

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Dalam industri makanan dan minuman, kualitas pelayanan merupakan faktor krusial yang menentukan keberhasilan suatu bisnis. Ottokopi, sebagai salah satu kedai kopi yang berkembang di kota Padang, menghadapi tantangan dalam mempertahankan dan meningkatkan loyalitas pelanggan di tengah persaingan yang semakin ketat. Konsumen saat ini tidak hanya mencari produk berkualitas, tetapi juga menginginkan pengalaman yang menyenangkan dan memuaskan saat berkunjung ke suatu tempat. Oleh karena itu, penerapan kualitas pelayanan yang optimal menjadi aspek yang perlu diperhatikan dalam menjaga keberlanjutan bisnis.

Kualitas pelayanan mencakup berbagai dimensi, seperti kecepatan dan ketepatan penyajian, keramahan dan profesionalisme karyawan, kebersihan dan kenyamanan tempat, serta kemampuan dalam menangani keluhan pelanggan. Jika kualitas pelayanan yang diberikan memenuhi atau bahkan melebihi harapan pelanggan, maka tingkat kepuasan pelanggan akan meningkat. Pelanggan yang puas tidak hanya akan kembali berkunjung, tetapi juga berpotensi merekomendasikan kedai kopi tersebut kepada orang lain. Sebaliknya, apabila pelayanan yang diberikan tidak sesuai dengan ekspektasi, pelanggan cenderung beralih ke pesaing, yang dapat berdampak pada penurunan pendapatan dan reputasi bisnis.

Di era globalisasi saat ini khususnya di Indonesia, salah satu usaha yang saat ini berkembang adalah sektor kedai kopi. Saat ini kedai kopi yang unik bermunculan dipedesaan dan perkotaan di Indonesia, sehingga semakin ketat menuntut kedai kopi untuk meningkatkan pelayanan dan kualitas agar tetap kompetitif. kualitas pelayanan, suasana dan lokasi berpengaruh terhadap kepuasan konsumen

Ottokopi terus berupaya meningkatkan kualitas pelayanan guna menciptakan pengalaman yang lebih baik bagi pelanggan. Namun, dalam prosesnya, masih terdapat berbagai tantangan yang perlu diatasi, seperti konsistensi dalam pelayanan, efektivitas komunikasi antara karyawan dan pelanggan, serta inovasi dalam meningkatkan kepuasan pelanggan. Oleh karena itu, penelitian mengenai penerapan kualitas pelayanan dalam meningkatkan kepuasan pelanggan menjadi sangat relevan untuk membantu OttoKopi dalam mengembangkan strategi layanan yang lebih efektif.

Melalui program magang ini, penulis berkesempatan untuk melakukan observasi langsung dan menganalisis bagaimana kualitas pelayanan di OttoKopi diterapkan serta dampaknya terhadap kepuasan pelanggan. Dengan menggabungkan teori yang telah dipelajari dalam perkuliahan dengan pengalaman praktik di dunia kerja, penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi dalam mengidentifikasi faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pelanggan dan memberikan rekomendasi yang dapat diterapkan oleh OttoKopi dalam meningkatkan layanan mereka.

Selain itu, penelitian ini juga bertujuan untuk memberikan wawasan lebih dalam mengenai pentingnya kualitas pelayanan dalam industri kuliner, khususnya

bagi bisnis kedai kopi. Hasil dari penelitian ini diharapkan tidak hanya bermanfaat bagi OttoKopi Padang, tetapi juga dapat menjadi referensi bagi pelaku usaha lainnya dalam meningkatkan daya saing mereka melalui pelayanan yang lebih baik. Dengan demikian, diharapkan adanya peningkatan dalam loyalitas pelanggan, pertumbuhan bisnis, serta penguatan citra merek di pasar yang semakin kompetitif.

Kepuasan pelanggan akan menciptakan beberapa manfaat, seperti hubungan antara perusahaan dan pelanggan akan menjadi lebih baik. Kualitas pelayanan yang baik di dalam perusahaan akan menjadikan kepuasan untuk konsumen. Setelah jasa di terima dan konsumen merasa puas terhadap produk, konsumen membandingkan pelayanan yang diberikan. Jika konsumen sudah merasa benar-benar puas akan menjatuhkan pilihan dan membeli di tempat yang sama. Maka dari itulah sebabnya perusahaan jasa harus memikirkan dengan matang pentingnya pelayanan, karena semakin hari semakin disadari pelayanan atau kepuasan pelanggan adalah aspek yang sangat penting dalam pertahanan bisnis dan memenangkan persaingan (Tjiptono,2019).

Data Kedai Kopi di Kota Padang Tahun 2025

NO	Kedai Kopi	Tahun	Harga
1	Kopi Pablo	2025	Rp : 10.000
2	Salejourn	2025	Rp: 25.000
3	Northeast	2025	Rp: 20.000
4	Kausa	2025	Rp: 20.000
5	Parewa	2025	Rp : 20.000

6	Dapua Kopi	2025	Rp : 18.000
7	Velocity	2025	Rp : 23.000

Tabel 1.1 Data Kedai Kopi di Kota Padang Tahun 2025

Sumber: Data primer hasil observasi penulis (2025)

Berdasarkan latar belakang di atas penulis terdorong untuk menulis judul Tugas Akhir yang berjudul **“Penerapan Kualitas Pelayanan Dalam Meningkatkan Kepuasan Pelanggan Pada Ottokopi”**.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah dijelaskan, maka rumusan masalah yang akan dibahas pada penelitian ini adalah :

1. Bagaimana kualitas pelayanan yang diterapkan di Ottokopi?
2. Faktor apa saja yang menjadi kendala yang dihadapi Ottokopi dalam meningkatkan kualitas layanan?
3. Bagaimana strategi Ottokopi untuk meningkatkan kualitas pelayanan guna meningkatkan kepuasan pelanggan?
4. Bagaimana penerapan kualitas pelayanan dalam meningkatkan kepuasan pelanggan Ottokopi?

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah diatas, tujuan yang ingin dicapai dalam kegiatan magang kali ini adalah:

1. Untuk mengetahui kualitas pelayanan yang diterapkan di Ottokopi

2. Untuk mengetahui factor yang menjadi kendala yang dihadapi Ottokopi dalam meningkatkan kualitas pelayanan
3. Untuk mengetahui strategi Ottokopi dalam meningkatkan kualitas pelayanan guna meningkatkan kepuasan pelanggan
4. Untuk mengetahui penerapan kualitas pelayanan dalam meningkatkan kepuasan pelanggan Ottokopi

1.4 Manfaat Penelitian

1. Manfaat Akademik

Dengan adanya penelitian yang dilakukan diharapkan dapat dijadikan acuan atau referensi dalam melakukan penelitian selanjutnya, khususnya pada penelitian tentang penerapan kualitas pelayanan dalam meningkatkan kepuasan pelanggan pada Ottokopi.

2. Manfaat Praktis

Dengan adanya penelitian yang dilakukan diharapkan dapat memberikan output yang baik bagi Ottokopi dalam meningkatkan kualitas pelayanan untuk meningkatkan kepuasan pelanggan.

1.5 Waktu dan Tempat Pelaksanaan Magang

Ottokopi Coffee and *space* berada di Jl. Dr. Moh. Hatta Jl. Psr. Baru No.1a, RW.02, Limau Manis, Kec. Pauh, Kota Padang, Sumatera Barat 25157. Selama 40 hari.

1.6 Metode Magang

Metode observasi langsung dan mencoba langsung melayani pelanggan yang datang ke UMKM Ottokopi.

1.7 Sistematika Penulisan

Secara garis besar pembahasan studi ini terdiri dari lima bab, dengan sistematika pembahasan sebagai berikut :

BAB I PENDAHULUAN

Bab ini menjelaskan tentang latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan dan manfaat magang, tempat dan waktu magang, metode pengumpulan dan sistematika penulisan.

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

Bab ini menjelaskan teori-teori yang berlaku pedoman yang relevan dengan judul yang diangkat untuk penelitian.

BAB III GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN

Bab ini lebih membahas mengenai gambaran umum perusahaan, sejarah singkat perusahaan, struktur organisasi perusahaan dan juga kegiatan yang ada pada UMKM Ottokopi.

BAB IV PEMBAHASAN

Bab IV membahas tentang kualitas pelayanan di ottokopi melalui metode magang yang dilakukan, uraian tersebut harus dilakukan sesuai fakta yang sesuai di lapangan. Pada bagian bab ini akan menjawab rumusan masalah dan tujuan penelitian.

BAB V PENUTUP

Bab terakhir ini merupakan kesimpulan dan saran-saran serta perbaikan pembahasan studi yang disertai dengan saran perbaikan yang sekiranya bermanfaat bagi UMKM Ottokopi.

