2021)

 **Ainun Saffanah Wekoila**
1 reviews • 2 Followers Follow

★ ★ ★ ★ ★ 3.0 Dec 01, 2019

POSITIVE
cozy ambiance

NEGATIVE
high prices

untuk outdoornya gaada musik, kalo bisa di adain zomato gold nya biar makin mantep aja buat harga makanannya yg menurut gw agak pricy. overall, tempatnya lumayan cozy dan bikin betah ☺

1 Like, 1 Comment

Gambar I.5
Pengalaman Pengunjung Masalalu Café
Sumber: Zomato (2019)

Biasa Saja 2.2

 **Sillyoldbear.id**
Aifa 2021
587 Review
Level 15

Hallooo Coffee Lovers ☺ Semakin banyaknya tempat kopi dimana-mana, membantu kita banget yang suka ngopi dalam waktu yang tak menentu. Kita selalu penasaran dengan nama tempat kopi yang nyeleneh, salah satunya si Masalalu ini. Lokasinya ada di area Pondok Bambu dan kita sarankan kalian gmaps aja ya supaya ga nyasar haha Untuk tempatnya, udah cukup oke sih buat kita. Untuk di depan, mereka menyediakan tempat buat sambil lesehan dan di dalam ya tempat dengan kursi dan meja meja unik.

Lanjut kita bahas ke menuanya. Jujur aja kita agak bingung pas mau pesan kopinya, bahkan saat tanya sm mbaknya pun kita sampe bingung dan sampe lupa lagi apa bedanya haha ☺ Akhirnya kita pesan Es Kopi Kenangan (23k). Untuk penampilannya cukup meyakinkan, tapi ternyata dari segi rasa ga semeyakinkan penampilannya. Rasanya cenderung biasa aja dan buat kita dengan harga yang segitu yaa terhitung mahal ☺ I'm sorry to say, tapi selera orang kan berbeda, mungkin bisa jadi di lidah kalian kopi ini cocok.

Lanjut kita bahas ke menuanya. Jujur aja kita agak bingung pas mau pesan kopinya, bahkan saat tanya sm mbaknya pun kita sampe bingung dan sampe lupa lagi apa bedanya haha ☺ Akhirnya kita pesan Es Kopi Kenangan (23k). Untuk penampilannya cukup meyakinkan, tapi ternyata dari segi rasa ga semeyakinkan penampilannya. Rasanya cenderung biasa aja dan buat kita dengan harga yang segitu yaa terhitung mahal ☺ I'm sorry to say, tapi selera orang kan berbeda, mungkin bisa jadi di lidah kalian kopi ini cocok.

Mungkin yang lebih diperhatikan dari tempat ini adalah kebersihannya ya. Meskipun lagi banyak pengunjung seharusnya kebersihannya bisa mereka jaga. Untuk customers lain yang masih berada di dalam jadi merasa kurang nyaman ☺ Sekian review dari kita berdua, sampai jumpa di icip-icip selanjutnya foodies. Terimakasih foodeis kece dan salam perut buncit ☺☺

Gambar I.6
Pengalaman Pengunjung Masalalu Café
Sumber: Pergi Kuliner (2019)

Melalui ulasan yang diberikan beberapa pengunjung, Masalalu Café berupaya untuk mengevaluasi dan memperbaiki kekurangannya dari segi suasana kafe dan kualitas makanannya. Upaya tersebut dilakukan Masalalu Café guna membuat pengunjung menjadi puas atas kunjungannya dan berharap agar pengunjung tersebut menjadi loyal terhadap kafe.

Menurut Pizam, Shapoval dan Ellis (2016), kepuasan pelanggan mengacu kepada pengertian secara psikologis yang meliputi perasaan nyaman dan senang setelah memperoleh sesuatu yang diharapkan dan diekspektasikan. Sedangkan Abd Razaka, Shamsudinb dan Abdul (2020) menjelaskan, kepuasan pelanggan menunjukkan seberapa baik pengalaman penggunaan suatu produk dibandingkan dengan harapan nilai para pelanggan sebagai pembeli. Dengan menciptakan dan meningkatkan kepuasan para pelanggannya, pemilik kafe bisa mendapatkan beberapa dampak positif bagi usahanya, seperti terjalinnya hubungan baik dengan para pelanggan, membentuk *word-of-mouth* yang akan menguntungkan bagi kafe tersebut karena eksistensinya akan semakin meningkat, serta terjadinya pembelian ulang dan membentuk loyalitas pelanggan.

Pelanggan yang loyal dianggap sangat menguntungkan dan merupakan kunci bagi para pemilik usaha. Pada dasarnya mempertahankan pelanggan yang loyal lebih sulit dibanding mendapatkan pelanggan baru. Melihat dari beberapa keuntungan yang disebutkan, mempertahankan pelanggan loyal dapat memotong biaya pengeluaran untuk pemasaran produk. Edward dan Sahadev (2011) menjelaskan bahwa loyalitas memiliki kontribusi penting pada daya tarik pelanggan dan peningkatan keuntungan, karena biaya yang harus dikeluarkan untuk mendapatkan pelanggan baru sekitar lima kali lebih besar daripada biaya untuk mempertahankan pelanggan yang sudah ada. Sehingga loyalitas pelanggan menjadi poin penting dalam mempertahankan dan mengembangkan suatu usaha.

Menurut Agustin dan Singh (2005) loyalitas ditunjukkan dengan kecenderungan pelanggan untuk melakukan dan meningkatkan hubungan yang

berkelanjutan dengan penyedia layanan atau usaha, seperti pembelian berulang dan juga pembelian dalam jumlah yang lebih besar. Sedangkan Izogo (2017) mendefinisikan loyalitas pelanggan sebagai tindakan pembelian kembali secara terus menerus (atau perilaku pendukung yang berkelanjutan terhadap) suatu layanan atau produk pilihan, terlepas dari pilihan lain atau upaya pemasaran pesaing untuk mendorong perpindahan pelanggan.

Loyalitas pelanggan suatu kafe dapat terbentuk dengan adanya kepuasan dari pelanggan tersebut dalam menikmati atau merasakan suatu pengalaman selama berada di kafe tersebut. Suasana suatu kafe menjadi salah satu faktor para pelanggan merasakan kepuasan akan kafe tersebut. Seperti yang dijelaskan oleh Suryana dan Haryadi (2019), suasana kafe menjadi salah satu alasan bagi para pelanggan untuk berkunjung dan membeli produk di suatu kafe, apabila pelanggan merasa puas ketika berkunjung ke kafe tersebut maka kepuasan tersebut akan membentuk loyalitas pelanggan pada kafe yang mereka kunjungi.

Pelanggan akan merasa nyaman dengan suasana kafe yang membuat mereka nyaman untuk melakukan aktivitasnya selama berada di kafe tersebut. Suasana kafe yang sesuai dengan *mood* pelanggan akan memberikan dampak positif bagi pelanggannya. Menurut Levy dan Weitz (2012) suasana kafe merupakan kombinasi dari karakteristik kafe tersebut, seperti arsitektur, tata letak, pajangan, perpaduan warna, pencahayaan, suhu, suara dan bau. Suasana suatu kafe akan membantu pelanggan dalam menentukan citra kafe dan memposisikan kafe dalam benak pelanggan, memikat pelanggan, serta membuat pelanggan merasa nyaman dan mengingatkan mereka tentang produk apa yang dibeli dan akan dibeli di kemudian hari (Mulyani, Susanti, & Triana, 2019).

Faktor lain yang sama pentingnya dengan suasana kafe dalam meningkatkan kepuasan pelanggan dan membentuk loyalitas pelanggan adalah kualitas produk atau kualitas makanan dari suatu kafe. Pemilik kafe harus memperhatikan kualitas dari makanan yang akan dikonsumsi oleh pelanggan,

apakah makanan tersebut layak dan pantas jika diberikan kepada pelanggan. Sesuai dengan pernyataan Potter dan Hotchkiss (2012) yang mengatakan bahwa kualitas makanan merupakan karakteristik kualitas dari suatu makanan yang dapat diterima oleh pelanggan dengan faktor-faktor internal, seperti ukuran, bentuk, warna, konsistensi, tekstur dan rasa.

Makanan yang tersedia di Masalalu Café Rawa Domba Jakarta terbagi menjadi tiga kategori, yaitu makanan ringan atau *snack*, makanan berat dan pencuci mulut atau *dessert*. Makanan ringan yang terdapat di kafe berupa roti bakar/panggang, pisang bakar/panggang dan kentang goreng. Makanan berat berupa aneka nasi goreng, mie instan goreng/rebus dan aneka pasta. Untuk *dessert*, kafe menyediakan es krim, *banana split* dan kue.

Kualitas makanan yang baik serta suasana kafe yang nyaman dapat meninggalkan kesan yang baik bagi pelanggan sehingga dapat meningkatkan kepuasan pelanggan yang mengunjungi kafe tersebut untuk waktu yang lama atau hanya sekedar membeli makanan dan/atau minuman untuk dibawa pulang. Kepuasan pelanggan tersebut yang akan menjadi faktor penting dalam membentuk pelanggan yang loyal. Akan tetapi jika suasana kafe dan kualitas makanan atau minuman yang dihasilkan tidak sesuai dengan pelanggan suatu kafe justru akan menimbulkan citra buruk dan pelanggan akan memosisikan kafe tersebut sebagai kafe yang buruk di dalam benaknya. Dengan begitu pelanggan akan merasa kecewa dan tidak puas, sehingga tidak akan membuat pelanggan tersebut menjadi pelanggan yang loyal.

Berdasarkan latar belakang yang sudah dijelaskan tersebut, maka peneliti mengambil judul **“Pengaruh Suasana Kafe, Kualitas Makanan dan Kepuasan Pelanggan terhadap Loyalitas Pelanggan Masalalu Café Jakarta”**.

B. Pertanyaan Penelitian

Berdasarkan latar belakang di atas, banyaknya jumlah kafe yang serupa membuat Masalalu Café Jakarta harus memiliki strategi dalam mempertahankan serta mengembangkan usahanya dengan melihat beberapa faktor, seperti suasana kafe dan kualitas makanan yang dibuat. Dengan begitu, Masalalu Café Rawa Domba Jakarta akan meningkatkan kepuasan pelanggannya dan membentuk loyalitas para pelanggannya. Maka pertanyaan penelitian yang dapat dirumuskan oleh peneliti antara lain:

1. Apakah suasana kafe berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan Masalalu Café Rawa Domba Jakarta?
2. Apakah kualitas makanan berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan Masalalu Café Rawa Domba Jakarta?
3. Apakah suasana kafe berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap loyalitas pelanggan Masalalu Café Rawa Domba Jakarta?
4. Apakah kualitas makanan berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap loyalitas pelanggan Masalalu Café Rawa Domba Jakarta?
5. Apakah kepuasan pelanggan berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap loyalitas pelanggan Masalalu Café Rawa Domba Jakarta?

C. Tujuan Penelitian

Adapun tujuan diadakannya penelitian ini adalah sebagai berikut.

1. Untuk mengetahui pengaruh suasana kafe terhadap kepuasan pelanggan Masalalu Café Rawa Domba Jakarta.
2. Untuk mengetahui pengaruh kualitas makanan terhadap kepuasan pelanggan Masalalu Café Rawa Domba Jakarta.
3. Untuk mengetahui pengaruh suasana kafe terhadap loyalitas pelanggan Masalalu Café Rawa Domba Jakarta.
4. Untuk mengetahui pengaruh kualitas makanan terhadap loyalitas pelanggan Masalalu Café Rawa Domba Jakarta.

5. Untuk mengetahui pengaruh kepuasan pelanggan terhadap loyalitas pelanggan Masalalu Café Rawa Domba Jakarta.

D. Kebaruan Penelitian

Penelitian yang dilakukan peneliti mempertimbangkan variabel-variabel yang telah digunakan dalam penelitian-penelitian sebelumnya. Selain itu, peneliti menggunakan variabel penelitian yang belum pernah diteliti sebelumnya untuk melihat apakah ada kebaruan dari penelitian ini. Berikut merupakan referensi-referensi penelitian yang telah peneliti rangkum:

Tabel I.2

Tabel Penelitian-Penelitian yang Sudah Dilaksanakan

No.	Peneliti	Judul Penelitian	Variabel
1	Al Kindi, M. (2019)	Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Masalalu Café	Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Pelanggan
2	(Dewi, 2020)	Strategi <i>Customer Relationship Management</i> pada Masalalu Café dalam Membentuk <i>Consumer Engagement</i>	<i>Customer Relationship Management</i> dan <i>Consumer Engagement</i>

Sumber: Data Diolah Peneliti (2021)

Dari tabel di atas, terdapat kebaruan dari penelitian yang dilakukan oleh peneliti dari segi variabel. Peneliti melakukan penelitian pada pelanggan salah satu kafe di Jakarta, yaitu Masalalu Café Rawa Domba Jakarta. Peneliti juga menjadikan suasana kafe dan kualitas makanan sebagai variabel bebas, kepuasan pelanggan sebagai variabel *intervening*, serta menambahkan loyalitas pelanggan sebagai variabel terikat. Selain itu, melihat dari latar belakang yang menunjukkan ulasan kurang bagus mengenai kafe, peneliti ingin melihat apakah Masalalu Café dapat mengevaluasi serta memperbaiki kekurangannya. Sehingga dengan begitu, hasil yang didapat nanti akan menjadi kebaruan penelitian mengenai Masalalu Café di tahun 2021 ini.

