

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pertumbuhan ekonomi global dan teknologi modern saat ini sangatlah pesat. Perkembangan ekonomi global dan teknologi modern memberikan dampak kehidupan yang menjadi semakin lebih praktis, cepat, dan ekonomis. Hal ini juga merubah pola perilaku masyarakat cenderung menuntut *prestige*, kenyamanan, kepastian harga, pelayanan yang memuaskan dan kualitas produk atau jasa yang berkualitas baik. Hal tersebut juga kemudian menyebabkan industri modern berkembang sangat cepat. Tiap industri berusaha bertahan dan bersaing dengan menonjolkan keunggulan dan keunikan masing – masing.

Dari sekian banyak industri yang berkembang di Indonesia, industri cafe adalah salah satu industri yang perkembangan dan peminatnya paling pesat dan banyak. Tiap tahunnya perkembangan dan pertumbuhan jumlah gerai cafe yang dibuka di Indonesia selalu bertambah. Hal tersebut dikarenakan bisnis cafe termasuk bisnis yang lumayan menjanjikan dan dapat menghasilkan keuntungan dalam jangka waktu yang panjang. Dari sekian banyak jenis cafe, *coffee shop* adalah salah satu jenis cafe yang paling menonjol dan paling banyak jumlahnya.

Hal ini disebabkan oleh tingginya minat masyarakat akan kopi dan minum kopi sudah menjadi kebiasaan dan kegiatan sehari hari masyarakat khususnya yang tinggal di perkotaan. Minum kopi saat ini sudah menjadi bagian dalam *life style* masyarakat kota dimana setiap harinya gerai – gerai *coffee shop* dipertanian selalu ramai dan tidak pernah sepi pengunjung walau harga yang ditawarkan untuk secangkir kopi di *coffee shop* juga terhitung cukup mahal. Hal ini disebabkan oleh perilaku masyarakat kota yang membutuhkan tempat yang nyaman untuk sekedar berkumpul bersama teman atau keluarga dan melepaskan lelah akibat padatnya pekerjaan dan tekanan yang ada di kota besar.

Coffee shop yang ada di Indonesia cukup beragam mulai dari yang berasal dari luar negeri dan juga asli Indonesia yang menawarkan kopi dengan citarasa khas Indonesia. Tiap *Coffee shop* memiliki keunggulan dan keunikan sendiri walaupun kebanyakan memiliki tema dan konsep yang hampir sama satu dengan lainnya. *Coffee Tello'* Kopi merupakan *Coffee* yang sudah cukup dikenal oleh masyarakat Bangkalan terutama di kalangan pelajar dan mahasiswa walaupun tempatnya bukan di pusat kota tapi memiliki tempat yang strategis.

Seiring dengan pesatnya perkembangan usaha *coffee shop* ini, maka persaingan di industri ini pun semakin meningkat. Meningkatnya persaingan ini menuntut perusahaan yang bergerak dalam jasa selalu memperhatikan harga, kualitas produk serta kualitas pelayanan sehingga menyebabkan kepuasan konsumen meningkat.

“Kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan kinerja atau hasil dari sebuah produk yang dipikirkan terhadap kinerja atau hasil yang diharapkan” (Kotler dan Keller, 2009:138). Kepuasan pelanggan merupakan suatu tingkatan dimana kebutuhan keinginan dan harapan dari pelanggan dapat terpenuhi yang akan mengakibatkan terjadinya pembelian ulang atau kesetiaan berlanjut. Semakin terpenuhi harapan-harapan dari konsumen tentu konsumen akan merasa puas.

Faktor pertama yang berpengaruh terhadap kepuasan konsumen adalah harga. “Harga adalah jumlah yang dibutuhkan untuk mendapatkan sejumlah kombinasi dari barang beserta pelayanannya” (Swastha, 2011:148). Bisa disimpulkan bahwa harga merupakan sejumlah uang yang akan dikeluarkan oleh konsumen untuk mendapatkan barang atau jasa.

Konsumen akan sangat sensitif mengenai harga karena konsumen akan membandingkan harga dengan apa yang didapat, apabila harganya sesuai dengan apa yang diharapkan maka konsumen akan merasa puas.

Faktor selanjutnya yang berpengaruh terhadap kepuasan konsumen adalah kualitas produk. Kualitas produk adalah kemampuan suatu produk untuk

melaksanakan berbagai fungsi termasuk ketahanan, keterandalan, ketepatan, dan kemudahan dalam penggunaannya. “Kualitas produk menggambarkan sejauh mana kemampuan produk tersebut dalam memenuhi dan memuaskan kebutuhan konsumen” (Kotler dan Amstrong, 2012:273). Salah satu tugas utama pemasaran adalah memikirkan produk yang dipasarkan, baik dari kualitas jenis, desain dan sebagainya.

Kualitas produk yang baik akan membuat konsumen merasa puas dan secara tidak langsung akan kembali membeli produk tersebut.

Faktor terakhir yang berpengaruh terhadap kepuasan konsumen adalah kualitas pelayanan. “Kualitas pelayanan adalah sesuatu yang secara konsisten dapat memenuhi atau melampaui harapan pelanggan atau konsumen” (Lovelock, Wirtz, Mussry, 2010:154). Dengan kata lain, pelayanan sebagai tindakan yang menciptakan manfaat dengan mewujudkan perubahan yang diinginkan konsumen sehingga pelayanan memberikan nilai tersendiri bagi konsumen.

Pelayanan yang berkualitas akan membuat konsumen merasa puas dan berdampak pada terjadinya pembelian berulang-ulang yang nantinya akan meningkatkan penjualan.

Berdasarkan uraian yang telah dipaparkan diatas, maka penulis tertarik mengkaji lebih dalam lagi mengenai pengaruh harga, kualitas produk dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen. Penulis akan mengkaji masalah tersebut dengan mengadakan penelitian dengan judul **“Pengaruh Harga, Kualitas Produk, dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada *Coffee Tello*’ Kopi”**.

1.2 Perumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang diatas maka dapat dirumuskan permasalahannya sebagai berikut :

1. Apakah harga, kualitas produk dan kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan konsumen pada coffe Tello Kopi secara parsial dan simultan?

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah diatas maka dapat dirumuskan tujuan penelitian ini adalah :

1. Untuk mengetahui pengaruh harga, kualitas produk dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen pada coffe Tello Kopi secara parsial dan simultan.

1.4 Manfaat Penelitian

a. Bagi Peneliti

Hasil penelitian ini dapat menjadi sarana bagi peneliti untuk menambah dan meningkatkan wawasan serta pengetahuan yang berkaitan dengan pengaruh harga, kualitas produk, dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen.

b. Bagi Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya

Diharapkan penelitian ini akan bermanfaat dan menambah koleksi bacaan di perpustakaan Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya dan sebagai bahan perbandingan maupun bahan acuan bagi semua mahasiswa yang akan mengambil topik yang sama untuk bahan penelitian di waktu yang akan datang.

c. Bagi Tello Kopi

Hasil penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat sebagai bahan masukan kepada pemilik Tello Kopi dan memberikan perhatian dalam hal harga, kualitas produk dan kualitas pelayanan sebagai upaya meningkatkan kepuasan konsumen.