

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Persaingan dalam dunia bisnis semakin meningkat, salah satu dari sekian banyak bisnis yang menerapkan kualitas pelayanan konsumen sebagai salah satunya kini semakin disadari bahwa kualitas pelayanan menjadi kunci utama untuk menjadi pemenang dalam persaingan tersebut. Semakin kesini makin di sadari bahwa kualitas harga dan pelayanan dalam kepuasan pelanggan merupakan salah satu aspek vital dalam bertahan bisnis dan memenangkan persaingan. Kepuasan pelanggan menjadi salah satu senjata andalan dalam bersaing tetapi bisa juga sebaliknya, dimana dalam hal dunia bisnis bisa menjadi suatu boomerang yang bisa menghancurkan dalam dunia bisnis yang kompleks.

Kepuasan pelanggan menjadi salah satu faktor yang penting dalam menjalankan suatu usaha bisnis. Pemenuhan atas kepuasan pelanggan menjadi hal yang penting dikarenakan kepuasan pelanggan merupakan strategi dalam bisnis jangka panjang serta mendorong agar suatu perusahaan semakin memenuhi apa yang akan menjadi kebutuhan para pelanggan setianya, oleh karena itu perusahaan harus menemukan cara dalam mengatasi masalah tersebut sehingga pelanggan menjadi puas. Kepuasan dapat diartikan sebagai perasaan senang dan kelegaan seseorang ketika konsumen menggunakan suatu produk atau jasa untuk mendapatkan pelayanan suatu produk atau jasa.

Perkembangan gaya hidup menjadi semakin pesat, tingkat kesibukan didalam pekerjaan yang semakin tinggi membuat masyarakat membutuhkan tempat untuk sekedar melepas lelah atau mencari tempat bersantai yang bisa menyegarkan suasana dan membuat semangat kembali pulih, kafe menjadi salah satu pilihan yang favorit di masyarakat. Saat ini, banyaknya kafe mulai bermunculan di setiap kota-kota yang menjadi pemandangan sehari-hari. Munculnya setiap kafe juga dibarengi dengan tema dan tujuan tertentu. Misalnya, konsep dengan iringan musik, harga yang terjangkau, sajian menu dengan nuansa tradisional sampai modern hingga lokasi yang

seakan menjadi daya tarik tersendiri khususnya bagi anak muda ataupun generasi milenial. Kafe masih menjadi andalan bagi para anak muda khususnya di Kota Bekasi. Hal ini dapat dilihat dari fenomena yang munculnya kafe-kafe di Kota Bekasi. Keberadaan kafe di kota Bekasi mulai diperhitungkan bagi anak-anak muda khususnya mahasiswa saat ini.

Pada Umumnya, kafe adalah tempat seorang atau lebih yang saling bertemu, baik itu dengan keluarga, teman ataupun rekan bisnis. Tidak asing bahwa pembuktian ini kian berpengaruh terhadap kehidupan anak-anak muda di kota Bekasi ini seperti nongkrong dan hangout. Kini orang pergi ke coffee shop tidak hanya untuk mencicipi makanan atau minuman khasnya, melainkan untuk nongkrong dan bersantai dengan kelompoknya. Tak jarang kini di kota Bekasi banyak terdapat Coffee Shop dengan konsep yang unik dan berbeda-beda. Salah satunya kafe *Small Street Coffe*.

Small Street Coffe adalah perusahaan yang bergerak dalam bidang kuliner minuman kopi yang dituntut untuk memberikan pelayanan yang terbaik maupun berkualitas kepada pelanggannya. *Small Street Coffee* saat ini merupakan salah satu *Coffe shop* yang menjadi tempat kuliner pilihan untuk para penggemar kopi sembari melepas lelah dan tempat bersantai. Selain kuliner kopi, *Small Street Coffe* juga menyajikan minuman non coffee dan terdapat beberapa hidangan cemilan.

Tabel 1.1 Perbandingan Harga

No	Merk	Menu	Harga
1	Small Street Coffee	Kopi Susu Aren	Rp 12.000
2	Naya Coffee	Kopi Susu Aren	Rp 23.000
3	Coffeinn.Friday	Kopi Susu Aren	Rp 20.000
4	Terka Coffee	Kopi Susu Aren	Rp 18.000

Sumber : Data Diolah Penulis, 2021

Berdasarkan Tabel di atas ada beberapa merek *Coffe Shop* yang pelayanan dan harganya yang berbeda-beda seperti dalam hal menu Kopi Susu Aren. *Small Street Coffe* dengan harga Rp 12.000, Naya Coffe dengan harga Rp 23.000, Coffeinn Friday dengan harga Rp 20.000 dan Terka Coffe dengan harga Rp 18.000. Dari perbandingan tersebut *Small Street Coffe* lebih memilih dengan memasang harga

yang cukup terjangkau dan di *Small Street Coffe* mereka lebih memilih menjual tempat dan kualitas pelayanannya. Para konsumen yang datang ke *Small Street Coffe* adalah konsumen yang tidak peduli dengan merek tetapi konsumen membandingkan apakah uang yang di keluarkan oleh konsumen sebanding dengan apa yang konsumen dapatkan.

Kualitas harga adalah faktor terpenting yang mempengaruhi kepuasan konsumen. Para pengusaha bisnis kuliner harus melakukan riset yang mendalam agar dapat menentukan harga yang sesuai dengan target konsumen, karena apabila ada kesalahan dalam menentukan harga itu akan mempengaruhi volume penjualan. Apabila harga yang ditentukan terlalu tinggi maka pendapatan bisa menurun karena konsumen akan mencari produk yang murah atau harga yang terlalu rendah. Harga suatu produk sebagai penentu dalam kepuasan konsumen terhadap produk tersebut. Ketika harga tidak sesuai dengan kualitas dan kemauan konsumen maka konsumen akan cenderung tidak akan merasakan kepuasan terhadap produk tersebut. Menurut Kotler dan Armstrong (Aulia & Hidayat, 2017) dalam arti sempit, kualitas harga adalah jumlah yang dibebankan untuk suatu produk atau jasa. Lebih luas lagi, kualitas harga adalah jumlah dari semua nilai yang diberikan oleh pelanggan untuk keuntungan dan penggunaan suatu produk atau jasa. Kemudian menurut Morissan (Citra Savitri & Flora Patricia Anggela, 2020) kualitas harga adalah nilai suatu barang, untuk mendapatkan suatu barang maka konsumen harus mengeluarkan uang dengan seharga produk yang konsumen inginkan. Kualitas harga bukan hanya angka-angka saja tetapi harga mempunyai fungsi sebagai acuan nilai jual produk dan memudahkan bertransaksi antara penjual dan pembeli.

Selain kualitas harga, kualitas pelayanan juga faktor yang mempengaruhi kepuasan konsumen. Konsumen akan merasa senang jika mendapatkan pelayanan yang ramah dan sopan sehingga akan menimbulkan rasa kepuasan, selain itu ada beberapa pula konsumen yang merasa puas dengan mendapatkan pelayanan yang andal, ketersediaan dalam membantu konsumen dan memberikan pelayanan yang

tepat waktu. Karyawan *Small Street Coffe* juga dituntut untuk memberikan pelayanan kepada konsumen agar konsumen merasa puas dengan itu dapat membangun kepercayaan untuk terus membeli dan bahkan konsumen merekomendasikan kepada orang lain sehingga semakin menambahnya para konsumen yang berdatangan untuk membeli. Menurut Yoeti (Handoko, 2017) kualitas pelayanan adalah suatu yang tidak nyata (intangible) dari hasil kegiatan timbal balik antara pemberi pelayanan dan penerima layanan yang melalui aktivitas untuk memenuhi kebutuhan konsumen. Sedangkan menurut Usmara (Citra Savitri & Flora Patricia Anggela, 2020) kualitas pelayanan merupakan pernyataan sikap dan hubungan yang dihasilkan dari perbandingan antara harapan dengan kinerja.

Berdasarkan uraian diatas, maka penulis merasa perlu untuk membahas masalah ini lebih dalam dan menjadikan objek dalam skripsi ini dengan berjudul **“Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kualitas Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan *Small Street Coffe* Rawalumbu Bekasi”**

1.2 Rumusan Masalah

1. Apakah kualitas pelayanan berpengaruh terhadap Kepuasan Pelanggan pada *Small Street Coffe*?
2. Apakah kualitas harga berpengaruh terhadap Kepuasan Pelanggan pada *Small Street Coffe*?
3. Apakah Kualitas pelayanan dan harga berpengaruh terhadap Kepuasan Pelanggan pada *Small Street Coffe*?

1.3 Tujuan Penelitian

Tujuan yang ingin dicapai oleh penulis dalam penelitian ini adalah :

1. Untuk mengetahui apakah Kualitas pelayanan berpengaruh terhadap Kepuasan Pelanggan pada *Small Street Coffe*?
2. Untuk mengetahui apakah kualitas harga berpengaruh terhadap Kepuasan Pelanggan pada *Small Street Coffe*?

3. Untuk mengetahui apakah Kualitas pelayanan dan harga berpengaruh terhadap Kepuasan Pelanggan pada *Small Street Coffe*?

1.4 Manfaat Penelitian

1. Bagi Penulis

Diharapkan penelitian ini dapat menambah pengetahuan dan wawasan serta dapat menerapkan teori yang sudah diperoleh selama masa perkuliahan.

2. Bagi Perusahaan

Hasil penelitian ini diharapkan dapat berguna bagi perusahaan untuk menjadi bahan pertimbangan yang sejauh mana Pengaruh Kualitas Harga Dan Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan *Small Street Coffe*.

3. Bagi Akademis

Penelitian ini memberikan pemahaman yang lebih jauh membantu menambah kepustakaan dan dapat digunakan sebagai tambahan referensi peneliti tentang Pengaruh Kualitas Harga Dan Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan *Small Street Coffe*

1.5 Batasan masalah

Berdasarkan latar belakang di atas, penulis membatasi permasalahan penelitian supaya lebih terarah. Penelitian ini terfokus pada Pengaruh Kualitas Harga Dan Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan *Small Street Coffe*.

1.6 Sistematika penulisan

Untuk mendapat gambaran secara keseluruhan mengenai penulisan dalam penelitian tersebut, maka penulisan di susun oleh peneliti sebagai berikut:

BAB I : PENDAHULUAN

Pada bab ini menguraikan tentang latar belakang masalah yang menjadi dasar pemikiran atau latar belakang penelitian ini untuk selanjutnya di susun rumusan masalah dan di uraikan tentang tujuan penelitian, manfaat penelitian, serta batasan masalah kemudian diakhiri dengan sistematika penulisan.

BAB II : TINJAUAN PUSTAKA

Pada bab ini berisi tentang landasan teori yang menjadi dasar dalam perumusan hipotesis dalam penelitian ini. Lalu diuraikan juga dan digambarkan kerangka pemikiran dari peneliti tersebut dan terakhir hipotesis.

BAB III : METODOLOGI PENELITIAN

Pada bab ini menguraikan tentang variabel penelitian dan definisi operasional, penentuan populasi dan sampel, jenis dan sumber data, metode pengumpulan data, kerangka konseptual serta metode analisis yang di gunakan dalam menganalisis data yang telah di peroleh.

BAB IV : HASIL DAN PEMBAHASAN

Pada bab ini menguraikan tentang gambaran atau profil perusahaan, responden dalam objek penelitian, hasil analisis data dan pembahasan analisis

BAB V : PENUTUP

Pada bab ini berisi kesimpulan hasil analisis penelitian serta implikasi manajerial

