

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Perkembangan bisnis kuliner dari waktu ke waktu mengalami perkembangan yang pesat, baik dari segi kuantitas dan kualitasnya. Bisnis kuliner yang berkembang dengan berbagai ragam seperti bisnis restoran dan bisnis populer catering (cafe, coffe shop, toko roti/bakery dan steak house). Banyaknya bisnis di bidang kuliner yang kini dihadapkan pada masyarakat, diharapkan mampu meningkatkan perekonomian Indonesia. Akan tetapi dampak yang diakibatkan oleh banyaknya pesaing kuliner yang berkembang, khususnya bisnis restoran.

Para pelaku bisnis harus menyiapkan strategi agar dapat menyenangkan hati dan membangun rasa antusias konsumen menjadi suatu *experience* di dalam mengkonsumsi produk, sehingga akan membuat mereka terkesan. Oleh karena itu diperlukannya sebuah paradigma untuk menggeser sebuah pemikiran tradisional dalam kategori bisnis kuliner, yang sebelumnya hanya menyediakan menu hidangan (makanan dan minuman) saja menjadi sebuah konsep modern yang menawarkan berbagai fasilitas tambahan seperti hiburan live musik, wifi serta sejenisnya merupakan daya tarik khususnya bagi para customernya yang pada akhirnya akan mempengaruhi keputusan mereka.

Kepuasan konsumen merupakan salah satu rahasia keberhasilan suatu bisnis. Sekalipun demikian, masih banyak orang yang dengan sengaja atau tidak sengaja melupakan hal ini. Banyak kegagalan bisnis terjadi karena pelanggan dikecewakan sehingga mereka mencari alternatif ke produk sejenis lainnya. Pelanggan yang merasa puas akan menimbulkan rasa nyaman dan bahagia apabila

memakai produk atau jasa tersebut begitupun sebaliknya pelanggan yang tidak merasa puas akan menimbulkan rasa kecewa dan akan mencari produk atau jasa yang dimiliki perusahaan lain (Wisnu, 2021).

Kualitas pelayanan yang sangat penting untuk dipertimbangkan agar dapat meningkatkan kepuasan konsumen. Kualitas pelayanan yang dijadikan sebagai laba bagi perusahaan dikarenakan jika perusahaan dapat mempunyai penilaian yang positif dimata konsumen seperti timbal balik yang baik akan di dapati, selain itu kualitas pelayanan juga berfungsi untuk memberikan rasa kemudahan konsumen dalam bertransaksi seperti memberikan pelayanan yang baik agar dapat berkompetensi dengan pesaing yang lainnya (Nelisa, 2022).

Harga adalah sejumlah uang yang memiliki manfaat tetentu yang digunakan untuk memperoleh suatu jasa tertentu, tercermin dari dimensi: keterjangkauan harga, kesesuaian harga dengan daya saing, dengan indikator: harga jasa terjangkau; harga tidak jauh dari harga di grosir, harga sesuai daya beli konsumen; harga sesuai kualitas barang; harga sesuai kualitas, manfaat sama dengan harapan; manfaat lebih besar dari harapan, harga lebihmurah dari tempat lain; harga cukup stabil (Wicaksono, 2024).

Kualitas pelayanan merupakan perbandingan antara layanan yang dirasakan (persepsi) konsumen dengan kualitas layanan yang diharapkan konsumen (Parasuraman, 2022). Sama halnya dengan yang dikatakan oleh Gronroos (2022) bahwa sebagai suatu yang dirasakan antara yang diharapkan dan apa yang sebenarnya disampaikan. Zaini (2022) mendefinisikan kualitas pelayanan adalah upaya pemenuhan kebutuhan yang dibarengi dengan keinginan konsumen serta ketepatan cara penyampaianya agar dapat memenuhi harapan pelanggan.

Gambar 1. 1
Daftar Menu

KUPI MEUSEN			KUPI SARENG		
ESPRESSO	10K	15K	KUPI ITAM	8K	13K
ESPRESSO MADU	15K	16K	KUPI ITAM PANCONG	5K	-
AMERICANO	13K	15K	SANGER	8K	14K
BLACK COFFEE	13K	12K	SANGER PANCONG	7K	-
SANGER ESPRESSO	12K	16K	SANGER COKLAT SARENG	10K	17K
SANGER DOUBLE ESPRESSO	16K	18K	BMW KUPI SARENG	15K	18K
SANGER MADU	16K	18K	BMW TEH	15K	18K
SANGER COKLAT	16K	18K	BMW COKLAT	15K	18K
SANGER FLOAT	-	18K			
SANGER CINCAU	-	18K			
COFFEE LATTE	16K	18K			
CAPPUCINO	16K	18K			
COFFEE MOCHA	16K	18K			
VANILLA LATTE CUP	-	19K			
CARAMEL LATTE CUP	-	19K			
AVOCADO COFFEE	-	18K			
AVOCADO COFFEE FLOAT	-	24K			
AEGGATO	-	15K			
MOCHA FLOAT	-	18K			
KUPI SUSU PANDAN RT	-	19K			
			KUPI KHAS		
			SANGER DURIAN		22K
			SANGER KURMA		22K
			SANGER PISANG		19K
			KUPI JERUK		19K
			KUPI SUSU AREN RT		19K
			BMW ESPRESSO MADU		20K
			KUPI SUSU CINCAU		20K
			KUPI LEMON MADU		10K

Sumber: Rumoh Tuha Roastery

Peraturan Menteri Pariwisata dan Ekonomi Kreatif Republik Indonesia Nomor 11 Tahun 2014 tentang Standar Usaha Restoran. Peraturan ini mengacu pada usaha cafe atau restaurant untuk memenuhi standart usaha yang berlaku. Standar tersebut seperti kualifikasi usaha atau klasifikasi usaha yang mencakup aspek produk, pelayanan dan pengelolaan usaha, serta proses pemberian sertifikat untuk mendukung peningkatan mutu produk, pelayanan dan pengelolaan usaha.

Cafe Rumoh Tuha Roastery Lhokseumawe yang berdiri sejak Oktober tahun 2024 merupakan salah satu cafe yang menyajikan berbagai jenis makanan dan minuman, dengan usia usaha yang sangat baru sudah memiliki konsumen yang ramai. Dengan banyaknya usaha cafe sekarang memunculkan persaingan sangat kompetitif pula. Oleh karena itu pemilik cafe Rumoh Tuha Roastery selalu mengedepankan kualitas produk harus diimbangi dengan kualitas pelayanan yang baik dan harga yang terjangkau, sehingga konsumen merasa puas. Sumber: <https://www.instagram.com/rumohtuharoastery?igsh=d200bXgzaWgzemhx>

Menanggapi fenomena tersebut ada beberapa kendala dari pelayanan Cafe Rumoh Tuha Roastery. Beberapa pelanggan pada Cafe Rumoh Tuha Roastery mengatakan bahwa mereka kurang puas terhadap pelayanan yang diberikan oleh karyawan pada Cafe Rumoh Tuha Roastery, bahkan mereka mengatakan bahwa kebanyakan makanan dan minuman yang tersedia tidak terlalu disukai para pelanggan. Penyebab lainnya yaitu terlalu banyak ruangan outdoor sehingga kalau hujan pengunjung yang ada di outdoor harus pindah ke dalam tempat yang tertutup dan harus duduk dengan bangku seadanya yang diangkat dari outdoor.

Cafe Rumoh Tuha Roastery memiliki beberapa pesaing salah satunya di depan cafe Rumoh Tuha Roastery terdapat cafe CEO. Namun terdapat beberapa perbedaan seperti makanan pada cafe Rumoh Tuha Roastery lebih banyak dari pada cafe CEO sehingga ada perbedaan harga makanan di mana cafe Rumoh Tuha Roastery rata – rata harga makanan berat rata – rata Rp.20.000 sedangkan cafe CEO rata – rata harganya Rp.17.000. dalam cafe Rumoh Tuha Roastery variasi minuman Coffe lebih banyak dari pada cafe CEO, sehingga harga coffe di cafe Rumoh Tuha Roastery lebih mahal. Selain itu, dalam kualitas pelayanan cafe CEO lebih cepat melayani karena pengunjung di cafe tersebut tidak terlalu ramai. Sedangkan cafe Rumoh Tuha Roastery terkesan agak lama melayani karena pengunjung yang sangat ramai, serta waktu tunggu setelah kita memesan makanan itu sangat lama. Terdapat juga beberapa perbedaan lain seperti lahan parkir di mana cafe Rumoh Tuha Roastery lebih luas sedangkan parkir cafe CEO lebih kecil.

Untuk melengkapi fenomena di atas, penulis selanjutnya melakukan survei awal tingkat kepuasan kepada tiga puluh responden yang melakukan pembelian

pada Cafe Rumoh Tuha Roastery Lhokseumawe, di mana penulis memperoleh hasil seperti pada table 1.1 berikut ini

Tabel 1. 1
Hasil survei awal tingkat kepuasan konsumen

No	Pernyataan	Tingkat Kepuasan	
		IYA	TIDAK
1.	Harga makanan dan minuman pada cafe Rumoh Tuha Roastery Lhokseumawe terjangkau untuk semua kalangan	23	7
2.	Saudara/saudari puas dengan pelayanan yang diberikan pada cafe Rumoh Tuha Roastery Lhokseumawe	18	12
3.	Cafe Rumoh Tuha Roastery Lhokseumawe selalu memahami setiap permintaan dan keinginan para pelanggan	19	11
4.	Kualitas makanan dan minuman pada cafe Rumoh Tuha Roastery Lhokseumawe sesuai dengan harapan saudara/saudari.	20	10
5.	Waktu tunggu untuk mendapatkan pelayanan cukup singkat dan efisien.	18	12
6.	Apakah anda merasa aman dan nyaman ketika berkunjung di cafe Rumoh Tuha Roastery Lhokseumawe.	25	5
7.	Apakah anda merasa diperlakukan dengan hormat dan profesional oleh staf cafe Rumoh Tuha Roastery Lhokseumawe.	21	9
8.	Apakah kebersihan dan kenyamanan fasilitas pelayanan cafe Rumoh Tuha Roastey Lhokseumawe membuat anda puas.	24	6
9.	Apakah anda puas dengan menu yang disediakan oleh cafe Rumoh Tuha Roastey Lhokseumawe.	20	10
10.	Apakah harga yang anda bayar sesuai dengan kualitas pelayanan cafe Rumoh Tuha Roastery Lhokseumawe.	17	13

Sumber: Hasil Survei Awal (2024)

Berdasarkan hasil survei awal tingkat kepuasan konsumen pada cafe Rumoh Tuha Roastery Lhokseumawe di atas, dapat dilihat dari tiga puluh responden yang dijadikan sebagai sampel awal dalam melakukan survei, di mana sebanyak dua belas responden mengatakan bahwa mereka tidak puas dengan pelayanan yang diberikan pada cafe Rumoh Tuha Roastery Lhokseumawe, karena waktu tunggu yang lama membuat pengunjung tidak nyaman. Serta kualitas makanan atau minuman yang kurang baik dari rasa, tekstur atau penyajian tidak memuaskan. Sementara itu tujuh responden mengatakan bahwa mereka tidak puas dengan harga makanan dan minuman pada cafe Rumoh Tuha Roastery Lhokseumawe, alasannya karena pengunjung merasa bahwa harga yang ditawarkan terlalu tinggi dibandingkan dengan rasa, porsi, atau kualitas makanan dan minuman yang mereka terima, dan hanya sepuluh responden yang mengatakan bahwa mereka kurang puas terhadap fasilitas yang disediakan kurang lengkap seperti kipas angin yang membuat suasana tidak nyaman karena panas. Sesuai dengan hasil wawancara awal yang pernah peneliti lakukan pada beberapa konsumen yang melakukan pembelian pada cafe Rumoh Tuha Roastery yang mengatakan bahwa mereka kurang puas melakukan pembelian pada cafe Rumoh Tuha Roastery lhokseumawe. Sumber: *Data olahan penulis (2024)*

Berdasarkan latar belakang yang diuraikan di atas maka penulis tertarik melakukan penelitian untuk mengetahui bagaimana Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Penetapan Harga terhadap Kepuasan Konsumen.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang yang telah dideskripsikan di atas, maka permasalahan dalam penelitian ini dapat dirumuskan sebagai berikut:

1. Apakah terdapat pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap kepuasan konsumen pada Cafe Rumoh Tuha Roastery Lhokseumawe?
2. Apakah terdapat Pengaruh Harga terhadap kepuasan konsumen pada Cafe Rumoh Tuha Roastery Lhokseumawe?
3. Apakah Kualitas Pelayanan dan Penetapan Harga berpengaruh secara simultan terhadap Kepuasan Konsumen pada Cafe Rumoh Tuha Roastery Lhokseumawe

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah di atas maka tujuan penelitian ini untuk:

1. Untuk mengetahui pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap kepuasan konsumen pada Cafe Rumoh Tuha Roastery Lhokseumawe.
2. Untuk mengetahui Pengaruh Harga terhadap kepuasan konsumen pada Cafe Rumoh Tuha Roastery Lhokseumawe.
3. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh Kualitas Pelayanan dan Penetapan Harga secara simultan terhadap Kepuasan Konsumen pada Cafe Rumoh Tuha Roastery Lhokseumawe.

1.4 Manfaat Penelitian

Adapun manfaat yang diharapkan dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Manfaat Teoritis

Penelitian ini sebagai pengembangan keilmuan dan upaya dalam memperkaya wawasan diri serta sebagai acuan bagi penulis selanjutnya dalam mengkaji penelitian kedepannya.

2. Manfaat Praktis

- a. Bagi perusahaan sebagai bahan masukan tentang Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Penetapan Harga terhadap Kepuasan Konsumen.
- b. Penelitian ini dapat bermanfaat memberikan sumbangan bagi pemecahan masalah yang berhubungan dengan Kepuasan Konsumen.