

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Dunia perbisnisan sudah sangat maju, berbagai usaha bisnis telah mengalami sejumlah perubahan besar yang mengubah cara berbisnis. Dengan perkembangan bisnis yang makin pesat ini mengharuskan segala pelaku usaha untuk bisa beradaptasi dengan perkembangan yang ada. Hal ini juga sebagai satu pegangan bagi pelaku usaha agar dapat bersaing dengan situasi bisnis yang ada saat ini agar nantinya tidak kalah saing dengan pelaku usaha yang lain yang sudah beradaptasi dengan perkembangan yang ada.

Seorang pelaku bisnis harus selalu memahami dan mengamati hal yang dibutuhkan oleh customer dalam hal apapun itu. Dalam hal ini konsumen masuk ke cafe tidak hanya mencari makanan dan minuman saja tetapi mereka juga memperhatikan bagaimana kualitas pelayanan yang diberikan kepada mereka, ketika mereka mendapat kualitas yang sesuai atau yang diharapkan oleh konsumen atau bahkan bisa melebihi dari yang diharapkan konsumen maka hal tersebut mampu memberikan rasa nyaman bagi konsumen.

Kualitas pelayanan ialah bentuk dari apa yang dilihat oleh konsumen kemudian mereka memberikan masukan terhadap pelayanan cafe yang diberikan oleh pelaku usaha. Hal ini juga dapat memberikan harapan kepada konsumen apakah kualitas pelayanan nanti sesuai dengan yang diharapkan atau tidak. Suatu pelaku usaha dikatakan berhasil jika dapat memenuhi ekspektasi dari konsumen. Jika hal ini didapatkan maka untuk konsumen kembali sangat mungkin untuk terjadi ke tempat itu dan juga untuk membeli kembali produk di cafe itu.

Agar sebuah pelaku usaha dapat bersaing dan bertahan hidup dengan persaingan yang ketat dari para pelaku usaha lainnya dengan lebih memahami

kebutuhan serta keinginan yang dibutuhkan oleh pelanggan serta memberikan pengalaman terbaik bagi customer.

Selain kualitas pelayanan yang baik harga juga berpengaruh terhadap loyalitas pelanggan memutuskan untuk pergi ke sebuah cafe. Harga mengambil andil yang besar bagi perusahaan terutama dalam pendapatan perusahaan. Keputusan dalam menetapkan harga bagi sebuah produk juga mempengaruhi bagaimana pelayanan yang diberikan oleh perusahaan bagi pelanggan yang datang.

Suasana cafe adalah kunci utama dalam menunjang bisnis cafe dimana pelanggan merasa nyaman untuk sedikit melepaskan penat dan tempat yang pas untuk dikunjungi adalah cafe yang memberikan suasana positif yang dapat dirasakan dan yang tercipta dapat membuat perasaan konsumen lebih nyaman dengan tempat lain yang pernah didatangi konsumen. Suasana cafe sangat berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan jika suasana yang diberikan cafe kepada pelanggan itu memberikan rasa nyaman dan tenang tidak heran jika konsumen akan kembali lagi ke cafe tersebut.

Coffe dalam bahasa indonesia dikenal juga sebagai minuman pendorong stamina yang terbuat dari biji kopi. Minuman kopi sekarang menjadi minuman yang paling banyak diminati di dunia dan menjadi minuman paling terkenal di dunia. Ada berbagai cara orang dalam menyajikan kopi ada yang dengan alat yang menggunakan mesin yang biasa disebut *coffe grinder* atau dengan tradisional yang ditumbuk kemudian dan dituang air panas lalu di nikmati. Kopi berasal dari dataran afrika pada abad ke 9 di Ethiopia dan Eritrea. Di jawa sendiri kopi baru dikenal oleh berbagai kalangan pada tahun 1699, karena tanaman kopi ini mudah untuk dibudidayakan dan dapat berproduksi baik.

Kopi minuman yang dapat dinikmati oleh berbagai kalangan yang digunakan sebagai energy pendorong. Kopi ialah salah satu minuman yang mendunia dan juga dicintai sebagian besar kalangan masyarakat. Menemukan kopi bukanlah hal yang sulit anda dapat menjumpai di warung, *caffe*, restoran dan juga hotel berbintang. Tentu harga yang ditawarkan oleh setiap tempat berbeda begitu juga dengan rasa yang diberikan akan berbeda dari satu ke yang lainnya.

Karena telah banyak dikenal di semua kalangan hingga berdampak pada pelaku usaha coffe shop semakin banyak dibuka dimana-mana dengan variasi yang berbeda-beda hingga ke wilayah surabaya.

Terdapat coffe shop yang ada di Surabaya yaitu Labore Black Surabaya. Coffe shop ini datang untuk memberikan suasana berbeda di perkopian di Surabaya dengan memberikan ciri khas dari tempat ini. Mulai dari konsep cafe yang bernuansa hitam dari yang terdapat di furniture, gelas dan piring serta pegawai yang memakai baju hitam. Ini merupakan ciri khas dari tempat ini sehingga memberikan kesan berbeda jika sedang menikmati kopi disini. Maka dari itu diambil penelitian di coffe shop ini dengan judul Pengaruh Harga, Suasana Cafe dan Kualitas Pelayanan terhadap loyalitas konsumen di Labore Black Surabaya untuk mengetahui bagaimana coffe shop ini bersaing dengan coffe shop yang lain.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan dari latar belakang yang telah dijelaskan diatas, maka dirumuskan suatu rumusan masalah seperti dibawah ini :

1. Apakah harga berpengaruh terhadap loyalitas konsumen di Labore Black Surabaya?;
2. Apakah suasana cafe berpengaruh terhadap loyalitas konsumen di Labore Black Surabaya?;
3. Apakah kualitas pelayanan berpengaruh terhadap loyalitas konsumen di Labore Black Surabaya?

1.3 Batasan Masalah

Konflik yang ada pada persoalan yang ada disini akan dibatasi dan untuk menghindari penjelasan yang melebar lebih jauh maka peneliti memberikan batasan-batasan mengenai masalah yang diteliti yaitu pengaruh harga, suasana, dan kualitas pelayanan terhadap loyalitasa konsumen di Labore Black Surabaya.

1.4 Tujuan Penelitian

Tentunya tidak mungkin jika penelitian tidak memiliki tujuan. Maka dirumuskan seperti dibawah ini :

1. Untuk mengetahui pengaruh harga terhadap loyalitas konsumen di Labore Black Surabaya
2. Untuk mengetahui pengaruh suasana cafe terhadap loyalitas konsumen di Labore Black Surabaya
3. Untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap loyalitas konsumen di Labore Black Surabaya

1.5 Manfaat Penelitian

Pada penulisan ini diharapkan memiliki manfaat penelitian antara lain seperti dibawah ini :

1. Bagi Perusahaan
Penelitian di harapkan mampu menjadi evaluasi bagi perasahaan yang di telititi. Dan penelitian ini juga bisa menjadi evaluasi dan juga masukan bagi perusahaan agar bisnis yang dijalankan berjalan dengan lancar.
2. Bagi STIAMAK Barunawati
Penelitain ini diharapkan menambah pengetahuan dan wawasan untuk mahasiswa dalam berpikir, menambah literatur perpustakaan sehingga bermanfaat bagi semua pihak, sekaligus dalam bidang manajemen pemasaran khususnya mengenai pengaruh harga, suasana cafe dan kualitas layanan terhadap loyalitas konsumen.
3. Bagi peneliti
Penelitian ini diyakini akan menghasilkan pemahaman yang lebih baik. Peneliti memiliki pemahaman yang lebih baik tentang bagaimana loyalitas pelanggan di kedai kopi dipengaruhi oleh harga, suasana kafe, dan kualitas layanan.

1.6 Sistematika Penulisan

Penelitian ini diharapkan dapat dipahami dengan mudah maka dari itu berikut sistematika penulisan :

1. BAB 1 PENDAHULUAN

Bab ini berisi latar belakang yang merupakan pondasi awal dari penelitian ini. Kemudian ada juga rumusan masalah yang menjadi pikiran pokok penelitian ini. Ada juga batasan masalah yang diharapkan agar penelitian ini tertuju pada fokus utama. Dan sistematika penulisan yang menjelaskan tentang bagaimana proses ini bisa lebih fokus pada pokok permasalahan.

2. BAB II LANDASAN TEORI

Pada bab menjelaskan tentang penalaran yang berhubungan dari pembahasan penelitian sebelumnya. Teori tersebut dapat diambil dari referensi dan informasi lain yang terlibat dari hasil pembahasan tersebut.

3. BAB III METODE PENELITIAN

Proses penelitian dan penulisan laporan penelitian ini tercakup dalam bab ini. Oleh karena itu, diperlukan prosedur penelitian yang tepat agar dapat memperlancar proses dan memperoleh hasil yang sesuai dengan tujuan dasar penelitian.

4. BAB IV ANALISIS DATA DAN PEMBAHASAN

Untuk memperoleh temuan mutlak bagi hasil penelitian dan pembuatan laporan penelitian, bab ini mengkaji analisis hasil observasi, pengumpulan data, dan pengelolaannya.

5. BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

Bab ini memberikan penalaran suatu bahasan dimana berkaitan dengan memberi kesimpulan dan saran bagi peneliti agar dapat memberikan masukan mengenai pembahasan yang kurang berfungsi untuk meringkas ide-ide pendukung dalam sebuah pemaparan.