

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang Masalah**

Kopi diproduksi dari biji kopi yang telah dipanggang atau diproses. Karena kandungan kafeinnya, kopi umumnya dikonsumsi untuk meningkatkan energi dan mencegah kelelahan. Varietas kopi bervariasi di seluruh dunia. Kopi dapat meningkatkan perekonomian suatu negara dan menciptakan bisnis bagi masyarakat. coffee shop, yang terbuka untuk semua orang, merupakan industri populer bagi para pengusaha. Pemilik harus mengevaluasi harga menu dan memberikan pelayanan yang baik untuk membujuk pelanggan agar minum kopi dan datang ke Geko Coffee Kota Medan.

Geko Coffee Kota Medan adalah tempat yang nyaman dan hangat untuk menikmati secangkir kopi sambil bersantai atau bekerja. Biasanya dilengkapi dengan suasana yang tenang, dekorasi yang estetik, dan aroma kopi yang menggoda, coffee shop menjadi pilihan favorit banyak orang untuk berkumpul, berdiskusi, atau sekadar menikmati waktu sendiri. Menu yang ditawarkan pun beragam, mulai dari espresso, latte, hingga berbagai camilan dan makanan ringan. Selain itu, banyak coffee shop juga menyediakan akses Wi-Fi dan sudut-sudut yang cocok untuk bekerja, menjadikannya tempat yang ideal bagi pelajar, pekerja lepas, maupun pecinta kopi sejati.

Lingkungan kerja merupakan salah satu faktor yang mempengaruhi kinerja di coffee shop bersifat santai namun tetap profesional. Suasana yang hangat, aroma kopi yang khas, serta alunan musik yang mendukung konsentrasi dan kreativitas. meskipun coffee shop ramai, suasana coffee shop cenderung kondusif untuk bekerja, terutama bagi pekerja lepas, mahasiswa, atau siapapun yang membutuhkan alternatif selain kantor dan rumah. Lingkungan kerja di coffee shop juga pasti memiliki tekanan kerja,

Kebutuhan individu dipenuhi melalui pelayanan. Staf Geko Coffee Shop mendengarkan pelanggan dan menyesuaikan minuman sesuai pesanan. Peningkatan kualitas pelayanan menjadi fokus penting bagi coffee shop guna menciptakan citra positif, mempertahankan pelanggan, serta meningkatkan daya saing di pasar.

Kepuasan pelanggan adalah kunci dalam bisnis karena mempertahankan klien sama pentingnya dengan mendapatkan klien baru. Kepuasan pelanggan terjadi ketika harapan terhadap produk atau layanan terpenuhi atau terlampaui. Untuk memberikan layanan yang prima, perusahaan harus memahami kebutuhan, keinginan, dan preferensi konsumen. Kepuasan yang tinggi mengarah pada loyalitas pelanggan dan promosi dari mulut ke mulut yang positif. Ketidakpuasan dapat memengaruhi citra perusahaan dan kepercayaan pasar. Oleh karena itu, kebahagiaan klien merupakan faktor penting dalam pertumbuhan dan keberlanjutan bisnis.

Dalam pembahasan yang telah dijelaskan di atas bahwa peneliti tertarik untuk melakukan suatu penelitian yang berjudul “Pengaruh Lingkungan Kerja, Pelayanan, Kepuasan Pelanggan terhadap Kinerja Karyawan di coffee shop Geko Kota Medan”.

### **1.2 Identifikasi Masalah**

1. Lingkungan kerja berpengaruh terhadap kinerja karyawan di coffee shop Geko kota Medan.
2. Pelayanan berpengaruh terhadap kinerja karyawan di coffee shop Geko kota Medan.
3. Kepuasan pelanggan berpengaruh terhadap kinerja karyawan di coffee shop Geko kota Medan.
4. Lingkungan kerja, Pelayanan, dan Kepuasan pelanggan berpengaruh terhadap kinerja karyawan di coffee shop Geko kota Medan.

### **1.3 Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah diuraikan di atas, maka rumusan masalah yang dijadikan bahan penelitian yaitu, sebagai berikut:

1. Bagaimana pengaruh lingkungan kerja terhadap kinerja karyawan di coffee shop Geko kota Medan?
2. Bagaimana pengaruh pelayanan yang baik dapat meningkatkan kinerja karyawan di coffee shop Geko kota Medan?
3. Bagaimana pengaruh kepuasan pelanggan terhadap kinerja karyawan di coffee shop Geko kota Medan?
4. Bagaimana pengaruh lingkungan kerja, pelayanan, dan kepuasan pelanggan secara Bersama – sama berpengaruh terhadap kinerja karyawan di coffee shop Geko kota Medan?

#### **1.4 Tujuan**

Adapun tujuan penelitian ini adalah untuk:

1. Menganalisis pengaruh lingkungan kerja, terhadap kinerja karyawan di coffee shop Geko kota Medan.
2. Menganalisis pengaruh pelayanan terhadap kinerja karyawan di coffee shop Geko kota Medan.
3. Menganalisis kepuasan pelanggan dalam mempengaruhi kinerja karyawan di coffee shop Geko kota Medan.
4. Menganalisis pengaruh antara lingkungan kerja, pelayanan, dan kepuasan pelanggan terhadap kinerja karyawan di coffee shop Geko kota Medan.

#### **1.5 Manfaat Penelitian**

Adapun manfaat penelitian

1. Bagi peneliti, untuk memperluas pengetahuan tentang hubungan antara lingkungan kerja, pelayanan, dan kepuasan pelanggan terhadap kinerja karyawan.
2. Bagi peneliti selanjutnya, untuk bahan referensi tambahan bagi peneliti.
3. Bagi Perusahaan, untuk meningkatkan daya minat pelanggan minum kopi di coffee shop Geko kota Medan.
4. Bagi Universitas Prima Indonesia untuk membagi pengalaman penelitian bagi mahasiswa yang terlibat dalam penelitian.

#### **1.6 Teori Tentang Lingkungan Kerja**

##### **1. Pengertian Lingkungan Kerja**

Menurut Budiasa, (2021:43) “Indikator lingkungan kerja adalah sebagai berikut”.

1. Suasana kerja
2. Hubungan dengan rekan kerja.
3. Tersedianya fasilitas atau perlengkapan kerja

#### **1.7 Teori Tentang Pelayanan**

##### **1. Pengertian Pelayanan**

Menurut Kasmir, (2017:47), “Pelayanan adalah tindakan seseorang atau organisasi untuk memuaskan konsumen, rekan kerja, dan pemimpin”.

##### **2. Indikator Pelayanan**

Menurut Mukaron (2015:108), “Kualitas pelayanan terdapat ada 3 indikator yaitu”:

1. Kehandalan
2. Berwujud
3. Ketanggapan

## 1.8 Teori Tentang Kepuasan Pelanggan

### 1. Pengertian Kepuasan Pelanggan

Menurut Kotler & Keller, (2016:150), “Kepuasan adalah perasaan puas atau kecewa seseorang terhadap kinerja atau hasil produk dibandingkan dengan ekspektasi”.

### 2. Indikator Kepuasan Pelanggan

Menurut Budiasa, (2021:26), “3 indikator menyatakan untuk mengukur kinerja karyawan dengan beberapa indikator berikut”.

1. Kecepatan Layanan
2. Fasilitas Layanan
3. Keramahan Staf Layanan

## 1.9 Teori Tentang Kinerja Karyawan

### 1. Pengertian Kinerja Karyawan

Menurut Hasibuan, (2019:94) “Kinerja adalah tingkatan pencapaian hasil atas pelaksanaan tugas tertentu”.

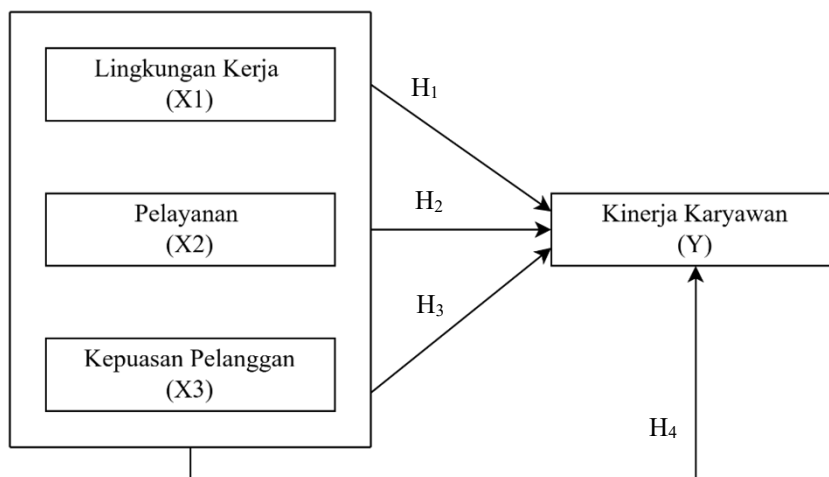
### 2. Indikator Kinerja Karyawan

Menurut Budiasa, (2021:36), “menyatakan bahwa untuk mengukur kinerja karyawan dengan beberapa indikator berikut”.

1. Kualitas
2. Kuantitas
3. Ketepatan Waktu

## Kerangka Konseptual

Gambar 1.1



### **1.10 Hipotesis**

- H1 : Lingkungan kerja berpengaruh terhadap kinerja karyawan Coffee Shop Geko Kota Medan.
- H2 : Pelayanan berpengaruh terhadap kinerja karyawan Coffee Shop Geko Kota Medan.
- H3 : Kepuasan pelanggan berpengaruh terhadap kinerja karyawan Coffee Shop Geko Kota Medan.
- H4 : Lingkungan kerja, pelayanan, dan kepuasan pelanggan berpengaruh terhadap kinerja karyawan Coffee Shop Geko Kota Medan.