

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Seiring dengan perkembangan dunia, sektor industri jasa memiliki kontribusi yang besar dalam meningkatkan PDB nasional. Hal ini disampaikan oleh mantan menteri perdagangan Mari Elka Pangestu bahwa peningkatan PDB nasional dari 45% pada tahun 2010, menjadi 55% di tahun 2012 (Zuraya, 2016) .Namun fokus dan perhatian pada aspek kualitas jasa dapat dikatakan baru berkembang dalam waktu 10 tahun terakhir ini. Permasalahan yang sering dihadapi oleh perusahaan jasa adalah ketika harus menetapkan standar harga yang ditawarkan kepada pelanggan. Sedangkan pelanggan dapat menilai mahal atau murahnya suatu jasa yang diberikan berdasarkan tingkat kepuasan yang dirasakan oleh pelanggan.

Penelitian ini dilakukan di salah satu cafe yang ada di Yogyakarta. Mengingat Yogyakarta terkenal sebagai kota pendidikan dan kota pelajar, maka banyak pelajar dan mahasiswa yang datang ke Yogyakarta untuk melanjutkan studi, sebagian besar melanjutkan ke jenjang pendidikan tinggi dan SMA. Dewasa ini, para pendatang baik pelajar maupun mahasiswa/mahasiswi tidak lagi terbiasa untuk mengerjakan tugas dari sekolah ataupun dari kampus di rumah atau kos, akan tetapi mereka lebih memilih mengerjakannya di cafe. Dengan adanya pola hidup seperti ini, maka bisnis di bidang cafe ini banyak diminati. Dengan demikian banyak cafe yang berdiri di Yogyakarta, sehingga persaingan antar cafe menjadi sangat ketat.

English Ivy Coffee merupakan salah satu cafe yang ada di Yogyakarta, yang masih baru beroperasi sekitar 6 bulan. Karena lokasinya yang sangat strategis, banyak cafe-cafe lain berdiri di sekitar lokasi English Ivy Coffee yang membuat persaingan sangat ketat. Saat ini persaingan antar cafe tidak semata-mata hanya untuk mengembangkan konsep jasa melainkan untuk membangun hubungan yang baik dengan pelanggan sehingga citra cafe di mata pelanggan baik. Bila citra dari cafe di mata pelanggan baik maka hal ini akan membawa keuntungan pada cafe itu sendiri.

Hubungan yang baik dapat dicapai apabila produsen memberikan apa yang diinginkan dan dibutuhkan oleh konsumennya. Mengingat English Ivy Coffee baru saja beroperasi, saat ini cafe ini belum mengetahui keinginan dan kebutuhan dari

pelanggannya. Untuk mencapai harapan dari pelanggan digunakan model servqual, dimana model servqual ini digunakan untuk mengevaluasi kinerja jasa yang diberikan terhadap harapan dari pelanggan. Konsep servqual (Parasuraman et al., 1988) telah banyak diaplikasikan dalam pengolahan kualitas jasa. Pada model servqual terdapat 5 dimensi utama yang menjadi dasar dalam pembuatan pertanyaan untuk kuisisioner yaitu Reliabilitas, daya tanggap, jaminan, empati dan bukti fisik.

Dengan kemajuan teknologi sekarang, anak muda tidak lagi mau menggunakan alat tulis sebagai media untuk komunikasi tetapi sudah serba *online* menggunakan internet yang dapat diakses menggunakan laptop atau *handphone*. Untuk menyesuaikan dengan kondisi tersebut peneliti membuat web untuk mengisi kuisisioner (*online*) yang dapat diakses dengan mudah dimanapun dan kapanpun. Penelitian ini memungkinkan terjadinya *big data* pada kuisisioner yang disebar, oleh karena itu untuk mempermudah mengolah maka digunakan konsep dari *text mining* yaitu penilaian berdasarkan kata kunci yang sesuai. Hasil dari *text mining* yang berupa pecahan kata kunci menjadi input dari analisis sentimen untuk mengetahui keinginan dan kebutuhan dari pelanggannya.

1.2 Perumusan Masalah

English Ivy Coffee belum mengetahui fasilitas pelayanan yang menjadi keinginan dari pelanggan

1.3 Tujuan Penelitian

- a. Membuat kuisisioner dengan menggunakan web (*online*) yang digunakan untuk menampung keinginan pelanggan.
- b. Membuat program *text mining* untuk mengelola data kuisisioner.
- c. Memberikan usulan perbaikan yang menjadi prioritas dalam kualitas pelayanan dengan analisis sentimen.

1.4 Batasan Masalah

- a. Responden adalah pelanggan dari cafe yang sudah pernah menikmati makanan atau minuman di cafe ini.
- b. Atribut pertanyaan kuisisioner diambil dari 5 dimensi kualitas servqual.

