

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Jakarta merupakan suatu kawasan yang terdapat di Pulau Jawa. Jakarta merupakan salah satu kota di Indonesia yang sangat dikenal dengan melakukan bisnis atau bekerja selain hal itu juga dikenal dengan ibukota yang banyak penduduk dan macet. Selain itu dikenal juga sebagai kota yang sangat kompetitif dibidang usaha. Khususnya di bidang *Food and beverage* dan para penjual harus menciptakan ide – ide yang kreatif atau yang berinovasi agar tetap bertahan dalam persaingan bisnis. Selain itu harus mempunyai strategi yang sangat pintar agar tetap bertahan di dalam persaingan dan memenangkan persaingan agar konsumen tetap setia dengan produk tersebut.

Alasan konsumen dapat setia dengan suatu produk atau jasa itu dikarenakan konsumen sangat merasa senang atau merasa puas dengan pelayanan yang diberikan dari staff kepada konsumen sehingga membuat konsumen setia dan ingin membeli produk itu secara terus dan menerus. Karena konsumen memiliki peran untuk mendapatkan sesuatu barang atau produk yang ia inginkan maka dari itu dibutuhkan inovasi atau kreatif dalam memproduksi produk atau jasa hal itu dapat menarik pihak konsumen agar tetap terus membeli produk dan menjadikan konsumen yang merasa puas dengan produk yang di produksi.

Untuk mendapatkan rasa kepercayaan dari konsumen suatu perusahaan harus memiliki standard operasional yang dimana sebelumnya para staff harus di bekali atau dilatih agar dapat memuaskan para konsumen. Karena konsumen sangat senang jika dilayani seperti raja dan sangat penting untuk memberikan kualitas pelayanan yang terbaik agar konsumen datang kembali.

Starbucks coffee adalah perusahaan kopi yang terkenal dari Amerika yang sekarang menjadi salah satu pemimpin pasar gerai kopi di dunia, terutama membuat kopi lebih dikenal di kalangan masyarakat Indonesia. Gerai starbucks yang pertama kali dibuka yang berkantor pusat di Seattle, Washington DC, Amerika Serikat

Di Indonesia, yang pemegang lisensi Starbucks Coffee International adalah PT. Sari Coffe Indonesia yang merupakan anak perusahaan dari PT. Mitra Adiperkasa Tbk. Gerai Starbucks pertama dibuka di Plaza Indonesia, Jakarta sejak pada tanggal 17 Mei 2002.

Dengan semakin banyak Starbucks Coffee Indonesia maka dibutuhkan aktivitas yang dapat mendukung diantaranya adalah mengenai penerapan higienis dan sanitasi, kualitas pelayanan dan kepuasan konsumen. Akan tetapi dalam perkembangannya pada Starbucks di Mall Lotte Shopping Avenue yang merupakan di lantai *lower ground* masih ditemukannya permasalahan seperti kurangnya *hygiene* dan sanitasi yang diberikan barista kepada konsumen dikarenakan kurangnya staff yang berada disana sehingga membuat kurangnya *hygiene* dan sanitasi, lalu kurangnya *service quality* yang diberikan kepada barista ke konsumen dikarenakan banyaknya pengunjung yang mengunjungi Starbucks sehingga membuat para barista harus membuat minuman secara cepat dan mengakibatkan kurangnya pelayanan yang diberikan, lalu kurangnya tingkat kepuasan konsumen yang mengunjungi Starbucks terkadang para staff tidak memahami apa yang konsumen inginkan.

Untuk *hygiene* dan sanitasi di Starbucks Lotte Shopping Avenue Kuningan Jakarta yang berlokasi di *lower ground* ini memiliki kebijakan atau menurut SOP dari perusahaan tersebut seperti untuk kebersihan rambut yaitu untuk para wanita diharapkan mengikat rambut dengan rapi agar tidak terjadinya perpindahan kuman atau bakteri ke produk makanan atau minuman, lalu untuk kebersihan kulit seperti sebelum kerja harap mandi yang bersih, lalu untuk kebersihan kuku seperti para barista diharapkan memotong kuku sebelum bekerja agar tidak terjadinya perpindahan kuman atau bakteri ke produk makanan atau produk minuman, lalu untuk kebersihan gigi sebelum bekerja harap bersikat gigi dan berkumur dengan Listerine agar pada saat berinteraksi dengan konsumen dapat menghargai konsumen tersebut, lalu untuk kebersihan mata sebaiknya di cek mata untuk sebulan sekali ke dokter agar tidak adanya perpindahan kuman atau bakteri ke produk makanan atau ke produk minuman, lalu untuk kebersihan telinga harap seminggu dua kali untuk membersihkan telinga agar

terlihat bersih saat bekerja. Lalu untuk sanitasi di dalam starbucks mall lotte avenue kuningan Jakarta tersendiri yaitu seperti setiap hari untuk membersihkan saluran pembuangan air, selain itu juga setiap hari mencuci mesin kopi dan membersihkan mesin kopi dengan menggunakan pil pembersih kopi lalu di diamkan selama 5 menit, selain itu juga setiap 2x seminggu membersihkan tempat pembuangan sampah agar terhindar dari berbagai macam bakteri atau kuman, selain itu juga setiap hari selalu membersihkan mesin oven dengan menggunakan pil pembersih agar kerak yang didalam oven tersebut hilang, selain itu juga setiap hari membersihkan area untuk penyimpanan makanan dengan pembersih atau dengan sabun agar terhindar dari bakteri atau kuman, selain itu juga selama 2x seminggu membersihkan tempat penyimpanan sirup agar tetap terjaga dan bersih, selain itu juga setiap hari selalu mengganti air bebas bakteri untuk mencuci kain yang selalu digunakan untuk membersihkan meja, membersihkan mesin coffee setelah dipake, selain itu juga setiap hari selalu mencuci *jug* susu yang selalu digunakan dalam pembuatan kopi dengan sabun atau pil pembersih agar bersih.

Berdasarkan latar belakang tersebut maka akan diteliti mengenai “ **Pengaruh *Personal Hygiene* Sanitasi, *Service Quality* Terhadap Kepuasan Pelanggan Di Starbucks Mall Lotte Shopping Avenue Kuningan Jakarta**”

1.2 Identifikasi Masalah

Agar masalah yang di teliti tidak terlalu luas, maka di fokuskan kepada masalah yang ingin di teliti, identifikasi masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Masih kurangnya *hygiene* sanitasi yang diberikan oleh barista kepada konsumen di Starbucks Mall Lotte Shopping Avenue Kuningan Jakarta.
2. Masih kurangnya *service quality* yang diberikan oleh barista di Starbucks Mall Lotte Shopping Avenue Kuningan Jakarta.
3. Masih kurangnya tingkat kepuasan pelanggan di Starbucks Mall Lotte Shopping Avenue Kuningan Jakarta.

1.3 Perumusan Masalah

Bedasarkan permasalahan yang telah di jabarkan sebelumnya, berikut adalah beberapa identifikasi masalah yang dapat di temui dalam penelitian ini :

1. Bagaimana hygiene sanitasi yang diberikan oleh barista kepada konsumen di Starbucks Mall Lotte Shopping Avenue Kuningan Jakarta?
2. Bagaimana *service quality* yang diberikan oleh barista di Starbucks Mall Lotte Shopping Avenue Kuningan Jakarta?
3. Bagaimana tingkat kepuasan konsumen di Starbucks Mall Lotte Shopping Avenue Kuningan Jakarta?
4. Bagaimana pengaruh hygiene sanitasi terhadap kepuasan konsumen di Starbucks Mall Lotte Shopping Avenue Kuningan Jakarta?
5. Bagaimana pengaruh *service quality* terhadap kepuasan konsumen di Starbucks Mall Lotte Shopping Avenue Kuningan Jakarta?

1.4 Batasan Penelitian

Penelitian yang mengenai *Hygiene* dan sanitasi, *service quality* dan kepuasan pelanggan sudah banyak dilakukan atau dilaksanakan oleh para penelitian yang lainnya. Dengan banyaknya teori yang disajikan maka penelitian ini hanya dibatasi dengan melihat hygiene sanitasi dari dimensi kebersihan kulit,rambut, gigi,mata,telinga. dan teori ini di kemukakan oleh Sihite (2009) dan untuk *service quality* dibagi dengan melihat bedasarkan dimensi pelayanan yang terdiri dari *price,service quality,product quality,emotional factor*. Teori ini dikemukakan oleh Roderick,James dan Gregory (2008) Sedangkan untuk kepuasan pelanggan dilihat bedasarkan *tangible,realible,responsiveness,assurance,emphaty*. teori ini di kemukakan oleh Irawan (2009).

1.5 Tujuan Penelitian

Adapun tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui :

1. Untuk mengetahui hygiene sanitasi yang diberikan oleh barista kepada konsumen di Starbucks Mall Lotte Shopping Avenue Kuningan Jakarta.
2. Untuk mengetahui *service quality* yang diberikan oleh barista di Starbucks Mall Lotte Shopping Avenue Kuningan Jakarta.
3. Untuk mengetahui tingkat kepuasan konsumen di Starbucks Mall Lotte Shopping Avenue Kuningan Jakarta.
4. Untuk mengetahui pengaruh hygiene sanitasi terhadap kepuasan konsumen di Starbucks Mall Lotte Shopping Avenue Kuningan Jakarta.
5. Untuk mengetahui pengaruh *service quality* terhadap kepuasan konsumen di Starbucks Mall Lotte Shopping Avenue Kuningan Jakarta.

1.6 Manfaat Penelitian

Adapun beberapa manfaat dari penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Mengetahui bagaimana hygiene sanitasi yang di berikan oleh barista kepada konsumen di Starbucks Mall Lotte Shopping Avenue Kuningan Jakarta.
2. Mengetahui bagaimana *service quality* yang diberikan oleh barista di Starbucks Mall Lotte Shopping Avenue Kuningan Jakarta.
3. Mengetahui bagaimana tingkat kepuasan konsumen di Starbucks Mall Lotte Shopping Avenue Kuningan Jakarta.
4. Mengetahui bagaimana pengaruh hygiene sanitasi terhadap kepuasan konsumen di Starbucks Mall Lotte Shopping Avenue Kuningan Jakarta.
5. Mengetahui bagaimana pengaruh *service quality* terhadap kepuasan konsumen di Starbucks Mall Lotte Shopping Avenue Kuningan Jakarta.