

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

Dunia usaha saat ini berkembang dengan sangat pesat berkat ide-ide inovatif dan kreatif para pembisnis. Bisnis kuliner seperti cafe menjadi pilihan yang diminati banyak kalangan seiring dengan perkembangan zaman yang semakin modern.

Cafe merupakan salah satu yang menjadi pilihan masyarakat karena cafe dinilai bukan hanya sekedar menjual makanan dan minuman namun sekaligus menawarkan kenyamanan fasilitas untuk pelanggannya (Sihombing, 2021). Bertemu dan bersosialisasi sekarang ini menjadi kebutuhan bagi sebagian orang, termasuk usia remaja, mahasiswa dan karyawan muda, bahkan orang tua juga tertular kebiasaan untuk berkumpul bersama keluarga dan teman-teman di sebuah cafe untuk sekedar bersantai, reunion atau hanya menikmati waktu di akhir pekan. Kebiasaan itulah yang menyebabkan munculnya kebutuhan atas tempat yang nyaman, banyak varian menu yang enak dan juga harga yang murah, sehingga pada akhirnya dari hal tersebut kepuasan pelanggan dapat terpenuhi.

Seiring dengan bertambahnya jumlah cafe yang didirikan di berbagai lokasi, diharapkan bahwa pemilik usaha Coffee Daily dapat mengembangkan gagasan baru, menciptakan inovasi dan memberikan layanan yang prima agar dapat memuaskan pelanggan dan mendorong mereka untuk kembali membeli di masa mendatang.

Kepuasan pelanggan tidak hanya tergantung pada kualitas rasa makanan atau minuman yang disajikan oleh cafe, tetapi juga dapat dipengaruhi oleh pelayanan yang baik, harga yang terjangkau, dan suasana yang nyaman (Sihombing *et al*, 2021).

Berdasarkan informasi dari Coffee Daily (2024), diketahui bahwa usaha Coffee Daily mengalami penurunan jumlah pengunjung pada tahun 2024. Berikut ini adalah jumlah pengunjung Coffee Daily selama periode Januari hingga Juni 2024.

**Tabel 1. 1 Jumlah Pengunjung Coffee Daily periode Januari-Juni 2024**

No	Bulan	Pengunjung
1	Januari	950
2	Februari	900
3	Maret	600
4	April	400
5	Mei	400
6	Juni	200
	<b>Total</b>	<b>3.450</b>

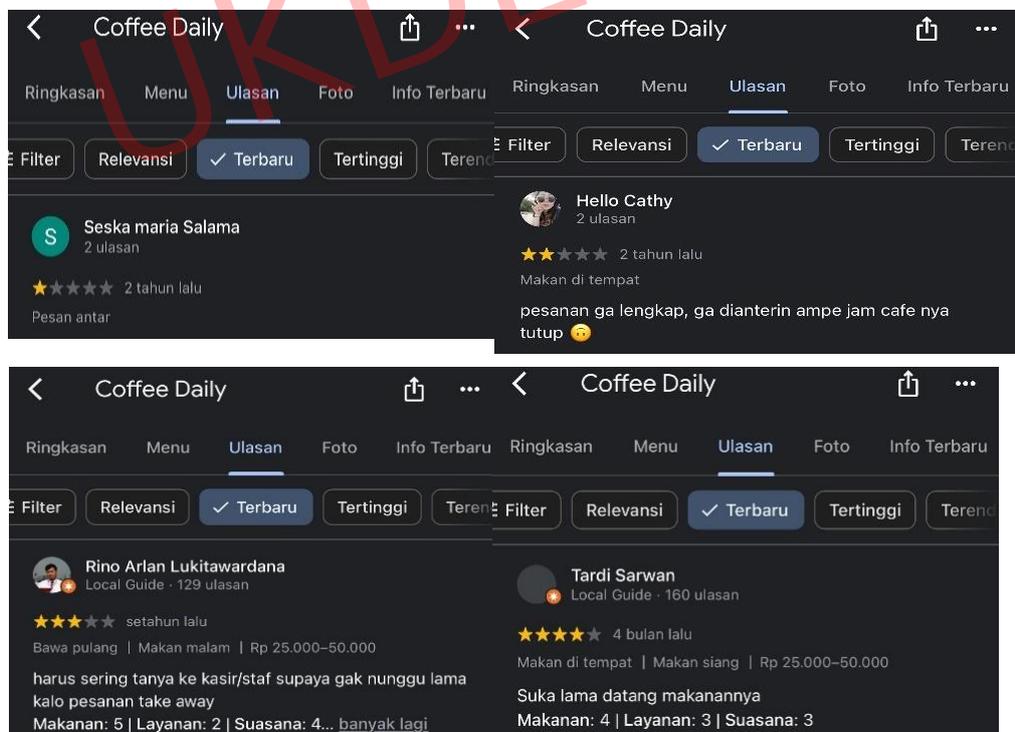
(Sumber: Data Olahan)

Dari data diatas terlihat bahwa pada bulan Maret sampai Juni 2024 terjadi penurunan jumlah pengunjung yang datang ke Coffee Daily yaitu karena pada bulan tersebut merupakan bulan yang memiliki banyak hari libur sehingga berpengaruh pada aktivitas masyarakat, termasuk dalam berkunjung ke tempat-tempat seperti cafe. Beberapa libur yang berdampak pada jumlah pengunjung yaitu karena libur Paskah, libur Idul Fitri dan juga libur semester yang biasanya

sekolah dan perguruan tinggi sering mengadakan libur semester yang panjang, terutama di bulan Juni dan Juli. Selama periode ini, banyak masyarakat yang memanfaatkan waktu luang untuk melakukan liburan keluar kota atau menghabiskan waktu bersama keluarga dan teman-teman. Dampaknya, aktivitas di Coffee Daily mengalami penurunan pengunjung karena orang-orang lebih memilih untuk berlibur atau melakukan kegiatan lain di luar rumah.

Menurut Putranto & Utami (2019) kualitas pelayanan memiliki peran yang sangat penting dalam kepuasan pelanggan untuk terus menggunakan produk atau jasa yang ditawarkan. Jika aspek ini diabaikan, pelanggan bisa jadi enggan untuk membeli produk dan mencari alternatif lain. Dibawah ini adalah beberapa tampilan data *review* pelanggan di google bisnis Coffee Daily yang di ambil yaitu dari tahun 2022-2024.

**Gambar 1. 1 Data *Review* Google Bisnis Coffee Daily**



(Sumber: Google Bisnis Coffee Daily)

Berdasarkan data *review* serta observasi dan wawancara, penulis menemukan beberapa masalah yang menjadi faktor-faktor penyebab ketidakpuasan pelanggan. Dalam data *review* google bisnis ada sebanyak 178 orang yang memberikan *review* kepada Coffee Daily dan dari data tersebut sebanyak 69 orang mengatakan bahwa kualitas pelayanan di Coffee Daily yang kurang memuaskan, termasuk lambatnya waktu tunggu dan kurangnya perhatian dari karyawan terhadap kebutuhan pelanggan. Kesigapan penghidangan makanan juga sangat bergantung pada alat atau sarana, sehingga masih banyak pelanggan yang menunggu makanan dan minuman dalam waktu yang cukup lama ketika cafe sedang ramai dan juga pelayanan kasir yang kurang lincah ketika melayani pelanggan yang hendak melakukan pembayaran.

Menurut Putranto & Utami (2019) agar kepuasan pelanggan meningkat, sebuah cafe perlu menerapkan standar pelayanan yang optimal, sehingga pelanggan merasa puas tidak hanya dari segi makanan dan minuman, tetapi juga dari segi responsivitas dan keramahan karyawan dalam memberikan pelayanan. Kualitas pelayanan adalah ukuran keunggulan yang diharapkan serta pengendalian atas standar tersebut untuk memenuhi ekspektasi pelanggan.

Kepentingan memperhatikan kepuasan pelanggan telah menjadi hal yang sangat penting bagi setiap pelaku bisnis, terutama dalam bisnis cafe. Saat ini, ada salah satu usaha UMKM cafe di Halmahera Utara yang semakin menyadari pentingnya kepuasan pelanggan dan merancang strategi untuk memastikan bahwa pelanggan mereka puas.

Menurut Sholeha & Widodo (2018, p. 18) kepuasan dapat dijelaskan sebagai perbedaan antara harapan yang dimiliki pelanggan dan kinerja yang diberikan

oleh perusahaan. Jika harapan pelanggan lebih tinggi daripada kinerja yang sebenarnya, kepuasan tidak akan tercapai. Sebaliknya, jika kinerja melebihi harapan, maka tingkat kepuasan pelanggan dapat meningkat.

Harga merupakan faktor penting dalam pembentukan kepuasan pelanggan. Berikut ini adalah tabel perbandingan harga menu pada Coffee Daily dengan pesaingnya yaitu Predator Cafe.

**Tabel 1. 2 Perbandingan Harga Coffee Daily & Predator Cafe**

Harga di Coffee Daily			Harga di Cafe Predator	
No	Nama Menu	Harga	Nama Menu	Harga
1	Coffee Latte	Rp 18.000	Coffee Latte	Rp 15.000
2	Roti Bakar	Rp 20.000	Roti Bakar	Rp 18.000
3	Kentang Goreng	Rp 20.000	Kentang Goreng	Rp 15.000
4	Nasi Goreng	Rp 20.000	Nasi Goreng	Rp 15.000
5	Soto Ayam	Rp 20.000	Soto Ayam	Rp. 15.000
6	Ice Chocolate	Rp 23.000	Ice Chocolate	Rp 18.000
7	Ice Cappucino	Rp 23.000	Ice Cappucino	Rp. 19.000
8	Nasi Ayam Geprek	Rp 25.000	Nasi Ayam Geprek	Rp 20.000

(Sumber: Data Olahan)

Berdasarkan dari perbandingan harga diatas, diketahui bahwa Coffee Daily memiliki harga yang lebih mahal dibanding dengan harga di Predator Cafe. Berdasarkan uraian tabel tersebut penulis ingin mengetahui faktor apa saja yang

mempengaruhi pelanggan tetap membeli produk atau tetap memilih Coffee Daily sedangkan ada pesaing yang menjual produk yang sama dengan harga yang lebih murah.

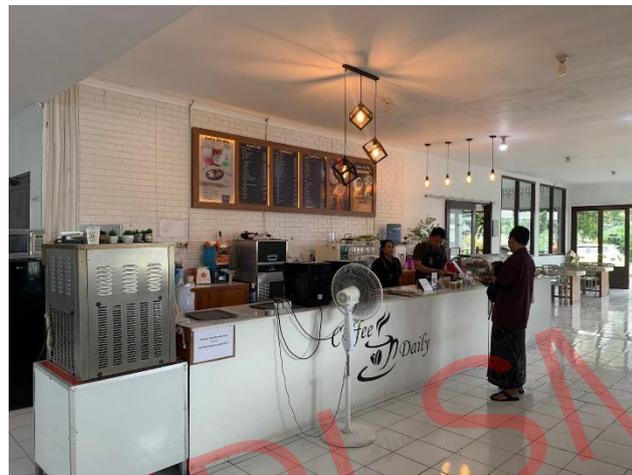
Menurut Nurliyanti (2022, p.,225) harga adalah nilai atau layanan yang diukur dalam bentuk uang berdasarkan nilai individu atau perusahaan yang bersedia menjual barang atau jasa kepada orang lain. Pada umumnya, kualitas dipengaruhi oleh harga, dengan harga yang lebih tinggi biasanya menunjukkan kualitas yang lebih baik. Akibatnya, pelanggan percaya bahwa ada hubungan positif antara harga dan kualitas, dan karena itu mereka akan membandingkan produk satu dengan yang lain dan barulah pelanggan mengambil keputusan untuk melakukan pembelian suatu produk.

Kemudian suasana cafe juga menjadi faktor penting dalam kesuksesan bisnis cafe, karena pelanggan mempunyai perasaan berbeda terhadap setiap cafe yang mereka kunjungi.

**Gambar 1. 2 Tampak Depan Coffee Daily**



**Gambar 1. 3 Ruangn dalam Coffee Daily**



**Gambar 1. 4 Tampak Samping Coffee Daily**



**Gambar 1. 5 Tampak Belakang Coffee Daily**



*(Sumber: Dokumentasi Pribadi)*

Coffee Daily merupakan cafe yang beralamat di Desa Wosia, Kecamatan Tobelo Tengah, Kabupaten Halmahera Utara. Coffee Daily sendiri merupakan sebuah usaha UMKM atau bisnis kuliner yang bergerak di bidang cafe. Seperti yang diketahui bahwa Coffee Daily memiliki lokasi yang cukup strategis dan mudah dijangkau, namun yang menjadi masalah adalah suasananya yang terbilang kurang nyaman seperti yang telah dikatakan oleh beberapa pelanggan dalam data *review* google bisnis bahwa suhu dalam cafe yang kadang masih membuat pelanggan kepanasan.

Coffee Daily juga terletak di dekat jalan raya utama dan berdampingan dengan bengkel mobil dan motor. Hal ini menyebabkan suasana di cafe sering kali berisik akibat suara kendaraan yang lewat serta aktivitas di bengkel tersebut, yang kadang membuat pelanggan merasa tidak nyaman. Namun, keberadaan bengkel tersebut justru membuka peluang bagi Coffee Daily untuk meraih keuntungan. Misalnya ketika pelanggan bengkel melihat ada cafe yang berdekatan, mereka mungkin merasa ingin mampir untuk membeli sesuatu dan bersantai di Coffee Daily sambil menunggu kendaraan mereka di *service*.

Selain itu juga yang dapat mempengaruhi kepuasan pelanggan karena munculnya pesaing baru yang dibuka tidak jauh dari Coffee Daily, cafe tersebut beralamat di Desa Pitu, Tobelo Tengah, Kabupaten Halmahera Utara. Cafe pesaing ini memiliki konsep desain yang modern dan kekinian, serta dilengkapi dengan area foto yang *Aesthetic* dan *Instagrammable*. Lokasinya dipilih dengan cermat untuk menghindari kebisingan dari kendaraan yang lewat atau suara dari sumber lain. Selain itu, mereka juga menawarkan fasilitas tambahan seperti *live music* untuk menciptakan suasana yang nyaman dan meningkatkan kepuasan pelanggan

Dari berbagai faktor yang telah disebutkan, penulis menyimpulkan bahwa kepuasan pelanggan mempengaruhi data *review* google bisnis Coffee Daily. Hal ini disebabkan oleh pelayanan yang diterima kurang memuaskan, suasana cafe yang kurang nyaman, serta munculnya pesaing baru di Desa Pitu, Tobelo Tengah, Kabupaten Halmahera Utara yang menjadi salah satu penyebab ketidakpuasan pelanggan saat berkunjung ke Coffee Daily.

Menurut Sholihah (2020, p.,751) Susana cafe dapat mempengaruhi pelanggan untuk berkunjung dan berbelanja disana. Banyak pelanggan datang ke cafe karena tertarik dan menyukai suasana yang ditawarkan. Mereka tidak hanya memperhatikan produk atau layanan yang tersedia, tetapi juga lingkungan tempat mereka bertransaksi.

Berdasarkan uraian latar belakang di atas, maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul: **“PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, HARGA DAN SUASANA CAFE TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PADA COFFEE DAILY DI KABUPATEN HALMAHERA UTARA”**.

Dengan penelitian ini, penulis berharap dapat mengetahui bagaimana pengaruh yang dapat diberikan terhadap kepuasan pelanggan agar dapat menjadi pedoman bagi Coffee Daily untuk mengembangkan usaha mereka.

## **1.2 Rumusan Masalah**

Setelah melakukan penelusuran awal ditemukan bahwa rumusan masalah pada penelitian ini adalah terjadi penurunan pengunjung yang datang ke Coffee Daily yaitu disebabkan oleh kualitas pelayanan yang diterima kurang memuaskan, suasana cafe masih kurang nyaman dan munculnya pesaing baru yang dapat mengeser posisi Coffee Daily dari pasar bisnis kuliner atau sebagai salah satu aset daerah yang memiliki banyak pelanggan di Kabupaten Halmahera Utara.

## **1.3 Pertanyaan Penelitian**

Dari rumusan masalah diatas, ada beberapa pertanyaan penelitian yang diangkat sebagai berikut:

1. Apakah kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan pada Coffee Daily di Kabupaten Halmahera Utara?
2. Apakah harga berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan pada Coffee Daily di Kabupaten Halmahera Utara?
3. Apakah suasana cafe berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan pada Coffee Daily di Kabupaten Halmahera Utara?
4. Apakah kualitas pelayanan, harga dan suasana cafe memiliki pengaruh secara simultan terhadap kepuasan pelanggan pada Coffee Daily di Kabupaten Halmahera Utara?

#### **1.4 Tujuan Penelitian**

Berdasarkan pertanyaan penelitian di atas, maka tujuan penelitian ini adalah:

1. Untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan pada Coffee Daily di Kabupaten Halmahera Utara.
2. Untuk mengetahui pengaruh harga terhadap kepuasan pelanggan pada Coffee Daily di Kabupaten Halmahera Utara.
3. Untuk mengetahui pengaruh suasana cafe terhadap kepuasan pelanggan pada Coffee Daily di Kabupaten Halmahera Utara.
4. Untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan, harga dan suasana cafe terhadap kepuasan pelanggan pada Coffee Daily di Kabupaten Halmahera Utara.

#### **1.5 Batasan Penelitian**

Dalam penelitian ini ada beberapa batasan yang telah ditentukan agar supaya bisa membuat penelitian menjadi lebih terfokus, seperti:

1. Penelitian ini hanya berfokus pada pelanggan Coffee Daily di Kabupaten Halmahera Utara.
2. Periode penelitian dibatasi dalam jangka waktu mulai bulan Mei 2024 sampai Juni 2024.
3. Batasan penelitian ini dibatasi hanya dilakukan pada Coffee Daily di Kabupaten Halmahera Utara.

## **1.6 Manfaat Penelitian**

### **1.6.1 Manfaat Teoritis**

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi pemikiran bagi konsumen dan produsen mengenai kualitas pelayanan, harga dan suasana cafe terhadap kepuasan pelanggan.

#### **1. Bagi Mahasiswa**

Manfaat yang diperoleh penulis dalam penelitian ini dapat mengetahui hasil bahwa variabel kualitas pelayanan, harga dan suasana cafe berpengaruh signifikan terhadap variabel kepuasan pelanggan.

#### **2. Untuk Peningkatan Pengetahuan**

Hasil penelitian ini akan menjadi pegangan pokok untuk dipakai bersamaan dengan pengetahuan yang telah didapatkan dalam perkuliahan agar supaya dapat menambah wawasan serta pengalaman kerja di dunia nyata.

#### **3. Untuk Usaha UMKM**

Dengan penelitian ini dapat berguna dalam membantu usaha UMKM cafe dan juga memberikan manfaat untuk pengembangan usaha yang lebih besar.

#### **4. Untuk Peneliti Lanjutan**

Dengan penelitian ini penulis berharap dapat membantu peneliti lanjutan yang mana dapat digunakan dalam mencari referensi.

### **1.6.2 Manfaat Praktis**

Lewat penelitian ini bisa membantu Coffee Daily untuk meningkatkan strategi pemasaran dan aspek kewirausahaan mereka terutama terfokus terhadap variabel-variabel yang dibidik pada penelitian ini. Dengan demikian, Coffee Daily dapat mengetahui variabel Kualitas Pelayanan (X1), Harga (X2) dan Suasana Cafe (X3), yang mana dan bisa paling dominan dalam menentukan kepuasan pelanggan dan aspek-aspek apa saja yang perlu diperbaiki dan ditingkatkan dalam usaha ini.

UKDLSM

UKDLSM