

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 LATAR BELAKANG

Pada saat ini banyak yang mendirikan perusahaan berbasis Cafe Resto, perkembangan bisnis Cafe Resto di kota berkembang kini sangat pesat. Perkembangan teknologi dan perekonomian daerah juga semakin meningkat, hal tersebut menjadikan persaingan bisnis yang makin ketat dan tajam. Untuk dapat mempertahankan bisnis dari berbagai kompetitor, pendiri usaha harus pintar-pintar dalam mengatur strategi yang sesuai dengan jasa yang ditawarkan dan terus berinovasi agar konsumennya merasa terpenuhi kepuasannya. Adapun kepuasan konsumen dapat di penuhi dari harga, fasilitas dan kualitas pelayanannya. Pelaku usaha juga harus mempelajari kebutuhan dan keinginan konsumen pada saat ini dan masa depan agar tetap terselamatkan jika kemungkinan buruk terjadi. Banyak perusahaan yang sudah memiliki nama dan bahkan sudah berdiri puluhan tahun pada akhirnya mengalami penurunan penjualan dan bahkan perusahaannya menghilang. Hal tersebut juga disebabkan oleh cepatnya perkembangan bisnis, teknologi maupun pendidikan, dengan adanya segala perkembangan tersebut, tentunya konsumen jadi lebih memperhitungkan jasa yang akan dinikmatinya dengan kesesuaian harga, fasilitas maupun pelayanannya. Jika pelaku usaha tidak inovatif dan pandai membaca apa keinginan konsumennya, maka akan tertinggal oleh banyaknya pesaing baru yang bermunculan dengan menawarkan jasa yang lebih menarik dan memiliki kualitas yang lebih.

Wijsoen Coffee telah memiliki 3 tempat yang berbeda dengan nama yang berbeda tetapi tetap bertemakan Kopi. Yang pertama Wijsoen Coffee House yang

beralamatkan Jl.Thamrin yang berdiri sejak tahun 2014, lalu berdiri Wijsoen Coffee Container yang beralamatkan di Jl.Uler Kambang berdiri sejak tahun 2015, dan berdirilah Komath yang beralamatkan di Jl.Suromenggolo tahun 2019 pada bulan Mei. Wijsoen memiliki menu berbagai macam kopi lokal Indonesia.

Penetapan harga yang sesuai akan memberikan keuntungan bagi penjual maupun pembeli. Harga menjadi tolak ukur konsumen untuk melakukan pembelian barang atau jasa yang dibutuhkan, konsumen akan rela membayar dengan harga yang tinggi jika ada kualitas yang di dapatkan pada barang atau jasa yang dinikmatinya, sebaliknya jika konsumen tidak merasakan kepuasan atau kesesuaian harga dengan barang atau jasa yang dinikmatinya, maka konsumen akan berfikir kembali jika akan melakukan transaksi. Jika harga terlalu mahal, maka konsumen akan mengharapkan fasilitas dan kualitas pelayanan yang lebih baik. Jika harapan tersebut tidak terpenuhi, maka konsumen akan kecewa lalu menimbulkan komplain. Pada dasarnya harga adalah suatu magnet timbulnya kepuasan konsumen pada suatu perusahaan yang menyajikan barang atau jasa, terutama pada kota kecil yang berkembang, barang atau jasa yang di tawarkan sesuai dengan harga maka akan menimbulkan kepuasan tersendiri bagi konsumen yang menerima barang atau jasa tersebut. Tak sampai di situ, jika konsumen merasa puas atas ekspektasi yang diterima, maka konsumen akan melakukan repeat order atau akan menjadi pelanggan tetap.

Menurut Philip Kotler harga (price) adalah jumlah semua nilai yang diberikan oleh pelanggan untuk mendapatkan keuntungan dari memiliki atau menggunakan suatu produk atau jasa. Selain mempertimbangkan harga, konsumen juga akan mempertimbangkan Fasilitas yang akan dinikmatinya. Perkembangan teknologi dan pendidikan pun juga ikut menjadi faktor konsumen memikirkan kesesuaian harga

dan fasilitas yang di dapatnya. Fasilitas akan menunjang ”seberapa besar kepuasan yang akan timbul pada konsumen, tentunya konsumen akan merasa puas“ jika harga yang telah di bayarkan sesuai dengan fasilitas yang di sediakan oleh perusahaan. Fasilitas usaha dapat menarik perhatian konsumen yang akan berkunjung, seperti fasilitas Wi-Fi, spot foto yang Instagramable, fasilitas ruang AC yang nyaman dan tempat parkir motor dan mobil yang luas dan teduh.

Fasilitas usaha adalah sarana utama maupun sarana penunjang tempat usaha. Fasilitas tentunya akan”berpengaruh dengan kepuasan konsumen karena banyak kalangan masyarakat yang menikmati barang atau jasa di suatu”perusahaan menginginkan fasilitas yang sesuai ekspektasi atau berapa rupiah yang telah dikeluarkan oleh konsumen tersebut, dalam artian harga sesuai dengan fasilitas yang di dapatkan dan ekspektasi konsumen tersebut agar menimbulkan perasaan senang atau puas.

Menurut Kotler bahwa salah satu cara yang harus dilakukan manajemen perusahaan terutama yang”berhubungan langsung dengan kepuasan konsumen adalah memberikan fasilitas yang sebaik mungkin”demi mempertahankan dan tetap menarik konsumen. Semakin baik fasilitas yang disediakan oleh perusahaan, maka semakin pula konsumen merasa puas. Menurut Sam fasilitas adalah sesuatu yang berupa benda maupun uang yang dapat memudahkan serta memperlancar pelaksanaan suatu usaha tertentu.

Pelayanan yang diberikan kepada konsumen juga harus sangat di perhatikan oleh pelaku usaha, karena pelayanan akan sangat berdampak pada kepuasan konsumen. Kualitas pelayanan yang baik tentunya juga akan membuat konsumen nyaman untuk berkunjung, jika konsumen nyaman dengan pelayanan yang di

perolehnya, maka konsumen tidak berfikir panjang jika akan melakukan transaksi kembali. Memang tidak mudah menjadi yang terbaik, karena perilaku konsumennya yang tidak mudah ditebak, terlebih lagi di Indonesia terdiri dari berbagai macam tradisi sehingga memiliki pola pikir dan perilaku berbeda-beda. Salah satu faktor utama yang harus diperhatikan oleh perusahaan untuk meningkatkan Kepuasan Konsumen salah satunya adalah kualitas Pelayanannya.

Cafe Resto perlu memberikan kualitas pelayanan yang sesuai dengan harapan konsumen, dengan pelayanan yang sesuai harapan konsumen, atau bahkan lebih dari ekspektasi konsumen maka akan menimbulkan kepuasan dalam diri konsumen. Penurunan pengunjung selain dari pengaruh persaingan yang ketat, juga diakibatkan oleh kurangnya kualitas pelayanan kepada konsumen, yaitu kurang cepatnya penyajian pesanan maupun kurangnya keramahan pelayanannya. Oleh karena itu untuk mengatasi menurunnya jumlah pelanggan yang datang, maka pelaku usaha harus selalu mengontrol pelayanan, dan memperhatikan kinerja setiap bagian di Cafe agar tetap bisa memberikan pelayanan yang optimal untuk konsumen yang datang, agar konsumen menikmati pelayanan yang nyaman dan akan kembali atau melakukan jasa yang telah dinikmatinya.

Menurut Ivancevich, Lorenzi, Skinner dan Crosby (Raminto dan Atik Septi Winarsih) Pelayanan adalah produk-produk yang kasat mata (tidak dapat diraba) yang melibatkan usaha-usaha manusia dan menggunakan peralatan. Akhir-akhir ini, kepuasan konsumen pada Wijsoen Coffee Container menurun karena adanya beberapa penyebab. Yaitu kurangnya perbaikan pada fasilitas yang mulai menurun kualitas dan kenyamanannya, tempat yang kurang up to date karena pada dasarnya konsumen di kota ini mudah bosan dan menyukai hal baru, harga yang belum sesuai

dengan kantong pelajar pada saat ini, dan kualitas Pelayanannya yang kurang cepat dan tepat. Beberapa penyebab tersebut dapat dilihat dari beberapa keluhan konsumen yang datang di Wijsoen Coffee Container, serta ulasan dari konsumen pada kolom komentar di Google Maps.

Agar tetap mendapat perhatian dari konsumen, seharusnya perusahaan meningkatkan kualitas pelayanannya entah itu kecepatan, ketelitian dan keramahan, memperbaiki kualitas fasilitas yang tersedia agar konsumen nyaman untuk berkunjung. Begitu juga dengan penyesuaian harga yang pas dengan semua kalangan. Menambahkan menu baru yang dapat menggebrak konsumen datang kembali juga menjadi solusi untuk mengatasi menurunnya jumlah konsumen.

Berdasarkan uraian di atas, harga, fasilitas dan pelayanan memberikan pengaruh terhadap kepuasan konsumen. Harga yang pas, fasilitas yang lengkap dan nyaman, serta pelayanan yang ramah, cepat dan tepat tentunya sangat berpengaruh terhadap kepuasan konsumen. Kepuasan konsumen pastinya sangat diharapkan oleh pemilik perusahaan atau pelaku usaha. Di kota kecil yang masih berkembang dan upah minimumnya yang masih rendah, pastinya harga dan pelayanan akan selalu diperhitungkan, begitu juga dengan fasilitas yang disediakan oleh perusahaan juga akan menunjang bagaimana seorang konsumen agar tetap berkunjung.

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui apakah Harga, Fasilitas dan Pelayanan berpengaruh terhadap Kepuasan konsumen. Dan keterkaitan Harga, Fasilitas dan Pelayanan terhadap Kepuasan Konsumen.

1.2. PERUMUSAN MASALAH

Berdasarkan latar belakang diatas maka permasalahan penelitian ini sebagai berikut :

1. Apakah Harga berpengaruh terhadap kepuasan konsumen pada Wijsoen Coffee Container?
2. Apakah Fasilitas berpengaruh terhadap kepuasan konsumen pada Wijsoen Coffee Container?
3. Apakah Pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan konsumen pada Wijsoen Coffee Container?

1.3. TUJUAN DAN MANFAAT PENELITIAN

1.3.1. Tujuan Penelitian

Tujuan di tulisnya penelitian tersebut di atas adalah sebagai berikut :

1. Untuk mengetahui apakah harga berpengaruh pada kepuasan konsumen pada Wijsoen Coffee Container.
2. Untuk mengetahui apakah fasilitas berpengaruh pada kepuasan konsumen pada Wijsoen Coffee Container.
3. Untuk mengetahui apakah pelayanan berpengaruh pada kepuasan konsumen pada Wijsoen Coffee Container.

1.3.2. Manfaat Penelitian

Diharapkan penelitian ini dapat memiliki manfaat bagi beberapa pihak antara lain :

1. Bagi Peneliti : Manfaat bagi peneliti untuk menambah wawasan yang lebih luas dan menambah pengetahuan ilmu pemasaran tentang kepuasan konsumen agar menjadikan pengalaman yang belum pernah dimiliki.

2. Bagi pemilik perusahaan : Manfaat bagi pemilik usaha dapat memberikan masukan menentukan strategi atau taktik baru dalam pengembangan strategi pemasaran.
3. Bagi Akademis : Diharapkan penelitian ini dapat memberikan manfaat dan masukan bagi para Mahasiswa maupun kalangan umum yang sedang menjalankan studi penelitian mengenai pengaruh harga dan fasilitas.
4. Bagi Masyarakat : Sebagai Informasi untuk masyarakat jika akan melakukan pembelian produk agar tepat memilih produk yang dibutuhkan

