



Universitas Katolik Parahyangan
Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Program Studi Ilmu Administrasi Bisnis

Terakreditasi A

SK BAN –PT NO: 468/SK/BAN-PT/Akred/S/XII/2014

Pengaruh Kualitas Makanan dan Kualitas Pelayanan
Terhadap Kepuasan Konsumen di Café Monsoon
Bandung

Skripsi

Oleh

Jessica Alaysia Gunawan

2013320024

Bandung

2017



Universitas Katolik Parahyangan
Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Program Studi Ilmu Administrasi Bisnis

Terakreditasi A

SK BAN –PT NO: 468/SK/BAN-PT/Akred/S/XII/2014

Pengaruh Kualitas Makanan dan Kualitas Pelayanan
Terhadap Kepuasan Konsumen di Café Monsoon
Bandung

Skripsi

Oleh

Jessica Alaysia Gunawan

2013320024

Pembimbing

Dr. Fransisca Mulyono, Dra.,M.Si

Bandung

2017

Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Program Studi Ilmu Administrasi Bisnis



Tanda Pengesahan Skripsi

Nama : Jessica Alaysia Gunawan
Nomor Pokok : 2013320024
Judul : Pengaruh Kualitas Makanan dan Kualitas Pelayanan Terhadap
Kepuasan Konsumen di Café Monsoon Bandung

Telah diuji dalam Ujian Sidang jenjang Sarjana
Pada Rabu, 12 Juli 2017
Dan dinyatakan **LULUS**



Tim Penguji
Ketua sidang merangkap anggota
Sanerya Hendrawan, Ph.D

:

Sekretaris
Dr. Fransisca Mulyono, Dra., M.Si

:

Anggota
Dr. Rulyusa Pratiko, S.Ab., M.Se

:

Mengesahkan,
Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

Dr. Pius Sugeng Prasetyo, M.Si



Pernyataan

Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Jessica Alaysia Gunawan
NPM : 2013320024
Jurusan/ Program Studi : Ilmu Administrasi Bisnis
Judul : Pengaruh Kualitas Makanan dan Kualitas Pelayanan terhadap
Kepuasan Konsumen di Café Monsoon Bandung

Dengan ini menyatakan bahwa skripsi ini merupakan hasil karya tulis ilmiah sendiri dan bukanlah merupakan karya yang pernah diajukan untuk memperoleh gelar akademik oleh pihak lain. Adapun karya atau pendapat pihak lain yang dikutip, ditulis sesuai dengan kaidah penulisan ilmiah yang berlaku.

Pernyataan ini saya buat dengan penuh tanggung jawab dan bersedia menerima konsekuensi apa pun sesuai aturan yang berlaku apabila dikemudian hari diketahui apabila pernyataan ini tidak benar.

Bandung, 3 Juli 2017



Jessica Alaysia Gunawan

KATA PENGANTAR

Puji syukur kepada Tuhan Yang Maha Esa karena atas berkat, rahmat, cinta dan pimpinan-Nya sehingga peneliti dapat menyelesaikan skripsi ini dengan lancar dan tepat waktu.

Penulisan skripsi ini disusun untuk memenuhi syarat mencapai gelar Sarjana Program Studi Administrasi Bisnis pada Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Katolik Parahyangan. Terdapat kendala yang dihadapi dalam penyusunan skripsi ini, namun doa dan dukungan dari berbagai pihak membuat penulis mampu menyelesaikan skripsi ini. Maka dari itu, saya mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Papa, Mama, Jenni, dan Jessen yang telah memberikan dukungan penuh, doa, kasih sayang, motivasi dan semangat dalam banyak hal.
2. Bapak Pius Sugeng selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Katolik Parahyangan.
3. Ibu Banowati Talim selaku Ketua Program Studi Ilmu Administrasi Bisnis Universitas Katolik Parahyangan.
4. Bapak Yoke Pribadi Kornarius, S.AB., M.Si., selaku Sekertaris Jurusan Ilmu Administrasi Bisnis di Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik.
5. Ibu Dr. Fransisca Mulyono, Dra., M.Si., selaku dosen pembimbing yang sangat sabar dalam membantu peneliti menyusun skripsi ini, yang telah bersedia meluangkan waktu, tenaga, dan pikiran untuk

membimbing, memberikan petunjuk, dan nasehat yang sangat berharga untuk penyusunan skripsi ini.

6. Ka Dave selaku pemilik Café Monsoon Bandung, yang telah mengizinkan peneliti untuk mengangkat Café Monsoon sebagai objek penelitian.
7. Seluruh dosen pengajar Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Katolik Parahyangan, terutama Program Studi Ilmu Administrasi Bisnis yang telah mengajar dan memberikan segala ilmu, pengetahuan, dan pengalaman.
8. Wilson, Aldri, Evelyn, Lisa, Niko, Raymond, Esa, Yenni sahabat-sahabat seperjuangan di Administrasi Bisnis 2013 yang terus memberikan canda tawa, serta suka duka yang kita lalui bersama selama masa perkuliahan.
9. Sahabat-sahabat sepermainan Catherine, Fei Sien, Vania Kity, Della, Aho, dan Kuto yang kadang memberi saya semangat dan ide dalam penyusunan skripsi ini.
10. Teman-teman seperjuangan Pemasaran yang telah berjuang untuk saling membantu dan melengkapi penyusunan skripsi ini.

Akhir kata peneliti mengucapkan banyak terimakasih atas bantuan, pengamalan, ilmu, kasih sayang, semangat, dan doa sehingga penulis mampu menyelesaikan skripsi ini, semoga skripsi ini bermanfaat.

Bandung, 3 Juli 2016

Peneliti,

Jessica Alaysia Gunawan

ABSTRAK

Nama : Jessica Alaysia Gunawan
NPM : 2013320024
Judul : Pengaruh Kualitas Makanan dan Kualitas Pelayanan terhadap
Kepuasan Konsumen Café Monsoon Bandung

Café Monsoon adalah café rancangan minimalis dan elegant disertai ornament kayu di dinding, meja dan kursi yang berdiri tahun 2016. Café Monsoon yang beroperasi di Jl Sinarmanah tersebut menyajikan suasana santai dan nyaman, cocok sekali untuk bersantai, berbincang, bekerja, dan membuat tugas ditemani dengan sajian yang lezat. Menu yang ditawarkan Café Monsoon antara lain *soup, salad, bagel, waffle, creamy rice, pasta*, dan kentang goreng, dan kopi sebagai menu minuman andalan Café Monsoon.

Café Monsoon mengalami peningkatan penjualan sedikit demi sedikit sejak berdiri hingga sekarang. Pemilik Café Monsoon menjelaskan bahwa Café Monsoon selalu menonjolkan kualitasnya untuk memenuhi kepuasan pelanggan, seperti yang diamati dari hasil wawancara yang dilakukan oleh peneliti terhadap 20 konsumen Café Monsoon yang menyatakan bahwa mereka puas dengan kualitas makanan dan kualitas pelayanan yang diberikan Café Monsoon. Hal ini menjadi dasar peneliti untuk melakukan penelitian lebih jauh mengenai pengaruh kualitas makanan dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen Café Monsoon.

Adapun tujuan yang ingin dicapai dalam penelitian ini adalah mengetahui seberapa besar pengaruh kualitas makanan dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen Café Monsoon.

Jenis penelitian ini adalah penelitian eksploratory dengan tipe penelitian kausal dan analisis kuantitatif. Metode penelitian yang dipakai adalah metode survei. Teknik pengambilan sample dengan *purposive sampling*. Data dikumpulkan menggunakan kuisisioner yang dibagikan kepada 225 responden yang merupakan konsumen yang sudah pernah datang ke Café Monsoon Bandung. Teknik analisis yang dipakai adalah teknik analisis linier berganda.

Hasil dari penelitian ini menunjukkan kualitas makanan berpengaruh positif signifikan terhadap kepuasan konsumen dan kualitas pelayanan berpengaruh positif signifikan terhadap kepuasan konsumen. Dilihat secara parsial variabel yang paling dominan mempengaruhi kepuasan konsumen adalah kualitas pelayanan.

Kata kunci : Kualitas Makanan, Kualitas Pelayanan, Kepuasan Konsumen

ABSTRACT

Name : Jessica Alaysia Gunawan
Identification Number : 2013320024
Title : *Leverage in Food Quality and Service Quality towards Consumer Satisfaction at Monsoon Café Bandung*

Monsoon Café is a café with minimalist and elegant design with wooden ornaments all over the partition, tables and chairs which established in 2016. Monsoon Café which located at Jl. Sinarmarnah provide relaxed and comfortable atmosphere in which case is very comfortable to relax and chat or you can do some work and even resolve some assignments with friends accompanied with some scrumptious cuisines. Monsoon Café offers many cuisines like soup, salad, bagel, waffle, creamy rice, pasta, fries, and its mainstay beverage menu – coffee.

Monsoon café gain increase in selling gradually because Monsoon Café's owner explained that Monsoon Café always accentuate its quality to fulfill the customer satisfaction, as observed from the interview outcome which conducted by researcher towards 20 consumer of Monsoon Café which states that they are satisfied with Monsoon Café' foods and beverages and also its service quality. This instance become the primary researcher to conduct research further about the leverage of food quality and service quality towards the consumer satisfaction of Monsoon Café.

As for the purpose to be achieved in this research is to discover how substantial the leverage of food quality and service quality towards the consumer satisfaction of Monsoon Café.

This type of research is explanatory research with the type of causal research and quantitative analysis. Research method which used is survey method, while sampling technique with purposive sampling method. The data is collected by questionnaire that have been shared to 225 respondents which are consumer who have already visit Monsoon Café Bandung. The analysis techniques using the multiple linear analysis techniques.

The outcome from this research shows that food quality have a significant positive effect towards consumer satisfaction and service quality also have a significant positive effect towards consumer satisfaction. As viewed partially – most dominant variable that affect consumer satisfaction is the quality of service.

Keywords: food quality, service quality, consumer satisfaction

DAFTAR ISI

| | |
|--|------------|
| KATA PENGANTAR..... | 1 |
| ABSTRAK | iii |
| ABSTRACT..... | v |
| DAFTAR ISI..... | vi |
| DAFTAR GAMBAR..... | ix |
| DAFTAR TABEL | x |
| BAB 1 PENDAHULUAN..... | 1 |
| 1.1 Latar Belakang Masalah..... | 1 |
| 1.2 Identifikasi Masalah..... | 5 |
| 1.3 Tujuan Penelitian..... | 7 |
| 1.4 Manfaat Penelitian | 7 |
| 1.5 Objek Penelitian | 8 |
| BAB 2 TINJAUAN PUSTAKA | 9 |
| 2.1 Kualitas Makanan | 9 |
| 2.1.1 Definisi Kualitas Makanan..... | 9 |
| 2.1.2 Manfaat Kualitas Makanan | 10 |
| 2.1.3 Pengukuran Kualitas Makanan | 11 |
| 2.2 Kualitas Pelayanan..... | 14 |
| 2.2.1 Definisi Kualitas Pelayanan..... | 14 |
| 2.2.2 Manfaat Kualitas Pelayanan..... | 15 |
| 2.2.3 Pengukuran Kualitas Pelayanan..... | 16 |
| 2.3 Kepuasan Konsumen..... | 23 |
| 2.3.1 Definisi Kepuasan Konsumen | 23 |
| 2.3.2 Manfaat Kepuasan Konsumen..... | 24 |
| 2.3.3 Pengukuran Kepuasan Konsumen..... | 25 |
| 2.4 Penelitian Terdahulu | 26 |
| 2.5 Hipotesis..... | 30 |
| BAB 3 METODELOGI PENELITIAN | 31 |
| 3.1 Jenis Penelitian..... | 31 |
| 3.2 Metode Penelitian..... | 32 |
| 3.3 Model Penelitian..... | 34 |
| 3.4 Operasional Variabel..... | 35 |
| 3.5 Populasi dan Sampling..... | 40 |

| | | |
|--------------|---|-----------|
| 3.5.1 | Populasi | 40 |
| 3.5.2 | Sampling..... | 40 |
| 3.6 | Teknik Pengumpulan Data | 41 |
| 3.6.1 | Wawancara | 41 |
| 3.6.2 | Kuisisioner..... | 42 |
| 3.7 | Teknik Analisis Data..... | 43 |
| 3.7.1 | Uji Validitas | 43 |
| 3.7.2 | Uji Reliabilitas..... | 44 |
| 3.7.3 | Analisis Regresi Berganda..... | 45 |
| 3.7.4 | Tranformasi data ordinal menjadi data Interval | 46 |
| 3.7.5 | Uji Asumsi Klasik..... | 47 |
| 3.7.6 | Analisis Korelasi | 49 |
| 3.7.7 | Koefisien Determinasi | 50 |
| 3.7.8 | Pengujian Hipotesis Secara Serentak (Uji F) | 50 |
| 3.7.9 | Pengujian Hipotesis Secara Parsial (Uji T)..... | 51 |
| BAB 4 | OBJEK PENELITIAN | 53 |
| 4.1 | Profil Perusahaan | 53 |
| 4.2 | Struktur Organisasi | 56 |
| 4.3 | Uraian Pekerjaan..... | 56 |
| BAB 5 | ANALISIS DAN PEMBAHASAN | 60 |
| 5.1 | Uji Validitas dan Reabilitas..... | 60 |
| 5.1.1 | Uji Validitas | 60 |
| 5.1.2 | Uji Realibilitas..... | 63 |
| 5.2 | Deskripsi Karakteristik Responden | 63 |
| 5.3 | Tanggapan Responden Mengenai Kualitas Makanan, Kualitas Pelayanan, dan Kepuasan Konsumen | 67 |
| 5.3.1 | Tanggapan Responden Mengenai Kualitas Makanan (X1) | 67 |
| 5.3.2 | Tanggapan Responden Mengenai Kualitas Pelayanan (X2)..... | 74 |
| 5.3.3 | Tanggapan Responden Mengenai Kepuasan Konsumen | 85 |
| 5.4 | Kategorisasi Variabel Penelitian..... | 87 |
| 5.4.1 | Kategori Variabel Kualitas Makanan..... | 88 |
| 5.4.2 | Kategori Variabel Kualitas Pelayanan..... | 90 |
| 5.4.3 | Kategori Variabel Kepuasan Konsumen | 97 |
| 5.5 | Analisis Pengaruh Kualitas Makanan dan Kualitas Pelayanan dengan Kepuasan Konsumen | 98 |
| 5.5.1 | Uji Asumsi Klasik..... | 99 |
| 5.5.2 | Analisis Regresi Linear Berganda..... | 102 |
| 5.5.3 | Analisis Korelasi | 104 |
| 5.5.4 | Koefisien Determinasi | 105 |
| 5.5.5 | Pengujian Hipotesis Secara Serentak (Uji F)..... | 106 |

| | | |
|-----------------------|--|------------|
| 5.5.6 | Pengujian Hipotesis Secara Parsial (Uji t) | 107 |
| Bab 6 | KESIMPULAN DAN SARAN..... | 110 |
| 6.1 | Kesimpulan..... | 110 |
| 6.2 | Saran | 111 |
| Daftar Pustaka | | 113 |
| Lampiran | | 117 |

DAFTAR GAMBAR

| | |
|--|-----|
| Gambar 1.1 Bagan Data Penjualan | 4 |
| Gambar 4.1 Struktur Organisasi | 56 |
| Gambar 5.1 Garis Kontinum Kualitas Makanan (X1) | 90 |
| Gambar 5.2 Garis Kontinum Dimensi Tangible | 91 |
| Gambar 5.3 Garis Kontinum Dimensi Reliability | 92 |
| Gambar 5.4 Garis Kontinum Dimensi Responsiveness | 94 |
| Gambar 5.5 Garis Kontinum Dimensi Assurance..... | 95 |
| Gambar 5.6 Garis Kontinum Dimensi Emphaty..... | 96 |
| Gambar 5.7 Garis Kontinum Dimensi Emphaty..... | 98 |
| Gambar 5.8 Uji Normalitas | 99 |
| Gambar 5.9 Uji Heteroskedastisitas..... | 102 |

DAFTAR TABEL

| | |
|--|-----|
| Table 1.1 Wawancara Awal..... | 6 |
| Table 3.1Operasional Variabel | 35 |
| Table 3.2 Skala Pengukuran | 43 |
| Table 3.3 Standar Penilaian untuk Reliabilitas..... | 45 |
| Table 3.4 Interpretasi terhadap Koefisien Korelasi..... | 49 |
| Table 5.1 Uji Validitas..... | 61 |
| Table 5.2 Uji Reliabelitas | 63 |
| Table 5.3 Karakteristik Responden berdasarkan Pendapatan per bulan..... | 64 |
| Table 5.4 Karakteristik Responden berdasarkan Usia..... | 64 |
| Table 5.5 Karakteristik Responden berdasarkan Pendapatan per bulan..... | 65 |
| Table 5.6 Karakteristik Responden berdasarkan Pekerjaan | 65 |
| Table 5.7 Karakteristik Responden berdasarkan mengetahui Café Monsoon melalui..... | 66 |
| Table 5.8 Karakteristik Responden berdasarkan mengunjungi Café Monsoon sebanyak berapa kali per bulan | 66 |
| Table 5.9 Tanggapan Responden terhadap Variabel Kualitas Makanan..... | 67 |
| Table 5.10 Tanggapan Responden terhadap Dimensi Tangible..... | 74 |
| Table 5.11 Tanggapan Responden terhadap Dimensi Reability..... | 77 |
| Table 5.12 Tanggapan Responden terhadap Dimensi Responsiveness | 79 |
| Table 5.13 Tanggapan Responden terhadap Dimensi Assurance | 81 |
| Table 5.14 Tanggapan Responden terhadap Dimensi Emphaty | 83 |
| Table 5.15 Tanggapan Responden terhadap Variabel Kepuasan Konsumen | 86 |
| Table 5.16 Kriteria Presentase Tanggapan Responden..... | 88 |
| Table 5.17 Kategori Variabel Kualitas Makanan..... | 88 |
| Table 5.18 Kategori Dimensi Tangible..... | 90 |
| Table 5.19 Kategori Dimensi Reliability..... | 92 |
| Table 5.20 Kategori Dimensi Responsiveness..... | 93 |
| Table 5.21 Kategori Dimensi Assurance | 94 |
| Table 5.22 Kategori Dimensi Emphaty | 96 |
| Table 5.23 Kategori Variabel Kepuasan Konsumen..... | 97 |
| Table 5.24 Uji Multikolinearitas | 100 |
| Table 5.25 Analisis Linier Berganda | 103 |
| Table 5.26 Interpretasi terhadap Koefisien Korelasi | 104 |
| Table 5.27 Analisis Korelasi..... | 105 |
| Table 5.28 Hipotesis Uji F | 107 |

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Di era globalisasi ini persaingan usaha yang terjadi di pasar Indonesia tumbuh dengan sangat pesat. Pertumbuhan usaha baru dari tahun ke tahun membuat persaingan bisnis di Indonesia menjadi meningkat. Para pengusaha dalam bidang pertanian, pertambangan, perdagangan, manufaktur, konstruksi, dan jasa berlomba-lomba menjadi yang terbaik agar dapat bersaing dan bertahan dalam dunia bisnis ini. Oleh sebab itu para pengusaha harus melakukan strategi bisnis dan inovasi berkala agar tidak kalah saing dan terhindar dari kemungkinan terburuk yaitu hilangnya konsumen sampai kebangkrutan. Upaya lain selain melakukan strategi bisnis dan berinovasi adalah dengan memperhatikan kepuasan konsumen. Menurut Mowen dan Minor dalam Kurriwati (2015 : 49) kepuasan konsumen adalah keseluruhan sikap yang ditunjukkan konsumen atas barang dan jasa setelah memperoleh dan menggunakannya. Jika konsumen merasa puas, maka akan semakin tinggi niat beli kembali produk yang akan mempengaruhi laba perusahaan.

Persaingan usaha juga terjadi di kota Bandung. Kota Bandung berhasil menjadi salah satu daerah tujuan wisata, menjadikan kegiatan usaha hotel dan restoran mengalami peningkatan setiap tahunnya. Hal tersebut dibuktikan dengan data badan pusat statistik kota Bandung tahun 2011 kegiatan hotel dan restoran tumbuh sebesar 6,76 persen, lalu meningkat menjadi 8,53 persen pada tahun 2012 terus meningkat di tahun 2013 menjadi 10,18 persen dan pada tahun 2014

pertumbuhannya mencapai 11,05 persen. (<https://bandungkota.bps.go.id/index.php/publikasi/86>). Dari data tersebut membuktikan bahwa kegiatan usaha jasa yaitu hotel dan restoran di kota Bandung terus meningkat.

Wisata kuliner di kota Bandung menjadi salah satu potensi mengapa kota Bandung disebut dengan kota wisata. Kota Bandung pada tahun 2014 memiliki 653 usaha dalam bidang kuliner diantaranya adalah restoran, cafe, dan bar (Dinas Kebudayaan dan Pariwisata Kota Bandung). Menurut Marsum dalam (Aditama, 2013) restoran adalah suatu tempat atau bangunan yang diorganisir secara komersil, yang menyelenggarakan pelayanan dengan baik kepada semua konsumennya baik berupa makanan maupun minuman. Sedangkan café berasal dari bahasa Perancis yaitu *cafe*. *Cafe* menurut Marsum (Aditama, 2013) adalah tempat untuk makan dan minum dengan sajian cepat saji dan menyuguhkan suasana yang santai atau tidak resmi. Sedangkan bar adalah tempat yang diorganisasikan secara komersil yang bisa mendapatkan pelayanan untuk segala minuman baik yang berakohol maupun yang tidak beralkohol. (<http://tugaspariwisata.blogspot.co.id/2012/03/bar.html>).

Usaha kuliner yang sedang marak di kota Bandung saat ini adalah café. Café adalah tempat seseorang memesan makanan dan minuman ringan sambil bersantai, bercerita, berkumpul, bekerja, bahkan menjalin relasi. Ditengah persaingan yang ketat para pengusaha yang membuka café harus memberikan suatu keunggulan agar menang bersaing misalnya dari mulai rasa makanan dan minuman sampai pelayanan yang diberikan pegawai terhadap konsumen sehingga

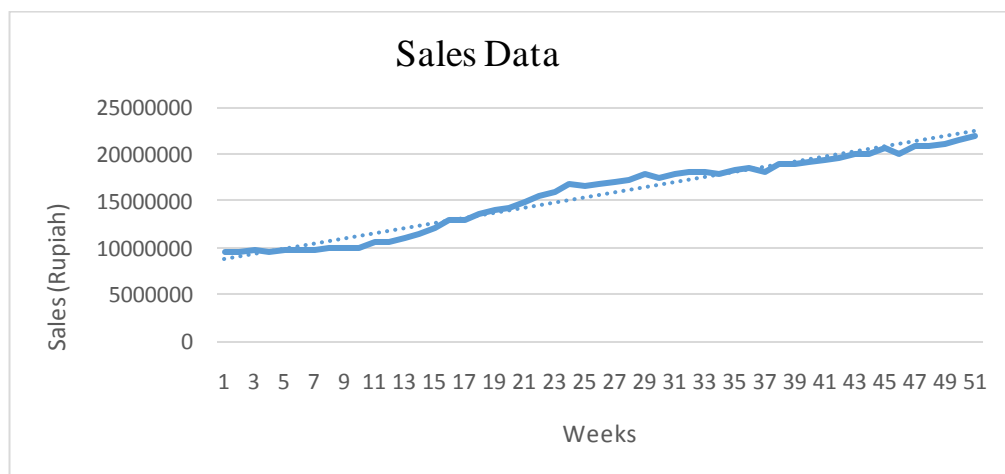
dapat menarik konsumen datang terus menerus. Banyaknya café di kota Bandung menimbulkan pertimbangan konsumen untuk mendatangi café yang mana. Kebanyakan konsumen akan mendatangi café yang memiliki keunggulan tersendiri untuk memenuhi kebutuhan dan memuaskan keinginan konsumen. Menurut Prasastono & Pradapa (2012 : 14) menyatakan kemampuan perusahaan memahami kebutuhan pelanggan dengan memberikan produk dan pelayanan yang berkualitas menjadi salah satu cara yang bermanfaat dalam meningkatkan jumlah pelanggan bagi perusahaan.

Pada dasarnya dalam menjalankan bisnis café, sangat penting memperhatikan kualitas makanan yang dijual serta kualitas pelayanan yang diberikan terhadap konsumen. Konsumen pada dasarnya datang ke suatu café pasti ingin memenuhi kebutuhan utamanya yaitu makan, menikmati makanan yang lezat sesuai dengan apa yang dikorbankannya dan mendapatkan pelayanan pegawai yang memuaskan. Jika café memberikan kualitas makanan dan kualitas pelayanan yang maksimal maka konsumen akan merasa puas dan tertarik untuk datang lagi. Kepuasan konsumen juga merupakan unsur penting dalam menjalankan suatu bisnis. Setiap pengusaha dalam bisnis apapun pasti berlomba-lomba memberikan kepuasan untuk konsumennya. Dalam bisnis café, salah satu cara untuk memuaskan konsumen adalah dengan cara memberikan kualitas makanan dan kualitas pelayanan yang maksimal.

Pada kesempatan ini, peneliti akan meneliti salah satu café di kota Bandung yaitu café Monsoon. Peneliti memilih café Monsoon untuk diteliti dikarenakan peneliti ingin mengetahui bagaimana kualitas makanan dan kualitas

pelayanan yang diberikan café Monsoon terhadap konsumennya. Café Monsoon mempunyai konsep yaitu café yang menyediakan tempat dan fasilitas yang nyaman untuk bekerja, berkumpul dan bercerita. Café Monsoon berdiri pada tahun 2016. Café Monsoon menyediakan makanan ringan hingga berat seperti kentang goreng, *bagel*, *waffle* dan *butter rice* dan terdapat teh dan kopi sebagai minumannya. Tidak hanya menyediakan makanan dan minuman, café Monsoon juga memberikan pelayanan untuk para konsumennya. Pemilik café memaparkan café Monsoon menonjolkan keramahan pegawainya yaitu selalu siap, ramah, dan handal untuk melayani konsumen. Moto dari café Monsoon untuk konsumen adalah “Tidak ada yang tidak ada, tidak bisa, dan tidak boleh” papar pemilik café. Pemilik café juga memaparkan jika penjualan café Monsoon mengalami peningkatan sedikit demi sedikit dari awal buka hingga sekarang. Hal ini dibuktikan dengan table data penjualan berikut :

Gambar 1.1 Bagan Data Penjualan



(Sumber: Data Penjualan café Monsoon pada tanggal 15/03/2017)

Gambar 1.1 di atas menjelaskan data penjualan café Monsoon dari minggu pertama hingga minggu ke 51. Jika dilihat dari *trendline* dalam gambar tersebut angka penjualan café Monsoon meningkat sedikit demi sedikit.

Berdasarkan uraian latar belakang tersebut, peneliti ingin mengetahui tentang pengaruh kualitas makanan dan kualitas pelayanan yang diberikan café Monsoon apakah ada pengaruhnya dengan kepuasan yang dirasakan konsumen. Kualitas makanan dan kualitas pelayanan menjadi faktor penting dalam memenuhi kepuasan konsumen saat mengunjungi sebuah café. Kepuasan menimbulkan kepercayaan konsumen dalam meningkatkan potensi pembelian kembali produk sehingga menimbulkan dampak positif terhadap café yaitu dikenal baik dimata konsumen dan berimbas penjualan terus mengalami peningkatan.

1.2 Identifikasi Masalah

Banyaknya bisnis café yang terus menerus tumbuh di kota Bandung menimbulkan fenomena masyarakat yaitu berubahnya gaya hidup masyarakat terutama anak muda yang gemar menikmati sesuatu yang baru. Hal tersebut membuka kesempatan pada pemilik café untuk menarik pembeli dengan memberikan yang terbaik dengan memperhatikan kualitas café seperti kualitas makanan dan kualitas pelayanan agar dapat bersaing dengan café lainnya dan pembeli dapat memutuskan untuk datang ke café Monsoon dibandingkan dengan café lainnya. Pemilik café memaparkan Café Monsoon perlahan mengalami peningkatan dalam penjualan dan jumlah pengunjung dari pertama berdiri hingga sekarang.

Pada hari Kamis, 16 Februari 2017 peneliti melakukan wawancara terhadap 20 orang konsumen yang pernah datang ke café Monsoon, peneliti melakukan survei awal melalui wawancara untuk mengetahui alasan mengapa konsumen datang ke café Monsoon :

Table 1.1 Wawancara Awal

| No. | Alasan Konsumen datang ke café Monsoon | Jumlah |
|-----|--|--------|
| 1. | Makanan | 8 |
| 2. | Pelayanan | 9 |
| 3. | Ruangan yang nyaman | 2 |
| 4. | Fasilitas yang lengkap | 1 |
| | Total | 20 |

(Sumber:wawancara pada tanggal 16/02/17)

Dari table diatas dijelaskan bahwa hasil wawancara dengan konsumen café Monsoon didapati mayoritas konsumen mengatakan yang membuat ingin datang ke café Monsoon adalah karena makanannya yang lezat, pelayanannya yang ramah, ruangan yang nyaman untuk bekerja dan berkumpul, dan fasilitas yang serba tersedia. Peneliti mengambil kesimpulan diduga bahwa beberapa keunggulan dimiliki oleh café Monsoon yang membuat konsumen merasa puas yaitu kualitas makanan dan kualitas pelayanan yang diberikan café Monsoon.

Berdasarkan wawancara yang dilakukan peneliti di atas, peneliti tertarik melakukan penelitian lebih dalam, hasil wawancara yang dilakukan peneliti sebanyak 20 orang dirasa belum cukup. Oleh sebab itu, peneliti ingin meneliti apakah terdapat pengaruh kualitas makanan dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen di Café Monsoon. Berdasarkan paparan masalah sebelumnya, maka permasalahan dirumuskan sebagai berikut:

1. Adakah pengaruh kualitas makanan dengan kepuasan konsumen café Monsoon Bandung ?

2. Adakah pengaruh kualitas pelayanan dengan kepuasan konsumen café Monsoon Bandung ?

Melihat dari paparan sebelumnya, peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul “Pengaruh Kualitas Makanan dan Kualitas Pelayanan Konsumen terhadap Kepuasan Konsumen di Café Monsoon”.

1.3 Tujuan Penelitian

- Untuk mengetahui pengaruh kualitas makanan terhadap kepuasan konsumen di Café Monsoon Bandung.
- Untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen di Café Monsoon Bandung.

1.4 Manfaat Penelitian

Bagi Perusahaan

Dari hasil penelitian ini diharapkan bermanfaat bagi perusahaan yaitu menjadi pengetahuan tersendiri untuk meningkatkan kinerja café Monsoon. Café Monsoon jadi bisa mengetahui apakah kualitas makanan atau kualitas pelayanan yang masih rendah dalam mempengaruhi kepuasan konsumen. Diharapkan dari situ café Monsoon akan dapat meningkatkan kualitas makanan dan kualitas pelayanan cafenya sehingga dapat bersaing di industri kuliner yang ketat ini.

Bagi Peneliti

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menambah pemahaman dan pengetahuan peneliti tentang pengaruh kualitas makanan dan kualitas layanan terhadap kepuasan konsumen dalam industri café dan dapat diterapkan di masa yang akan datang. Diharapkan peneliti juga mendapatkan pengalaman di bangku kuliah dalam mengumpulkan, menganalisis, serta menulis data sehingga pemahaman ini dapat diterapkan di lapangan suatu hari nanti.

Bagi Pihak Lain

Menjadi referensi serta informasi tambahan dan masukan bagi siapa saja, terutama bagi yang sedang meneliti pengaruh kualitas makanan dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen.

1.5 Objek Penelitian

Café Monsoon berdiri pada tanggal 22 Maret tahun 2016. Café tersebut didirikan oleh 3 pendiri yaitu Dave, Arian, dan Adi. Bertempat di Jl. Sirnamanah No.35, Pasteur, Sukajadi, Kota Bandung, Jawa Barat 40161. Mempunyai nomor telepon 081212213035. Beroperasional setiap hari, mulai pukul 07.00-22.00 WIB (Senin-Minggu). Café Monsoon adalah café yang mempunyai tempat yang nyaman, bersih, dan strategis untuk berkumpul, bersantai, meeting, dan bekerja yang menyediakan makanan ringan sampai berat, dan minuman seperti kopi dan teh.