

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Pada era globalisasi pada saat ini, industri pariwisata banyak sekali menawarkan jasa atau barang (produk). Industri pariwisata adalah salah satu industri yang akan terus berkembang dengan seiring berjalannya waktu. Pada industri ini mencakup beberapa bagian, antara lain *Food and Beverage*. Dari bagian tersebut bisa dibagi lagi menjadi beberapa usaha individu. Oleh karena itu, pelaku usaha harus mampu melihat berbagai peluang usaha (Ketaren, 2023).

Pada perkembangan zaman yang terdapat di bidang *Food and Beverage*, ada beberapa peluang usaha yang bisa dibangun, yaitu seperti restoran, warkop (warung kopi), *food court*, *bakery and pastry shop* dan *cafe*. *Cafe* adalah salah satu tempat usaha yang tren pada saat ini karena tidak hanya menjadi tempat ngopi, tetapi bisa menjadi tempat bersialisasi. Seperti yang bisa diketahui bahwa masyarakat Indonesia termasuk konsumtif dalam melakukan transaksi. Pada era saat ini *cafe* bisa dinikmati berbagai generasi karena *cafe* sudah menjadi budaya yang mampu membentuk gaya hidup yang baru (Ayunani et al., 2023). Hal tersebut terjadi karena dengan adanya *cafe* sudah menjadi kebutuhan bagi konsumen. Oleh karena itu, tentunya pada bidang ini sebagai pemilik usaha harus mampu mempertahankan usahanya dengan berbagai cara dan strategi agar berjangka panjang. Persaingan dalam usaha kuliner terutama *cafe* pastinya sangat ketat.

Persaingan pada dunia kuliner bisa dilihat dari banyak aspek di dalamnya, seperti bentuk bangunan, harga yang ditawarkan dan bagaimana pelayanan yang ada di dalamnya. Hal tersebut bisa menjadi pertimbangan bagi para pelaku bisnis untuk memiliki dan membangun strategi dalam menarik para konsumen. Salah satu strategi yang dapat menarik konsumen bisa dilihat dari kualitas pelayanan yang nantinya akan diberikan kepada konsumen agar konsumen merasa puas dengan pelayanan karyawannya.

Kualitas pelayanan adalah salah satu faktor yang menjadi penentu keberhasilan bisnis *cafe*. Biasanya konsumen memiliki harapan yang tinggi kepada sebuah tempat yang akan dikunjungi. Kualitas pelayanan termasuk dalam aspek yang sangat mempengaruhi pada tingkat kepuasan terhadap konsumen. Karena pada dasarnya kepuasan konsumen bukan hanya pada produk saja, tetapi juga melihat bagaimana karyawan menawarkan bantuan, cepat tanggap dalam menangani keluhan, dan sebagainya. Oleh karena itu, pelayanan juga bisa disebut sebagai aktivitas yang sifatnya tidak kasat mata yang sering terjadi karena interaksi antara konsumen dan karyawan (Mariansyah et al., 2020).

Pada penelitian yang telah dilakukan oleh (Putri et al., 2025) dengan judul (Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Lokasi Terhadap Minat Beli di Minimarket Alfamart di Kabupaten Aceh Barat) menjelaskan bahwa kualitas pelayanan menjadi pertimbangan antara harapan konsumen dengan kualitas jasa yang diberikan oleh pelayan.

Selain itu, penelitian juga dilakukan oleh (Kurniawati et al., 2024) dengan judul (Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen)

berpendapat bahwa pelayanan merupakan perilaku produsen dalam memuaskan keinginan para konsumen agar konsumen merasa puas. Kualitas pelayanan juga penting dalam menentukan skala keberhasilan sebuah usaha untuk bertahan dalam perekonomian saat ini. Kualitas pelayanan juga berpengaruh terhadap perilaku konsumen nantinya, apabila konsumen merasa puas dengan pelayanan karyawan yang telah diberikan oleh pihak *cafe*, maka konsumen akan percaya dan loyal terhadap *cafe* tersebut.

Selanjutnya, penelitian yang dilakukan oleh (Arianto, 2016) dengan judul (Pengaruh Kualitas Produk, Harga dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan di Indomaret) menyatakan bahwa umumnya, kualitas layanan merupakan cara di mana perusahaan mencoba untuk memenuhi kebutuhan konsumen dengan baik agar konsumen merasa puas. Maka bisa disimpulkan bahwa mengetahui kualitas pelayanan adalah dengan cara mengetahui kepuasan pelanggan.

Berdasarkan beberapa penelitian terdahulu di atas, bisa dikaitkan bahwa kualitas pelayanan sangat memiliki pengaruh yang besar terhadap tingkat kepuasan konsumen. Dengan adanya latar belakang ini terdapat ide untuk membuat penelitian selanjutnya yang berjudul “PENGARUH KUALITAS PELAYANAN KARYAWAN TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN DI CANARY COFFEE AND EATERY”.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang di atas maka rumusan masalah yang bisa diambil dalam penelitian ini adalah “Pengaruh kualitas pelayanan karyawan terhadap kepuasan konsumen di Canary Coffee and Eatery. ”

1.3 Batasan Masalah

Batasan masalah ini dibuat agar penelitian ini lebih terarah dan berjalan secara efisien, efektif dan tidak menyimpang dari tujuan penelitian yang akan dibuat atau ditetapkan, maka penelitian ini dibatasi pada:

- a. Objek dan lokasi penelitian: Canary Coffee and Eatery, Jalan Gatot Subroto, Debong Kulon, Kota Tegal
- b. Subjek penelitian: Konsumen Canary Coffee and Eatery
- c. Waktu penelitian: Maret-Juli 2026
- d. Variabel penelitian: Kualitas Pelayanan Karyawan (X) & Kepuasan Konsumen (Y)

1.4 Tujuan Penelitian

Adapun tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan karyawan terhadap kepuasan konsumen.

1.5 Manfaat Penelitian

1.5.1 Manfaat Teoritis

Penelitian ini diharapkan bisa menambahkan pengetahuan mengenai ilmu pelayanan dan bisa menjadi referensi bagi mahasiswa yang akan melakukan penelitian selanjutnya.

1.5.2 Manfaat Praktis

Penelitian ini diharapkan bisa memberikan informasi kepada pihak Canary Coffee and Eatery tentang kualitas pelayanan dari karyawannya dan dapat mengetahui tingkat kepuasan konsumen.

