

# BAB I

## PENDAHULUAN

### A. Latar Belakang Masalah

Perkembangan ekonomi di Indonesia telah menuju ke arah yang lebih baik, sejalan dengan perkembangan dunia bisnis. Semakin banyak yang membuka dan mengembangkan usaha mereka diantaranya bisnis kuliner, yang mana saat ini berkembang cukup pesat yang dipengaruhi oleh faktor seperti gaya hidup masyarakat. Hal ini dapat diketahui dari banyaknya jumlah warung kopi dan Cafe.

Saat ini masyarakat cenderung lebih memiliki kesibukan dan mobilitas yang tinggi. Mereka umumnya lebih sering menghabiskan waktu diluar rumah. Karena alasan kepraktisan dan kenyamanan, mereka biasanya mengunjungi tempat-tempat makan untuk berkumpul bersama keluarga dan teman, bertemu klien, atau hanya sekedar untuk bersantai ditengah kesibukan mereka. Cafe merupakan salah satu tempat yang banyak dipilih. Cafe dinilai tidak hanya menawarkan makanan dan minuman saja, tetapi juga menawarkan fasilitas yang dapat memberikan kenyamanan bagi pengunjungnya. Tidak heran bila para pengunjung cafe bisa menghabiskan waktu berjam-jam berada disana. Selain terlibat perbincangan santai, sebagian pengunjung juga menggunakan cafe sebagai tempat menyelesaikan tugas atau pekerjaan.

Paimo Coffee merupakan salah satu kedai kopi yang ada di lingkup Kota Malang khususnya daerah Kecamatan Dau Kabupaten Malang. Lokasinya yang strategis membuat kedai kopi ini banyak dikunjungi oleh seluruh golongan. Paimo Grup berdiri sejak tahun 2021, Kedai Kopi yang menyungung konsep klasik membuat tempat ini terlihat minimalis namun nyaman sebagai tempat bertukar cerita hingga tempat bekerja. Aspek pendukung atmosfer dalam kedai kopi semacam penerangan yang jelas, dan dengan iringan musik membuat kedai kopi ini semakin terasa nyaman. Paimo Coffee menawarkan minuman kopi serta minuman non kopi yang dihidangkan panas maupun dingin, dan santapan ajudan semacam kentang serta makanan

ringan yang lain. Menu yang ditawarkan cukup mudah dijangkau oleh semua kalangan, diawali dari harga Rp.5.000. Jam operasional yang diaplikasikan sepanjang 24 jam, membuat Paimo Grup banyak dikunjungi pelanggan.

Mengingat pentingnya kualitas pelayanan, harga, dan lokasi dalam industri café, serta dampaknya terhadap kepuasan konsumen, Paimo Coffee menjadi objek yang ideal untuk meneliti hubungan antara ketiga variabel tersebut dengan tingkat kepuasan pelanggan. Terlebih lagi, dengan pertumbuhan bisnis kuliner yang pesat di Indonesia dan perubahan gaya hidup masyarakat yang semakin mobile, penelitian ini dapat memberikan wawasan berharga tentang faktor-faktor yang mempengaruhi kesuksesan sebuah kedai kopi dalam memenuhi kebutuhan dan ekspektasi konsumennya. Fenomena ini menarik untuk diteliti mengingat kepuasan konsumen tidak hanya dipengaruhi oleh produk yang ditawarkan, tetapi juga oleh pengalaman keseluruhan yang didapatkan pelanggan, mulai dari pelayanan yang diterima, kesesuaian harga dengan nilai yang didapat, hingga kemudahan akses lokasi. Dalam konteks ini, penting untuk memahami sejauh mana ketiga faktor tersebut mempengaruhi kepuasan konsumen Paimo Coffee, sehingga dapat memberikan insights berharga bagi pengembangan strategi bisnis yang lebih efektif di industri café.

Tempat merupakan salah satu faktor penunjang bisnis cafe dimana atmosphere yang tercipta dalam membuat konsumen merasakan sesuatu yang berbeda di setiap cafe yang mereka datangi. Suasana cafe yang tercipta dengan desain interior maupun eksterior, suara gemuruh atau tenang, music, penerangan dan segala sesuatu yang akhirnya membentuk perasaan nyaman atau kecewa yang dapat dirasakan oleh konsumen.

Adisaputro (2010) menjelaskan bahwa harapan konsumen terhadap suatu layanan jasa terbentuk dari tiga faktor: pengalaman masa lalu, informasi dari mulut ke mulut (*word of mouth*), dan paparan iklan yang mereka terima. Konsumen secara alamiah akan membandingkan antara layanan yang mereka terima (*perceived service* atau *service outcome*) dengan layanan yang mereka harapkan (*expected service*). Ketika layanan yang diterima tidak memenuhi harapan, konsumen akan merasa kecewa. Sebaliknya, ketika layanan yang

diterima memenuhi atau bahkan melampaui harapan, konsumen cenderung merasa puas dan kemungkinan besar akan menggunakan jasa tersebut kembali di masa depan. Menyadari hal ini, perusahaan berupaya untuk meningkatkan nilai tambah dari penawaran mereka. Tujuannya bukan hanya untuk memenuhi ekspektasi dan memberikan kepuasan kepada konsumen, tetapi juga untuk memberikan pengalaman yang melebihi harapan sehingga menciptakan tingkat kepuasan yang sangat tinggi.

Menurut Lupiyoadi (2014), harga memainkan peranan penting dalam bauran pemasaran, karena penentuan harga terkait langsung nantinya dengan pendapatan yang diterima oleh perusahaan. Keputusan penentuan harga juga sedemikian penting dalam menentukan seberapa jauh layanan/jasa dinilai oleh konsumen, dan juga dalam membangun citra. Penentuan harga juga memberikan persepsi tertentu dalam hal kualitas. Dalam menjalankan bisnis, pelaku usaha harus selalu mengamati perubahan perilaku konsumen, sehingga dapat mengantisipasi perubahan perilaku konsumen tersebut, agar produk yang ditawarkan dapat laku terjual. Pemahaman tentang perilaku mereka sangat penting karena dapat dijadikan modal penting bagi perusahaan untuk mencapai tujuannya termasuk salah satunya adalah mencapai kepuasan mereka (konsumen).

## **B. Rumusan Masalah**

1. Bagaimana kualitas pelayanan, harga, lokasi dan kepuasan konsumen Paimo Coffee?
2. Apakah kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan konsumen di paimo coffee?
3. Apakah harga berpengaruh terhadap kepuasan konsumen di paimo coffee?
4. Apakah lokasi berpengaruh terhadap kepuasan konsumen di paimo coffee?
5. Diantara kualitas pelayanan, harga dan lokasi yang dominan berpengaruh terhadap kepuasan konsumen?

### **C. Tujuan Penelitian**

1. Untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen pada paimo coffee.
2. Untuk mengetahui pengaruh harga terhadap kepuasan konsumen pada paimo coffee.
3. Untuk mengetahui pengaruh tempat pada paimo coffee terhadap kepuasan konsumen.
4. Untuk mengetahui kualitas pelayanan, harga dan tempat secara simultan berpengaruh terhadap kepuasan konsumen.

### **D. Manfaat Penelitian**

Penelitian ini dapat memberikan manfaat pada beberapa pihak.

1. Bagi paimo Coffe

Memperoleh masukan, informasi dan saran pada pihak paimo coffee mengenai factor-faktor yang mempengaruhi kepuasan konsumennya seperti pelayanan, harga, dan tempat guna untuk memenuhi kepuasan konsumen sehingga dapat menentukan Langkah selanjutnya dalam menentukan kebijakan di masa ya akan datang.

2. Bagi Akademisi

Penelitian ini dapat memberikan kontribusi bagi perkembangan ilmu pengetahuan dan akademik di bidang manajemen pemasaran, khususnya dalam memahami pengaruh kualitas layanan, harga, dan tempat terhadap kepuasan konsumen di industri kopi.