

## **BAB I**

### **PENDAHULUAN**

#### **1.1 Latar Belakang Penelitian**

Diera modernisasi seperti sekarang ini mengakibatkan perubahan global yang melanda seluruh dunia. Kedaan dunia saat ini tentunya berbeda dengan keadaan terdahulu. Perubahan tersebut sesungguhnya juga terjadi dengan pola hidup masyarakatnya dikemudian hari. Modernisasi telah banyak merubah kehidupan pada zaman ini, perkembangan kebutuhan hidup masyarakat yang dipicu oleh kemajuan ilmu pengetahuan dan teknologi terus mengalami perubahan dari zaman ke zaman. Kemajuan ilmu pengetahuan dan teknologi juga membawa pengaruh besar terhadap perubahan Sosial, Ekonomi dan Sosial budaya ditengah masyarakat.

Di Indonesia sendiri telah terjadi perubahan yang sangat besar dan perekonomian juga telah berkembang ke arah yang lebih baik. Dimana perkembangan ini banyak merubah gaya hidup masyarakat. Gaya hidup merupakan pola hidup yang berkaitan bagaimana seseorang menghabiskan waktunya, untuk apa yang penting dipertimbangkan pada minat dan lingkungannya, dan apa yang orang pikirkan tentang diri sendiri dan lingkungan sekitar (priansi,2017). Selain perubahan mengenai induvidu yang konsumtif, masyarakat kini dihadapkan pada permasalahan waktu luang, kesibukan yang tinggi, serta perubahan budaya yang terjadi membuat masyarakat yang tinggal diperkotaan khususnya mengalami kepenatan dalam menjalani rutinitas sehari-

hari. Sehingga masyarakat mulai mencari hiburan seperti pergi kemall, dan nongkrong bersama di kedai kopi.

Kedai kopi saat ini menjadi pesaing sengit bagi kafe-kafe berkelas yang sudah memiliki nama besar. Masyarakat kini lebih memilih kedai kopi yang memiliki kualitas minuman dan makanan yang baik namun harganya lebih terjangkau. Kedai kopi dan kafe menawarkan produk makanan dan minuman dengan harga yang kompetitif agar tidak kehilangan konsumen. Para pelaku usaha kedai kopi pun selalu memberikan promosi menarik untuk mengambil hati agar para konsumen baru datang berkunjung. Para pelaku usaha kedai kopi harus berpikir kritis dan mampu dengan cermat mengikuti trend yang sedang terjadi setiap saat, hal ini dikarenakan setiap hari, bulan ataupun tahun trend akan selalu bergerak secara pesat (Rasmikayati, 2020). Selain kualitas makanan dan minuman yang baik, ada pula hal yang bisa meningkatkan kualitas bisnis kedai kopi, yaitu tentang bagaimana cara sebuah usaha kedai kopi memiliki kualitas pelayanan yang baik (Igiasi, 2017).

Kepuasan Konsumen adalah tingkat perasaan senang setelah membandingkan kinerja atau hasil yang dirasakan dibandingkan dengan harapannya. Kepuasan konsumen juga bisa di bilang sebagai harapan yang terwujud. Dari definisi tersebut dapat kita ketahui bahwa harapan konsumen

merupakan perkiraan atau keyakinan konsumen tentang apa yang akan diterimanya bila ia membeli atau mengkonsumsi suatu produk (barang atau jasa).

Pelayanan secara umum adalah setiap kegiatan yang diperuntukkan atau ditujukan untuk memberikan kepuasan kepada konsumen, melalui pelayanan ini keinginan dan kebutuhan konsumen dapat terpenuhi. Dalam Kamus Bahasa Indonesia dijelaskan bahwa pelayanan adalah sebagai usaha melayani kebutuhan orang lain. Pada hakekatnya pelayanan adalah kegiatan yang diselenggarakan organisasi menyangkut kebutuhan pihak konsumen dan akan menimbulkan kesan tersendiri, dengan adanya pelayanan yang baik maka konsumen akan merasa puas, dengan demikian pelayanan merupakan hal yang sangat penting dalam upaya menarik konsumen untuk menggunakan produk atau jasa yang ditawarkan. Ekspetasi konsumen dapat terpenuhi terlihat dari tingkat pelayanan yang diberikan semaksimal mungkin, sehingga konsumen puas karena harapan konsumen terhadap keinginan dan kebutuhan konsumen dapat terwujud dengan tepat (Sembiring et al, 2022). Jika layanan yang diterima melebihi apa yang konsumen ekspektasikan, maka persepsi kualitas jasa merupakan kualitas yang berhasil atau ideal, tetapi jika konsumen menerima pelayanan yang buruk dibandingkan dengan pelayanan yang diharapkan, maka persepsi akan kualitas jasa diterima adalah buruk atau negatif.

Harga adalah suatu nilai tukar yang bisa disamakan dengan uang atau barang lain untuk manfaat yang diperoleh dari suatu barang atau jasa bagi seseorang atau sekelompok pada waktu dan tempat tertentu. Wahyu Ninggsi dan Ernawati (2021) dalam penelitiannya yang berjudul ‘Pengaruh harga dan kualitas

produk terhadap kepuasan konsumen pada Rocket Chicken Kota Bima'. Harga adalah salah satu faktor yang akan menjadi pertimbangan bagi para konsumen untuk membeli atau menikmati suatu produk barang atau jasa begitu pula harga yang relative renda atau dengan kata lain lebih murah, merupakan sumber kepuasan yang penting bagi konsumen. Harga merupakan faktor penting dalam penjualan, harga yang ditetapkan harus sesuai dengan perekonomian konsumen agar konsumen dapat membeli barang tersebut. Menurut Lupiyoadi (2013) harga memainkan peran yang sangat penting karena penentuan harga terkait langsung dengan pendapatan yang diterima oleh perusahaan, keputusan penentuan harga juga sangat penting dalam menentukan seberapa jauh layanan/jasa dinilai oleh konsumen, dan juga dalam membangun citra.

Cita rasa adalah suatu cara pemilihan makanan yang harus dibedakan dari rasa makanan tersebut. Cita rasa merupakan atribut makanan yang meliputi penampakkan, bau, rasa, tekstur dan suhu. Berdasarkan pendapat beberapa ahli dapat disimpulkan bahwa pengertian dari cita rasa adalah suatu penilaian konsumen terhadap produk makanan ataupun minuman, yang merupakan hasil dari kerja sama indera manusia lebih tepatnya indera perasa. Selain kualitas pelayanan faktor lainnya yang mempengaruhi kepuasan konsumen adalah harga dan cita rasa.

Kualitas memiliki hubungan erat dengan kepuasan konsumen, karena kualitas pelayanan yang baik maka akan berdampak pada kepuasan konsumen yang berakibat pada peningkatan penjualan, sehingga keuntungan bisnis dan kualitas pelayanan yang diberikan oleh pelaku bisnis usaha pelayanan makanan

dan minuman dapat memberikan efek yang sangat baik terhadap jalannya bisnis usaha (Nasution et al, 2022). Hal ini dikarena inti dari bisnis pelayanan adalah pada puas atau tidaknya konsumen kita menikmati apa yang kita sajikan kepada mereka, terdapat kaitan antara pelayanan yang berkualitas, konsumen yang puas, dan keuntungan usaha (Tarigan et al, 2021). Dengan kualitas pelayanan yang baik dan kepuasan pelanggan yang didapat sesuai maka akan membuat tingkat loyalitas konsumen pada perusahaan akan tinggi (Ratnaningtyas et al, 2022).

Dalam dunia persaingan, hanya organisasi yang memiliki keunggulan yang kompetitif yang bisa eksis, yaitu mereka yang mampu memahami selera dan kebutuhan konsumen serta mampu memenuhi kebutuhan dan memberikan kepuasan secara lebih baik dari apa yang konsumen harapkan. Perilaku konsumen adalah bidang ilmu yang mempelajari Bagaimana cara individu, kelompok dan organisasi memilih, membeli, memakai serta memanfaatkan barang. Mengerti dan memahami perilaku konsumen adalah hal yang sangat penting untuk mencapai keunggulan kompetitif, sebab pemahaman tentang perilaku konsumen merupakan inti dari kegiatan pemasaran/ penjualan. Selanjutnya Kedai Kopi yang memiliki keunggulan kompetitif dapat mempengaruhi konsumen atau calon pelanggan untuk menetapkan pilihan produknya secara meyakinkan.

Salah satu alasan mendasar peneliti mengambil objek penelitian *Coffee Shop* dibandingkan Restoran lainnya karena pada saat ini kemunculan trend nongkrong di *Coffee Shop* sangat digemari diberbagai kalangan. Kedai Sisi Coffee adalah salah satu *Coffee Shop* yang beralokasi di kota Padang, Sumatra Barat yang berdiri pada tahun 2021. Pengunjungnya banyak didominasi oleh kaum

milenial yang berusia 17 tahun sampai dengan 25 tahun. Kedai Sisi Coffee ini memiliki area parkiran yang luas, walaupun berada di pinggir jalan raya para pengunjung tidak akan kesulitan mendapatkan tempat parkir karena Sisi Coffee menyediakan parkiran yang khusus yang luas untuk para pengunjungnya. Jam operational Sisi Coffee adalah pukul 11.00-01.00 WIB. Tidak hanya minuman yang kopi saja yang tersedia disini, beberapa minuman non kopi juga menarik untuk dicoba, cemilannya pun memanjakan lidah parah pengunjungnya dengan makanan ringan dan makanan berat seperti Cireng, Fried Tofu, French Fries, Pasta, Nasi goreng dan lain-lain. Minuman yang cukup menarik perhatian bagi kebanyakan konsumen Sisi Coffee yaitu Hot avocado latte dengan rasa yang cukup nikmat, gurih dan unik. Mereka cukup kaget dengan harga segelas Hot Avocado latte ini yaitu Rp. 25.000,00 relative murah dibandingkan dengan yang dijual di *coffee shop* lain, untuk minuman yang berbasis espresso dengan tambahan susu dan avocado. Kepuasan konsumen menjadi tujuan utama dari bisnis Sisi Coffee. Semakin tinggi tingkat kepuasan konsumen maka semakin tinggi juga keuntungan Sisi Coffee. Maka Ssisi Coffee harus memberikan kepuasan kepada konsumen agar konsumen datang dan berkunjung Kembali ke Sisi Coffee.

*Coffe Shop* dan Restoran merupakan bangunan atau tempat makan yang menyediakan makanan dan minuman. *Coffee Shop* adalah tempat yang menyediakan berbagai jenis kopi dan minuman non alkohol lainnya dalam suasana santai, tempat yang nyaman, dan dilengkapi dengan alunan musik, baik lewat pemutar ataupun live musik, menyediakan televisi, bacaan dan desain

interior khas. Sedangkan Restoran lebih bersifat formal. *Coffee Shop* adalah sebuah lahan bisnis yang menjanjikan, pertumbuhan *Coffee Shop* di Indonesia sendiri sudah mengalahkan pertumbuhan jamur di musim hujan. Tidak hanya dikota-kota besar, didaerah-daerah sekalipun sudah memiliki banyak sekali gerai kopi yang menjamur meski standar dan pasar yang berbeda-beda.

**Tabel. 1.1  
Data Pengunjung Kedai Sisi Cofee**

No	Tahun	Jumlah Pengunjung
1	2021	2.345
2	2022	2.782
3	2023-November	2.492

*Sumber: Sisi Coffee , 2023*

Berdasarkan table 1.1 Jumlah pengunjung Kedai Sisi Coffee pada tahun 2022, mengalami peningkatan. Dimana pada tahun 2022, Kedai Sisi Coffee memperoleh jumlah pengunjung sebanyak 2.782 pengunjung. Sedangkan pada tahun 2021 jumlah pengunjung Kedai Sisi Coffee Sebanyak 2.345. Hal ini berarti pada tahun 2022 Kedai Sisi Coffee mengalami peningkatan jumlah pengunjung sebanyak 437 pengunjung. Maka dari itu menejer Sisi Coffee kurang merasa puas karena memprediksi akan mengalami penurunan konsumen pada tahun 2023.

**Tabel 1.2  
Survey Penilaian Konsumen Kedai Sisi Cofee**

NO	Pernyataan	Percentase					
		Setuju	Biasa Saja	Setuju	Setuju	Biasa Saja	Tidak Setuju
1	Cita rasa kopi di kedai sisi Cofee memiliki ciri khas tersendiri yaitu Tekstur kopi yang tidak terlalu kental dan aroma unik yang mengangkat mood anda	23	12	10	23%	12%	10%

2	Harga yang ditawarkan kedai Sisi Coffee cukup terjangkau oleh pelanggan	40	4	6	40%	4%	6%
3	Pegawai Sisi Coffee memiliki penampilan yang rapi dan bersih serta sigap melayani pelanggan.	12	28	10	12%	28%	10%

Sumber: Peneliti, 2023.

Berdasarkan tabel 1.2 terlihat bahwa survey diatas adalah konsumen yang setuju dengan cita rasa Sisi Coffe yang memiliki tekstur lembut aroma yang unik yang mengangkat mood sebanyak 23% biasa saja 12% dan 10 % tidak setuju. Konsumen yang setuju dengan harga yang terjangkau di tawarkan Sisi Coffee sebanyak 40%, biasa saja 4% dan tidak setuju 6%. Konsumen yang setuju dengan penampilan yang rapi dan bersih serta sigap melayani pelanggan sebanyak 12%, biasa saja 28 % dan tidak setuju 10 %.

**Tabel 1.3**  
**Data konsumen berdasarkan Usia kedai Sisi Coffee**

Usia	Jumlah Responden	Hasil Penilaian					
		Pelayanan		Harga		Cita Rasa	
		S	BS	S	BS	S	BS
< 17 Tahun	12	1	11	10	2	6	5
17-25 Tahun	25	8	17	22	3	12	10
25-33 Tahun	8	1	7	4	4	3	4
< 33 Tahun	5	1	4	4	1	2	3
<b>Total</b>	<b>50</b>	<b>12</b>	<b>38</b>	<b>40</b>	<b>10</b>	<b>23</b>	<b>22</b>

Sumber: Peneliti, 2023

Berdasarkan tabel 1.3 terlihat bahwa responden dalam penelitian ini Sebagian besar tidak suka terhadap pelayanan dan cita rasa kedai Sisi Coffee. Hal ini menunjukkan bahwa pelayanan dan cita rasa di Kedai Sisi Coffee masih kurang

efektif dan efisien, walaupun kedai Sisi Coffee menawarkan konsep yang berbeda yaitu adanya live Music, Parkiran yang luas dan cita rasa minuman yang cukup menarik perhatian bagi konsumen dengan bernuansa klasik.

Berdasarkan uraian latar belakang diatas penulis tertarik untuk mengangkat penelitian ini dengan judul **“Pengaruh Kualitas Pelayanan, harga dan cita rasa Terhadap Kepuasan Konsumen di Sisi Coffee Kota Padang.”**

## **1.2 RumusanMasalah**

Berdasarkan latar belakang penelitian maka yang menjadi masalah penelitiannya adalah sebagai berikut:

1. Apakah kualitas pelayanan perpengaruh terhadap kepuasan konsumen Kedai Sisi Coffee Kota Padang ?”
2. Apakah harga berpengaruh terhadap kepuasan konsumen Kedai Sisi Coffee Kota Padang ?”
3. Apakah cita rasa berpengaruh terhadap kepuasan konsumen Kedai Sisi Coffee Kota Padang ?”
4. Apakah kualitas pelayanan, harga dan cita rasa berpengaruh terhadap kepuasan konsumen Kedai Sisi Coffee Kota Padang ?”

## **1.3 Tujuan Penelitian**

Adapun tujuan penelitian yang dapat di peroleh dari penelitian ini adalah :

1. Untuk mengetahui apakah kualitas pelayanan perpengaruh terhadap kepuasan konsumen Kedai Sisi Coffee Kota Padang.

2. Untuk mengetahui apakah harga berpengaruh terhadap kepuasan konsumen Kedai Sisi Coffee Kota Padang.
3. Untuk mengetahui apakah cita rasa berpengaruh terhadap kepuasan konsumen Kedai Sisi Coffee Kota Padang.
4. Untuk mengetahui apakah kualitas pelayanan, harga dan cita rasa berpengaruh secara simultan terhadap kepuasan konsumen Kedai Sisi Coffee Kota Padang.

#### **1.4 Manfaat Penelitian**

Adapun manfaat penelitian yang diharapkan penulis dalam melakukan penelitian ini adalah :

a. Bagi Peneliti

Penelitian ini diharapkan dapat menambah pengetahuan dalam menganalisis persoalan berdasarkan teori yang telah diperoleh dibangku kuliah dengan kenyataan yang ada.

b. Bagi Sisi Coffee

Sebagai informasi dan membantu pihak manajemen Kedai Sisi Coffee dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan agar dapat meningkatkan jumlah konsumen dan hasil penjualan Kedai Sisi Coffee.

c. Bagi Akademik

Penelitian ini diharapkan menjadi patokan jika melakukan penelitian yang sama atau sejenis mengenai Pengaruh kualitas, harga dan citaa rasa terhadap kepuasan konsumen.

## **1.5 Batasan Penelitian**

Agar penelitian ini lebih terarah dan sampai kepada sasaran yang diinginkan maka penelitian ini hanya di fokuskan kepada pengaruh kualitas pelayanan, harga dan cita rasa terhadap kepuasan konsumen di Kedai Sisi Coffee Kota Padang.