

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Seiring berkembangnya teknologi, gaya hidup dan pola pikir masyarakat tidak lepas dari pengaruh globalisasi. Semakin majunya zaman, membuat masyarakat semakin bertambah pengetahuannya dan pemahamannya juga bertambah luas karena adanya teknologi-teknologi yang makin canggih untuk mendapatkan informasi yang diinginkan. Oleh karena itu perusahaan saat ini harus mengetahui apa yang diinginkan konsumen. Perusahaan diuntut untuk berinovasi, lebih bekerja dan berpikir keras supaya usaha yang di gelutinya tidak bangkrut, sehingga perusahaan dapat bersaing di era dimana kondisi persaingan semakin sengit, karena tumbuh perusahaan-perusahaan pemula dengan usaha yang sejenis.

Perusahaan yang berorientasi pada konsumen, akan berhasil menarik banyak konsumen. Perusahaan berlomba-lomba menarik konsumen dengan berbagai cara, salah satunya seperti menyediakan fasilitas terbaik untuk konsumen. Konsumen akan menikmati berbagai fasilitas yang disediakan perusahaan, maka akan timbullah rasa puas atau tidak puas dari konsumen setelah menikmati atau merasakan fasilitas yang disediakan oleh perusahaan.

Semakin majunya pemikiran akan menimbulkan usaha-usaha baru dengan pemikiran dan ciri khas masing-masing untuk menarik konsumen. Jenis usaha yang semakin banyak ditekuni sekarang adalah usaha restoran. Menurut Marsum (2005), restoran adalah suatu tempat atau bangunan yang diorganisasi

secara komersial yang menyelenggarakan pelayanan yang baik kepada semua tamunya baik berupa makan dan minum. Ada beberapa tipe restoran, yaitu:

1. *Table D' hote Restaurant* adalah suatu restoran yang khusus menjual makanan menu *table d' hote*, yaitu susunan menu yang lengkap (dari hidangan pembuka sampai dengan hidangan penutup) dan tertentu, dengan harga yang telah ditentukan pula.
2. *Coffee Shop* atau *Brasserie* adalah suatu restoran yang pada dasarnya berhubungan dengan hotel, suatu tempat dimana tamu biasa mendapatkan makan pagi, makan siang dan makan malam secara cepat dengan harga yang terjangkau, kadang-kadang penyajiannya dilakukan dengan cara prasmanan.
3. *Cafeteria* atau *Café* adalah suatu restoran kecil yang mengutamakan penjualan *cake* (kue-kue), *sandwich* (roti isi), kopi dan teh.
4. *Canteen* adalah restoran yang berhubungan dengan kantor, pabrik atau sekolah. Konsumen dari kantin sebagian besar adalah orang disekitar lingkungan tersebut, misalnya: karyawan kantor jika kantinnya di kantor, ataupun pelajar jika kantinnya di sekolahan.
5. *Dining Room*, terdapat di hotel kecil (motel), merupakan tempat yang tidak lebih ekonomis dari pada tempat makan biasa. *Dining room* pada dasarnya disediakan untuk para tamu yang tinggal di hotel itu, namun juga terbuka bagi para tamu dari luar.

6. *Inn Tavern* adalah restoran dengan harga murah yang dikelola perorangan di tepi kota.
7. *Pizzeria* adalah suatu restoran yang khusus menjual pizza, kadang – kadang juga berupa spaghetti serta makanan khas Italia lainnya.
8. *Specialty Restaurant* adalah restoran yang suasana dan dekorasi keseluruhannya disesuaikan dengan tipe khas makanan yang disajikan atau temanya. Restoran – restoran semacam ini menyediakan masakan khas China, Jepang, India, Italia, dan sebagainya. Pelayanan yang diterapkan biasanya berdasarkan tata cara negara tempat asal makanan special tersebut.
9. *Family Type Restaurant* adalah suatu restoran yang menghadirkan makanan dan minuman dengan harga yang terjangkau, terutama disediakan untuk tamu-tamu keluarga maupun rombongan.

Dari berbagai tipe restoran, cafe adalah yang paling sederhana untuk dibuat usaha, karena tidak begitu banyak membutuhkan lahan dan produknya yang *simple*. *Cafeteria* atau cafe adalah restoran kecil yang mengutamakan penjualan kue, roti isi, kopi, teh dan minuman lainnya yang tidak beralkohol. Tujuan operasional cafe adalah untuk mencari keuntungan dari usaha cafe tersebut. Selain tujuan bisnis atau mencari keuntungan, memberikan kepuasan kepada konsumen merupakan tujuan operasional cafe yang utama. Orang yang pergi ke cafe biasanya memiliki berbagai kepentingan misalnya; mengerjakan tugas, berkumpul bersama teman-temannya, duduk bersama pacarnya, duduk bersama keluarganya dan lain-lain.

Meningkatnya usaha cafe di berbagai tempat mencerminkan hasil dari permintaan pasar. Ini akibat dari banyaknya masyarakat yang menghabiskan waktu di luar rumah yang mengakibatkan masyarakat mencari sesuatu yang bersifat praktis yang memenuhi kebutuhan sehari-hari dan banyak masyarakat yang sekedar mencari tempat untuk bersantai. Banyak cafe yang menyediakan fasilitas untuk menarik konsumen seperti pelayanan, produk yang disediakan, harga yang ditetapkan dan cafe juga memiliki ciri khas dan ketentuan masing-masing.

Pelayanan dari usaha cafe harus diperhatikan, seperti melayani konsumen secara baik. Sebuah cafe biasanya mempunyai cara tersendiri dalam melayani para pengunjung di cafenya, sehingga memenuhi tingkat kepuasan pelanggan. Jika sebuah cafe mempunyai pelayanan yang buruk, maka besar kemungkinan pelanggan tidak akan puas. Pada umumnya pelanggan yang merasa tidak puas terhadap pelayanan akan menyampaikan pengalamannya tersebut kepada orang lain, sehingga itu bisa menimbulkan kerugian tersendiri terhadap cafe tersebut, karena timbulnya persepsi yang buruk akan citra dari cafe tersebut.

Sebuah cafe tidak terlepas dari harga yang diberikan untuk setiap produknya, karena itu akan menjadi pertimbangan konsumen untuk membeli produk yang disediakan di cafe. Harga adalah alasan sederhana konsumen untuk membeli sebuah produk dan akan mempengaruhi kepuasan pelanggan.

Produk yang disediakan cafe biasanya menjadi keunggulan dan ciri khas dari usaha cafe tersebut. Kualitas dari produk tersebut sangat di jaga, karena itu yang di konsumsi oleh para pengunjung di cafe. Jika sebuah produk tidak di jaga

kualitasnya dengan baik, maka akan menimbulkan rasa kurang puas pelanggan akan cafe tersebut.

Di wilayah Yogyakarta banyak berdiri bangunan atau tempat usaha restoran karena di Yogyakarta sendiri di kenal dengan pariwisata yang bagus dan kota mahasiswa dengan pola pikir yang lebih maju.

Tabel 1.1

Jumlah Restoran yang Sudah Dibina di D.I. Yogyakarta Tahun 2011-2015

Uraian	2011	2012	2013	2014	2015
Restoran	345	350	384	411	479

Sumber : BPS Daerah Istimewa Yogyakarta dalam angka 2016

Tabel 1.1 menunjukkan bahwa pembangunan restoran dalam 5 tahun terakhir dari tahun 2011 – 2015 di Daerah Istimewa Yogyakarta meningkat setiap tahunnya. Meningkatnya jumlah restoran setiap tahun di Daerah Istimewa Yogyakarta tidak jauh dari banyaknya pendatang karena aspek predikat Yogyakarta sebagai kota pendidikan, kota budaya dan memiliki banyak tempat wisata yang bisa dikunjungi oleh para pendatang. Selain itu, Yogyakarta juga menjadi tempat wisata belanja, sehingga pengusaha banyak yang membangun usaha restoran untuk memenuhi kebutuhan pendatang ataupun penduduk asli Daerah Istimewa Yogyakarta.

Salah satu restoran yang berjeniskan cafe di Yogyakarta adalah Cafe Dongeng Kopi yang letak bagunannya berada di Jln. Wahid Hasyim no 3, Gorongan, Condongcatur, Depok, Sleman, Yogyakarta. Cafe Dongeng kopi

dulunya adalah sebuah nama akun twitter yang fungsinya sebagai media diskusi untuk para pencinta kopi. Ciri khas dan keunggulan dari Cafe Dongeng Kopi ini adalah banyaknya buku yang disediakan untuk dibaca dan merupakan *camp* dari *Indie Book Corner* yaitu penerbit buku di Yogyakarta yang mendukung para penulis untuk menerbitkan karyanya secara *indie* di Dongeng Kopi.

Banyak jenis produk makanan dan minuman yang disediakan oleh Cafe Dongeng Kopi, tetapi yang menjadi produk unggulannya adalah semua jenis kopi yang di ambil langsung dari petani kopi di Indonesia tanpa melalui mata rantai distribusi dan pemasaran pengepulnya, sehingga Cafe Dongeng Kopi mendapat harga yang murah dan kualitas produk kopi yang baik karena langsung menyeleksi sendiri kopi tersebut. Cafe Dongeng Kopi memberikan pelayanan dengan bercengkerama bersama Barista mengenai tentang kopi. Barista adalah pelayan yang membuat kopi, sehingga banyak pelanggan yang dapat bertanya-tanya mengenai kopi ke barista.

Kepuasan pelanggan adalah hal yang harus diutamakan oleh perusahaan untuk keberlangsungan usaha Cafe Dongeng Kopi. Jika pelanggan merasa puas dengan apa yang ada di Cafe Dongeng Kopi, maka itu akan membuat persepsi konsumen terhadap Cafe Dongeng Kopi membaik, sehingga timbul niat untuk datang kembali. Untuk memenuhi kepuasan konsumen, Cafe Dongeng Kopi selalu memperhatikan faktor yang menyebabkan konsumen merasa puas, seperti kualitas produk, harga dan kualitas pelayanan yang ditawarkan agar dapat berkualitas. Menyadari akan pentingnya peranan konsumen dan kepuasan konsumen dalam bisnis, Cafe Dongeng Kopi lebih giat dan fokus dalam

memperhatikan kinerjanya melalui kualitas produk, harga dan kualitas pelayanan agar tetap memberikan kepuasan kepada pelanggan. Hal ini menjadi sangat penting untuk Cafe Dongeng Kopi sehingga perlu di evaluasi kembali tentang seberapa besar pengaruhnya terhadap pelanggan dan sebagai dasar dalam mencapai kemajuan usaha.

Berdasarkan uraian di atas penulis terdorong untuk menulis penelitian di bidang pemasaran yang memusatkan penelitian pada kepuasan pelanggan dan mengangkat judul “Pengaruh Kualitas Produk, Persepsi Harga dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Cafe Dongeng Kopi di Yogyakarta.” Penulis mengambil judul penelitian ini berdasarkan penelitian yang sebelumnya yang telah dilakukan oleh Runtunuwu dkk pada tahun 2014 yang berjudul pengaruh kualitas produk, harga, kualitas pelayanan terhadap kepuasan pengguna Cafe dan Resto Cabana Manado. Perbedaan penelitian ini dengan penelitian sebelumnya adalah penelitian ini dilakukan dengan objek Cafe Dongeng Kopi yang ada di Daerah Istimewa Yogyakarta, sedangkan penelitian sebelumnya dengan objek Cafe dan Resto Cabana Manado. Penelitian ini menggunakan alat analisis regresi linier berganda dan pengambilan data menggunakan kuesioner.

Peneliti memilih Cafe Dongeng Kopi sebagai objek penelitian, karena Cafe Dongeng Kopi memiliki produk yang berbeda, salah satu contohnya seperti kopi yang langsung diambil atau dibeli dari petani kopi, sehingga proses penyeleksian kopi bisa berkualitas dan lebih murah. Pelayanan yang diberikan Cafe Dongeng Kopi ke pelanggan sangat istimewa dengan memberikan fasilitas penerbitan

buku secara *indie* di Cafe Dongeng Kopi. Selain itu, dari studi pendahuluan yang sudah dilakukan oleh peneliti, didapatkan bahwa hasil responden menyebutkan bahwa Cafe Dongeng Kopi di Daerah Istimewa Yogyakarta sebagai tempat cafe yang banyak disukai.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan penjelasan latar belakang maka permasalahan penelitian adalah sebagai berikut :

1. Bagaimana pengaruh kualitas produk terhadap kepuasan pelanggan Cafe Dongeng Kopi di Yogyakarta ?
2. Bagaimana pengaruh persepsi harga terhadap kepuasan pelanggan Cafe Dongeng Kopi di Yogyakarta ?
3. Bagaimana pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan Cafe Dongeng Kopi di Yogyakarta?

C. Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian ini adalah untuk menganalisis pengaruh antar variabel, yaitu :

1. Menganalisis pengaruh kualitas produk terhadap kepuasan pelanggan Cafe Dongeng Kopi di Yogyakarta
2. Menganalisis pengaruh persepsi harga terhadap kepuasan pelanggan Cafe Dongeng Kopi di Yogyakarta
3. Menganalisis pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan Cafe Dongeng Kopi di Yogyakarta

D. Manfaat Penelitian

Dengan dilakukannya penelitian ini, diharapkan dapat berguna atau bermanfaat bagi berbagai pihak, yaitu sebagai berikut :

1. Manfaat Praktis

Bagi Cafe Dongeng Kopi dapat mengetahui faktor yang berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan.

2. Manfaat Teoritis

Sebagai bahan referensi untuk penelitian kualitas pelayanan, persepsi harga dan kualitas produk terhadap kepuasan pelanggan di masa yang akan datang.