

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pada era globalisasi saat ini khususnya di Indonesia. Perkembangan dunia usaha pada saat ini mengalami pertumbuhan yang sangat pesat baik usaha yang bergerak di bidang jasa maupun non jasa. Dengan bisnis usaha yang sangat pesat membuat para pengusaha berantusias untuk mencari strategi yang tepat dalam mengembangkan bisnisnya, agar lebih baik dari pengusaha- pengusaha lainnya. Pelaku usaha perlu mencermati perilaku pelanggan untuk mengetahui faktor-faktor yang mempengaruhi loyalitas pelanggan dan kepuasan pelanggan. Pemasaran merupakan proses sosial dan manajerial dimana individu atau organisasi dapat memperoleh apa yang mereka inginkan dan butuhkan melalui penciptaan dan pertukaran nilai dengan yang lain, (Repi, 2021).

Ada berbagai macam bisnis yang bisa menjadi peluang usaha yang dapat berkembang sangat pesat di Indonesia, salah satunya adalah bisnis cafe. Saat ini sudah semakin banyak para pengusaha cafe yang terlibat dalam pemenuhan kebutuhan dan keinginan pelanggan. Hal tersebut membuat pengusaha cafe untuk menerapkan berbagai upaya dan strategi menambah pelanggan baru, mempertahankan pelanggan lama, memahami kebutuhan, keinginan, dan permintaan para pelanggan. Pengusaha tersebut harus berupaya untuk mendapatkan perhatian serta ketertarikan untuk pelanggan, karena mereka bersaing dengan pengusaha yang memiliki produk serupa.

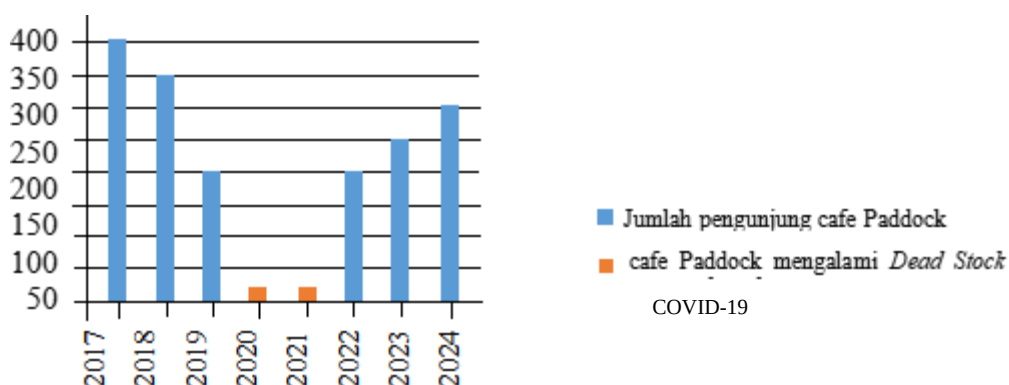
Maka dari itu setiap pengusaha dengan jenis produk serupa harus memikirkan cara untuk memenangkan pasar. Salah satu cara untuk memenangkan persaingan adalah dengan membuat sesuatu yang berbeda. Untuk memenuhi loyalitas dan kepuasan pelanggan kewajiban pengusaha cafe, selain sebagai faktor keberlangsungan pengusaha, memuaskan kebutuhan pelanggan dapat meningkatkan kelebihan dalam bersaing bagi pengusaha cafe. Upaya yang dapat dilakukan adalah mencari strategi yang tepat seperti meningkatkan pengaruh harga, kualitas pelayanan, terhadap kepuasan pelanggan dan loyalitas pelanggan yang mempengaruhi keputusan pembelian. Produk yang semakin

banyak ditawarkan mengakibatkan perlunya pertimbangan yang dilakukan oleh pelanggan dalam melakukan keputusan pembelian.

Loyalitas pelanggan adalah komitmen pelanggan terhadap produk atau jasa yang memiliki kekuatan hubungan antara sikap relative terhadap suatu merek dimana pelanggan dapat membeli suatu produk atau jasa secara berulang (Tjiptono, 2016). Sedangkan kepuasan pelanggan merupakan respon emosional berupa perasaan senang dan lega karena telah tercukupi atau terpenuhi hasrat hatinya setelah melakukan pembelian suatu produk (Keller, 2007). Perasaan senang atau kecewa tersebut terbentuk didalam diri pelanggan melalui beberapa faktor seperti harga, kualitas pelayanan, kepuasan pelanggan, dan loyalitas pelanggan yang dirasakan. Yang menjadi tujuan utama adalah kepuasan pelanggan bagaimana caranya pelanggan mendapatkan pelayanan yang sesuai dengan harapannya. Terciptanya kepuasan pelanggan dapat memberikan manfaat, diantaranya hubungan antara pengusaha cafe dengan pelanggannya menjadi harmonis, memberikan dasar yang baik bagi pembelian ulang dan terciptanya loyalitas pelanggan dan kepuasan pelanggan.

Pada saat ini, di wilayah Bungah Kabupaten Gresik seiring dengan berjalannya waktu banyak berdiri cafe mulai kalangan menengah sampai kalangan atas. Pelaku usaha menjadikan wilayah Bungah sebagai peluang untuk mendirikan bisnis cafe yang kekinian dengan target pasar utama remaja, dan ada juga orang dewasa. Oleh karena itu cafe di Bungah harus memperhatikan aspek- aspek penunjang agar pelanggannya berminat untuk mampir dan nongkrong di cafe tersebut. Dari beberapa cafe di Bungah mereka saling bersaing strategi untuk mendapatkan pelanggan baru serta mempertahankan pelanggan lama.

Cafe Paddock Bungah design dan konsep café sederhana berbeda dari cafe yang lainnya. Konsep dengan tema circuit balap motor cross yang minimalis tetap modern dengan menggunakan desain dan interior untuk menguatkan suasana dalam arena circuit baik indor maupun outdour. Pemilik usaha merancang sedemikian rupa agar pelanggan dan calon pelanggan tertarik untuk mengunjungi yang dapat merasakan kepuasan tersendiri. Berikut grafik jumlah pengunjung Café Paddock Bungah 2022-2023.



Gambar 1.1 Grafik Jumlah Pengunjung cafe Paddock Bungah

Sumber : Cafe Paddock Bungah

Berdasarkan Grafik diatas jumlah pengunjung Cafe Paddock Bungah yang berdiri dari tahun 2017 hingga tahun 2024 sempat mengalami *Dead Stock* pada tahun 2020 sampai tahun 2022 karena terdampak Pandemi covid-19. Jumlah pelanggan tertinggi yaitu pada tahun 2017 sebanyak 400 pengunjung dan jumlah pengunjung terendah yaitu pada tahun 2019 dan tahun 2022 sebanyak 200 pengunjung. Jika dilihat dari grafik tersebut terjadi penurunan yang tinggi dari tahun 2019 dan tahun 2022. Penurunan jumlah pengunjung dapat dipengaruhi oleh tingkat kepuasan pelanggan dan loyalitas pelanggan yang diakibatkan oleh beberapa faktor seperti harga dan kualitas produk. Lumanauw (2015), menyatakan bahwa harga mempunyai peranan penting dalam proses pengambilan keputusan, harga membantu para pembeli untuk memperoleh produk dengan manfaat terbaik berdasarkan kekuatan daya belinya.

Selain itu, harga merupakan nilai mata uang yang diberikan terhadap suatu produk sesuai dengan kualitas dan manfaat yang diberikan dengan dipengaruhi oleh faktor-faktor psikologis dan faktor-faktor lain yang mempengaruhi harga itu sendiri. Untuk mengetahui harga yang cocok dengan pelanggan perusahaan harus melakukan penelitian terlebih dahulu untuk menentukan harga yang sesuai dengan pelanggan agar mampu bersaing dengan perusahaan lainnya, (Lumanauw, 2015). Pelanggan menggunakan harga sebagai bahan pertimbangan dalam menentukan pembelian produk, perbandingan kualitas produk dengan harga serta berapa besar penawaran promosi diskon terhadap kebutuhan produk yang akan dibeli sesuai dengan kemampuan daya beli pelanggan (Azizah, 2023).

Pengaruh harga merupakan kecenderungan pelanggan untuk menggunakan harga dalam memberi penilaian tentang kesesuaian manfaat produk. Penilaian terhadap harga pada suatu manfaat produk dikatakan mahal, murah atau sedang dari masing-masing individu tidaklah sama, karena tergantung dari persepsi individu yang dilatarbelakangi oleh lingkungan dan kondisi. Dalam persaingan yang sangat ketat maka hal utama yang harus diprioritaskan oleh Café Paddock Bungah adalah dalam penetapan harga agar dapat bersaing dan menguasai pangsa pasar. Untuk dapat mempertahankan dan meningkatkan jumlah pelanggan.

Faktor yang mempengaruhi kepuasan pelanggan selanjutnya adalah kualitas pelayanan. Menurut Ferdinand (2018), kualitas pelayanan merupakan persepsi pelanggan yang terbentuk dari penilaian pelanggan atas keunggulan produk sesuai dengan kebutuhan dan keinginan pelanggan. Sehingga pelanggan dapat menilai kualitas produk tersebut yang ditentukan berdasarkan karakteristik produk, apabila pelanggan merasa puas ataupun tidak puas dengan mengkonsumsi suatu produk tersebut. Kualitas pelayanan sangat penting untuk diperhatikan, pelayanan yang cepat dan baik dapat memberikan pelayanan yang sangat memuaskan bagi pelanggan dan kemungkinan untuk datang kembali. Hal ini menimbulkan kepuasan tersendiri bagi pelanggan, namun apabila sebaliknya, jika pelayanan kurang baik atau tidak memuaskan, apalagi jauh dari apa yang diharapkan akan timbul rasa kecewa, sehingga membuat pelanggan untuk tidak datang kembali. Berdasarkan wawancara secara langsung bersama pemilik cafe paddock bungah dalam memberikan pelayanan terhadap pelanggan, pemilik cafe berusaha memberikan pelayanan yang terbaik dengan cara meminta kritik dan saran kepada pelanggan guna meningkatkan kualitas pelayanan terhadap pelanggan.

Dalam persaingan yang ketat maka hal utama dari keberlangsungan hidup dari bisnis yang dijalankan ditentukan oleh bagaimana strategi yang digunakan oleh Cafe Paddock Bungah agar dapat bertahan, bersaing, dan menguasai pangsa pasar. Strategi suatu perusahaan untuk memuaskan kebutuhan para pelanggan untuk dapat mempertahankan dan meningkatkan

jumlah pelanggan harus selalu melakukan evaluasi terhadap kinerja. Cafe Paddock Bungah harus mengamati perubahan perilaku pelanggan, sehingga dapat mengantisipasi perubahan perilaku pelanggan, agar produk yang ditawarkan dapat terus laku terjual dan diminati oleh pelanggan. Dalam penelitian terdahulu yang dilakukan Yuliana (2018), terdapat perbedaan fokus metode penelitian yaitu menggunakan metode deskriptif dan metode verifikatif, selanjutnya dalam penelitian Enggarwati (2017), terdapat perbedaan variabel yaitu pada variabel citra merek, sedangkan peneliti menggunakan variabel harga. Oleh karena itu penelitian ini dilakukan dengan menggunakan variabel intervening sesuai dengan kebutuhan yang dilakukan oleh peneliti yang bertujuan untuk mengetahui pengaruh harga berpengaruh terhadap Kepuasan pelanggan di Cafe Paddock Bungah. Penelitian awal dengan jumlah responden sebanyak 20 responden pada Cafe Paddock Bungah diperoleh hasil sebesar 48% bahwa harga yang dijual oleh cafe masih dianggap tinggi daripada cafe lainnya serta sebesar 41% kualitas pelayanan di cafe paddock bungah masih kurang puas dibandingkan dengan cafe pesaing yang ada di wilayah bungah. Kualitas pelayanan yang diberikan oleh karyawan cafe dalam melayani pesanan terhitung lama dikarenakan kurangnya SDM cafe yang mana hanya memiliki 1 karyawan. Sehingga dengan beberapa permasalahan tersebut dapat berakibat dalam berkurangnya kepuasan pelanggan dan loyalitas pelanggan. Hal ini dapat dilihat dari semakin menurunnya jumlah pengunjung cafe. Berdasarkan uraian diatas peneliti tertarik untuk melakukan penelitian untuk mengetahui kepuasan pelanggan dan loyalitas pelanggan. Sehingga peneliti memilih judul **“Pengaruh Harga, Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pelanggan dan Kepuasan Pelanggan sebagai Variabel Intervening”**.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan dengan gambaran latar belakang masalah yang telah dikemukakan, maka Rumusan Masalah yang muncul dalam penelitian ini adalah :

1. Apakah variabel harga berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan di cafe Paddock Bungah?
2. Apakah variabel kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan di Cafe Paddock Bungah?

3. Apakah variabel harga berpengaruh terhadap loyalitas pelanggan pelanggan di Cafe Paddock Bungah?
4. Apakah variabel kualitas pelayanan berpengaruh terhadap loyalitas pelanggan di Café Paddock Bungah?
5. Apakah variabel kepuasan pelanggan berpengaruh terhadap loyalitas pelanggan di Café Paddock Bungah?
6. Apakah variabel harga berpengaruh terhadap loyalitas pelanggan melalui kepuasan pelanggan di Café Paddock Bungah?
7. Apakah variabel kualitas pelayanan berpengaruh terhadap loyalitas pelanggan melalui kepuasan pelanggan di Café Paddock Bungah?

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah yang telah dikemukakan, maka tujuan yang ingin dicapai dalam penelitian ini adalah :

1. Untuk mengetahui pengaruh harga berpengaruh terhadap Kepuasan pelanggan di Cafe Paddock Bungah
2. Untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan berpengaruh terhadap Kepuasan pelanggan dan di Cafe Paddock Bungah
3. Untuk mengetahui pengaruh harga terhadap loyalitas Pelanggan di Cafe Paddock Bungah
4. Untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap loyalitas pelanggan di Cafe Paddock Bungah
5. Untuk mengetahui pengaruh kepuasan pelanggan terhadap loyalitas pelanggan di Cafe Paddock Bungah
6. Untuk mengetahui pengaruh harga terhadap loyalitas pelanggan melalui kepuasan pelanggan di Café Paddock Bungah
7. Untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap loyalitas pelanggan melalui kepuasan pelanggan di Café Paddock Bungah

1.4 Manfaat Penelitian

1. Bagi Pemilik Usaha

Dapat dijadikan masukan dan sebagai bahan koreksi untuk focus pada Harga, Kualitas Pelayanan Berpengaruh Terhadap Kepuasan Pelanggan dan Loyalitas Pelanggan sehingga pelanggan berminat berkunjung kembali

ke cafe Paddock Bungah dan sebagai strategi pemasaran agar bisa bertahan dan mencapai keunggulan kompetitif dalam persaingan bisnis café yang lainnya khususnya di daerah Bungah.

2. Bagi Penulis

Dapat menambah wawasan keilmuan mengenai pengetahuan tentang Harga, Kualitas Pelayanan Berpengaruh Terhadap Kepuasan Pelanggan dan Loyalitas Pelanggan bisa mengaplikasikan ilmu yang telah didapat dibangku kuliah, khususnya manajemen operasional yang berfokus pada manajemen kepuasan pelanggan.

3. Bagi Penulis lain

Diharapkan menjadi sebuah refrensi dan tambahan informasi dalam pengembangan atau penelitian dengan topik serupa bagi peneliti selanjutnya yang tertarik untuk melakukan penelitian tentang Harga, Kualitas Pelayanan Berpengaruh terhadap Kepuasan Pelanggan dan Loyalitas Pelanggan.

1.5 Manfaat Teoritis

1. Manfaat Teoritis

Hasil Penelitian ini diharapkan dapat dijadikan sebagai gambaran atau sumber informasi mengenai beberapa faktor-faktor yang dapat mempengaruhi Kepuasan Pelanggan dan Loyalitas Pelanggan pada Cafe Paddock Bungah.

2. Manfaat Praktis

- a. Bagi peneliti, hasil penelitian ini diharapkan dapat menambah literatur untuk literasi terkait faktor-faktor yang dapat mempengaruhi Harga, Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan dan Loyalitas Pelanggan.
- b. Bagi akademisi, hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan tambahan bacaan ilmiah bagi mahasiswa Universitas Trunojoyo Madura pada umumnya, dan khususnya Mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis dengan program studi Manajemen sehingga dapat digunakan sebagai acuan dalam penulisan karya ilmiah dengan permasalahan sejenis.
- c. Bagi pengusaha khusus nya cafe, hasil penelitian ini diharapkan dapat digunakan sebagai bahan evaluasi pihak pengusaha apa saja hal yang dirasa kurang, dan perlu adanya evaluasi, perbaikan dan pengembangan

kedepannya.

- d Bagi peneliti selanjutnya, hasil penelitian ini diharapkan dapat digunakan sebagai sumber referensi dan informasi bagi penelitian yang sejenis.