

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Bisnis kuliner beberapa tahun ini semakin berkembang pesat. Hal ini menimbulkan kecenderungan mengkonsumsi makanan, minuman serta mencari hiburan diluar rumah. Kota Gresik merupakan salah satu kota yang bisnis kulinernya sangat berkembang pesat. Terdapat 146 restoran yang sudah terdaftar dalam situs resmi pemerintah Kabupaten Gresik. Dari situs tersebut dapat dilihat dengan berbagai macam bisnis kuliner dari skala kecil, skala menengah, maupun skala besar.

Dengan adanya bisnis kuliner yang semakin berkembang khususnya di Kota Gresik, saat ini cenderung tempat kuliner tidak hanya digunakan untuk sekedar makan dan minum saja melainkan juga bisa digunakan untuk tujuan berkumpulnya keluarga, teman, sahabat, ataupun dengan partner bisnis. Salah satu bisnis yang ada di Kota Gresik adalah Upnormal Cafe.

Peneliti memilih Upnormal Cafe Gresik sebagai objek yang diteliti dikarenakan berdasarkan hasil wawancara dengan salah satu pegawai Upnormal (Elis, 2020) yang menyatakan bahwa omzet penjualan Upnormal Cafe yang ada di Gresik mengalami penurunan secara drastis setelah 1 tahun berdiri. Jadi yang pada awalnya sangat rame pelanggan, setelah 1 tahun berdiri pelanggan menurun drastis.

Upnormal Cafe merupakan salah satu café yang termasuk dalam kategori *middle class* yang cukup terkenal di berbagai kota salah satunya di Kota Gresik. Cafe ini menawarkan berbagai macam menu dengan harga yang bervariasi. Strategi Upnormal Cafe salah satunya dengan memperbanyak varian menu tersebut karena tidak semua orang yang pergi ke cafe tersebut ingin nongkrong saja atau berkumpul saja. Melainkan pelanggan juga terkadang menginginkan makan berat di tempat yang menurut pelanggan nyaman. Dengan strategi memperbanyak varian menu itulah diharapkan pelanggan bisa memilih menu makanan dan budget yang dimiliki oleh pelanggan.

Dengan variasi menu yang disediakan oleh Cafe Upnormal Gresik, cafe ini juga memiliki strategi pemasaran yang dengan harga. Menurut Irawan (2007) faktor-faktor pendorong kepuasan pada pelanggan salah satunya adalah harga. Karena bagaimanapun juga harga merupakan salah satu faktor yang membuat masyarakat puas atau tidak dalam membeli produk tersebut. Upnormal Cafe sudah sangat dikenal khususnya pelanggan Gresik. Harga yang diberikan setara dengan kelas menengah ke atas. Masyarakat banyak yang menganggap

harga yang diberikan oleh Upnormal Café tersebut tidak sebanding dengan apa yang diperoleh, tetapi banyak juga yang beranggapan harga yang diberikan setara dengan rasa atau tampilan makanan dan minuman yang diberikan. Menurut Tangguh, dkk (2018) harga suatu produk atau jasa merupakan hal yang sensitif bagi konsumen terutama dalam kepuasan. Pelanggan akan merasakan kepuasan apabila harga sesuai dengan apa yang didapatkan oleh pelanggan.



Gambar 1.1 Menu Upnormal Café Gresik (Daftar menu Upnormal Café Gresik, 2020)

Dapat dilihat dari gambar diatas bahwa harga yang ditawarkan oleh Upnormal Café Gresik relatif lebih tinggi jika dibandingkan dengan kebanyakan café yang ada di Gresik. Hal ini membuat penasaran pelanggan bagaimana rasa dan penyajian yang diberikan Upnormal.

Tidak hanya harga yang mempengaruhi kepuasan pelanggan. Namun Kualitas produk dari Upnormal Cafe sendiri juga berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan. Menurut Irawan (2007) faktor-faktor pendorong kepuasan pada pelanggan salah satunya adalah kualitas produk. Dari hasil penelitian yang dilakukan oleh Bahar dan Sjahrudin (2015) juga membuktikan bahwa kualitas produk mempengaruhi kepuasan konsumen Mc Donald’s. Ketika suatu bisnis memiliki kemampuan dalam menciptakan kualitas produk yang dapat memuaskan pelanggan maka pelanggan tersebut akan merasakan puas dan akan kembali lagi.

Menurut *American Society for Quality Control*, kualitas adalah ciri-ciri dan karakteristik-karakteristik dari suatu produk/jasa dalam hal kemampuannya untuk memenuhi kebutuhan-kebutuhan yang telah ditentukan dan bersifat laten (Lupiyoadi, 2001). Demikian pula dengan Upnormal Cafe yang memiliki kualitas dan ke-khas-an tersendiri daripada bisnis lainnya yaitu terdapat dalam mie instan yang merupakan ciri khas pada Upnormal Cafe. Mie instan yang dibuat oleh Upnormal sendiri memiliki cita rasa yang berbeda dengan mie instan biasanya. Upnormal memiliki racikan sendiri dalam membuat mie instan yang akan disajikan dalam

menunya. Selain itu, Upnormal Cafe yang ada di Gresik tetap menjaga rasa pada minumannya. Minuman pada Upnormal Cafe memiliki rasa yang sama pada setiap wilayahnya, karena bubuk minuman yang akan disajikan ke pada pelanggan tetap dikirim dari pusat. Hal ini dilakukan oleh Upnormal Café dengan harapan untuk tetap menjaga cita rasa agar tetap sama.

Dengan banyaknya bisnis kuliner di Gresik, Upnormal Café harus mampu melayani dan memberikan kualitas yang terbaik pula untuk pelanggan karena ketika pelanggan merasa puas dengan apa yang didapatkan, bisnis tersebut akan mendapatkan nilai tersendiri di hati para pelanggan. Kepuasan pelanggan juga didefinisikan sebagai sikap keseluruhan terhadap suatu barang atau jasa setelah perolehan (*acquisition*) dan pemakaiannya (Nuralam, 2017). Kepuasan pelanggan memang yang diprioritaskan oleh semua bisnis terutama Upnormal Cafe. Karena apabila pelanggan merasa puas, pelanggan akan kembali untuk melakukan pembelian ulang. Usaha untuk mempertahankan pelanggan bukanlah hal yang mudah. Bila kenikmatan pelanggan melebihi harapannya, maka pelanggan akan betul-betul puas, mereka akan mengacungkan jempol, dan mereka akan melakukan pembelian ulang serta memberi rekomendasi kepada rekan-rekannya (indahingwati, 2019)

Upnormal Cafe sudah banyak tersebar di beberapa wilayah di Indonesia, salah satunya di Gresik. Mengingat semakin banyaknya bisnis kuliner khususnya di Kota Gresik, disini peneliti akan mencoba melakukan penelitian pada Upnormal Cafe Gresik. Bisnis kuliner ini berlokasi di jalan Jl. Dr. Wahidin S.H. No.111, Kebomas, Ngipik, Kec. Gresik, Kabupaten Gresik, Jawa Timur. Berdasarkan permasalahan yang sudah dijabarkan diatas, peneliti bermaksud untuk melakukan sebuah penelitian yang berjudul **"Pengaruh Persepsi Harga dan Kualitas Produk terhadap Kepuasan Pelanggan pada Upnormal Cafe Gresik"**.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan fokus penelitian, maka telah dirumuskan beberapa rumusan masalah antara lain:

1. Apakah persepsi harga berpengaruh pada kepuasan pelanggan di Upnormal Cafe Gresik?
2. Apakah kualitas produk berpengaruh pada kepuasan pelanggan di Upnormal Cafe Gresik?

1.3 Tujuan Penelitian

Mengacu pada rumusan masalah diatas, penelitian ini dilakukan dengan tujuan:

1. Untuk menganalisis pengaruh persepsi harga produk terhadap kepuasan pelanggan di Upnormal Cafe Gresik.

2. Untuk menganalisis pengaruh kualitas produk terhadap kepuasan pelanggan di Upnormal Cafe Gresik

1.4 Manfaat Penelitian

Hasil penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat dan membantu bagi pihak-pihak yang berkepentingan seperti:

1. Aspek Teoritis

Penelitian ini merupakan salah satu upaya pemahaman teori yang pernah peneliti dapatkan selama masa perkuliahan dan dengan menghubungkan fakta yang terjadi di lapangan. Sehingga diharapkan dapat memberikan sebenarnya pemahaman lebih mendalam kepada peneliti dalam bidang pemasaran khususnya mengenai harga, kualitas produk, dan kepuasan pelanggan. Serta diharapkan dapat menjadi referensi atau masukan dalam memecahkan masalah bagi penelitian selanjutnya yang berkaitan langsung dengan harga, kualitas produk dan kepuasan pelanggan.

2. Aspek Praktis

Dengan hasil penelitian ini diharapkan perusahaan dapat menerima informasi yang bermanfaat dan berguna dalam mencapai tujuan perusahaan yang lebih baik lagi.

1.5 Batasan Masalah

Agar tidak terjadi kesalahpahaman terhadap permasalahan yang ada didalam penelitian ini, maka dibuatlah batasan-batasan masalah yang akan dibahas yaitu sebagai berikut:

1. Asumsi harga tetap, tidak ada perubahan harga
2. Tidak ada perubahan kualitas produk