

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Penelitian

Penerapan penjualan didalam suatu toko selalu berubah seiring terjadinya perubahan di lingkungan sekitarnya. Perubahan yang terjadi membuat toko untuk menyesuaikan dengan perkembangan yang terjadi. Hal ini perlu dilakukan untuk memenuhi kepuasan pelanggan. Kepuasan pelanggan sangat penting di berbagai bidang bisnis. Kepuasan pelanggan didapat setelah seorang pelanggan telah membandingkan pengalaman mereka dalam melakukan pembelian barang dan jasa. Sebuah harapan terbentuk saat pengalaman berbelanja pertama mereka membeli barang dan jasa, masukan dari teman, dan informasi tentang penjual. Penjual yang ingin unggul dalam persaingan harus memperhatikan harapan pelanggan dan kepuasan pelanggannya.

Industri *coffee shop* saat ini berkembang pesat dan membawa sebuah dampak yang baru kedalam gaya hidup seorang pelanggan. Konsumen yang mengunjungi *coffee shop* tidak hanya untuk sekedar minum kopi dan pulang, tetapi dapat untuk mengisi waktu kosong , mengerjakan tugas, dan bercengkraman dengan teman-teman. *Coffee shop* adalah tempat makan dan minum yang memberikan suasana yang nyaman tanpa aturan yang mengikat dan biasanya menawarkan minuman kopi sebagai menu special dibandingkan menu yang lainnya (Indrayana, 2006:32). *Café* adalah tempat untuk makan dan minum cepat saji dan memberikan suasana santai (Indrayana, 2006:32. Industri *coffee shop* di Indonesia mengalami perubahan konsep, sehingga banyak dari *coffee shop* yang bernuansa

modernisasi yang disesuaikan dengan gaya hidup pelanggan saat ini. Akan tetapi banyak persaingan yang terjadi di industri ini. Banyak penjual yang berlomba-lomba untuk dapat lebih unggul dari pada pesaingnya dan hal ini dilakukan dengan cara bagaimana penjual dapat menarik dan mempertahankan pelanggannya. Hal ini penting dilakukan karena pelanggan merupakan faktor penting agar penjual dapat menjalankan kegiatan usahanya. Maka dari itu, penjual harus memberikan sesuatu yang unik, berharga dan dapat memberi kesan yang baik kepada konsumen. Salah satu caranya adalah memberikan kepuasan melalui kualitas layanan.

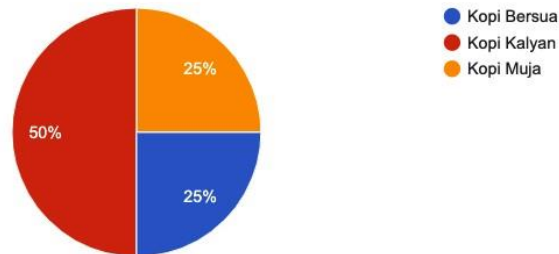
Kopi Bersua merupakan salah satu dari sebuah usaha berbasis *coffee shop* yang pastinya mengalami fenomena perubahan yang timbul dari persaingan antar toko untuk mendapatkan hati seorang konsumen. Pelanggan memiliki berbagai macam harapan dalam mengkonsumsi produk yang mereka inginkan. Terdapat pelanggan yang hanya memikirkan cita rasa minuman kopi, ada pelanggan yang memikirkan nyaman atau tidaknya suatu *coffee shop*, ada pelanggan yang menginginkan harga kopi yang murah tidak peduli terhadap cita rasa yang ditawarkan. Industri *coffee shop* menyadari bahwa pelanggan tidak hanya memikirkan tentang harga, cita rasa, dan tempat, tetapi yang diinginkan oleh pelanggan adalah nilai yang ditawarkan dari pihak penjual. Saat ini banyak usaha bisnis yang bergerak dibidang *coffee shop* yang bersaing satu dengan yang lainnya dan bagaimana cara untuk bisa bertahan dalam persaingan tersebut.

Wawancara singkat dilakukan dengan pemilik Kopi Bersua. Kopi Bersua itu dibuka oleh beberapa orang dan telah melakukan skema, yaitu skema pesimis, realistis, dan optimis. Beliau berharap kopi bersua dapat skema yang optimis

dikarenakan penjualan yang tinggi dan dapat mengembalikan modal lebih cepat dibandingkan realistis ataupun pesimis. Tetapi pada realitanya, setelah Kopi Bersua dibuka selama satu tahun lebih, beliau mendapatkan skema pesimis dan pengeluaran yang tak terduga. Penjualan yang terjadi di realitanya hanya 70% dari yang di targetkan, dan juga dikarenakan Kopi Bersua baru buka di saat pandemic sudah terjadi. Walaupun Kopi Bersua ramai oleh pengunjung, pemasukan keuangan tetap di angka pesimis dan kemungkinan tidak akan balik modal. Dikarenakan adanya *pandemic*, pemerintah mengadakan PPKM yang membuat Kopi Bersua tidak dapat *dine in* satu bulan sampai dua bulan dan hanya bisa *take away*. Hal itu menyebabkan penjualan sangat kecil dengan menurunnya penjualannya sebesar 25%. Setelah PPKM menurun, Kopi Bersua dapat buka kembali tetapi dengan syarat menerapkan protokol Kesehatan dengan 50% kapasitas. Kondisi Kopi Bersua setelah buka selama 3 bulan sangat cukup meningkat dari sebelumnya, karena adanya pengaruh perubahan level pppk, jadi Kopi Bersua sudah kembali normal lagi dengan diperbolehkannya *dine in*. Pemilik Kopi Bersua mengatakan bahwa walaupun ramai dengan pengunjung tetapi tetap di angka pesimis karena produk dan tempat yang ditawarkan sangat cukup menarik para pelanggan anak muda, karena tempat untuk di daerah seperti itu walaupun tidak besar tetapi nyaman dan harga Kopi Bersua bisa dibilang lebih murah dibandingkan dengan pesaing disekeliling kami. Maka dari itu, menemukan adanya *gap* antara ekspektasi dan realita.

pilih salah 1 coffee shop yang sering dikunjungi

4 jawaban



Penelitian ini melakukan survey juga terhadap pengunjung *coffee shop* disekitarnya dan mendapati bahwa kopi bersua bukan pilihan utama bagi konsumen di industry *coffee shop*. Kepuasan pelanggan dipengaruhi oleh beberapa variabel yaitu terdapat harga, kualitas layanan, dan kepercayaan. Berdasarkan penelitian sebelumnya yang menyatakan terdapat pengaruh yang penting antara harga, kualitas pelayanan, dan kepercayaan terhadap kepuasan pelanggan. Seiring dengan kepercayaan, kualitas layanan berpengaruh positif terhadap kepuasan pelanggan (Sari & Kustijana, 2012). Selain kualitas layanan, harga berpengaruh positif terhadap kepuasan pelanggan (Miranthi & Idris, 2017). Pernyataan tersebut juga dikemukakan oleh beberapa peneliti lain mengenai temuan yang berisi kualitas layanan dan harga memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pengguna jasa (Bei & Chiao, 2001; Haryanto, 2013; Prasetyo, 2012).

Terdapat keterkaitan antara penjualan dan kepuasan. Jika penjualan menurun, dapat dikatakan bahwa produk yang dikonsumsi oleh konsumen tidak sesuai harapannya maka dari itu kepuasan seorang pelanggan tidak terpenuhi. Katiannya adalah jika penjualan menurun atau meningkat, maka ada faktor yang

mempengaruhi penjualan tersebut. Faktor tersebut didapat dari variabel yang akan diteliti yaitu dari harga, kualitas layanan, kepercayaan. Jika kepuasan konsumen terpenuhi didalam suatu usaha, maka penjualan akan berpengaruh karena akan terjadi *repeat order*. Sebaliknya jika harapan konsumen tidak terpenuhi, maka penjualan akan menurun.

Penelitian sebelumnya dilakukan di industri transportasi, maka dari itu melalui penelitian ini akan dilakukan di berbeda industri dari industri transportasi menjadi industri coffee shop dan dapat mengetahui bahwa apakah variabel tersebut dapat berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan di berbeda industri. Penelitian ini penting dilakukan untuk meningkatkan kepuasan pelanggan Kopi Bersua dan menyelesaikan masalah yang terjadi dengan cara meneliti bagaimana harga dapat mempengaruhi kepuasan pelanggan, bagaimana kualitas layanan dapat mempengaruhi kepuasan pelanggan, dan bagaimana kepercayaan berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan Kopi Bersua.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang penelitian di atas, maka diperoleh rumusan masalah sebagai berikut:

1. Apakah harga berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan?
2. Apakah kualitas layanan berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan?
3. Apakah kepercayaan berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan?

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah di atas, maka tujuan yang ingin dicapai oleh peneliti dalam melakukan penelitian ini adalah

1. Untuk menganalisis pengaruh harga terhadap kepuasan pelanggan
2. Untuk menganalisis pengaruh kualitas layanan terhadap kepuasan pelanggan
3. Untuk menganalisis pengaruh kepercayaan terhadap kepuasan pelanggan

1.4 Manfaat Penelitian

Manfaat dari penelitian ini diharapkan dapat memberikan beberapa manfaat atau kontribusi yang signifikan baik secara teoritis maupun praktis.

1.4.1 Manfaat Teoritis

- a. Penelitian ini diharapkan dapat menambah pengetahuan tentang pengaruh harga terhadap kepuasan pelanggan
- b. Penelitian ini diharapkan dapat menambah pengetahuan tentang pengaruh kualitas layanan terhadap kepuasan pelanggan
- c. Penelitian ini diharapkan dapat menambah pengetahuan tentang pengaruh kepercayaan terhadap kepuasan pelanggan
- d. Penelitian ini juga diharapkan dapat menjadi referensi bagi penelitian-penelitian lain yang relevan dengan apa yang akan datang dan dapat menjadi bahan utama bagi penelitian-penelitian selanjutnya agar lebih baik dimasa mendatang.

1.4.2 Manfaat Praktis

- a. Bagi Penulis

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat dalam pengetahuan, pengalaman dan mengetahui lebih dalam lagi dunia retail seperti pengaruh harga, kualitas

layanan, dan kepuasan terhadap kepuasan pelanggan.

b. Perusahaan

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi sebuah acuan di dalam usaha retail yang berbasis *coffee shop* dalam melaksanakan pemasaran produk dan juga bagaimana cara memenuhi kepuasan pelanggan.

c. Akademisi

Menjadi referensi dalam pembuatan penelitian dalam hal yang sejenis dan juga ruang lingkup yang lebih luas. Selain itu diharapkan penelitian ini dapat memberikan pengetahuan tambahan yang mendalam untuk mempelajari perilaku konsumen yang berkaitan dengan bagaimana cara memenuhi kepuasan konsumen itu sendiri.

1.5 Sistematika Penulisan

Sistematika penulisan yang dimiliki oleh penelitian ini terbagi menjadi beberapa bagian terdiri dari :

- **BAB I – PENDAHULUAN**

Di dalam BAB 1 berisi bagaimana secara umum latar belakang, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian dan serta sistematika penulisan dari topik yang telah dipilih.

- **BAB II – TINJAUAN LITERATUR**

Di dalam BAB II berisi bagaimana adanya landasan teori dan juga tinjauan pustaka yang berhubungan dengan topik penelitian yang telah dipilih untuk digunakan sebagai kerangka pemikiran dan juga sebagai pendukung dalam mengembangkan hipotesis penelitian atau riset.

- **BAB III – METODOLOGI PENELITIAN**

Di dalam BAB III berisi penjelasan mengenai data penelitian, metode pengumpulan data yang dipilih, dan serta berisi model empiris yang disertai dengan pengujian terhadap variabel-variabel yang diperlukan dalam penelitian atau riset.

- **BAB IV - PEMBAHASAN**

Di dalam BAB IV berisikan analisis dan juga interpretasi yang terkait dengan hasil yang sudah diperoleh setelah melakukan pengolahan data-data. Hasil dari data tersebut akan menjadi jawaban dari rumusan masalah yang dimiliki oleh peneliti.

- **BAB V – KESIMPULAN**

Di dalam BAB V berisikan penutup dan juga kesimpulan dari keseluruhan penelitian yang dikerjakan, dimana BAB V ini berisikan hasil-hasil, kesimpulan dan serta dengan saran yang diharapkan agar dapat berguna bagi penelitian-penelitian yang akan datang