

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Gambaran Umum Objek Penelitian

1.1.1 Profile Café Teduh Terra

Teduh Terra adalah sebuah Café yang terletak di Jl. SMTK Medan, Padang Bulan Selayang I, Kec. Medan Selayang, Kota Medan, Sumatera Utara. Café ini merupakan salah satu café milenial yang ada di kota Medan. Café ini bisa menjadi tempat berkumpul keluarga, bersantai bersama teman, atau mengerjakan tugas.

Teduh Terra memiliki slogan “*Evolve To Be Whole*” yang artinya sebagai wadah putih untuk menuangkan ide kreatif, berkolaborasi, bersatu menjadi utuh dan *go public*. Teduh Terra memiliki makanan dan minuman hasil dari kreasi ide Team Teduh.

Dasar dari Teduh Terra berdiri, kreasi anak muda untuk meluapkan ide “kreatif” di bisnis F&B. Teduh Terra menjadi bisnis yang diagungi anak muda untuk bisa ikut peran di industri kreatif F&B kota Medan.

1.1.2 Visi dan Misi

Visi:

“Memperkenalkan produk kreasi muda mudi yang hadir dengan 20 minuman 20 makanan yang hadir atas ide, bahkan resah kami bagaimana produk bisa di *create* lebih enak dengan ide dari Team Teduh.”

Misi:

“Menjadi bisnis yang diagungi anak muda untuk bisa ikut peran di industri kreatif F&B kota Medan.”

1.1.3 Logo dan Makna Logo

Logo :



GAMBAR 1. 1 Logo Teduh Terra

Sumber: Teduh Terra, 2022

Makna Logo:

Dan bisa dilihat bahwa simbol T berbentuk lurus dan terbalik yang dimana artinya menandakan bahwa semua kalangan dari tua atau muda tidak membedakan, simbol T lurus dan terbalik bersifat netral. Logo yang berwarna biru agar lebih *fresh* dan *inovatif*.

1.1.4 Produk

Produk makanan dan minuman yang dijual oleh Café Teduh Terra bertema *western* dan Indonesia. Untuk minuman mereka menyediakan *Signature, Coffee, Non-Coffee*. Untuk makanan mereka menyediakan *Bowl, Burger, Grill, Plate, Pasta, Snack*. Mereka menjual berbagai makanan dan minuman yang murah dikantong kalangan anak muda. Teduh Terra menjual produknya mulai dari harga Rp. 20.000,. Produk yang disediakan oleh Café Teduh Terra semuanya halal. Berikut menu yang telah disediakan Teduh Terra:

TABEL 1. 1 Tabel Daftar Menu Teduh Terra

DAFTAR MAKANAN	
Bowl	Harga
Nasi Dori Sambal Matah	Rp.30.000
Nasi Salad Mayo	Rp.27.000
Nasi Gila	Rp.27.000
Loco Loco <i>(Beef Paty, Mushroom Sauce, Sunny Side Up. Choose With Nasi Or Friend Fries)</i>	Rp.35.000
Pasta	
Aglio Lio	Rp.38.000
Chicken Carbonara	Rp.38.000
Bolognese	Rp.38.000
Burger	
Beef Burger	Rp.40.000
Chicken Burger	Rp.35.000
Grill	
Terra Grilled Chicken <i>(Grill chicken signature sauce with mix vegetable and wedges)</i>	Rp.35.000
Snack	
Dumpling Ala Terra	Rp.23.000
Pisang Goreng	Rp.23.000
Lumpia Terra	Rp.25.000
Terra Churros	Rp.30.000
Waffle Luvv	Rp.28.000
French Fries	Rp.25.000
Mix Platter	Rp.35.000

DAFTAR MINUMAN	
Signature	
Passiflora Rutaceae <i>(passion fruit, orange)</i>	Rp.35.000
Orange Summer <i>(orange, soda, cold brew)</i>	Rp.33.000
Bitter Sweet Smoke <i>(passion fruit, apple juice, cold brew)</i>	Rp.35.000
Rumlovv <i>(pineapple juice, rum with waffle)</i>	Rp.35.000
Black Pearl <i>(jasmine, harum manis, cold brew)</i>	Rp.33.000
Dear Silvi <i>(Sakura, cranberry)</i>	Rp.33.000
Berry Len <i>(strawberry, canberry, milk)</i>	Rp.30.000
Coffee	
Espresso	Rp.20.000
Americano	Rp.23.000
Affogato	Rp.28.000
Café Latte	Rp.30.000
Mocha	Rp.33.000
Caramel Macchiato	Rp.35.000
Kopi Susu	Rp.28.000

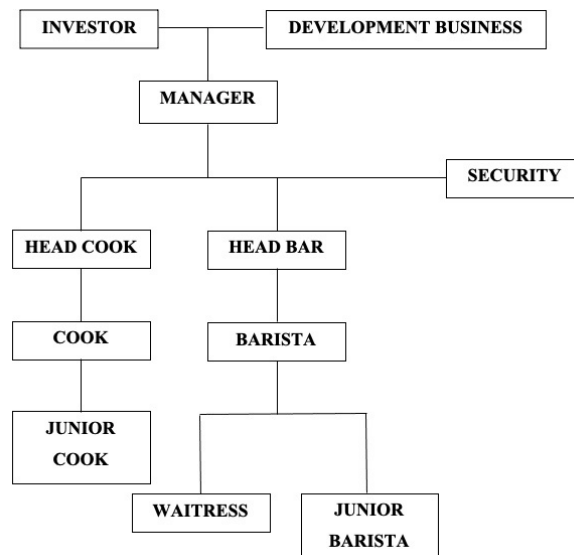
(bersambung)

(sambungan)

Manual Brew	Rp.28.000
Non-Coffee	
Strawberry Matcha	Rp.33.000
Matcha	Rp.28.000
Chocolate	Rp.28.000
Blue Mojito	Rp.25.000
Lychee Tea	Rp.25.000
Lemon Tea	Rp.25.000
Thai Tea	Rp.25.000
Air Mineral	Rp.10.000

Sumber: Café Teduh Terra, 2023

1.1.5 Struktur Organisasi Café Teduh Terra



GAMBAR 1. 2 Struktur Organisasi Café Teduh Terra

Sumber: Teduh Terra, 2023

1.2 Latar Belakang

Di era globalisasi ini kualitas pelayanan sangat penting dalam mempertahankan kepuasan masyarakat. Pelayanan yang dikelola dengan baik akan dapat memenuhi harapan masyarakat. Organisasi yang mampu melayani masyarakat sesuai prosedur yang ditetapkan tentu akan mendapatkan nilai positif dimata masyarakat. Pada dasarnya semakin banyak pilihan maka semakin banyak pula konsumen yang memilih produk sesuai dengan harapannya. Dengan adanya kepuasan pelanggan maka dapat menciptakan adanya loyalitas dengan tinggi terhadap suatu perusahaan. (Sumber: Sabrina, 2022)

Kepuasan pelayanan setiap Café manapun pastinya menginginkan konsumen setia yang selalu datang kembali ke Café nya tidak terkecuali Café Teduh Terra. Untuk bisa memiliki konsumen setia maka sebuah Café haruslah memiliki pelayanan yang baik, ramah, agar semua konsumen betah, merasa nyaman dan juga Kualitas Produk harus stabil dan konsisten. Selain Kualitas Pelayanan, Harga juga faktor lainnya yang mempengaruhi Kepuasan Konsumen. Harga merupakan salah satu faktor penting dalam penjualan. Banyak perusahaan bangkrut karena mematok harga terlalu tinggi sehingga tidak cocok. Harga yang ditetapkan harus sesuai dengan perekonomian Konsumen, agar Konsumen dapat membeli produk tersebut. (Sumber: Eka, 2020)

Kepuasan pelanggan merupakan hasil yang telah diperoleh dengan cepat, tepat dan sesuai dengan harapan dan keinginan. Kepuasan Konsumen merupakan perbedaan antara harapan dan kinerja atau hasil yang dirasakan setelah pemakaian jasa. Pada umumnya harapan konsumen merupakan perkiraan atau keyakinan konsumen tentang apa yang akan diterimanya dalam memakai jasa. Memenangkan persaingan adalah memberikan nilai dan kepuasan kepada pelanggan melalui penyampaian produk. Kualitas pelayanan berkaitan dengan pelanggan karena, mengakibatkan terjadinya pembelian ulang atau kesetiaan.

Mencapai tingkat pelayanan, maka pihak perusahaan yang merupakan produsen jasa harus mampu melayani pelanggan. Café Teduh Terra selalu untuk mengusahakan agar kualitas pelayanan yang diberikan kepada konsumen yang terbaik. Namun dari semua yang ditawarkan oleh para pedagang maupun

pengusaha tersebut yang paling memikat hati konsumen dalam strategi pemasaran adalah yang menyediakan fasilitas pelayanan secara baik. Kualitas pelayanan berkaitan dengan kepuasan pelanggan.

Café Teduh Terra terletak di Jl. SMTK Medan, Padang Bulan Selayang I, Kec. Medan Selayang, Kota Medan, Sumatera Utara. Masalah yang sedang terjadi saat ini pada Café Teduh Terra adalah harga makanan dan minuman yang tidak sesuai dengan kantong pelajar juga tempat yang tidak menyediakan *stop* kontak.

Kepuasan pelanggan dibangun atas dasar beberapa prinsip yang digunakan untuk menilai suatu organisasi dalam memberikan pelayanan :*tangibles* (bukti nyata), *realibility* (terpercaya, tahan uji), *responsiveness* (respon, cepat tanggap), *assurance* (kepastian), dan *empathy* (empati). Tingkat Kepuasan adalah fungsi dari perbedaan antara kinerja yang dirasakan dengan harapan.

Café Teduh Terra belum sepenuhnya mampu mencapai unsur-unsur dalam kepuasan memenuhi kepuasan dan harapan pelanggan, maka dari itu dengan masalah yang terjadi penulis tertarik untuk mengambil judul **“ANALISIS SERVICE QUALITY CAFÉ TEDUH TERRA MENGGUNAKAN METODE IMPORTANCE PERFORMANCE ANALYSIS (IPA) PADA TAHUN 2023.”**

1.3 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang diatas, secara sederhana dapat dirumuskan masalah sebagai berikut:

1. Bagaimana pengaruh harapan terhadap layanan *service quality* Café Teduh Terra?
2. Bagaimana kinerja layanan *service quality* pada Café Teduh Terra?
3. Aspek apa saja yang harus ditingkatkan lagi pada Café Teduh Terra ?

1.4 Tujuan Penelitian

Dengan mengacu pada permasalahan diatas, maka tujuan penelitian yang akan dilaksanakan adalah sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui harapan layanan *service quality* Café Teduh Terra
2. Untuk mengetahui kinerja layanan *service quality* Café Teduh Terra
3. Untuk mengetahui aspek apa saja yang harus ditingkatkan lagi pada Café Teduh Terra

1.5 Manfaat Penelitian

Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat berguna untuk berbagai kepentingan yang berkaitan dengan kepuasan, harapan dan keinginan pelanggan, dengan kegunaan sebagai berikut:

1. Kegunaan hasil penelitian ini diharapkan dapat memberi tambahan pemikiran mengenai, kepuasan, harapan, dan keinginan pelanggan terhadap Café Teduh Terra.
2. Sebagai bahan referensi untuk penelitian selanjutnya mengenai kepuasan pelanggan terhadap Café Teduh Terra.

1.6 Batasan Penelitian

Penelitian ini dibatasi dengan beberapa masalah karena agar terarah dan tidak terlalu luas.

Adapun batasan masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Yang akan menjadi fokus pembahasan pada penelitian ini adalah Kepuasan Pelanggan (*service quality*).
2. Objek penelitian ini adalah Café Teduh Terra.

1.7 Sistematika Penulisan Laporan Proyek Akhir

Adapun sistematika penulisan laporan proyek akhir ini adalah sebagai berikut:

BAB I PENDAHULUAN

Pada bab ini membahas mengenai profil perusahaan, latar belakang penelitian, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, batasan penelitian, dan sistematika penulisan.

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

Pada bab ini membahas seputar mengenai tinjauan Pustaka yang dapat dihubungkan dengan penelitian

BAB III METODE PENELITIAN

Pada bab ini membahas analisis jenis penelitian yang digunakan.

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

Pada bab ini membahas analisis data yang penulis dapatkan dari hasil penelitian.

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

Pada bab ini membahas terkait kesimpulan dan saran akhir penulisan untuk objek Penelitian