

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Bisnis *Cafe* di Indonesia saat ini khususnya dikota-kota besar semakin berkembang dengan pesat, banyak bermunculan wirausahawan yang membuka usaha coffee shop dengan berbagai konsep atau ide-ide yang dibuat untuk memikat pelanggan dari berbagai kalangan, selain itu beberapa lokasi dikota kecil bahkan juga banyak bermunculan cafe, ini tidak terlepas dari dukungan pemerintah setempat yang mempermudah perizinan mendirikan usaha (Hartono, 2018).

Menurut Damamik (2016) industri *cafe* merupakan salah satu jenis usaha yang cepat menyebar seiring dengan perubahan gaya hidup masyarakat yang berkembang pesat. *Cafe* yaitu suatu tempat yang identik dengan meja-meja dan kursi yang tertata rapi dan juga sofa yang nyaman, menjual aneka varian kopi dan makanan kecil sebagai penunjang disertai alunan musik dan suasana nyaman yang dapat dirasakan oleh konsumen (Poniman, 2018). Sedangkan menurut Sentoso (2018) *Cafe* dikategorikan kedalam restoran yang informal dan biasanya buka sampai larut malam bahkan ada yang 24 jam dan sering kita temukan di tengah kota atau ditempat yang padat penduduk

Dengan berkembang pesatnya bisnis cafe diberbagai wilayah Indonesia, ketika banyak bermunculan cafe baru, ini akan mengakibatkan tingginya tingkat persaingan. Cafe yang tidak kuat akan dengan mudah dikalahkan oleh pesaingnya. Dilihat dari sisi konsumen saat ini, mereka

memiliki banyak alternatif varian dan lebih selektif dalam memilih cafe yang akan dikunjungi. Ketika konsumen menganggap suatu café tidak memuaskan, maka cafe tersebut akan sangat mudah untuk ditinggalkan. (<https://www.ateja.co.id/blog/2018/08/29/persaingan-cafe-dan-rumah-makan-saat-ini>/diunduh pada 22 April 2022)

Bisnis kuliner menjadi salah satu bisnis yang banyak diminati oleh masyarakat, terlebih lagi di negara Indonesia, karena selain menghasilkan keuntungan bagi pemilik dan pemerintah, makanan juga menjadi kebutuhan pokok bagi setiap orang. Bisnis kuliner telah banyak berkembang pesat dari tahun ke tahun. Pada tahun 2018, Indonesia mampu memberikan kontribusi tertinggi dengan pertumbuhan sebesar 12,7% sedangkan tahun 2019 sektor industri makanan dan minuman diperkirakan tumbuh sebesar 9,86%, dan tahun 2020 sektor ini diperkirakan akan tumbuh sebesar 30%. (<https://www.cekindo.com/id/blog/pasar-restoran-di-indonesia> diunduh pada 22 April 2022)

Kafe (Cafe) adalah tempat untuk bersantai dan berbincang-bincang dimana pengunjung dapat memesan minuman dan makanan. Kafe juga termasuk dalam kategori restoran namun memiliki perbedaan yang lebih mengutamakan suasana rileks, hiburan dan kenyamanan pengunjung sehingga menyediakan tempat duduk yang nyaman dan alunan musik.

Di Sulawesi Selatan khususnya di Kota Makassar, terdapat beberapa bisnis yang dapat dikategorikan sebagai café atau coffee shop.

Tabel 1.1 Grind and Pull Café & Pesaing

No	Nama Café	Tahun Berdiri	Jumlah Gerai	Review google
1	Grind and pull	2017	1	4.6
2	Goedang Popsa	2017	1	4.4
3	de Oxford Café	2016	1	4.3
4	Mama café	2011	2	4.4

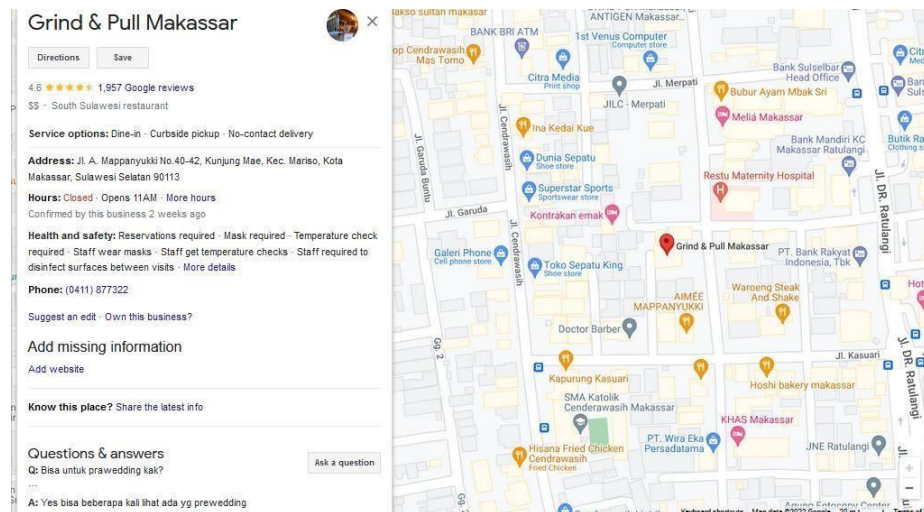
Sumber: Data Diolah Peneliti (2022)

Dari tabel 1.1 dapat terlihat bahwa terdapat beberapa pesaing langsung dari Grind and Pull, namun dapat dilihat bahwa Grind and Pull berhasil menunjukkan kinerja yang lebih baik yang dapat terlihat dari review google yang lebih baik dibanding pesaingnya dan dapat bertahan sampai saat ini. Dengan mendapatkan review yang lebih baik dan bertahan dalam bisnis café ditengah persaingan yang ketat, dapat disimpulkan secara tidak langsung bahwa Grind and Pull telah mendapatkan pelanggan yang loyal. Oleh karena itu, penting bagi Grind and Pull untuk dapat meningkatkan loyalitas pelanggan agar mampu terus bertahan dalam bisnis café. Adapun alasan pentingnya meneliti *customer loyalty* menurut Mardalis (2005) yang menyebutkan terdapat enam alasan pentingnya mendapatkan customer loyalty, antara lain: (1) pelanggan yang ada lebih prospektif; (2) biaya mendapatkan pelanggan baru jauh lebih besar dibanding menjaga dan mempertahankan pelanggan yang ada; (3) pelanggan yang sudah percaya pada perusahaan dalam suatu urusan akan percaya juga dalam urusan lainnya; (4) biaya operasional perusahaan akan menjadi efisien jika memiliki banyak nasabah loyal; (5) perusahaan dapat mengurangi biaya psikologis dan sosial dikarenakan pelanggan lama telah mempunyai banyak pengalaman positif dengan perusahaan; (6) pelanggan loyal akan selalu membela institusi bahkan berusaha juga untuk menarik dan memberi saran kepada orang lain untuk menjadi pelanggan. Oleh karena itu penting bagi Grind and Pull untuk meningkatkan *customer loyalty* sehingga Grind and Pull dapat tetap bersaing di dalam dunia kuliner dan semakin meningkatkan

keuntungannya.

Haw dan Hamilton (2015) menyebutkan bahwa *customer loyalty* adalah hasil dari pengalaman emosi positif yang secara konsisten dirasakan oleh pelanggan. Adapun bukti bahwa Grind and Pull telah memiliki *customer loyalty* dapat terlihat dari sejak dibuka tahun 2017 sampai saat ini, Grind and Pull tetap bertahan dalam persaingan ketat bisnis café di kota Makassar, dan memiliki review yang lebih baik dibanding pesaing langsungnya.

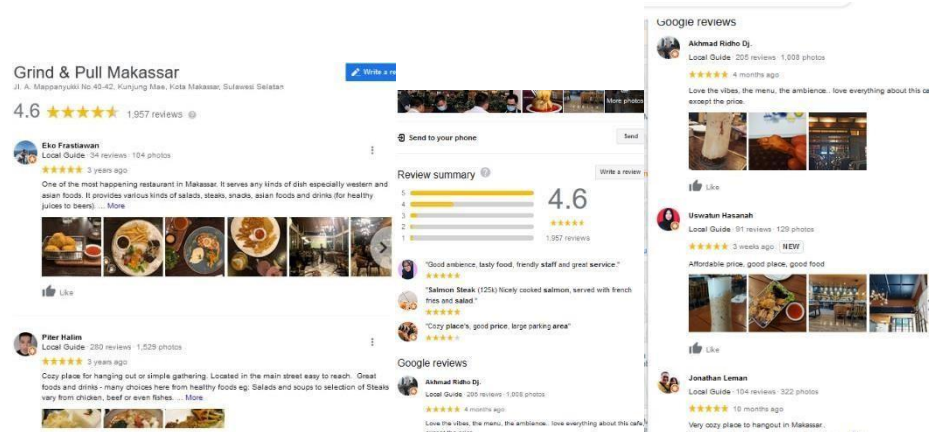




Gambar 1.1 Lokasi Grind and Pull Makassar

Sumber: Google Map, 2022

Adapun variabel yang juga mempengaruhi *customer loyalty* yaitu *customer satisfaction*. Menurut Tjiptono (2015), *customer satisfaction* adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan antara persepsi terhadap kinerja(hasil) suatu produk dengan harapan-harapannya. Adapun bukti bahwa Grind and Pull memiliki *customer satisfaction* pada gambar 1.2 yang menunjukkan bahwa konsumen senang dan puas terhadap makanan dan rasa dari Grind and Pull serta memberikan *review* bintang 5 yang menandakan bahwa mereka sangat puas dari segala sisi.



Gambar 1. 2 Review Grind and Pull dari Google

Sumber: google review, 2022

Adapun juga variabel yang mempengaruhi *customer satisfaction* yaitu *service quality*. Menurut Tjiptono (2015) *service quality* adalah ukuran seberapa bagus tingkat layanan yang diberikan mampu sesuai dengan ekspektasi pelanggan. Adapun bukti bahwa Grind and Pull memiliki *service quality* pada gambar 1.3 dapat dilihat bagaimana pelayanan dari Grind and Pull terhadap pelanggan yang baru datang kemudian pelayan menunggu pelanggan ingin memesan apa, serta pelayan juga mengantarkan makanannya sehingga pelanggan merasa dilayani dengan baik



Gambar 1.3 Service quality dari Grind and Pull

Sumber : Foto Dokumentasi Pribadi, 2022

Adapun juga variabel yang mempengaruhi *customer satisfaction* yaitu *cleanness*. *Cleanness* menurut Wakefield dan Blodgett (1996) adalah kualitas dari layanan yang dapat dirasakan dari penyedia layanan dimana kualitas layanan tersebut dapat berupa lingkungan yang bersih. Adapun bukti bahwa Grind and Pull memiliki *cleanness* yang dimana kebersihan dari Grind and Pull pada gambar 1.4 dimana restoran dalam keadaan bersih dari segi meja, lantai dan dinding.



Gambar 1.4 *Cleanness* dari Grind and Pull

Sumber : Foto Dokumentasi Pribadi, 2022

Adapun juga variabel yang mempengaruhi *customer satisfaction* adalah *aesthetics*. Menurut Kusmiati (2004) *aesthetics* adalah suatu kondisi yang berkaitan dengan sensasi keindahan yang dirasakan seseorang, tetapi rasa keindahan tersebut baru akan dirasakan apabila terjalin perpaduan yang harmonis dari elemen-elemen keindahan yang terkandung pada suatu objek. Adapun bukti bahwa Grind and Pull memiliki *aesthetics* Pada gambar 1.5 dapat dilihat bahwa Grind and Pull

memiliki dekorasi tema yang berbeda-beda dari bahan kayu yang digunakan untuk meja dan kursi restoran menarik serta penempatan lampu yang unik untuk dijadikan tempat objek berfoto.



Gambar 1.5 *Aesthetics* dari Grind and Pull
Sumber: google foto, 2022

Adapun juga variabel yang mempengaruhi *customer satisfaction* yaitu *cost* menurut Tjiptono (2016) *cost* adalah bagian dari bauran pemasaran dimana menunjukkan biaya yang dikeluarkan oleh perusahaan yang tercermin dari harga yang ditetapkan untuk suatu produk tertentu yang pada akhirnya akan menghasilkan pendapatan bagi perusahaan. Terdapat *price list* yang dimiliki oleh Grind and Pull harga dari minuman dan harga makanan serta terdapat pilihan paket makanan yang disediakan dari Grind and Pull. Adapun bukti bahwa Grind and Pull memiliki *cost* yang sesuai dapat dilihat pada gambar

1.6 yang menunjukkan *cost* yang sudah sesuai dan salah satu pelanggan yang telah mengkonsumsi juga mengatakan bahwa harga makanan dan minuman di Grind and Pull bagus/ramah di dompet.



Gambar 1.6 Menu Grind and Pull
Sumber: google foto, 2022

Adapun juga variabel yang mempengaruhi *customer satisfaction* yaitu *social enjoyment*. Menurut Simpson dan Weiner (1989) mendefinisikan *social enjoyment* sebagai kondisi kesadaran atau sensasi yang disebabkan oleh kenikmatan atau antisipasi dari apa yang dirasakan atau dipandang sebagai baik atau diinginkan; kenikmatan, kesenangan, kepuasan. Adapun bukti bahwa Grind and Pull memiliki *social enjoyment* pada gambar 1.7 *social enjoyment* yang dirasakan oleh pelanggan Grind and Pull dimanapara pengunjung yang datang dengan teman ataupun keluarga terlihat senang.



Gambar 1.7 *Social Enjoyment* dari Grind and Pull
Sumber: google foto, 2022

Dari pembahasan diatas dapat diketahui bahwa penting sekali bagi Grind and Pull untuk mempertahankan sekaligus menambah *customer loyalty* agar tidak kalah dengan restoran pesaing yang juga terus berinovasi dan berkembang dalam industri restoran di Kota Makassar. Dengan demikian, penelitian ini akan berfokus pada *Service Quality*, *Social Enjoyment*, *Cleanness*, *Aesthetics*, *Cost* terhadap *Customer Satisfaction* dan *customer loyalty* dari pelanggan Grind and Pull cabang Kota Makassar.

1.2 Batasan Penelitian

Terdapat batasan penelitian sebagai berikut:

1. Penelitian ini meneliti tentang *Service Quality*, *social enjoyment*, *Cleanness*, *Aesthetics*, *Cost* terhadap *Customer Loyalty* melalui *Customer Satisfaction* dari pelanggan Grind and

Pull Di Kota Makassar

2. Pengujian terhadap model yang diteliti menggunakan data dari pembagian kuesioner kepada objek yang diteliti.
3. Karakteristik responden:
 - i. Pria dan wanita
 - ii. Berusia 18 – 60 tahun masa dewasa dini (Kotler dan Amstrong, 2009)
 - iii. Bertempat tinggal di Makassar
 - iv. Telah membeli dan mengkonsumsi (*dine in*) makanan dan minuman Grindand Pull Makassar minimal 2 kali dalam 1 tahun terakhir.

1.3 Rumusan Masalah

Terdapat beberapa masalah didalam penelitian ini sebagai berikut:

“Faktor-faktor apakah yang mempengaruhi *customer loyalty* pada pelanggan Grind and Pull di Makassar”. Untuk menjawab pertanyaan pada penelitian ini akan digunakan beberapa pertanyaan pertanyaan sebagai berikut:

1. Apakah terdapat pengaruh yang signifikan dari *service quality* terhadap *customersatisfaction* pada pelanggan Grind and Pull di Makassar?
2. Apakah terdapat pengaruh yang signifikan dari *social enjoyment* terhadap *customer satisfaction* pada pelanggan Grindand Pull di Makassar?

3. Apakah terdapat pengaruh yang signifikan dari *cleanness* terhadap *customersatisfaction* pada pelanggan Grind and Pull di Makassar?
4. Apakah terdapat pengaruh yang signifikan dari *aesthetic* terhadap *customersatisfaction* pada pelanggan Grind and Pull di Makassar?
5. Apakah terdapat pengaruh yang signifikan dari *cost* terhadap *customersatisfaction* pada pelanggan Grind and Pull di Makassar?
6. Apakah terdapat pengaruh yang signifikan dari *customer satisfaction* terhadap *customer loyalty* pada pelanggan Grind and Pull di Makassar?

1.4 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah yang terdapat diatas maka tujuan yang akan diteliti dari penelitian ini sebagai berikut:

1. Penelitian ini dilakukan untuk mengetahui pengaruh signifikan dari *service quality* terhadap *customer satisfaction* dari pelanggan Grind and Pull di Kota Makassar.
2. Penelitian ini dilakukan untuk mengetahui pengaruh signifikan dari *social enjoyment* terhadap *customer satisfaction* dari pelanggan Grind and Pull di Kota Makassar.
3. Penelitian ini dilakukan untuk mengetahui pengaruh signifikan dari *Cleanness* terhadap *customer satisfaction* dari pelanggan Grind and Pull di Kota Makassar.
4. Penelitian ini dilakukan untuk mengetahui pengaruh signifikan dari

Aesthetics terhadap *customer satisfaction* dari pelanggan Grind and Pull di Kota Makassar.

5. Penelitian ini dilakukan untuk mengetahui pengaruh signifikan dari *Cost* terhadap *customer satisfaction* dari pelanggan Grind and Pull di Kota Makassar
6. Penelitian ini dilakukan untuk mengetahui pengaruh signifikan dari *customer satisfaction* terhadap *customer loyalty* dari pelanggan Grind and Pull di Kota Makassar.

1.5 Manfaat Penelitian

Dari hasil penelitian yang akan dilakukan, memiliki 2 hal manfaat, yaitu manfaat teoritis dan manfaat praktis.

1.5.1 Manfaat Teoritis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat untuk para sektor pengembang pemasaran khususnya mengenai hal faktor antara lain *service quality, social enjoyment, cleanness, aesthetics, cost* terhadap *customer satisfaction* dan *customer loyalty* serta masing-masing dari tiap teori mempengaruhi satu dengan yang lainnya. Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat menjadi informasi mengenai faktor-faktor apa saja yang mempengaruhi *customer loyalty* pada pelanggan, serta bagaimana dari masing masing mempengaruhi satu dengan lainnya. Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat bagi peneliti selanjutnya.

1.5.2 Manfaat Praktis

Ada beberapa manfaat praktis yang ingin dituju pada penelitian

ini bagi beberapapihak yang bersangkutan diantaranya:

1. Restoran yang terkait dengan penelitian ini Grind and Pull di Kota Makassar agar menjadikan penelitian ini yang dilakukan sebagai sumber data untuk menambah jumlah pelanggan yang *loyal* terhadap Grind and Pull.
2. Grind and Pull dapat mengetahui hal-hal apa saja yang dapat mempengaruhi *customer loyalty* pelanggan Grind and Pull di Kota Makassar.
3. Memberikan pengetahuan tambahan terhadap manajer dari Grind and Pull serta memperbaiki *Service Quality, Social Enjoyment, Cleanness, Aesthetics, Cost*. Sehingga *customer loyalty* dari Grind and Pull di Kota Makassar terus bertambah dari tiap waktu ke waktu.

1.6 Sistematika Penulisan

Untuk memahami lebih jelas laporan ini, maka materi-materi yang tertera pada Laporan Proposal Skripsi ini dikelompokkan menjadi beberapa sub bab dengan sistematika penyampaian sebagai berikut:

BAB I: PENDAHULUAN

Berisi tentang pembahasan Bab ini berisi tentang latar belakang masalah, batasan masalah, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian yang terdiri dari manfaat teoritis dan manfaat praktis, dan sistematika penulisan.

BAB II: TINJAUAN PUSTAKA DAN PENGEMBANGAN HIPOTESIS

Bab ini berisi pembahasan landasan teori, penelitian terdahulu,

pengembangan hipotesis, model penelitian dan bagan alur berpikir.

BAB III: METODOLOGI PENELITIAN

Bab ini berisi tentang jenis penelitian, populasi, serta sampel yang digunakan dalam penelitian ini, metode pengumpulan data yang digunakan, definisi operasional dan pengukuran variabel, serta metode analisis data yang digunakan dalam penelitian ini.

BAB IV : ANALISIS DATA DAN PEMBAHASAN

Bab keempat ini menuliskan tentang gambaran umum perusahaan, analisis data, metode analisis statistik, metode penelitian hipotesis, dan pembahasan

BAB V : KESIMPULAN DAN SARAN

Di bab yang terakhir ini berisi kesimpulan dari seluruh hasil penelitian ini dan juga saran yang bisa diberikan.