

BAB 1

PENDAHULUN

1.1 Latar Belakang Masalah

Perkembangan musik di Indonesia sangat pesat seiring dengan berjalan waktu dan perkembangan jaman. Selain itu, tidak hanya musik saja yang mengalami perubahan, gaya hidup manusia juga mulai bergeser mengikuti perkembangan jaman dengan mengadopsi hidup budaya barat. Dengan adanya perubahan tersebut adalah salah satunya adalah menyebabkan pergeseran atau perubahan pada fungsi *Café* atau *coffee shop* yang ada di Indonesia khususnya di kota medan. Musik adalah suara yang di susun sedemikian rupa sehingga mengandung irama, lagu, nada, dan keharmonisan terutama dari alat-alat yang dapat menghasilkan irama.

Pengertian musik menurut jamalus (1998) adalah suatu yang membuahkan hasil karya seni, berubah bunyi berbentuk lagu atau komposisi yang mengungkapkan fikiran serta perasaan penciptanya lewat unsur-unsur pokok musik, yakni irama, melodi, harmoni, serta bentuk atau susunan lagu dan ekspresi sebagai satu kesatuan. Yang kita ketahui *café* adalah tempat untuk bersantai dan berbincang-bincang dan menghabiskan waktu bersama sahabat, teman, kerabat, maupun keluarga. Karena *café* lebih mengutamakan suasana yang rileks, hiburan dan kenyamanan pengunjung sehingga tempat duduk yang nyaman dan alunan musik.

Cafe tidak hanya dari kalangan anak remaja, orang dewasa, dan mahasiswa dan kebanyakan anak milenial lebih memilih yang ada *live music* karena dengan musik kita lebih merasa santai. Café telah menjamur di Kota Medan. Hal tersebut dapat dilihat dari beberapa ruas jalan besar di Medan yang diisi berbagai varian nama cafe dan digandrungi oleh semua elemen masyarakat. Banyak pula kalangan yang menjadikan kafe sebagai peluang usaha. Banyaknya cafe di Kota Medan menjadi persaingan dalam merebut konsumen khususnya untuk yang gemar berada di cafe. Hal ini yang menjadi dasar sehingga lahirnya musik cafe sebagai daya tarik tersendiri agar menarik kedatangan pengunjung.

Cafe merupakan tempat menyajikan minuman dan makanan dengan konsep santai atau tidak resmi (nonformal). Marsum (2005:7) menyatakan, cafe adalah tempat untuk makan dan minum sajian cepat saji dan menyuguhkan suasana santai atau tidak resmi, selain itu juga merupakan suatu tipe restoran yang biasanya menyediakan tempat duduk di dalam dan di luar restoran. Pandangan dari Marsum tersebut menyatakan bahwa cafe adalah tempat yang menyajikan makanan dan minuman yang berorientasi pada profit namun menyediakan kenyamanan pada pengunjung. Kenyamanan tersebut yang kemudian diinovasi oleh pemilik cafe dalam bentuk sajian musik yaitu musik cafe.

Musik cafe merupakan pertunjukan musik yang dimainkan di dalam kafe. Menurut, Toni Wahid dalam Blognya menyatakan bahwa “Peran musik pada sebuah cafe, sebuah elemen yang seringkali dilupakan, tapi bisa jadi sangat penting untuk meresonansi suasana yang ingin ditampilkan, good music that keep the vibe and energy going.” Maksud dari kalimat good music that keep the vibe and energy

going adalah musik yang baik yang menjaga getaran dan energi agar tetap mengatur suasana dan semangat dalam menjalani aktifitas didalam kafe baik pada saat menikmati minuman maupun pada saat melakukan pertemuan di dalam cafe. Musik kafe merupakan daya tarik yang ada di dalam cafe dengan tujuan menghibur dan menarik minat pengunjung untuk menikmati dan melakukan performance di dalam cafe. Banyak cafe yang melakukan desain konsep bermusik yang menarik dan inovatif. Musik cafe sangat digandrungi kaum muda hal tersebut dapat dilihat dari banyaknya pemuda yang berkumpul di cafe yang menyediakan live music. Selain sebagai media hiburan cafe juga sebagai perantara untuk menunjukkan apresiasi diri dalam bermusik.

Di Kota Medan sendiri sudah banyak cafe yang melakukan konsep tersebut dengan mengedepankan musik akustik dan memberikan kesempatan kepada pengunjung untuk bernyanyi atau menyumbangkan lagu. Harga produk merupakan komponen penting dari suatu produk, karena akan mempengaruhi keuntungan produsen. Harga juga merupakan pertimbangan konsumen untuk membeli, sehingga perlu pertimbangan khusus untuk menentukan harga. Harga adalah jumlah dari semua nilai yang diberikan oleh pelanggan untuk mendapatkan keuntungan atau manfaat dari memiliki atau menggunakan produk atau jasa.

Selain itu, harga dapat diartikan sejumlah uang yang diperlukan untuk mendapatkan jumlah kombinasi barang bersama dengan layanan. Harga juga ditentukan dari jumlah uang yang dibebankan atau dikenakan pada produk atau layanan (Dimiyati and Subagio, 2016).

Loyalitas pelanggan yaitu memegang komitmen yang sangat mendalam untuk membeli kembali produk atau layanan yang disukai secara teratur yang akan menyebabkan pembelian berulang dari merek yang sama terlepas dari upaya pemasaran dan pengaruh situasional yang berpotensi untuk mengakibatkan perilaku beralih ke yang lain (Osman and Sentosa, 2014).

Loyalitas pelanggan berarti pelanggan berkomitmen untuk membeli barang atau jasa di lokasi pengecer tertentu. Pengecer berpendapat bahwa loyalitas pelanggan dapat dicapai dengan mengembangkan strategi merek dan menciptakan sikap emosional terhadap perilaku pembelian barang dan jasa melalui program loyalitas. Pelanggan memiliki konsep loyalitas individu konsep loyalitas individu (Saili et al., 2012) untuk produk tertentu, toko dan perusahaan (Omar et al., 2013).

Ada beberapa karakteristik loyalitas konsumen yang harus diperhatikan :

- a) Melakukan pembelian ulang secara teratur.
- b) Membeli antar lini produk dan jasa.
- c) Mereferensikan kepada orang lain.
- d) Menunjukkan kekebalan terhadap tarikan dari pesaing.

Tabel 1.1 Data pengunjung café Rilek's Medan Tahun 2020

No	Bulan	Jumlah pengunjung
1	Februari	320
2	Maret	300
3	April	275
4	Mei	240
5	Juni	200
6	Juli	150
7	Agustus	115

Sumber: cafe Rilek's medan

Dari data di atas pengunjung mencapai 300 sehingga dapat dikatakan pengunjung loyal.

Dengan berjalannya waktu perkembangan cafe dikota medan sangat pesat. Sehingga banyak orang berlomba-lomba untuk membuka usaha cafe , banyak orang juga menghabiskan waktu mereka bersantai dicafe, jadi tidak heran kalau cafe atau *cofffe shop* bermunculan di kota Medan. Untuk bersaing setiap cafe sudah mempunyai disain masing-masing dan keunggulan tersendiri.setiap cafe punya cara atau strategi untuk menarik pengunjung. Seperti mmenyediakan wifi, live musik, tempat foto, dll. Jadi tidak heran lagi kalau cafe dimedan sangatlah banjir.

Pada variabel pertunjukan musik variabel ini juga mempunyai peran penting yang berpengaruh positif terhadap loyalitas pelanggan. Dengan pertunjukan musik kepuasan pelanggan meningkat dan tentunya tingkat loyalitas bertambah.Hasil ini juga sesuai dengan (Ortiz dalam baidan, 2010:1-8). Dan penelitian Rasyd (2010:71). Harga merupakan faktor penting bagi konsumen sebagai bahan pertimbangan konsumen dalam mengkonsumsi suatu produk atau jasa (Kotler, 1994) karena bagi pelanggan harga sering kali digunakan sebagai indikator nilai bilamana harga tersebut dihubungkan dengan manfaat yang dirasakan atas barang/jasa yang dikonsumsi. Hasil penelitian dapat disimpulkan bahwa harga di cafe Rileks Medan tergolong murah sehingga berdampak pada kepuasan yang dapat dilihat dari hasil adanya pengaruh positif dan signifikan antara harga terhadap kepuasan pelanggan. Hasil ini sesuai dengan pendapat Swasta (2002) bahwa harga sering dijadikan indikator kualitas bagi pelanggan

dimana orang sering memilih harga yang lebih murah. Dalam hal ini, yang dimaksud murah adalah kesesuaian dengan kualitas jasa pelayanan dengan harga yang harus dibayarkan. Selain harga, pertunjukan musik dan harga produk merupakan faktor-faktor dalam menciptakan kepuasan pelanggan.

Dalam penelitian ini menunjukkan ada pengaruh yang positif dan signifikan antara pertunjukan musik dan harga produk bersama-sama terhadap kepuasan dimana variabel pertunjukan musik memiliki pengaruh yang lebih besar daripada variabel harga. Mayoritas responden menyatakan dengan pertunjukan musik dan harga yang murah pelanggan merasa puas. Oleh karena itu dihasilkan ada pengaruh positif dan signifikan antara harga terhadap loyalitas pelanggan. Dari hal-hal tersebut maka diperoleh bahwa pertunjukan musik baik sehingga mempengaruhi loyalitas pelanggan. Maka didapat ada pengaruh positif dan signifikan antara harga dengan loyalitas pelanggan. Kepuasan pelanggan akan suatu produk/jasa dapat menciptakan loyalitas atau kesetiaan pada jasa tertentu. Menurut Tjiptono (2006) manfaat dari kepuasan salah satu diantaranya adalah mendorong terciptanya loyalitas pelanggan. Dalam penelitian ini, menunjukkan pengaruh yang positif dan signifikan antara kepuasan terhadap loyalitas pelanggan.

Hasil ini sesuai dengan temuan penelitian Harry Seymour dan Laura Rifkin (dalam Puspasari, 2009) yang menyatakan bahwa kepuasan akan tetap menjadi sesuatu yang sangat penting dalam mencapai kesetiaan konsumen, sangat sulit memperoleh kesetiaan tanpa terlebih dahulu memperoleh kesan pertama yang disebut sebagai kepuasan. Dalam penelitian ini, variabel pertunjukan musik dan

harga produk mempengaruhi kepuasan sehingga menciptakan loyalitas pelanggan. Kepuasan disini dapat dilihat dari pertunjukan musik dan harga produk. Dengan harga yang murah dan pertunjukan musik yang baik menciptakan kepuasan sehingga berdampak pada kesetiaan atau loyalitas pelanggan dalam mengkonsumsi atau menggunakan jasa tersebut.

Dari hasil penelitian dapat dilihat bahwa loyalitas pelanggan masih menjadi permasalahan yang terjadi secara global pada cafe. Perkembangan pada usaha cafe di kota medan yang sangat banyak mengakibatkan penurunan loyalitas pelanggan seperti yang dirasakan pada cafe Rileks medan, persaingan pada kualitas produk dan harga menjadi salah satu faktor yang pendapat mempengaruhi kepuasan pelanggan yang berdampak pada loyalitas pelanggan . Terbukti di cafe Rileks mengungkapkan bahwa konsumen cafe memiliki tingkat kepercayaan yang rendah dan cenderung tidak ingin melakukan pembelian ulang belakangan ini, saat ini konsumen mudah beralih dari satu cafe ke cafe yang lain. sehingga saat ini kondisi loyalitas pelanggan di cafe Rileks menurun dari sebelumnya. untuk harga yang ada di Rileks cafe saat ini masi sama ,sesuai produk dan kualitasnya .jadi untuk harga belum ada perubahan.

Fenomena: Dari hasil survey belakangan ini pengunjung banyak yang tidak melakukan pembelian ulang sehingga cafe Rileks Medan loyalitas pelanggan sangat menurun dari sebelumnya. sementara untuk masalah harga kita sesuai dengan kualitas produk dan pelayanannya. untuk musik, Live music yang ditampilkan juga berasal dari berbagai macam genre musik. Bagi Anda pencinta aliran music Jazz, Anda bisa menikmati live music Jazz di cafe kita, oleh karna itu

kita ingin mengetahui alasan dari hal tersebut dengan membahas tentang pertunjukan musik dan harga produk yang sangat mempengaruhi loyalitas pelanggan. Maka dari itu penelitian tertarik untuk melakukan penelitian tentang dengan judul penelitian **“Pengaruh Pertunjukan Musik dan Harga Produk Terhadap Loyalitas Pelanggan”**.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan data diatas, maka perumusan masalah yang dikemukakan dalam

1. Apakah pertunjukan musik berpengaruh terhadap Loyalitas pelanggan di café Rileks?
2. Apakah harga produk berpengaruh terhadap loyalitas pelanggan di café Rileks?
3. Apakah pertunjukan musik dan harga produk berpengaruh terhadap loyalitas pelanggan di café Rileks?

1.3 Tujuan Penelitian

1. Untuk mengetahui pengaruh musik terhadap loyalitas pelanggan di café.
2. Untuk mengetahui pengaruh harga terhadap loyalitas pelanggan di café.U
3. Untuk mengetahui pertunjukan musik dan harga produk terhadap loyalitas pelanggan di café.

1.4 Manfaat Penelitian

Hasil dari penelitian yang telah dilakukan ini diharapkan dapat memberikan manfaat, antara lain:

1. Bagi peneliti

Dapat dijadikan ilmu pengetahuan serta referensi wawasan konsep bisnis untuk mengetahui musik dan harga terhadap loyalitas pelanggan

2. Bagi Akademik

Penelitian ini sebagai implementasi dari fungsi universitas, dan diharapkan hasil penelitian ini dapat dijadikan bahan kajian dan bahan bacaan yang dapat menambah wawasan pembaca khususnya di bidang bisnis pada jurusan manajemen universitas sari mutiara Indonesia.

3. Bagi café

Diharapkan setelah dilakukan penelitian ini, café dikota medan dapat memenuhi kebutuhan konsumen dalam pengembangan usaha sehingga semakin besar dalam bisnisnya, berkembang dan bersaing tinggi.

