

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Penelitian

Kesibukan yang dimiliki oleh setiap orang yang ada di kota besar membuat kafein menjadi salah satu kebutuhan mereka dalam menjalankan kegiatan mereka sehari-hari. Kebutuhan akan kafein tersebut seakan menjadi *life-style* masyarakat di kota besar. Kebutuhan akan kafein tersebut menjadi peluang yang dapat di gunakan oleh para pembisnis untuk membuka kedai kopi dimana kedai kopi yang saat ini sudah berkembang dari kedai kopi yang kecil dan dengan desain yang seadanya berkembang menjadi kedai kopi yang di design dengan fasilitas yang nyaman sehingga para penikmat kopi dapat menikmati kopi dengan nyaman. Gaya hidup yang semakin tinggi membuat para pelanggan mencari dan menikmati segala sesuatu yang sedang *trend* saat ini dimana Cafe dengan fasilitas yang nyaman menjadi salah satu yang diminati oleh pelanggan. Pada jaman sekarang Cafe sudah tidak digunakan hanya untuk menikmati kopi saja, cafe yang memiliki fasilitas dan pelayanan yang baik sering diminati oleh para penikmatnya untuk melakukan rapat untuk keperluan bisnis, menjadi sarana tempat belajar dan lainnya.

Kepuasan Konsumen adalah kondisi dimana kebutuhan, keinginan dan harapan konsumen terhadap suatu produk atau jasa sesuai dengan apa yang konsumen inginkan. Setiap perusahaan akan berusaha untuk meningkatkan dan juga mempertahankan kepuasan yang dirasakan oleh konsumen dimana konsumen yang merasa puas akan produk atau jasa yang ditawarkan tentu akan selalu menggunakan produk atau jasa yang di tawarkan tersebut. Maka dari itu perusahaan akan selalu berusaha meningkatkan kepuasan dari konsumen perusahaan. ada beberapa faktor yang dapat mempengaruhi kepuasan konsumen dimana salah satunya adalah kualitas pelayanan yang diberikan kepada konsumen

Kualitas pelayanan ialah suatu keadaan bergerak maju yg berkaitan erat dengan produk, jasa, sumber daya manusia. serta proses dan lingkungan yang setidaknya dapat memenuhi atau malah bisa melebihi kualitas pelayanan yang dibutuhkan. Kualitas pelayanan sangat penting bagi perusahaan yang bergerak di bidang pemberian jasa. Kualitas pelayanan yang baik akan berdampak pada kelangsungan perusahaan ini. Perusahaan harus memberikan upaya yang terbaik kepada para pelanggannya agar dapat menjadi puas akan pelayanan yang diberikan sehingga

pelanggan perusahaan akan menjadi semakin loyal terhadap perusahaan. Dengan adanya kualitas pelayanan yang baik tentu akan membuat konsumen menjadi semakin nyaman dalam membeli produk atau jasa yang ditawarkan kepada konsumen yang berarti kepuasan dari konsumen tersebut akan semakin meningkat.

Selain itu, kualitas produk juga dapat mempengaruhi kepuasan dari konsumen dimana kualitas produk merupakan suatu kemampuan produk dalam melakukan fungsi-fungsinya, kemampuan itu meliputi daya tahan, kehandalan, ketelitian, yang diperoleh produk dengan secara keseluruhan. kualitas produk yang dipertahankan dengan baik tentu akan memberikan dampak yang baik bagi perusahaan dimana produk atau jasa yang diberikan memiliki kualitas yang baik akan membuat konsumen menjadi semakin tertarik akan produk atau jasa yang ditawarkan oleh perusahaan sehingga meningkatkan penjualan dari perusahaan dan juga mempertahankan serta meningkatkan kepuasan dari konsumen perusahaan.

harga juga dapat mempengaruhi kepuasan dari konsumen perusahaan dimana Harga adalah suatu nilai tukar yang bisa disamakan dengan uang atau barang lain untuk manfaat yang diperoleh dari suatu barang atau jasa bagi seseorang atau kelompok pada waktu tertentu dan tempat tertentu. Istilah harga digunakan untuk memberikan nilai finansial pada suatu produk barang atau jasa. Harga yang sesuai dengan produk atau jasa yang ditawarkan akan membuat konsumen menjadi semakin tertarik akan produk tersebut, selain itu konsumen juga akan merasa terpuaskan jika konsumen mendapatkan produk atau jasa yang sesuai dengan keinginan dari konsumen namun dengan harga yang sesuai atau lebih murah dari pada ekspektasi dari konsumen tersebut yang berarti harga yang semakin murah akan dapat meningkatkan kepuasan dari konsumen.

Coffeine Coffee merupakan salah satu café yang ada di kota tebing tinggi dimana café ini sudah berdiri sejak tahun 2021. café ini memiliki berbagai jenis produk makanan dan minum dengan tema dan konsep yang cukup kekinian. namun penjualan dari café ini mengalami masalah dimana sejak tahun 2022 hingga tahun 2023 penjualan dari café ini mengalami fluktuasi namun dengan kecenderungan mengalami penurunan. Meskipun café ini menawarkan berbagai jenis produk makanan dan minuman dengan tema dan konsep yang cukup kekinian, penjualannya mengalami masalah sejak tahun 2022 hingga 2023 dengan kecenderungan menurun. Salah satu penyebab utama penurunan ini adalah semakin banyaknya café pesaing yang bermunculan dengan konsep serupa atau bahkan lebih inovatif, sehingga pelanggan lebih tertarik mencoba tempat-tempat baru yang menawarkan pengalaman berbeda. Selain itu, café ini juga mengalami kurangnya aktivitas pemasaran di media sosial, yang seharusnya menjadi salah satu alat promosi yang efektif untuk menarik perhatian calon pelanggan dan menjaga kesetiaan pelanggan lama.

Kurangnya visibilitas dan engagement di platform media sosial membuat café ini tidak mampu bersaing secara optimal dalam menarik perhatian pasar yang lebih luas dan dinamis. Selain itu Penurunan penjualan di Café Coffeine juga disebabkan oleh kualitas pelayanan yang lambat dan tidak ramah, serta rasa makanan yang tidak konsisten dan harga yang mahal dibandingkan pesaingnya. Penurunan penjualan di Café Coffeine ditandai oleh penurunan volume penjualan, berkurangnya kunjungan pelanggan, dan pendapatan yang menurun untuk memotong biaya operasional, menu makanan yang tidak populer dihapus.

Berdasarkan uraian yang di jelaskan diatas maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul “ Analisis Kepuasan Konsumen Cafe Shop Coffine Coffe di Kota Tebing Tinggi, Sumatra Utara”.

1.2. Rumusan masalah

Berdasarkan uraian dari latarbelakang diatas maka dapat disimpulkan jika rumusan masalah penelitian in adalah sebagai berikut:

1. Bagaimana pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Konsumen pada Coffeine Coffee di Kota Tebing Tinggi?
2. Bagaimana pengaruh Kualitas Produk terhadap Kepuasan Konsumen pada Coffeine Coffee di Kota Tebing Tinggi?
3. Bagaimana pengaruh Harga terhadap Kepuasan Konsumen pada Coffeine Coffee di Kota Tebing Tinggi?
4. Bagaimana pengaruh Kualitas Pelayanan, Kualitas Produk dan Harga terhadap Kepuasan Konsumen pada Coffeine Coffee di Kota Tebing Tinggi?

1.3 Tinjauan Pustaka

1.3.1 Kualitas Pelayanan

Menurut Tjiptono (2014) kualitas pelayanan merupakan tingkat keunggulan yang diharapkan dan bagaimana pengendalian terhadap tingkat keunggulan tersebut dilakukan guna memenuhi keinginan pelanggan.

Menurut Moenir (2017) faktor-faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan adalah:

1. Faktor Kesadaran
2. Faktor Aturan
3. Faktor Organisasi
4. Faktor Pendapatan
5. Faktor Keterampilan dan Kemampuan
6. Faktor Sarana Pelayanan

1.3.2 Kualitas Produk

Menurut Wijaya (2015) kualitas produk adalah gabungan dari berbagai karakteristik produk yang dihasilkan melalui proses pemasaran, rekayasa produksi, dan pemeliharaan, yang memungkinkan produk tersebut memenuhi harapan pelanggan atau konsumen.

Indikator dari kualitas produk menurut Lupiyoadi (2015), adalah:

1. Kinerja (performance)
2. Keandalan (reliability)
3. Fitur (feature)
4. Daya Tahan (durability)
5. Kesesuaian (conformance)

1.3.3 Harga

Menurut Nana Herdiana A (2015) harga secara sederhana didefinisikan sebagai sejumlah uang yang dibayarkan sebagai alat tukar untuk mendapatkan barang atau jasa.

Menurut Philip Kotler (2012) terdapat 4 indikator harga yaitu :

1. Daftar harga
2. Diskon
3. Potongan harga
4. Periode pembayaran

1.3.4 Kepuasan Konsumen

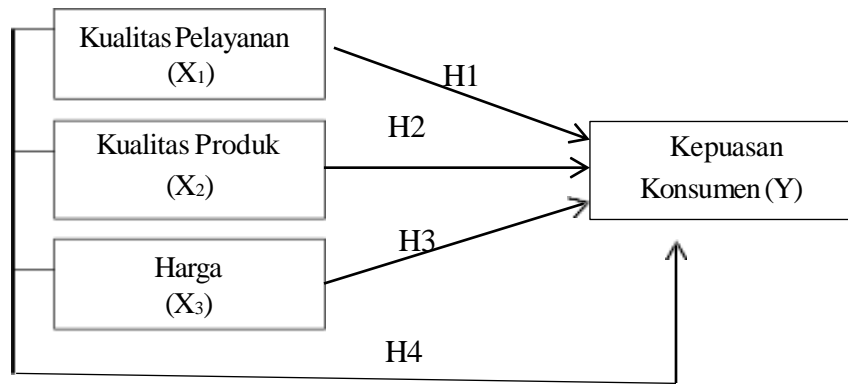
Menurut Fandy Tjiptono (2015), kepuasan konsumen merupakan elemen kunci dalam pemikiran dan praktik pemasaran modern. Perusahaan dapat memenangkan persaingan jika mampu menciptakan dan mempertahankan kepuasan konsumen.

Hawkins dan Lonney dikutip dalam Tjiptono (2014) indikator kepuasan konsumen terdiri dari :

1. Kesesuaian harapan
2. Minat berkunjung kembali
3. Kesiediaan merekomendasi

1.4 Kerangka Konseptual

Berdasarkan rumusan masalah yang telah diuraikan diatas maka dapat disimpulkan jika kerangka konspetual pada penelitian ini adalah sebagai berikut:



Gambar 1.1 Kerangka Konseptual

1.5 Hipotesis penelitian

Berdasarkan latar belakang dan perumusan masalah serta kerangka pemikiran maka hipotesis dari penelitian ini yaitu :

H1 : Kualitas layanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Konsumen terhadap cafeshop caffeine coffee kota tebing tinggi, sumatera utara.

H2 : Kualitas Produk berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Konsumen terhadap cafeshop caffeine coffee kota tebing tinggi, sumatera utara.

H3 : Harga berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Konsumen terhadap cafeshop caffeine coffee kota tebing tinggi, sumatera utara.

H4 : Kualitas Layanan, Kualitas Produk, dan Harga berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Konsumen terhadap cafeshop caffeine coffee kota tebing tinggi, sumatera utara.