

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar belakang

Globalisasi telah mendorong dunia bisnis menjadi semakin kompetitif. Persaingan selalu timbul pada dunia bisnis yang mendorong timbulnya inspirasi baru yang dapat menciptakan produk dan jasa menjadi nilai lebih pada pelanggannya. Sedangkan istilah globalisasi bukan hanya terjadi untuk membentuk persaingan lingkungan bisnis yang ketat, namun juga terjadi pada tingginya arus informasi yang telah mengubah gaya hidup masyarakat.

Salah satu jenis usaha yang sangat berkembang ialah usaha makanan, yang semakin meningkat pesat ditandai dengan banyaknya ragam usaha makanan yang bisa kita temukan di Indonesia, contohnya seperti kafe, perkembangan bisnis kafe di Indonesia pada saat ini bisa dikatakan cukup pesat. Karena saat ini banyak sekali para pebisnis yang mulai untuk membuka usaha kafe dengan banyaknya konsep baru yang mereka ciptakan untuk menarik perhatian para konsumen. Terlebih lagi persaingan bisnis kafe bisa dibilang cukup ketat, oleh karena itu para pelaku bisnis harus bisa berfikir lebih keras untuk membuat ide – ide kreatif agar dapat menciptakan konsep yang berbeda dari kafe yang lainnya.

Industri kafe sendiri merupakan salah satu tempat yang banyak dikunjungi oleh masyarakat untuk melepaskan penat dan stres setelah banyak melalui berbagai aktivitas seharian. Kafe di zaman sekarang sudah jauh berbeda dengan kafe zaman dulu, kalau kafe zaman dulu hanya dijadikan sebagai tempat untuk makan dan minum tapi di zaman sekarang kafe sudah menjadi tempat untuk berbincang-bincang dengan teman, bersantai, mengerjakan tugas, bahkan kafe sendiri juga sering digunakan oleh para karyawan untuk dijadikan tempat meeting dengan rekan kerjanya. Jadi agar bisnis kafe dapat mencapai nilai yang baik di mata para konsumen, maka pihak kafe harus dapat memenuhi kebutuhan para konsumennya, dengan begitu hal

tersebut akan menarik perhatian para konsumen , dengan harapan konsumen akan loyal kepada kafe tersebut.

Bisnis kafe merupakan salah satu umkm yang banyak diminati oleh masyarakat, dan di Kabupaten Bekasi sendiri khususnya di daerah setia mekar tambun selatan tersebar 3 hingga 4 kafe yang salah satunya adalah *Unlocked Cafe*. Kafe yang berdiri sejak 21 Maret 2021 ini memiliki jam operasional yang normalnya adalah pukul 11.00-24.00 WIB, alasan pemilik kafe memilih jam operasional tersebut karena mengikuti waktu makan siang para pelajar dan pekerja. Namun di bulan ramadhan ini *Unlocked Cafe* memiliki jam operasional yang berbeda dari biasanya, yaitu di mulai pukul 16.00 – 24.00 WIB dengan alasan mematuhi Peraturan Pemerintah Daerah. *Unlocked Cafe* buka dari Senin hingga Minggu, dengan tingkat keramaian tertinggi khususnya pada hari jum'at, sabtu dan minggu.

Unlocked Cafe tidak hanya menyajikan makanan dan minuman, namun kafe ini juga memberikan suasana yang berbeda seperti adanya untuk menambah kenyamanan para pelanggan, *Unlocked Cafe* juga menyediakan layanan reservasi untuk berbagai acara seperti ulang tahun, anniversary serta berbagai macam perayaan lainnya. Kafe yang memiliki kapasitas 100 orang dengan 17 meja dan 8 karyawan.

Unlocked Cafe memiliki menu andalan yaitu *Chicken Steak* yang hanya di banderol dengan harga mulai 23 ribu saja. Harga tak jarang dijadikan konsumen sebagai indikator nilai antar manfaat yang dirasakan dari harga suatu barang atau jasa. jika harga yang ditetapkan tidak sama dengan harapan pelanggan maka taraf loyalitas pelanggan akan menurun dan begitupun sebaliknya jika harga yang ditetapkan sama dengan harapan pelanggan maka akan membangun loyalitas pelanggan yang tinggi.



Gambar 1.1 Price list dari Unlocked Cafe

sumber : *instagram unlockedcafe*

Unlocked Cafe selalu mengutamakan kualitas pelayanan dengan menjaga komunikasi terhadap para pelanggan dengan cara meminta kritik dan saran sebagai bahan perbaikan kemudian hari. Oleh karena itu kualitas pelayanan menjadi sebuah indikator penting yang menentukan kepuasan pelanggan dan setiap pebisnis harus bisa memberikan kualitas pelayanan yang sesuai dengan kebutuhan pelanggan sebagai usaha mempertahankan daya saing.

Dengan memperhatikan hal tersebut diharapkan para pelanggan yang berkunjung akan mempunyai kesan yang baik terhadap *Unlocked Cafe* dan membuat pelanggan menjadi loyal. karena hal tersebut sudah dianggap penting bagi *Unlocked Cafe*, oleh karena itu peneliti tertarik untuk meneliti lebih jauh tentang pengaruh kualitas pelayanan dan harga terhadap loyalitas pelanggan, penelitian ini difokuskan untuk mengetahui seberapa besar pengaruhnya kualitas pelayanan dan harga pada *Unlocked Cafe* dan judul dari penelitian ini adalah **“Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Harga Terhadap Loyalitas Pada Para Pelanggan *Unlocked Cafe*“**.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang sudah diuraikan, maka rumusan masalah yang dapat ditarik sebagai berikut :

1. Apakah kualitas pelayanan dapat berpengaruh terhadap loyalitas pelanggan *unlocked cafe* ?
2. Apakah harga dapat berpengaruh terhadap loyalitas pelanggan *unlocked cafe* ?
3. Apakah kualitas pelayanan dan harga berpengaruh terhadap loyalitas pelanggan *Unlocked Cafe*?

1.3 Tujuan Penelitian

Rumusan masalah diatas mengantarkan peneliti untuk mendapatkan tujuan penelitian yakni:

1. Untuk mengetahui apakah kualitas pelayanan memiliki pengaruh terhadap loyalitas pelanggan *Unlocked Cafe*.
2. Untuk mengetahui apakah harga memiliki pengaruh terhadap loyalitas pelanggan *Unlocked Cafe*.
3. Untuk mengetahui apakah kualitas pelayanan dan harga memiliki pengaruh terhadap loyalitas pelanggan *Unlocked Cafe*.

1.4 Manfaat Penelitian

Manfaat yang bisa diambil dari penelitian ini :

1. Bagi Peneliti

Diharapkan dapat memberikan wawasan dan pengetahuan yang baru dimulai dari pengalaman yang diperoleh saat melakukan penelitian, serta dapat mengembangkan ilmu pengetahuan khususnya dibidang manajemen pemasaran.

2. Bagi Pemilik Bisnis

Agar pihak pebisnis dapat mengetahui bagaimana penilaian pelanggan terhadap kualitas pelayanan dan harga yang sudah diberikan,

agar nanti nya bisa menjadi masukan yang positif bagi pemilik bisnis untuk lebih memajukan kualitas pelayanan dimasa yang akan datang.

1.5 Batasan Masalah

Peneliti memiliki keterbatasan dari segi waktu dalam proses pengumpulan data dengan menyebarkan kuesioner kepada para pelanggan *Unlocked Cafe* dan hanya pelanggan yang berkunjung 2 kali atau lebih dari 2x ke *Unlocked Cafe* yang bisa dijadikan sample untuk penelitian.

1.6 Sistematika Penulisan

Sistematika penulisan dibuat untuk mempermudah peneliti dalam menyusun skripsi , maka diperlukan sistematika penulisan yang baik, berikut sistematika penulisan adalah :

BAB I PENDAHULUAN

Bab ini menjelaskan tentang latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, batasan masalah dan sistematika penulisan

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

Bab ini menjelaskan tentang tinjauan teori, literatur yang melandasi topik pada umumnya, hipotesis dan kerangka pemikiran

BAB III METODE PENELITIAN

Bab ini menjelaskan tentang desain penelitian, tahapan penelitian, operasionalisasi variable, waktu dan tempat penelitian, metode pengambilan sample dan metode analisa data

BAB VI ANALISA DAN PEMBAHASAN

Membahas mengenai Hasil analisa data, Pembahasan (diskusi) hasil penelitian.

BAB V PENUTUP

Membahas mengenai Kesimpulan dan Implikasi Manajerial.