



## BAB I

### PENDAHULUAN

© Hak Cipta milik IBIKKG Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie

#### A. Latar Belakang

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

Bisnis di bidang industri makanan dan minuman khususnya kedai kopi berkembang pesat di era globalisasi saat ini. Dengan menjamurnya *Coffee Shop*, kini semakin banyak pula usaha sejenis yang mengakibatkan persaingan semakin ketat. Mampu, cepat, dan tanggap dalam pengambilan keputusannya untuk mengatasi skenario dan kondisi tersebut agar perusahaan yang dibangunnya dapat tumbuh dengan baik. Pelaku usaha harus mampu menjaga pasar dan menang di pasar. Perusahaan yang berhasil dalam persaingan akan dapat memahami keinginan dan tuntutan klien mereka. Dengan memahami kebutuhan dan keinginan pelanggan, maka akan memberikan masukan penting bagi perusahaan untuk merancang strategi pemasaran agar dapat menciptakan kepuasan bagi pelanggannya dan dapat bertahan dalam bersaing di pasar.

Dalam lingkungan persaingan industry makanan dan minuman yang meningkat saat ini, memperhatikan kepentingan pelanggan dengan menilai kebutuhan, keinginan, dan tingkat kepuasan mereka terhadap layanan sangat penting bagi keberhasilan perusahaan. Oleh karena itu, perusahaan harus dapat menawarkan kepada pelanggan sesuatu yang bernilai dan meninggalkan kesan yang dalam kepada mereka dengan memberikan kinerja yang konsisten dengan kaliber barang dan jasa yang diberikan.

Salah satu faktor yang mempengaruhi kepuasan pelanggan adalah harga. Harga memainkan peran penting dalam penjualan. Karena penetapan harga yang tidak sesuai, banyak bisnis gagal. Agar pelanggan dapat membeli barang, harga harus ditetapkan sesuai dengan situasi ekonomi mereka. Sementara itu, harga merupakan

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.

faktor penting bagi Pelanggan ketika membuat penilaian tentang apa yang akan dibeli. karena persepsi pelanggan terhadap suatu produk dipengaruhi oleh harganya. Walton menegaskan bahwa meskipun anggapan bahwa harga dan kualitas berdampak signifikan pada kepuasan, saat ini hanya ada sedikit data aktual untuk mendukung klaim ini. Hal ini merupakan salah satu faktor yang kurang diperhatikan oleh perusahaan, sehingga pelanggan akan berfikir lagi untuk menggunakan produk tersebut dan akan merasa tidak puas setelah membeli atau menggunakan barang atau jasa tersebut.

Promosi juga merupakan variable yang dapat mempengaruhi kepuasan pelanggan, karna dengan promosi perusahaan bisa mengkomunikasikan produk dan toko kepada para pelanggan. Jika promosi yang ditawarkan kepada pelanggan mampu membuat para pelanggan tertarik atau bahkan membuat benefit bagi pelanggan seperti contohnya diskon dan promosi lain nya, maka promosipun dapat menciptakan kepuasan pelanggan, tetapi apabila promosi yang ditawarkan tidak menarik maka promosipun akan menjadi tidak efektif dan hanya akan menyebabkan pengeluaran biaya yang tidak berarti.

Kualitas pelayanan juga merupakan variable yang dapat mempengaruhi kepuasan pelanggan. Pelayanan yang berkualitas berperan penting dalam membentuk kepuasan pelanggan, selain itu juga erat kaitannya dalam menciptakan keuntungan bagi perusahaan. Semakin berkualitas pelayanan yang diberikan oleh perusahaan maka kepuasan yang dirasakan oleh pelanggan akan semakin tinggi, akan tetapi apabila pelayanan yang ditawarkan oleh perusahaan kepada pelanggan tidak berkualitas maka akan membuat reputasi toko menjadi buruk

Suasana *Café* juga merupakan salah satu variabel yang dapat mempengaruhi kepuasan pelanggan. Jika suasana toko *Café* yang diberikan kepada pelanggan sesuai



1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.

dengan harapan pelanggan, maka kepuasan pelanggan akan tercipta, tetapi jika suasana *cafe* yang tersedia tidak membuat pelanggan nyaman atau tidak sesuai dengan apa yang diharapkan oleh pelanggan maka kepuasan pelanggan tidak akan tercipta.

Kepuasan pelanggan merupakan suatu tingkatan dimana kebutuhan, keinginan dan harapan dari pelanggan dapat terpenuhi yang akan mengakibatkan terjadinya pembelian ulang atau kesetiaan yang berlanjut. Semakin terpenuhi harapan-harapan dari pelanggan tentu pelanggan akan semakin puas. Sebuah perusahaan di industri makanan dan minuman (FnB), khususnya *Coffee Shop*, perlu memiliki taktik penjualan untuk mempertahankan atau mengembangkan basis pelanggannya. Jika pelanggan senang, maka pelanggan akan Kembali lagi ke *Café*.

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah diuraikan, maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian terhadap 3 variabel yaitu bagaimana harga dan suasana *cafe* berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan *coffee shop* Mini Popolo di Kota Bogor dan menyajikan dalam suatu karya ilmiah berupa skripsi yang berjudul “Pengaruh Harga dan Suasana *cafe* Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada *Coffee Shop* Mini Popolo Bogor”.

Lokasi *mini* Popolo berada di Jl. Rena Wijaya, RT.08/RW.14, Baranangsiang, Kec. Bogor Tim., Kota Bogor, Jawa Barat 16143. *Coffee Shop* ini menjual berbagai jenis kopi dan beberapa jenis makanan. Harga yang ditawarkan oleh *Coffee Shop* Mini Popolo juga cukup terjangkau oleh pelanggan dan variatif. Menu kopi dan non kopi serta makanan juga beragam, khususnya kopi khas popolo yang menjadi andalan mereka. Selain menu yang beragam, fasilitas juga diperhatikan oleh pemilik *Coffee Shop* ini. Terdapat beberapa fasilitas yang tidak biasa seperti lapangan basket, table football, dindong, dan berbagai kursi yang variatif yang menjadi perhatian bagi



1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKGG.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKGG.

pelanggan, banyak hal yang menjadi bahan pertimbangan pelanggan untuk sampai pada keputusan memilih *Coffee shop* tertentu. Pihak manajemen Mini Popolo berusaha untuk memenuhi kriteria yang menjadi bahan pertimbangan pelanggan, baik itu harga maupun suasana cafe, sehingga dapat memberikan kepuasan bagi pelanggannya. Jika hal tersebut diabaikan, maka akan terjadi kesenjangan antara keinginan (harapan) pelanggan terhadap ekspektasi harga dan suasana cafe, oleh karena itu berhasil tidaknya *Coffee Shop* dalam berkomunikasi dengan para pelanggan tergantung pada harga yang terjangkau dan suasana cafe yang sesuai ekspektasi pelanggan pula.

Menyadari peran penting pelanggan dan pengaruh kepuasan Pelanggan terhadap keuntungan café, maka *Mini Popolo* yang dituntut secara terus menerus untuk kian meningkatkan kualitas toko agar dapat meningkatkan jumlah pelanggan dan kepuasan pelanggan.

## B. Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah dijelaskan diatas identifikasi masalah dalam penelitian ini adalah :

1. Bagaimana harga *Cafe* mempengaruhi kepuasan pelanggan?
2. bagaimana suasana *cafe* mempengaruhi kepuasan pelanggan?
3. Bagaimana promosi dapat berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan?
4. Bagaimana kualitas pelayanan dapat berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan?

## C. Batasan Masalah

Berdasarkan identifikasi masalah diatas, maka masalah dalam penelitian ini dibatasi pada:

1. Bagaimana pengaruh harga terhadap kepuasan pelanggan *Coffee Shop* Mini Popolo Bogor?





2. Bagaimana pengaruh Suasana *Cafe* terhadap kepuasan pelanggan Coffee Shop Mini Popolo Bogor?

### D. Batasan Penelitian

Berdasarkan keterbatasan waktu, tenaga, serta dana penulis akhirnya merumuskan beberapa batasan penelitian sebagai berikut :

1. Objek penelitian adalah *Coffee Shop Mini Popolo Bogor*.
2. Subjek penelitian adalah pelanggan yang pernah mengkonsumsi atau yang sudah pernah berkunjung ke *Coffee Shop Mini Popolo Bogor*.
3. Penelitian yang dilakukan penulis hanya bisa dilakukan dari bulan oktober 2022 hingga maret 2023.

### E. Rumusan Masalah

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

1. Bagaimana pengaruh harga terhadap kepuasan pelanggan Coffee Shop Mini Popolo Bogor?
2. Bagaimana pengaruh Suasana toko (*Café*) terhadap kepuasan pelanggan Coffee Shop Mini Popolo Bogor?

### F. Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian merupakan rumusan kalimat yang menunjukkan adanya suatu hasil atau bagaimana sesuatu akan diperoleh setelah penelitian selesai dilakukan. Tujuan penelitian tersebut akan mampu dicapai pada suatu penelitian dan sebelumnya akan ditulis dalam proposal penelitian serta laporan penelitian. Berikut tujuan penelitian yang telah disimpulkan penulis terhadap variable yang penulis teliti :

### D.

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.

2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.



1. Untuk mengetahui pengaruh harga terhadap kepuasan pelanggan pada *Coffee Shop Mini Popolo*.
2. Untuk mengetahui pengaruh suasana toko (*café*) terhadap kepuasan pelanggan pada *Coffee Shop Mini Popolo*.

### Manfaat Penelitian

Manfaat penelitian adalah untuk menyelidiki keadaan dari, alasan untuk, dan konsekuensi terhadap suatu keadaan khusus. Penelitian tersebut dilakukan untuk meningkatkan pemahaman kita. Penelitian memberikan informasi dan pengetahuan yang dibutuhkan untuk memecahkan masalah dan membuat keputusan. Berikut manfaat penelitian yang telah disimpulkan penulis :

1. Bagi peneliti, diharapkan bisa menjadi tambahan ilmu pengetahuan yang diperoleh selama duduk di bangku perkuliahan dan mampu diterapkan di dunia kerja.
2. Bagi pembaca, untuk menambah informasi dan sumbangan pemikiran serta kajian dalam penelitian.
3. Bagi pemilik usaha, sebagai bahan masukan pada *Coffee Shop Mini Popolo* dan memberikan perhatian dalam hal harga dan suasana toko (*café*) sehingga akan berdampak pada kepuasan pelanggan yang optimal.