

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1. Latar Belakang**

Industri ritel, khususnya sektor kafe dan restoran, mengalami pertumbuhan pesat seiring dengan meningkatnya gaya hidup masyarakat yang gemar menghabiskan waktu di tempat makan dan minum (Hutagaol & Erdiansyah, 2020). Kafe tidak hanya berfungsi sebagai tempat untuk menikmati makanan dan minuman, tetapi juga sebagai ruang sosial bagi pelanggan. Dengan meningkatnya persaingan dalam industri ini, kepuasan konsumen menjadi aspek krusial yang menentukan keberlangsungan usaha (Eko Baskoro & Sihombing, 2024). Faktor utama yang mempengaruhi kepuasan pelanggan dalam industri ritel, termasuk kafe, adalah kualitas pelayanan dan Komunikasi Interpersonal yang diberikan oleh karyawan (Abu AlSondos & Salameh, 2020).

Kepuasan konsumen merupakan perasaan senang atau kecewa yang muncul setelah membandingkan harapan terhadap suatu produk atau layanan dengan kenyataan yang diterima (Hutagaol & Erdiansyah, 2020). Di Kafe 24 Jam, fenomena yang terjadi adalah adanya keluhan dari konsumen terkait keterlambatan dalam penyajian pesanan serta respons yang kurang ramah dari beberapa karyawan. Hal ini berpotensi menurunkan tingkat kepuasan konsumen dan loyalitas mereka terhadap kafe. Penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh (Supriyanto et al., 2021), menunjukkan bahwa kualitas pelayanan dan Komunikasi Interpersonal karyawan berpengaruh positif terhadap kepuasan konsumen di sektor ritel. Namun, penelitian lain oleh (Han et al., 2023), menemukan bahwa dalam beberapa kasus, Komunikasi Interpersonal karyawan tidak memberikan dampak signifikan terhadap kepuasan konsumen, tergantung pada jenis layanan yang diberikan.

Kualitas pelayanan menjadi faktor utama dalam menentukan kepuasan konsumen. Pelayanan yang cepat, ramah, dan profesional dapat meningkatkan pengalaman

positif bagi pelanggan (Arifin & Cahyana, 2023). Di Kafe 24 Jam, masih terdapat beberapa kendala dalam kualitas pelayanan, seperti kurangnya ketepatan waktu dalam penyajian makanan dan minuman, serta kurangnya perhatian terhadap kebutuhan pelanggan. Studi yang dilakukan oleh (Ambarita et al., 2023), menemukan bahwa kualitas pelayanan yang baik berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan dalam industri kuliner. Namun, penelitian lain oleh (Ekasari et al., 2019), menunjukkan bahwa dalam beberapa kasus, kepuasan pelanggan lebih dipengaruhi oleh faktor harga dan kualitas produk dibandingkan dengan pelayanan.

Komunikasi Interpersonal karyawan juga memegang peranan penting dalam membangun hubungan baik dengan pelanggan (Anggraeni & Kartika, 2022). Karyawan yang mampu berKomunikasi Interpersonal dengan baik akan memberikan pengalaman yang lebih menyenangkan bagi pelanggan (Winadi Prasetyoning Tyas et al., 2022). Di Kafe 24 Jam, terdapat fenomena di mana beberapa pelanggan merasa kurang diperhatikan karena Komunikasi Interpersonal yang kurang jelas dari karyawan saat menerima pesanan atau menjelaskan menu. Hal ini dapat mengurangi kepuasan pelanggan. Penelitian oleh (Nurudin et al., 2020), menemukan bahwa Komunikasi Interpersonal yang baik dari karyawan berkontribusi secara signifikan terhadap kepuasan pelanggan di sektor perhotelan dan restoran. Namun, penelitian lain oleh (Han et al., 2023), menunjukkan bahwa Komunikasi Interpersonal karyawan tidak selalu menjadi faktor dominan dalam kepuasan pelanggan, terutama jika aspek lain seperti harga dan suasana tempat lebih diutamakan oleh pelanggan.

Berdasarkan uraian di atas, penelitian ini dilakukan untuk menganalisis pengaruh kualitas pelayanan dan Komunikasi Interpersonal terhadap kepuasan konsumen di Kafe 24 Jam. Mengingat pentingnya kualitas pelayanan dan Komunikasi Interpersonal dalam membentuk kepuasan pelanggan, penelitian ini diharapkan dapat memberikan wawasan bagi pemilik usaha dalam meningkatkan strategi pelayanan mereka agar dapat bersaing di industri yang semakin kompetitif.

## **1.2. Identifikasi Masalah**

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan, beberapa masalah yang dapat diidentifikasi dalam penelitian ini adalah:

1. Adanya keluhan pelanggan terkait keterlambatan dalam penyajian pesanan di Kafe 24 Jam.
2. Kurangnya respons ramah dari beberapa karyawan yang dapat memengaruhi pengalaman pelanggan.
3. Kualitas pelayanan yang belum konsisten dalam hal ketepatan waktu dan perhatian terhadap kebutuhan pelanggan.
4. Komunikasi Interpersonal karyawan yang kurang efektif, menyebabkan pelanggan merasa kurang diperhatikan.
5. Perbedaan hasil penelitian sebelumnya mengenai pengaruh kualitas pelayanan dan Komunikasi Interpersonal terhadap kepuasan pelanggan, sehingga perlu dilakukan penelitian lebih lanjut untuk memperoleh pemahaman yang lebih mendalam

### **1.3. Ruang Lingkup/Batasan Masalah**

Agar penelitian ini lebih terfokus, maka ruang lingkup dan batasan masalah dalam penelitian ini adalah:

1. Penelitian ini hanya dilakukan pada Kafe 24 Jam, sehingga hasil penelitian tidak dapat digeneralisasikan untuk industri kafe secara keseluruhan.
2. Variabel yang diteliti dalam penelitian ini terbatas pada kualitas pelayanan dan Komunikasi Interpersonal karyawan sebagai variabel independen, serta kepuasan konsumen sebagai variabel dependen.
3. Responden dalam penelitian ini adalah pelanggan Kafe 24 Jam yang telah memiliki pengalaman mengonsumsi produk dan layanan di kafe tersebut.

### **1.4. Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan, rumusan masalah dalam penelitian ini adalah:

1. Apakah kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan konsumen di Kafe 24 Jam?
2. Apakah Komunikasi Interpersonal berpengaruh terhadap kepuasan

konsumen di Kafe 24 Jam?

3. Apakah kualitas pelayanan dan Komunikasi Interpersonal secara simultan berpengaruh terhadap kepuasan konsumen di Kafe 24 Jam?

## **1.5. Maksud dan Tujuan Penelitian**

### **1.5.1 Maksud Penelitian**

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh kualitas pelayanan dan Komunikasi Interpersonal karyawan terhadap kepuasan konsumen di Kafe 24 Jam. Dengan mengetahui faktor-faktor yang berkontribusi terhadap kepuasan pelanggan, penelitian ini diharapkan dapat memberikan masukan bagi manajemen Kafe 24 Jam dalam meningkatkan kualitas pelayanan dan Komunikasi Interpersonal karyawan agar dapat memenuhi harapan pelanggan.

### **1.5.2 Tujuan Penelitian**

1. Untuk mengetahui apakah kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan konsumen di Kafe 24 Jam.
2. Untuk mengetahui apakah Komunikasi Interpersonal berpengaruh terhadap kepuasan konsumen di Kafe 24 Jam.
3. Untuk menganalisis pengaruh kualitas pelayanan dan Komunikasi Interpersonal secara simultan terhadap kepuasan konsumen di Kafe 24 Jam.

## **1.6. Manfaat Penelitian**

1. Manfaat Teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat menambah wawasan dan memperkaya teori mengenai pengaruh kualitas pelayanan dan komunikasi interpersonal karyawan terhadap kepuasan pelanggan dalam industri ritel, khususnya di sektor kafe dan restoran. Hasil penelitian ini juga dapat menjadi referensi bagi penelitian selanjutnya yang membahas topik serupa.

## 2. Manfaat Praktis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat bagi manajemen Kafe 24 Jam dalam memahami pentingnya kualitas pelayanan dan Komunikasi Interpersonal karyawan terhadap kepuasan pelanggan. Dengan adanya hasil penelitian ini, diharapkan pihak manajemen dapat menerapkan strategi yang lebih baik dalam meningkatkan pelayanan dan komunikasi interpersonal karyawan agar pelanggan merasa lebih puas dan loyal terhadap kafe.

## 3. Manfaat bagi Peneliti

Penelitian ini memberikan manfaat bagi peneliti dalam meningkatkan pemahaman mengenai variabel kualitas pelayanan, Komunikasi Interpersonal karyawan, dan kepuasan pelanggan. Selain itu, penelitian ini juga memberikan pengalaman dalam melakukan penelitian empiris yang dapat berguna bagi pengembangan akademik dan profesional peneliti di masa mendatang.

### **1.7 Sistematika Penulisan**

Penelitian ini disusun dalam lima bab utama dengan sistematika penulisan sebagai berikut:

#### **BAB I: PENDAHULUAN**

Bab ini berisi latar belakang penelitian, perumusan masalah, batasan masalah, maksud dan tujuan penelitian, serta sistematika penulisan. Pendahuluan memberikan gambaran awal mengenai pentingnya penelitian ini dan arah yang akan ditempuh dalam analisis yang dilakukan.

#### **BAB II: TINJAUAN PUSTAKA**

Bab ini membahas teori-teori yang mendukung penelitian serta kajian terhadap penelitian terdahulu yang relevan. Selain itu, bab ini juga mencakup kerangka pemikiran dan hipotesis penelitian yang menjadi dasar dalam analisis yang dilakukan.

#### **BAB III: METODOLOGI PENELITIAN**

Bab ini menjelaskan metode yang digunakan dalam penelitian, termasuk desain penelitian, populasi dan sampel, teknik pengumpulan data, serta metode analisis

data yang digunakan untuk menguji hipotesis.

#### **BAB IV: HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

Bab ini menyajikan hasil analisis data serta interpretasi terhadap temuan penelitian. Hasil yang diperoleh dibandingkan dengan penelitian terdahulu untuk menilai konsistensi dan kontribusi penelitian ini terhadap pengembangan ilmu pengetahuan.

#### **BAB V: KESIMPULAN DAN SARAN**

Bab terakhir ini berisi kesimpulan dari hasil penelitian serta implikasi yang dapat diterapkan dalam praktik nyata. Selain itu, diberikan saran bagi pihak terkait dan peneliti selanjutnya untuk.