

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Penelitian

Perkembangan bisnis saat ini semakin pesat, baik bisnis yang bergerak di bidang manufaktur atau jasa. Perkembangan perekonomian yang menyeluruh diikuti dengan perkembangan teknologi menciptakan persaingan yang ketat. Untuk memperoleh keunggulan dalam persaingan maka perusahaan harus mampu memenuhi kepuasan pelanggannya, dengan strategi yang ditawarkan. Oleh karena itu setiap perusahaan harus menggunakan berbagai cara untuk menarik pelanggan dan mempertahankan dengan cara memberikan kualitas pelayanan agar para pelanggan puas terhadap layanan yang diberikan. Dalam perkembangannya, kebutuhan hidup masyarakat di Indonesia sangat beragam. Salah satu kebutuhan manusia yang paling utama adalah makanan dan minuman.

Di Indonesia banyak restoran dan cafe atau kedai yang tersebar diberbagai tempat. Salah satu produk jasa yang merasakan ketatnya persaingan perusahaan jasa saat ini adalah bisnis café atau kedai. Cafe di Yogyakarta semakin banyak, beragam nama cafe yang menjual produknya yang beranekaragam. Kehidupan pelajar, mahasiswa di Yogyakarta tidak lepas dari kehidupan malamnya yaitu berkumpul bersama teman-teman, keluarga di café. Penulis tertarik melakukan penelitian di kedai Yogyakarta yang terkenal dan sudah mempunyai banyak cabang yaitu filosofi kopi yang terletak di Jl. Pandhawa No.001/17, Tegal Rejo, Sariharjo, Kec. Ngaglik, Kabupaten Sleman, Daerah Istimewa Yogyakarta.

Filosofi kopi dipilih dalam penelitian ini khususnya cabang Yogyakarta karena merupakan kedai kopi yang menawarkan kenyamanan rumah tradisional Yogyakarta dan kejawa-jawaan yang dipadu dengan racikan kopi nikmat para barista. Berbeda dengan kedai kopi pada umumnya, filosofi kopi sangat mengembangkan budaya kopi di Indonesia agar masyarakat Indonesia dapat menikmati. Adanya kedai kopi ini bertujuan untuk membangkitkan budaya kopi di Indonesia, bisnis, petani kopi itu sendiri. Kedai kopi ini cocok untuk menjadi tempat berkumpul dengan teman, saudara, keluarga dll. Menu makanan dan minuman yang ditawarkan juga beranekaragam guna untuk menyesuaikan keinginan pelanggan. Kedai filosofi kopi menyadari bahwa menyajikan makanan dan minuman tidak cukup untuk memenuhi kepuasan pelanggan, maka dari itu perlunya kualitas layanan didalam suatu pelayanan sehingga dapat menimbulkan kepuasan pelanggan terhadap kedai filosofi kopi. Hal ini yang membuat kedai kopi filosofi kopi berbeda dengan kedai kopi lainnya. Filosofi kopi Yogyakarta berusaha menawarkan sesuatu yang unik dari para pesaingnya yang diharapkan dapat menarik minat konsumen dengan berupaya mempertahankan pelayanan yang memadai.

Tabel 1. 1
Daftar Pesaing Kedai Filosofi Kopi Jogja

Nama Coffe Shop	Alamat
Kolona kitchen & coffe	Jl. Palagan tentara pelajar No. km.8, karang moko, Sariharjo, Ngaglik, Sleman, Yogyakarta
Epic Coffee & Epilog Furniture	Jl. Palagan Tentara Pelajar No.29, Mudal, Sariharjo, Ngaglik, Sleman, Yogyakarta
Kyoto garage café & kitchen	Jl. Palagan Tentara Pelajar No.60, karang moko, Sariharjo, Ngaglik, Sleman, Yogyakarta

Sumber: Hasil observasi oleh peneliti

Berdasarkan tabel diatas menunjukkan 3 pesaing kedai filosofi kopi yang lokasinya tidak terlalu jauh, yang sampai saat ini menjadi salah satu pusat perkumpulan mahasiswa, keluarga dll. Sekian banyak pilihan café atau kedai yang ada, banyak hal yang menjadi pertimbangan konsumen, baik itu kualitas pelayanan, harga dan fasilitas sehingga dapat memberikan kepuasan bagi konsumennya. Hal yang perlu diperhatikan dalam persaingan adalah bagaimana konsumen menerima dan merasakan manfaat nilai dari suatu produk, rasa puas dan komitmen pada produk tersebut (Mowen & Minor, 2010).

Kepuasan konsumen mempunyai arti keistimewaan suatu produk atau jasa yang menyediakan tingkat kesenangan konsumen yang berkaitan dengan pemenuhan kebutuhan konsumsi konsumen. Ada tiga tingkat kepuasan konsumen yaitu jika kinerja dibawah harapan, maka konsumen akan merasa kecewa tetapi jika kinerja sesuai dengan harapan konsumen akan merasa puas dan jika kinerja bisa melebihi harapan maka konsumen akan merasakan sangat puas. Kepuasan konsumen dipengaruhi oleh banyak factor yaitu kualitas pelayanan, persepsi harga dan fasilitas.

Kualitas pelayanan sangat penting bagi perusahaan untuk strategi, kualitas pelayanan berpusat pada pemenuhan keinginan serta ketepatan penyampaian untuk mengimbangi harapan konsumen. Pelayanan yang dimaksud yaitu sesuatu yang diberikan oleh perusahaan yang bersangkutan selama calon konsumen berada diperusahaan untuk mencari informasi atau konsumen yang sudah memakai jasa tersebut.

Persepsi harga menurut Peter & Olson (2013) yang mengatakan bahwa persepsi harga terkait dengan bagaimana informasi harga dipahami oleh konsumen dan memberi

arti yang mendalam bagi mereka. Harga juga sangat penting bagi perusahaan untuk menarik pelanggan. Bagi perusahaan penetapan harga merupakan cara untuk membedakan penawarannya dari para pesaing (Hasan, 2013).

Fasilitas merupakan sesuatu yang disediakan perusahaan untuk para pelanggan yang bertujuan untuk memberikan kenyamanan, keamanan dan kepuasan. Pemberian fasilitas merupakan hal yang sangat penting dalam kemajuan dan perkembangan perusahaan. Fasilitas yaitu sarana untuk mempermudah konsumen dalam melakukan aktivitas atau kegiatan-kegiatannya sehingga kebutuhannya dapat terpenuhi (Hasan, 2013).

Tabel 1.2
Hasil wawancara 20 konsumen kedai filosofi kopi Jogja

No	Variabel	Persentase (%)
1	Kualitas Pelayanan	45
2	Persepsi Harga	30
3	Fasilitas	43

Sumber: Hasil wawancara peneliti

Berdasarkan data yang disajikan pada tabel diatas dapat diketahui bahwa sebanyak 45% menyatakan kualitas pelayanan baik, sebanyak 30% menyatakan persepsi harga tinggi, sebanyak 43% menyatakan fasilitas baik

Fenomena saat ini yang terjadi pada kedai filosofi kopi sehingga dilakukannya penelitian ulang dengan variable kualitas pelayanan, persepsi harga, dan fasilitas adalah banyaknya pesaing disekitar filosofi kopi jogja hal ini juga berpengaruh dalam naik turunnya konsumen yang berkunjung pada filosofi kopi jogja. Perusahaan seharusnya

dapat mempertahankan konsumen dengan meningkatkan pelayanan, fasilitas agar konsumen komitmen dengan produk atau jasa kita.

Penelitian ini merupakan hasil replikasi dari Pantilu (2018) Variabel yang digunakan tetap sama yaitu Kualitas Pelayanan, Persepsi Harga, Fasilitas dan Keputusan Konsumen. Kemudian peneliti mengubah objek penelitian menjadi kedai Filosofi Kopi Yogyakarta sedangkan penelitian Pantilu yaitu warunk bandito manado. Teknik analisis yang digunakan juga berbeda, dalam penelitian ini peneliti menggunakan SPSS (*Statistical Product and Service Solutions*) sedangkan penelitian sebelumnya menggunakan PLS-SEM (*Partial Least Square- Structural Equation Modeling*).

Berdasarkan uraian diatas, maka permasalahan yang diungkapkan dalam penelitian ini yaitu mengetahui bagaimana :

- 1) Pengaruh kualitas pelayanan, persepsi harga dan fasilitas terhadap keputusan konsumen pada kedai filosofi kopi Yogyakarta.
- 2) Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen pada kedai filosofi kopi Yogyakarta.
- 3) Pengaruh persepsi harga terhadap kepuasan konsumen pada kedai filosofi kopi Yogyakarta.
- 4) Pengaruh fasilitas terhadap kepuasan konsumen pada kedai filosofi kopi Yogyakarta.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang diatas dapat dirumuskan masalah sebagai berikut :

1. Apakah kualitas pelayanan, persepsi harga dan fasilitas secara bersama-sama berpengaruh terhadap kepuasan konsumen Filososi kopi cabang Yogyakarta?
2. Apakah kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan konsumen Filososi kopi cabang Yogyakarta?
3. Apakah persepsi harga berpengaruh terhadap kepuasan konsumen Filososi kopi cabang Yogyakarta?
4. Apakah fasilitas berpengaruh terhadap kepuasan konsumen Filososi kopi cabang Yogyakarta?

C. Tujuan Penelitian

Penelitian ini dilaksanakan dengan tujuan :

1. Untuk menganalisis dan menjelaskan pengaruh kualitas pelayanan, persepsi harga, fasilitas terhadap kepuasan konsumen Filososi kopi cabang Yogyakarta.
2. Untuk menganalisis dan memperjelaskan pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen Filososi kopi cabang Yogyakarta.
3. Untuk menganalisis dan menjelaskan pengaruh persepsi harga terhadap kepuasan konsumen Filososi kopi cabang Yogyakarta.
4. Untuk menganalisis dan menjelaskan pengaruh fasilitas terhadap kepuasan konsumen Filososi kopi cabang Yogyakarta.

D. Manfaat Penelitian

Dari penelitian ini diharapkan terdapat beberapa manfaaat yaitu :

1. Manfaat Teoritis

Penelitian ini diharapkan untuk menguji ulang teori dan mengetahui seberapa signifikan hubungan antara kualitas layanan, persepsi harga, dan fasilitas terhadap kepuasan konsumen.

2. Manfaat Praktis

a. Bagi Perusahaan

Memberikan informasi yang berguna bagi perusahaan dalam mengambil kebijakan dimasa mendatang yang berkaitan dengan strategi pemasaran terkait kualitas layanan, persepsi harga dan fasilitas agar mendapatkan kepuasan seorang konsumen.

b. Bagi Konsumen

Dari hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan informasi kepada masyarakat atau konsumen filosofi kopi.