

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pada era globalisasi saat ini perkembangan bisnis kuliner dari waktu ke waktu semakin mengalami perkembangan yang terbilang cukup pesat, terutama bisnis kuliner yang terletak di wilayah Madura. Seperti yang diketahui pada umumnya bahwa kuliner memegang suatu peranan yang penting di semua aspek-aspek kehidupan tiap individu yang termasuk dianggap sebagai suatu pemenuhan dasar dari kebutuhan manusia. Bisnis kuliner merupakan sebuah dimensi keunggulan dari kompetitif yang dapat menjadi suatu pusat dari pengembangan wilayah yang dimana pada gilirannya hal semacam ini dapat turut berkontribusi pada sistem kinerja ekonomi yang dinilai secara keseluruhan. Bisnis kuliner yang berkembang telah berbagai ragam seperti bisnis restoran dan bisnis populer catering (cafe, coffee shop, toko roti / bakery dan steak house). Banyaknya bisnis di bidang kuliner yang kini dihadapkan pada masyarakat, diharapkan dapat membantu perekonomian di suatu negara.

Setiap wilayah maupun negara sendiri memiliki berbagai keunikannya masing-masing pada aneka ragam kuliner. Setiap keunikan ini pada umumnya didasari oleh bahan baku yang sangat melimpah yang terdapat pada suatu negara maupun wilayah tertentu, tidak hanya itu cuaca ataupun faktor geografis lainnya dapat menjadi faktor lainnya dari keunikan yang terdapat didalamnya. Seperti contohnya pada wilayah pesisir yang

mempunyai cuaca yang cukup panas dan hasil bumi yang terdapat disana berupa ikan sehingga bentuk usaha yang terdapat pada wilayah ini dan cukup mudah ditemui yaitu kuliner makanan yang terbuat dari olahan ikan. Di Indonesia sendiri banyak ditemui berbagai bentuk usaha yang tersebar di setiap wilayahnya dengan keunikannya masing-masing. Salah satu diantaranya yaitu usaha yang terletak di wilayah Kabupaten Sampang.

Diberbagai tempat di Kabupaten Sampang banyak masyarakat yang mulai tertarik dengan bisnis kuliner terutama di Kota Sampang. Didaerah ini terbilang cukup padat penduduk sehingga berbagai bentuk usaha lumayan mudah untuk ditemui di daerah ini, seperti misalnya bentuk usaha yang bergerak dibidang kuliner yang lumayan banyak terletak di pinggir jalan. Bentuk usaha yang terletak di daerah ini diantara lain yaitu usaha tekstil, pertokoan dan usaha yang bergerak di bidang kuliner seperti warung makan, restoran, dan juga cafe. Cafe yang cukup banyak dikenal oleh masyarakat kota Sampang yaitu Lyco Coffee and Place.

Lyco Coffee and Place merupakan salah satu cafe yang terletak di Kota Sampang, tepatnya di Jalan Syamsul Arifin, Polagan, Kecamatan Sampang, Kabupaten Sampang. Cafe ini memberikan fasilitas dan layanan kepada pengunjungnya yaitu dapat makan ditempat, Delivery Order, Drive-Through, Free Wi-fi, kursi yang tinggi, toilet yang netral gender, dan juga di cafe inipun juga memiliki bar. Sehingga para pengunjung tidak perlu harus datang ke lokasi hanya untuk menikmati menu yang disajikan oleh cafe yang cukup dikenal di daerah Sampang. Lyco Coffee and Place menyajikan beraneka ragam minuman yang terbuat dari kopi, mixologi dan flavor. Suasana yang nyaman serta santai sangat cocok untuk dijadikan

sebagai tempat nongkrong atau berkumpul dengan teman dan lain sebagainya

Dalam menjalankan suatu bisnis para pelaku usaha harus selalu mengamati serta memahami kebutuhan dan keinginan konsumen, dengan memahami kebutuhan dan keinginan konsumen maka akan memberikan masukan penting bagi perusahaan untuk merancang strategi pemasaran. Konsumen dalam mengunjungi suatu cafe tidak hanya mencari produk saja berupa makanan dan minuman akan tetapi mereka juga akan melihat seperti apa kualitas pelayanan yang mereka berikan kepada konsumen, ketika perusahaan mampu memberikan kualitas pelayanan yang baik sesuai dengan yang diharapkan oleh konsumen atau bahkan melebihi harapan mereka maka hal tersebut mampu memberikan rasa nyaman yang dapat dirasakan oleh konsumen.

Kualitas pelayanan merupakan suatu profit strategy untuk menarik lebih banyak konsumen baru, mempertahankan konsumen yang ada, menghindari berpindahnya konsumen dan menciptakan keunggulan khusus. Perusahaan yang mengutamakan kualitas pelayanan yang baik akan berdampak pada kepuasan pelanggan. Kualitas pelayanan sebagai usaha untuk mewujudkan kenyamanan terhadap konsumen agar konsumen merasa mempunyai nilai yang lebih dari yang diharapkan. Harapan konsumen merupakan faktor penting, kualitas layanan yang lebih dekat untuk kepuasan konsumen akan memberikan harapan lebih dan sebaliknya. Dengan adanya kualitas pelayanan yang telah diberikan, maka secara tidak langsung kepuasan konsumen akan terwujud.

Menurut Situmeang (2017) Selain kualitas pelayanan, harga juga faktor lainnya yang mempengaruhi kepuasan konsumen. Harga merupakan salah satu faktor penting dalam penjualan. Banyak perusahaan bangkrut karena mematok harga tidak cocok. Harga yang ditetapkan harus sesuai dengan perekonomian konsumen, agar konsumen dapat membeli barang tersebut. Sedangkan bagi konsumen, harga merupakan bahan pertimbangan dalam mengambil keputusan pembelian. Karena harga suatu produk mempengaruhi persepsi konsumen mengenai produk tersebut. Harga dan kualitas memiliki pengaruh yang tinggi terhadap kepuasan pelanggan, masih ada sedikit bukti empiris mengeksplorasi hubungan ini. Hal ini merupakan salah satu faktor yang kurang diperhatikan oleh perusahaan, sehingga konsumen akan berfikir lagi untuk menggunakan produk tersebut dan akan merasa tidak puas setelah membeli atau menggunakan barang atau jasa tersebut.

Kepuasan pelanggan merupakan suatu tingkatan dimana kebutuhan, keinginan dan harapan dari pelanggan dapat terpenuhi yang akan mengakibatkan terjadinya pembelian ulang atau kesetiaan yang berlanjut. Semakin terpenuhi harapan - harapan dari konsumen tentu konsumen akan semakin puas. Sebuah usaha harus mempunyai strategi - strategi dalam menjualkan makanannya, agar konsumen dapat dipertahankan keberadaannya atau lebih ditingkatkan lagi jumlahnya. Jika konsumen merasa puas, maka ia akan melakukan pembelian secara berulang - ulang hal ini akan membangun loyalitas konsumen. Apabila kepuasan dari konsumen telah terpenuhi maka pelaku usaha dianggap telah berhasil untuk memuaskan konsumennya dengan melalui pelayanan yang

diberikannya sehingga peluang untuk memperoleh lebih banyak pengunjung semakin besar. Hal ini dikarenakan setelah seorang pengunjung kepuasannya telah terpenuhi maka hal tersebut akan menjadi pemicu terjadinya interaksi yang akan sebarluaskan lagi ke individu yang lain.

Disamping itu, dalam menjalankan bisnis, pelaku usaha harus selalu mengamati perubahan perilaku konsumen sehingga dapat mengantisipasi perubahan perilaku konsumen tersebut. Pemahaman tentang perilaku mereka sangat penting karena dapat dijadikan modal penting bagi perusahaan untuk mencapai tujuannya termasuk salah satunya adalah mencapai kepuasan konsumen.

Cafe ini cukup memiliki beberapa kelebihan namun cafe ini pun juga memiliki beberapa permasalahan yang dikeluhkan oleh lumayan banyak pengunjung yang datang ke cafe tersebut yang diantaranya pelayanan yang diberikan oleh karyawan masih kurang memuaskan bagi konsumen, dan harga yang ditawarkan tidak sesuai dengan menu yang ada.

Berdasarkan permasalahan yang terdapat pada latar belakang diatas, maka peneliti tertarik untuk mengetahui pengaruh dari kualitas pelayanan dan harga terhadap kepuasan yang dirasakan oleh pelanggan Lyco Coffee and Place Sampang.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan permasalahan yang telah dibahas sebelumnya, maka rumusan permasalahan pada penelitian ini yaitu:

1. Apakah kualitas pelayanan berpengaruh secara parsial terhadap kepuasan konsumen pada Lyco Coffe and Place di kota Sampang ?
2. Apakah harga berpengaruh secara parsial terhadap kepuasan konsumen pada Lyco Coffee and Place di kota Sampang ?
3. Apakah kualitas pelayanan dan harga berpengaruh terhadap kepuasan konsumen pada Lyco Coffe and Place di kota Sampang ?

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan permasalahan yang telah dijelaskan sebelumnya, maka tujuan dari penelitian ini, yaitu:

1. Untuk mengetahui pengaruh dari kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen secara parsial pada Lyco Coffee and Place di kota Sampang.
2. Untuk mengetahui pengaruh harga terhadap kepuasan konsumen secara parsial di Lyco and Coffee kota sampang.
3. Untuk mengetahui pengaruh dari kualitas pelayanan dan harga terhadap kepuasan konsumen pada Lyco Coffee and Place di kota Sampang.

1.4 Manfaat Penelitian

Adapun peneliti berharap penelitian ini dapat berguna sebagai:

1.4.1 Manfaat Ilmiah

Hasil yang diperoleh dari penelitian ini diharapkan dapat dijadikan sebagai referensi dalam kajian ilmu Manajemen. Khususnya yang berkaitan dengan pengaruh kualitas pelayanan dan harga terhadap kepuasan pelanggan di Lyco Coffee and Place guna sebagai tambahan wawasan. Selain itu, penelitian ini juga diharapkan dapat berguna bagi owner dari Lyco Coffee and Place untuk lebih meningkatkan kepuasan dari pelanggannya.

1.4.2 Manfaat Praktis

Penelitian ini harapkan mampu memberikan tambahan wawasan bagi para pelaku usaha yang bergerak di bidang kuliner khususnya cafe atau kopi shop untuk lebih memperhatikan kepuasan dari pelanggannya serta penelitian ini juga diharapkan dapat berguna bagi owner dari Lyco Coffee and Place untuk lebih meningkatkan kepuasan dari pelanggannya.