

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pada saat ini banyak sekali kemajuan dan perubahan yang terjadi dalam dunia bisnis, perubahan pada dunia bisnis ditandai dengan gaya hidup dan kemajuan teknologi yang semakin canggih. Sehingga pemasaran menjadi sangat diperlukan untuk mendorong kemajuan bisnis. Bisnis adalah keseluruhan aktifitas bisnis yang terkait dengan penjualan dan pemberian layanan kepada Konsumen untuk penggunaan yang sifatnya individu sebagai pribadi maupun keluarga. Agar bisa berhasil dalam bisnis yang kompetitif, pelaku bisnis harus dapat menawarkan promosi yang tepat, dengan Pelayanan yang berstandart dan pemahaman terhadap pelaku bisnis terhadap karakteristik target Pasar atau Konsumen yang akan dilayani merupakan hal yang sangat penting. Menangkap peluang kebutuhan akan tempat berkumpul dan pergeseran gaya hidup masyarakat modern yang menjadikan kegiatan tersebut sebagai bagian dari kebutuhan hidup. Datang ke Cafe sudah menjadi gaya hidup atau kebiasaan tersendiri baik dikalangan remaja bahkan orang tua. Kata Cafe berasal dari bahasa perancis yang berarti minumkan kopi. Namun seiring perkembangannya, Cafe tidak hanya sebuah kedai yang menjual minuman kopi saja tetapi juga menjual beraneka macam makanan dan minuman. Keberadaan Cafe seolah sudah menjamur dan dapat ditemui dimana-mana dengan berbagai konsep seperti Cafe bergaya rumahan. Bergaya klasik hingga bergaya modern yang menjadi ciri khas Cafe tersebut. Makanan dan minuman yang ditawarkan pun beragam makanan ringan. Makanan utama dan tentu saja berbagai macam olahan minuman yang sebagian besar berbahan dasar kopi.

Salah satu bisnis makanan atau usaha yang juga merasakan Ketatnya persaingan yang ada mengharuskan para pemilik Cafe tidak hanya memikirkan cita rasa yang akan dijual, melainkan banyak aspek yang harus di pertimbangkan dengan baik agar tetap dapat mempertahankan Konsumen yang sudah ada untuk Cafe yang telah lama berdiri serta dapat menjaring Konsumen baru dan untuk Cafe baru, menjaring Konsumen yang banyak berfungsi untuk membuat usahanya semakin berkembang dengan baik. Menurut kotler (2002) dalam meningkatkan pesaing masing – masing perusahaan harus dapat memenangkan persaingan tersebut dengan menampilkan produk yang terbaik dan dapat memenuhi selera Konsumen yang selalu berkembang dan berubah-ubah sesuai dengan perilaku Konsumen. Berdasarkan kenyataan yang ada, perusahaan dapat mengantisipasi perkembangan ekonomi yang semakin kompetitif dengan melakukan strategi tepat agar tidak terselisih dalam persingan. Perusahaan juga harus dapat bersaing dengan perusahaan lain yang bergerak di bidang yang sama.

Strategi dalam mempertahankan Pelanggan, perusahaan harus dapat memberi Pelayanan yang maksimal dalam memuaskan Pelanggan . Loyalitas Pelanggan dapat terjadi apabila harapan benar – benar terwujud demikian pula sebaliknya, jika Pelanggan semakin puas, maka mereka akan kembali membeli produk kita dan membicarakan hal tersebut kepada orang lain secara menguntungkan. Salah satu strategi usaha untuk mempertahankan Pelanggan yaitu dengan memperbaiki Kualitas Pelayanan. Kualitas Layanan adalah salah satu kunci sukses agar dapat bertahan pada kondisi persaingan yang bsemakin ketat. Sehingga perusahaan harus mampu memberikan layanan sesuai dengan keinginan Konsumen seta dapat memuaskan Konsumennya. Variabel – variabel yang termasuk di dalamnya adalah keandalan (realibility), daya tangkap (responsiveness), jaminan (assurance), empati (emphaty), dan bukti fisik (tangible). Pada dasarnya Loyalitas Konsumen sangat terpengaruh pada Pelayanan yang diberikan oleh produsen. Persaingan dunia bisnis juga memperhatikan setiap variabel yang mempengaruhi Loyalitas Konsumen, karena setiap variabel harus berjalan selaras untuk menciptakan Loyalitas Konsumen. Beberapa faktor yang dapat mempengaruhi Kepuasan Konsumen yaitu Kualitas produk, Kualitas Pelayanan dan Harga.

Menurut Tjiptono (2010) layanan adalah suatu sikap atau cara dalam melayani Pelanggan supaya Konsumen mendapatkan Kepuasan yang meliputi kecepatan, ketepatan, keramahan, dan kenyamanan. Kualitas Layanan adalah salah satu kunci dalam membantu perusahaan agar tetap bisa menjaga Pelanggan nya tetap loyal. Selain itu Kepuasan merupakan perasaan kecewa maupun senang sebagai hasil perbandingan dari hasil atau penampilan produk yang diterima beserta harapannya. Ketika Konsumen merasa senang dengan hasil atau penampilan dari produk tersebut, maka ia akan merasa puas terhadap produk tertentu . Menurut Tjiptono (2010) Kualitas Pelayanan adalah upaya pemenuhan kebutuhan kebutuhan dan keinginan pelanggan , serta ketetapan penyampaian untuk mengimbangi harapan pelanggan. Penelitian Runtuwu dkk (2014), Pelanggan tidak hanya sekedar membeli produk namun sekaligus membeli layanan yang menyertainya. Kualitas Pelayanan akan mempengaruhi Kepuasan Konsumen dalam membeli barang atau jasa yang ditawarkan oleh perusahaan. Hasil Penelitian Worodiyanti dan Maspiah (2016) Kualitas Pelayanan berpusat pada upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan Pelanggan serta ketetapan serta ketetapan penyampaian untuk mengimbangi harapan Pelanggan. Pada umumnya Pelanggan akan merasa senang jika dilayani dengan sopan, ramah, dengan sepenuh perhatian sehingga akan timbul Kepuasan . Dengan demikian, Pelayanan merupakan hal yang penting dalam menentukan Kepuasan Pelanggan. Kepuasan pelanggan merupakan perasaan konsumen setelah menerima pelayanan dimana kinerja nya melebihi dari harapan konsumen (Qomariah, 2016). Hasil studi Aditya dan Kusumadewi (2017) menyatakan bahwa Kualitas Pelayanan berpengaruh positif terhadap Kepuasan Pelanggan.

Menurut Johns dan Howard (1998), Kualitas Makanan juga dapat mempengaruhi Kepuasan Pelanggan. layanan utama yang ditawarkan oleh Cafe adalah memenuhi kebutuhan dasar manusia. Menurut Essinger dan Wylie yaitu membagi suatu produk, khususnya makanan dalam beberapa kategori seperti Kualitas dalam hal rasa, kuantitas atau porsi, variasi menu yang ditawarkan, cita rasa yang khas, higienitas atau kebersihan, dan inovasi. Cafe yang mampu memberikan makanan yang berkualitas akan memberikan Kepuasan bagi Pelanggan. Menurut Kotler dan Amstrong (2008) Kualitas Produk merupakan salah satu tujuan utama dalam perusahaan, sebab Kualitas adalah salah satu kebijakan penting dalam meningkatkan daya saing produk yang harus memberi Kepuasan kepada Pelanggan. Begitu pula dengan Cafe kedai Doeloe yang menawarkan berbagai menu makanan. Perlu menjaga Kualitas akan produknya dan terus berinovasi agar dapat memuaskan keinginan Pelanggan. Dan juga setiap makanan yang ditawarkan memiliki citra rasa yang enak dan sesuai dengan selera atau ekspektasi Konsumen sehingga dapat membuat Konsumen merasa puas. Namun setiap tambahan Kepuasan Pelanggan, tentunya Harga harus diperhatikan. Pelanggan pasti merasa puas apabila Kualitas Makanan yang dibeli terasa nyaman atau enak dan Harga nya juga menyesuaikan. Kedua hal ini akan membuat Pelanggan puas dan perusahaan tersebut bisa memenangkan persaingan bisnis yang ada.

Saat ini bisnis Café di Kecamatan Kalisat Jember dari waktu ke waktu semakin di nikmati oleh seluruh lapisan masyarakat. Setiap tahun rata – rata jumlah Cafe di Kecamatan Kalisat Kabupaten Jember bertambah. Banyak Cafe –Cafe baru baru bermunculan dengan konsep dan ide – ide yang baru dengan tujuan untuk dapat menarik Konsumen. Dengan banyak Cafe yang bermunculan, membuat Cafe yang telah lama berdiri harus berinovasi untuk tetap dapat mempertahankan konsumennya. Kedai Doeloe Kalisat Jember saat ini bersaing ketat dengan para kompetitornya yaitu Relax Café dan Matto Café, ketiga café ini saling bersaing untuk merebut hati konsumen dengan meningkatkan kepuasan para pelanggannya. Fenomena ini setidaknya mendorong pemasar untuk meraih dan menggunakan kesempatan tersebut guna memasarkan produk dalam kerangka pencapaian sasaran dan tujuan perusahaan. Kedai Doeloe Kalisat Jember diangkat menjadi objek penelitian ini karena Kedai Doeloe Kalisat Jember tetap bertahan walau banyak kompetitor yang baru berdiri, Kedai Doeloe Kalisat Jember selalu mengedapankan kepuasan bagi pelanggannya dengan memberikan

pelayanan yang terbaik dan juga memberikan harga yang dapat dijangkau oleh semua kalangan. Kedai Doeloe Kalisat Jember saat ini telah mengalami penurunan jumlah pengunjung dapat dilihat pada tabel 1.1 berikut :

Tabel. 1.1
Jumlah Pengunjung Kedai Doeloe Kalisat Jember Tahun 2022

| No. | Bulan | Jumlah Pengunjung |
|--------------|----------|-------------------|
| 1 | Januari | 1.892 |
| 2 | Februari | 1.877 |
| 3 | Maret | 567 |
| 4 | April | 514 |
| 5 | Mei | 798 |
| TOTAL | | 5.648 |

Sumber : Kedai Doeloe Kalisat Jember, 2020

Berdasarkan tabel 1.1 dapat dilihat bahwa jumlah pengunjung ada Kedai Doeloe Kalisat Jember mengalami fluktuasi, hal ini dapat terjadi karena perubahan sikap perilaku konsumen, baik dari segi kepuasan maupun keputusan konsumen dalam membeli produk Kedai Doeloe Kalisat Jember. Beberapa faktor yang menjadi alasan jumlah pengunjung mengalami fluktuasi yaitu diantaranya Kurangnya pelayanan saat penyajian yang baik untuk seluruh pelanggan pada Kedai Doeloe Kalisat. Selain itu kurangnya fasilitas wifi untuk memberikan kenyamanan guna memenuhi kepuasan pelanggan pada Kedai Doeloe Kalisat, Pelanggan yang merasa tidak puas dengan keluhan, hal ini tentu menjadi catatan negatif yang tidak segera diatasi akan dapat berakibat pada menurunnya Kepuasan Pelanggan. Kedai Doeloe Kalisat Jember berusaha terus untuk meningkatkan Kualitas produknya guna untuk memuaskan dan mencukupi apa yang diinginkan pelanggan. Rasa yang sesuai dengan keinginan pelanggan, Sehingga para pelanggan menjadi puas terhadap Kedai Doeloe Kalisat Jember. ketiga kurangnya pada Cafe Kedai Doloe Kalisat yaitu perlu inovasi tambahan menu yang bervariasi supaya pelanggan tertarik dan memberikan kenyamanan tersendiri untuk pelanggan baru. Selain itu Harga menentukan Kualitas menu yang disajikan. Dalam hal ini Peneliti mengambil tema tentang adanya pengaruh Kualitas Pelayanan, Food Quality, Dan Harga terhadap Kepuasan Pelanggan Kedai Doeloe Kalisat Jember. Berdasarkan fenomena yang terjadi pada Kedai Doeloe Kalisat Jember, maka peneliti tertarik menganalisa dengan judul “Pengaruh Kualitas Layanan, Kualitas Produk, Dan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan Kedai Doeloe Kalisat Jember”

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang permasalahan yang telah diuraikan di atas, adanya peningkatan dalam penjualan yang dialami oleh Kedai Doeloe Kalisat di kalisat, perlu dilakukan analisis faktor-faktor yang menyebabkan pelanggan puas ketika membeli di Kedai Doeloe Kalisat Jember. Oleh karena itu, Kedai Doeloe Kalisat Jember dihadapkan pada kenyataan bahwa dalam persaingan industri Cafe lainnya di area Kalisat Kota, perusahaan dituntut untuk mampu mengoptimalkan pengelolaan sumber daya ekonominya guna meningkatkan daya saing produknya di Pasar. Sehingga mampu memunculkan Kepuasan Pelanggannya. Adapun rumusan masalah dalam Penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Apakah kualitas layanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan Kedai Doeloe Kalisat Jember?
2. Apakah kualitas makanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan Kedai Doeloe Kalisat Jember?

3. Apakah harga berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan Kedai Doeloe Kalisat Jember?

1.3 Tujuan Penelitian

Tujuan Penelitian adalah:

1. Untuk mengetahui dan menganalisis kualitas layanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan Kedai Doeloe Kalisat Jember.
2. Untuk mengetahui dan menganalisis kualitas makanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan Kedai Doeloe Kalisat Jember.
3. Untuk mengetahui dan menganalisis harga berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan Kedai Doeloe Kalisat Jember.

1.4 Manfaat Penelitian

Adapun kegunaan Penelitian ini adalah:

1. Manfaat Bagi Perusahaan
Hasil Penelitian ini diharapkan dapat memberikan masukan dan sumbangan pemikiran sebagai bahan masukan bagi pengelola perusahaan dibidang Cafe dan untuk meningkatkan Kualitas dalam menentukan strategi pemasaran yang tepat agar jumlah pendapatan makin meningkat di Kedai Doeloe Kalisat Jember.
2. Manfaat Bagi Universitas Muhammadiyah Jember
 - a. Hasil Penelitian dapat digunakan sebagai bahan perbandingan dalam proses belajar mengajar di program studi manajemen
 - b. Dapat memberi manfaat untuk dunia akademik dalam memperkaya teori-teori khususnya untuk analisis strategi pemasaran yang tepat dalam bisnis dibidang Cafe .
3. Manfaat Bagi Peneliti
 - a. Memberikan tambahan pengetahuan yang dapat dipakai sehingga Peneliti dapat memperoleh perbedaan apa yang dipelajari di kampus dengan praktek di lapang.
 - b. Dapat menambah wawasan dan pengetahuan dalam mengkaji permasalahan yang terjadi di Kedai Doeloe Kalisat Jember.
4. Bagi Peneliti Lain
Penelitian ini dapat digunakan sebagai referensi dasar untuk pengembangan Penelitian.