

# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang

Pemasaran merupakan suatu perpaduan dari aktifitas-aktifitas yang saling berhubungan untuk mengetahui kebutuhan konsumen melalui penciptaan, penawaran dan pertukaran produk dan jasa yang bernilai serta mengembangkan promosi, distribusi, pelayanan dan harga agar kebutuhan konsumen dapat terpuaskan dengan baik pada tingkat keuntungan tertentu [1]. Oleh karena itu, pemasaran sangat penting bagi semua bisnis, tidak memandang bisnis tersebut besar maupun kecil. Apabila dalam suatu bisnis tidak adanya pemasaran, maka konsumen tidak akan mengetahui tentang sebuah produk yang dihasilkan dari bisnis tersebut dan membuat penjualannya menjadi rendah. Dengan melakukan suatu pemasaran yang baik maka akan membuat banyak orang tahu tentang produk usaha bisnis dan memungkinkan banyak konsumen yang tertarik dan merasa puas.

Kepuasan konsumen merupakan salah satu faktor penting yang harus diperhatikan oleh perusahaan agar dapat memuaskan konsumennya. Kepuasan konsumen adalah tingkat perasaan konsumen akan kesenangan atau kekecewaan yang dihasilkan dari membandingkan kinerja produk yang dirasakan (atau hasil) dengan harapan mereka [2]. Terciptanya kepuasan konsumen dapat memberikan manfaat, seperti hubungan antara perusahaan dengan konsumen untuk datang kembali untuk pembelian ulang, menikmati produk, serta dapat membentuk rekomendasi dari mulut ke mulut yang menguntungkan bagi perusahaan. Dengan demikian, perusahaan dapat bertahan dalam persaingan yang semakin ketat. Maka perusahaan dituntut lebih berinovasi terhadap produk-produknya.

Kemajuan perekonomian di era globalisasi ini, mendorong pertumbuhan minat konsumen dalam berbagai hal termasuk kuliner. Banyaknya pilihan kuliner yang bermunculan tidak lepas dari selera masyarakat yang beragam. Salah satu kuliner yang dapat diterima masyarakat adalah kopi. Kota Sidikalang merupakan kota penghasil kopi, contohnya seperti kopi Arabica yang mana juga penduduk di kota ini sebagian besar bermatapencaharian sebagai petani kopi. Kota Sidikalang

terkenal akan cita rasa kopinya yang nikmat, serta aromanya yang khas, sehingga diakui dan sudah menghasilkan produk yang dapat dinikmati oleh berbagai kalangan dan berbagai daerah. Bagi masyarakat pecinta kopi Arabica, sangat layak mengunjungi Poda Coffee dan Resto, yang berada di kota Sidikalang, Jl.Sisingamangaraja No. 179.

Sebelum konsumen menentukan untuk memilih *Coffee Shop*, konsumen akan membandingkan *Coffe Shop* mana yang terbaik dari kualitas produknya. Secara teknik, produk merupakan segala sesuatu yang dapat ditawarkan kepada pasar untuk memuaskan keinginan, meliputi barang fisik, jasa, pengalaman, acara, orang, tempat, properti, organisasi, informasi dan ide [3]. Berkembangnya dunia kuliner dikalangan masyarakat mengalami banyak perubahan dari waktu ke waktu dari segi rasa, aroma dan tampilan seiring dengan gaya hidup masyarakat. Setiap usaha akan memberikan produk yang berkualitas dan ramah dimulut konsumen yang mencicipinya.

Setiap pelaku usaha akan berpikir keras untuk memberikan pelayanan yang lebih baik kepada konsumen. Hal ini karena kualitas pelayanan merupakan komponen penting dan secara bersama-sama mempengaruhi konsumen dalam menentukan keputusan pembelian jasa yang kemudian akan berpengaruh terhadap kepuasan konsumen. Standar kualitas pelayanan merupakan pedoman bagi perusahaan dalam memberikan pelayanan dengan baik kepada pelanggan [4]. Apabila kualitas pelayanan sudah baik serta maksimal maka akan timbul pembelian ulang serta memberi rekomendasi kepada orang lain untuk membeli di tempat yang sama.

Harga juga menjadi salah satu pertimbangan konsumen untuk membeli dan menikmati makanan dan minuman pada *Coffee Shop*. Harga adalah pengukur dasar sebuah sistem ekonomi karena harga mempengaruhi alokasi faktor-faktor produksi [5]. Harga menjadi faktor persaingan antar bisnis sejenis yang bisa membuat pelanggan berpindah ketempat yang lain. Maka usaha *Coffee Shop* berusaha untuk tidak memberikan harga yang terlalu tinggi tapi memberikan kenikmatan yang jelas bagi konsumennya. Oleh karena itu,, konsumen akan merasa puas jika membeli produk yang sesuai dengan harga yang diinginkan.

Poda Coffee dan Resto merupakan salah satu usaha *Coffee Shop* yang menawarkan produk berkualitas dengan harga yang terjangkau. Produk yang ditawarkan diantaranya, kopi, cappuccino, kopi susu dan beberapa makanan, seperti : pisang goreng, singkong goreng dan yang lainnya. *Coffee Shop* ini selalu ramai karena diminati oleh banyak konsumen, bukan hanya remaja tetapi juga orang dewasa, akan tetapi beberapa bulan belakangan ini Poda Coffee dan Resto tampak sepi karena masa pandemic yang sedang terjadi. Tentu saja akan sangat berpengaruh besar pada usaha ini. Tapi semenjak diberlakukan Pembatasan Sosial Berskala Besar, usaha ini kembali berjalan dengan normal walaupun dengan konsumen tidak selalu ada seperti dulu sebelum adanya pandemic ini.

Poda Coffe dan Resto memiliki lahan kopi sendiri dan mendampingi para petani mulai dari pembibitan, penanaman, pemanenan hingga pengolahan sehingga menghasilkan bibit unggul pilihan. Perbedaan kopi Arabica Sidikalang terletak pada aroma, cita rasa kompleks dan kadar asamnya yang rendah dan ada rasa manisnya. Di kota Sidikalang kebanyakan kopi robusta dan sachet yang diekspor, sementara Poda Coffee dan Resto menawarkan kopi arabica khas Sidikalang sendiri karena *Coffe Resto* ini ingin menunjukkan hasil terbaik dari kampung halaman sendiri kepada masyarakat Sidikalang. Oleh karena itu, *Coffee Shop* ini hadir untuk memberikan kenikmatan bagi penikmat kopi dengan rasa kopi yang original.

Tampilan pada kopi sangat menarik karena ada *kopi art* yang dibuat diatas kopi, seperti bentuk *love*, oleh karena itu tidak jarang dari konsumen mengambil foto kopi tersebut dan membagikannya ke sosial media mereka. Konsumen juga bisa membeli kopi dalam bentuk kemasan, kopi bubuk ini dikemas dengan bagus dan rapi, kemasan tidak mudah sobek karena menggunakan plastik yang tebal dan berkualitas, dan dengan logo Poda Coffee dan Restonya. Selain itu, Poda Coffee dan Resto juga menyediakan *Coookies Biji Kopi*, teksturnya renyah, gurih dan manis, membuat konsumen tetap menikmati *Cookies* ini dengan tetap menonjolkan olahan kopi didalamnya. Konsumen juga bisa membeli madu asli dari *Coffee Shop* ini, teksturnya yang kenal dan manis membuat konsumen suka dan menikmati madu tersebut. Biasanya konsumen membeli produk-produk tersebut sebagai buah tangan atau pun sebagai camilan dirumah. Produk-produk kemasan tersebut bisa bertahan

dibawah 6 bulan. Oleh karena itu, produk dengan rasa yang khas dan tampilan menarik akan berpengaruh terhadap kepuasan konsumen. Hal ini sejalan dengan penelitian terdahulu, bahwa kualitas produk berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen [6]. Namun berbeda dengan penelitian terdahulu bahwa kualitas produk tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen [7].

Tidak terlepas dari itu, faktor kualitas pelayanan yang diberikan oleh Poda Coffee dan Resto kepada konsumen dimana konsumen akan sangat merasa aman dan nyaman ketika mendapati sebuah tempat yang bersih. Walaupun letaknya dekat dengan jalan raya, tapi tidak menimbulkan kebisingan bagi konsumen ketika berada di dalamnya. Nuansa yang diberikan sangat *aesthetic* dan cukup *instagramable* bagi konsumen. Untuk sekedar nongkrong bersama keluarga juga bisa di Poda Coffee dan Resto, karena sangat aman dan nyaman. Cara dan sikap dari Poda Coffee dan Resto memahami permintaan konsumen akan membuat konsumen merasa puas apalagi dengan cara komunikasi yang begitu ramah akan membuat konsumen betah berlama – lama di tempat ini. Dari segi penampilan pelayan, Poda Coffee dan Resto tidak memiliki seragam yang khusus dipakai oleh pelayannya asalkan rapi dan sopan. Fasilitas yang diberikan seperti *live music* dan *wifi* membuat Poda Coffee dan Resto bukan hanya sebagai tempat untuk nongkrong tetapi juga sebagai tempat untuk mempermudah pekerjaan konsumen karena adanya jaringan internet gratis yang di sediakan. Oleh karena itu, setiap pelayanan yang diberikan akan berpengaruh terhadap kepuasan konsumen. Hal ini sejalan dengan penelitian terdahulu, bahwa kualitas produk berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen [8]. Namun berbeda dengan penelitian terdahulu bahwa kualitas pelayanan tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen [9].

Faktor selanjutnya yang mempengaruhi kepuasan konsumen adalah harga. Harga yang terjangkau akan membuat konsumen tertarik, ditambah lagi dengan porsi dari yang diberikan. Jika harga suatu produk cukup mahal tetapi porsi yang diberikan sedikit, akan menimbulkan kekecewaan dari konsumen. Poda Coffee dan Resto memberikan harga yang sangat layak bagi konsumen karena sesuai dengan produk yang diberikan dan mampu bersaing dengan harga produk dari *Coffee Shop* lain. Harga yang di tawarkan lebih murah terutama untuk menu utama kopi karena kopi di

proses dari hasil tanaman sendiri, sehingga tidak perlu membeli bubuk dari pihak lain sehingga dapat meminimalisir biaya produksi. Dengan menetapkan harga yang kompetitif ini, Poda Coffe dan Resto mendapatkan nilai lebih yang menjadi keunggulan bersaing. Untuk secangkir kopi Arabica yang di sediakan pada Poda Coffee dan Resto dengan aroma dan kenikmatan yang dirasakan bagi penikmatnya, tidak akan menjadi hal yang begitu berat dengan harga yang diberikan, apalagi kopi ini ditanam dan diolah sendiri. Menu makanan dan *snack* yang disediakan Poda Coffee dan Resto harganya relatif murah. Poda Coffe dan Resto memiliki keunggulan, yaitu mengolah sendiri dan membuat produk berkemasan. Untuk harga produk yang berkemasan seperti *cookies*, madu dan kopi bubuk mempunyai harga yang cukup tinggi. Hal ini dikarenakan kualitas produk dari bahan pilihan terbaik. Oleh karena itu, harga dari suatu produk dapat mempengaruhi kepuasan konsumen. Hal ini sejalan dengan penelitian terdahulu, bahwa harga berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen [10]. Namun berbeda dengan penelitian terdahulu bahwa harga tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen [11].

Berdasarkan uraian latar belakang di atas, maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul **“Pengaruh Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan dan Harga Terhadap Kepuasan Konsumen Poda Coffee dan Resto Sidikalang.”**

### **1.2 Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang di atas, maka rumusan masalah dari penelitian ini adalah ;

1. Apakah Kualitas Produk berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Konsumen Poda Coffee dan Resto Sidikalang?
2. Apakah Kualitas Pelayanan berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Konsumen Poda Coffee dan Resto Sidikalang?
3. Apakah Harga berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Konsumen Poda Coffee dan Resto Sidikalang?

4. Apakah Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan dan Harga secara simultan berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Konsumen Poda Coffee dan Resto Sidikalang?

### 1.3 Ruang Lingkup Penelitian

Adapun ruang lingkup penelitian ini membahas tentang Pengaruh Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan dan Harga berpengaruh Kepuasan Konsumen Poda Coffee dan Resto Sidikalang :

1. Variabel Terikat (Y) : Kepuasan Konsumen
2. Variabel Bebas (X) : Kualitas Produk (X1), Kualitas Pelayanan (X2), Harga (X3)
3. Objek Penelitian : Poda Coffe dan Resto Sidikalang
4. Periode Pengamatan : Tahun 2020

### 1.4 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah diatas, maka tujuan penelitian ini adalah :

1. Untuk mengetahui dan menganalisis Kualitas Produk berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Konsumen Poda Coffee dan Resto Sidikalang
2. Untuk mengetahui dan menganalisis Kualitas Pelayanan berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Konsumen Poda Coffee dan Resto Sidikalang
3. Untuk mengetahui dan menganalisis Harga berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Konsumen Poda Coffee dan Resto Sidikalang
4. Untuk mengetahui dan menganalisis Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan dan Harga secara simultan berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Konsumen Poda Coffee dan Resto Sidikalang

### 1.5 Manfaat Penelitian

Dengan tercapainya tujuan di atas, maka penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat sebagai berikut :

1. Manfaat Teoritis

Hasil penelitian ini diharapkan menjadi pertimbangan tersendiri bagi manajemen perusahaan dan bahan evaluasi bagi perusahaan dalam rangka

meningkatkan kepuasan konsumen melalui aspek kualitas produk, kualitas pelayanan dan harga yang diberikan.

## 2. Manfaat Praktis

Hasil penelitian ini penulis berharap mendapat pengetahuan wawasan dan pengalaman, serta penulis dapat mengetahui arti pentingnya penerapan teori yang penulis peroleh selama kuliah dan dalam praktek perusahaan yang terjadi sesungguhnya.

### 1.6 Originalitas

Penelitian ini merupakan replikasi dari penelitian terdahulu dengan judul “Pengaruh Kualitas Produk terhadap Kepuasan Pelanggan” [12].

Adapun perbedaan penelitian ini dengan penelitian terdahulu adalah sebagai berikut :

#### 1. Variabel Penelitian

Variabel penelitian sebelumnya adalah menggunakan variabel kualitas produk [12], sedangkan penelitian ini menambahkan variabel kualitas produk, kualitas layanan dan harga. Alasan peneliti menambahkan variabel kualitas pelayanan dan harga karena dalam meningkatkan kepuasan konsumen tidak hanya dilihat dari kualitas produk, melainkan dari kualitas pelayanan dan harga yang dapat mempengaruhi proses pembelian agar pelaku usaha dapat mempertahankan kepuasan konsumennya. Pelaku usaha juga bersedia menerima keluhan apabila harga yang terlalu mahal dari konsumen agar pelaku usaha bisa memperbaiki harga dan meningkatkan pelayanan, dengan demikian konsumen puas dan tidak kecewa [7].

#### 2. Objek

Objek penelitian sebelumnya adalah Toko Aneka Jaya Furniture di Langsa [12], sedangkan penelitian ini di Poda Coffee dan Resto.

#### 3. Periode Pengamatan

Periode Penelitian sebelumnya dilakukan pada tahun 2018 [12], sedangkan penelitian ini dilakukan pada tahun 2020.