

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pada era bisnis saat ini, persaingan dalam dunia bisnis semakin bertambah ketat, salah satunya adalah persaingan bisnis cafe. Perusahaan dituntut untuk mempelajari dan memahami keinginan dan kebutuhan konsumennya. Menurut Konsultan Usaha yaitu Djoko Kurniawan usaha cafe saat ini tergolong bisnis yang potensial, hal ini dikarenakan usaha cafe sudah menjadi *life style* masyarakat khususnya dikalangan pekerja, pelajar hingga mahasiswa. Menurut Kabalmay (2017) dalam dijelaskan bahwa remaja senang menghabiskan waktu di cafe untuk mengerjakan tugas atau sekadar bermain game *online* sambil menikmati fasilitas wifi yang telah disediakan oleh cafe tersebut. Peneliti banyak melihat fenomena baru yang mempengaruhi gaya hidup pada masyarakat Indonesia salah satunya adalah munculnya fenomena mengunjungi cafe di kalangan masyarakat, dimana hal ini mengakibatkan meningkatnya persaingan pengusaha cafe.

Ketua asosiasi pengusaha cafe dan restoran Indonesia (Apkrindo) Eddy Sutanto pun mengatakan bahwa saat ini kedai kopi *startup* tengah diminati masyarakat. Salah satu bisnis yang merasakan ketatnya persaingan perusahaan saat ini adalah bisnis cafe AADG, yang merupakan salah satu cafe yang ada di Gresik tepatnya di Putri Cempo. Putri Cempo merupakan salah satu tempat yang memiliki *view* yang indah, dengan tempat yang berada di dataran tinggi. Banyaknya cafe yang ada di Putri Cempo dengan *view* yang sama, mengharuskan para pemilik cafe belomba–lomba untuk menciptakan suasana dan produk untuk menarik minat konsumen agar usaha yang didirikannya dapat berkembang dengan baik. Cafe AADG menyajikan makanan dan minuman yang bervariasi, tidak hanya itu cafe AADG juga memiliki tempat dengan konsep desain yang unik dan menarik sehingga menambah suasana nyaman untuk bercengkrama. Adanya konsep desain cafe yang menarik dijadikan momen yang tepat bagi pengunjung terutama anak muda untuk swafoto.

Lokasi Cafe AADG terletak di Gresik tepatnya di Putri Cempo. Lokasi tempat cafe AADG merupakan lokasi yang strategis dikarenakan di lokasi tersebut

mudah dijangkau. Lokasi yang baik menjamin tersedianya akses yang cepat, lokasi yang strategis, aman dan nyaman, fasilitas pendukung yang memadai, seperti lokasi parkir, dan beberapa faktor-faktor lainnya. *Mood* dan respon konsumen dipengaruhi secara signifikan oleh lokasi, desain dan tata letak fasilitas jasa. Maka *mood* dan respon inilah yang nantinya dapat memunculkan kepuasan ketidakpuasan dan kepuasan konsumen. Ketidakpuasan konsumen merupakan respon konsumen terhadap ketidaksesuaian yang dirasakan dengan harapan sebelumnya, sedangkan kepuasan konsumen merupakan suatu tingkatan dimana kebutuhan, keinginan dan harapan dari konsumen dapat terpenuhi yang akan mengakibatkan terjadinya pembelian ulang atau kesetiaan yang berlanjut. Semakin terpenuhi harapan-harapan mereka tentunya konsumen akan semakin puas, maka ia akan melakukan pembelian secara berulang-ulang.

Untuk memenangkan persaingan, perusahaan harus memberikan kualitas pelayanan yang baik. Harga yang ditawarkan pada cafe ini lebih murah dibandingkan dengan cafe-cafe yang ada di Putri Cempo. Berikut merupakan perbandingan harga produk dari cafe AADG dengan cafe-cafe lainnya yang terletak di Putri Cempo.

Tabel 1.1
Harga Produk Pada Cafe Di Putri Cempo

Jenis Produk	AADG	Girihills	Senja Jingga	Kedai Puncak
Minuman	Rp. 6.000 – Rp 15.000	Rp. 11.000 – Rp. 21.000	Rp. 7.000 – Rp. 20.000	Rp. 8.000 – Rp. 21.000
Snack	Rp. 10.000 – Rp. 15.000	Rp. 17.000 – Rp. 26.000	Rp. 13.000 – Rp. 15.000	Rp. 12.000 – Rp. 21.000

Sumber : Data Primer (data diolah)

Pada data tersebut dijelaskan bahwa produk minuman dan snack yang dimiliki oleh cafe AADG lebih murah dibandingkan dengan cafe-cafe lainnya. Pada cafe AADG harga minuman yang di tawarkan adalah Rp. 6.000 - Rp. 15.000, sedangkan snack yang ditawarkan adalah Rp. 10.000 - Rp. 15.000.

Disini cafe AADG memiliki desain interior yang berbeda dengan para pesaingnya, cafe AADG menggunakan desain interior Mediteranian yang merupakan satu satunya desain yang ada di Gresik. Desain interior Mediteranian yang dipakai cafe AADG ini memiliki beberapa ciri khas seperti dinding yang

berwarna putih, sentuhan aksen biru turquoise dan kobalt, dan aksesoris yang khas. Sementara furnitur lebih terlihat modern, potongan-potongan putih menambah nuansa tipe ruangan yang santai. Visualisasi semacam ini merupakan tipikal umum dalam tema desain Mediteranian ala Yunani. Desain interior seperti ini sangat unik dan membuat ketertarikan pengunjung untuk datang semakin tinggi, banyak dari pengunjung datang ke cafe tidak hanya untuk nongkrong saja namun juga foto-foto dan sebagainya dengan disuguhkannya tempat yang nyaman dan unik membuat nilai lebih bagi perusahaan untuk mempertahankan konsumen dan mendapatkan konsumen baru.

Menurut pengalaman beberapa pengunjung saat nongkrong di cafe tersebut dapat ditemukan beberapa permasalahan yang harus diselesaikan cafe AADG, menurut beberapa teman saya setelah berkunjung di cafe tersebut mereka berpendapat bahwa ada beberapa pelayanan yang harus dibenahi, seperti lambatnya pesanan datang, keramahan pelayanan dan kebersihan cafe. Menyadari peran penting konsumen dan pengaruh konsumen terhadap keuntungan, perusahaan berupaya mencari apa yang dapat meningkatkan konsumen. Hal ini juga didasari oleh cafe AADG yang memberikan jasa makanan yang dituntut secara terus menerus untuk meningkatkan kualitas pelayanan agar dapat meningkatkan jumlah konsumen.

Banyaknya pesaing yang ada menyebabkan pelanggan lebih selektif dalam memilih suatu produk atau jasa, sehingga selain memberikan produk yang berkualitas, perusahaan juga harus memberikan kualitas layanan yang baik untuk menarik perhatian para pelanggan (David, 2018). Menurut Kotler dan Keller (2009), kualitas pelayanan merupakan keseluruhan fitur dan sifat produk atau pelayanan yang berpengaruh pada kemampuan untuk memuaskan kebutuhan yang dinyatakan atau tersirat. Kualitas pelayanan yang baik dapat mewujudkan kenyamanan konsumen sehingga cafe tersebut memiliki nilai lebih. Penting bagi perusahaan untuk memiliki kualitas pelayanan yang baik, karena hal tersebut merupakan kunci sukses dalam perusahaan. Kualitas layanan yang baik akan menimbulkan kepuasan konsumen. Perbedaan kualitas pelayanan *cafe* AADG dengan pesaing lainnya *cafe* ini menggunakan cara *Self-Service Technology* (SST) didefinisikan sebagai antar muka teknologi yang memungkinkan konsumen untuk

menghasilkan suatu jasa secara mandiri dari keterlibatan karyawan perusahaan langsung (Meuter *et al.*, 2000, p.50).

Selain kualitas pelayanan, harga juga merupakan salah satu faktor yang dapat mempengaruhi kepuasan konsumen. Harga juga salah satu faktor penting dalam penjualan, banyak juga perusahaan yang gulung tikar karena memasang harga yang kurang tepat. Harga memainkan peranan penting dalam bauran pemasaran, karena penentuan harga terkait langsung nantinya dengan pendapatan yang diterima perusahaan (Lupiyoadi, 2013). Keputusan penentuan harga juga sedemikian penting dalam menentukan seberapa jauh layanan/jasa yang dinilai oleh konsumen, dan juga dalam membangun citra dari produk itu sendiri. Harga yang ditetapkan harus sesuai dengan perekonomian konsumen, agar konsumen dapat membeli barang tersebut. Sedangkan bagi konsumen, harga merupakan bahan pertimbangan dalam mengambil keputusan pembelian. Karena harga suatu produk mempengaruhi persepsi konsumen mengenai produk tersebut. Hal ini merupakan salah satu faktor yang kurang diperhatikan oleh perusahaan, yang menyebabkan perusahaan mengalami kebangkrutan, dikarenakan selalu mengalami penurunan dalam penjualan produknya. Konsumen akan berfikir lagi untuk menggunakan produk tersebut dan akan merasa tidak puas setelah membeli atau menggunakan barang atau jasa tersebut.

Tidak hanya kualitas pelayanan dan harga yang dapat mempengaruhi kepuasan atau persepsi dari konsumen, suasana cafe juga merupakan salah satu faktor penting dalam strategi untuk menarik konsumen dan menjadikan ciri khas yang hanya dimiliki sebuah perusahaan namun tidak dimiliki oleh para pesaingnya, lalu *Cafe Atmosfer* mempunyai peranan penting dikarenakan lingkungan (semua fisik sekitar ataupun beberapa benda yang memiliki wujud) bisa memberi pengaruh terhadap perilaku konsumen (Purnomo, 2017). Tatanan atau desain tempat yang unik membuat para konsumen akan merasa tertarik untuk datang dan nongkrong ditempat tersebut. Atmosphere yang tercipta dapat membuat konsumen merasakan sesuatu yang berbeda di setiap cafe yang mereka datangi. Suasana cafe yang tercipta dengan desain interior maupun eksterior, suasana gemuruh/ tenang, musik, penerangan dan segala sesuatu yang akhirnya membentuk perasaan nyaman atau kecewa yang dapat dirasakan konsumen, dengan adanya tatanan suasana cafe yang

menawan banyak kalangan anak muda yang mengabadikan momen salah satu caranya dengan swafoto. Selain digunakan untuk mengenang momen swafoto juga digunakan sebagai sarana untuk eksis di media sosial.

Menurut Kotler (dalam Lupiyoadi, 2013:228), kepuasan konsumen merupakan tingkat perasaan dimana seseorang menyatakan hasil perbandingan atas kinerja produk jasa yang diterima dengan yang diharapkan. Menurut Fandy Tjiptono (2006:61), strategi tersebut merupakan faktor-faktor yang memberikan pengaruh terhadap kepuasan konsumen. Jika perusahaan perhatian terhadap kepentingan konsumen dengan melihat keinginan dan kebutuhan serta kepuasan atas pelayanan yang diberikan, hal ini menjadi faktor kunci keberhasilan suatu usaha ditengah persaingan yang semakin sengit saat ini. Oleh karena itu, perusahaan dituntut untuk dapat memberikan sesuatu yang berharga dan dapat memberikan kesan mendalam bagi konsumen dengan memberikan kepuasan melalui kinerjanya yang sesuai dengan kualitas produk dan jasa yang diberikan. Hal ini didukung oleh peneliti sebelumnya bahwa kualitas pelayanan, harga, dan suasana cafe berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen (Januar Ida Wibowati, 2020; Donny Arif dan Ratna Ekasari, 2020; Fendy Maradita dan Mega Susilawati, 2021).

Berdasarkan latar belakang yang telah dikemukakan di atas, peneliti tertarik meneliti fenomena ini dengan judul: “Analisis Pengaruh Kualitas Pelayan, Harga, Suasana Cafe Terhadap Kepuasan Konsumen Di Cafe AADG (Ada Apa Dengan Gresik)”.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang diatas yang menjadi rumusan masalah dalam penelitian ini adalah:

- a. Apakah kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen pada cafe AADG (Ada Apa Dengan Gresik)?
- b. Apakah harga berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen pada cafe AADG (Ada Apa Dengan Gresik)?
- c. Apakah suasana cafe berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen pada cafe AADG (Ada Apa Dengan Gresik)?

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan latar belakang dan rumusan masalah yang telah diuraikan, maka tujuan yang ingin dicapai dalam penelitian ini sebagai berikut.

- a. Untuk mengenali pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen pada cafe AADG (Ada Apa Dengan Gresik).
- b. Untuk mengenali pengaruh harga terhadap kepuasan konsumen pada cafe AADG (Ada Apa Dengan Gresik).
- c. Untuk mengenali pengaruh suasana cafe terhadap kepuasan konsumen pada cafe AADG (Ada Apa Dengan Gresik).

1.4 Manfaat penelitian:

Dari hasil penelitian ini, maka diharapkan dapat memberikan manfaat kepada perusahaan dan peneliti selanjutnya sebagai berikut.

- a. Bagi peneliti, diharapkan bisa menjadi tambahan ilmu pengetahuan yang diperoleh selama duduk di bangku perkuliahan dan mampu diterapkan di dunia kerja.
- b. Bagi pembaca, untuk menambah informasi dan sumbangan pemikiran serta kajian dalam penelitian.
- c. Bagi pemilik UMKM, sebagai bahan masukan pada cafe AADG dalam memberikan perhatian tentang hal kualitas pelayanan, harga serta suasana cafe agar berdampak pada kepuasan konsumen.