

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Perkembangan bisnis di Indonesia semakin hari berkembang dengan pesat. Semua pelaku bisnis mencari inovasi baru yang lebih unggul dibandingkan dengan pesaingnya, Hal ini bertujuan agar pelanggan dapat membedakan usaha mereka dari yang lain. Menurut (Binaroesa et al.,2021) bidang bisnis yang sedang mendominasi kinerja kreatif pada saat ini adalah yang bergerak di bidang kuliner. Pada saat ini semakin banyak bisnis kuliner yang menawarkan konsep yang menarik, dengan cara mengeksplorasi cita rasa tradisional mau pun mengadopsi budaya dari global. Menyajikan makanan dan minuman dengan sentuhan kekinian yang menarik minat generasi muda merupakan salah satu cara yang dilakukan oleh banyak pelaku bisnis kuliner.

Salah satu bidang bisnis kuliner yang sangat menjanjikan untuk saat ini adalah kafe. Penelitian yang dilakukan oleh (Erianto, 2018) bisnis kafe memiliki pertumbuhan yang pesat karena banyaknya prasarana pendukung dan banyaknya inovasi serta kreatifitas dalam pengolahannya. Akibatnya, berbagai jenis kafe semakin diminati oleh masyarakat. Persaingan yang ketat dalam industri ini membuat pengusaha harus mencari cara baru dan kreatif untuk tetap kompetitif. Salah satu cara untuk memenangkan persaingan dengan kompetitor lainnya dengan menciptakan harga yang ramah kantong, kualitas pelayanan yang baik, terjadinya sebuah kepuasan pelanggan dan meningkatnya loyalitas konsumen

Menurut (Kotler dan Keller, 2020) harga merupakan salah satu faktor yang menyebabkan konsumen bisa loyal terhadap suatu merek. Konsumen akan lebih loyal ketika mereka mendapatkan harga yang sesuai dengan apa yang mereka rasakan. (Tjiptono, 2019) menjelaskan bahwa harga merupakan suatu nilai uang yang dapat ditukarkan konsumen untuk mendapatkan barang atau jasa yang mereka inginkan. Penetapan harga yang tepat akan membuat konsumen menjadi tertarik dan dapat mempertahankan konsumen untuk saat ini. Konsumen yang mendapatkan harga yang sesuai dengan kualitas yang diterima cenderung akan merasa puas.

(Zeithaml et al., 2019) kualitas pelayanan juga menjadi faktor yang menyebabkan konsumen akan loyal kepada suatu merek. Hal tersebut sejalan dengan (Millah dan Suryana, 2020) kualitas pelayanan merupakan sejauh mana suatu bisnis dapat memberikan atau menawarkan pelayanan terbaik dengan metode yang tidak bertentangan dengan prinsip bisnis yang bermoral. Bisnis yang baik dapat mendorong kepuasan konsumen dan dapat meningkatkan loyalitas konsumen dari waktu ke waktu secara terus menerus. Selain meningkatkan loyalitas pelanggan dalam menghadapi persaingan yang ketat, kualitas layanan yang tinggi membantu bisnis tetap kompetitif di pasar yang semakin dinamis.

Menurut (Fatihudin dan Firmansyah, 2019) faktor selanjutnya yang dapat mempengaruhi loyalitas konsumen (*Loyalitas konsumen*) adalah kepuasan pelanggan. Kepuasan pelanggan adalah pengukuran atau indikator sejauh mana pelanggan atau pengguna Harga perusahaan atau jasa sangat senang dengan Harga atau jasa yang diterima, kepuasan pelanggan adalah perbandingan antara

harapan terhadap persepsi pengalaman. Dalam buku teks standar *Marketing Management* yang ditulis oleh (Kotler & Keller,2012) dalam buku (Tjiptono, 2019) menyatakan bahwa kepuasan pelanggan adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja atau hasil yang dirasakan dibandingkan dengan harapannya.

Menurut (Curatman dkk, 2020) loyalitas pelanggan dapat dapat dirancang dengan cara membangun loyalitas konsumen dan meningkatkan laba penjualan melalui pemberian insetif atau hadiah kepada pelanggan yang bertujuan meningkatkan loyalitas pelanggan dengan memberi imbalan atas pembelian berulang konsumen. adapun pendapat dari beberapa ahli diatas dapat disimpulkan bahwa loyalitas pelanggan adalah orang yang membeli secara teratur dan berulang-ulang, pelanggan yang setia akan terus menerus dan berulang kali untuk memuaskan keinginannya yang dipresentasikan dalam pembelian yang konsisten terhadap Harga atau jasa.

Keyo Coffee And Eatery berada pada Jl. Kapten Zaidi Saleh No.4 RT.33 Pal 5 kota baru, jambi. Keyo, Paal Lima, Kec. Kota Baru, Kota Jambi, 36128. Buka setiap hari dari jam 08.00 pagi sampai jam 23.00 malam. Didirikan pada tahun 2020 menjual makanan dan minuman yang dapat dinikmati konsumen dengan harga yang masih ramah dikantong pelajar dan mahasiswa. Umumnya konsumen yang datang pada *Keyo Coffee And Eatery* adalah kalangan pelajar, mahasiswa yang ingin bersantai mengerjakan tugas dan para pekerja yang ingin mencari suasana baru. *Keyo Coffee And Eatery* juga memberikan pelayanan untuk konsumen yang ingin bertanya seputar rekomendasi *coffe* dan makanan yang cocok untuk dirinya. Keyo

Cafe juga menyediakan pembayaran secara tunai maupun non-tunai.

Tabel 1. 1 Menu Makanan Dan Minuman Pada Keyo Cafe

| Makanan | | Minuman | |
|-------------------------|------------|------------------------------|-----------|
| Singkong & Cireng | Rp. 15.000 | Caramel Chocolate Almond | Rp 20.000 |
| Nasi Goreng Kampung | Rp 35.000 | Chocolate Mild Dinosaurus | Rp 20.000 |
| Nasi Ayam Suwir Bali | Rp 35.000 | Classic Vanila Base | Rp 20.000 |
| Nasi Rendang Sapi | Rp 38.000 | Cookies And Cream | Rp 20.000 |
| Nasi Ayam Cabe Hijau | Rp 38.000 | Strawwbery Chese Cake | Rp 20.000 |
| Ayam Geprek | Rp 38.000 | Red Velvet | Rp 20.000 |
| Soto Ayam | Rp 38.000 | Coffeekeyo | Rp 18.000 |
| Rendang Sapi | Rp 38.000 | Pandanlatte | Rp 20.000 |
| Kwetiau | RP 18.000 | Capucino | Rp 18.000 |

Sumber : *Keyo Cafe*

Keyo Cafe adalah salah satu kafe yang menyediakan berbagai pilihan makanan dan minuman dengan harga yang terjangkau untuk kalangan mahasiswa, anak kos dan pekerja. Menu makanan yang ditawarkan juga menarik seperti Nasi Goreng Kampung, Ayam Geprek, dan Ayam Cabe hijau dan minuman yang ditawarkan juga bervariasi seperti *Red Velvet*, *Classic Vanila Base*, dan *Pandalatte* tak hanya itu ada juga kopi klasik seperti *Capucino*. Menu makanan

dan minuman yang paling *bestseller* pada *Keyo Cafe* yaitu Nasi Goreng Kampung dan *Caramel Chocolate Almond*. *Keyo Coffee and Eatery*

Gambar 1. 1
Data Omzet Penjualan Pada *Keyo Cafe* tahun 2023



Sumber : *Keyo Cafe*

Berdasarkan data penjualan diatas ditampilkan dalam bentuk garfik maka dapat dilihat kenaikan dan penurunannya. Terjadi kenaikan yang begitu pesat pada bulan April yaitu sebesar 11,63% tercatat penjualan tertinggi pada tahun 2023 dari bulan Januari – Oktober. Hal ini bisa terjadi dikarenakan libur panjang lebaran idul fitri, oleh sebab itu penjualan bulan April naik pesat di *Keyo Cafe*. Pada bulan juli sebesar 11% dan Agustus sebesar 10,65% menunjukkan kenaikan yang cukup stabil dikarenakan masih dalam priode penghabisan libur sekolah oleh sebab itu banyak pengunjung yang datang pada *Keyo Cafe* yang hanya ingin bersantai dan sekedar menghabiskan waktunya sejenak. Kemudian pada bulan Februari sebesar 8,83% terjadi penurunan penjualan yang cukup pesat. Hal ini bisa disebabkan masih kurang kualitas pelayanan dan kepuasan pelanggan terhadap *Keyo Cafe*.

Gambar 1. 2
Data Omzet Penjualan Pada Keyo Cafe tahun 2024



Sumber : *Keyo Cafe*

Berdasarkan dari data omzet penjualan *Keyo Cafe* tahun 2024. Menampilkan kenaikan dan penurunan. Dapat dilihat dari bulan Januari 7,41% – Februari 8,46% hanya mengalami sedikit kenaikan omzet penjualan saja. Namun penjualan yang paling tinggi berada pada bulan Maret yaitu sebesar 14,4%. pada bulan April – Juni dan mulai terjadi kenaikan bertahap pada bulan Juli – Oktober. Hal ini bisa terjadi dikarenakan masih kurang maksimalnya kualitas pelayanan yang diberikan oleh *Keyo Cafe* yang membuat konsumen merasa tidak puas akan pelayanan yang diterima dan dapat menimbulkan konsumen tidak loyal pada *Keyo Cafe* oleh karena itu penjualan tidak mengalami peningkatan yang cukup pesat seperti pada bulan Maret.

Setelah melakukan survei kepada konsumen *Keyo Cafe*, peneliti menemukan adanya masalah. Pertama, harga *Keyo Cafe* bisa dibilang tinggi untuk hidangan yang mungkin sedikit berbeda dari apa yang terlihat dimenu, yang

mungkin membuat pelanggan enggan untuk kembali. Masalah yang kedua, yaitu kualitas pelayanan pada *Keyo Café* masih kurang baik dapat dilihat dari rasa makanan yang masih kurang konsisten mulai dari yang terlalu asin dan masih ada yang hambar, namun dilain sisi kadang rasa makanan yang disajikan enak. Jika hal tersebut sering terjadi akan menyebabkan konsumen tidak puas dan tidak terjadi loyalitas konsumen. Masalah yang ketiga, yang harus diperhatikan adalah kepuasan pelanggan. Kepuasan pelanggan dipengaruhi oleh seluruh pengalaman konsumen ketika berada di *Cafe* serta produk yang mereka terima. Kemungkinan besar konsumen tidak akan kembali dan konsumen tidak akan loyal jika mereka tidak puas dengan harga atau layanan yang mereka terima.

Studi-studi ini mengungkapkan bahwa pengaruh harga, kualitas pelayanan dan kepuasan pelanggan memainkan peran penting dalam mempengaruhi loyalitas konsumen. Oleh karena itu, *Keyo Cafe* Kota Jambi, akan fokus pada peningkatan terhadap harga, kualitas pelayanan dan kepuasan pelanggan yang efektif dapat berpotensi menimbulkan dampak positif pada loyalitas konsumen.

Dari analisis dan uraian diatas maka penulis mencoba melakukan penelitian ini dalam bentuk proyek penelitian dengan judul **“Pengaruh Harga, Kualitas Pelayan Dan Kepuasan Pelanggan Terhadap *Costomer Loyalty Keyo Cafe* Kota Jambi”**

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang dikemukakan di atas, maka rumusan masalah dalam penelitian ini sebagai berikut :

1. Apakah Harga berpengaruh terhadap *Loyalitas konsumen* di *Keyo Cafe* Kota Jambi?

2. Apakah Kualitas Pelayanan berpengaruh terhadap *Loyalitas konsumen* di *Keyo Cafe* Kota Jambi?
3. Apakah Kepuasan Pelanggan berpengaruh terhadap *Loyalitas konsumen* di *Keyo Cafe* Kota Jambi?
4. Apakah Harga, Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Pelanggan secara bersama- sama berpengaruh terhadap *Loyalitas konsumen* di *Keyo Cafe* Kota Jambi?

1.3 Batasan Masalah

Agar penelitian ini tidak merambat keluar dari pembahasan dan berfokus pada topik yang diangkat “Pengaruh Harga, Kualitas Pelayan Dan Kepuasan Pelanggan Terhadap *Loyalitas konsumen* di *Keyo Cafe* Kota Jambi” dibatasi pada:

1. Mencakup subjek hanya dibatasi pada konsumen *Keyo Cafe* di daerah Kota Jambi.
2. Faktor yang dibatasi hanya seputar Harga pada *Loyalitas konsumen Keyo Cafe* Kota Jambi.
3. Faktor yang dibatasi hanya seputar Kualitas Pelayanan pada *Loyalitas konsumen Keyo Cafe* Kota Jambi.
4. Faktor yang dibatasi hanya seputar Kepuasan Pelanggan pada *Loyalitas konsumen Keyo Cafe* Kota Jambi.
5. Faktor yang dibatasi hanya seputar Harga, Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Pelanggan pada *Loyalitas konsumen Keyo Cafe* Kota Jambi.

1.4 Tujuan Penelitian

1. Untuk menganalisis pengaruh Harga terhadap *Loyalitas konsumen* di

Keyo *Cafe* Kota Jambi.

2. Untuk menganalisis pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap *Loyalitas konsumen* di Keyo *Cafe* Kota Jambi.
3. Untuk menganalisis pengaruh Kepuasan Pelanggan terhadap *Loyalitas konsumen* di Keyo *Cafe* Kota Jambi.
4. Untuk menganalisis apakah Harga, Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Pelanggan berpengaruh terhadap *Loyalitas konsumen* di Keyo *Cafe* Kota Jambi.

1.5 Manfaat Penelitian

1. Manfaat Akademis

Hasil penelitian diharapkan dapat menambah wawasan ilmu pengetahuan tentang manajemen pemasaran, teori dan konsep yang telah diterima penulis selama kuliah. Dan diharapkan dapat menjadi referensi yang dijadikan bahan perbandingan bagi peneliti lain yang melakukan penelitian berkaitan dengan kualitas pelayanan dan loyalitas pelanggan.

2. Manfaat Praktis

Hasil penelitian diharapkan dapat memberikan informasi tambahan kepada Keyo *Cafe* Kota Jambi sebagai bahan pertimbangan dalam rangka menentukan strategi pengambilan keputusan mengenai harga, kualitas pelayanan dan kepuasan pelanggan dalam mendapatkan loyalitas konsumen (*customer loyalty*).

1.6 Sistematika Penulisan

Untuk mempermudah melihat dan mengetahui pembahasan yang ada pada

penelitian ini secara menyeluruh, maka perlu dikemukakan sistematika yang merupakan kerangka dan pedoman penulisan penelitian ini. Adapun sistematika penulisannya adalah sebagai berikut:

BAB I : PENDAHULUAN

Bab ini berisikan tentang Latar Belakang Masalah, Rumusan Masalah, Batasan Masalah, Tujuan dan Manfaat Penelitian serta Sistematika Penulisan.

BAB II : LANDASAN TEORI

Dalam bab ini berisi beberapa teori dan konsep umum yang dideskripsikan yang mendukung penelitian yang dikutip dari jurnal atau buku dan pendapat para pakar yang berhubungan dengan permasalahan yang penulis angkat, seperti : Pengaruh, harga, kualitas pelayanan, kepuasan pelanggan, SPSS, dan *Keyo Cafe*.

BAB III: METODELOGI PENELITIAN

Pada bab ini berisi tentang apa saja metode atau pendekatan yang akan digunakan dalam menguraikan permasalahan penelitian untuk mencapai tujuan penelitian meliputi model-model yang digunakan, teknik pengumpulan data, teknik analisis dan serta pendekatan yang digunakan dalam penelitian.

BAB IV: MODEL DAN INSTRUMEN PENELITIAN

Pada bab ini berisi pengaruh harga, kualitas pelayanan, kepuasan pelanggan terhadap *costomer loyalty* melalui penyebaran kuesioner secara online kemudian data tersebut akan diolah menggunakan aplikasi

penghitungan data SPSS.

BAB V: HASIL DAN PEMBAHASAN

Pada bab ini akan menguraikan tentang hasil dari pengaruh yang telah dilakukan oleh peneliti pada objek serta rekomendasi untuk *Keyo Cafe* sebagai bahan pertimbangan dan masukan.

BAB VI: PENUTUP

Pada bab ini, akan dijelaskan kesimpulan yang didapat dari tahap-tahap analisis yang telah dibuat beserta saran atau masukan bagi *Keyo Cafe* untuk mendukung perkembangan brand image dan social media marketing pada masa mendatang.