



BAB I PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Penduduk Indonesia semakin padat setiap tahunnya. Selain semakin padat, penduduk Indonesia pun semakin konsumtif dalam melakukan transaksi. Salah satu kegiatan konsumtif masyarakat saat ini seperti konsumsi makanan dan berkumpul di cafe. Disisi lain, terjadi pula perubahan pola gaya hidup seperti kebiasaan minum kopi di rumah, sekarang lebih memilih untuk minum kopi di tempat lain seperti cafe. Hal tersebut mendorong semakin meningkatnya kebutuhan akan tempat-tempat makan disertai dengan suasana yang mendukung untuk berkumpul bersama dengan relasi mereka (Jessica Ordellia Kristanto, 2011).

Salah satu bisnis yang berkembang pesat saat ini serta merasakan ketatnya persaingan adalah bisnis kuliner. Persaingan yang semakin kuat ini membuat banyaknya bisnis dibidang kuliner yang menghasilkan produk dengan jenis yang sama akan tetapi dengan pelayanan yang beraneka ragam. Fenomena menjamurnya bisnis kuliner terjadi di hampir seluruh Indonesia. Terdapat beraneka ragam bisnis kuliner seperti warung-warung dan angkringan, rumah makan dan cafe serta restoran. Salah satu bisnis kuliner yang saat ini sedang bersaing adalah bisnis Cafe. Cafe berasal dari kata perancis yang berarti minuman kopi. Namun seiring perkembangannya, cafe bukan hanya sebuah warung yang menjual minuman kopi saja melainkan juga menjual berbagai macam olahan makanan dan minuman. Di era yang semakin berkembang sekarang cafe merupakan salah satu bisnis yang banyak diminati oleh para pelaku bisnis. Karena melihat gaya hidup manusia



sekarang yang cenderung lebih menyukai untuk makan dan minum di Cafe serta menjadi salah satu opsi untuk berkumpul (Martiana & Apriani, 2019).

Semakin ragamnya Cafe yang disajikan dan semakin berkembangnya jumlah Cafe di Indonesia hal ini menjadi daya tarik penulis untuk melakukan penelitian disalah satu Cafe yang berada di Tembilahan yaitu Ellugar Signature. Ellugar Signature Cafe dikenal karena konsep tempatnya yang estetik, menu yang variatif, serta pelayanan yang berusaha memberikan kenyamanan bagi pengunjung. Namun, untuk mempertahankan loyalitas pelanggan dan menciptakan pengalaman yang memuaskan, sebuah kafe tidak hanya harus mengandalkan desain interior atau suasana, tetapi juga harus memperhatikan dua aspek penting: kualitas produk dan kualitas pelayanan.

Kualitas produk merujuk pada cita rasa, penyajian, kesegaran, dan konsistensi dari makanan maupun minuman yang disajikan. Produk yang berkualitas tidak hanya mampu memenuhi kebutuhan pelanggan, tetapi juga menciptakan kesan positif yang mendorong pelanggan untuk kembali. Sebaliknya, jika kualitas produk tidak konsisten, pelanggan cenderung mencari alternatif lain yang dianggap lebih memuaskan. Sementara itu, kualitas pelayanan mencakup sikap ramah pramusaji, kecepatan layanan, ketepatan pesanan, hingga kemampuan dalam menangani keluhan pelanggan. Pelayanan yang prima menciptakan hubungan emosional antara pelanggan dan penyedia layanan, yang secara tidak langsung memengaruhi persepsi pelanggan terhadap kualitas keseluruhan dan kepuasan yang mereka rasakan.

1. Dilarang memperbanyak atau mendistribusikan dokumen ini untuk tujuan komersial tanpa izin tertulis dari penulis atau pihak berwenang.

2. Penggunaan tanpa izin untuk kepentingan akademik, penelitian, dan pendidikan diperbolehkan dengan mencantumkan sumber.

3. Universitas hanya berhak menyimpan dan dapat dikenakan sanksi Plagiarisme juga dilarang dan dapat dikenakan sanksi.

peraturan yang berlaku di Indonesia.



1. Dilarang memperbanyak atau mendistribusikan dokumen ini untuk tujuan komersial tanpa izin tertulis dari penulis atau pihak berwenang.
2. Penggunaan untuk kepentingan akademik, penelitian, dan pendidikan diperbolehkan dengan mencantumkan sumber.
3. Penggunaan tanpa izin untuk kepentingan komersial atau pelanggaran hak cipta dapat dikenakan sanksi.
3. Universitas hanya berhak menyimpan dan mendistribusikan dokumen ini di repositori akademik, tanpa mengalihkan hak cipta penulis, sesuai dengan peraturan yang berlaku di Indonesia.

Tabel 1.1
Data Menu Makanan Ellugar Signature Café

No.	Makanan	Harga (Rp)
1.	Sate Taichan Ayam	15.000,-
2.	Sate Taichan Kulit	15.000,-
3.	Indomie Kangkung Belacan	17.000,-
4.	Nugget Goreng	10.000,-
5.	Sosis Goreng	10.000,-
6.	Mix Platter (kentang,nugget,sosis)	20.000,-
7.	Pisang Wijen	10.000,-
8.	Chicken Katsu Sambal Korek	24.000,-
9.	Chicken BBQ	24.000,-
10.	Chicken Teriyaki	24.000,-
11.	Kentang Goreng	10.000,-

Sumber : Data Ellugar Signature Cafe Tembilahan

Tabel 1.2
Data Menu Minuman Ellugar Signature Cafe Tembilahan

No.	Minuman	Harga (Rp)	
		Hot	Cool
1.	Signature coffee	-	22.000,-
2.	Cookies n'cream vokandios	-	28.000,-
3.	Lychee Tea	-	15.000,-
4.	Americano	15.000,-	18.000,-
5.	Pandan Tea	-	15.000,-
6.	Sitrusblue	-	18.000,-
7.	Almond Latte	18.000,-	20.000,-
8.	Butterscotch	18.000,-	18.000,-
9.	Coffe Pandan	-	18.000,-
10.	Coffe Banana	-	18.000,-
11.	Caramel Latte	18.000,-	20.000,-
12.	Hazelnut Latte	18.000,-	20.000,-
13.	Vanilla Latte	18.000,-	20.000,-
14.	Espresso	8.000,-	-
15.	Affogato	-	15.000,-
16.	V60	18.000,-	-

Sumber : Data Ellugar Signature Cafe Tembilahan



1. Dilarang memperbanyak atau mendistribusikan dokumen ini untuk tujuan komersial tanpa izin tertulis dari penulis atau pihak berwenang.
2. Penggunaan untuk kepentingan akademik, penelitian, dan pendidikan diperbolehkan dengan mencantumkan sumber.
3. Penggunaan tanpa izin untuk kepentingan komersial atau pelanggaran hak cipta dapat dikenakan sanksi.
3. Universitas hanya berhak menyimpan dan mendistribusikan dokumen ini di repositori akademik, tanpa mengalihkan hak cipta penulis, sesuai dengan peraturan yang berlaku di Indonesia.

Tabel 1.3
Data Karyawan

No.	Fasilitas & Karyawan	Jumlah
1.	Jumlah Karyawan	7 Orang
2.	Ruko dan Halaman	L:10 Meter,P:25 Meter

Sumber : Data Ellugar Signature Cafe Tembilahan

Tabel 1.4
Data Pengunjung

No.	Bulan	Jumlah
1	Januari	80 Orang
2	Februari	65 Orang
3	Maret	67 Orang
4	April	97 Orang
5	Mei	80 Orang
6	Juni	53 Orang
7	Juli	54 Orang
8	Agustus	73 Orang
9	September	54 Orang
10	Oktober	75 Orang
11	November	84 Orang
12	Desember	105 Orang

Sumber : Data Ellugar Signature Cafe Tembilahan

Para pelaku usaha Cafe dituntut untuk menciptakan strategi yang dapat menarik para pengunjung untuk mengkonsumsi produk atau layanan yang ditawarkan agar mampu bersaing dan unggul dibanding pesaingnya. Para pelaku bisnis Cafe harus selalu melakukan perubahan atau inovasi serta memberikan pelayanan yang baik agar pengunjung merasa senang dengan produk dan layanan yang telah mereka konsumsi sehingga terjadinya kepuasan pada pengunjung.



1. Dilarang memperbanyak atau mendistribusikan dokumen ini untuk tujuan komersial tanpa izin tertulis dari penulis atau pihak berwenang.
2. Penggunaan untuk kepentingan akademik, penelitian, dan pendidikan diperbolehkan dengan mencantumkan sumber.
3. Penggunaan tanpa izin untuk kepentingan komersial atau pelanggaran hak cipta dapat dikenakan sanksi.
3. Universitas hanya berhak menyimpan dan mendistribusikan dokumen ini di repositori akademik, tanpa mengalihkan hak cipta penulis, sesuai dengan peraturan yang berlaku di Indonesia.

Kepuasan pengunjung senantiasa menjadi salah satu keharusan untuk diperhatikan oleh setiap Perusahaan khususnya dibidang kuliner. Saat ini banyak bisnis kuliner Cafe yang semakin memahami arti penting dari kepuasan pengunjung dan menyusun strategi untuk memberikan kepuasan bagi pengunjung. Sclain memperhatikan masalah kepuasan pengunjung penting juga untuk memperhatikan faktor-faktor lain yang terkait agar dapat meningkatkan kepuasan pengunjungnya. Faktor-faktor yang paling mendorong kepuasan pengunjung ialah kualitas produk dan pelayanan. Diharapkan para pemilik atau pelaku usaha, khususnya dibidang kuliner Cafe, benar-benar memperhatikan faktor pendorong kepuasan tersebut. Hal ini dapat menciptakan kepuasan bagi pengunjung setelah mengkonsumsi produk atau jasa di suatu perusahaan.

Bersumber pada permasalahan tersebut penulis tertarik untuk mengamati serta melaksanakan penelitian dengan menciptakan judul penelitian: "PENGARUH KUALITAS PRODUK, DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PENGUNJUNG ELLUGAR SIGNATURE CAFE TEMBILAHAN".

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi acuan bagi pihak manajemen dalam meningkatkan strategi bisnis dan pelayanan yang lebih efektif serta berorientasi pada kepuasan pelanggan.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang diatas, maka dapat dirumuskan permasalahan sebagai berikut:

1. Apakah Kualitas Produk Berpengaruh Terhadap Kepuasan Pengunjung Pada Ellugar Signature?



1. Dilarang memperbanyak atau mendistribusikan dokumen ini untuk tujuan komersial tanpa izin tertulis dari penulis atau pihak berwenang.

Penggunaan untuk kepentingan akademik, penelitian, dan pendidikan diperbolehkan dengan mencantumkan sumber.

2. Penggunaan tanpa izin untuk kepentingan komersial atau pelanggaran hak cipta dapat dikenakan sanksi Plagiarisme juga dilarang dan dapat dikenakan sanksi.

3. Universitas hanya berhak menyimpan dan mendistribusikan dokumen ini di repositori akademik, tanpa mengalihkan hak cipta penulis, sesuai dengan peraturan yang berlaku di Indonesia.

2. Apakah Kualitas Pelayanan Berpengaruh Terhadap Kepuasan Pengunjung Pada Ellugar Sginature?
3. Apakah Kualitas Produk dan Kualitas Pelayanan Secara Bersamaan Berpengaruh Terhadap Kepuasan Pengunjung Pada Ellugar Signature?

1.3 Tujuan dan Manfaat Penelitian

A. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah yang telah dijelaskan sebelumnya, berikut adalah tujuan penelitian :

1. Untuk Mengetahui Pengaruh Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Pengunjung Ellugar Signature
2. Untuk Mengetahui Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pengunjung Ellugar Signature
3. Untuk Mengetahui Pengaruh Kualitas Produk Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pengunjung Pada Ellugar Signature

B. Manfaat Penelitian

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan masukan bagi pihak-pihak yang membutuhkan seperti :

1. Bagi Perusahaan

Peneitian ini diharapkan dapat memberikan masukan mengenai tanggaan pengunjung mengenai kualitas produk, kualitas harga, dan kualitas pelayanan di perusahaan agar selanjutnya membantu perusahaan untuk menentukan kebijakan- kebijakan yang paling tepat guna memuaskan kebutuhan pengunjung sehingga dapat berdampak pada peningkatan penjualan.



1. Dilarang memperbanyak atau mendistribusikan dokumen ini untuk tujuan komersial tanpa izin tertulis dari penulis atau pihak berwenang.

Penggunaan untuk kepentingan akademik, penelitian, dan pendidikan diperbolehkan dengan mencantumkan sumber.

2. Penggunaan tanpa izin untuk kepentingan komersial atau pelanggaran hak cipta dapat dikenakan sanksi Plagiarisme juga dilarang dan dapat dikenakan sanksi.

3. Universitas hanya berhak menyimpan dan mendistribusikan dokumen ini di repositori akademik, tanpa mengalihkan hak cipta penulis, sesuai dengan peraturan yang berlaku di Indonesia.

2. Bagi Masyarakat

Sebagai informasi tentang produk pada Ellugar Signature Cafe Tembilahan dan dapat menjadi bahan pertimbangan dalam bentuk produk.

3. Bagi Penulis

Dengan penelitian ini penulis berharap mendapat pengetahuan wawasan, pengalaman, dan penulis dapat mengetahui arti pentingnya penerapan teori yang penulis peroleh selama kuliah dalam praktek perusahaan yang terjadi sesungguhnya.

1.4 Sistematika Penulisan

Sistematis penulisan merupakan sebuah metode atau urutan dalam menyelesaikan sebuah riset, penelitian, maupun karya tulis, penulisan mengurai secara singkat isi masing-masing bab yang akan dipaparkan dalam lima bab, dengan sistematis penulisan :

BAB I : PENDAHULUAN

Pada bab ini menjelaskan mengenai latar belakang masalah dari penelitian ini, kemudian dilanjutkan dengan perumusan masalah penelitian. Selain itu tujuan dan manfaat penelitian serta sistematika penulisan juga dipaparkan dalam bab ini.

BAB II : TELAAH PUSTAKA

Dalam bab ini berisi tentang landasan teori yang mendasari penelitian ini, tinjauan dari penelitian terdahulu yang relevan dan dijadikan sebagai acuan dari penelitian ini. Dalam bab ini juga memaparkan kerangka pemikiran yang dijelaskan tujuan penelitian dalam bentuk



1. Dilarang memperbanyak atau mendistribusikan dokumen ini untuk tujuan komersial tanpa izin tertulis dari penulis atau pihak berwenang.

Penggunaan untuk kepentingan akademik, penelitian, dan pendidikan diperbolehkan dengan mencantumkan sumber.

2. Penggunaan tanpa izin untuk kepentingan komersial atau pelanggaran hak cipta dapat dikenakan sanksi sesuai dengan UU Hak Cipta di Indonesia. Plagiarisme juga dilarang dan dapat dikenakan sanksi.

3. Universitas hanya berhak menyimpan dan mendistribusikan dokumen ini di repositori akademik, tanpa mengalihkan hak cipta penulis, sesuai dengan peraturan yang berlaku di Indonesia.

skema, serta pengembangan hipotesis yang merupakan dugaan sementara terhadap jawaban penelitian.

BAB III : METODE PENELITIAN

Bab ini berisikan penjelasan mengenai rancangan penelitian, waktu dan tempat penelitian, populasi dan sampel yang menjadikan obyek penelitian, prosedur pengumpulan data, operasional variabel yang digunakan dalam penelitian, serta teknik analisis data yang digunakan untuk menguji hipotesa dalam penelitian ini.

BAB IV : HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Pada bab ini mendeskripsikan tentang pengujian atas hipotesa, penyajian serta pembahasan hasil analisa dikaitkan dengan teori yang berlaku.

BAB V : KESIMPULAN DAN SARAN

Bab ini berisi kesimpulan penelitian yang dilakukan dan saran yang ditunjukkan kepada berbagai pihak yang akan melakukan penelitian yang serupa.