

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Seiring dengan berkembangnya zaman dan ketatnya persaingan bisnis di pasar domestik maupun pasar internasional. Para pebisnis harus bisa bersaing dengan para kompetitornya atau pesaing bisnis mereka, salah satu cara untuk bersaing ataupun menang dalam persaingan ini adalah memberikan kepuasan terhadap para pelanggannya, misalnya dengan memberikan produk yang mutunya lebih baik, harganya lebih murah, penyerahan produk yang lebih cepat dan pelayanan yang lebih baik dari pada pesaingnya akan menyebabkan pelanggan menjadi lebih puas (Nugroho dan Puriarta, 2011:28).

Bisnis kedai kopi atau kafe di Indonesia bertumbuh dengan pesat terlihat dari hasil riset yang dilakukan TOFFIN, perusahaan penyedia solusi bisnis berupa barang dan jasa di industri HOREKA (Hotel, restoran, dan kafe), bahwa bertambahnya gerai kedai kopi ataupun kafe ditahun 2019 mencapai angka 2.950 gerai, kenaikan ini hampir tiga kali lipat dibanding tahun 2016 yang memiliki gerai kedai kopi sekitar 1000 gerai. Pesatnya pertumbuhan bisnis kopi juga dipengaruhi meningkatnya konsumsi kopi domestik Indonesia, data tahunan konsumsi kopi Indonesia yang dikeluarkan oleh *Global Agricultural Information Network* menunjukkan bahwa proyeksi konsumsi kopi domestik (*Coffee Domestic Consumption*) pada tahun 2019/2020 mencapai 294.000 ton atau meningkat sekitar 13.9 persen dibandingkan konsumsi pada tahun 2018/2019 yang mencapai 258.000 ton. Selain itu ada beberapa faktor pendorong yang memicu pertumbuhan bisnis kedai kopi atau kafe di Indonesia, yaitu meningkatnya daya beli konsumen, tumbuhnya kelas menengah, harga *RTD Coffee* atau kopi siap minum di kedai modern yang lebih terjangkau, kehadiran media sosial yang memudahkan pebisnis kedai kopi melakukan aktivitas marketing dan promosi, serta dominasi populasi anak muda Indonesia (Generasi Y dan Z) yang menciptakan gaya hidup baru dalam mengonsumsi kopi. (VOI, 2019)

Kota Jakarta merupakan kota yang mayoritas masyarakatnya disibukan dengan rutinitas yang padat. Seiring dengan kejenuhan dari rutinitas yang mereka jalani setiap harinya menimbulkan kecenderungan melepas lelah dengan berbagai cara di antaranya berkumpul dengan teman ataupun hanya duduk disebuah tempat yang dianggap nyaman, seperti di kedai

kopi ataupun kafe. Mengonsumsi kopi telah menjadi salah satu kebutuhan dan gaya hidup masyarakat kota Jakarta saat ini. Kedai kopi maupun kafe menjadi salah satu tujuan yang sangat diminati oleh kalangan muda untuk hanya sekedar bersantai ataupun berkumpul dengan teman-teman. Selain kalangan muda, para pebisnis pun sering menghabiskan waktunya di kedai kopi maupun kafe untuk membahas rencana bisnisnya atau untuk bertemu dengan rekan kerjanya.

Dari banyaknya permintaan akan kopi membuat para pebisnis tertarik untuk membuka usaha kedai kopi maupun kafe sehingga saat ini banyak bermunculan kedai kopi ataupun kafe yang membuat persaingan semakin ketat. Dalam menghadapi persaingan yang semakin ketat ini para pemilik kedai kopi ataupun kafe dituntut untuk lebih tanggap mengetahui apa saja yang menjadi kebutuhan, keinginan serta selera konsumen di masa sekarang dan di masa yang akan datang (Wulandari, 2012). Kedai kopi atau kafe yang diteliti peneliti adalah Masalalu Cafe yang berdiri 10 Maret 2018 bertempat di Jl.Rawa Domba no.A47 Duren Sawit Jakarta Timur, MASALALU Cafe memiliki tema kenangan dimasalalu. Seperti kedai kopi atau kafe pada umumnya MASALALU Cafe menawarkan minuman dan makanan yang tidak jauh berbeda.

Bertambahnya kedai kopi atau kafe yang memiliki tema dan filosofi yang sama membuat konsumen memiliki berbagai macam pilihan. Sikap dan minat beli konsumen dalam memilih kedai kopi ataupun kafe dipengaruhi beberapa hal, seperti harga yang ditawarkan, fasilitas yang ada, serta kualitas pelayanan yang diberikan. Ketiga hal tersebut mungkin saja akan mempengaruhi kepuasan pelanggan atas produk atau jasa yang mereka beli, dimana ketiga hal ini akan membantu pemilik usaha dalam bersaing dengan para kompetitornya agar usaha mereka tetap berjalan seiring terpenuhinya kebutuhan serta harapan konsumen. Permasalahan yang dihadapi MASALALU Cafe adalah harga yang ditetapkan untuk produk-produknya sebagian konsumen memiliki persepsi bahwa harga yang ditawarkan tidak sesuai dengan produk yang diberikan.

Dalam menciptakan kepuasan pelanggan melalui harga, MASALALU Cafe harus bisa menetapkan harga produk yang mereka tawarkan sesuai dengan daya beli konsumen yang menjadi target pasar mereka. Selain penetapan harga yang sesuai dengan daya beli konsumen, MASALALU Cafe juga harus bisa menciptakan kesesuaian harga dengan kualitas produk yang ditawarkan, hubungan positif antara harga dengan kualitas produk menjadi salah satu acuan konsumen dalam memilih suatu produk yang akan mereka beli. Daya saing harga dan kesesuaian harga dengan manfaat yang dirasakan konsumen juga menjadi pertimbangan konsumen dalam

memilih produk, lalu terpenuhinya kebutuhan konsumen serta harapannya akan menciptakan kepuasan pelanggan.

Selain harga, fasilitas juga menjadi variabel yang penting dalam menciptakan sebuah kepuasan pelanggan. Kelengkapan fasilitas, kebersihan, kondisi fasilitas, dan kemudahan penggunaan fasilitas perlu diperhatikan MASALALU Cafe, hal-hal tersebut secara tidak langsung akan membantu meningkatkan rasa puas konsumen terhadap MASALALU Cafe. Fasilitas yang tersedia harus sesuai dengan kebutuhan konsumen, apabila fasilitas yang ada dapat memenuhi kebutuhan dan harapan konsumen maka akan terciptanya kepuasan pelanggan yang akan memberikan keuntungan bagi MASALALU Cafe. Satu hal yang menjadi perhatian bagi konsumen berkaitan dengan fasilitas adalah kecepatan *WIFI* yang dirasakan belum memenuhi harapan konsumen.

Selain dari harga dan fasilitas, kualitas pelayanan yang diberikan MASALALU Cafe juga penting dalam menciptakan kepuasan pelanggan. Kualitas pelayanan merupakan wujud atau bentuk penilaian konsumen atas layanan yang diterima dengan tingkat layanan yang mereka harapkan. Kualitas layanan yang diberikan MASALALU Cafe akan berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan., yang dimana MASALALU Cafe harus bisa memenuhi harapan pelanggan atas kualitas layanan yang diberikan. Kemampuan pelayan dalam memenuhi kebutuhan konsumen dengan benar dan cepat serta keahlian barista dalam meracik kopi akan sangat mempengaruhi kepuasan konsumen. Ketiga variabel diatas memiliki peranan penting dalam menciptakan kepuasan pelanggan. MASALALU Cafe harus memperhatikan ketiga variabel tersebut agar dapat menciptakan kepuasan pelanggan yang akan membantu mereka dalam bersaing dengan para kompetitornya. Sejah ini kualitas pelayanan yang diberikan MASALALU Cafe sudah memenuhi harapan para pelanggannya.

Berdasarkan latar belakang inilah peneliti tertarik melakukan penelitian mengenai analisis pengaruh harga, fasilitas, dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan.

1.2 Rumusan Masalah

1. Apakah harga berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan MASALALU Cafe?
2. Apakah fasilitas berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan MASALALU Cafe?
3. Apakah kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan MASALALU Cafe?

1.3 Tujuan Penelitian

1. Untuk mengetahui pengaruh harga terhadap kepuasan pelanggan MASALALU Cafe.
2. Untuk mengetahui pengaruh fasilitas terhadap kepuasan pelanggan MASALALU Cafe.
3. Untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan MASALALU Cafe.

1.4 Manfaat Penelitian

Manfaat yang dapat diperoleh dari penelitian ini adalah:

1. Bagi Ilmu Pengetahuan

Sebagai referensi dalam pengembangan ilmu pengetahuan, khususnya tentang pemahaman pengaruh kualitas layanan, harga, dan fasilitas terhadap kepuasan pelanggan.

2. Bagi Perusahaan

Hasil penelitian ini dapat dijadikan sebagai bahan masukan dan pertimbangan bagi perusahaan dalam mengembangkan kebijakan perusahaan untuk memenuhi harapan dan keinginan pelanggan untuk mencapai kepuasan pelanggan.

3. Bagi Penulis

Dari Penelitian ini diharapkan menambah wawasan bagi penulis.