

# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1 Gambaran Umum Objek Penelitian

Kafe Nanny's Pavillon merupakan salah satu restoran yang sudah terkenal di kota Bandung. Cabang dari restoran ini sudah banyak, salah satunya ada di Jakarta. Unikny tiap tempat atau cabang memiliki tema yang berbeda. Untuk Nanny's Pavilion di Bandung memiliki tema *garden* (taman) dan *library* (perpustakaan) sedangkan di Jakarta bertemakan *bathroom* (kamar mandi). Kafe Nanny's Pavilion pertama didirikan di kota Bandung dengan konsep tema taman memiliki kesan tempat yang teduh, sangat sejuk dan udaranya yang segar. Sedangkan konsep Nanny's Pavillon yang bertemakan *library* mengangkat konsep perpustakaan dalam rumah yang nyaman dan menyenangkan. Saat ini kafe Nanny's Bandung hanya mempunyai satu kafe saja, yaitu di jalan Riau no. 125 tetapi tema kafe tersebut merupakan gabungan dari tema-tema kafe sebelumnya seperti *library*, *bathroom*, dan *garden*.

Kuliner utama yang disajikan di tempat ini adalah *pancake* dengan rasa yang *original* dan aneka rasa. Salah satu menu spesial dari jenis *pancake* adalah *roll blueberry cheese* yang disajikan bersama dengan es krim. Menu *pancake* lainnya adalah *alan's black crunchy caramel* dengan saos karamel dan potongan *cookies* yang ditaburkan di atas *pancake*. Menu ini pun yang tak kalah enak dan terkenalnya adalah menu *pasta*, *rissoto*, *spaghetti*, *steak*, *baked rice*, *cocktail*, dan sebagainya.

Nama menu makanan yang disajikan pun tergolong unik, salah satunya adalah *dad's favourite fries*, yakni sajian kentang goreng dengan daging cincang dan keju *mozzarella*. Ada pula sajian unik lainnya adalah *hubert chicken capers fettucini*, *auntie's sausage baked rice*, *mom's green spaghetti*, *uncle smoked brisket spaghetti*, *apricot cheese roll pancake*, *sausage pancake*, *fettucini mushroom* dan *linda's peanut caramel butter roll pancake*.

Menu yang biasanya direkomendasikan dan perlu dicicipi adalah *my cousin european breakfast*, yaitu menu *pancake* kentang yang ditutupi dengan keju

*mozarella*. Biasanya menu tersebut disajikan bersama dengan saus yang khas telur, buncis, dan jamur goreng.

Harga yang ditawarkan bervariasi berkisar Rp 17.000 sampai dengan Rp 150.000. Harga tersebut sebanding dengan kelezatan dari setiap masakan yang disajikan. Selain itu, layanan Wi-fi yang dapat diakses selama berada ditempat ini juga akan menambah daya tarik pengunjung untuk berwisata kuliner ke restoran Nanny's Pavilion. Kafe Nanny's Pavillon ini buka setiap hari, pukul 08.00 WIB sampai pukul 22.00 WIB.

## **1.2 Latar Belakang Penelitian**

Industri restoran dan kafe di Indonesia masih berkonsentrasi di Pulau Jawa dan Bali. Kedua kawasan ini memiliki potensi yang cukup besar sebagai pusat pengembangan industri restoran dan kafe yang memiliki kontribusi lebih dari 73,6% dari total jumlah restoran dan kafe di Indonesia. Jakarta sebagai ibu kota Negara dan pusat bisnis di Indonesia merupakan pusat pertumbuhan bisnis restoran dan kafe terbesar yang memiliki kontribusi 26,1% dari jumlah restoran kafe di Indonesia. Jawa Barat merupakan sentra pertumbuhan restoran dan kafe terbesar kedua, yang memiliki kontribusi sekitar 12,4% dari jumlah restoran dan kafe di Indonesia. ([www.binaukm.com](http://www.binaukm.com) diakses pada Desember 2013).

Pada saat ini tingkat pertumbuhan kafe di Kota Bandung semakin meningkat sehingga menimbulkan persaingan yang semakin ketat dalam industri restoran dan kafe. Industri restoran dan kafe merupakan salah satu industri unggulan di Kota Bandung yang mengalami peningkatan dari tahun ke tahun.

Pertumbuhan restoran dan kafe di Bandung sekarang ini dapat dikatakan cukup berkembang. Industri restoran dan kafe merupakan salah satu industri unggulan yang mengalami peningkatan dari tahun ke tahun. Berikut adalah data restoran dan kafe dari Dinas Kebudayaan dan Pariwisata Bandung yang tercatat sampai tahun 2013 di Bandung:

**Tabel 1.1**  
**Usaha Restoran dan Kafe di Bandung**

Tahun	Jumlah Restoran dan Kafe
2010	458
2011	472
2012	486
2013	627

Sumber: Dinas Pariwisata dan Kebudayaan, 2013

Banyaknya alternatif restoran dan kafe yang berada di Bandung ini tentu meningkatkan intensitas persaingan usaha pariwisata kuliner di kota ini. Perusahaan dituntut untuk dapat mendesain dan mengimplementasikan strategi pemasaran yang mampu menarik perhatian, menciptakan kepuasan konsumen sehingga terbentuk sebuah atmosfer lingkungan fisik yang nyaman dan dapat memberikan kepuasan konsumen.

Kafe Nanny's Pavillon sebagai pemain lama dalam bisnis kafe di Kota Bandung sadar akan pentingnya konsep untuk dapat menarik perhatian, memenuhi permintaan dan harapan konsumen yang kemudian dapat mempengaruhi proses pembelian dan menciptakan kepuasan konsumen. Selain itu, hal penting yang perlu diperhatikan untuk dikonsepskan ialah dengan bukti fisik (*physical evidence*) yang memfasilitasi kenikmatan konsumen melalui *servicescape* (suasana penjualan).

*Servicescape* sangat erat hubungannya dengan kepuasan konsumen, karena konsep *servicescape* mempengaruhi persepsi konsumen sehingga dapat membuat konsumen merasa puas. Teori yang disampaikan menurut Fandy (2006:144) Desain *servicescape* juga dapat mempengaruhi pilihan pelanggan, ekpektasi pelanggan, kepuasan pelanggan, dan lainnya.

Kafe Nanny's Pavillon berlokasi di yang lokasinya sangat strategis, sejuk dan jauh dari keramaian. Kafe Nanny's sendiri sudah mendesain *servicescape* kafe yaitu dengan mengangkat nuansa-nuansa yang unik untuk pengaturan suasana kafe, penataan meja dan kursi untuk kenyamanan pengunjung, dan penataan ruangan yang dibagi menjadi empat bagian sehingga konsumen dapat dengan leluasa

memilih tempat yang sesuai dengan keinginan konsumen. Untuk menambah nuansa keunikan kafe, terdapat ornamen-ornamen unik seperti lemari buku, lukisan-lukisan, dan tanaman-tanaman yang dipajang di sekitar ruangan kafe. Selain itu, kafe ini memiliki tema-tema yang berbeda di setiap lokasi dan dapat dimanfaatkan oleh pengunjung untuk mengabadikan momen melalui foto dengan latar yang bertemakan kafe nanny's pavillon. penelitian serupa pernah dilakukan oleh Olivia Donna Sengkey (2012) yang meneliti tentang “ pengaruh servicescape terhadap kepuasan konsumen Kafe Kamu Bandung”. Penelitian ini membuktikan bahwa servicescape mampu mempengaruhi kepuasan konsumen secara positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen Kafe Kamu Bandung. hal ini lah yang membuat peneliti ingin meneliti pengaruh servicescape terhadap kepuasan konsumen di kafe nannys pavillon. Untuk mendukung penelitian, peneliti membuat daftar mengenai pelayanan desain *servicescape* yang diharapkan oleh konsumen terhadap Kafe Nanny's Pavilion dengan cara observasi yang dilakukan dengan wawancara terhadap konsumen kafe Nanny's. Harapan konsumen Nanny's dibandingkan dengan keadaan aktual yang ada di kafe Nanny's Pavillion, Dapat dilihat pada Tabel 1.1.

**Tabel 1.1**

**Pelayanan yang diharapkan konsumen dengan keadaan aktual yang ada di Kafe Nanny's Pavillon.**

<b>No</b>	<b>Pelayanan Harapan Konsumen Terhadap Desain <i>Servicescape</i> Sebuah Kafe</b>	<b>Pelayanan Desain <i>Servicescape</i> kafe Nanny's</b>	<b>Keadaan Aktual Kafe Nanny's</b>
<b>1</b>	Kafe harus memiliki tata cahaya lampu yang bagus, Kebersihan yang cukup, Hiburan Seperti <i>Live Music Concert</i> agar kafe tersebut nyaman dan menarik untuk dikunjungi.	Kafe Nanny's Pavillon Memiliki tata cahaya lampu yang bagus, Tempat yang bersih, Hiburan seperti musik.	Untuk hiburan kafe Nanny's belum memenuhi harapan konsumen. Tidak ada <i>live music concert</i> seperti

			yang diharapkan konsumen, sedangkan untuk yang lainnya sudah memenuhi harapan konsumen.
<b>2</b>	Berlokasi Strategis, Area yang luas dan. Desain letak tempat duduk yang nyaman. Furniture yang dipakai seperti sofa / meja memiliki tingkat kenyamanan yang baik. Alat makan yang digunakan memiliki standar kafe.	Kafe Nanny's Pavillion berlokasi di Jl. Riau tempat yang sangat strategis untuk kafe di Bandung, Memiliki area parkir yang cukup luas, Furniture yang digunakan sesuai dengan konsep yang ada di Nanny's. Peralatan yang digunakan sangat berstandar kafe mewah.	Sudah sesuai dengan harapan konsumen.
<b>3</b>	Kafe harus memiliki tema atau konsep unik agar bisa menjadi ciri khas dan daya tarik, serta informasi tentang profil kafe yang mudah didapat /	Kafe Nanny's merupakan kafe yang memiliki tema unik seperti Library, Bath room, Garden.	Sudah sesuai dengan harapan konsumen.

	diakses.seperti memiliki website dan beberapa akun media sosial.	Sedangkan Kafe Nanny's bandung adalah pusat dari kafe Nanny's yaitu gabungan dari beberapa konsep yang sudah ada jadi bisa dikatakan bahwa Nanny's cafe memiliki konsep yang unik dan sangat elegant. Kafe Nanny's memiliki website untuk informasi lengkapnya.	
--	--	---	--

Sumber : Observasi Peneliti 2014

Berdasarkan uraian permasalahan diatas, penulis tertarik untuk melakukan penelitian tentang sejauh mana keunikan *servicescape* dengan cara mengukur tingkat kepuasan konsumen di kafe Nanny's Pavillon. Adapun judul penelitian yang penulis ambil adalah:

**“PENGARUH *SERVICESCPE* TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN DI KAFE NANNY’S PAVILLON”**

### **1.3 Perumusan Masalah**

Pokok-pokok permasalahan yang dapat dirumuskan adalah sebagai berikut:

1. Bagaimana keadaan *servicescape* di Kafe Nanny's Pavillon?
2. Bagaimana tingkat kepuasan konsumen di Kafe Nanny's Pavillon?
3. Bagaimana pengaruh *servicescape* terhadap kepuasan konsumen di Kafe Nanny's Pavillon?

### **1.4 Tujuan Penelitian**

Tujuan dari penelitian ini adalah:

1. Untuk mengetahui keadaan *servicescape* di Kafe Nanny's Pavillon
2. Untuk mengetahui tingkat kepuasan konsumen di Kafe Nanny's Pavillon
3. Untuk mengetahui pengaruh *servicescape* terhadap kepuasan konsumen di Kafe Nanny's Pavillon

### **1.5 Kegunaan Penelitian**

Penulis berharap agar hasil penelitian dapat berguna bagi:

a. Penulis

Penelitian ini diharapkan dapat menambah wawasan serta pengalaman penulis mengenai implementasi dari *servicescape* serta dapat mempraktikkan teori-teori yang sudah dipelajari selama masa perkuliahan.

b. Perusahaan

Penulis berharap agar hasil penelitian ini dapat memberikan sumbangan pemikiran bagi manajemen perusahaan dalam pengambilan kebijakan.

c. Pembaca

Penulis berharap agar penelitian ini dapat memberi informasi dan menambah pengetahuan mengenai *servicescape* dan pembaca dapat mengambil ilmu dari penelitian ini, serta dapat menjadikan penelitian ini sebagai referensi untuk penelitian selanjutnya.

## **1.6 Sistematika Penulisan Tugas Akhir**

Adapun sistematika penulisan dalam penelitian ini sebagai berikut:

### **BAB I : PENDAHULUAN**

Pada bab ini berisikan gambaran umum objek penelitian, latar belakang penelitian, perumusan masalah, tujuan penelitian, kegunaan penelitian, serta sistematika penulisan.

### **BAB II: TINJUAN PUSTAKAN DAN LINGKUP PENELITIAN**

Pada bab ini mengemukakan dengan jelas, ringkas, dan padat tentang hasil kajian kepustakaan yang terkait dengan topik dan variabel penelitian untuk dijadikan dasar bagi penyusunan kerangka pemikiran dan perumusan hipotesis.

### **BAB III : METODE PENELITIAN**

Pada bab ini menegaskan pendekatan, metode, dan teknik yang digunakan untuk mengumpulkan dan menganalisis data yang dapat menjawab atau menjelaskan masalah penelitian, meliputi uraian tentang jenis penelitian, variabel operasional, tahapan penelitian, populasi dan sampel, pengumpulan data, uji validitas dan reliabilitas, dan teknik analisis data.

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

Pada bab ini berisi tentang hasil penelitian secara sistematis kemudian dianalisis dengan metode analisis data yang ditetapkan dan selanjutnya dilakukan pembahasan tentang analisis tersebut.

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

Pada bab ini berisi tentang kesimpulan dari penelitian serta saran yang dapat diberikan kepada pihak-pihak yang berkepentingan dalam penelitian ini.