

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Pada zaman yang sudah modern seperti sekarang ini Bisnis kuliner merupakan salah satu bisnis yang sangat berkembang dan banyak diminati masyarakat pada saat ini. Hal ini mewajibkan perusahaan agar dapat memaksimalkan kinerja perusahaan supaya mampu bersaing di pasaran. Banyaknya bisnis dalam bidang kuliner ini menandai bahwa persaingan bisnis semakin ketat, meskipun menggunakan jenis yang tidak berbeda namun memiliki harga serta pelayanan yang beragam. Maka, seluruh orang yang menjalankan bisnis harus bisa menghasilkan perubahan dan inovasi baru agar mampu bersaing dan unggul dari pelaku bisnis lain. Pelaku bisnis juga harus bisa menyuguhkan pelayanan yang lebih baik supaya konsumen bisa merasakan kepuasan atas apa yang telah diterimanya.

Kepuasan pelanggan merupakan kewajiban yang perlu mendapatkan perhatian lebih setiap perusahaan terutama dalam usaha makanan/kuliner.

Mowen dan Minor dalam Rina Sukmawati (2017:2) menjelaskan bahwa kepuasan konsumen merupakan sikap yang diperlihatkan konsumen dengan memberi penilaian setelah konsumen mendapat serta mengkonsumsi barang dan jasa. Dengan memperhatikan kepuasan konsumen, sehingga perusahaan mampu mempertahankan keberadaan pelanggannya (Kotler dan Keller, 2019: 140). Beberapa faktor yang dapat mendorong kepuasan konsumen menurut Daryanto dan Setyobudi (2014: 53-54) diantaranya yaitu kualitas produk, harga, kualitas pelayanan, faktor emosional, biaya, dan

kemudahan. Oleh karena itu, pemilik usaha khususnya dibidang kuliner, harus benar-benar memperhatikan faktor yang dapat mendorong kepuasan konsumen.

Tjiptono (2007), menjelaskan bahwa kualitas pelayanan merupakan cara untuk memenuhi kebutuhan dan keinginan konsumen serta ketetapan penyampainnya dalam mengimbangi harapan pelanggan. Dengan memberikan pelayanan yang berkualitas sehingga konsumen akan merasakan kepuasan yang lebih dan akan menghasilkan dasar yang baik bagi pembelian ulang yang dapat menguntungkan perusahaan.

Kualitas layanan sudah menjadi harapan bagi semua pelanggan. Pelayanan yang berkualitas sangat berpengaruh terhadap kepuasan konsumen dan dapat meningkatkan keuntungan bagi perusahaan. Kualitas pelayanan yaitu cara memenuhi kebutuhan dan keinginan pelanggan serta ketepatan penyampainnya dalam mengimbangi harapan pelanggan (Tjiptono 2007). Untuk mempermudah penilaian kualitas pelayanan diciptakan alat ukur yang bernama SERQUAL (*Service Quality*). Pasuraman (1988) Lima dimensi SERQUAL yang digunakan konsumen dalam mengevaluasi kualitas pelayanan yaitu :Bukti Fisik (*tangible*),Kehandalan (*reliability*),Daya Tanggap (*responsiveness*),Jaminan (*assurance*),Empati (*empathy*).

Dari uraian diatas dapat dilihat bahwa terdapat pengaruh antara kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan. Hal ini sudah dibuktikan oleh peneliti terdahulu yaitu Edy Haryanto (2016) dalam penelitiannya yang berjudul “ Kualitas Layanan, Fasilitas dan Harga Pengaruhnya Terhadap Kepuasan Pengguna Jasa Layanan Pada Kantor Samsat Manado”, bawasannya secara simultan dan parsial terdapat pengaruh yang signifikan antara kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen.

Selain kualitas pelayanan, yang harus diperhatikan dalam dunia bisnis terutama bisnis dalam bidang makanan/kuliner yaitu menetapkan harga. Kotler dan Amstrong dalam Rina Sukmawati (2017: 4) menjelaskan bahwa harga yaitu sejumlah nilai yang dibebankan atas suatu produk atau jasa yang diberikan oleh pelanggan untuk mendapatkan keuntungan dari memiliki atau menggunakan produk atau jasa. Perusahaan dituntut menawarkan produk berkualitas yang memiliki nilai lebih dan memberikan harga sesuai dengan kualitas produk yang ditawarkan. Dari uraian diatas dapat dilihat bahwa adanya pengaruh antara harga terhadap kepuasan pelanggan. Hal ini telah dibuktikan oleh peneliti terdahulu yaitu Rina Sukmawati (2018) dalam penelitiannya yang berjudul “Pengaruh Kualitas Produk, Harga, dan Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Garden Café Koperasi Mahasiswa Universitas Negeri Yogyakarta”, bawasannya secara simultan dan parsial terdapat pengaruh yang signifikan antara harga dan kepuasan konsumen.

Faktor yang harus diperhatikan setelah kualitas pelayanan dan harga dalam bidang usaha jasa yaitu fasilitas. Persepsi yang didapatkan dari interaksi konsumen dengan fasilitas berpengaruh terhadap kualitas jasa dimata pelanggan (Tjiptono 2005:43). Fasilitas berkaitan erat dengan terbentuknya persepsi konsumen, dengan ini untuk mempertahankan eksistansinya serta menarik perhatian konsumen harus memberi pelayanan yang lebih berkualitas, harga yang sesuai dengan kualitas produk serta fasilitas pendukung yang memadai, serta memenuhi kebutuhan dan harapan pelanggan.

Kotler dalam Agung Winardi (2016:5) menjelaskan bahwa fasilitas yaitu segala sesuatu yang memiliki sifat peralatan fisik serta pihak penjual jasa menyediakan untuk mendukung kenyamanan pengguna. Tjiptono dalam Agung Winardi (2016:5)

menjelaskan bahwa fasilitas adalah sumber daya fisik yang telah ada sebelum suatu jasa bisa ditawarkan kepada pelanggan. Dari uraian diatas dapat ditunjukkan bahwa terdapat pengaruh antara fasilitas terhadap kepuasan pelanggan. Hal ini telah dibuktikan oleh peneliti terdahulu yaitu Auly Lucky Yuriansah (2013) dalam penelitiannya yang berjudul “Persepsi Tentang Kualitas Pelayanan, Nilai Produk dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Pelanggan”, bahwa secara simultan dan parsial terdapat pengaruh signifikan antara fasilitas terhadap kepuasan konsumen.

Maraknya bisnis dibidang kuliner juga terjadi di Ponorogo, dari skala kecil seperti warung dan angkringan, dan skala menengah seperti café, depot, dan rumah makan, bahkan dalam skala besar yaitu restoran. Dengan banyaknya pesaing yang ada di ponorogo , mengakibatkan Café Gayeng kurang diminati oleh konsumen untuk saat ini. Hal ini dikarenakan pelayanan yang kurang baik dan dekorasi ruangan yang kurang menarik. Hal tersebut menjadi daya tarik peneliti untuk melakukan penelitian dalam bidang kuliner yang berfokus pada salah satu *Café* di Ponorogo yaitu *Café Gayeng*.

Café gayeng memiliki tempat yang strategis yaitu di Jl. Anggrek, Bangunsari, Ponorogo. Dengan semakin tingginya persaingan yang ada, *Café Gayeng* melakukan perubahan sarana dan prasarana, bahan baku, dan sumber daya manusia. Hal tersebut dilaksanakan agar semakin meningkatnya kepuasan pelanggan dan bisa lebih unggul dari pesaingnya.

Café Gayeng menyuguhkan suasana yang berbeda dari café-café yang lain, disana menyuguhkan suasana yang sejuk dan indah, dikarenakan lokasi yang dekat dengan persawahan. Hal ini menjadi daya tarik tersendiri bagi pengunjung, tidak hanya untuk ngopi tetapi juga untuk menikmati udara segar, nongkrong, atau pun untuk berselfi.

Pada awal pengamatan peneliti memperoleh informasi bahwa kualitas pelayanan yang diberikan oleh *Café Gayeng* belum memuaskan. Ada beberapa pelanggan mengeluhkan karena pelayanannya lumayan lama. Hal ini membuat konsumen kurang nyaman dikarenakan terlalu lama menunggu pesanan.

Café Gayeng berusaha memberikan harga yang cukup terjangkau dan menjaga kualitas produk mereka, tetapi masih banyak pelanggan yang merasa bahwa harga yang diberikan masih relative mahal belum sesuai dengan porsi makan yang diterima. *Café gayeng* menawarkan harga yang belum sesuai dengan manfaat yang diperoleh pelanggan dan hal ini membuat konsumen merasa kurang puas.

Beberapa fasilitas yang ada pada *Café Gayeng* juga belum sepenuhnya berfungsi dengan baik. Banyak konsumen yang mengeluh karena wifi yang kurang lancar dan terkadang sinyalnya lemah, dan sebaiknya *Café Gayeng* mengganti meja dan kursi yang sudah tidak nyaman lagi untuk digunakan oleh pelanggan.

Berdasarkan uraian diatas, maka penulis tertarik melakukan penelitian dengan judul **“Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga dan Fasilitas terhadap Kepuasan Pelanggan pada Café Gayeng Ponorogo”**.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang diatas maka permasalahan penelitian ini dapat dirumuskan sebagai berikut :

1. Apakah Kualitas Pelayanan (X_1) berpengaruh terhadap Kepuasan Pelanggan (Y) pada Café Gayeng Ponorogo?

2. Apakah Harga (X_2) berpengaruh terhadap Kepuasan Pelanggan (Y) pada Café Gayeng Ponorogo?
3. Apakah Fasilitas (X_3) berpengaruh terhadap Kepuasan Pelanggan (Y) pada Café Gayeng Ponorogo?
4. Apakah Kualitas Pelayanan (X_1), Harga (X_2), dan Fasilitas (X_3) berpengaruh terhadap Kepuasan Pelanggan (Y) Pada Café Gayeng Ponorogo ?

C. Tujuan dan Manfaat Penelitian

Berdasarkan rumusan dan batasan masalah diatas, maka penelitian ini memiliki tujuan sebagai berikut :

1. Untuk mengetahui pengaruh Kualitas Pelayanan (X_1) terhadap Kepuasan Pelanggan (Y) di *Café Gayeng* Ponorogo.
2. Untuk mengetahui pengaruh Harga (X_2) terhadap Kepuasan Pelanggan (Y) di *Café gayeng* Ponorogo.
3. Untuk mengetahui pengaruh Fasilitas (X_3) terhadap Kepuasan Pelanggan (Y) di *Café Gayeng* Ponorogo.
4. Untuk mengetahui pengaruh Kualitas Pelayanan (X_1), Harga (X_2), dan Fasilitas (X_3) terhadap Kepuasan Pelanggan (Y) pada Café Gayeng Ponorogo.

Berdasarkan tujuan diatas, penelitian ini diharapkan bermanfaat bagi pihak-pihak berikut :

1. Bagi Peneliti

Penelitian ini bermanfaat untuk mahasiswa agar bisa membandingkan ilmu pemasaran dibangku kuliah dan yang terjadi di lapangan serta untuk mendapatkan gelar sarjana.

2. Bagi Perusahaan

Penelitian ini diharapkan dapat menjadi pertimbangan dan masukan bagi pemilik kafe, terutama dalam kualitas pelayanan supaya meningkatkan kualitas pelayanannya supaya konsumen merasa puas atas apa yang diterimanya.

