

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Perkembangan bisnis di era globalisasi saat ini dapat dibbilang sangatlah berkembang dengan pesat. Terkhususnya di Indonesia sendiri banyak usaha usaha baru yang bermunculan secara terus menerus setiap tahunnya yang membuat persaingan usaha di Indonesia sendiri semakin ketat. Maka dari itu setiap pengusaha selalu dituntut untuk membuat inovasi baru dan strategi bisnis yang baik secara terus menerus agar dapat terhindar dari kemungkinan terburuk dalam menjalankan bisnis yaitu adalah kebangkrutan. Pada saat ini di Indonesia sendiri sedang maraknya tren membuka bisnis cafe yang membuat persaingan antar para pengusaha cafe sendiri semakin kompetitif. Setiap cafe berusaha memberikan pemenuhan kepuasan terhadap pelanggan itu sendiri. Menurut Kotler dan Keller (2017) yang dimaksud dengan kepuasan pelanggan adalah tingkat perasaan senang seseorang setelah antara kinerja yang ia rasakan terhadap harapannya.

Di Kota Medan membuka usaha di bidang kuliner seperti cafe sedang menjadi tren positif dikalangan para pengusaha. Menurut Maulidi (Maulidi, 2017), pengertian Kafe (Cafe) adalah tempat untuk bersantai dan berbincang-bincang dimana pengunjung dapat memesan minuman dan makanan. Cafe termasuk tipe restoran namun lebih mengutamakan suasana rileks, hiburan dan kenyamanan pengunjung sehingga menyediakann tempat duduk yang nyaman dan sedikit alunan musik.

Dengan maraknya cafe cafe yang bermunculan di kota medan maka setiap owner cafe berlomba untuk memberikan kepuasan tersendiri kepada pelanggan dengan berbagai cara. Salah satunya adalah dengan meningkatkan fungsi dari cafe tersendiri selain menjadi tempat makan dan minum tapi juga menjadi tempat untuk berkumpul , bercengkrama dan bersosialisasi. Menurut Sudaryono (2017) kepuasan adalah hasil dari penilaian konsumen bahwa produk atau jasa pelayanan telah memberikan tingkat kenikmatan di mana tingkat pemenuhan ini bisa lebih atau kurang. Ditengah persaingan ketat itu para owner cafe saling bersaing mencari celah dan menunjukkan keunggulan antar cafe. Salah satunya adalah persaingan harga antar cafe. Para konsumen sendiri sering membandingkan harga antar cafe. Hal tersebut sering menjadi celah agar bagi para café dengan memerikan penawaran harga yang menarik tanpa mengurangi sedikitpun kualitas. Menurut Kotler dan Keller (2017) , harga adalah jumlah uang yang harus dibayar pembeli untuk memperoleh produk.

Dalam menjalankan sebuah cafe selain memperhatikan sisi harga dalam memberikan keunggulan cafe ada juga sisi lain yang perlu diperhatikan. Hal itu adalah sisi suasana cafe, Pelanggan tersendiri pada dasarnya datang ke suatu cafe karena ingin memenuhi kebutuhan utamanya yaitu makan dan minum , kemudian menikmati makanan dan minuman yang lezat dan juga mendapatkan pelayanan dari karyawan yang memuaskan . Jika cafe memberikan kualitas makanan, kualitas pelayanan dengan harga yang sangat fantastis kemudian ditambah dengan suasana yang nyaman dan maksimal maka konsumen akan merasa puas dan tertarik untuk datang lagi. Kepuasan konsumen juga merupakan unsur penting dalam

menjalankan suatu bisnis. Setiap pengusaha dalam bisnis apapun pasti berlomba-lomba memberikan kepuasan untuk pelanggannya

Pada kesempatan ini, peneliti akan meneliti salah satu cafe di kota Medan yaitu Gampoeng Geutanyo. Gampoeng Geutanyo adalah sebuah cafe yang berdiri sejak tahun 2020 dan berlokasi di Jl. Sei Batang Hari No.48B Medan. Gampoeng Geutanyo sendiri mengambil konsep outdoor dan menggunakan nuansa aceh dalam pemilihan menu tetapi dipadukan dengan menu menu yang akrab dengan tren dizaman sekarang. Untuk target pasar sendiri Gampoeng Geutanyo menargetkan pasar untuk semua kalangan usia. Gampoeng Geutanyo juga menyuguhkan live music di beberapa hari tertentu dengan tujuan untuk memberikan kenyamanan untuk para pengunjung dan juga sebagai penarik untuk calon pengunjung. Peneliti memilih Gampoeng Geutanyo untuk diteliti dikarenakan peneliti ingin mengetahui bagaimana pengaruh dari harga dan suasana cafe yang ditawarkan kepada pelanggan dapat memenuhi kepuasan pelanggan. Gampoeng geutanyo tersendiri mempunyai konsep yaitu cafe yang menyediakan tempat dan fasilitas yang nyaman untuk bekerja, belajar, berkumpul ataupun hanya sekedar menikmati waktu sendiri. Alasan peneliti memilih variable tersebut dikarenakan peneliti merasakan dan melihat langsung banyaknya keluhan dari para pelanggan terfokus pada variable tersebut yang menyebabkan kurangnya kepuasan untuk berkunjung kembali dan berpengaruh pada penurunan jumlah pelanggan.

Gampoeng Geutanyo sendiri mengalami beberapa kendala yang dihadapi dalam usaha meningkatkan kepuasan pelanggannya. Oleh karena itu, penelitian ini melakukan pra penelitian kepada pelanggan Gampoeng Geutanyo. Berdasarkan hasil

pra penelitian yang peneliti lakukan dengan menyebarkan kuesioner kepada 30 orang pelanggan, maka diperoleh informasi bahwa terdapat permasalahan mengenai rendahnya kepuasan pelanggan yang disajikan dalam tabel 1.1 sebagai berikut :

Tabel 1.1
Pra-Survei Kepuasan Pelanggan di
Gampoeng Geutanyo di Kota Medan

No.	Pernyataan	Jawaban	
		Ya	Tidak
1.	Saya merasa puas dengan berbagai macam menu yang tersedia di cafe Gampoeng Geutanyo	63,3%	36,7%
2.	Saya merasa puas dengan harga menu yang ditawarkan di Gampoeng Geutanyo	23,3%	76,7%
3.	Lokasi Cafe Gampoeng Geutanyo mudah untuk dikunjungi	90%	10%
4.	Saya merasa puas dengan kebersihan fasilitas toilet yang disediakan di Gampoeng Geutanyo	23,3%	76,7%
5.	Saya merasa puas dengan suasana di Cafe Gampoeng Geutanyo	20%	80%

Berdasarkan tabel 1.1 diatas diperoleh informasi bahwa dari 5 pernyataan tersebut yang paling berpengaruh terhadap menurunnya kepuasan pelanggan dapat dilihat pada angka persentase jawaban tidak.

Dalam pernyataan saya merasa senang dengan harga menu yang ditawarkan Gampoeng Geutanyo memiliki angka presentase yaitu 76,7% menjawab tidak dan 23,3% menjawab ya. Hal tersebut terjadi karena adanya beberapa menu memiliki harga yang tidak sesuai dengan kualitas yang diberikan. Seperti beberapa kali

terjadi terdapat makanan yang hangus dan juga rasa minuman yang tidak sesuai dengan ekspektasi pelanggan..

Kemudian, pernyataan saya merasa puas dengan suasana di Gampoeng Geutanyo dengan presentase 80% menjawab tidak dan 20% menjawab ya. Gampoeng Geutanyo sendiri memberikan ruangan indoor yang dikhususkan untuk rapat ataupun ruang vip. Kurangnya penataan fasilitas di ruangan indoor dan juga kualitas ac yang begitu buruk yang membuat kadang pelanggan merasa tidak nyaman. Sedangkan untuk suasana outdoor sendiri para pelanggan banyak mengeluhkan aroma yang menyengat dari dapur Gampoeng Geutanyo sendiri karena memiliki posisi ditengah tengah cafe dan juga posisi dapur membuat pelanggan terhalang untuk menikmati live music di Gampoeng Geutanyo karena posisi dapur yang menghalangi pandangan.

Sedangkan untuk pernyataan saya merasa puas dengan berbagai macam menu yang yang tersedia di Gampoeng Geutanyo, memiliki presentase 36,7% menjawab tidak dan 63,3% menjawab ya. Dalam ragam menu yang tersedia banyak pelanggan yang puas dengan menu di Gampoeng tersendiri tapi menu ada beberapa pelanggan yang tidak merasa puas dikarenakan ada beberapa menu yang sebenarnya sudah tidak tersedia tapi masih belum dihapus dari daftar menu.

Untuk pernyataan saya merasa puas dengan kebersihan fasilitas toilet yang diberikan Gampoeng Geutanyo memiliki presentase 76,7% menjawab tidak dan 23,3% menjawab ya. Kurangnya perhatian pihak cafe terhadap kebersihan toilet yang sering sekali membuat para pelanggan cafe tidak nyaman dikarenakan aroma

yang menyengat , air yang sering mati kemudian pintu yang tidak dapat dikunci. Kemudian untuk pernyataan lokasi Gampoeng Geutanyo mudah untuk dikunjungi memiliki presentase 10% menjawab tidak dan 90% menjawab ya.

Dari tabel diatas dapat disimpulkan bahwa tingkat kepuasan pelanggan yang ada di Gampoeng Geutanyo Kota Medan masih rendah. Beberapa penyebabnya dikarenakan harga dan suasana yang ada di Gampoeng Geutanyo.

Peneliti juga melakukan pra penelitian dengan menyebarkan kuesioner kepada pelanggan Gampoeng Geutanyo mengenai *store atmosphere* di Gampoeng Geutanyo. Berdasarkan hasil pra penelitian tersebut, maka diperoleh informasi bahwa terdapat permasalahan mengenai *store atmosphere* yang disajikan dalam tabel sebagai berikut

Tabel 1.2
Pra-Survey *Store Atmosphere*
Gampoeng Geutanyo Kota Medan

No.	Pernyataan	Jawaban	
		Ya	Tidak
1.	Jarak antar meja yang tersedia di Gampoeng Geutanyo memudahkan pelanggan untuk berlalu Lalang	80%	20%
2.	Live music di Gampoeng Geutanyo memberikan kenyamanan	13,3%	86,7%
3.	Aroma dapur Gampoeng Geutanyo mengganggu kenyamanan	16,7%	83,3%
4.	Desain bangunan Gampoeng Geutanyo terlihat menarik	13,3%	86,7%

Berdasarkan Tabel 1.2 menunjukkan bahwa dari 4 pertanyaan diatas yang paling berpengaruh terhadap terjadinya keluhan terhadap *store atmosphere* di Gampoeng Geutanyo dapat dilihat pada presentase jawaban tidak

Untuk pernyataan jarak antar meja yang tersedia di Gampoeng Geutanyo memudahkan pelanggan untuk berlalu Lalang memiliki presentase 80% menjawab ya dan 20% menjawab tidak. Kemudian untuk pernyataan live music di Gampoeng Geutanyo memberikan kenyamanan memiliki presentase 13,3% menjawab ya dan 86,3% menjawab tidak. Alasan dari pelanggan tersendiri dikarenakan kualitas sound yang pecah dan kadang storing membuat tidak nyaman di telinga , kemudian masalah kebiasaan band cafe yang tidak ontime dan tidak harmonisasinya permainan musik membuat tidak nyaman ditelinga.

Untuk pernyataan aroma dapur Gampoeng Geutanyo mengganggu kenyamanan 16,7% menjawab ya dan 83,3 menjawab tidak. Alasan para pelanggan terjadi karena aroma dapur Gampoeng Geutanyo tersendiri terasa sangat menyengat dan mengganggu kenyamanan pelanggan terutama saat memasak. Hal tersebut berhubungan dengan pernyataan desain bangunan Gampoeng Geutanyo terlihat menarik yang memiliki presentasi ya 13,3% dan tidak 86,7% dengan alasan posisi dapur cafe yang terletak ditengah tengah cafe dan konsep bangunan Gampoeng Geutanyo sendiri yang terkesan menggunakan konsep lama dan sangat tertinggal dengan desain cafe café pesaing yang mengambil konsep *intragamable* atau membuat banyak spot foto.

Dengan melihat kondisi pelanggan yang merasa kurang puas terhadap suasana toko yang diberikan Gampoeng Geutanyo sendiri maka kedepanya dapat membuat pelanggan merasa tidak tertarik untuk kembali ke cafe ini dan mencari opsi cafe lain. Sebaliknya jika suasana toko yang diberikan lebih dimaksimalkan ke

desain yang lebih fresh maka akan memuaskan pelanggan dalam mengunjungi Gampoeng Geutanyo di Kota Medan.

Selain kepuasan pelanggan dan *store atmosphere*, harga juga merupakan hal yang paling berpengaruh terhadap kepuasan seorang pelanggan. Apakah harga yang ditawarkan sesuai atau tidak dengan ekspektasi dari seorang pelanggan.. Menurut Riyono & Gigih Erlik Budiharja (2017) Harga merupakan sejumlah uang yang harus dibayar oleh konsumen atau pembeli untuk mendapatkan produk yang ditawarkan oleh penjual. Dalam fenomena harga kali ini peneliti juga melakukan pra survey kepada para pelanggan dengan cara menyebarkan kusioner yang berisi 4 pertanyaan. Berdasarkan hasil pra survey tersebut, maka diperoleh informasi bahwa terdapat permasalahan mengenai Harga yang disajikan dalam tabel berikut :

Tabel 1.3
Pra-Survei Harga di
Gampoeng Geutanyo di Kota Medan

No.	Pertanyaan	Jawaban	
		Ya	Tidak
1.	Harga produk di Gampoeng Geutanyo terjangkau untuk semua kalangan	80%	20%
2.	Harga produk yang ditawarkan Gampoeng Geutanyo sesuai dengan kualitas yang diberikan	30%	70%
3.	Harga produk yang ditawarkan Gampoeng Geutanyo memiliki kualitas yang lebih baik dibandingkan kompetitor sekitar	26,7%	73,3%
4.	Harga produk yang ditawarkan Gampoeng Geutanyo sesuai dengan manfaat yang dirasakan	66,7%	33,3%

Berdasarkan tabel 1.3 menunjukkan bahwa dari 4 pertanyaan diatas yang paling berpengaruh terhadap terjadinya keluhan terhadap harga di Gampoeng Geutanyo tersendiri dapat dilihat pada presentasi jawaban tidak

Untuk pernyataan harga produk di Gampoeng Geutanyo terjangkau untuk semua kalangan memiliki presentase 80% menjawab ya dan 20% menjawab tidak. Kemudian untuk pernyataan harga produk yang ditawarkan Gampoeng Geutanyo sesuai dengan kualitas yang diberikan memiliki presentase 30% menjawab ya dan 70% menjawab tidak. Alasan dari para pelanggan tersendiri adalah karena kualitas dari produk yang tidak sesuai ekspektasi seperti sering terjadi makanan yang hangus, makanan yang belum matang, dan juga seperti minuman dengan kualitas rasa yang tidak sesuai standart.

Sedangkan untuk pernyataan harga produk yang ditawarkan Gampoeng Geutanyo memiliki kualitas yang lebih baik dibandingkan kompetitor sekitar memiliki presentase 26,7% menjawab ya dan 73,3% menjawab tidak. Alasan dari pelanggan sendiri memiliki hubungna karena ketidaknyamanan yang ditimbulkan dari kualitas produk hal tersebut berakibat dengan para pelanggan membandingkan dengan pesaing terdekat dari Gampoeng Geutanyo sendiri yang memberikan harga yang sesuai dengan kualitas produk yang diberikan.

Dan untuk pernyataan harga produk yang ditawarkan Gampoeng Geutanyo sesuai dengan manfaat yang dirasakan memiliki presentase 66,3% menjawab ya dan 33,3% menjawab tidak

Dari hasil prasurvey diatas peneliti dapat melihat bahwa pihak cafe memiliki masalah dari kepuasan pelanggan terhadap harga yang dominan penyebabnya adalah ketidaksesuaian harga dengan kualitas produk yang diberikan

Menurut Setiadi (2010), Harga yang kompetitif akan mempengaruhi konsumen dalam memilih produk tersebut dibandingkan produk yang ada di pasaran lainnya. Dalam hal ini, penjual harus turut memperhatikan harga yang mereka tawarkan kepada setiap calon konsumennya. Berikut tabel data pengunjung Gampoeng Geutanyo dari bulan Januari 2021 – Desember 2021, sebagai berikut:

Tabel 1.4
Data Pengunjung Gampoeng Geutanyo
2020 - 2021

Tahun	Jumlah Pengunjung
2020	16.300
2021	14.800

Sumber: Gampoeng Geutanyo

Berdasarkan tabel 1.4 yang diperoleh dari pihak Gampoeng Geutanyo dan pengamatan yang ada dilapangan bahwa jumlah pengunjung Gampoeng Geutanyo dari tahun 2020 mengalami penurunan yang cukup drastis. Salah satu penyebab hal tersebut terjadi selain terkait maraknya covid dan peraturan pemerintah yang membatasi jam dan populasi pengunjung adalah dikarenakan kurangnya kepuasan pelanggan terhadap Gampoeng Geutanyo sendiri. Ditambah lagi melihat semakin banyaknya muncul cafe cafe baru yang memberikan kelebihanannya masing masing yang membuat semakin kuatnya persaingan antar cafe di Kota Medan tersendiri baik dalam segi persaingan harga maupun persaingan pelayanan maupun fasilitas yang diberikan. Oleh karena itu para pelanggan di Gampoeng Geutanyo sendiri ingin pihak cafe lebih meningkatkan kualitas produk dan pelayanan menjadi lebih

baik. Karena persaingan untuk merebut pasar dari konsumen akan semakin ketat dan strategi yang baik tentunya yang akan memenangkan pasar.

Berdasarkan uraian diatas penulis tertarik untuk mengadakan penelitian dengan judul **“Pengaruh *Store Atmosphere* dan Harga terhadap Kepuasan Pelanggan Cafe Gampoeng Geutanyo di Kota Medan”**.

1.2 Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan diatas, penyebab pelanggan tidak merasa puas adalah :

1. Aroma dan tata letak dapur yang mengganggu kenyamanan konsumen
2. Desain bangunan cafe yang terlihat kuno dan ketinggalan zaman
3. Harga produk yang ditawarkan tidak sesuai dengan kualitas yang diberikan

1.3 Pembatasan Masalah

Agar masalah yang diteliti tidak meluas maka perlu dilakukan pembatasan masalah. Pembatasan masalah sangat penting untuk menentukan fokus penelitian.

Maka, untuk itu permasalahan pada penelitian ini dibatasi pada *Store Atmosphere* (X1), Harga (X2), dan Kepuasan Pelanggan (Y).

1.4 Perumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah, identifikasi masalah, dan pembatasan masalah sebelumnya, maka yang menjadi rumusan masalah dalam penelitian ini adalah :

1. Apakah *store atmosphere* berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan pelanggan di Gampoeng Geutanyo ?
2. Apakah harga berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan pelanggan di Gampoeng Geutanyo ?
3. Apakah *store atmosphere* dan harga berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan pelanggan di Gampoeng Geutanyo ?

1.5 Tujuan Penelitian

Adapun tujuan yang hendak dicapai dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui pengaruh *store atmosphere* terhadap kepuasan pelanggan di Gampoeng Geutanyo
2. Untuk mengetahui pengaruh harga terhadap kepuasan pelanggan di Gampoeng Geutanyo
3. Untuk mengetahui pengaruh *store atmosphere* dan harga terhadap kepuasan pelanggan di Gampoeng Geutanyo

1.6 Manfaat Penelitian

1. Bagi Penulis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menambah pengetahuan, wawasan dan pengalaman yang berkaitan dengan *store atmosphere*, harga dan kepuasan pelanggan.

2. Bagi Gampoeng Geutanyo di Kota Medan

Sebagai masukan atau bahan untuk memecahkan masalah-masalah yang terjadi berkaitan dengan *store atmosphere* dan harga yang mempengaruhi kepuasan pelanggan.

3. Bagi Lembaga Universitas Negeri Medan

Sebagai tambahan literatur kepustakaan Universitas Negeri Medan tentang pengaruh *store atmosphere* dan harga terhadap kepuasan pelanggan.

4. Bagi Peneliti Lain

Sebagai tambahan referensi dan informasi atau bahan literature bagi peneliti lain dan acuan perbandingan dalam penelitian yang sama di masa akan datang.