

# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1. Latar Belakang Masalah

Perkembangan bisnis kuliner di daerah Medan sangat pesat. Hal ini dapat dilihat dari banyaknya resto dan cafe yang baru dibuka di Medan. Bisnis ini memang sangat menjanjikan karena disamping memiliki prospek yang baik secara keuntungan dan yang diperoleh juga sangat memadai. Keuntungan yang memadai ini ditandai dengan banyaknya bertahan bisnis cafe dan bertambahnya bisnis ini. Oleh sebab itu para pemilik cafe harus bekerja keras untuk mendapatkan pelanggan agar bisnisnya dapat berlangsung dan berjalan dengan baik.

Ada beberapa cara untuk menarik pelanggan agar datang ke cafe dan terus berlangganan dengan cafe tersebut, yakni: cafe menyajikan jenis makanan yang disukai oleh kebanyakan masyarakat dan rasa dari makanan yang sangat nikmat dan lezat, serta menyediakan tempat yang bersih, menarik dan terletak di pinggir jalan besar yang gampang dilihat oleh pelanggan, kemudian melakukan promosi, menentukan harga yang tidak mahal, menyediakan pelayan yang bersih, ramah dan profesional serta menyediakan kualitas makanan yang bermutu..

Harga produk berpengaruh terhadap kepuasan konsumen. Sebuah produk yang memiliki harga yang sangat mahal, akan menyebabkan konsumen menjadi kecewa dan tidak akan kembali membeli produk tersebut. Contohnya harga makanan yang terlalu tinggi, namun dilihat dari jenis makanan tersebut merupakan makanan yang standart, maka konsumen tidak akan membeli kembali makanan tersebut.

Menurut Zenithal dan Bitner (2000:76) yang menyatakan bahwa “*customer satisfaction will be influenced product or service features by perception of quality is an important predictor of customer satisfaction. Several studies support the causal chain that suggests quality satisfaction*”. Kepuasan pelanggan dipengaruhi oleh mutu produk atau mutu layanan. Kualitas yang dirasakan menjadi petunjuk penting dalam penentuan kepuasan konsumen.

Kualitas pelayanan juga menjadi salah satu kunci kesuksesan di dalam mengelola bisnis ini, dimana sikap dari seorang pelayanan haruslah dapat memuaskan keinginan pelanggan serta ketepatan dan kecepatan penyajiannya merupakan harapan konsumen. Kualitas pelayanan sebagai usaha untuk mewujudkan kenyamanan terhadap konsumen agar konsumen merasa mempunyai nilai yang lebih dari yang diharapkan.

Untuk dapat menciptakan para konsumen yang merasa puas, manajemen perusahaan harus mengetahui hal-hal yang menyebabkan terciptanya kepuasan konsumen. Menurut Usmara, 2003: 95 bahwa; terciptanya kepuasan konsumen dapat memberikan beberapa manfaat, diantaranya hubungan antara perusahaan dengan konsumen menjadi harmonis, serta memberikan dasar yang baik bagi konsumen pelanggan sehingga tercipta loyalitas konsumen, dan memberikan rekomendasi dari mulut ke mulut (*word-of-mouth*) yang menguntungkan bagi perusahaan. Kepuasan konsumen adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan apa yang dia rasakan dan diharapkan dapat tercapai.

Faktor yang mempengaruhi kepuasan pelanggan adalah harga produk dan mutu pelayanan di cafe tersebut. Segala usaha yang dilakukan perusahaan untuk memuaskan konsumen bertujuan agar konsumennya tetap setia terhadap produk,

merek atau jasanya. Kesetiaan tidak terbentuk dalam waktu singkat tetapi melalui proses yang cukup panjang dan selalu dalam tahap belajar serta berdasarkan hasil pengalaman dari konsumen itu sendiri. Menciptakan kesetiaan merupakan hal yang penting bagi perusahaan untuk mempertahankan kelangsungan usahanya karena konsumen yang setia merupakan dasar bagi kestabilan dan pertumbuhan pasarnya. Kesetiaan pelanggan memiliki pengertian yang sama dengan kesetiaan merek (Heyzon dan Maylina, 2003:104).

Cafe Maestro adalah jenis usaha mandiri yang berdiri sejak bulan Januari 2015 hingga sekarang. Perusahaan ini menyediakan berbagai menu makanan dan minuman yang bervariasi seperti: soto, nasi goreng, mie goreng, mie aceh, martabak mesir, soup lembu, mie hun goreng, ifo mie goreng, mie tiaw goreng, kopi, teh manis, milo, jus dan TST. Produk yang disajikan ini pun dengan kualitas yang baik dan selalu *fresh* setiap harinya. Karena mereka sangat memperhatikan tentang kualitas makanan yang mereka sajikan agar pelanggan tidak merasa kecewa.

Cafe Maestro ini memiliki desain tempat yang cukup menarik karena di tata sedemikian rupa untuk membuat pelanggan menjadi tertarik dan tempatnya juga luas dengan meja dan kursi yang tertata dengan rapi, juga motif dinding yang unik dan menarik karena dihiasi gambar sesuai yang ada di menu makanannya.

Dari jumlah data pelanggan yang diperoleh dari pemilik Cafe Maestro, diperoleh data bahwa pelanggan perminggu bisa mencapai  $\pm 795$  orang pelanggan yang datang. Pelanggan yang berkunjung ke Cafe Maestro ini beragam dimana kalau pada jam makan siang hingga sore lebih banyak Mahasiswa/Pelajar, tetapi

tidak menutup kemungkinan untuk orang biasa lainnya sedangkan pada malam hari beragam kalangan yang berkunjung ke Cafe Maestro.

Berdasarkan paparan diatas, maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul **“Pengaruh Harga Produk dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Cafe Maestro Medan.”**

## **1.2 Identifikasi Masalah**

Berdasarkan latar belakang yang ada, penulis akan mengidentifikasi masalah penelitian sebagai berikut:

1. Adakah pengaruh harga produk terhadap kepuasan konsumen di Cafe Maestro
2. Adakah pengaruh dari kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen di Cafe Maestro
3. Adakah pengaruh harga produk dan kualitas terhadap kepuasan konsumen di Cafe Maestro

## **1.3 Pembatasan Masalah**

Berdasarkan identifikasi masalah di atas maka dapat ditarik pembatasan masalah dalam penelitian ini, yaitu:

1. Harga produk makanan dan minuman terhadap kepuasan konsumen di Cafe Maestro Medan.
2. Kualitas pelayanan konsumen terhadap kepuasan konsumen di Cafe Maestro Medan.

3. Harga produk dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen Cafe Maestro Medan

#### **1.4 Perumusan Masalah**

Berdasarkan pembatasan masalah di atas maka dapat ditarik perumusan masalah dalam penelitian ini, yaitu:

1. Apakah harga produk berpengaruh terhadap kepuasan konsumen Cafe Maestro ?
2. Apakah kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan Konsumen Cafe Maestro ?
3. Apakah harga produk dan kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan konsumen Cafe Maestro ?

#### **1.5 Tujuan Penelitian**

Berdasarkan perumusan masalah di atas maka dapat diambil tujuan dalam penelitian ini, yaitu:

1. Untuk mengetahui pengaruh harga produk terhadap kepuasan konsumen di Cafe Maestro.
2. Untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen di Cafe Maestro.
3. Untuk mengetahui harga produk dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen di Cafe Maestro

## 1.6 Manfaat Penelitian

Adapun manfaat yang dapat diperoleh dari penelitian ini adalah :

### 1. Bagi peneliti

Sebagai pengembangan wawasan antara pengetahuan teoritis yang diperoleh di perkuliahan dengan kondisi lapangan, serta memberikan pengalaman nyata dalam rangka mengimplementasikan pengetahuan penulis dibidang pemasaran khususnya penelitian mengenai kualitas pelayanan, harga dan kepuasan konsumen.

### 2. Bagi Perusahaan Cafe

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan informasi kepada perusahaan sebagai sumbangan pemikiran dan sebagai bahan pertimbangan dalam mengatasi permasalahan yang terkait dengan penelitian.

### 3. Bagi Universitas Negeri Medan

Bagi Universitas selaku lembaga pendidikan, semoga penelitian ini dapat memberikan input dalam pengembangan ilmu pengetahuan. Selain itu juga untuk menambah literatur kepustakaan dibidang pemasaran tentang kualitas pelayanan, harga dan kepuasan konsumen.

### 4. Bagi pihak lain

Sebagai bahan referensi untuk melakukan penelitian sejenis dimasa yang akan datang.