

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Di era globalisasi ini, persaingan antar dunia usaha dan perusahaan semakin ketat. Persaingan yang semakin ketat menuntut para pelaku usaha untuk memiliki keunggulan kompetitif agar mampu bertahan dan bersaing dengan pesaing usaha lainnya. Yang dapat diupayakan setiap perusahaan adalah meningkatkan kualitas produk dan kualitas layanan. Salah satu bisnis kuliner di kota Bogor yang merasakan ketatnya persaingan bisnis adalah Simple Café & Coffee yang merupakan bisnis kuliner berbentuk café dimana konsumen dapat menikmati produk baik makanan maupun minuman yang disediakan.

Simple Café & Coffee bukan hanya menawarkan banyak varian makanan dan minuman tetapi juga menawarkan tempat yang cukup nyaman serta pelayanan yang ramah. Ternyata dengan banyaknya kompetitor lain yang menjual produk yang sama menimbulkan pertimbangan konsumen untuk sampai pada keputusan memilih café tersebut. Sehingga membuat pihak manajemen Simple Café & Coffee berusaha untuk memenuhi apa yang menjadi keinginan atau kebutuhan sesuai dengan kriteria yang dipertimbangkan oleh konsumen, yaitu adalah kualitas pelayanan yang diberikan.

Kualitas pelayanan merupakan salah satu bagian penting yang harus diusahakan oleh setiap perusahaan jika ingin yang dihasilkan dapat bersaing di pasar untuk memuaskan kebutuhan dan keinginan pelanggan. Pelanggan selalu ingin mendapatkan produk yang berkualitas sesuai dengan harga yang dibayar, yang dibarengi dengan kualitas pelayanan yang baik. Harapan pelanggan selalu berubah, sehingga kualitas pelayanan yang diberikan juga harus beradaptasi. Pelanggan mengevaluasi layanan yang diberikan oleh suatu perusahaan dengan membandingkannya dengan perusahaan lain yang sejenis dan dengan membandingkan layanan yang mereka terima dengan layanan yang mereka harapkan.

Kualitas pelayanan (*service quality*) adalah sesuatu yang harus dikerjakan oleh penyedia jasa dengan baik yaitu dengan memberikan bentuk pelayanan yang sesuai dengan harapan pelanggannya. Kualitas pelayanan seperti yang dirasakan oleh para pelanggan, berasal dari suatu perbandingan antara apa yang ditawarkan oleh suatu perusahaan pelayanan yaitu harapan dan dengan persepsi mereka tentang kinerja pemberi jasa.

Pelayanan terhadap pelanggan ini sangat penting artinya bagi kehidupan suatu perusahaan, karena tanpa pelanggan, maka tidak akan terjadi transaksi jual beli diantara keduanya. Untuk itu kegiatan pelayanan perusahaan haruslah berorientasi pada kepuasan pelanggan.

Kualitas pelayanan karyawan terhadap kepuasan pelanggan dapat memberikan kontribusi kepada perusahaan dalam meningkatkan pendapatan jangka panjangnya adalah pada sejauh mana kemampuan perusahaan atau organisasi melayani atau memberikan pelayanan secara maksimal kepada para pelanggannya secara sistematis dan terprogram yang tidak melanggar nilai-nilai etika dalam sebuah bisnis.

Simple Café & Coffee merupakan salah satu Café dengan dekorasi yang sangat menarik dan instagramable namun tetap dengan konsep yang simple. Tidak hanya itu Simple Café & Coffee juga menawarkan berbagai macam varian menu pilihan dengan harga yang berbeda-beda dan berbagai diskon yang diadakan di waktu-waktu tertentu sehingga mampu menarik semua kalangan untuk datang ke Simple Café & Coffee ini mulai dari kalangan muda sampai kalangan tua. Banyaknya pengunjung yang berkunjung adalah konsumen dikalangan menengah seperti anak muda baik itu pegawai, siswa ataupun mahasiswa, dan juga keluarga.

Faktor yang mempengaruhi kepuasan pelanggan tidak hanya dari kualitas pelayanannya saja tapi dapat dipengaruhi oleh harga yang ditawarkan perusahaan, karena harga merupakan penentu seorang konsumen dalam melakukan pembelian dan penetapan harga memiliki tujuan untuk bertahan hidup, memaksimalkan laba jangka pendek, memaksimalkan pendapatan jangka pendek, pertumbuhan penjualan maksimum, menyaring pasar secara maksimum, unggul dalam suatu produk (Kotler dan Armstrong, 2012:122).

Harga juga merupakan salah satu faktor yang sangat penting dalam penjualan, perusahaan banyak bangkrut dikarenakan terlalu mematokan harga yang tidak cocok dipasar. Untuk mengetahui harga yang cocok untuk konsumen perusahaan harus melakukan riset yang lebih mendalam agar mampu menentukan harga yang sesuai dengan konsumen. Konsumen menggunakan harga sebagai bahan pertimbangan dalam menentukan pembelian produk atau tidak, kapan sebaiknya pembelian dilakukan serta berapa besar kebutuhan produk yang akan dibeli sesuai dengan kemampuan daya beli konsumen. Berikut data harga dan menu dari Simple Café & Coffee Leuwiliang:



Gambar 1. 1 Harga dan Menu Simple Cafe & Coffee Leuwiliang

Sumber: Simple Café & Coffee Leuwiliang

Disamping itu Simple Café & Coffee Leuwiliang juga membuat strategi dalam hal harga. Berbagai strategi yang berhubungan dengan harga terus dijalankan seperti dengan memberikan harga yang terbaik bagi pelanggan dan juga memberikan diskon pada waktu-waktu tertentu. Tujuannya adalah untuk menarik minat pelanggan agar mereka mau berkunjung kembali untuk membeli di Simple Café & Coffee Leuwiliang. Akan tetapi dari semua strategi yang telah dilakukan oleh Simple Café & Coffee Leuwiliang hasilnya masih belum banyak dirasakan, dimana masih ada saja pelanggan yang mengeluhkan tentang penetapan harga produk yang dianggap masih tinggi dibandingkan dengan kompetitor lain dan program diskon juga dirasa masih kurang dengan yang telah ditetapkan dan diberikan oleh Simple Café & Coffee Leuwiliang.

Tabel 1. 1 Jumlah pendapatan Simple Café & Coffee Leuwiliang pada bulan Juni-Oktober 2023

No.	Bulan	Pendapatan		Jumlah
		Penjualan Langsung	Penjualan Online	
1	Juni	Rp. 7,860,000,-	Rp. 2,715,000,-	Rp. 10,575,000,-
2	Juli	Rp. 8,610,000,-	Rp. 2,430,000,-	Rp. 11,040,000,-
3	Agustus	Rp. 9,345,000,-	Rp. 2,810,000	Rp. 12,155,000,-
4	September	Rp. 8,100,000,-	Rp. 2,275,000,-	Rp. 10,375,000,-
5	Oktober	Rp. 6,375,000,-	Rp. 3,050,000,-	Rp. 9,425,000,-

Sumber: Simple Café & Coffee Leuwiliang (2024), hasil pendapatan tidak dipublikasikan

Berdasarkan Tabel 1.1 jumlah penjualan dari Simple Café & Coffee Leuwiliang terlihat belum stabil baik secara langsung maupun online dan terdapat penurunan di bulan September-Oktober. Hal ini memerlukan strategi khusus seperti peningkatan kualitas pelayanan dan harga.

Guna memperoleh faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pelanggan di Simple Café & Coffee Leuwiliang dan sebagai upaya untuk melakukan perbaikan di masa yang akan datang, maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul **Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Simple Café & Coffee Leuwiliang.**

1.2 Identifikasi Masalah

Beberapa permasalahan yang muncul, dapat diidentifikasi oleh penulis sebagai berikut:

1. Munculnya banyak pesaing baru yang menjual produk serupa dengan produk yang dikeluarkan oleh Simple Café & Coffee Leuwiliang. Diperkirakan ada 2 café yang berdekatan dengan Simple Café & Coffee Leuwiliang.
2. Masih adanya keluhan dari pelanggan mengenai kualitas pelayanan yang tidak sesuai dengan harapan, yang sekaligus menunjukkan masih rendahnya kinerja karyawan. Seperti sikap sopan santun dari beberapa karyawan yang masih kurang.
3. Harga yang ditetapkan oleh Simple Café & Coffee Leuwiliang cenderung masih dianggap lebih mahal jika dibandingkan dengan harga yang berlaku di pesaing lainnya. Mulai dari harga 20K sedangkan pesaing lain dibawah harga 20rb.
4. Kurangnya promosi dan program diskon yang ditawarkan oleh Simple Café & Coffee Leuwiliang di banding pesaing lain.
5. Tingkat kepuasan yang kurang optimal berpengaruh terhadap pendapatan yang kurang maksimal dan cenderung mengalami penurunan serta penjualan online belum menunjukkan peningkatan secara signifikan bagi Simple Café & Coffee Leuwiliang.

1.3 Pembatasan Masalah

Hasil identifikasi masalah yang ada di Simple Café & Coffee Leuwiliang menunjukkan bahwa permasalahan yang ada cukup banyak. Guna mencegah mengembangkannya penelitian maka penulis membatasi masalah agar terperinci dan jelas. Harapannya pemecahan masalahnya lebih terarah. Oleh sebab itu penulis membatasi

penelitian ini hanya pada pengaruh kualitas pelayanan dan harga terhadap kepuasan pelanggan di Simple Café & Coffee Leuwiliang Bogor.

1.4 Perumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang di atas, maka permasalahan dalam penelitian ini dapat dirumuskan sebagai berikut:

1. Apakah secara parsial kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan di Simple Café & Coffee Leuwiliang?
2. Apakah secara parsial harga berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan di Simple Café & Coffee Leuwiliang?
3. Apakah secara simultan kualitas pelayanan dan harga berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan di Simple Café & Coffee Leuwiliang?

1.5 Tujuan Penelitian

Melihat rumusan masalah di atas maka penelitian ini mempunyai beberapa tujuan, yang dapat penulis sampaikan sebagai berikut :

1. Untuk mengetahui apakah secara parsial kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan di Simple Café & Coffee Leuwiliang?
2. Untuk mengetahui apakah secara parsial harga berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan di Simple Café & Coffee Leuwiliang?
3. Untuk mengetahui apakah secara simultan kualitas pelayanan dan harga berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan di Simple Café & Coffee Leuwiliang?

1.6 Manfaat Penelitian

Adapun manfaat yang diharapkan dari hasil penelitian ini adalah:

1. Bagi Peneliti

Sebagai sarana menggali pengetahuan, pengalaman, dan wawasan yang diharapkan berguna baik dimasa sekarang maupun dimasa yang akan datang.

2. Bagi Simple Café & Coffee

Diharapkan hasil penelitian ini dapat memberikan masukan kepada perusahaan sebagai bahan pertimbangan dan sebagai masukan tentang bagaimana kualitas pelayanan dan harga dapat mempengaruhi kepuasan pelanggan, sehingga berguna untuk mempertahankan pelanggan.

3. Bagi Pihak Lain

Diharapkan penelitian ini dapat memperkaya bahan kepustakaan dan mampu memberikan kontribusi pada pengembangan ilmu manajemen khususnya bidang manajemen pemasaran yang dapat ditindak lanjuti baik untuk mahasiswa/i maupun masyarakat pada umumnya.

1.7 Sistematika Penulisan

Guna memenuhi lebih lanjut laporan ini, maka materi-materi yang tertera pada laporan skripsi ini dikelompokkan menjadi beberapa subbab dengan sistematika penyampaian sebagai berikut:

BAB I PENDAHULUAN

Berisi tentang latar belakang, identifikasi masalah, pembatasan masalah, perumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, dan sistematika penulisan itu sendiri.

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

Bab ini berisikan teori yang berupa pengertian dan definisi yang diambil dari kutipan buku yang berkaitan dengan penyusunan laporan skripsi serta beberapa literatur yang berhubungan dengan penelitian.

BAB III METODOLOGI PENELITIAN

Bab ini berisikan tentang tempat dan waktu pelaksanaan, jenis penelitian, hasil penelitian, populasi dan sampel, teknik pengambilan data, definisi operasional variable dan teknik analisis data penelitian.

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

Bab ini berisi tentang gambaran obyek penelitian, hasil penelitian dan pembahasan yang secara lebih lengkap mengupas berbagai fenomena yang ada dalam penelitian.

BAB V SIMPULAN DAN SARAN

Bab ini berisikan simpulan yang merupakan hasil akhir atas penelitian ini dan juga saran yang berisi masukan untuk pihak obyek penelitian.

DAFTAR PUSTAKA

Berisi tentang berbagai buku, jurnal, rujukan yang secara sah digunakan dalam menyusun penelitian ini.