

# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang Masalah

Di zaman sekarang ini banyaknya perubahan dalam segala bidang ataupun usaha, salah satunya adalah bidang pemasaran. Semakin tingginya tingkat persaingan di dunia bisnis dan kondisi ke tidak pastian ekonomi mendorong perusahaan untuk mencapai keunggulan bersaing agar mampu memenangkan persaingan. Untuk meningkatkan penjualan produk atau jasa yang optimal, pemilik perusahaan berusaha mencari strategi bisnis dengan berbagai konsep pemasaran apa yang akan dilakukan untuk meningkatkan penjualan produk atau jasa mereka. Karena setiap pengusaha ingin menguasai pasar dengan produk andalan mereka yang dapat dikenal oleh masyarakat luas.

Salah satu usaha yang sangat mudah ditemukan adalah banyaknyarestoran, baik restoran *casual* hingga restoran *fine dining*. Menurut (Nifati & Purwidiani, 2017) Restoran adalah suatu tempat atau bangunan yang diorganisir secara komersil, yang menyelenggarakan pelayanan dengan baik kepada semua konsumennya baik berupa makanan maupun minuman. Oleh karena itu, penerapan strategi memasarkan produk dan jasa sangatlah penting bagi seorang pengusaha agar dapat bisa bersaing dan juga mempengaruhi konsumen agar mau membeli produk yang mereka tawarkan. Menurut Fandy Tjiptono (2019:2), strategi adalah penentuan tujuan dan sasaran pokok jangka panjang perusahaan, serta penerapan serangkaian tindakan dan alokasi sumber daya yang dibutuhkan untuk mewujudkan tujuan tersebut. Dalam arti sederhana bisa diartikan strategi adalah rencana yang akan dilakukan dari waktu dekat sampai masa depan yang ingin kita

inginkan.

Pelanggan memutuskan untuk membeli sebuah produk setelah mereka melihat harga suatu produk/makanan. Harga merupakan strategi dalam memasarkan sebuah produk, bila harga terlalu mahal, maka produk yang bersangkutan menjadi tidak terjangkau oleh pasar sasaran dan konsumen menjadi rendah. Namun sebaliknya jika harga terlalu murah maka perusahaan akan sulit mendapatkan keuntungan. Harga merupakan satuan moneter atau ukuran lainnya (termasuk barang dan jasa lainnya) yang ditukarkan agar memperoleh hak kepemilikan atau penggunaan suatu barang atau jasa (Fandy Tjiptono, 2019:290). Dalam arti sederhana harga dapat diartikan sebagai tujuan akhir agar suatu barang atau jasa ditukarkan dengan uang atau biaya, dengan syarat dan persetujuan penjual dan pembeli.

Kualitas pelayanan dapat mempengaruhi konsumen dalam memutuskan pembelian pada suatu usaha coffe. Pelayanan yang baik menyebabkan konsumen merasa terpenuhi kebutuhannya, sehingga mereka dapat kembali datang dan merasa nyaman ketika melakukan pembelian ulang. Menurut Tjiptono dan Anastasya dalam Rusdiana (2014:216), kualitas merupakan suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses, dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan. Jika konsumen merasa harapan kurang terpenuhi, artinya konsumen merasa kecewa, kemungkinan besar konsumen akan berhenti membeli atau mencari kebutuhan yang diinginkan ditempat lain. Selain harga sebagai dasar keluhan konsumen di History Coffee, ada juga konsumen yang mengeluhkan tentang pelayanan. Salah satu konsumen mengatakan bahwa pelayanan yang dilakukan pemilik usaha history coffee kurang begitu ramah

terhadap pelanggan, sehingga konsumen tersebut merasa harapannya kurang terpenuhi meskipun minuman dan makanan yang di sajikan di coffee yang terlihat moderen.

Selain keluhan pelanggan, pemilik usaha history coffee bernama Muslim membenarkan bahwa memang sejak berdiri awal tahun 2014 sampai sekarang merasa usahanya mengalami penurunan drastis, dikarenakan banyaknya persaingan usaha coffee. terletak di Jl.Setia Luhur No.36 Medan. Sehingga melalui penelitian ini diharapkan dapat dijadikan masukan yang positif bagi pemilik usaha History Coffee kedepannya.

**Table 1.1.**

**Daftar menu makanan dan minuman di History Coffee**

No	DAFTAR MINUMAN	H	C	No	DAFTAR MAKANAN	HARGA
	KOPI	HARGA	HARGA			
1	Kopi Hitam	Rp 10.000	Rp 12.000	1	Nasi Goreng	Rp 12.000
2	Kopi Pancung	Rp 7.000	-	2	Ayam penyet	Rp 12.000
3	Kopi Gelas Besar	Rp 10.000	Rp 12.000	3	Nasi Goreng	Rp 12.000
4	Kopi Kocok Telur	Rp 12.000	-	4	Indomie Kuah / Goreng	Rp 12.000
5	Kopi Panas	Rp 7.000	-	5	Mie Aceh kuah/ goreng	Rp 12.000
6	Kopi Mini	Rp 7.000	-	6	Infumie Kuah / Goreng	Rp 12.000
7	Kopi Kocok Panas	Rp 15.000	-			
8	Kopi Kocik Dingin	-	Rp 15.000		<b>JUICE</b>	
9	Sanger	Rp 12.000	Rp 15.000	1	Jus Alpukat	Rp 12.000
10	Sanger Milo	Rp 12.000	Rp 15.000	2	Jus Jeruk	Rp 12.000
11	Sanger Oreo Blend	-	Rp 15.000	3	Jus Terong Belanda	Rp 12.000
12	Cappucino	Rp 10.000	Rp 15.000	4	Jus Kuini	Rp 15.000
13	Susu Putih+ Coklat	Rp 8.000	Rp 10.000	5	Jus Naga	Rp 15.000
14	White Coffe	Rp 10.000	Rp 12.000	6	LemonTea Dingin	Rp 12.000

TEH		H	C	BLEND		HARGA
1	The Hijau Biasa	Rp 10.000	Rp. 12.000	1	Cappicino Blend	Rp 15.000
2	Teh Hijau Susu	Rp 10.000	Rp. 12.000	2	Cappucino Cincau	Rp 15.000
3	Teh Hijau Blend	Rp 18.000	-	3	Cappucino Oreo Blend	Rp 18.000
4	Lemon Tea	Rp 10.000	Rp 15.000	4	Milo Blend	Rp 15.000
5	Teh Manis	Rp 6.000	Rp 7.000	5	Choco Blend	Rp 17.000
6	Teh Tarik	Rp 10.000	Rp. 10.000	6	Jus Markisa	Rp 15.000
7	TST 1 Telur	Rp 13.000	-	7	Jus Wartel + Jeruk	Rp 15.000
8	TST 2 Telur	Rp 26.000	-	8	Jus Timun Serut	Rp 10.000
9	Puding 2 Telur	Rp 15.000	-	9	Choco Blend	Rp 15.000
10	Fanta Susu	Rp 15.000	-	10	Jus Apel	Rp 12.000
11	Soda Badak Ice	Rp 10.000	-	11	Jus Wartel + Jeruk	Rp 12.000
12	Soda Badak Susu	Rp 15.000	-	12	Jus Timun Serut	Rp 10.000

Sumber : Data History Coffe 2023

**Tabel 1.2**  
**Perbandingan Harga Menu History Coffee dengan CAFE BUDI**  
**Setia Luhur Medan**

No	Nama Coffee	Daftar Menu			Harga	
1	History Coffee	Makanan		Harga	Minuman	
		1. Nasi Goreng		Rp 12.000	1. Milo Dingin / Panas	Rp 15.000
		2. Ayam penyet + Nasi		Rp 12.000	2. Kopi Hitam	Rp 10.000
		3. Indomie Goreng / Kuah		Rp 12.000	3. Jus Jeruk	Rp 12.000
		4. Infumie Biasa		Rp 12.000	4. Jus Apel	Rp 12.000
		5. Mie Hun Biasa		Rp 12.000	5. Jus Alpukat	Rp 12.000
		6. Mie Aceh Kuah/ Goreng		Rp 12.000	6. TST	Rp 13.000
2	CAFE BUDI	1. Nasi Goreng		Rp 10.000	1. Milo Dingin / Panas	Rp 12.000
		2. Ayam penyet + Nasi		Rp 10.000	2. Kopi Hitam	Rp 8.000
		3. Indomie Goreng / Kuah		Rp 10.000	3. Jus Jeruk	Rp 10.000
		4. Infumie Biasa		Rp 10.000	4. Jus Apel	Rp 10.000
		5. Mie Hun Biasa		Rp 10.000	5. Jus Alpukat	Rp 10.000
		6. Mie Aceh Kuah/ Goreng		Rp 10.000	6. TST	Rp 10.000

Sumber : History Coffee dengan CAFE BUDI 2023

Berdasarkan data Tabel 1.2 diatas dapat dilihat bahwa harga History Coffee jauh lebih mahal terhadap menu pesaing. Hal ini menunjukkan bahwa harga produk History dapat menarik perhatian pelanggan yang lebih khususnya

pada mahasiswa yang tinggal di kawasan History Coffee Setia Luhur.

karena disamping harga, Kualitas pelayanan juga penting untuk di perhatikan, pelayanan yang cepat dan baik atau bahkan melebihi pelayanan yang mereka harapkan konsumen cenderung puas dan kemungkinan mereka akan menggunakan jasa yang sama di waktu yang akan datang, ini menimbulkan kepuasan tersendiri bagi pelanggan. Namun sebaliknya, jika pelayanan kurang baik atau tidak memuaskan dan jauh dari apa yang diharapkan maka akan timbul rasa kecewa, dan mereka merasa enggan untuk kembali lagi, Selain itu, namn usaha menjadi buruk dan akan berisiko apabila mereka bercerita ke orang lain tentang kejelekan dari perusahaan yang bersangkutan

History Coffee Telah berusaha memberikan pelayanan yang terbaik agar pelanggannya setia dan cinta dengan produk yang di komsumsinya. Pelanggan merasa puas jika segala kebutuhannya dilayani dengan baik, dengan kepuasan pelanggan akan memberikan pengaruh kepada produk yang sedang ditawarkan sehingga dapat meningkatkan jumlah pelanggan. Berikut jenis – jenis Complain di History Coffee.

**Table 1.3** Jenis Complain History Coffee Tahun 2023

No	Jenis Complain	Deskripsi
1	Complain Sedang	Rasa menyimpang ( Asin,Gosong,Basi )
	Complain	Customer Bersedia: Makanan di ganti baru
2	Complain Tinggi	Terkontaminasi benda asing
	Complain	Makanan di ganti baru + Tidak di bayar (Free)

*Sumber: Data History Coffe 2023*

Berikut akan disajikan hasil kuesioner Pra penelitian pada pelanggan History Coffee

**Tabel 1.4**  
 Hasil Kuesioner Pra Penelitian pada Pelanggan di History Coffee SetiaLuhur  
 Medan

No	PERYATAAN / PERTAYAAAN	Jawaban		Jumlah Responden
		Ya	Tidak	
1.	Apakah Anda Setuju Harga Produk di History Coffee Terjangkau ?	12	8	20
2.	Apakah Kualitas pelayanan pada History Coffee sesuai dengan harga yang di berikan ?	9	11	
3.	Apakah anda merasa puas dengan pelayananyang di berikaan oleh History Coffee ?	7	13	
4.	Apakah Fasilitas di History Coffee memadai ?	11	9	
5.	Apakah Karyawan di History Coffee sigapdalam melayani pelanggan ?	7	13	

*Sumber : Konsumen History Coffee 2023*

Berdasarkan Table 1.3 diatas maka hasil Prasurvey yang dilakukan peneliti dengan metode wawancara dengan responden yang ada di History Coffee SetiaLuhur Medan. Dari data diatas, 20 Responden yang saya tanyakan mereka sudah pernah berkunjung ke History Coffee SetiaLuhur Medan, 12 Responden tidak setuju bahwa harga dari History Coffee terjangkau, 11 Responden mengatakan kualitas pelayanan pada History coffee tidak sesuai dengan harga yang diberikan, dan 13 Responden merasa tidak puas dengan pelayanan yang di berikan History Coffee, 11 Responden mengatakan bahwa fasilitas belum memadai di History Coffee, Dan 7 Responden setuju mengatakan bahwa karyawan di History Coffee sigap dalam melayani pelanggan. Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan sebelumnya, untuk melihat secara spesifik lagi dengan melakukan penelitian **“Pengaruh Harga dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan di History Coffee”**.

## 1.2 Rumusan Masalah

Dari latar belakang masalah di atas, maka penulis mencoba merumuskan masalah sebagai berikut:

1. Bagaimana pengaruh harga terhadap kepuasan pelanggan History Coffee ?
2. Bagaimana pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan di History Coffee ?
3. Bagaimana pengaruh harga dan Kualitas pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan di History Coffee ?

## 1.3 Tujuan Penelitian

Sesuai dengan masalah diatas, maka tujuan penelitian ini adalah :

1. Untuk mengetahui pengaruh harga terhadap kepuasan pelanggan di History Coffee.
2. Untuk mengetahui Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan di History Coffee
3. Untuk mengetahui Pengaruh Harga dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan di History Coffee

## 1.4 Manfaat Penelitian

1. Bagi perusahaan

Penelitian ini diharapkan memiliki manfaat bagi History Coffee dan organisasi lainnya sebagai pertimbangan dan evaluasi atas harga dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan History Coffee.

2. Bagi penulis

Penelitian ini diharapkan dapat memperluas wawasan dari penulis dan dapat mendalami masalah yang berkaitan dengan harga dan kualitas pelayanan

yang baik dan kaitannya dengan kepuasan pelanggan yang nantinya dapat di aplikasikan secara nyata oleh penulis.

3. Bagi akademis

Penelitian ini diharapkan bermanfaat sebagai referensi untuk mengembangkan penelitian bagi peneliti lain tentang harga dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan dihari - hari yang akan datang.

