

BAB I PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Membangun kepuasan pelanggan tidak hanya dilakukan pada saat pendekatan pertama kali dengan pelanggan atau pada saat melayani pesanan pertama saja namun lebih dari itu. Penerapan kepuasan pelanggan harus dilakukan mulai dari awal pendekatan dengan pelanggan, dalam proses melayani setiap pesanan pelanggan sampai pada pelayanan setelah pembelian (*service after sales*). Dalam membangun kepuasan pelanggan bukan hanya memberikan pelayanan terbaik saja. Tetapi, kualitas komunikasi juga merupakan salah satu faktor dari kepuasan pelanggan.

Kualitas komunikasi dapat dihubungkan dengan harapan pelanggan dan memuaskan pelanggan. Hal tersebut dapat dijadikan tolak ukur untuk meningkatkan kepercayaan pelanggan. Keuntungan dalam memberikan kualitas komunikasi bagi perusahaan tidak hanya dapat dinilai dalam bentuk financial saja, tetapi sebuah kepercayaan dan kesetiaan pelanggan serta membangun image positif bagi perusahaan justru sangat bernilai harganya.

Untuk menjaga para pelanggan agar tidak memilih produk pesaing tentu bukan perkara mudah. Perusahaan harus melakukan beberapa hal yang dapat mengikat hati pelanggan untuk tetap setia pada perusahaan, salah satunya dengan menjaga kualitas komunikasi dari masing-masing perusahaan kepada para pelanggannya.

Di era ini begitu menjamurnya usaha kedai kopi, mulai dari tingkat rendah, menengah hingga atas. Persaingan antar kedai kopi semakin tinggi, hal ini yang mengharuskan para pelaku usaha kedai kopi untuk memerhatikan segala bentuk kualitas pelayanan mulai dari produk hingga kualitas pelayanan komunikasi yang dilakukan karyawan kedai kopi dengan para pelanggannya.

Kopi merupakan salah satu minuman yang paling populer di dunia sejak dulu hingga sekarang. Minuman yang satu ini memang tetap primadona. Para penikmat kopi pun semakin hari semakin meningkat. Hal ini ditandai dengan semakin banyaknya bisnis kedai kopi atau

coffee shop di berbagai kota di seluruh Indonesia.

Saat ini bisnis kedai kopi atau *coffee shop* menjadi salah satu bisnis yang sangat menjanjikan. Hal ini dikarenakan berkembangnya tren minum kopi di kedai kopi. Minum kopi kini tidak hanya identik dengan kegiatan yang dilakukan oleh orang yang berusia di atas 30 tahun saja, anak muda pun menjadikan kegiatan minum kopi sebagai sebuah *lifestyle*.

Salah satunya bisnis kedai kopi yang sudah sangat dikenal oleh masyarakat yaitu “Kopi Janji Jiwa”. Kopi Janji Jiwa merupakan salah satu kedai kopi yang menawarkan berbagai menu kopi dengan harga terjangkau dan juga menu makanan ringan lainnya untuk teman minum kopi.

Janji Jiwa mengadopsi konsep *fresh-to-cup* yang menyajikan pilihan kopi lokal Indonesia. Penyajian yang trendi dan tetap menghadirkan produk-produk klasik bercita rasa kopi adalah janji dari kedai kopi ini. Untuk menjaga kualitas mutu, dengan memakai biji yang dibeli langsung dari petani serta diproses secara teliti, biji kopi tersebut dipanggang dengan standar International oleh roaster yang berkompeten sehingga menjamin cita rasa yang konsisten saat diminum.

Janji Jiwa sudah memiliki berbagai cabang di berbagai kota di Indonesia. Hal ini membuat Kopi Janji Jiwa harus memiliki kualitas pelayanan di berbagai aspeknya dengan baik untuk memertahankan pelanggannya dan meningkatkan kepuasan pelanggan.

Namun hal ini tidak terlihat pada cabang Kopi Janji Jiwa Jilid 9 Cabang Green Garden yang berdasarkan hasil observasi awal dengan salah satu pelanggan melalui wawancara singkat menyatakan bahwa kurangnya kualitas pelayanan komunikasi yang dilakukan oleh karyawan kepada pelanggan seperti saat pelanggan memesan menu kopi namun karyawan yang menerima pesanan tersebut salah untuk menginput pesanan dan memberikan pesanan kepada pelanggan yang artinya karyawan tidak mendengarkan dengan baik. Selain itu, rasa empati yang kurang kepada pelanggan dengan tidak tanggap membersihkan meja yang kotor karna pelanggan sebelumnya.

Salah satu bentuk SOP Kopi Janji Jiwa ialah karyawan harus ramah, mendengarkan

keinginan pelanggan dengan baik dan cepat tanggap terhadap pemenuhan kebutuhan pelanggan. Dengan adanya SOP tersebut seharusnya mampu memberikan tingkat kepuasan bagi para pelanggan. Oleh karena itu, peneliti tertarik untuk mengetahui kualitas komunikasi terhadap tingkat kepuasan pelanggan Kopi Janji Jiwa Jilid 9 Cabang Green Garden.

Berdasarkan uraian di atas, peneliti tertarik untuk membuat sebuah penelitian yang berjudul “Hubungan Kualitas Komunikasi Dengan Kepuasan Pelanggan Pada Layanan Kopi Janji Jiwa Jilid 9 Cabang Green Garden “.

1.2 Rumusan Masalah

Dengan adanya SOP yang dimiliki Kopi Janji Jiwa sebagai bentuk acuan untuk memberikan pelayanan kepada pelanggan, salah satunya cara berkomunikasi karyawan harus dilakukan dengan ramah, sopan, mendengarkan kebutuhan pelanggan dan cepat tanggap sehingga mampu menciptakan kepuasan pelanggan. Hal tersebut tidak terlihat pada Kopi Janji Jiwa Jilid 9 Cabang Green Garden, karena adanya perbedaan kualitas pelayanan yang diberikan yang kemudian memunculkan tingkat kepuasan pelanggan yang berbeda dan terlihat dari intensitas berkunjung dan pembelian secara berulang ke Kopi Janji Jiwa Jilid 9 Cabang Green Garden dengan cabang lainnya.

Maka dari itu, dapat dilihat bahwa kualitas komunikasi memiliki hubungan dengan kepuasan pelanggan. Berdasarkan hasil dari pengamatan peneliti, maka dirumuskanlah masalah penelitian, yaitu:

“Bagaimana Hubungan Kualitas Komunikasi Dengan Kepuasan Pelanggan Pada Layanan Kopi Janji Jiwa Jilid 9 Cabang Green Garden.“

1.3 Tujuan Penelitian

Tujuan dilakukannya penelitian ini sebagai berikut:

1. Untuk mengukur kualitas komunikasi Kopi Janji Jiwa Jilid 9 Cabang Green Garden.
2. Untuk mengukur kepuasan pelanggan Kopi Janji Jiwa Jilid 9 Cabang Green Garden.

3. Untuk mengukur hubungan kualitas komunikasi dengan kepuasan pelanggan pada layanan Kopi Janji Jiwa Jilid 9 Cabang Green Garden.

1.4 Manfaat Penelitian

1.4.1 Manfaat Teoritis

Manfaat teoritis dari hasil penelitian ini adalah manfaat bagi pengembangan konsep dan teori *customer relations* terutama kualitas komunikasi dan kepuasan pelanggan.

1.4.2 Manfaat Praktis

1. Sebagai bahan masukan bagi lembaga khususnya Kopi Janji Jiwa Jilid 9 Cabang Green Garden dalam memberikan pelayanan yang sesuai keinginan pelanggan.
2. Penelitian ini dapat menjadi bahan masukan dan evaluasi untuk Kopi Janji Jiwa Jilid 9 Cabang Green Garden untuk menjaga kualitas komunikasi dan layanan sehingga dapat meningkatkan kepuasan pelanggan.