

## **BAB 1. PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

Pada zaman globalisasi saat ini banyak sekali kemajuan dan perubahan yang terjadi dalam dunia bisnis modern. Adapun perubahan yang terjadi ditandai dengan pola pikir masyarakat yang berkembang. Dengan adanya kemajuan dan perubahan pola pikir masyarakat tersebut secara tidak langsung menuntut kita untuk dapat mengimbangi dalam kehidupan sehari-hari. Pengaruh dari perkembangan zaman yaitu banyak sekali bermunculan produk yang menawarkan berbagai kelebihan dan keunikan dari masing-masing produk. Hal ini tentu membuat para konsumen mempunyai banyak pilihan dalam menggunakan atau memilih produk yang ditawarkan oleh produsen. Tetapi bagi produsen hal ini merupakan suatu bentuk ancaman karena semakin banyak produk yang ditawarkan maka semakin ketat pula persaingan yang terjadi dalam dunia usaha (Adi, 2012).

Persaingan yang semakin ketat tersebut ditandai dengan banyaknya bisnis dalam bidang kuliner yang menghasilkan produk dengan jenis yang sama akan tetapi harga dan pelayanan beraneka ragam. Dengan demikian, para pelaku bisnis kuliner dituntut untuk menciptakan strategi yang dapat menarik para konsumen untuk mengkonsumsi produk dan jasa yang ditawarkan agar mampu bersaing dan unggul dibanding pesaingnya. Para pelaku bisnis kuliner harus selalu melakukan perubahan atau inovasi dan memberikan pelayanan yang terbaik kepada konsumen agar konsumen merasa puas terhadap barang atau jasa yang telah mereka beli (Adi, 2012).

Setiap perusahaan menjalankan usaha pada umumnya ingin mendapatkan keberhasilan dalam setiap usaha yang dikerjakan. Salah satu usaha perusahaan dalam mencapai tujuan-tujuan yang telah ditetapkan adalah melalui kegiatan pemasaran. Pemasaran merupakan suatu sistem total dari kegiatan bisnis yang di rancang untuk merencanakan, menetapkan harga, mempromosikan, dan mendistribusikan barang-

barang atau jasa yang dapat memuaskan keinginan konsumen (Abdullah dan Tantri, 2014).

Kepuasan pelanggan senantiasa menjadi suatu keharusan untuk diperhatikan oleh setiap perusahaan dalam menjalankan kegiatan usahanya. Saat ini banyak bisnis kuliner yang semakin memahami arti penting dari kepuasan pelanggan dan menyusun strategi untuk memberikan kepuasan bagi konsumennya. Kepuasan pelanggan merupakan suatu indikator ke depan akan keberhasilan bisnis perusahaan, yang mengukur bagaimana baiknya tanggapan pelanggan terhadap masa depan bisnis perusahaan. Menurut Kotler (2012:355) dengan melakukan bauran pemasaran yang tepat yaitu meliputi produk, harga, pelayanan dan promosi akan meningkatkan kepuasan pelanggan. Namun yang menjadi tolak ukur kepuasan pelanggan lebih pada harga, kualitas produk dan pelayanan.

Menurut Tjiptono dan Anastasia (2014:354), kepuasan pelanggan adalah perasaan senang atau kecewa yang didapatkan seseorang dari membandingkan antara kinerja (hasil) produk yang dipersepsikan dan ekspektasinya. Apabila kinerja gagal memenuhi ekspektasinya, maka pelanggan akan merasa tidak puas. Apabila kinerja sesuai dengan ekspektasi, pelanggan akan merasa puas dan apabila kinerja melebihi ekspektasi, pelanggan akan sangat merasa puas dan senang (Kotler dan Keller, 2012:139). Ada beberapa faktor yang dapat mempengaruhi kepuasan pelanggan seperti harga, kualitas produk dan kualitas layanan.

Harga adalah sejumlah uang yang dibebankan untuk sebuah produk atau jasa. Secara luas, harga merupakan keseluruhan nilai yang ditukarkan konsumen untuk mendapatkan keuntungan dari kepemilikan terhadap sebuah produk atau jasa (Herlambang, 2014:47). Harga merupakan salah satu penentu keberhasilan suatu perusahaan karena harga menentukan seberapa besar keuntungan yang akan diperoleh perusahaan dari penjualan produknya baik berupa barang maupun jasa. Menetapkan harga terlalu tinggi menyebabkan penjualan akan menurun, namun jika harga terlalu rendah akan mengurangi keuntungan yang dapat diperoleh dari organisasi perusahaan.

Kualitas merupakan salah satu factor yang menjadi pertimbangan pembeli sebelum membeli suatu produk. Perusahaan harus memiliki kualitas yang baik

atau sesuai dengan harga yang ditawarkan ketika menjual produk maupun jasa di dalam menjalankan suatu bisnis. Kualitas produk adalah ciri dan karakteristik suatu barang atau jasa yang berpengaruh pada kemampuan untuk memuaskan kebutuhan yang dinyatakan atau tersirat (Kotler dan Armstrong, 2012: 230).

Tjiptono dan Anastasia, (2014:80), menyatakan bahwa kualitas atau mutu dalam industri jasa pelayanan adalah suatu penyajian produk atau jasa sesuai ukuran yang berlaku di tempat produk tersebut diadakan dan penyampaianya setidaknya sama dengan yang diinginkan dan diharapkan oleh konsumen.

Kualitas produk dan kualitas layanan merupakan dasar yang mendukung penetapan harga. Produk dengan harga yang tinggi namun memiliki kualitas produk dan layanan yang rendah, maka tidak akan memuaskan konsumen atau pelanggan. Jadi, harga yang ditawarkan kepada konsumen haruslah sesuai dengan kualitas produk dan kualitas layanan yang diberikan sehingga kepuasan akan tercapai dan konsumen akan menjadi pelanggan yang melakukan pembelian berulang-ulang.

Bisnis dibidang kuliner dalam bentuk Cafe/kedai kopi sangat pesat perkembangannya saat ini terutama di Kabupaten Jember. Faktor yang mendasari terjadinya fenomena ini salah satunya adalah dampak dari perkembangan jaman dan juga teknologi serta fenomena sosial yang terjadi di masyarakat saat ini. Cafe/kedai kopi menjadi salah satu sarana yang banyak digunakan dan dimanfaatkan oleh anak muda atau kaum muda sebagai tempat untuk *nongkrong* dan *hangout* atau kumpul bersama teman-teman.

Cafe/kedai kopi adalah salah satu tempat yang disuguhkan oleh para pembisnis yang dapat membaca peluang bisnis yang menjanjikan. Cafe/kedai kopi juga dimanfaatkan untuk tempat melepaskan penat dan stres dari rutinitas sehari-hari, hal ini dapat dilihat dari banyaknya para pengunjung cafe/kedai kopi yang berprofesi sebagai pengusaha, pekerja kantoran dan juga mahasiswa. Selain untuk melepaskan rasa penat dan stres, ada juga sebagian pengunjung yang beranggapan bahwa cafe/kedai kopi adalah salah satu tempat yang dapat mereka gunakan untuk melakukan atau menyelesaikan pekerjaan mereka, sebagai contoh cafe/kedai kopi dijadikan untuk tempat *meeting*, menyelesaikan tugas kuliah, bahkan untuk tempat mencari ide bagi orang-orang yang bekerja dibidang media (*website, design*),

karena pemilik cafe/kedai kopi mendesign dan membuat konsep cafe/kedai kopi mereka nyaman mungkin bagi pengunjung serta dipoles dengan kreatif mungkin untuk menarik pengunjung untuk datang dan betah berlama-lama di cafe/kedai kopi.

Cak Wang Cafe merupakan salah satu kedai kopi yang ada di Kabupaten Jember, Cak Wang Cafe merupakan kedai kopi tetapi tidak hanya menjual minuman yang berbahan dasar kopi saja, tetapi ada juga jenis minuman lain dan makanan ringan/snack. Berdasarkan data penjualan di Cak Wang Cafe dapat dilihat pada bulan Desember 2018 dengan target penjualan sebesar Rp 15.000.000/ bulan, sedangkan realisasinya sebesar Rp 17.168.000/bulan meningkat sebesar 14,45%. Dibulan Januari dengan target yang sama yaitu Rp 15.000.000/bulan dengan realisasinya sebesar Rp 17.685.000/bulan meningkat sebesar 17,9%. Hal ini membuktikan bahwa Cak Wang Cafe mampu membuktikan eksistensinya dan bertahan ditengah-tengah ketatnya persaingan di Kabupaten Jember.

Ada beberapa Cafe/kedai kopi yang ada di Kabupaten Jember khususnya di daerah kampus yang menawarkan produk, harga, dan pelayanan yang serupa. Cafe/Kedai kopi yang merupakan pesaing Cak Wang Cafe diantaranya Borneo, My Way, Prima, Grand Cafe, Dulur Dewe Coffe, My Sister Cafe & Resto, Ctrl+A, Cafe 86, Café Kolong, Brother's Kopi Bar, Borneo dan lain-lain.

Berdasarkan uraian yang telah dipaparkan, maka dapat dikaji secara lebih mendalam mengenai pengaruh harga, kualitas produk dan pelayanan terhadap kepuasan pelanggan Cak Wang Cafe.

## **1.2 Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan, maka dapat dirumuskan beberapa masalah antara lain:

1. Apakah harga, kualitas produk dan kualitas layanan secara bersama-sama berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan Cak Wang Cafe Kabupaten Jember?
2. Apakah harga, kualitas produk dan kualitas layanan secara parsial berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan Cak Wang Cafe Kabupaten Jember?

3. Variabel manakah diantara variabel harga, kualitas produk dan kualitas layanan yang berpengaruh dominan terhadap kepuasan pelanggan Cak Wang Cafe Kabupaten Jember?

### **1.3 Tujuan Penelitian**

Berdasarkan rumusan masalah yang ditetapkan, maka tujuan dari penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Menganalisis pengaruh secara bersama-sama dari harga, kualitas produk dan kualitas layanan terhadap kepuasan pelanggan Cak Wang Cafe Kabupaten Jember.
2. Menganalisis pengaruh secara parsial dari harga, kualitas produk dan kualitas layanan terhadap kepuasan pelanggan Cak Wang Cafe Kabupaten Jember.
3. Mengetahui manakah diantara variabel harga, kualitas produk dan kualitas layanan yang dominan berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan Cak Wang Cafe Kabupaten Jember.

### **1.4 Manfaat Penelitian**

Berdasarkan tujuan penelitian yang telah ditetapkan, maka dapat dijelaskan manfaat dari penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Sebagai informasi dan pertimbangan bagi pihak Cak Wang Cafe dalam merumuskan kebijakan manajerial mengenai faktor yang mempengaruhi kepuasan pelanggannya seperti harga, kualitas produk dan kualitas layanan guna mampu memenuhi kriteria kepuasan pelanggan, sehingga dapat menentukan langkah-langkah manajerial yang tepat dimasa yang akan datang.
2. Hasil dari penelitian ini dapat dijadikan sebagai dasar referensi mengenai kepuasan pelanggan dan bahan perbandingan untuk melakukan penelitian-penelitian selanjutnya.