

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang Masalah**

Dewasa ini, perekonomian Indonesia berkembang secara pesat hal tersebut membuat pasar bisnis dan segala bentuk usaha di Indonesia otomatis ikut berkembang dan tentunya hal tersebut mendorong terciptanya persaingan bisnis yang ketat. Selain laju perekonomian, perubahan teknologi dan cepatnya arus informasi juga membuat persaingan bisnis semakin ketat. Sehingga hal tersebut mendorong para pelaku bisnis untuk terus memperbaiki kualitas bisnisnya guna menambah dan mempertahankan para konsumennya.

Persaingan ketat juga terjadi dalam bisnis Coffe Shop. Menurut Rap (2012) Coffe Shop sendiri umumnya adalah sebuah tempat untuk menikmati kopi dengan berbagai jenis kopi yang dibuat oleh Barista (nama untuk pembuat kopi) dan berbagai menu makanan ringan. Perkembangan Coffe Shop di Indonesia baru saja mulai terlihat beberapa tahun kebelakang, tetapi perkembangannya cukup cepat dan menjadi salah satu usaha yang dapat diperhitungkan yang dapat menghasilkan laba banyak. Indonesia termasuk salah satu produsen kopi terbesar di dunia untuk kopi jenis robusta dan jenis arabika. Dewasa ini banyak coffe shop yang bukan hanya menawarkan kualitas kopi tetapi juga pelayanan dan harga yang bisa memuaskan para konsumen.

Sekarang ini hampir semua kalangan dan lapisan masyarakat sering menghabiskan waktu bersama teman maupun keluarga di Coffe Shop. Semata-mata mereka ingin bersantai sambil menikmati segelas kopi dan menikmati suasana yang bisa menyegarkan kembali kondisi badan dan pikiran, dengan

teman maupun keluarga. Sehingga hal tersebut membuat Coffe Shop mulai marak di kota-kota besar termasuk Salatiga.

Salatiga sendiri adalah sebuah Kotamadya yang berada di provinsi Jawa tengah. Berdasarkan data yang didapat dari Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Salatiga (Januari 2011) dengan jumlah penduduk Salatiga yaitu 177.088 Penduduk, dengan rincian umur sebagai berikut :

**Tabel 1.1**  
**Jumlah Penduduk Salatiga Berdasarkan Usia**

No	Usia	Jumlah
1	0 - 19 Tahun	52.807
2	20 – 39 Tahun	62.103
3	40 – 54 Tahun	37.025
4	55 – 74 Tahun	20.629
5	> 74 Tahun	4.524
<b>Jumlah Penduduk</b>		<b>177.088</b>

Sumber : Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Salatiga (Januari 2011)

Berdasarkan usia konsumen, mayoritas konsumen Coffe Shop berumur 20–39 dengan jumlah 62.103 Penduduk dari 177.088 penduduk. dengan persentase 35,41% dari penduduk Salatiga. Hal tersebut merupakan salah satu alasan dimana banyak bermunculan Coffe Shop dikota Salatiga sehingga persaingan untuk menambah dan mempertahankan konsumen sangat ketat.

Seiring dengan semakin banyak nya Coffe Shop yang berkembang, maka pembisnis harus mampu bersaing dan berinovasi untuk memuaskan konsumen, kepuasan konsumen penting untuk digunakan untuk bekal dalam menghadapi persaingan yang ketat dalam bisnis coffe shop. Menurut Ritonga (dalam dea,

2014:4) Kepuasan konsumen akan dipengaruhi oleh berbagai faktor, khususnya faktor kualitas produk, harga dan promosi. Selain faktor-faktor tersebut, faktor kualitas pelayanan juga penting untuk memenangkan persaingan di pasar dan tentunya juga untuk memuaskan konsumen.

Menurut Schanaars (dalam Tjiptono, 2008:24) tujuan suatu bisnis adalah untuk menciptakan para pelanggan merasa puas. Kepuasan konsumen sendiri adalah hal yang sangat penting yang harus dijadikan acuan oleh para pembisnis. Menurut Kotler & Armstrong (2001:354) kualitas produk merupakan senjata strategis yang potensial untuk mengalahkan pesaing. Kualitas produk merupakan karakteristik produk atau jasa yang bergantung pada kemampuannya untuk memuaskan kebutuhan pelanggan yang dinyatakan dan diimplikasikan (Kotler dan Armstrong, 2008:272).

Selain kualitas produk, Harga juga merupakan hal yang penting untuk dijadikan pertimbangan dalam memuaskan konsumen, Harga sendiri pada umumnya adalah satuan moneter yang ditukarkan agar memperoleh hak kepemilikan dan mendapatkan sejumlah gabungan produk dan pelayanan.

Sedangkan kualitas Pelayanan merupakan faktor yang penting untuk memuaskan konsumen, Pembisnis harus terus berusaha memenuhi harapan konsumen dengan cara memberikan pelayanan yang lebih memuaskan daripada yang dilakukan pesaing (Almawati dan Wahyuddin, 2004:55). Menurut Naik et al (2010). dalam penelitiannya di India, memperlihatkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan sebesar 45,84% sedangkan sisanya 54,16% dipengaruhi oleh faktor-faktor lain. Suatu pelayanan dikatakan

berkualitas bagi konsumen jika apa yang mereka rasakan sama dengan apa yang mereka harapkan.

Jackpot Coffe Shop. Jackpot Coffe Shop sendiri mulai beroperasi pada tanggal 5 januari 2013 di Jalan Imam bonjol no.37 kota Salatiga. Jackpot Coffe Shop berada di kawasan kota dan juga kawasan mahasiswa, dimana ada beberapa Perguruan Tinggi di kota Salatiga sehingga hal tersebut menambah peluang Jackpot Coffe Shop dalam menjaring konsumen dari mahasiswa/wi perguruan tinggi tersebut.

Dalam penelitian ini, Penulis menggunakan Jackpot Coffe Shop untuk melaksanakan penelitiannya. Berdasarkan uraian di atas, maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian tentang “ Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kualitas Produk dan Harga terhadap Kepuasan Konsumen pada Jackpot Coffe Shop Salatiga

## **1.2 Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang di atas maka rumusan masalah yang berkaitan dengan penelitian yaitu :

1. Apakah kualitas pelayanan, kualitas produk dan harga berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen?
2. Variabel manakah yang paling dominan berpengaruh terhadap kepuasan konsumen?

## **1.3 Pembatasan Penelitian**

Penulis membatasi masalah-masalah yang akan diteliti agar masalah yang akan diteliti tidak terlalu luas dan lebih fokus. Adapun pembatasan masalah dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Penelitian ini dilakukan di Jackpot Coffe Shop Salatiga
2. Responden yang diteliti dalam penelitian ini adalah konsumen yang pernah datang ke Jackpot Coffe Shop
3. Variabel yang diteliti dalam penelitian ini adalah kualitas pelayanan, kualitas produk dan harga.

#### **1.4 Tujuan Penelitian**

Berdasarkan rumusan masalah di atas, maka tujuan penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan, kualitas produk dan harga terhadap kepuasan konsumen pada coffe shop “Jackpot”.
2. Untuk mengetahui variabel manakah yang paling dominan memberikan kepuasan terhadap konsumen

#### **1.5 Manfaat Penelitian**

1. Bagi Perusahaan

Dengan adanya penelitian ini diharapkan dapat digunakan untuk mengetahui variabel mana yang perlu dipertahankan dan ditingkatkan oleh pelaku bisnis untuk memuaskan konsumen.

2. Bagi Akademis

Dengan adanya penelitian ini diharapkan dapat digunakan sebagai bahan referensi tambahan untuk penelitian lebih lanjut dan menambah referensi kepustakaan Fakultas Ekonomi Universitas Islam Indonesia

### 3. Bagi Penulis

Penelitian ini adalah kesempatan bagi penulis dalam menerapkan teori yang di dapat selama kuliah serta menambah pengetahuan dan wawasan penulis dalam dalam kejelasan penerapan ilmu.