

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Usaha Mikro, Kecil dan Menengah (UMKM) di sektor cafe bukan sekadar entitas bisnis, melainkan elemen yang memegang peran penting dalam membangun dan membentuk perekonomian lokal, daya tarik masyarakat, serta kehidupan sosial di kota. Sebagai pusat aktivitas ekonomi, cafe tidak hanya menyediakan layanan kuliner, melainkan juga memberikan dampak yang mendalam bagi aspek kehidupan masyarakat lokal.

Usaha Mikro, Kecil dan Menengah (UMKM) merupakan salah satu pondasi bagi Indonesia sebagai pemeran utama dalam menggerakkan roda perekonomian nasional (Widya,S.,&Adiputra,M.P.,2021). UMKM memiliki peran penting dalam sektor ekonomi, dimana UMKM bukan hanya penyedia lapangan kerja terbesar, tetapi juga kontribusi signifikan terhadap pertumbuhan ekonomi dan pembangunan masyarakat. UMKM mencakup berbagai sektor, mulai dari produksi barang dan jasa hingga perdagangan dan jasa konsumen.

UMKM kuliner juga mempunyai peran strategis dalam memperkuat identitas bangsa Indonesia unsur kreatifitas pada subsektor kuliner terdapat dalam hal penyajian, estetika, budaya lokal yang menunjang cita rasa sehingga menarik minat masyarakat untuk membeli. Kreatifitas pada subsektor kuliner menstimulasi tumbuhnya perusahaan yang bergerak pada subsektor ini sehingga bisnis usaha dalam bidang kuliner dinilai menjanjikan karena makanan adalah salah satu kebutuhan pokok manusia (Ibrahim,A.,JJ,T.G.,&Ariffin,M.2023).

Dikabupaten Labuhanbatu banyak pelaku UMKM yang bergerak dalam bidang cafe. Masing-masing Cafe memiliki keunggulan tersendiri, sehingga mereka mampu bersaing. Salah satu UMKM cafe di Kabupaten Labuhanbatu adalah cafe

Puncak Binaraga, yang beralamat di jl.Menara-Puncak Binaraga. Cafe Puncak Binaraga memiliki strategi tersendiri dalam menarik pelanggan. Cafe dituntut untuk bisa memberikan kualitas produk maupun pelayanan yang sesuai dengan keinginan pelanggan agar kepuasan pelanggan dapat tercipta. Adapun faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pelanggan adalah kualitas pelayanan, cafe atmosphere dan harga.

Cafe atmosphere adalah salah satu faktor yang mempengaruhi kepuasan pelanggan. Tujuan cafe atmosphere yaitu untuk menarik pengunjung untuk datang ke Cafe tersebut dan membuat pelanggan bersantai lebih lama di Cafe tersebut lalu melakukan pembelian. Di lokasi penelitian tersebut suasana Cafe sudah cukup nyaman, namun banyak bangunan yang terkesan terbuka sehingga jika hujan akan terkena tempiasan hujan.

Selain cafe atmosphere faktor yang mempengaruhi kepuasan pelanggan adalah kualitas pelayanan. Kualitas pelayanan adalah suatu kegiatan yang mencakup suatu pihak lain dan pada dasarnya tidak terwujud, serta tidak menghasilkan kepemilikan sesuatu. Kualitas pelayanan merupakan salah satu yang sangat berpengaruh ketika pelanggan berkunjung. Kualitas pelayanan menjadi bahan pertimbangan bagi pelanggan. Fenomena yang didapat yaitu pelanggan suka memperhatikan bagaimana sikap para karyawan yang bertugas di lokasi penelitian, pelanggan menyukai pelayanan yang diberikan dengan baik, sopan dan ramah. Namun di lokasi penelitian masih terdapat karyawan yang kurang ramah kepada pelanggan atau terkesan cuek ketika melayani pelanggan dan pelangganpun merasa kurang nyaman.

Pelaku bisnis juga harus pintar membuat harga produk, karena harga produk juga sangat mempengaruhi kepuasann pelanggan. Pelanggan tidak hanya menilai produk berdasarkan kualitas rasa atau keunikannya, tetapi juga berdasarkan nilai yang mereka rasakan sesuai dengan harga yang dibayarkan. Persepsi pelanggan terhadap nilai produk dapat memberikan dampak langsung pada tingkat kepuasan mereka. Oleh karena itu, penelitian mengenai bagaimana

harga produk memengaruhi nilai yang dirasakan oleh pelanggan menjadi salah satu kunci untuk memahami faktor-faktor yang berkontribusi pada kepuasan pelanggan.

Melalui latar belakang yang telah dipaparkan tersebut, maka penulis tertarik melakukan penelitian dengan judul **“Pengaruh Kualitas Pelayanan, Cafe Atmosphere dan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada UMKM Cafe Puncak Binaraga”**.

B. Batasan dan Perumusan Masalah

1. Batasan Masalah

Batasan masalah digunakan untuk menghindari kesimpangsiuran dalam membahas dan menganalisa permasalahan dalam penelitian ini. Maka dari itu, batasan masalah dari penelitian ini adalah:

1. Variabel bebas (*Independent Variable*) yaitu: Kualitas Pelayanan (X_1), Cafe Atmosphere (X_2) dan Harga (X_3)
2. Variabel Terikat (*Dependent Variable*) yaitu: Kepuasan Pelanggan (Y).

2. Perumusan Masalah

Berdasarkan batasan masalah tersebut, maka perumusan masalah menjadi:

1. Apakah kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan pada Cafe Puncak Binaraga?
2. Apakah cafe atmosphere berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan pada Cafe Puncak Binaraga?
3. Apakah Harga Produk berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan pada Cafe Puncak Binaraga?
4. Apakah kualitas pelayanan, cafe atmosphere dan harga produk berpengaruh bersama-sama terhadap kepuasan pelanggan pada Cafe Puncak Binaraga?

C. Tujuan Penelitian

Tujuan dari penelitian ini dapat dirumuskan sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan Cafe Puncak Binaraga.
2. Untuk mengetahui pengaruh cafe atmosphere terhadap kepuasan pelanggan Cafe Puncak Binaraga.
3. Untuk mengetahui pengaruh harga produk terhadap kepuasan pelanggan Cafe Puncak Binaraga.
4. Untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan, cafe atmosphere dan harga produk terhadap kepuasan pelanggan pada Cafe Puncak Binaraga.

D. Manfaat Penelitian

1. Bagi Pengusaha UMKM

Penelitian ini dapat memberikan masukan tentang pengaruh kualitas pelayanan, cafe atmosphere dan harga produk terhadap kepuasan pelanggan sehingga dapat menjadi pertimbangan bagi pengusaha dalam pengambilan kebijakan, memecahkan masalah dan penetapan program-program selanjutnya. Penelitian ini juga dapat membantu pengusaha dalam memahami faktor-faktor yang memengaruhi kepuasan pelanggan di cafe mereka. Dengan demikian, mereka dapat menyesuaikan strategi bisnis mereka untuk meningkatkan tingkat kepuasan pelanggan.

2. Bagi Penulis

Bagi penulis penelitian ini dapat meningkatkan dan memperluas pemahaman mendalam tentang pengaruh kualitas pelayanan, cafe atmosphere dan harga terhadap kepuasan pelanggan.

3. Bagi Peneliti Lain

Menyediakan sumber referensi yang kaya akan informasi terkait kualitas pelayanan, cafe atmosphere dan harga terhadap kepuasan pelanggan. Memungkinkan peneliti lain untuk membandingkan hasil penelitian mereka dengan hasil penelitian ini. Penelitian ini juga dapat menjadi sumbangan penting bagi pengetahuan dalam bidang manajemen usaha mikro, kecil dan menengah (UMKM), khususnya di sektor industri cafe. Temuan penelitian dapat memberikan wawasan baru tentang faktor-faktor yang memengaruhi kepuasan pelanggan di cafe, yang dapat menjadi landasan untuk penelitian lanjutan.