

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang Masalah**

Etika adalah ilmu yang berisi patokan-patokan mengenai apa yang benar atau salah, baik atau buruk, yang bermanfaat atau tidak bermanfaat. Selain itu, untuk perusahaan jasa memperhatikan kualitas pelayanan, dan juga suasana hal ini penting untuk mempertahankan usaha mereka.

Tjiptono (dalam Runtunuwu, Oroh, & Taroreh. 2014:1805) Kualitas pelayanan adalah tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan pelanggan. Kualitas pelayanan menjadi hal penting bagi suatu perusahaan jasa, karena dengan kualitas pelayanan yang baik konsumen akan merasa puas dan bahkan setia kepada perusahaan tersebut. Kotler & Keller (2009:138-139) mendefinisikan kepuasan konsumen adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang timbul karena membandingkan kinerja yang dipersepsikan produk atau hasil terhadap ekspektasi mereka. Kemudian menurut Salomon (dalam Rizan & Arrasyid, 2008:136) berpendapat bahwa kepuasan konsumen di bentuk melalui keselirihan perasaan atau perilaku seseorang tentang sebuah produk atau jasa setelah membeli dan mengkonsumsinya.

Suardi (2001:14). Peningkatan kualitas terus menerus menjadi kunci sukses dalam bisnis tersebut karena kepuasan sendiri merupakan fungsi dari kinerja dan harapan. Jika kinerja dibawah harapan, konsumen tidak puas tetapi jika kinerja

memenuhi harapan, pelanggan puas dan jika kinerja melebihi harapan, konsumen amat puas dan senang.

*Red corner cafe* merupakan cafe unik yang berkonsep industrial. Dengan industrial gaya yang unik dan identik dengan konsep interior yang memamerkan elemen-elemen struktural dari sebuah bangunan. Umumnya desain industrial memberikan kesan tampilan interior yang terkesan indah,nyaman dan menarik.

Selain itu, desain cafe yang menggabungkan gaya industrial pun mengutamakan pencahayaan yang bagus. Hal ini terlihat di bagian dalam cafe yang menjadikan tampilan interior cafe menjadi unik dan menarik.

Oleh karena itu alasan peneliti memilih topik ini karena keduanya memiliki relevansi. Selain itu menjadi solusi untuk menciptakan etika dalam pelayanan dan memberikan kepuasan konsumen melalui pelayanan prima yang dilakukan oleh karyawan *Red Corner Cafe*.

## **1.2 Batasan Masalah**

Batasan masalah dari penelitian ini adalah Etika Pelayanan Karyawan *Red Corner Cafe*

## **1.3 Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang masalah di atas, maka ada satu yang menjadi pokok permasalahan dalam penelitian ini, secara lain:

1. Bagaimana etika kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen di *Red Corner Cafe*?

#### **1.4. Tujuan Penulisan**

1. Untuk mengetahui pengaruh etika kualitas pelayanan terhadap Kepuasan konsumen di *Red Corner Cafe*

#### **1.5. Manfaat Penulisan**

Adapun manfaat dari penelitian ini antara lain:

a. Secara Akademis

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan pemahaman secara akademis dan juga secara referensi untuk melakukan penelitian selanjutnya baik menggunakan metode penelitian yang berbeda.

b. Secara Praktis

Hasil penelitian ini dapat dijadikan sebagai informasi bagi yang membutuhkan referensi dalam melakukan penelitian yang berhubungan dengan penelitian ini.