

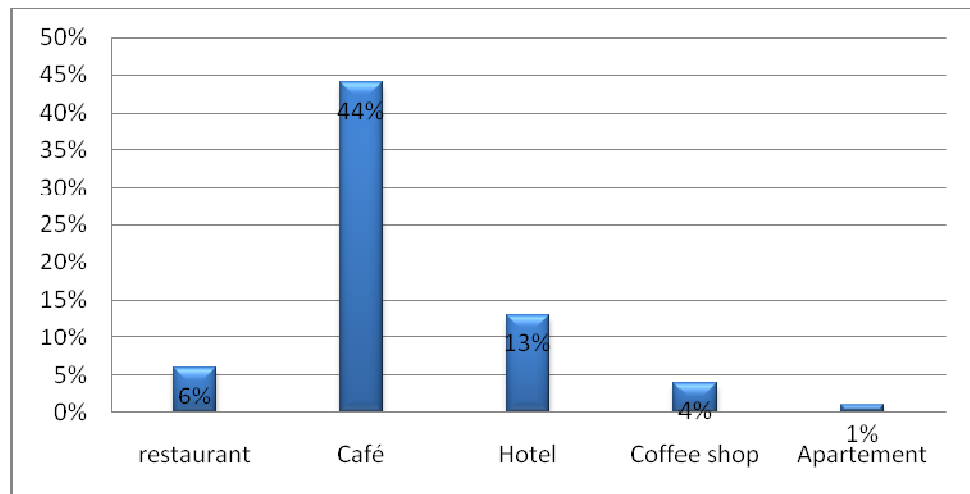
BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Setiap perusahaan dituntut untuk siap menghadapi persaingan bisnis yang semakin ketat dengan perusahaan lain dari seluruh dunia untuk menghadapi globalisasi yang sering dikatakan era dunia tanpa batas. Dengan demikian, lingkungan yang dihadapi suatu perusahaan juga akan semakin kompleks, terutama persaingan di dalam bidang usaha produk dan jasa sekarang ini yang semakin ketat.

Perusahaan harus menyadari bahwa konsumen saat ini menemukan banyak sekali produk dalam berbagai kombinasi barang serta harapan mereka akan mutu dan pelayanan yang terus meningkat. Di tengah pilihan yang begitu banyak, konsumen cenderung memilih tawaran yang paling sesuai dengan kebutuhan serta harapan masing-masing. Begitu banyaknya pilihan industri yang bergerak di bidang jasa dan produk sekarang ini di Bandung sebagai contoh dapat dilihat dalam grafik berikut ini perbandingan Industri Jasa dan Produk yang tercatat pada data Bandung Tourism.



Sumber : www.bandungtourism.com

Gambar 1.1
Perbandingan Industri Jasa dan Produk di Bandung

Dari data di atas dapat disimpulkan, bahwa jenis usaha café adalah usaha yang terbanyak jumlahnya dibanding dengan jumlah usaha lain yang tercatat dalam data Bandung Tourism ini.

Begitu banyak café yang terdapat di Bandung, ini menandakan persaingan yang semakin ketat. Dengan semakin banyaknya perusahaan yang menghasilkan produk sejenis, juga berbagai jasa yang menyajikan layanan serupa. Pada dasarnya keberhasilan suatu perusahaan di dalam memproduksi dan memasarkan produknya, sangat ditentukan oleh ketetapan strategi yang dipakai perusahaan. Dalam hal ini, harga yang mampu memberi kepercayaan di benak konsumen dan kualitas pelayanan yang diharapkan konsumen, sehingga dapat menunjang kepuasan konsumen demi kelangsungan perusahaan.

Pengertian *cafe* adalah: "Cafe is the french word for coffee house, cafe can retain the meaning and be a small place which serve coffee and non alcoholic

drink and simple food such as pastry or sandwich”(Funk Wagaalls dalam buku berjudul *Readers Diggest Use The Right Word a Modern Guide To Synonim* 1968:276). Yang dapat diartikan bahwa cafe merupakan tempat yang menyediakan kopi dan minuman non alkohol serta menyediakan makanan kecil seperti kue dan roti

Brussels spring cafe adalah sebuah tempat berkumpulnya para anak muda Bandung yang terdapat di Jln. Sumatra No.30 Bandung. Konsep yang ditawarkan di *Brusselspring cafe* ini adalah tempat makan yang dapat dijadikan tempat kumpul sambil bersantai dengan hidangan menu lengkap.

Namun begitu, *Brussels spring cafe* tidak terlepas dari situasi bisnis bidang makanan yang semakin kuat, dimana cafe lain saling berlomba meningkatkan pelayanan dengan persaingan harga yang juga semakin tajam. Situasi ini menyebabkan jumlah pengunjung *Brussels spring cafe* menjadi menurun.

Pada pra penelitian yang telah dilakukan penulis terhadap *Brussels spring cafe* dengan memberikan kuesioner kepada konsumen dan mendapatkan hasil yang telah di sesuaikan dengan data yang ada maka kepuasan konsumen *Brussels spring cafe* 66,67 % tidak puas terhadap harga dan pelayanan yang diberikan *Brussels spring cafe*, 33,33 % cukup puas terhadap fasilitas fisik yang ditawarkan *Brussels spring cafe* kepada konsumen yang akhirnya dari angka tersebut diatas 82,84 % konsumen tidak puas terhadap *Brussels spring cafe* .

Data lain juga menunjukkan jumlah pembelian konsumen *Brusselsspring cafe* selama 1 tahun terakhir :

Tabel 1.1
Jumlan Pembelian Konsumen Pada *Brusselsspring cafe Bandung*

No.	Bulan	Jumlah Pembelian
1.	Januari	6.070 Orang
2.	Februari	5.965 Orang
3.	Maret	5.421 Orang
4.	April	5.414 Orang
5.	Mei	5197 Orang
6.	Juni	5.139 Orang
7.	Juli	5.197 Orang
8.	Agustus	5.245 Orang
9.	September	5.120 Orang
10.	Oktober	5.109 Orang
11.	Nopember	5.084 Orang
12.	Desember	5.273 Orang
J U M L A H		64.234 Orang

Sumber : *Café Manager Brussels spring*

Dari data di atas menunjukkan jumlah konsumen *Brussels spring cafe* yang semakin menurun dari bulan ke bulannya. Dari 11 kali kejadian kenaikan atau penurunan jumlah pembelian dalam satu tahun tabel diatas menunjukan delapan kali penurunan yaitu dari bulan januari sampai dengan bulan juni dan bulan September sampai dengan November, tiga kali kenaikan pada bulan juli, agustus dan desember. Tetapi dengan adanya kenaikan tersebut bukan berarti

konsumen mengalami kepuasan melainkan pada bulan – bulan tersebut terdapat hari raya Natal, tahun baru dan liburan.

Harga yang ditawarkan *Brussels spring cafe* setelah dilakukan pra penelitian dengan memberikan kuesioner kepada konsumen didapatkan 25% konsumen mengatakan sangat tidak puas dengan harga yang ditawarkan karena harga di *Brussels spring cafe* lebih mahal dibandingkan dengan cafe lainnya dan 75% konsumen mengatakan tidak puas dengan harga yang ditawarkan dan manfaat yang diberikan , harga yang ditawarkan dengan kemampuan daya beli serta harga yang ditawarkan tidak sesuai dengan kualitas pelayanan yang diberikan. dari angka tersebut diatas bisa disimpulkan bahwa 100% konsumen tidak puas terhadap harga yang ditawarkan *Brussels spring cafe*

Berikut ini adalah contoh harga dari menu-menu yang ditawarkan *Brusselspring cafe* berikut dengan harga dari produk tersebut :

Tabel 1.2
Daftar Manu dan Harga Pada *Brussels spring cafe*

Menu <i>Brussels Spring cafe</i>	Harga
Sandwich cheese waffle	Rp. 30.000,-
1 scoop ice cream (1 flavour)	Rp. 12.000,-
Belgian Mussel butter sauce	Rp. 47.500,-
Potato sampler	Rp. 25.000,-
Chicken cordon blue	Rp. 37.500,-
Brusselspring beef steak	Rp. 52.500,-
Lasagna	Rp. 42.500,-
Sop buntut goreng	Rp. 37.500,-
Cocain (cacao inhaller)	Rp. 17.500,-
Ice cappucino	Rp. 15.000,-
Ice Caramel Machiato	Rp. 19.000,-

Sumber : Management *Brusselspring café bandung*

Dari harga yang beraneka ragam tersebut, jelas terlihat bahwa *Brussels spring cafe* ingin selalu mencoba mempertahankan konsumen dengan cara mencoba memberikan harga yang sesuai kebutuhan dan keinginan konsumen, tetapi berdasarkan hasil dari pra penelitian konsumen tidak puas dengan harga yang tawarkan karena terlalu mahal.

Untuk mempertahankan jumlah konsumen *Brussels Spring café* Bandung tersebut manajemen *Brussels spring cafe* melakukan berbagai cara, salah satunya dengan mempertahankan kualitas pelayanan yang dihasilkan *Brussels spring cafe* agar konsumen tetap merasa nyaman dan aman saat berkunjung ke *Brussels spring cafe* tetapi setelah dilakukan pra penelitian terhadap kualitas pelayanan *Brussels spring cafe* 40% konsumen menyatakan tidak puas terhadap kecepatan waktu dalam melayani konsumen dan kurangnya penguasaan dalam menjelaskan menu makanan dan minuman, 60% konsumen menyatakan cukup puas dengan penampilan, kerapihan, kesopanan, keramahan dan ketepatan waktu dalam proses pelayanan terhadap konsumen *Brussels spring cafe*. Dari hasil tersebut bisa disimpulkan bahwa 70% konsumen tidak puas terhadap kualitas pelayanan yang diberikan *Brussels spring cafe*.

Maka dari itu, berdasarkan uraian yang telah diungkap, penulis bermaksud mengadakan penelitian dengan judul: **“Pengaruh Harga dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen *Brussels spring cafe* Bandung”**

1.2 Perumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang yang telah dikemukakan diatas maka penulis menentukan beberapa rumusan masalah yang akan dibahas dalam penelitian ini. Adapun rumusan masalah yang dibahas dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Bagaimana pengaruh harga terhadap kepuasan konsumen *Brussels Spring café* Bandung?
2. Bagaimana pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen *Brussels Spring café* Bandung?
3. Bagaimana pengaruh harga dan kualitas Pelayanan terhadap kepuasan konsumen *Brussels Spring café* Bandung?

1.3 Tujuan dan Kegunaan Penelitian

1.3.1 Tujuan Penelitian

Penelitian ini dimaksudkan untuk mengumpulkan data, mengolah, menganalisis dan menginterpretasikannya. Hasil dari penelitian ini akan penulis gunakan untuk bahan penyusunan skripsi sebagai salah satu syarat dalam menempuh gelar sarjana. Adapun tujuan penelitian ini adalah:

1. Untuk mengetahui pengaruh harga terhadap kepuasan konsumen *Brussels Spring café* Bandung.
2. Untuk mengetahui pengaruh kualitas Pelayanan terhadap kepuasan konsumen *Brussels Spring café* Bandung.

3. Untuk mengetahui pengaruh harga dan kualitas Pelayanan terhadap kepuasan konsumen *Brussels Spring café* Bandung.

1.3.2 Kegunaan Penelitian

Dalam penelitian yang dilakukan oleh penulis, penelitian ini mempunyai 2 (dua) kegunaan yang masing-masing berbeda satu dengan yang lainnya. Adapun kegunaan yang dimaksud adalah kegunaan yang dilihat dari 2 aspek berbeda, yaitu Kegunaan Akademik (Teoritik) dan Kegunaan Praktis:

1. Kegunaan Akademik (Teoritik)

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberi masukan dan manfaaat pada pengembangan ilmu manajemen khususnya bauran pemasaran produk dan pengetahuan mengenai kepuasan konsumen serta teori-teorinya.

2. Kegunaan Praktis

- a. Bagi *Brussels Spring café* Bandung sendiri hasil penelitian ini dapat digunakan sebagai bahan masukan dan evaluasi untuk melakukan daya menarik konsumen dengan cara tetap rasa percaya konsumen dengan Pelayanan yang dilakukan dan tentunya harga yang bisa diterima.
- b. Bagi pengusaha atau calon pengusaha sejenis yang memerlukan informasi yang berhubungan dengan variabel-variabel yang diteliti yaitu mengenai harga, kualitas pelayanan, dan kepuasan konsumen.