

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Di era saai ini, banyak sekali cafe-cafe yang berdiri khususnya di kota medan, hampir setiap sudut jalan dikota Medan terdapat cafe-cafe baik yang berbentuk sederhana maupun cafe dalam bentuk besar dengan desain unik dan fasilitas-fasilitas yang disediakan kepada pelanggan. berkembangnya bisnis cafe di kota medan selain didorong oleh perkembangan perekonomian masyarakat tetapi juga dipicu oleh gaya hidup masyarakatnya dengan kebiasaan tersendiri baik dari kalangan remaja dan orang tua untuk berkumpul bersama dan menghabiskan waktu luang mereka di cafe pada hari libur bahkan hari-hari biasa. Cara memasarkannya pun beragam mulai dari media cetak (seperti spanduk, *banner*, iklan, dikoran dll), media elektronik (seperti televisi, radio) dan media Internet (seperti *facebook*, *twitter*, *instagram*, *whatsapp* dll). Pemasaran adalah mengidentifikasi dan memenuhi kebutuhan manusia dan sosial. Salah satu definisi yang baik dan singkat dari pemasaran adalah memenuhi kebutuhan dengan cara yang menguntungkan [1]. Dengan adanya pemasaran diharapkan dapat memberikan kepuasan kepada pelanggan dengan strategi-strategi ataupun fasilitas-fasilitas yang disediakan untuk menarik pelanggan. Manajemen pemasaran merupakan proses manajemen yang meliputi penganalisa, perencanaan, pelaksanaan dan pengawasan kegiatan pemasaran yang dilakukan oleh perusahaan [2]. Manajemen pemasaran sebagai salah satu kegiatan pokok yang harus dilakukan oleh pemilik usaha cafe guna untuk mempertahankan kelangsungan usahanya dan untuk memperoleh laba dengan memberikan kepuasan kepada pelanggan.

Ketatnya persaingan yang ada mengharuskan para pemilik cafe tidak hanya memikirkan cita rasa yang akan dijual, melainkan banyak aspek yang harus di pertimbangkan dengan baik agar tetap dapat mempertahankan pelanggannya dan dapat menarik pelanggan baru, Misalnya peningkatan dalam bentuk jasa pelayanan dan tinjauan harga makanan, sebab kualitas pelayanan dan harga merupakan salah satu faktor penting untuk mncapai kepuasan pelanggan.

Kualitas pelayanan dapat diartikan sebagai upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan konsumen serta ketepatan penyampaiannya dalam mengimbangi harapan konsumen [1]. Pelayanan dalam hal ini dapat diartikan sebagai jasa atau *service* yang disampaikan oleh pemilik jasa yang berupa kemudahan, kecepatan, hubungan, kemampuan dan keramah tamahan yang ditujukan melalui sikap dan sifat dalam memberikan pelayanan untuk kepuasan pelanggan. Kualitas pelayanan yang diberikan tentunya memiliki tujuan untuk meningkatkan keunggulan bersaing dibidang pelayanan agar dapat membangun loyalitas dan menciptakan komunikasi yang efektif kepada pelanggan sesuai dengan yang diinginkan oleh pelanggan.

Selain kualitas pelayanan, harga juga berperan terhadap kepuasan pelanggan. Harga berkaitan langsung dengan pendapatan dan laba, harga merupakan satu-satunya unsur bauran pemasaran yang menghasilkan pemasukan bagi sebuah perusahaan [3]. Dalam memasarkan produk terdapat harga yang telah tercantum dan ditetapkan pada suatu produk yang dijual. Penetapan harga pada usaha cafe bergantung pada biaya bahan baku, biaya saat memproduksi produk, biaya sewa tempat, dan fasilitas - fasilitas yang ditawarkan kepada pelanggan, sehingga harga dapat dijadikan sebagai strategi bersaing, karena harga dapat dijadikan patokan kepada pelanggan dalam keputusan akhir pembelian produk sesuai dengan *budget* untuk pembelian produk tersebut. Dengan pemberian pelayanan yang berkualitas dan harga yang terjangkau seperti yang diharapkan pelanggan maka diharapkan dapat menarik pelanggan dan menciptakan kepuasan kepada pelanggan itu sendiri.

Kepuasan pelanggan adalah tingkat perasaan konsumen setelah membandingkan antara apa yang diterima dan harapannya. Seorang pelanggan, jika merasa puas dengan nilai yang diberikan oleh produk atau jasa, sangat besar kemungkinannya menjadi pelanggan dalam waktu yang lama [4]. Oleh sebab itu, jika usaha cafe ingin bertahan dalam jangka panjang maka perusahaan tersebut harus selalu berinovasi untuk selalu konsisten memberikan kualitas pelayanan yang berkualitas serta harga yang terjangkau sesuai dengan keinginan pelanggan.

Cafe M-Avenue adalah sebuah cafe yang terbaik dan outentik menyuguhkan konsep klasik namun mewah yang berbeda dari tempat lain yang letaknya juga strategis di Jl. Multatuli blok FF no.18-19 Medan. Cafe M-Avenue sendiri tidak hanya menyediakan makanan-makanan unik dengan cita rasa yang lezat namun di

cafe ini setiap malam minggunya juga di adakan live music yang zaman sekarang ini banyak digemari oleh anak muda serta tersedia *VIP room* untuk acara ulang tahun dan *meeting*. Adapun yang menjadi keluhan dari pelanggan yang berkunjung di Cafe M-Avenue Medan yaitu kualitas pelayanan di Cafe M-Avenue terbilang kurang memadai. dimana kurangnya respon dari karyawan cafe kepada pelanggan seperti saat pelanggan menanyakan makanan yang dipesan oleh pelanggan sudah siap atau belum, namun respon dari karyawan Cafe M-Avenue lama sehingga membuat pelanggan komplain dan mengeluh tentang sistem pelayanan di Cafe M-Avenue tersebut. Selain dari segi kualitas pelayanan, hal lain yang juga harus diperhatikan oleh Cafe M-Avenue yaitu harga, dimana terdapat keluhan dari pelanggan yaitu harga yang ditetapkan dari setiap produk yang ditawarkan kepada pelanggan lebih tinggi dibanding dengan cafe lainnya. Berdasarkan tabel 1.1 terlihat jelas bahwa harga produk yang ditetapkan oleh Cafe M-Avenue lebih tinggi dibandingkan dengan cafe disekitarnya sehingga mengakibatkan penurunan pengunjung di Cafe M-Avenue Medan karena produk yang ditawarkan oleh Cafe M-Avenue sama atau tersedia di cafe lainnya dan Pelanggan lebih memilih untuk berkunjung ke cafe lainnya karena harga produk dari cafe lainnya lebih murah.

Tabel 1.1 Perbandingan Harga Menu

No.	Menu	M-avenue	Doffee & Cafe	Posh Café
1.	Nasi Goreng	Rp.35.0000	Rp.25.000	Rp.20.000
2.	Chicken Steak	Rp.80.000	Rp.35.000	Rp.40.000
3.	Chicken Burger	Rp.23.000	Rp.15.000	Rp.15.000
4.	Indomie Kuah	Rp.25.000	Rp.15.000	Rp.12.000
5.	Nasi Soto	Rp.35.000	Rp.15.000	Rp.17.000

Sumber: Café Avenue, Café Doffe dan Posh Cafe

Berdasarkan uraian dan latar belakang diatas maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan mengambil judul “**Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan pada Cafe M-Avenue Medan**”

1.2 Rumusan Masalah

Adapun rumusan masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

- a. Apakah Kualitas Pelayanan berpengaruh terhadap Kepuasan Pelanggan pada Cafe M-Avenue Medan?
- b. Apakah Harga berpengaruh terhadap Kepuasan Pelanggan pada Cafe M-Avenue Medan?
- c. Apakah Kualitas Pelayanan dan Harga berpengaruh terhadap Kepuasan Pelanggan pada Cafe M-Avenue Medan?

1.3 Ruang Lingkup

Ruang lingkup penelitian ini adalah:

- a. Variabel terikat dalam penelitian ini adalah Kepuasan Pelanggan
- b. Variabel bebas dalam penelitian ini adalah Kualitas Pelayanan dan Harga
- c. Objek penelitian atau responden yang akan diteliti adalah pelanggan yang melakukan transaksi di Cafe M-Avenue Medan
- d. Tahun penelitian dimulai dari tahun 2018.

1.4 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah diatas, maka tujuan dilakukannya penelitian ini adalah sebagai berikut:

- a. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan pada Cafe M-Avenue Medan.
- b. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh harga terhadap kepuasan pelanggan pada Cafe M-Avenue Medan.
- c. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh kualitas pelayanan dan harga terhadap kepuasan pelanggan pada Cafe M-Avenue Medan.

1.5 Manfaat Penelitian

Adapun manfaat Penelitian ini terdiri dari:

- a. Manfaat Praktis

Hasil penelitian ini di harapkan dapat dijadikan sebagai bahan masukan dan pertimbangan bagi sebuah cafe khususnya Cafe M-Avenue dalam menentukan langkah yang diambil yang berkaitan dengan kualitas pelayanan dan harga terhadap kepuasan pelanggan

b. Manfaat Teoritis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memperkaya keilmuan bidang pemasaran dan berguna dalam pengembangan ilmu manajemen serta sebagai bahan kajian bagi peneliti lainnya untuk memberikan pengetahuan lebih lanjut mengenai Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Harga terhadap Kepuasan Pelanggan.

1.6 Originalitas Penelitian

Penelitian ini merupakan penelitian replikasi dari penelitian terdahulu yang berjudul **“Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Di Cafe Cethe Jember”**(studi kasus pada mahasiswa Universitas Jember) [5].

Adapun perbedaan penelitian sebelumnya dengan penelitian ini, sebagai berikut:

- a. Penelitian sebelumnya menggunakan variabel kualitas pelayanan, Sedangkan pada penelitian ini penulis menambahkan variabel harga. Alasan menambahkan variabel harga yaitu karena harga adalah sejumlah uang yang dibayar atas jasa, atau jumlah nilai yang konsumen tukar dalam rangka mendapatkan manfaat dari memiliki atau menggunakan barang atau jasa [2]. Harga harus diperhatikan oleh pemilik usaha cafe dikarenakan pelanggan menggunakan produk atau jasa sesuai dengan kemampuan atau budget yang sesuai dengan yang diharapkan oleh pelanggan.
- b. Objek penelitian sebelumnya dilakukan pada Cafe Cethe Jember, sedangkan penelitian ini dilakukan pada Cafe M-Avenue Medan.

Periode Penelitian sebelumnya dilakukan pada tahun 2015, sedangkan penelitian ini dilakukan pada tahun 2017-2018.