PENGARUH FOOD QUALITY DAN KESESUAIAN HARGA TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN CAFE RED N BLUE TANJUNGPINANG

SKRIPSI

TOMMY HERIYANTO
NIM : 13612124

SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI (STIE) PEMBANGUNAN TANJUNGPINANG
2020

BAB I

PENDAHULUAN

Latar Belakang Masalah

Makanan adalah kebutuhan utama yang harus dipenuhi manusia untuk bertahan hidup. Seiring berkembangnya zaman, makanan telah menjadi maskot utama dalam menentukan bisnis apa yang akan dibuat oleh para pelaku bisnis. Dengan berbagai macam ide, kreativitas dan inovasi, para pelaku usaha mampu mengolah makanan menjadi sebuah bisnis yang menjanjikan. Karena makanan akan selalu menjadi incaran setiap orang.

Persaingan bisnis yang sangat ketat dalam era modern seperti ini membuat para pelaku usaha khususnya rumah makan atau *cafe* harus mampu berkembang, bertahan dan bersaing dengan pelaku usaha lainnya yang sejenis. Agar usaha tersebut berkembang, pelaku usaha (bisnis) harus ampu menghasilkan produk berupa barang maupun jasa yang kualitasnya lebih baik, harganya lebih terjangkau dengan kualitas pelayanan yang lebih unggul dibandingkan pelaku usaha yang lainnya. Maka dari itu, pelaku bisnis *cafe* memerlukan data-data untuk dijadikan perbandingan salah satunya tentang harga, jenis makanan dan apa-apa saja yang sedang berkembang dan disukai konsumen pada saat ini. Ini semua dilakukan untuk memberikan kepuasan kepada pelanggan, karena jika pelanggan puas maka pelanggan akan menjadi loyal.

Food Quality (kualitas makanan) memiliki peran penting dalam penilaian konsumen untuk sebuah cita rasa kuliner sebuah *cafe* atau restoran yang di pilihnya. Potter and Hotchkiss dalam (Salsabilah & Sunarti, 2018), *Food Quality* adalah karakteristik kualitas dari suatu makanan yang dapat diterima oleh konsumen. Sedangkan menurut Knight dan Kotschevar dalam (Sugianto & Sugiharto, 2013) kualitas makanan merupakan suatu tingkatan dalam konsistensi kualitas menu yang dicapai dengan penetapan suatu standar produk dan kemudan mengecek poin-poin yang harus di kontrol untuk melihat kualitas yang ingin dicapai.

Jika pelaku usaha rumah makan atau *cafe* dapat menjaga kualitas produk (makanan) atau bahkan lebih meningkatkan kualitasnya dengan menyesuaikan harganya agar lebih terjangkau oleh seluruh kalangan pelanggan dan lebih meningkatkan promosinya kepada pelanggan serta kualitas pelayanan yang baik, maka secara tidak langsung tingkat kepuasan para pelanggan akan tercapai. Dengan begitu, pendapatan pelaku bisnispun akan semakin bertambah.

Kesesuaian harga menurut Fandy Tjiptono dalam (Salsabilah & Sunarti, 2018) merupaka satu-satunya unsur bauran pemasaran yang memberikan pemasukan atau pendapatan bagi perusahaan. Karena jika penetapan harga produk terlalu mahal, tidak sesuai dengn kulitasnya, konsumen akan cenderung meninggalkannya dan mencari produk sejenis lainnya. Tapi sebaliknya, jika penetapan harga produk terlalu murah, konsumen ada kemungkinan akan membeli dalam jumlah relatif banyak.

Salah satunya *cafe* yang saat ini menjadi salah satu *cafe* favorit anak muda bahkan sampai yang tua untuk hanya sekedar mengobrol ringan dan bersantai bersama teman maupun sanak saudara. *Cafe* ini bernama *Red And Blue* yang terletak di batu 8 atas D‟Green Tanjungpinang. *Cafe* ini berdampingan dengan *cafe-cafe* yang lainnya. Memiliki posisi yang strategis merupakan salah satu taktik untuk menarik pelanggan untuk bisa berkunjung ke *Cafe Red and Blue* tersebut. Dengan menjual berbagai jenis makanan dari makanan berat hingga cemilan pun ada disini. Dari makanan indonesia hingga makanan ala baratpun ada. Setiap beberapa bulan sekali *red and blue* ini selalu mengeluarkan produk baru atau bahkan mengeluarkan inovasi produk makanan lama ke yang baru. Ini semua dilakukan agar pelanggan tidak bosan terhadap menu makanannya. Berbagai promo pun sering dilakukan, apalagi jika ramadhan tiba mereka akan melakukan promosi besar-besaran. Kepuasan pelanggan adalah faktor penting yang mempengaruhi keberlanjutan suatu bisnis, termasuk didalamnya bisnis restoran dan *cafe*.

Tabel 1.1
Perbandingan Harga Makanan Dan Minuman Dari 3 Cafe Di Tanjungpinang

Menu	Red n Blue	DAF	Cafe 25
Steak	30.000	28.000	25.000
Beef n cheese	34.000	30.000	28.000
Avocado Smoothies	18.000	15.000	10.000

Sumber : Cafe Red n Blue Tanjungpinang, DAF Cafe dan Cafe 25 (2020)

Berdasarkan tabel 1.1 diatas, membuktikan bahwa beberapa menu *favorite* yang ada di Red n Blue Tanjungpinang lebih tinggi harganya dibandingkan 2 *cafe* lainnya yaitu *cafe* 25 dan DAF. Hal inilah yang membuat

konsumen membandingkan harga setelah berkunjung ke *cafe Red n Blue* Tanjungpinang.

Tabel 1.2
Jumlah Kunjungan Pelanggan *Cafe Red And Blue* 6 Bulan Terakhir

No	Bulan	Keterangan
1.	Oktober	500
2.	November	512
3.	Desember	550
4.	Januari	450
5.	Februari	401
6.	Maret	300
Total		2.713

Sumber : *Cafe Red and Blue* Tanjungpinang (2020)

Berdasarkan tabel 1.2 diatas, diketahui bahwa kunjungan pelangan *Cafe Red and Blue* terbanyak pada bulan desember yaitu berjumlah 550 pelanggan. Pelanggan banyak berkunjung karena adanya hari raya besar Natal. Lalu selama 3 bulan berturut turun yaitu pada bulan januari, februari dan maret yang diakibatkan karena anjuran *sosial distancing* dan dirumah aja oleh pemerintah sebab adanya wabah virus corona ini. Jadi mengakibatkan penurunan pelanggan yang berkunjung dan paling banyak turun pada bulan maret 2020 sebanyak 300 pelanggan. Pada bulan sebelum adanya wabah ini, menurut keluhan dari beberapa pelanggan bahwasanya ada beberapa menu yang sekiranya tidak sesuai dengan gambar dan rasanya juga kurang pas di lidah. Kemudian harga yang ditawarkanpun tidak sesuai dengan rasa produknya dan kuantitas produknya. Di *Cafe Red and Blue* ini memang suasana *cafe* dan pemandangan disekitar belakang *cafe* sangat mendukung dan bisa jadi daya tarik pelanggan untuk berkunjung, tetapi sangat disayangkan apabila suasana *cafe* yang tidak selaras dengan produk makanan yang merupakan unggulan dari usaha tersebut. Berdasarkan dari

fenomena tersebut, peneliti tertarik untuk melakukan penelitian di *Cafe Red and Blue* Tanjungpinang tersebut dengan mengangkat sebuah judul penelitian yaitu "Pengaruh *Food Quality* dan Kesesuaian Harga terhadap Kepuasan Pelanggan *Cafe Red and Blue* Tanjungpinang".

Rumusan Masalah

Berdasarkan beberapa latar belakang diatas, maka dapat peneliti rumuskan pernyataan masalahnya sebagai berikut :

a. Apakah *Food Quality* berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan *Cafe Red and Blue* Tanjungpinang ?
b. Apakah keseuaian harga berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan *Cafe Red and Blue* Tanjungpinang ?
c. Apakah *Food Quality* dan kesesuaian harga berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan *Cafe Red and Blue* Tanjungpinang ?

Batasan Masalah

Agar pembahasan lebih terarah dan tidak menyimpang dan permasalahan yang ada maka dalam penelitian ini peneliti akan membatasi pembahasan mengenai "Pengaruh *Food Quality* dan kesesuaian harga terhadap kepuasan pelanggan *Cafe Red and Blue* Tanjungpinang yang berkunjung lebih dari 2 kali.

Tujuan Penelitian

Adapun yang menjadi tujuan dalam penelitian ini adalah :

a. Untuk menganalisis apakah *Food Quality* berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan *Cafe Red and Blue* Tanjungpinang.
b. Untuk menganalisis apakah kesesuaian harga terhadap kepuasan pelanggan *Cafe Red and Blue* Tanjungpinang.
c. Untuk Menganalisis apakah *Food Quality* dan kesesuaian harga berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan *Cafe Red and Blue* Tanjungpinang.

Kegunaan Penelitian

Hasil penelitian ini nantinaya diharapkan dapat memberikan beberapa manfaat, antara lain :

Kegunaan Ilmiah

Sebagai bahan untuk menambah wawasan pengetahuan pada penelitian dalam bidang manajemen pemasaran khususnya mengenai *Food Quality* dan kesesuaian harga terhadap kepuasan pelanggan.

Kegunaan Praktis

Hasil penelitian ini nantinya diharapkan dapat memberikan kegunaan, antara lain :

Bagi Peneliti

a. Untuk menambah dan memperluas wawasan pengetahuan tentang *Food Quality* dan kesesuaian harga terhadap kepuasan pelanggan..
b. Sebagai bentuk penerapan ilmu yang pernah diperoleh dibangku perkuliahan.

c. Sebagai persyaratan untuk menyelesaikan studi kesarjanaan.

Bagi Pembaca

Sebagai bahan acuan atau referensi yang bermanfaat dalam penulisan laporan atau penelitian yag sejenis dimasa yang akan datang.

Bagi Perusahaan

a. Sebagai bahan pertimbangan dan masukan untuk meningkatkan kualitas produk dan jumlah konsumen.
b. Sebagai bahan tambahan wawasan dalam upaya mengenali dan mempelajari kebutuhan dan keinginan konsumen dalam upaya mempertahankan konsumen.

Bagi Masyarakat

a. Sebagai bahan pertimbangan dalam menentukan keputusan untuk membeli dan mengkonsumsi suatu produk.
b. Sebagai wawasan dan referensi untuk mempelajari kualitas produk yang sesuai dengan harga jual.

Sistematika Penulisan

Bagian-bagian dalam penulisan penelitian tentang "Pengaruh *Food Quality* dan kesesuaian harga terhadap kepuasan pelanggan *Cafe Red and Blue* Tanjungpinang" ini dapat dijabarkan sebagai berikut :

BAB I PENDAHULUAN

Bab ini berisikan tentang latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan penelitan, manfaat penelitian serta sistematika penulisan.

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

Bab ini mencakup teori-teori dasar maupun teori penunjang yang berhubungan dengan pokok permasalahan baik secara langsung maupun tidak langsung, yang digunakan sebagai pedoman/acuan dalam pemecahan masalah. Teori-teori ini tentunya diambil dari berbagai sumber literature dan buku rujukan yang saling mendukung dalam upaya memecahkan masalah penelitian yang pada akhirnya mencapai tujuan penelitian, kerangka pemikiran dan hipotesis.

BAB III METODOLOGI PENELITIAN

Bab ini menguraikan tentang jenis penelitian yang diambil, populasi dan sampel yang digunakan, jenis data yang diperoleh, metode pengumpulan data serta teknik pengolahan dan analisis data.

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

Dalam bab ini dipaparkan tentang gambaran umum meliputi hasil dari penelitian dan pengolahan data yang akan dideskripsikan, dianalisis dan diuji hipotesisnya.

BAB V PENUTUP

Bab ini berisikan tentang kesimpulan dan saran atas apa yang telah diteliti.