

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Perkembangan bisnis kuliner di Indonesia saat ini sangat pesat, terutama di kota-kota besar. Persaingan untuk memberikan yang terbaik kepada konsumen telah menempatkan konsumen sebagai pengambil keputusan. Banyaknya pilihan tempat makan dan minum membuat konsumen memiliki kekuasaan untuk memilih tempat yang sesuai dengan kebutuhan dan preferensinya. Oleh karena itu, kualitas pelayanan menjadi salah satu faktor penting yang dapat mempengaruhi kepuasan pelanggan dan membedakan satu bisnis dari bisnis lainnya.

Cafe merupakan salah satu sarana dalam *food service industry* atau bagian dari akomodasi pariwisata yang memenuhi kebutuhan wisatawan atau *customer*. Oleh karena itu, cafe dituntut untuk memahami dan mampu memenuhi keinginan serta harapan konsumen agar mendapat kepuasan para konsumen.

Konsumen yang secara langsung dan berulang kali datang kesuatu tempat yang sama untuk menggunakan produk atau jasa yang dapat dikatakan bahwa mereka puas dengan produk atau jasa yang diberikan perusahaan. Hal ini disebabkan oleh adanya perasaan yang lebih dirasakan ketika sesuatu hasrat atau keinginan yang diharapkan tercapai.

Untuk menjaga kepuasan pelanggan, cafe memerlukan standar pelayanan yang baik dan maksimal agar para tamu merasakan kepuasan bukan hanya dalam hal makanan atau minuman saja, melainkan juga dari kesigapan dan keramah-tamahan para karyawan café dalam melayani tamu. Kualitas pelayanan merupakan faktor pendorong dalam proses pembelian.

Teluk Mendale yang berlokasi di Takengon, Aceh Tengah, merupakan salah satu cafe yang berkembang pesat dan memiliki segmentasi pelanggan dari kalangan remaja hingga dewasa. Meskipun demikian, dalam praktiknya, pengelola cafe masih menghadapi berbagai tantangan terkait dengan kualitas pelayanan, kecepatan penyajian, kebersihan, serta kenyamanan tempat. Beberapa pelanggan juga menyampaikan keluhan mengenai waktu tunggu yang relatif lama dan konsistensi

rasa produk yang tidak stabil. Hal ini mengindikasikan adanya kesenjangan antara harapan pelanggan dan kinerja actual cafe yang perlu dianalisis secara ilmiah.

Dari hasil observasi pada bulan November 2025, diperoleh beberapa temuan seperti waktu tunggu pelanggan untuk mendapatkan pesanan rata-rata mencapai 15-27 menit, terutama saat jam ramai beberapa pelanggan mengeluh pesanan datang tidak bersamaan. Lalu kebersihan meja dan area makan dinilai kurang optimal, dalam 1 jam pengamatan terdapat 3-4 meja yang belum segera dibersihkan setelah pelanggan selesai makan. Kenyamanan ruangan juga menjadi perhatian, terkadang pesanan yang dipesan oleh pelanggan tidak sesuai dengan yang diterima, kejadian ini bisa sampai 3 kali sehari (saat cafe sedang ramai). Pelayanan karyawan dinilai ramah, namun masih ada beberapa pelanggan yang merasa pelayan kurang *responsive* terhadap permintaan tambahan, seperti air mineral atau tisu.

Dari permasalahan tersebut menunjukkan bahwa masih terdapat celah dalam aspek pelayanan yang dapat memengaruhi tingkat kepuasan pelanggan. Jika tidak segera diatasi, kondisi ini berpotensi menyebabkan penurunan jumlah pelanggan tetap dan beralihnya konsumen ke café pesaing di sekitar lokasi tersebut.

Untuk memahami dan meningkatkan kepuasan pelanggan, digunakan metode *Quality Function Deployment* (QFD). QFD merupakan metode sistematis yang berfungsi untuk menerjemahkan kebutuhan dan keinginan pelanggan (*Voice of Customer*) ke dalam elemen teknis yang dapat ditindaklanjuti oleh pihak manajemen (Akao, 1990). Dengan menerapkan metode QFD, perusahaan dapat mengidentifikasi atribut pelayanan yang paling penting bagi pelanggan dan menentukan prioritas peningkatan kualitas yang efektif.

Penelitian ini penting dilakukan karena hasil analisis yang diperoleh dapat digunakan sebagai dasar pengambilan keputusan strategis bagi Teluk Mendale dalam meningkatkan mutu layanan serta membangun loyalitas pelanggan. Dengan demikian, penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat praktis bagi pengelola cafe dan kontribusi akademis bagi pengembangan ilmu di bidang manajemen kualitas jasa, khususnya di industri kuliner.

Dari permasalahan yang ada, maka peneliti ingin melakukan penelitian dengan judul **“Analisis Kepuasan Pelanggan Di Café Teluk Mendale Dengan Menggunakan Metode Quality Function Deployment”**

1.2 Rumusan Masalah

Pada penelitian ini didapatkan rumusan masalah pada berikut ini:

1. Bagaimana tingkat kepuasan pelanggan di Cafe Teluk Mendale?
2. Apa saja atribut kualitas pelayanan yang perlu ditingkatkan di Cafe Teluk Mendale?

1.3 Tujuan Penelitian

Adapun tujuan penelitian ini dapat dilihat pada berikut ini:

1. Mengetahui tingkat kepuasan pelanggan di Cafe Teluk Mendale.
2. Mengidentifikasi atribut kualitas pelayanan yang perlu ditingkatkan di Cafe Teluk Mendale.

1.4 Manfaat Penelitian

Adapun manfaat yang diharapkan dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Manfaat bagi Cafe Teluk Mendale yaitu pihak cafe dapat mempertimbangkan dan menerapkan rekomendasi yang dihasilkan dari penelitian ini dan untuk meningkatkan pelayanannya. Selain itu dapat menambah kepuasan pengunjung cafe karena meningkatnya kualitas pelayanan Cafe Teluk Mendale yang sesuai dengan kebutuhan pelanggan.
2. Manfaat bagi peneliti yaitu dapat mengaplikasikan metode QFD (*Quality Function Deployment*).
3. Manfaat bagi jurusan diharapkan dapat menjadi tambahan sumber informasi dan wawasan baru dalam dunia akademis sehingga dapat dijadikan bahan referensi untuk penelitian selanjutnya.

1.5 Batasan Masalah dan Asumsi

1.5.1 Batasan Masalah

Agar hasil sesuai dengan tujuan yang diharapkan, maka pembahasan dalam penelitian ini dibatasi agar pembahasan info lebih lanjut. Adapun Batasan masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Penelitian ini dilakukan di Mendale, Takengon, Aceh Tengah
2. Penelitian ini hanya mengukur kepuasan pelanggan di Cafe Teluk Mendale dan tidak mengukur faktor-faktor lain yang dapat mempengaruhi kepuasan pelanggan.
3. Tahapan *Quality Function Deployment* yang digunakan pada penelitian ini hanya tahapan perencanaan jasa yaitu dengan matriks *House of Quality*.
4. Penelitian ini hanya menggunakan metode survei dan wawancara untuk mengumpulkan data dan tidak menggunakan metode lain seperti observasi atau eksperimen.

1.5.2 Asumsi

Adapun asumsi yang digunakan pada penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Interpretasi responden terhadap pertanyaan-pertanyaan yang diajukan dalam kuesioner adalah sama dengan yang dimaksud dengan peneliti.
2. Tidak ada perubahan sistem pelayanan selama penelitian berlangsung.