

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Manusia memiliki berbagai macam kebutuhan untuk keberlangsungan hidup mereka. Dilihat dari tingkat kegunaan dan kepentingannya, makanan merupakan kebutuhan primer yang mampu memberikan tenaga untuk manusia agar dapat melakukan aktivitas di dalam kehidupan sehari-hari. Kebutuhan primer atau kebutuhan pokok merupakan kebutuhan yang wajib dipenuhi agar manusia mampu mempertahankan hidupnya. Adanya kebutuhan manusia untuk makan membuat industri makanan semakin berkembang pesat. Pertumbuhan bisnis makanan saat ini ditopang oleh banyaknya momentum yang mendorong masyarakat berbelanja dan makan di luar rumah lebih sering. Berdasarkan data Badan Ekonomi Kreatif (Bekraf) diakses di (www.industribisnis.com pada tanggal 10 November 2018), jumlah usaha kuliner di Indonesia mencapai 5,55 juta unit atau 67,66% dari total 8,20 juta usaha ekonomi kreatif. Dari segi volume pasar, subsektor kuliner makin meningkat dengan jumlah restoran makin bertambah. Hal ini dikarenakan kurangnya waktu dan berbagai kesibukan yang dimiliki oleh masing-masing individu untuk menyiapkan masakan di rumah. Selain itu, adanya gaya hidup masyarakat yang lebih memilih untuk mengkonsumsi makanan di luar rumah menciptakan tradisi baru dimana masyarakat biasa menyantap makanan dengan berbincang-bincang, karena selain efisiensi juga dijadikan sarana *refreshing*, baik bersama keluarga maupun kerabat.

Kondisi persaingan yang semakin ketat dalam dunia bisnis menuntut setiap pengusaha berpikiran pandai melihat peluang dan mampu menentukan strategi yang tepat untuk melawan pesaing. Dalam menarik konsumen diperlukan strategi untuk mengidentifikasi selera konsumen, dengan cara menentukan produk yang akan diproduksi, menentukan cara pelayanan yang baik dan menentukan harga yang tepat. Selera masyarakat saat ini sangat beranekaragam, sebagai pengusaha yang handal harus bisa mengidentifikasi selera masyarakatnya untuk menguasai pasar. Hal ini dapat dilihat dari berbagai macam bisnis yang bisa menjadi peluang usaha, salah satunya adalah restoran dan cafe.

Pertumbuhan jumlah restoran dan cafe menunjukkan bahwa sektor bisnis makanan mengalami pertumbuhan yang sangat positif. Tingkat persaingan semakin tinggi merupakan sebab dari pesatnya pertumbuhan tersebut. Dalam ketatnya persaingan pelaku bisnis harus dapat memberikan inovasi-inovasi dan memberikan sesuatu yang unik pada produk agar mampu bertahan. Kepuasan konsumen dapat dirasakan pada saat mereka telah datang di restoran. Jika kepuasan telah dirasakan oleh konsumen, maka akan sangat berdampak baik dan menjadi keuntungan tersendiri bagi restoran.

Kepuasan konsumen tidak mungkin muncul tanpa adanya faktor yang mendorong kepuasan itu timbul di benak konsumen. Kepuasan konsumen terhadap suatu perusahaan dapat timbul karena adanya beberapa faktor diantaranya kualitas makanan, kualitas pelayanan, dan harga.

Seperti halnya kualitas produk atau jasa, Kualitas makanan merupakan kemampuan dari produk makanan tersebut untuk dapat memuaskan kebutuhan konsumen. Produk yang dikembangkan oleh restoran sangatlah bervariasi sesuai pola konsumsi masyarakat yang semakin tinggi. Kualitas produk berkaitan erat dengan kepuasan pelanggan yang dapat memberikan dorongan khusus bagi para pelanggan untuk menjalin suatu ikatan relasi yang saling menguntungkan dalam jangka panjang dengan perusahaan. Dengan adanya ikatan semacam ini memungkinkan perusahaan untuk memahami dengan teliti harapan dan kebutuhan spesifik pelanggan. Mempertahankan pelanggan akan lebih menguntungkan dibandingkan dengan pergantian pelanggan, pelanggan yang loyal akan menjadi aset yang bernilai bagi suatu perusahaan atau organisasi. Jadi kualitas produk merupakan kumpulan dari ciri dan karakteristik dari barang dan jasa yang mampu untuk memenuhi kebutuhan, yang merupakan pengertian dari suatu keandalan, ketepatan, kemudahan, dan atribut-atribut lainnya dari suatu produk.

Kualitas Pelayanan merupakan tindakan yang harus dilakukan perusahaan agar mampu bertahan dan mendapat kepercayaan pelanggan. Pelayanan yang maksimal akan membuat pelanggan merasa diperhatikan dan akan memberikan makna tersendiri. Pelayanan yang diberikan kepada pelanggan merupakan alat komunikasi untuk memberikan kepuasan pelanggan dan usaha untuk memenuhi harapan pelanggan. Keuntungan dari pelayanan yang baik akan memberikan dorongan khusus kepada pelanggan untuk menjalin ikatan relasi saling

menguntungkan dalam jangka panjang dengan perusahaan, ikatan emosional semacam ini memungkinkan produsen memahami keinginan dan kebutuhan yang diharapkan oleh pelanggan.

Selain ditinjau dari kualitas makanan dan kualitas pelayanan, faktor harga juga penentu kepuasan pelanggan setelah melakukan pembelian dan pemakaian terhadap suatu produk. Harga akan cenderung menjelaskan kualitas barang tersebut. Kini konsumen cenderung menuntut harga yang sesuai dengan kualitas produk, apalagi konsumen wanita. Mereka lebih memperhatikan unsur harga dan kualitas produk. Pelaku bisnis yang sadar pentingnya kepuasan pelanggan akan selalu memikirkan mengenai tiga variabel yang sangat berpengaruh dalam bisnis mereka yaitu kualitas makanan, kualitas pelayanan dan harga. Harga merupakan hal penting yang digunakan sebagai alat promosi penjualan pada industri jasa seperti restoran. Ketiga faktor tersebut dapat memenuhi harapan dari pelanggan agar dapat menciptakan kepuasan pelanggan.

Kepuasan akan terjadi kalau perusahaan mampu menyediakan produk, pelayanan, harga dan aspek lain sesuai dengan harapan atau melebihi harapan pelanggan. Pelanggan merasa puas apabila harapannya terpenuhi atau akan sangat puas jika harapan pelanggan terlampaui.

Salah satu bisnis restoran dan cafe yang memberikan kepuasan kepada konsumen adalah Kebun Coklat Cafe Mojokerto yang menjual makanan dan minuman berbagai varian, dan rasa. Cafe yang berlokasi di Jl. Kedung Sari No.10, Kota Mojokerto ini cukup ramai dikunjungi, khususnya pada hari sabtu dan minggu. Kebun Coklat Cafe memperkenalkan usahanya dengan kreatif yang mengusung konsep bernuansa alam, sesuai namanya produk utama yang ditawarkan adalah berbagai makanan dan minuman yang berbahan dasar coklat, pada saat pelanggan datang konsumen akan dipandu oleh karyawan menuju sudut ruangan yang menampilkan berbagai macam menu makanan yang disajikan. Lalu, pelanggan dipandu oleh karyawan untuk memilih makanan yang diinginkan. Makanan dan minuman yang diberikan oleh pihak Kebun Coklat Cafe dibuat semenarik mungkin, sehingga mampu menggugah selera makan pelanggan dan memesan makanan yang dianggap pelanggan menarik.

Berdasarkan latar belakang diatas maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian yang berjudul **"Pengaruh Kualitas Makanan, Kualitas Pelayanan, dan Harga terhadap Kepuasan Pelanggan di Kebun Coklat Cafe Mojokerto."**

1.2 Rumusan Masalah

1. Apakah kualitas makanan berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan Kebun Coklat Cafe Mojokerto ?
2. Apakah kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan Kebun Coklat Cafe Mojokerto ?
3. Apakah harga berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan Kebun Coklat Cafe Mojokerto?

4. Apakah kualitas makanan, kualitas layanan dan harga berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan Kebun Coklat Cafe Mojokerto?

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan latar belakang dan rumusan masalah tersebut diatas, maka tujuan penelitian ini adalah :

1. Untuk mengetahui pengaruh kualitas makanan terhadap kepuasan pelanggan Kebun Coklat Cafe Mojokerto.
2. Untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan Kebun Coklat Cafe Mojokerto.
3. Untuk mengetahui pengaruh harga terhadap kepuasan pelanggan Kebun Coklat Cafe Mojokerto.
4. Untuk mengetahui pengaruh secara simultan kualitas makanan, kualitas pelayanan dan harga terhadap kepuasan pelanggan Kebun Coklat Cafe Mojokerto.

1.4 Manfaat Penelitian

1.4.1 Manfaat Teoritis

- a. Hasil penelitian ini dapat memberikan kontribusi dalam dunia pendidikan dan kemajuan ilmu pengetahuan, khususnya dalam ilmu pengetahuan ekonomi.
- b. Dapat dijadikan referensi bagi peneliti selanjutnya yang berkaitan dengan masalah sejenis.

1.4.2 Manfaat Praktis

1.4.2.1 Bagi Perusahaan

Diharapkan memberi masukan dan gambaran bagi Kebun Coklat Cafe untuk lebih memperhatikan kualitas makanan, kualitas pelayanan, dan harga karena semua faktor tersebut mempunyai pengaruh terhadap kepuasan konsumen.

1.4.2.2 Bagi Universitas

Sebagai bahan studi dalam penulisan karya ilmiah selanjutnya dan nantinya akan menjadi sumbangsih analisis pemecahan dalam mengatasi permasalahan yang ada.

1.4.2.3 Bagi Peneliti

Sebagai bahan perbandingan terhadap teori yang diterima pada masa perkuliahan yang berhubungan dengan ekonomi pemasaran, sehingga dapat memahami permasalahan yang terjadi dilapangan.

