

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Café dapat merasakan fenomena secara tidak menentu, yaitu dapat mengalami penurunan atau kenaikan dalam waktu tertentu, banyak wirausahawan membuka sebuah café dengan berbagai jenis ide-ide maupun konsep yang dibentuk untuk menarik perhatian pelanggan dari berbagai jenis kalangan. Penurunan atau kenaikan itu bisa terjadi dikarenakan faktor-faktor seperti kualitas produk dan pelayanan maupun penetapan diskon yang diberikan kepada pelanggan, jika karyawan menggunakan produk yang memiliki kualitas yang tidak bagus, memberikan layanan yang tidak maksimal, atau bahkan tidak pernah melakukan pemberian diskon terhadap pelanggan, maka dapat berdampak terhadap kepuasan pelanggan dan kemajuan café tersebut. Jadi untuk hal-hal seperti ini harus diperhatikan oleh karyawan dan harus dioptimalkan agar pelanggan merasa puas dan memberikan nilai kepuasan pelanggan yang baik.

Terdapat berbagai jenis masalah yang menghambat wirausahawan dalam memuaskan pelanggan untuk mendapatkan penilaian yang terbaik dari pelanggan. Pertama ialah kualitas produk, dimana ditemukan produk-produk yang sudah *expired* tetapi masih di gunakan, dan produk *fresh food* seperti sayuran yang tidak dapat bertahan lama sehingga saat disajikan terlihat kurang segar atau kurang menarik yang akibatnya pelanggan merasakan keraguan dalam melakukan pembelian produk tersebut. Kemudian jenis masalah kedua yang dapat menghambat wirausahawan dalam memuaskan pelanggan yaitu kualitas pelayanan

staf atau karyawan yang kurang memberikan pelayanan yang terbaik terhadap pelanggan. Ketiga yaitu diskon, dimana terdapat ketidaktepatan penulisan diskon dibuku menu, media sosial maupun papan promosi dengan diskon yang didapatkan saat pelanggan melakukan pembayaran. Tetapi dibalik dari semua masalah-masalah tersebut untuk kualitas produk, kualitas pelayanan, maupun diskon yang diberikan itu semua tetap menjadi tanggung jawab atau kewajiban bagi semua para pengusaha atau wirausahawan. Harus tetap dijalankan dalam kondisi ataupun dalam masa apapun, karena dengan demikian hal tersebutlah yang dapat berpotensi besar dalam mempertahankan usaha yang dijalankan tersebut.

Fenomena masalah tersebut pasti sering terjadi atau dialami oleh wirausahawan atau pengusaha, begitu juga dengan Cincai Café yang pernah mendapatkan informasi mengenai ketidakpuasan pelanggan pada kualitas produk yang digunakan. Kualitas dari pelayanan yang diperoleh oleh pelanggan, maupun diskon yang diterapkan, dimana informasi tersebut didapatkan saat pelayan mengantarkan makanan, atau saat pelanggan ingin melakukan pembayaran, berdasarkan hasil wawancara dari pihak Cincai Café. Peneliti dapat berapa informasi bahwa terdapat masalah-masalah dimana pernah dialami oleh mereka yang dimana masalah tersebut berdampak kepada kepuasan pelanggan diantaranya, terdapat sayuran yang tidak segar atau sudah tidak layak untuk disajikan. Hal tersebut terjadi karena kurangnya perhatian dari karyawan terhadap sayuran yang digunakan, selanjutnya terdapat pelayanan yang kurang maksimal yang pelanggan dapatkan dimana menurut pelanggan pelayan atau karyawan tersebut wajahnya terlalu cuek. Hal tersebut terjadi karena saat itu pelayan atau karyawan sedang

memiliki masalah pribadi, tetapi seharusnya tidak ditunjukkan saat sedang bekerja. Hal yang sangat jarang terjadi tetapi pernah terjadi sekali yang membuat pelanggan tidak puas yaitu karena terdapat ketidaksesuaian penerapan diskon kepada pelanggan, dimana cincai café sedang mengadakan promo akhir tahun dengan memberikan diskon 20% hal tersebut terjadi karena karyawan lupa untuk mengkonfirmasi kepada pelanggan bahwa ada perubahan pemberian diskon kepada pelanggan dimana dari 20% menjadi 10%.

Untuk membuat pelanggan-pelanggan merasa puas maka kualitas produk wajib diperhatikan, dan harus di cek setiap harinya oleh staf atau karyawan untuk memastikan tidak ada kualitas produk yang buruk atau produk yang sudah kadaluwarsa sehingga pelanggan dapat mendapatkan kualitas produk yang memuaskan. Kualitas produk menjadi hal yang harus di perhatikan bagi wirausahawan untuk menciptakan suatu produk yang baik karena produk yang punya kualitas baik dapat memikat pelanggan untuk memilih produk yang di tawarkan. Selain itu dalam hal membuat pelanggan merasa puas maka wirausahawan juga wajib memberikan kualitas pelayanan yang maksimal, Menurut Ibrahim dan Thawil (2019) menyatakan jika kualitas pelayanan dapat mempengaruhi pelanggan agar membeli atau mencoba barang dan pelayanan yang berguna untuk menaikkan nilai perusahaan. Agar kualitas layanan dapat bertahan maka kepuasan pelanggan merupakan salah sebuah faktor yang berguna dalam membuat pelanggan bertahan yang sesuai dengan kebutuhan pelanggan. Pelanggan hendak akan melakukan pembelian produk atau datang ke tempat café secara berulang kali dengan tidak ada paksaan karena adanya dasar-dasar faktor

pelanggan yang menggunakan perasaannya untuk melakukan suatu hal, dalam segi pelayanan yang memuaskan atau penyajian produk yang menarik dan tertata dengan rapi yang menimbulkan pengaruh terhadap pertumbuhan minat pelanggan, yang memicu pelanggan akan sering datang ke tempat tersebut untuk mendapatkan pelayanan yang bagus dan produk atau makanan enak untuk dilihat dan di sebarakan atau bagikan melalui medial sosial sehingga dari hal tersebut dapat memikat calon pelanggan lain untuk datang.

Didukung oleh berkembang pesatnya teknologi sekarang dan juga masa pandemi yang sedang terjadi yang mengakibatkan banyak pengusaha atau wirausahawan melakukan pemberian diskon yang disebarakan melalui media sosial maupun penyebaran menggunakan brosur-brosur, tetapi ada juga ketidaksesuaian angka diskon yang ditulis pada media sosial maupun brosur yang menyebabkan para pelanggan merasa tidak puas akan hal tersebut, maka dari itu hal tersebut harus benar-benar diperhatikan tidak ada lagi ketidaksesuaian angka diskon yang diberikan, hal tersebut guna agar pelanggan dapat merasakan kepuasan dalam segi kualitas produk, kualitas pelayanan, dan diskon yang diberikan karena jika hal tersebut sudah konsisten dan dioptimalkan hal tersebut akan sangatlah berdampak bagi kesetiaan pelanggan.

Cara untuk bertahan dalam kinerja bisnis sekarang ialah dengan cara membuat pelanggan merasa puas. Pelanggan adalah kunci, dengan memberi pelanggan berarti perusahaan sudah mengunci mereka dari tekanan, menjadi tujuan utama perusahaan inovatif. Bearti, bisnis merupakan pelayanan yang maksimal kepada pelanggan (Akbar *et al.*, 2020). Kualitas suatu produk merupakan salah satu

cara perusahaan dalam menarik pelanggan, berarti pelanggan akan membeli barang dengan kualitas baik dibanding kualitas yang tidak baik yang berdasar kepada produk yang mempunyai pengaruh sama kepuasan pelanggan (Putra & Seminari, 2020).

Meskipun para wirausahawan atau pengusaha sedang berjuang melawan pandemi *corona virus* yang mengakibatkan pendapatan laba yang turun menerus disetiap tahunnya. Kualitas produk tetaplah harus menjadi bagian prioritas dari perusahaan, begitu juga dengan pemberian pelayanan yang maksimal kepada pelanggan, dan tetap menerapkan pemberian diskon kepada pelanggan agar pelanggan tetap berdatangan ke café atau usaha yang dijalankan guna untuk mempertahankan usaha yang sedang dijalankan saat ini. Pendapatan dari perusahaan tersebut mengalami penurunan dan kenaikan yang tidak menentu, berikut pendapatan cincai café yang bisa diperhatikan pada tabel berikut:

Tabel 1.1 Penjualan Cincai Café (Juli 2020 – Juli 2021)

Bulan	Akumulasi Penjualan
Juli (2020)	32.672.112
Agustus (2020)	32.836.786
September (2020)	31.554.002
Oktober (2020)	31.827.210
November (2020)	30.936.987
Desember (2020)	31.674.836
Januari (2021)	31.873.774
Februari (2021)	29.126.543
Maret (2021)	28.959.882
April (2021)	27.793.675
Mei (2021)	27.110.210
Juni (2021)	26.533.712
Juli (2021)	26.236.689

Sumber: Cincai Café (2021)

Berdasarkan tabel diatas, bahwa penghasilan dari penjualan Cincai Cafe telah menurun pada bulan Januari tahun 2021 karena berkurangnya kegiatan-kegiatan promosi, pemberian diskon kepada pelanggan, saat ini pihak dari Cincai Cafe sedang berupaya melakukan promosi melalui media sosial dan memberikan diskon lagi kepada pelanggan guna untuk menaikkan kembali permintaan penjualan tersebut, peningkatan penjualan pada Cincai Cafe disebabkan adanya kegiatan-kegiatan promosi seperti acara akhir tahun dimana akan mendapatkan diskon yang lumayan besar, dan juga diawal tahun dimana pihak dari Cincai Cafe juga memberikan diskon dalam rangka (*event*) awal tahun baru 2021, selain itu Cincai Café juga menerapkan promo-promo atau diskon bagi masyarakat yang memesan makanan maupun minuman melalui aplikasi Gofood, Grabfood, maupun Shopeefood.

Salah satu tempat makan atau tempat untuk duduk santai yang populer dan juga banyak diminati oleh banyaknya masyarakat adalah café, hanya saja untuk saat ini banyak dari tempat makan tersebut atau café sedang mengalami penurunan terhadap permintaan yang dikarenakan oleh masa pandemi covid yang sedang dihadapi dunia. Hal ini sangat berdampak bagi para wirausahawan atau para-pengusaha lainnya yang menanggung banyak biaya operasional yang lumayan tinggi, tetapi dikarenakan banyak dari para-pengusaha maupun wirausahawan memiliki pergaulan yang bisa dibilang luas jadi hal tersebut akan sedikit membantu bagi usaha yang sedang mereka jalankan agar dapat bertahan dalam situasi sulit seperti pandemi ini. Tetapi kualitas produk, dan kualitas pelayanan akan tetap

menjadi pusat perhatian agar pelanggan merasa makanan atau minuman yang dikonsumsi tetap bersih, dan aman untuk kesehatan tubuh mereka.

Banyak para pengusaha atau wirausahawan ketika ingin membuka suatu usaha, mereka sudah memikirkan dari awal bagaimana dapat bekerja sama dengan pihak yang mempunyai aplikasi pesan antar makanan. Karena banyak dari pelanggan atau masyarakat menggunakan aplikasi tersebut untuk memesan makanan atau minuman yang mereka inginkan, dan juga dengan promosi yang digunakan karena memiliki tujuan untuk membujuk atau mempengaruhi konsumen untuk melakukan pembelian terhadap produk yang ditawarkan serta mengalihkan pembeli pada produk-produk yang dihasilkan oleh suatu perusahaan (Sembiring & Sunargo, 2022). Ditambah lagi dalam kondisi pandemi seperti ini dimana banyak orang jarang ingin datang untuk memesan dan makan ditempat, kebanyakan dari mereka ingin memakan atau meminumnya dirumah mereka masing-masing.

Kualitas produk masih kuat untuk dijadikan sebagai variabel penelitian, karena seorang pelanggan dinyatakan puas jika merasa senang dan memiliki sikap yang besar untuk menggunakan dan melakukan pembelian ulang suatu barang dan jasa. Dalam kepuasan pelanggan, wajib dimulai bersama dengan menyediakan produk dan jasa yang baik jadi pelanggan akan merasa bangga (Afnina & Hastuti, 2018). Sedangkan pelayanan yang dimaksud peneliti adalah kualitas dari pelayanan, kualitas pelayanan merupakan variabel yang penting untuk diteliti lebih karena kualitas pelayanan tidak jauh beda dengan kualitas produk, dimana dalam melakukan pengembangan usaha sekarang serta memahami dan juga memenuhi keinginan maupun kebutuhan pelanggan lewat penyampaian barang yang

berkualitas, pelayanan yang bagus yang memiliki tujuan agar pelanggan tidak beralih ke tempat lain dan pelanggan merasa senang dengan tempat itu (Putra & Seminari, 2020).

Sementara itu diskon menjadi variabel penting untuk diteliti lebih karena berkembangnya bisnis-bisnis saat ini yang mengakibatkan bertambahnya para pesaing bisnis yang melakukan segala hal cara agar bisnisnya dapat dikenal oleh kalangan masyarakat. Maka untuk mendapatkan posisi yang baik maka perusahaan dapat memperhatikan kepuasan pelanggan dengan menyediakan pelayanan yang baik serta melakukan pemberian diskon kepada pelanggan karena dapat memberikan keuntungan bagi perusahaan (Tussakdiah, 2021). Alasan penulis menjadikan Cincai Café sebagai objek atau tempat melakukan penelitian yaitu karena lokasi dari Cincai Café yang dapat dibidang strategis. Seperti yang kita ketahui juga bahwa café merupakan tempat yang banyak digemari oleh kalangan masyarakat yang digunakan untuk melakukan kerja kelompok, diskusi kerjaan, atau hanya sebagai tempat duduk bersantai bersama kerabat dekat. Didukung juga pemilik dari Cincai Café tersebut memiliki *profile link* yang baik sehingga hal tersebut memudahkan penulis untuk melakukan penelitian berkelanjutan.

Berdasarkan latar belakang diatas, peneliti mempunyai tujuan dan ingin melakukan pembuktian terhadap variabel, dengan cara mengetahui apa benar variabel kualitas produk, kualitas pelayanan dan diskon memiliki pengaruh besar pada kepuasan pelanggan. Oleh maka hal itu, peneliti punya keinginan untuk melaksanakan penelitian dengan judul **“Pengaruh Kualitas Produk, Pelayanan dan Diskon terhadap kepuasan pelanggan pada Cincai Cafe Kota Batam”**.

1.2 Identifikasi Masalah

Berdasar oleh latar tersebut jadi bisa dibuat kesimpulan berapa permasalahan, yakni:

1. Kurangnya pelaksanaan dalam memperhatikan pada kualitas produk dalam hal untuk meningkatkan kepuasan pelanggan.
2. Kurang berusaha memberikan kualitas pelayanan kepada pelanggan yang menyebabkan turunnya tingkat kepuasan pelanggan.
3. Kurangnya ketidaksesuaian penerapan diskon terhadap bisnis café yang menyebabkan turunnya tingkat kepuasan pelanggan.

1.3 Batasan Masalah

Berdasar oleh latar diatas ini, jadi terbentuklah batasan masalah pada penelitian sekarang ini dapat disimpulkan yakni:

1. Variabel pada penelitian yakni Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan, Diskon dan Kepuasan Pelanggan.
2. Tempat untuk meneliti digunakan yaitu Cincai Café
3. Responden pada penelitian ini mencakup setiap pelanggan pada Cincai Café periode Maret-Juli 2022.

1.4 Rumusan Masalah

Setelah melihat latar belakang dari masalah pada penelitian sekarang ini, jadi terbentuklah rumusan masalah antara lain yakni:

1. Apakah Kualitas Produk memiliki pengaruh pada Kepuasan Pelanggan di Cincai Cafe Kota Batam ?

2. Apakah Kualitas Pelayanan memiliki pengaruh pada Kepuasan Pelanggan di Cincai Cafe Kota Batam ?
3. Apakah Diskon memiliki pengaruh pada Kepuasan Pelanggan di Cincai Cafe Kota Batam ?
4. Apakah Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan dan Diskon memiliki pengaruh kepada Kepuasan Pelanggan pada Cincai Cafe Kota Batam ?

1.5 Tujuan Penelitian

Setelah terbentuknya rumusan masalah, bisa dilihat di penelitian sekarang ini antara lain:

1. Agar mengetahui apa pengaruh Kualitas Produk pada Kepuasan Pelanggan di Cincai Cafe Kota Batam.
2. Agar mengetahui apa pengaruh Kualitas Pelayanan pada Kepuasan Pelanggan di Cincai Cafe Kota Batam.
3. Agar mengetahui apa pengaruh Diskon pada Kepuasan Pelanggan di Cincai Cafe Kota Batam.
4. Agar mengetahui apa pengaruh Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan dan Diskon pada Kepuasan Pelanggan di Cincai Cafe Kota Batam.

1.6 Manfaat Penelitian

1.6.1 Manfaat Teoritis

Manfaat dari teoritis yang dapat dikajikan yakni:

1. Dapat memperbanyak ilmu manajemen pemasaran tepatnya tentang kualitas produk.

2. Dapat memperluas ilmu manajemen pemasaran tentang kualitas pelayanan.
3. Dapat memperbanyak ilmu manajemen pemasaran tepatnya tentang diskon.

1.6.2 Manfaat Praktis

Manfaat praktis pada penelitian sekarang ini antara lain yakni:

1. Buat Peneliti, jadi ilmu pengetahuan yang luas, alat pengembang dalam mencari referensi, sebagai alat berkembangnya terhadap pola pikir penelitian, untuk kualitas produk, pelayanan dan diskon pada kepuasan pelanggan di setiap pelanggan ini.
2. Buat Universitas Putera Batam, yaitu agar sebagai evaluasi objek untuk hal mengambil keputusan di jenjang kedepannya, dan sebagai informasi tambahan untuk fakultas ilmu sosial dan humaniora Universitas Putera Batam.
3. Buat objek penelitian dan perusahaan, diharap bisa sebagai menyediakan hal panambahan ilmu yang luas untuk pertumbuhan nilai kepuasan pelanggan lewat kualitas pada produk, kualitas pada pelayanan dan diskon yang disediakan.
4. Buat peneliti berikutnya, dapat menjadikan sebagai sumber terhadap penelitian selanjutnya untuk meningkatkan ilmu pengetahuan soal kualitas pada produk, kualitas pada pelayanan dan diskon pada kepuasan pada pelanggan.