

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Gambaran Umum Objek Penelitian

1.1.1 Sejarah Heaven's Café & Boutique

Heaven's Café & Boutique merupakan sebuah café yang didirikan pada bulan November 2013 yang menyediakan *fresh food*, dimana makanan baru akan disiapkan dan dimasak ketika baru ada pesanan. Café ini tidak hanya menyediakan makanan dan minuman saja, namun café ini juga menyediakan barang-barang seperti baju, jaket, celana, tas, dan kalung dengan tersedianya *boutique store* di samping café. Café ini merupakan restoran lokal asli Indonesia yang merupakan café dengan konsep *Natural & Homey*, dengan menyajikan menu-menu makanan khas rumah Indonesia dengan menu utama bebek beker. Tidak hanya menyajikan makanan khas rumah Indonesia saja, Heaven's Café & Boutique juga menyediakan makanan *western* dan *asia* seperti *steak & shabu-shabu*. Tempat yang terkesan *homey* serta makanan dan minuman yang lezat namun dengan harga makanan dan minuman yang cukup terjangkau membuat restoran ini banyak diminati oleh berbagai rentang usia, karena menu yang ditawarkan pun sangat beragam mengikuti kebutuhan dan keinginan konsumen.

Heaven's Café & Boutique berlokasi di jl. Lodaya no.4 Bandung yang lokasinya sangat strategis mudah di jangkau oleh konsumen. Café ini memiliki desain minimalis modern untuk pengaturan suasana café, *layout* ruangan, tata letak tempat duduk yang dibagi menjadi dua bagian yaitu *outdoor* dan *indoor*, konsumenpun diberikan keleluasaan untuk memilih tempat. Selain itu, Heaven's Café & Boutique hadir dengan menawarkan suasana yang berbeda pada bagian outdoor tepatnya di bagian ujung café yang menampilkan *live music* setiap hari senin sampai kamis untuk menghibur pengunjung café dan memberikan kesempatan bagi para pengunjung café untuk menyumbangkan lagu atau hanya ingin bernyanyi bersama. Café ini memiliki

suasana yang mendukung untuk konsumen yang berkunjung karena suasana yang sejuk yang membuat konsumen merasa nyaman.

Café ini tidak hanya dikunjungi konsumen untuk mencari makan dan minum saja, tetapi juga sebagai tempat pertemuan bisnis atau *meeting*, arisan dan tempat berkumpul mahasiswa. Heaven's Café & Boutique ini buka setiap hari senin - sabtu pukul 11.00 WIB sampai dengan pukul 22.00 WIB, namun untuk hari sabtu café ini buka pada pukul 11.00 WIB hingga pukul 23.00 WIB.

1.1.2 Visi dan Misi Heaven's Café & Boutique

Adapun visi dan misi Heaven's Café & Boutique sebagai berikut :

a. Visi

Memberikan pelayanan serta produk yang terbaik bagi pengunjung yang datang.

b. Misi

Menyediakan suatu tempat makan yang nyaman dan menyenangkan sekaligus untuk berkumpul serta menawarkan berbagai macam cita rasa menu makanan dengan harga yang terjangkau.

1.1.3 Jenis – Jenis Produk

Heaven's Café & Boutique menyediakan menu-menu makanan khas rumah Indonesia dengan menu selera nusantara. Café ini tidak hanya menyediakan makanan khas rumah Indonesia saja, Heaven's Café & Boutique juga menyediakan makanan *Western* dan *Asia* seperti *steak*, *spaghetti*, *shabu-shabu*, *soup & noodle*. Menu utama bebek bakar dan *shabu-shabu* yang menjadi menu *favorite café* ini. Selain menyediakan makanan dan minuman, Heaven's ini menyediakan barang-barang seperti baju, jaket, celana, tas, dan kalung dengan tersedianya *boutique store* di samping café.

Berikut adalah produk makanan yang terdapat pada Heaven's Café & Boutique :

TABEL 1.1

Daftar Menu Makanan Heaven's Café & Boutique

Makanan	Minuman	Light Meals
SELERA NUSANTARA	Juice Tomat	Roti Bakar Greentea
Bebek 'Beker' Cabe Kering	Juice Sirsak	Roti Bakar Milo
Bebek Goreng Sambel Ijo	Juice Strawberry	Roti Bakar Coklat Susu
Bebek Goreng Kremes	Juice Alpukat	Roti Bakar Milo Keju
Ayam Serundeng 'Ambu'	Juice Jambu	Roti Bakar Coco Crunch Keju
Ayam Sambel Ijo	Air Madu Heavens	Roti Bakar Coklat Keju
Ayam Goreng Kremes	Wedang Jahe	Strawberry Caramel
Nasi Timbel Ayam 'Abah' Komplit	Wedang Uwuh	Pancake Rum Raisin / Coklat
Nasi Goreng ala Heaven's	Jahe Jeruk Nipis	Onion Rings
Nasi Kendil Ayam	Es Kuwut Bali	French Fries Mayo
Nasi Kendil Bebek	Ginger Mojito	French Fries Sausage
Kangkung	Jeruk Singsireumeun	Tahu Cabe Garam
HEAVEN'S STEAK	Lemon Singsireumeun	Pisang Goreng Palem Keju
Tenderloin Steak	Air Mineral	Pisang Goreng Coklat Keju
Sirloin Steak	Kopi Tubruk	
Chiken Cordon Bleu	Kopi Jahe	
SPAGHETTI	Coffe	
a la Bolognaise	Cappucino	
a la Black Pepper	Hot Chocolate Swiss	
a la Hot Tuna	Vanilla Ice/Milo/Oreo Blend	
SOUP & NOODLE	Cappucino Oreo/Vanilla/Blend	
Mie Baso Pangsit 'Cwi Mie'	Chocolate Vanilla Blend	
Siomay Kuah	Coffe Vanilla Blend	

(Bersambung)

(Sambungan)

Mie Kuah 'Bara Api' Telur Baso	Smoothies : Manggo, Strawberry, Orange Vanilla	
Mie Kuah 'Bara Api' Siomay		
SHABU-SHABU		
Paket ber-2		
Paket ber-4		

Sumber : Data Internal Perusahaan, 2016

1.1.4 Logo dan Makna Logo

Pemberian nama café Heaven's yang berasal dari bahasa Inggris dan berartikan surga, pemilik berharap dengan pemberian nama pada logo tersebut tersebut diharapkan café ini menjadi tempat yang nyaman bagi para pelanggan café untuk menikmati makanan yang mereka inginkan. Logo dari Heaven's Café & Boutique adalah sebagai berikut :



GAMBAR 1.1

Logo Heaven's Café & Boutique

Sumber : Data Internal Perusahaan, 2013

a. **Makna Logo**

Makna logo yang berbentuk seperti tanaman berwarna hijau menggambarkan akan kesuburan, kesejukan, dan ketenangan bagi Heaven's Café & Boutique.

b. **Makna Warna**

Pemberian warna ungu pada logo menandakan ketenangan dan kedewasaan, lalu warna kuning yang menandakan keceriaan kemudian warna hijau pada

logo mengartikan kesuburan. Dengan pemberian pemberian warna pada logo tersebut diharapkan café ini menjadi tempat yang nyaman bagi para pelanggan café untuk menikmati makanan yang mereka inginkan.

1.2 Latar Belakang Penelitian

Perkembangan industri kuliner saat ini tumbuh semakin pesat dan sangat berpengaruh terhadap perekonomian Nasional, mulai dari industri makanan dan minuman (*food and beverage*) atau restoran dan café. Badan Pusat Statistik (BPS) melaporkan di awal tahun 2013, bahwa perekonomian Indonesia pada tahun 2012 tumbuh 6,23% dibanding tahun 2011, dimana semua sektor ekonomi mengalami pertumbuhan. Sektor perdagangan hotel, dan restoran telah memberikan sumbangan besar terhadap total pertumbuhan ekonomi di Indonesia selama tahun 2014 yang dapat dilihat dari tabel 1.2 sebagai berikut :

TABEL 1.2

Nilai PDB Menurut Lapangan Usaha Tahun 2012-2014

No	Lapangan Usaha	Atas Dasar Harga Berlaku (Triliun Rupiah)			Atas Dasar Harga Konstan 2000 (Triliun Rupiah)			Laju Pertumbuhan 2014 (persen)
		2012	2013	2014	2012	2013	2014	
1.	Pertanian, Peternakan, Kehutanan dan Perikanan	1.193.5	1.310.4	1.446.7	328.3	339.6	350.7	3.29
2.	Pertambangan dan Penggalian	972.5	1.026.3	1.058.8	193.1	195.9	195.4	-0.22
3.	Industri Pengolahan	1.972.5	2.152.8	2.394.1	670.2	707.5	741.8	4.86
4.	Listrik Gas dan Air Bersih	62.3	70.3	81.1	20.1	21.3	22.4	5.50
5.	Bangunan	844.1	907.3	1.014.5	170.9	182.1	194.1	6.58
6.	Perdagangan, Hotel dan Restoran	1.148.8	1.301.2	1473.6	473.2	501.1	524.4	4.64
7.	Pengangkutan dan Komunikasi	549 105.4	635 302.9	745 648.2	265 383.7	291 404.0	318.	9.31
8.	Keuangan, Persewaan dan Jasa Pers	598.4	683	772	253	272.2	288.4	5.96
9.	Jasa -Jasa	889.8	1.000.7	1.108.6	244.8	258.2	273.5	5.92
	Produk Domestik	8.230.9	9.087.3	10.094.9	2.618.9	2.769.1	2.909.2	5.06

(Bersambung)

(Sambungan)

Bruto							
Produk Domestik Bruto Tanpa Migas	7.589.8	8.419.1	9.391.5	2.481.8	2.635.6	2.779.1	5.44

Sumber : Badan Pusat Statistik (BPS), 2016

Data pada Tabel 1.2 diperoleh peningkatan persentase pertumbuhan pada sektor perdagangan hotel, dan restoran di Indonesia Tahun 2012 sampai dengan Tahun 2014 yang selalu mengalami peningkatan, sektor ini memberikan kontribusi dengan laju pertumbuhan sebesar 4.64%. Hal ini membuktikan bahwa perkembangan sektor perdagangan hotel, dan restoran di Indonesia memberikan kontribusi yang baik setiap tahunnya bagi perekonomian Nasional.

Saat ini Kota Bandung selain mempunyai banyak objek wisata alam maupun objek wisata sejarah, Kota Bandung pun menawarkan pengalaman berwisata yang menarik yaitu wisata belanja pakaian (*factory outlet*) dan wisata kuliner. Wisata kuliner dipilih para wisatawan karena Bandung dikenal dengan suasana yang sejuk dan tempat yang tepat untuk berwisata kuliner. Pertumbuhan restoran dan café di kota Bandung sekarang ini dapat dikatakan cukup berkembang. Industri restoran dan café merupakan salah satu industri unggulan di Kota Bandung yang mengalami peningkatan dari tahun ke tahun. Berikut adalah data restoran dan café dari Dinas Kebudayaan dan Pariwisata Bandung yang tercatat sampai tahun 2013 adalah sebagai berikut :

TABEL 1.3

Usaha Restoran dan Café di Bandung

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

Sumber : Dinas Pariwisata dan Kebudayaan, 2013

Data dari tabel 1.3 diperoleh peningkatan persentase pertumbuhan jumlah café di Bandung dari tahun 2010 hingga 2011 sebesar 14 café sama dengan peningkatan pada tahun 2011 hingga 2012, namun peningkatan persentase pertumbuhan yang paling tinggi terjadi pada tahun 2012 hingga 2013 sebesar 141 café.

Banyaknya alternatif restoran dan café yang berada di Kota Bandung ini tentu meningkatkan intensitas persaingan usaha pariwisata kuliner di kota ini. Semakin banyaknya café yang beroperasi di Kota Bandung, menuntut para pengelola café & restoran harus lebih kreatif dalam menampilkan konsep café yang menarik dan menu beragam untuk dapat menarik perhatian konsumen. Pengusaha dituntut untuk dapat mendesain café & restoran agar menciptakan konsep café yang unik dan menarik serta mengimplementasikan strategi pemasaran yang mampu menarik perhatian dan menciptakan kepuasan konsumen sehingga terbentuk sebuah atmosfer (suasana) lingkungan fisik café & restoran yang nyaman dan dapat memberikan kepuasan konsumen.

Menurut Lovelock & Wirtz (2011:277) Aspek-aspek yang terdapat dalam lingkungan fisik (*servicescape*) meliputi *ambient conditions* (suhu udara, musik, pencahayaan, suasana, pakaian karyawan dan kebersihan), *spatial layout and functionality* (layout ruangan, peralatan, furnitur), *signs, symbols and artifacts* (logo dan lambang). Heaven's Café & Boutique sebagai bisnis café 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.

Salah satu café yang mempunyai keunikan & konsep yang menarik adalah Heaven's Café & Boutique. Konsep yang dibuat dalam desain café ini adalah suasana *Natural & Homey*. Desain lingkungan fisik *servicescape* dapat mempengaruhi persepsi konsumen dalam pilihan pelanggan. Heaven's Café & Boutique berlokasi di Jl. Lodaya no.4 Bandung yang lokasinya sangat strategis mudah dijangkau oleh konsumen. Café ini memiliki desain minimalis modern untuk pengaturan suasana

café, *layout* ruangan, tata letak tempat duduk ini dibagi menjadi dua bagian yaitu *outdoor* dan *indoor*, konsumenpun diberikan keleluasaan untuk memilih tempat. Selain itu, Heaven's Café & Boutique hadir dengan menawarkan suasana yang berbeda pada bagian *outdoor* tepatnya di bagian ujung café yang menampilkan *live* musik untuk menghibur pengunjung café. Café ini memiliki suasana yang mendukung untuk konsumen yang berkunjung karena suasana yang sejuk yang membuat konsumen merasa nyaman. Tampilan Heaven's Café & Boutique dapat dilihat pada Gambar di bawah sebagai berikut :



GAMBAR 1.2

Tampilan Eksterior Heaven's Café & Boutique

Sumber : Dokumentasi Pribadi, 2016



GAMBAR 1.3

Tampilan Interior Heaven's Café & Boutique

Sumber : Dokumentasi Pribadi, 2016



GAMBAR 1.4

Tampilan *Boutique Store* Heaven's Café & Boutique

Sumber : Dokumentasi Pribadi, 2016

Hubungan *Servicescape* dengan kepuasan konsumen sangat erat, karena konsep *servicescape* sangat mempengaruhi persepsi konsumen sehingga dapat membuat konsumen merasa puas. Menurut McDonell dan Hall (2008:234) *The servicescape is physical setting within which service occurs and which influences customer's perceptions of the servicescape (perceived quality) and the subsequent internal (i.e degree of satisfaction) and external (i.e behavior with respect to patronage an purchase) response*, yang berarti pengaturan fasilitas fisik dalam layanan yang terjadi dan yang mempengaruhi persepsi konsumen dalam *servicescape* yaitu (kualitas yang dirasakan) dan selanjutnya internal (tingkat kepuasan) dan eksternal (perilaku sehubungan dengan pembelian).

Peneliti mencoba melakukan survei awal dengan memberikan pertanyaan kepada 30 responden mengenai pemilihan café mana yang akan dipilih dari 3 café yang berada di daerah Lodaya Bandung. Responden dipilih secara acak berdasarkan pengalaman mereka setelah mengunjungi beberapa café di daerah Lodaya Bandung. Didapatkan hasil tanggapan responden diantaranya adalah sebagai berikut:

TABEL 1.4
Data Survey Awal Mengenai Pemilihan Café di Lodaya Bandung

Café & Restoran	Alamat	Jumlah Pemilih Café
Giggle Box	Jl. Burangrang No.23, Bandung	13
Heaven's Café & Boutique	Jl. Lodaya No.4, Bandung	10
Little White Café	Jl. Lodaya No.11A, Bandung	7
Jumlah Responden		30

Sumber: Data olahan Pribadi, 2016

Dari hasil survey tersebut Heaven's Café & Boutique masih menempati posisi kedua dengan persentase 30% dari jumlah responden, dikarenakan masih adanya kekurangan lingkungan fisik dengan tempat memiliki *view* yang tinggi seperti café Giggle Box yang memiliki lantai atas. Berdasarkan uraian fenomena yang telah diuraikan diatas, penulis ingin melakukan penelitian tentang sejauh mana keunikan *servicescape* dapat menciptakan kepuasan konsumen pada Heaven's Café & Boutique. Adapun judul penelitian yang penulis ambil adalah **“Pengaruh Servicescape Terhadap Kepuasan Konsumen di Heaven's Café & Boutique Bandung 2016 Studi pada Konsumen Heaven's Café & Boutique”**

1.3 Perumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah dijelaskan sebelumnya, maka penulis merumuskan beberapa masalah yang diangkat pada penelitian ini adalah sbagai berikut :

- a. Bagaimana *servicescape* menurut persepsi pelanggan Heaven's Café & Boutique Bandung?
- b. Bagaimana tingkat kepuasan yang dirasakan oleh pelanggan Heaven's Café & Boutique Bandung?
- c. Bagaimana pengaruh *servicescape* terhadap kepuasan pelanggan di Heaven's Café & Boutique Bandung?

1.4 Tujuan Penelitian

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk menjawab rumusan masalah yang sebelumnya telah dipaparkan yaitu :

- a. Untuk mengetahui *servicescape* menurut persepsi pelanggan Heaven's Café & Boutique Bandung.
- b. Untuk mengetahui tingkat kepuasan yang dirasakan oleh pelanggan Heaven's Café & Boutique Bandung.
- c. Untuk mengetahui pengaruh *servicescape* terhadap kepuasan pelanggan di Heaven's Café & Boutique Bandung.

1.5 Kegunaan Penelitian

Adapun kegunaan penelitian ini dilihat dari aspek akademis adalah sebagai berikut :

- a. Aspek Akademis

Sebagai dokumentasi untuk melengkapi penelitian-penelitian sebelumnya dan memberikan pengetahuan tentang Pengaruh *Servicescape* Terhadap Kepuasan Konsumen. Serta memberikan masukan kepada penelitian berikutnya dan dapat menambah wawasan lebih kepada pembaca.

- b. Aspek Praktis

Penelitian ini diharapkan dapat menjadi masukan bagi perusahaan mengenai pengaruh *servicescape* terhadap kepuasan konsumen di perusahaan, sehingga dapat membantu perusahaan perusahaan untuk memutuskan apa saja yang akan dilakukan di masa mendatang untuk meningkatkan kinerja perusahaan dan terus menambah pelanggan.

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: TINJAUAN PUSTAKA DAN LINGKUP PENELITIAN

Pada bab ini menjelaskan mengenai teori-teori yang berkaitan dengan masalah yang dibahas seperti teori pemasaran, teori manajemen pemasaran, teori pemasaran jasa, teori karakteristik jasa, teori bauran pemasaran jasa, teori *servicescape*, teori *tipology servicescape*, teori elemen *Servicescape*, teori kepuasan konsumen, dan teori objek pengukuran kepuasan pelanggan, dan teori pengaruh *servicescape* terhadap kepuasan konsumen. Adapun hal-hal yang harus dilengkapi diantaranya penelitian terdahulu, kerangka pemikiran, hipotesis penelitian dan ruang lingkup penelitian.

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.