

## BAB I

### PENDAHULUAN

#### 1.1 Latar Belakang

Saat ini banyak sekali kemajuan dan perubahan yang terjadi dalam dunia bisnis modern adapun perubahan yang terjadi ditandai dengan berubahnya pola pikir, kemajuan teknologi dan gaya hidup yang tidak lepas dari pengaruh globalisasi karena terjadi kemajuan secara tidak langsung menuntut masyarakat agar dapat mengimbangi dalam kehidupan sehari – hari, salah satu bisnis yang Berkembang saat ini adalah bisnis coffeshop, banyaknya usaha yang sejenis mengakibatkan persaingan usaha menjadi semakin ketat, oleh karena itu para pebisnis dituntut untuk cepat dan tanggap dalam mengambil keputusan yang tepat agar usaha yang didirikan dapat berkembang dan bertahan.

Melihat kondisi persaingan yang semakin ketat setiap pebisnis perlu melakukan peningkatan dalam usahanya dengan cara memberikan Perbedaan serta keunikan dengan cara mengamati dan memahami kebutuhan dan kemauan pelanggan perusahaan dapat mengerti dan akhirnya dapat memberikan kepuasan sesuai dengan harapan yang diinginkan oleh konsumen, saat ini kepuasan pelanggan diyakini sebagai salah satu faktor yang harus diperhatikan untuk memenangkan persaingan Bisnis dalam mencapai suatu kepuasan pelanggan ada beberapa variabel yang harus diperhatikan antara lain harga, kualitas pelayanan, kualitas produk, promosi, kualitas pelayanan, fasilitas dan suasana (Priansa,2017).

Harga merupakan sejumlah uang yang dibebankan oleh suatu produk dan jasa atau jumlah dari nilai yang ditukarkan

oleh konsumen karena memiliki produk atau jasa tersebut ( Silvia,2016), biaya yang di keluarkan oleh pelanggan yang mempunyai peranan penting dalam memilih suatu produk disamping itu harga yang ditetapkan sebaiknya terjangkau, mempunyai kesesuaian antara manfaat dengan kualitas (Kotlerdkk, 2018) harga yang sesuai dengan kualitas produk yang diterima oleh pelanggan akan menciptakan kepuasan, pelanggan yang puas dengan produk biasanya akan setia dalam jangka waktu yang lama mereka cenderung tidak akan mudah terpengaruh untuk membeli produk di kompetitor atau pesaing dan akan membicarakan hal- hal yang baik tentang produk perusahaan, sehingga harga mempengaruhi kepuasan pelanggan.

Kualitas pelayanan merupakan ukuran seberapa bagus tingkat layanan yang diberikan mampu sesuai dengan ekspektasi pelanggan kualitas pelayanan dapat ditunjukkan melalui pemenuhan dan keinginan pelanggan (Trivila, 2017) kualitas pelayanan merupakan suatu kondisi yang berhubungan dengan seberapa jauh pihak penyedia jasa dapat memberikan bentuk pelayanan yang sesuai dengan harapan pelanggan (Rohman,2013), pelanggan adalah faktor yang penting dalam perkembangan usaha tanpa adanya pelanggan pengusaha tidak akan bisa menjalankan usahanya pelaku usaha di tuntut untuk memberikan sesuatu yang terbaik yang dapat memberikan kesan tersendiri di hati para pelanggan melalui kinerja dan kualitas pelayanan yang dilakukan dengan sepenuh hati,harapan pelanggan selalu berubah sehingga kualitas pelayanan juga harus menyesuaikan pelayanan salah satu faktor yang penting dalam kepuasan pelanggan yang juga berpengaruh dalam lancarnya penjualan karena itu pengusaha harus memperhatikan pelayanan yang diberikan kepada pelanggan.

Selain harga dan kualitas pelayanan faktor lain yang mempengaruhi kepuasan konsumen yaitu suasana cafe (storeatmosphere) merupakan karakteristik fisik yang sangat penting bagi setiap bisnis sebagai penciptaan suasana yang nyaman dengan keinginan para pembeli yang membuat para pembeli ingin berlama lama di dalam toko mempengaruhi kepuasan pelanggan diperkuat dengan penelitian (nur Afriani 2018)Suasana toko mempengaruhi keadaan emosi pembeli yang dapat mempengaruhi pembelian untuk datang kembali, suasana terencana yang sesuai dengan pasar sasarnya dapat menarik pelanggan untuk datang kembali, merupakan kombinasi dari pesan secara fisik yang telah di rencanakan dan dapat digambarkan sebagai perubahan terhadap perencanaan lingkungan pembelian yang menghasilkan efek emosional khusus yang dapat menyebabkan pelanggan melakukan tindakan pembelian (Gilbert, 2013).Bahwa suasana yang terencana sesuai dengan pasar dan sasarnya dapat menarik minat konsumen untuk membeli,suasana toko memiliki pengaruh yang positif terhadap kepuasan pelanggan cara yang dilakukan oleh pelaku usaha dalam memenangkan persaingan adalah dengan menciptakan suasana yang berbeda agar pembeli tertarik untuk datang dan tidak jenuh dengan suasana tempat yang hampir sama, sehingga suasana berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan.

Kepuasan pembelian merupakan evaluasi pasca pembelian dimana barang atau jasa tersebut sesuai atau melebihi harapan dari pelanggan (Rangkuti,2013), memperhatikan kepuasan pelanggan adalah hal yang penting dalam keadaan pasar yang kompetitif saat ini,

kepuasan konsumen salah perasaan senang atau kecewa yang muncul setelah membandingkan kinerja(hasil) produk yang di pikirkan terhadap kinerja(hasil) yang diharapkan (Kotler&Keller, 2009) kepuasan pelanggan dapat tercapai apabila pelaku usaha memperhatikan faktor faktor yang mempengaruhi antara lain harga, kualitas pelayanan dan suasana untuk memenuhi harapan konsumen.

Coffeshop dikota Jombang berkembang cukup pesat saat ini di Jombang telah banyak berdiri coffeshop baru yang saling bersaing tetapi hampir semua mempunyai karakteristik yang hampir sama satu dengan yang lainnya merupakan masalah yang saat ini sedang dihadapi oleh para pengusaha, hustlecoffe berdiri di Jombang pada tahun 2020 saat kasus covid 19 masih besar, di hustlecoffe berusaha bersaing dengan pesaing agar bisnis yang dijalankan mampu bertahan di persaingan yang ketat ini dengan menawarkan harga yang terjangkau, mengusung suasana rumah yang asri seperti tema rumah jaman dulu dan juga berusaha memberikan pelayanan yang prima, pengusaha harus mengetahui strategi apa saja yang harus dilakukan untuk memenuhi kepuasan pelanggan dan juga merancang strategi untuk mempertahankan eksistensi hustlecoffe.

**Tabel 1.1 data penjualan hustlecoffe  
Pada bulan November 2020 sampai Desember 2021**

<b>No</b>	<b>Bulan</b>	<b>Total Penjualan</b>
1.	November	Rp 15.000.000
2.	Desember	Rp 16.000.000
3.	Januari	Rp 16.500.000
4.	Februari	Rp 18.000.000
5.	Maret	Rp 18.900.000
6.	April	Rp 19.700.000
7.	Mei	Rp 13.000.000
8.	Juni	Rp 13.500.000
9.	Juli	Rp 13.700.000
10.	Agustus	Rp 20.700.000
11.	September	Rp 23.000.000
12.	Oktober	Rp 24.000.000
13.	November	Rp 18.200.000
14.	Desember	Rp 17.500.000

**Sumber : hustlecoffe data pendapatan**

Berdasarkan latar belakang tersebut peneliti tertarik untuk melakukan penelitian di hustlecoffe berjudul “ **pengaruh harga, kualitas pelayanan dan suasana terhadap kepuasan pelanggan hustlecoffe di Jombang**”.

## **1.2 Rumusan Masalah**

1. Apakah harga berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan di hustlecoffe Jombang?
2. Apakah kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan di hustlecoffe Jombang?
3. Apakah suasana berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan di hustlecoffe Jombang ?

4. Apakah harga, kualitas pelayanan dan suasana berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan di hustlecoffe di Jombang ?

### **1.3 Tujuan Penelitian**

1. Untuk mengetahui pengaruh harga terhadap kepuasan pelanggan di hustlecoffe Jombang.
2. Untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan di hustlecoffe Jombang.
3. Untuk mengetahui pengaruh suasana terhadap kepuasan pelanggan di hustlecoffe Jombang.
4. Untuk mengetahui pengaruh harga, kualitas pelayanan dan suasana berhubungan terhadap kepuasan pelanggan di hustlecoffe Jombang.

### **1.4 Manfaat Penelitian**

Penelitian diharapkan dapat memberikan manfaat kepada para pembaca, adapun manfaat tersebut antara lain :

1. Manfaat teoritis

Hasil dari penelitian dapat berguna dan bermanfaat terhadap bidang pemasaran, khususnya dalam mengetahui Pengaruh harga, kualitas pelayanan, dan suasana terhadap kepuasan konsumen di hustlecoffe Jombang.

2. Manfaat praktis

- a. Bagi tempat usaha

Dengan penelitian ini dapat berguna dalam memberikan gambaran yang jelas tentang pentingnya mengetahui pengaruh harga, kualitas pelayanan dan suasana terhadap kepuasan konsumen di hustlecoffe Jombang.

- b. Bagi peneliti

Diharapkan memberikan pemahaman dan pengetahuan tentang pengaruh harga, kualitas pelayanan dan suasana terhadap kepuasan konsumen hustlecoffe di Jombang dan dapat di praktekannya teori yang didapatkan oleh peneliti dibangku kuliah.

- c. Bagi universitas  
Penelitian ini diharapkan dapat memberikan informasi dengan referensi di perpustakaan dan dapat digunakan untuk menambah literatur yang sudah ada.