

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Medan merupakan salah satu kota terbesar di Indonesia. Sektor perekonomian dan teknologi pun terus berkembang sehingga arus informasi pun semakin cepat diterima oleh masyarakat luas akibat sektor teknologi yang semakin canggih. Hal ini menjadi salah satu faktor dalam ketatnya persaingan dalam dunia bisnis, sehingga mengharuskan para pelaku bisnis untuk berpikir cermat dan menghadirkan berbagai inovasi yang dapat terus berkembang dan diterima masyarakat dan tetap mampu bersaing didunia bisnis sehingga mampu mempertahankan para pelanggannya.

Setiap bisnis yang dijalankan bertujuan untuk mendapatkan laba dan keuntungan, namun dari aspek pemasaran ada hal lain yang lebih diutamakan yaitu menjadikan konsumen puas sehingga akan menciptakan loyalitas pada produk yang ditawarkan oleh bisnis tersebut.

Salah satu yang menjadi faktor penting dalam sebuah bisnis yang dijalankan agar tetap dapat berkembang adalah kepuasan terhadap konsumen, dimana sebagai pebisnis dibidang kuliner harus mampu membuat konsumen merasakan kepuasan ketika menggunakan atau berkunjung ke bisnis kita. Kepuasan konsumen diduga muncul dikarenakan harga dan *store atmosphere* yang ditawarkan oleh suatu bisnis dengan kualitas produk dan pelayanan yang ditawarkan oleh bisnis tersebut dan juga *store atmosphere* yang dimiliki usaha tersebut mampu memikat hati para konsumen karena dapat membuat mereka

nyaman, maka terciptalah kepuasan konsumen. Dimana konsumen akan kembali ke usaha yaitu kafe untuk menikmati makanan dan minuman yang ditawarkan usaha tersebut dan juga *store atmosphere* nya yang membuat konsumen betah berlama-lama ketika berkunjung ke kafe tersebut.

Kepuasan konsumen yang dimaksud adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan kinerja atau hasil dari sebuah produk yang di pikirkan terhadap kinerja atau hasil yang di harapkan (Kotler dan Keller, 2009:138). Kepuasan adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja (hasil) yang dirasakan dengan harapannya (Supranto, 2006:233).

Bisnis boga (makanan) atau yang saat ini lebih dikenal dengan bisnis kuliner, menjadi salah satu bisnis yang sedang banyak digemari oleh pelaku bisnis. Dan beberapa tahun belakangan ini merupakan jenis usaha yang selalu marak ditawarkan dikota Medan. Banyak bermunculan kafe-kafe hampir diseluruh pinggiran jalan di Kota Medan saat ini bagaikan jamur dimusim hujan. Warga masyarakat pun menerima dengan baik kemunculan kafe-kafe ini dengan cara menikmati dan mengunjunginya. Kafe-kafe ini menawarkan berbagai macam jenis makanan dan minuman dan juga tempat yang nyaman. Kafe-kafe yang ada dikota Medan juga menawarkan harga yang bervariasi, ada kafe dengan harga yang diperuntukkan untuk para mahasiswa, ada juga yang mahal tergantung konsumen dalam memilih.

Harga mempengaruhi Kepuasan konsumen dalam memilih kafe yang ingin dikunjungi. Harga dapat diartikan sebagai jumlah uang (satuan moneter) dan/atau

aspek lain (non-moneter) yang mengandung utilitas/kegunaan tertentu yang diperlukan untuk mendapatkan suatu produk. (Tjiptono, dkk. 2008:465). Harga adalah jumlah uang (ditambah beberapa barang kalau mungkin) yang dibutuhkan untuk mendapatkan sejumlah kombinasi dari barang beserta pelayanannya. (Swastha, 2007:147). Harga adalah segala bentuk biaya moneter yang dikorbankan oleh konsumen untuk memperoleh, memiliki, memanfaatkan sejumlah kombinasi dari barang beserta pelayanan dari suatu produk. (Hasan, 2009:298).

Dalam memilih berkunjung ke sebuah kafe, konsumen tidak lagi memfokuskan kepada kualitas dan pelayanan tetapi juga pada *store atmosphere* yang dimiliki kafe tersebut. Bagi konsumen penting untuk memilih kafe yang memiliki suasana yang menarik dan juga nyaman. Suasana menarik dan juga nyaman menjadi pertimbangan para konsumen ketika memutuskan untuk berkunjung ke sebuah kafe. Bahkan banyak konsumen yang lebih memilih makan di kafe ketimbang makan dirumah, dengan alasan *store atmosphere* yang nyaman dan menarik bagi mereka.

Saat ini *store atmosphere* menjadi pertimbangan bagi sebagian penikmat kuliner. Mereka beralasan bahwa suasana yang nyaman dan menarik membuat mereka ingin berkunjung kembali ke kafe tersebut. *store atmosphere* adalah desain lingkungan melalui komunikasi visual, pencahayaan, warna, musik, dan wangi-wangian untuk mempengaruhi pelanggan dalam membeli barang (Utami, 2006:238).

Sebuah kafe yang mengalami fenomena harga, *store atmosphere* dan kepuasan konsumen yang telah dijelaskan diatas adalah Kafe Resep Nenek

Moyangku. Kafe Resep Nenek Moyangku memiliki fenomena yaitu mengenai tempat atau suasana toko yang unik dengan berbagai aksesoris unik dan tua didalam ruangnya, dan menjadi salah satu kafe yang terkenal di kota Medan dan sangat ramai pengunjung. Sehingga fenomena ini membuat saya ingin melakukan penelitian di Kafe Resep Nenek Moyangku. Saya ingin mengetahui apa yang membuat konsumen tetap ramai berkunjung ke kafe tersebut selain tempatnya yang benar-benar bergaya jaman dulu dan unik.

Kafe Resep Nenek Moyangku berdiri sejak tahun 2013, tepatnya pada 13 Desember 2013. Pemilik menjelaskan bahwa Kafe ini didirikan dengan konsep yang berbeda dari kafe lain pada umumnya yaitu dengan konsep zaman dulu atau zaman nenek moyang kita dan didekorasi seunik dan sejadul mungkin. Pemilik mengatakan kenapa dia membuat konsep unik seperti ini, karena dia ingin membuat konsep yang berbeda dan dapat membuat pengunjung ketagihan dan juga disetiap lantai dan di tiap tempat disisi kafe dapat berfoto-foto dengan dekorasi unik yang ditampilkan. Kafe ini memiliki 25 orang pekerja diantaranya 3 orang kasir, 3 orang chef, 12 orang pelayan, 3 orang bartender, 3 orang washer, dan 1 orang manajer. Berdasarkan wawancara dengan manajer kafe Resep Nenek Moyangku jumlah pengunjung setiap minggu sebanyak 2000 orang.

Kafe Resep Nenek Moyangku merupakan kafe yang terdiri dari dua lantai, dimana terdapat beberapa ruangan dengan menggunakan konsep unik, seperti dilantai 1 terdapat meja dengan dinding yang dihiasi kaleng-kaleng makanan dari berbagai merk, dan juga dilantai 2 terdapat ruangan dengan konsep seperti bangunan lama yang dipenuhi rerumputan, juga ada ruangan smoking area yang

didekorasi dengan gaya bangunan nenek moyang. Makanan dan minuman yang ditawarkan oleh kafe ini juga sangat unik dan banyak sekali jenisnya. Mulai dari nasi 3 generasi, nasi kakek, nasi nenek juga minuman seperti minuman awet muda, minuman aquarium, dan juga berbagai ice cream unik dan semuanya enak dan *recommended*. Karena keunikan tersebut sehingga menarik minat banyak pelanggan untuk mencoba kafe ini. Kafe ini buka setiap hari, mulai dari Senin sampai dengan Minggu pukul 11.00 – 23.00. banyak fasilitas yang ditawarkan mulai dari wifi, dekorasi yang unik dan juga pelayanan yang sangat ramah.

Dari uraian di atas, maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul “**Pengaruh Harga Dan Store Atmosphere Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Kafe Resep Nenek Moyangku Jalan Tengku Umar No. 3E Medan**”.

1.2 Identifikasi Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang di atas, maka identifikasi masalah dalam penelitian ini adalah :

1. Bagaimana pengaruh harga terhadap kepuasan konsumen pada Kafe Resep Nenek Moyangku di Jalan Tengku Umar No. 3E Medan?
2. Bagaimana pengaruh *store atmosphere* terhadap kepuasan konsumen pada Kafe Resep Nenek Moyangku di Jalan Tengku Umar No. 3E Medan?
3. Bagaimana pengaruh harga dan *store atmosphere* terhadap kepuasan konsumen pada Kafe Resep Nenek Moyangku di Jalan Tengku Umar No. 3E Medan?

1.3 Pembatasan Masalah

Berdasarkan identifikasi masalah diatas, dan untuk menghindari ruang lingkup yang terlalu luas, maka peneliti membatasi masalah penelitian ini pada pengaruh harga dan store atmosphere terhadap kepuasan konsumen pada Kafe Resep Nenek Moyangku di Jalan Tengku Umar No 3e Medan.

1.4 Perumusan Masalah

Berdasarkan dari latar belakang diatas, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah:

1. Apakah terdapat pengaruh harga terhadap kepuasan konsumen pada Kafe Resep Nenek Moyangku di Jalan Tengku Umar No. 3E Medan?
2. Apakah terdapat pengaruh *Store Atmosphere* terhadap kepuasan konsumen pada Kafe Resep Nenek Moyangku di Jalan Tengku Umar No. 3E Medan?
3. Apakah terdapat pengaruh Harga dan *Store Atmosphere* berpengaruh terhadap kepuasan konsumen pada Kafe Resep Nenek Moyangku di Jalan Tengku Umar No 3E Medan?

1.5 Tujuan Penelitian

Adapun tujuan dilakukannya penelitian ini adalah :

1. Untuk mengetahui pengaruh harga terhadap kepuasan konsumen pada Kafe Resep Nenek Moyangku di Jalan Tengku Umar No. 3E Medan.
2. Untuk mengetahui pengaruh store atmosphere terhadap kepuasan konsumen pada Kafe Resep Nenek Moyangku di Jalan Tengku Umar No. 3E Medan.

3. Untuk mengetahui pengaruh harga dan store atmosphere terhadap kepuasan konsumen pada Kafe Resep Nenek Moyangku di Jalan Tengku Umar No. 3E Medan.

1.6 Manfaat Penelitian

1. Bagi Penulis

Menambah wawasan, pengetahuan, pemahaman, dan wadah pelatihan serta pengembangan penulis mengenai ilmu yang diperoleh selama perkuliahan khususnya mengenai kepuasan konsumen.

2. Bagi Perusahaan

Memberikan sumbangan pemikiran dalam upaya mempelajari tentang harga dan *store atmosphere* yang pada saat ini sebagai kepuasan konsumen.

3. Bagi Lembaga UNIMED

Sebagai tambahan literatur kepustakaan di bidang pemasaran, khususnya kepuasan.

4. Bagi Peneliti Lain

Sebagai referensi dan dapat menjadi bahan pertimbangan untuk melakukan penelitian sejenis di masa yang akan datang.