

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 LATAR BELAKANG

Kepuasan konsumen merupakan salah satu faktor penting yang harus diperhatikan dalam menjalankan suatu bisnis. Menurut Kotler dan Armstrong (2001:9) : Kepuasan konsumen adalah sejauh mana anggapan kinerja produk memenuhi harapan pembeli. Bila kualitas produk lebih rendah ketimbang harapan konsumen, maka konsumen akan merasa tidak puas. Dan juga menurut Zeithaml dan Bitner (2000:75) definisi kepuasan adalah : Respon atau tanggapan konsumen mengenai pemenuhan kebutuhan. Kepuasan merupakan penilaian mengenai ciri atau keistimewaan produk atau jasa, atau produk itu sendiri, yang menyediakan tingkat kesenangan konsumen berkaitan dengan pemenuhan kebutuhan konsumsi konsumen.

Terciptanya kepuasan konsumen dapat menimbulkan hubungan yang mutualisme atau timbal balik yang saling menguntungkan. Dengan begitu konsumen akan melakukan pembelian ulang. Pembelian ulang adalah dimana konsumen akan datang kembali untuk membeli produk yang dijual oleh produsen. Hal itu akan membuat produsen untung. Oleh sebab itu kepuasan konsumen harus diutamakan dalam menjalankan suatu bisnis, agar bisnis tersebut dapat bertahan lama dan berkembang.

Konsumen akan merasa tidak puas jika suatu jasa atau barang tidak sesuai dengan harapan, namun sebaliknya konsumen akan merasa puas jika suatu jasa atau produk sesuai harapan yang mereka miliki.

Beberapa tahun terakhir di Kota Malang atau yang dikenal dengan Kota pendidikan sedang merabak trend baru. Trend tersebut adalah trend minum kopi. Sejak direleasnya film filosofi kopi yang dibintangi Chico Jeriko di tanah air, virus penikmat kopi menjadi seperti gaya hidup. Dahulu minum kopi kebanyakan dilakukan untuk menghilangkan kantuk saat bekerja, atau sebagai teman merokok. Sekarang minum kopi menjadi kegemaran anak-anak muda untuk menghabiskan waktu, nongkrong bersama teman, bahkan bisa menjadi gaya hidup seseorang.

Dengan merebaknya virus penikmat kopi ini mendadak Kota Malang bermunculan kedai-kedai kopi. Mulai dari kedai-kedai kopi besar seperti Starbucks, Java Dancer, Vosco hingga kedai kedai kopi kecil di pinggir jalan, atau both both kecil yang bisa kita temukan di pinggir jalan yang hanya melayani take away.

Munculnya kedai-kedai kecil yang ada di kota malang membuat para pecinta kopi semakin dimanjakan. Karna dengan banyaknya kedai kopi tersebut maka pilahan kopi akan semakin

banyak. Sehingga para pecinta kopi dapat menemukan kopi yang mereka sukai. Karna selera konsumen yang berbeda- beda pemilik kedai kopi harus pandai-pandai dalam mengolah produk yang akan mereka tawarkan pada para pecinta kopi atau yang biasa disebut konsumen.

Dengan merebaknya kedai kopi di kota malang terciptalah persaingan di antara para penjual kopi untuk menarik konsumen agar membeli produk yang mereka jual dan membuat konsumen kembali membeli lagi dan lagi kopi yang mereka jual. Oleh sebab itu para pemilik kedai kopi tersebut harus memperhatikan faktor-faktor apa saja yang harus diperhatikan dalam mendapatkan kepuasan konsumen.

Di kota terdapat kedai kopi yang bernama Rotary caffe. Kedai Rotary caffe terletak di daerah Sudimoro, tepatnya di jalan ikan Tombro merupakan salah satu kedai dari sekian banyaknya kedai yang menyajikan kopi yang berkualitas untuk para seluruh pecinta kopi di Kota Malang. Daerah sudimoro sendiri terkenal akan sentral kopinya. Sehingga kedai Rotary harus bersaing dengan berbagai macam kedai kopi yang berada di daerah tersebut.

Di sini kedai kopi Rotary dituntut untuk mengerti apa yang diinginkan dan diharapkan oleh konsumen. Dengan mengerti apa yang diinginkan dan diharapkan oleh konsumen, Kedai Rotary cafe dapat memenuhi kepuasan konsumen. Dengan begitu konsumen akan datang dan membeli produk yang diinginkan.

Kedai kopi Rotary baru berdiri pada tanggal 23 januari 2018. Dengan usia yang belum genap 1 tahun kedai kopi Rotary terus mencoba untuk menghadirkan produk-produk kopi terbaik untuk memenuhi keinginan dan harapan penikmat kopi yang bervariasi, yang tinggal berada di kota Malang.

Menurut penulis untuk mencapai kepuasan konsumen tersebut kedai rotary harus memperhatikan 3 faktor utama, yaitu harga, kualitas produk dan kualitas pelayanan.

Apa itu harga? Menurut Kotler dan Armstrong (2001), pengertian harga adalah sejumlah uang yang dibebankan terhadap suatu produk (barang atau jasa), atau jumlah nilai yang harus dibayar konsumen demi mendapatkan manfaat dari produk tersebut.

Dalam menentukan harga, Kedai kopi Rotary harus tau berapa harga dari produk-produk yang akan mereka tawarkan kepada konsumen. Dengan mengetahui harga yang pas, maka kedai kopi Rotary dapat mencapai kepuasan konsumen.

Banyak hal yang harus diperhatikan dalam penentuan harga. Seperti HPP (harga pokok penjualan) dari produk yang ditawarkan, bahan-bahan yang digunakan dalam pembuatannya, hingga tingkat kesulitan dalam membuat produk tersebut. Pihak kedai juga harus memperhatikan segmentasi pasar yang mereka bidik. Dengan begitu mereka tidak salah membuat harga suatu produk.

Apa itu kualitas produk? Menurut Kotler dan Amstrong, (2008), kualitas produk (*product quality*) merupakan senjata strategi potensial untuk mengalahkan pesaing. Kemampuan dari kualitas produk untuk menunjukkan berbagai fungsi termasuk di dalamnya ketahanan, handal, ketepatan, dan kemudahan dalam penggunaan.

Apa itu kualitas pelayanan? Menurut Tjiptono, (2007) kualitas pelayanan dapat diartikan sebagai upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan konsumen serta ketepatan penyampaiannya dalam mengimbangi harapan konsumen.

Meningkatnya intensitas persaingan dan jumlah pesaing kedai Rotary harus selalu memperhatikan kebutuhan dan keinginan konsumen serta berusaha memenuhi harapan konsumen dengan cara memberikan harga, produk dan pelayanan yang lebih memuaskan daripada yang dilakukan oleh pesaing. Dengan demikian, hanya perusahaan yang berkualitas yang dapat bersaing dan menguasai pasar (Atmawati dan Wahyudin, 2004). Menurut Schnaars (dalam Tjiptono, 1997) tujuan suatu bisnis adalah untuk menciptakan para pelanggan merasa puas.

Berdasarkan uraian di atas maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul **“ ANALISIS PENGARUH KUALITAS PRODUK, KUALITAS PELAYANAN DAN HARGA TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN KEDAI KOPI ROTARY DI KOTA MALANG”**

1.2 PERUMUSAN MASALAH

Berdasarkan uraian diatas, maka perumusan masalah dalam penelitian ini adalah :

1. Bagaimana pengaruh harga, kualitas produk dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen?

1.3 TUJUAN PENELITIAN

1. Untuk mengetahui apakah harga yang ditawarkan oleh kedai kopi Rotary berpengaruh terhadap kepuasan konsumen.
2. Untuk mengetahui apakah kualitas produk yang ditawarkan oleh kedai kopi Rotary berpengaruh terhadap kepuasan konsumen.
3. Untuk mengetahui apakah kualitas pelayanan yang diberikan oleh kedai kopi Rotary berpengaruh terhadap kepuasan konsumen.

1.4 MANFAAT PENELITIAN

1. Manfaat teoritis
 - a) Hasil penelitian ini di harapkan dapat digunakan sebagai sarana untuk

memperkaya dan mengembangkan ilmu pengetahuan khususnya di bidang kepuasan konsumen

b) Hasil penelitian ini diharapkan dapat menambah pemahaman tentang beberapa faktor yang perlu diperhatikan dalam memenuhi kepuasan konsumen

2. Manfaat Praktis

a) Bagi kedai

Dapat digunakan sebagai referensi untuk meningkatkan kualitas produk, kualitas pelayanan dan pertimbangan harga yang sesuai untuk memenuhi kepuasan konsumen.

b) Bagi penulis

Dapat mengetahui faktor-faktor apa saja yang dipertimbangkan oleh konsumen untuk mencapai suatu kepuasan.