

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Perkembangan bisnis kuliner dari waktu ke waktu mengalami perkembangan yang pesat, baik dari segi kuantitas maupun kualitasnya. Bisnis kuliner yang berkembang telah berbagai ragam seperti bisnis restoran dan bisnis populer *catering* (cafe, *coffee shop*, toko roti/ *bakery* dan *steak house*). Banyaknya bisnis di bidang kuliner yang kini dihadapkan pada masyarakat, diharapkan mampu meningkatkan perekonomian Indonesia. Akan tetapi dampak yang diakibatkan oleh banyaknya pesaing kuliner yang berkembang, khususnya bisnis Cafe.

Kepuasan pelanggan adalah suatu keadaan dimana keinginan, harapan dan kebutuhan pelanggan dipenuhi. Pelanggan semakin puas maka pelanggan akan kembali membeli atau datang ke cafe tersebut, oleh sebab itu kita harus mengutamakan apa yang diinginkan pelanggan.

Dalam meningkatkan persaingan yang ketat perusahaan harus meningkatkan beberapa hal. Salah satu strategi yang ditempuh Cafe Reka dengan harga yang masih mahal dan sehingga tidak kompetitif, dilihat dari segi harga produk-produk minuman atau makanan yang dijual sangat variatif, dibanding dengan cafe sejenis cafe Reka masih sangat murah.

Fasilitas yang akan diberikan kepada konsumen yang akan menikmati ditempat yang diberikan atau disediakan. Fasilitas hal yang sangat penting bagi para konsumen untuk mendapatkan nilai plus tersendiri dimata konsumen. Anak milenial saat ini memperhatikan fasilitas-fasilitas yang diberikan di café-café yang mereka kunjungi. Sehingga fasilitas perlu diperhatikan untuk memberikan kepuasan kepada para konsumen yang datang. Fasilitas dapat berupa wifi, plug, dine, smoking area, go-food, toilet, dan parking area.

Selain harga dan fasilitas yang dinilai oleh para konsumen, hal lain yang dapat dipertimbangkan oleh konsumen adalah kualitas pelayanan. Konsumen akan membandingkan dari segi harga yang ditentukan dan berbagai fasilitas yang diberikan, dari kedua kategori tersebut akan menentukan kualitas pelayanan pihak cafe baik atau kurang. Sehingga pihak cafe harus mampu memahami keinginan konsumen. Sebab,

apabila cafe memberikan pelayanan buruk, mereka akan enggan untuk kembali ke cafe tersebut. Dengan kata lain saat harga dan fasilitas harus sebanding dengan kualitas pelayanan yang diberikan untuk para konsumen supaya mereka puas dan tertarik untuk kembali.

Tabel 1.1 Data Penjualan di Cafe Reka Vida Sirkuit Bekasi pada Tahun 2021

NO	BULAN	PELANGGAN	SELISIH	PENDAPATAN
1	Januari	921		Rp 50,635,569
2	Februari	854	-67	Rp 48,147,772
3	Maret	945	+91	Rp 54,191,820
4	April	86	-859	Rp 9,877,000
5	Mei	483	+397	Rp 51,145,604
6	Juni	361	-122	Rp 29,225,599
7	Juli	291	-70	Rp 15,579,000
8	Agustus	393	+102	Rp 26,651,141
9	September	295	-98	Rp 27,113,911
10	Oktober	146	-149	Rp 11,455,221
11	November	712	+566	Rp 51,757,603
12	Desember	1.034	+322	Rp 76,166,215
TOTAL		6.521		Rp 451,946,455

Sumber : Cafe Reka Vida Sirkuit (2022)

Data di atas menunjukkan bahwa jumlah konsumen pada Cafe Reka Vida Sirkuit periode Januari – Desember 2021 sebanyak 6.521, dan mengalami fluktuasi tiap bulannya. Penurunan terbesar terjadi pada bulan April 2021, sebanyak 859 pelanggan dan mengalami peningkatan pada bulan Mei 2021, sebanyak 397 pelanggan, dan pada bulan Juni mengalami penurunan sebanyak 122 Pelanggan, kemudian pada bulan selanjutnya masih terjadi naik turunnya pelanggan pada Cafe Reka Vida Sirkuit Bekasi.

Berdasarkan pada uraian latar belakang masalah yang terjadi di atas maka dapat diajukan sebuah penelitian dengan judul **“Pengaruh Harga, Fasilitas dan Kualitas Pelayanan terhadap kepuasan Pelanggan di Cafe Reka Vida Sirkuit Bekasi.”**

1.2. Identifikasi Masalah

Dengan melihat beberapa permasalahan yang muncul, dapat diidentifikasi sebagai berikut:

1. Harga yang kurang bersaing dan cukup mahal untuk para pelanggan.
2. Harga minuman dan makanan tidak diberikan *discount*.
3. Kualitas pelayanan yang harus ditingkatkan untuk mempengaruhi kepuasan pelanggan
4. Masih adanya komplain dari Konsumen mengenai pelayanan yang lalai ketika pemesanan telat.
5. Fasilitas yang kurang lengkap seperti ruang makan di *Outdoor*, sehingga tidak nyaman ketika turun hujan.
6. Fasilitas bean bag duduk pengunjung kurang banyak.

1.3. Pembatasan Masalah

Penelitian ini adalah sebagai berikut : Dari masalah yang sudah dijabarkan diatas, terlihat bahwa kualitas pelayanan, masalah utama yang mempengaruhi kualitas pelanggan dengan alasan tersebut, maka penulis membatasi penelitian pada “Pengaruh Harga, Fasilitas dan Kualitas Pelayanan terhadap kepuasan Pelanggan di Cafe Reka Vida Sirkuit Bekasi.”

1.4. Perumusan Masalah

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

1. Apakah secara simultan Harga, Fasilitas dan Kualitas Pelayanan berpengaruh signifikan positif Terhadap kepuasan pelanggan di Cafe Reka Vida Sirkuit Bekasi ?
2. Apakah secara parsial Harga berpengaruh signifikan positif terhadap Kepuasan Pelanggan di Cafe Reka Vida Sirkuit Bekasi ?
3. Apakah secara parsial Fasilitas berpengaruh signifikan positif terhadap kepuasan pelanggan di Cafe Reka Vida Sirkuit Bekasi ?
4. Apakah secara parsial Kualitas Pelayanan berpengaruh signifikan positif terhadap kepuasan pelanggan di Cafe Reka Vida Sirkuit Bekasi ?

I.5. Tujuan Penelitian

Berdasarkan latar belakang diatas maka penulis mempunyai tujuan pada penelitian ini sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui dan menganalisis secara simultan Harga, Fasilitas dan Kualitas Pelayanan berpengaruh signifikan positif Terhadap kepuasan pelanggan di Cafe Reka Vida Sirkuit Bekasi.
2. Untuk mengetahui dan menganalisis secara parsial Harga berpengaruh signifikan positif terhadap kepuasan pelanggan di Café Reka Vida Sirkuit Bekasi.
3. Untuk mengetahui dan menganalisis secara parsial Fasilitas berpengaruh signifikan positif terhadap kepuasan pelanggan di Cafe Reka Vida Sirkuit Bekasi.
4. Untuk mengetahui dan menganalisis secara parsial Kualitas Pelayanan berpengaruh signifikan positif terhadap kepuasan pelanggan di Cafe Reka Vida Sirkuit Bekasi.

I.6. Manfaat Penelitian

Dengan dilakukan penelitian ini semoga memberikan manfaat baik yang bersifat teori maupun praktis:

1. Penulis dapat menambah pengetahuan sebagai bekal dan menerapkan teori atau literatur yang telah diperoleh dan dipelajari di bangku kuliah dalam dunia kerja yang sesungguhnya.
2. Bagi peneliti yang lain, sebagai bahan referensi untuk dijadikan sebagai peneliti yang lain dalam meneliti dengan permasalahan yang sama dan sebagai pengembangan ilmu pengetahuan.
3. Bagi perusahaan diharapkan hasil penelitian ini memberikan informasi atau feedback positif dalam Pemasaran beserta segala kebijakan yang berkaitan langsung dengan aspek-aspek Pemasaran terutama terkait dengan kualitas pelayanan dalam memenuhi kepuasan pelanggan secara lebih baik.
4. Bagi almamater diharapkan hasil penelitian ini memberikan informasi dan dapat digunakan sebagai bahan dan referensi dalam melakukan penelitian, topik dan masalah yang sama dimasa yang akan datang, maupun untuk penelitian lanjutan.

I.7. Sistematika Penulisan

Guna memahami lebih lanjut laporan ini, maka materi-materi yang tertera pada laporan skripsi ini dikelompokkan menjadi beberapa subbab dengan sistematika penyampaian sebagai berikut :

BAB I PENDAHULUAN

Berisi tentang latar belakang, identifikasi masalah, pembatasan masalah, perumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, dan sistematika penulisan itu sendiri.

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

Bab ini berisikan teori yang berupa pengertian dan definisi yang diambil dari kutipan buku yang berkaitan dengan penyusunan laporan skripsi serta beberapa literatur yang berhubungan dengan penelitian.

BAB III METODOLOGI PENELITIAN

Bab ini berisikan tentang tempat dan waktu penelitian, jenis penelitian, populasi dan sampel, teknik pengumpulan data, definisi operasional variabel dan teknik analisis data penelitian.

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

Bab ini berisi tentang gambaran obyek penelitian, hasil penelitian dan pembahasan yang secara lebih lengkap mengupas berbagai fenomena yang ada dalam penelitian.

BAB V SIMPULAN DAN SARAN

Bab ini berisikan simpulan yang merupakan hasil akhir atas penelitian ini dan juga saran yang berisi masukan untuk pihak obyek penelitian.

DAFTAR PUSTAKA

Berisi tentang berbagai buku, jurnal, rujukan yang secara sah digunakan dalam menyusun penelitian ini.

