

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang Masalah

Pada era globalisasi saat ini dunia usaha berkembang dengan sangat pesat, salah satunya bisnis di bidang kafe. hal tersebut di dukung dengan adanya antusias masyarakat mencari tempat bertemu yang memiliki suasana asik dan santai, contohnya bertemu oleh kolega bisnis, teman, sahabat atau keluarga. kafe menjadi tempat referensi pertama untuk bertemu seseorang, meski pada awalnya kafe sendiri hanya menyediakan minuman kopi dari berbagai macam jenis biji kopi pilihan dari berbagai negara atau daerah nusantara tapi seiring berkembangnya bisnis kafe, kafe mulai menyediakan minuman jenis lain yang selain kopi serta makanan – makanan simple cepat saji seperti roti bakar, *burger*, *hotdog*, kentang goreng dan lain lain, sehingga hal ini memicu orang lain selain peminat kopi untuk menjadikan *café* sebagai tempat bersantai yang asyik. Banyaknya usaha kafe lain yang bermunculan mengakibatkan peningkatan jumlah usaha yang bersifat sejenis menyebabkan persaingan yang semakin ketat. Maka demi menghadapi situasi dan keadaan yang demikian, pengusaha harus mampu serta cepat dan tanggap dalam mengambil keputusan agar usaha yang didirikannya dapat berkembang dengan baik. Pelaku usaha dituntut harus bisa mempertahankan pasar dan memenangkan persaingan. Dalam memenangkan persaingan, perusahaan harus mampu memahami kebutuhan dan keinginan pelanggannya. Dengan memahami kebutuhan dan keinginan pelanggan, maka akan memberikan masukan penting bagi perusahaan untuk dapat menciptakan kepuasan bagi pelanggannya dan dapat bertahan dalam bersaing di pasar.

Salah satu tempat berkumpul dan duduk bersantai yang sangat di sukai masyarakat Indonesia dari remaja hingga orang dewasa adalah kafe “Kafe Balai Kopmil” adalah salah satu bisnis kafe yang pada awalnya di mulai dari

bisnis minuman es *thai tea* dan minuman rasa lain nya, seiring berjalan nya waktu “Kafe Balai Kopmil” melakukan beberapa perubahandengan membuka kios sebagai tempat tetap nya dan menyediakan beberapa menu baru baik makanan atau minuman ,salah satu menu yang terkenal di tempat “kafe balai kopmil” adalah kopi milo ,mengingat singkatan Kopmil adalah kopi milo sehingga menu ini dapat di ingat oleh kosumen nya.selain itu “kafe balai kopmil juga menyediakan *wifi* gratis bagi para konsumen nya,sehingga duduk santai sambil menunggu rekan akan tidak merasa bosan. Untuk sebagian orang yang memiliki hobi bernyanyi “kafe balai kopmil” juga menyediakan fasilitas karaoke dengan sistem instrumen musik yang tersedia di *platform* youtube dan tersedia juga musik akustik *live* setiap malam nya, sehingga suasana nongkrong dan duduk santai menjadi tidak jenuh dan membosankan. Tetapi untuk dapat bertahan di bisnis kafe hingga saat ini ‘kafe balai kopmil“ harus mempunyai cara yang tepat,dikarenakan perkembangan industri bisnis kafe di bekasi terus berkembang secara pesat. Semakin bertambahnya pelaku bisnis menawarkan produk,maka konsumen memiliki pilihan yang semakin banyak untuk memilih dan menentukan keputusan pembelian, dengan itu,untuk memenangkan kompetisi antara produsen lain maka harus menempatkan tujuan utama nya kepada kepuasan konsumen,demi mempertahankan,menjaga pelanggan yang kepuasan konsumen nya sudah terpenuhi.selain menarik untuk di teliti karna banyak konsumen yang datang untuk membeli, bahkan konsumen sampai rela mengantri untuk makan dan minum di kafe tersebut karna harus bergantian dengan konsumen lain yang sedang makan atau minum. Kepuasan pelanggan dipengaruhi oleh beberapa faktor, dengan begitu pentingnya kepuasan pelanggan bagi perkembangan suatu bisnis, mendorong perusahaan agar mempertahankan konsumen dalam jangka panjang. konsumen merupakan aset yang sangat berharga bagi suatu perusahaan. Kelangsungan hidup perusahaan tergantung pada konsumen.

Menurut Chaniotakis dan Lymeropoulus (dalam Jatra 2015). Kualitas pelayanan merupakan sebuah sikap yang berkaitan dengan hasil dari perbandingan antara harapan dari layanan dengan persepsinya terhadap kinerja aktual dengan menekankan pada orientasi untuk kepuasan pelanggan. Kualitas

pelayanan merupakan salah satu ukuran kepuasan konsumen dimana perusahaan akan mempertimbangkan kebijakan mengenai seberapa pentingnya kualitas pelayanan yang diberikan dibandingkan dengan kepuasan yang diterima oleh para konsumen. Semakin tinggi tingkat kualitas pelayanan yang dipersepsikan perusahaan, maka akan berdampak kepada semakin meningkatnya kepuasan konsumen. Pernyataan tersebut menegaskan adanya hubungan erat antara kualitas pelayanan dengan kepuasan konsumen.

Menurut Kotler dan Armstrong (2012:278) dalam arti yang sempit harga (*price*) adalah jumlah yang ditagihkan atas suatu produk atau jasa, lebih luas lagi harga adalah jumlah semua nilai yang diberikan oleh pelanggan untuk mendapatkan keuntungan dari memiliki atau menggunakan suatu produk atau jasa. Menurut Andi (2015:128) harga menjadi faktor utama yang dapat mempengaruhi pilihan seorang pembeli, harga cukup berperan dalam menentukan pembelian konsumen, untuk itu sebelum menetapkan suatu harga, sebaiknya perusahaan melihat beberapa referensi harga suatu produk yang dinilai cukup tinggi dalam penjualan.

Menurut Kotler dan Armstrong (2014:253) kualitas produk adalah karakter yang dimiliki sebuah produk yang mempunyai kemampuan memenuhi kebutuhan pelanggan. Kualitas memerlukan suatu proses perbaikan yang terus-menerus, yang dapat diukur, baik secara individual. Kualitas produk harus dibangun dari awal dari penerima input hingga perusahaan menghasilkan output bagi pelanggannya. Menurut Tjiptono (2012:75), kualitas produk adalah tingkat mutu yang diharapkan dan pengendalian keragaman dalam mencapai mutu tersebut untuk memenuhi kebutuhan konsumen.

Berdasarkan uraian latar belakang diatas, maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian mengenai pengaruh kualitas pelayanan, harga dan kualitas produk terhadap kepuasan konsumen di kafe Balai Kopmil Bekasi Utara.

1.2. Perumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang diatas, maka dapat dirumuskan masalah pokok penelitian adalah sebagai berikut :

1. Bagaimana pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen di Kafe Balai Kopmil Bekasi Utara ?
2. Bagaimana pengaruh harga terhadap kepuasan konsumen di Kafe Balai Kopmil Bekasi Utara ?
3. Bagaimana pengaruh kualitas produk terhadap kepuasan konsumen di Kafe Balai Kopmil Bekasi Utara?
4. Bagaimana pengaruh kualitas pelayanan, harga dan Kualitas Produk terhadap kepuasan konsumen di Kafe Balai Kopmil Bekasi Utara ?

1.3. Tujuan Penelitian

Tujuan dari Penelitian ini adalah untuk mengetahui :

1. Untuk mengetahui seberapa besar pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen Kafe Balai Kopmil Bekasi Utara .
2. Untuk mengetahui seberapa besar pengaruh harga terhadap kepuasan konsumen Kafe Balai Kopmil Bekasi Utara .
3. Untuk mengetahui seberapa besar pengaruh kualitas produk terhadap kepuasan konsumen Kafe Balai Kopmil Bekasi Utara.
4. Untuk mengetahui seberapa besar pengaruh kualitas pelayanan, harga dan kualitas produk terhadap kepuasan konsumen Kafe Balai Kopmil Bekasi Utara.

1.4. Manfaat Penelitian

Manfaat Penelitian adalah :

1. Bagi Peneliti, Penelitian ini bermanfaat untuk memperdalam pengetahuan penulisan karya ilmiah, serta menambah wawasan peneliti terkait faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pelanggan dan penerapannya.
2. Bagi perusahaan, Sebagai bahan masukan bagi perusahaan dalam melakukan evaluasi terhadap kualitas pelayanan, harga dan kualitas produk sehingga dapat menjadi lebih baik