

# BAB I PENDAHULUAN

## 1.1 Latar Belakang

Seiring dengan perubahan zaman yang semakin maju maka perkembangan dunia bisnispun ikut berubah. Perubahan ini ditandai dengan adanya perkembangan teknologi yang semakin pesat dan bisnis kuliner yang menjamur di masyarakat. Tak hanya itu perubahan ini juga ditandai dengan kegiatan konsumtif masyarakat saat ini menyukai makanan yang cepat saji dan makan di tempat yang bernuansa santai dan tenang. Datang ke cafe di zaman modern ini sudah menjadi kebiasaan bagi masyarakat untuk berkumpul dengan teman dan keluarga. Saat ini dapat kita lihat diberbagai tempat maupun tempat wisata pasti ditemukan cafe menawarkan berbagai produk dengan keunikan masing masing untuk menarik perhatian konsumen. Dengan adanya perubahan ini tentu menjadi peluang bagi pebisnis untuk menawarkan produk yang sesuai dengan permintaan konsumen saat ini yaitu menikmati makanan dengan suasana santai. Usaha cafe salah satu usaha yang banyak dimintai oleh pebisnis di Indonesia. Banyaknya cafe yang muncul menandai bahwa cafe mengalami perkembangan yang cukup pesat. Dengan perkembangan ini tentu membuat pemilik cafe berusaha semaksimal mungkin untuk tetap mempertahankan usahanya.

Usaha cafe tidak hanya berkembang di kota besar tapi kota kecil juga mengalami perkembangan ini. Seperti kota Berastagi banyak masyarakat dan anak muda membuka usaha ini salah satu adalah Sibayak Cafe di Berastagi. SiBayak Cafe di Berastagi memiliki konsep yang modern dan dekorasi bangunan dihiasi bunga dan payung gantung membuat Sibayak Cafe di Berastagi terlihat unik menarik perhatian dan banyak dikunjungi masyarakat Berastagi maupun masyarakat sekitarnya. Produk makanan dan minuman yang ditawarkan Sibayak Cafe di Berastagi juga bervariasi dan sesuai dengan selera masyarakat dan cafe ini juga memiliki lokasi yang strategis yaitu tepat di pinggir jalan raya sehingga mudah untuk ditemukan. Sibayak Cafe di Berastagi terdiri dari 2 lantai sehingga konsumen dapat memilih tempat sesuai dengan kenyamanannya. Di lantai 2 Sibayak Cafe di Berastagi tepatnya di balkon cafe

disediakan tempat untuk konsumen agar dapat menikmati suasana sejuk dan indahnya kota Berastagi.

Keberhasilan suatu perusahaan berkaitan dengan kualitas pelayanan yang diberikan perusahaan tidak hanya itu kualitas produk yang ditawarkan juga salah satu faktor penting yang harus diperhatikan perusahaan. Produk yang akan ditawarkan adalah makanan cepat saji seperti kopi, mie, dan makanan lainnya yang cocok dimakan saat santai. Untuk mempertahankan konsumennya Sibayak Cafe di Berastagi meningkatkan strategi pemasarannya yaitu melalui meningkatkan kualitas produk, kualitas pelayanan, harga dan fasilitas.

Untuk mempertahankan dan meningkatkan laba perusahaan hal yang dilakukan adalah dengan cara meningkatkan kepuasan konsumen. Kepuasan konsumen merupakan sebuah tingkatan dimana suatu produk yang dinilai sesuai dengan harapan para konsumen yang sudah membeli produk yang ditawarkan untuk mereka (Sumadi, Tho'in, Efendy, & Sari, 2021). Kepuasan konsumen adalah alasan konsumen dalam memutuskan dimana tempat mereka akan belanja. Jika konsumen merasakan kepuasan dari produk yang mereka inginkan, maka konsumen membeli secara berulang dan akan menggunakan serta memberi informasi kepada orang lain tentang pengalamannya dalam menggunakan atau mengonsumsi produk tersebut (Pratiwi, Fadhi, & Dwi, 2021).

Kualitas produk salah satu kunci utama dalam memenangkan persaingan bisnis banyak perusahaan berlomba untuk menciptakan produk yang unggul dan laku di pasar. Dengan adanya produk yang berkualitas akan menjadi ciri perusahaan pada saat konsumen mengonsumsi produk tersebut dan merasa puas dengan produk yang diterima maka konsumen akan melakukan pembelian berulang ulang di tempat tersebut. Kualitas produk adalah kemampuan sebuah produk dalam memperagakan fungsinya ini tersebut termasuk keseluruhan durabilitas, reliabilitas, ketepatan, kemudahan pengoperasian, dan reparasi produk juga atribut produk lainnya (Maramis & Sepang, 2018). Kualitas produk adalah keseluruhan ciri dari suatu produk atau pelayanan pada kemampuan untuk memuaskan kebutuhan yang dinyatakan atau tersirat semakin sesuai standar yang ditetapkan maka akan dinilai produk tersebut semakin berkualitas (Ahadianti, Rahawana, & Lestari, 2022).

Sibayak Cafe Berastagi yang terletak di kota Berastagi menyediakan berbagai variasi produk makanan dan minuman sesuai kebutuhan konsumen terutama anak muda. Sibayak Cafe di Berastagi juga selalu berusaha menjaga kualitas produk terutama dari bahan baku untuk membuat makanan dan minuman agar menciptakan cita rasa sesuai dengan selera konsumen. Sibayak Cafe di Berastagi juga menjaga kebersihan makanan baik saat proses penyajian maupun pada saat akan dihidangkan kepada konsumen. Sebelum di hidangkan pelayan akan memeriksa apakah alat yang digunakan seperti pering atau gelas sudah dalam keadaan bersih.

**Tabel 1.2 Data Prasurvey Kualitas Produk**

Kualitas Produk	Ya	Tidak	Jumlah	Persentase	
				Ya	Tidak
Produk yang ditawarkan Sibayak Cafe di Berastagi disajikan sesuai harapan konsumen.	9	3	12	75 %	25 %
Varian menu makanan dan minuman Sibayak Cafe di Berastagi selalu tersedia.	8	4		66%	44 %

Berdasarkan pengamatan dan menurut beberapa konsumen Sibayak Cafe di Berastagi produk yang ditawarkan bervariasi namun ada beberapa menu yang disajikan memiliki tampilan yang biasa saja karena untuk menikmati makanan dan minuman di cafe konsumen juga berharap tidak hanya menikmati cita rasa makanan tapi juga tampilan yang menarik, di zaman yang canggih teknologi sebagian besar masyarakat memiliki sosial media ketika makanan atau minuman di restoran atau cafe mereka suka berfoto baik untuk diri sendiri ataupun makanan mereka jadi konsumen berharap makanan yang akan mereka nikmati memiliki tampilan semenarik mungkin. Berdasarkan hasil penelitian terdahulu kualitas produk berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen (Amirullah, 2023). Penelitian lain menyatakan bahwa kualitas produk tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen (Syarif, Mariansyah, & Amirudin, 2020).

Kualitas pelayanan sangat penting diberikan kepada konsumen ketika pelayanan yang baik diberikan maka konsumen akan merasa puas dan akan memberikan keuntungan kepada perusahaan. Konsumen tidak hanya melihat kualitas produk yang ditawarkan tapi kualitas pelayanan yang diterima yang diterapkan oleh

perusahaan juga dapat mempengaruhi dan berdampak bagi citra perusahaan. Perusahaan yang baik tentu akan memperhatikan kepuasan setiap konsumen dan konsumen adalah hal terpenting untuk mendukung perusahaan untuk kedepannya. Kualitas layanan adalah suatu bentuk upaya dalam memenuhi kebutuhan serta keinginan konsumen dan ketepatan penyampaiannya dalam menyeimbangkan harapan konsumen (Thawil, Ibrahim, & Marijam, 2019).

Sibayak Cafe di Berastagi selalu berusaha untuk mempertahankan konsumennya dengan cara meningkatkan kualitas pelayanan dan setiap orang yang datang akan disambut dengan ramah dan menawarkan menu makanan dan minuman yang disediakan. Setelah itu pelayan akan memberitahu koki apa saja yang akan dihidangkan dan pelayan berusaha agar makan dan minuman dapat dihidangkan tepat waktu. Tapi ketika pengunjung cafe datang serentak kadang konsumen menunggu beberapa saat untuk menikmati pesanannya. Konsumen yang sudah merasa lapar atau haus akan menunggu karena pelayanan harus mempersiapkan setiap pesanan konsumen.

**Tabel 1.1 Data Prasurvey Kualitas Pelayanan**

Kualitas Pelayanan	Ya	Tidak	Jumlah	Pesentase	
				Ya	Tidak
Pelayan Sibayak Cafe di Berastagi selalu ada ketika dibutuhkan konsumen.	8	4	12	66 %	34 %
Pelayan menyajikan makanan tepat waktu.	7	5		58 %	42 %

terkadang pelayan belum dapat maksimal melayani konsumen jika konsumen berada di lantai dua dan saat konsumen membutuhkan bantuan mereka maka konsumen harus turun kelantai satu untuk memanggil pelayan saat dibutuhkan. Karena pelayanan selalu berada di lantai 1 untuk menyambut konsumen yang baru berkunjung. Bagi konsumen yang berada di lantai dua pelayanan yang diberikan belum sepenuhnya maksimal. Berdasarkan penelitian terdahulu kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen (Rivai, Suneni, & Febrilia, 2019). Penelitian lain menyatakan bahwa kualitas pelayanan tidak berpengaruh terhadap kepuasan konsumen (Suyono, Salim, Mukhisin, & Akri, 2020).

Keberhasilan suatu bisnis yang dijalankan ditentukan oleh bagaimana strategi yang digunakan perusahaan untuk mempertahankan konsumen. Harga tidak kalah penting dalam penentuan kepuasan konsumen tidak sering konsumen beralih dalam menentukan pembeliannya, karena kualitas produk tidak sesuai dengan harga yang di harapkan. Harga adalah sejumlah uang yang dibebankan atas suatu barang atau jasa atau jumlah dari nilai yang ditukar konsumen atas manfaat-manfaat karena memiliki atau menggunakan produk atau jasa tersebut (Delimah , Ardiyansyah , & Budi, 2020). Harga adalah jumlah uang yang ditagihkan untuk suatu produk atau sejumlah nilai yang dipertukarkan konsumen untuk manfaat memiliki atau menggunakan produk (Ermawati, wahyuningsih, & Sri, 2021).

Harga yang ditetapkan Sibayak Cafe di Berastagi masih standart dan masih dapat dijangkau oleh masyarakat. Harga yang ditetapkan Sibayak Cafe juga disesuaikan dengan kualitas produk yang diterima konsumen untuk membuat makanan dengan cita rasa yang lebih baik dibutuhkan biaya untuk membeli bahan baku yang lengkap dengan kualitas terbaik ini juga menjadi salah satu faktor penentuan harga menu makanan di Sibayak Cafe di Berastagi. Seperti ayam penyet di Cafe Berastagi memiliki harga lebih tinggi karena ukuran produk lebih besar dan lalapan yang lengkap disertai dengan makanan dan minuman tambahan yang lebih lengkap seperti teh manis panas dan dingin sudah termasuk dalam pembayaran dalam makanan. Variasi menu makanan Sibayak Cafe di Berastagi lebih banyak menyediakan jenis makanan yang nasiona dan modern. Selain itu fasilitas di Sibayak Cafe di Berastagi juga sangat menarik dimana ruangan yang dihiasi dengan berbagai bunga agar konsumen dapat menikmati makanan dengan nyaman. Dengan penetapan harga yang ditentukan Sibayak Cafe di Berastagi konsumen sadar kualitas produk yang mereka terima sesuai dengan harga yang mereka bayar.

**Tabel 1.4 Data Prasurvey Harga**

Harga	Ya	Tidak	Jumlah	Persentase	
				Ya	Tidak
Harga yang ditawarkan Sibayak Cafe di Berastagi lebih murah dari pesaing.	8	4		66 %	44 %
Harga yang ditawarkan Sibayak Cafe di Berastagi sudah sesuai dengan pelayanan yang diterima konsumen.	10	2	12	83 %	17 %

Dengan penentuan harga yang tepat akan mempengaruhi profitabilitas suatu bisnis. Sibayak Cafe di Berastagi sudah menentukan dan memperhitungkan biaya untuk setiap produk yang ditawarkan. Konsumen juga berharap dengan uang yang telah mereka bayarakan mendapat pelayanan yang baik tapi ada konsumen juga berpendapat pelayan diharapkan selalu *standby* ketika diperlukan. Berdasarkan hasil penelitian terdahulu harga berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen (Syarif, Mariansyah, & Amirudin, 2020). Penelitian lain menyatakan bahwa harga tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen (Rivai, Suneni, & Febrilia, 2019).

Fasilitas juga salah satu faktor yang penting untuk diperhatikan agar konsumen merasa puas dengan layanan yang diberikan. Dengan adanya fasilitas yang memadai tentu akan mempermudah konsumen menjalankan aktivitasnya di tempat tersebut sehingga akan menjadi bahan pertimbangan bagi konsumen dalam memilih cafe yang akan mereka kunjungi kembali. Fasilitas adalah penyedia perlengkapan fisik untuk memberi kemudahan kepada para pekerja dalam melaksanakan aktivitas-aktivitasnya atau kegiatan kegiatannya, sehingga kebutuhan tamu dapat terpenuhi selama tinggal (Hidayat, Arief, & Pramesti, 2022). Fasilitas adalah segala sesuatu yang bersifat peralatan fisik dan disediakan oleh pihak penjual jasa untuk menunjang kenyamanan konsumen (Aldi, Afrizal, & Rita Deseria, 2022). Fasilitas adalah sumber daya fisik yang ada sebelum suatu produk dapat ditawarkan kepada konsumen (Zulfa, Aries, & harsandi, 2022). Sibayak cafe yang berada di kota Berastagi memiliki lokasi yang strategis dan berada di daerah yang ramai penduduk dan mudah dijangkau ke tempat tersebut serta didukung dengan fasilitas yang memadai. Sibayak cafe di Berastagi menyediakan tempat duduk yang banyak dan nyaman agar

konsumen dapat memilih tempat untuk menyantap hidangan sesuai dengan keinginan mereka. Tak hanya menyediakan tempat duduk tapi menyediakan berbagai macam tempat duduk ada yang terbuat dari kayu dan sofa. Selain itu Sibayak Cafe juga dilengkapi dengan wifi untuk memudahkan konsumen untuk mengakses sosial media atau pun kebutuhan untuk mendapatkan ilmu. Pada jaman yang modren ini banyak orang yang datang kesuatu cafe berbagai macam alasan ada yang berkunjung ke tempat tersebut untuk menghilangkan rasa lapar dan ada juga yang berkunjung untuk rasa penasaran karena Cafe yang di pilih memiliki ciri khas dan adanya fasilitas yang menarik perhatian konsumen.

**Tabel 1.5 Data Prasurvey Fasilitas**

Fasilitas	Ya	Tidak	Jumlah	Persentase	
				Ya	Tidak
Ruangan Sibayak Cafe di berastagi sesuai dengan harapan konsumen.	8	4		66%	44 %
Kamar mandi Sibayak Cafe di Berastagi sudah sesuai standar konsumen.	8	4	12	66%	44 %

Menurut beberapa konsumen desain dan fasilitas Sibayak Cafe di Berastagi sudah memadai. dan kondisi kamar mandi memang sudah bersih tapi adalah salah satu kamar mandi yang dilantai 2 mengalami sedikit gangguan di bagian pintu bagi konsumen ini membuat mereka kurang nyaman ketika ingin ke kamar mandi terkhusus bagi kaum perempuan. Berdasarkan hasil peneliitian terhadap fasilitas berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen (Putri & Maisara, 2022). Penelitian lain menyatakan fasilitas tidak berpengaruh Terhadap Kepuasan konsumen (Ningtias, Indriyatni, & Widodo, 2022).

Berdasarkan latar belakang di atas maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul : “ **Pengaruh Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan, Harga Dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Konsumen Sibayak Cafe di Berastagi**”.

## 1.2. Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian di atas maka rumusan masalah penelitian ini sebagai berikut :

1. Apakah kualitas produk berpengaruh terhadap kepuasan konsumen Sibayak Cafe di Berastagi?
2. Apakah kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan konsumen Sibayak Cafe di Berastagi?
3. Apakah harga berpengaruh terhadap kepuasan konsumen Sibayak Cafe di Berastagi?
4. Apakah fasilitas berpengaruh terhadap kepuasan konsumen Sibayak Cafe di Berastagi?
5. Apakah kualitas produk, kualitas pelayanan, harga dan fasilitas berpengaruh secara bersama-sama terhadap kepuasan konsumen Sibayak Cafe di Berastagi?

## 1.3. Ruang Lingkup

Berdasarkan uraian uraian yang dijabarkan diatas, peneliti membahas tentang Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kualitas Produk, Harga dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Konsumen di Cafe Sibayak Berastagi, dengan variabel penelitian :

1. Variabel bebas terdiri dari : kualitas pelayanan (X1), kualitas produk (X2), harga (X3), fasilitas (X4)
2. Variabel terikat terdiri dari : (Y) kepuasan konsumen
3. Objek penelitian Sibayak Cafe di Berastagi

## 1.4. Tujuan Penelitian

Berdasarkan dari latar belakang diatas maka tujuan dari penelitian dilakukan adalah:

1. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh kualitas produk dengan kepuasan konsumen Sibayak Cafe di Berastagi.
2. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh kualitas pelayanan dengan kepuasan konsumen di Sibayak Cafe Berastagi.

3. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh harga terhadap kepuasan konsumen Sibayak Cafe di Berastagi.
4. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh fasilitas terhadap kepuasan konsumen Sibayak Cafe di Berastagi
5. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh kualitas produk, kualitas pelayanan, harga dan fasilitas terhadap kepuasan konsumen Sibayak Cafe di Berastagi .

### **1.5. Manfaat Penelitian**

#### 1. Bagi peneliti

Hasil penelitian ini dapat menjadi sarana bagi peneliti untuk menambah dan meningkatkan wawasan serta pengetahuan yang berkaitan dengan pengaruh kualitas produk, kualitas pelayanan, harga dan fasilitas terhadap terhadap kepuasan konsumen.

#### 2. Bagi Sibayak Cafe

Hasil penelitian ini dapat diharapkan dapat bermanfaat sebagai bahan masukan kepada pemilik Sibayak Cafe untuk memberi perhatian dalam hal kualitas produk, kualitas pelayanan, harga dan fasilitas sebagai upaya untuk meningkatkan kepuasan konsumen

### **1.6. Originalitas**

Penelitian ini merupakan replikasi dan pengembangan dari penelitian Rambu Dyah Ayu Yaya H.R dan Heru Sutapa dengan judul “ Pengaruh Harga dan Kualitas Pelayanan Kepuasan Konsumen Cafe SAP Kediri (Yaya & Sutapa, 2022). Perbedaan penelitian ini dengan penelitian terdahulu adalah :

1. Penelitian terdahulu membahas “Pengaruh harga dan kualitas pelayanan kepuasan konsumen Cafe SAP Kediri” dengan variabel X1 harga X2 kualitas pelayanan dan Y adalah kepuasan konsumen sedangkan pada penelitian ini penulis menambah variabel X3 dan X4 yaitu kualitas produk dan fasilitas. Alasan peneliti menambahkan variabel X3 karena produk yang berkualitas mempunyai peranan penting untuk membentuk kepuasan konsumen. Kualitas produk adalah keunggulan produk dilihat dari seberapa bisa sebuah produk dalam memenuhi kebutuhan konsumen dengan karakteristik yang dibawanya

(Amirullah, 2023). dan variabel X4 fasilitas karena dengan adanya fasilitas yang memadai tentu akan menarik perhatian konsumen untuk berkunjung ke suatu restoran ataupun Cafe. Fasilitas merupakan yang harus ada sebelum suatu jasa di tawarkan kepada konsumen (Amelia & Safitri, 2021).

2. Penelitian terdahulu dilakukan dikota Kediri sedangkan penelitian dilakukan di Kota Berastagi
3. Penelitian terdahulu dilakukan pada tahun 2022 sedangkan penelitian ini di tahun 2023.



# UNIVERSITAS MIKROSKIL