

BAB I

PENDAHULUAN

1.1.Latar Belakang

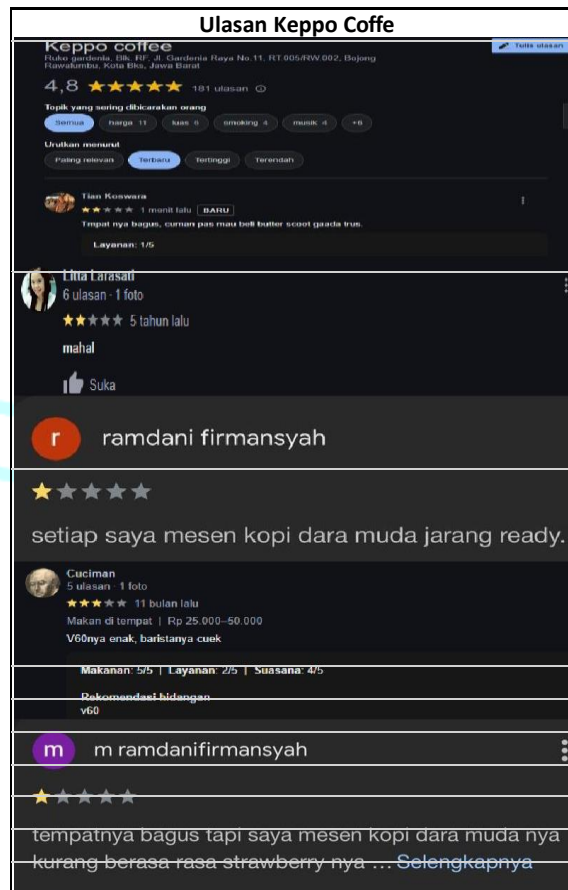
Kopi adalah salah satu bahan baku hasil pertanian penting yang sedang terkenal di industry makana dan minuman. Data menunjukan bahwa tingkat konsumsi kopi di Indonesia meningkat dari tahun ke tahun, seperti yang ditunjukan oleh banyaknya kedai kopi yang bermunculan untuk memenuhi penikmat kopi.

Salah satu tempat kopi di kota Bekasi Keppo *Coffee* berfokus pada makanan dan minuman kopi. Bukan hanya tempat untuk menikmati kopi saja, tapi sekarang banyak juga menjadi tempat sambal mengerjakan tugas, karena banyak yang berkembang konsep baru untuk memenuhi kebutuhan pelanggan. Karena persaingan dalam satu industri, setiap bisnis harus meningkatkan kualitas untuk membuat pelanggan puas. Ini sesuai dengan pernyataan (Tjiptono & Chandra, 2020) yang berkata bahwa kualitas pesaing bisnis akan meningkat dengan tingkat dan intensitas persaingan bisnisnya.

Pada meningkatnya dalam hal ini, Keppo *Coffee* wajib meningkatkan kualitasnya untuk memenuhi kebutuhan dan keinginan pelanggan. Agar untuk mendapatkan pelanggan baru dan lebih banyak. Persaingan dari segi harga menu yang lebih murah, area yang lebih luas dengan indoor, rooftop dan outdoor dan area parkir yang cukup luas.

Kepuasan pelanggan merupakan hal relatif bukan objektif, kepuasan pelanggan perlu dipahami oleh perusahaan karena pelanggan merasakan dalam bentuk harapan dan kinerja yang diinginkan yang diberikan perusahaan. Produk yang diberikan juga dapat menjadikan kepuasan pelanggan ketika melakukan proses yang dimaksudkan untuk memenuhi harapan pelanggan (Luthra.2020).

Adapun beberapa ulasan pelanggan Keppo *Coffe* ulasan pelanggan di Keppo *Coffe* berdasarkan ulasan peneliti menentukan beberapa ulasan yang tidak relevan dan ketidakpuasan dari *customer*, mengenai beberapa produk minuman dari Keppo *Coffe* yang tidak tersedia. Maka dari itu peneliti tertarik melakukan pemecahan masalah terkait produk yang tidak tersedia. Berikut merupakan beberapa ulasan dari pelanggan Keppo *Coffe*, sebagai berikut:



Gambar 1.1 Data ulasan Keppo *Coffee*

Sumber: Data ulasan *Coffee* Keppo, diolah oleh penulis, (2024)

Berdasarkan ulasan di atas pada Gambar 1.1 peneliti menentukan beberapa ulasan yang tidak relevan dan ketidakpuasan dari *customer*, mengenai beberapa produk minuman dari Keppo *Coffee* yang tidak tersedia. Maka dari itu peneliti tertarik melakukan pemecahan masalah terkait produk yang tidak tersedia. Maka didapatkan metode ini bertujuan meningkatkan kepuasan pelanggan serta memperbaiki persediaan produk minuman.

Tabel 1.1 Identifikasi Permasalahan

No	Aspek	Permasalahan
1	Kopi <i>Butter scouth</i>	Produk jarang tersedia dikarenakan stok dari <i>supplier</i> tidak menentu
2	Kopi Dara muda	Proses pengiriman sering terjadi keterlambatan
3	Ice Lemon Tea	Sistem stok persediaan tidak <i>relevan</i>
4	Kopi Hazelnut	Produk kadaluarsa
5	Ice Affogato	Persediaan stok <i>ice cream</i> tidak menentu

Sumber: Data permasalahan Keppo *Coffee*, diolah oleh penulis, (2024).

Tabel 1.2 Hasil Identifikasi Faktor Penyebab

No	Permasalahan	Faktor Penyebab
1	Ketersediaan dari <i>supplier</i> mengalami kesulitan persediaan pada <i>butterscouth</i>	Kelangkaan produk <i>butterscouth</i>
2	Proses pengemasan produk yang lama	Delay pengiriman produk bahan baku
3	Ketersediaan stok lemon yang banyak menyebabkan kadaluarsa	Kurang nya peminat sehingga penumpukan persediaan lemon
4	Ketersediaan stok <i>huzelnut</i> yang tidak menentu	Kurang nya peminat sehingga ketersediaan yang lama sehingga merubah rasa
5	Ketersediaan dari <i>supplier</i> tidak menentu	Permintaan bahan baku <i>ice cream</i> yang dilakukan secara mendadak

Sumber: Data Permasalahan Keppo *Coffee*, diolah oleh penulis, (2024).

Hasil identifikasi faktor permasalahan penyebab terjadinya ketertidaksediaan produk minuman yang peneliti peroleh. Untuk menentukan penyelesaian permasalahan di atas menggunakan metode *Service Quality* dan *Quality Function Deployment*.

Berdasarkan gambar diatas, jumlah penjualan Keppo *Coffee* mengalami ketidakstabilan yang mana jumlah penjualan masih naik turun. Mengingat pentingnya kepuasan pelanggan dalam berjalannya sebuah perusahaan maka dari itu penulis yang berjudul "Analisis Kepuasan Pelayanan Keppo *Coffee* Dengan Metode *Service Quality* Dan *Quality Function Deployment*".

Setelah dilakukan Analisa lapangan, naik turunnya jumlah penjualan yang terjadi di Keppo *Coffe* dikarenakan oleh stok *Coffee* atau rasa yang favorit cepat habis dan tidak dilakukannya restok maupun dari segi marketing penjualan nya pun sosial media kurang aktif.

1.2. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang diatas oleh penulis, maka rumusan masalah adalah sebagai berikut:

1. Bagaimana kualitas pelayanan yang ada di Keppo *Coffee*?
2. Bagaimana cara meningkatkan kualitas pelayanan untuk *customer* di Keppo *Coffee*?

1.3. Tujuan Penelitian

Adapun tujuan dilakukannya penelitian ini oleh penulis yaitu untuk menyelesaikan permasalahan kualitas pelayanan yang ada di Keppo *Coffe* sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui faktor pelayanan apa saja yang perlu diperbaiki Keppo *Coffe* untuk meningkatkan kualitas pelayanan.
2. Untuk mengetahui tingkat kualitas pelayanan di Keppo *Coffeee*.

1.4. Manfaat

Adapun manfaat dilakukannya penelitian tugas akhir bagi seluruh pihak yang terlibat antara lain sebagai berikut:

1. Bagi perusahaan, Hasil dari penelitian ini berguna sebagai bahan informasi mengenai seberapa puas pelanggan Keppo *Coffee* atas pelayanan yang diberikan perusahaan, selain itu penelitian ini juga berguna untuk dasar perusahaan memperbaiki hal – hal yang dianggap penting.
2. Bagi penulis, manfaat yang didapatkan bagi penulis dari dilakukannya penelitian ini adalah penulis dapat menerapkan pemahaman pemahamannya akan kepuasan pelayanan dan dapat menerapkannya di kehidupan bermasyarakat.