

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Gambaran Objek Penelitian

1.1.1 Profil Perusahaan



Gambar 1. 1 Kafe Roemah Kentang 1908

Sumber : Google

Kafe Roemah Kentang 1908 didirikan oleh Arys Buntara pada tanggal 5 Desember 2020. Kafe Roemah Kentang 1908 terletak di Jalan Banda No. 18 Kota Bandung. Arys menyebutkan bahwa bisnis resto kafe ini berawal dari rasa penasaran terhadap rumah heritege yang konon ia dengar berhantu. Arys ingin mengubah *image* rumah berhantu ini menjadi sebuah tempat yang nyaman dan asyik untuk bersantap santai.

Karena berdiri di atas lahan heritage, Arys pun menyediakan menu-menu masakan yang disesuaikan dengan tempat ini. Yaitu, menu yang disebut Peranakan. Menu ini adalah menu perpaduan Timur Tengah, barat, oriental dan Asia yang diolah oleh koki lokal. Sehingga tercipta menu perpaduan yang memang tidak se-original bawaannya. Karena sudah memiliki nama yang terkenal, tempat ini sudah dikenal oleh masyarakat Bandung dan luar kota sebagai Rumah Kentang. Hal ini memberikan keuntungan tersendiri bagi Arys. Bermodalkan hal ini, Arys percaya diri ketika pertama kali ia bertekad mengubah rumah angker ini menjadi lahan bisnis resto kafe meskipun ia mengakui bahwa bisnis kuliner di Kota Bandung sangat ketat. Tempat ini memiliki sejumlah spot yang khas rumah bangunan heritage yakni bagian pintu masuk

samping yang bagian atasnya setengah bundar, relik-relik besi di bagian pintu dan jendela, beberapa piano klasik yang sudah rusak menjadi pajangan hiasan dalam dan luar gedung, dan sejumlah spot lain yang menarik dijadikan instagramable.

Kafe Roemah Kentang 1908 buka setiap hari, hari Senin-Jumat buka mulai pukul 10.00 WIB pagi hingga 23.00 WIB malam sedangkan hari Sabtu-Minggu buka mulai pukul 08.00 WIB pagi hingga 01.00 WIB dini hari.

1.1.2 Logo Perusahaan

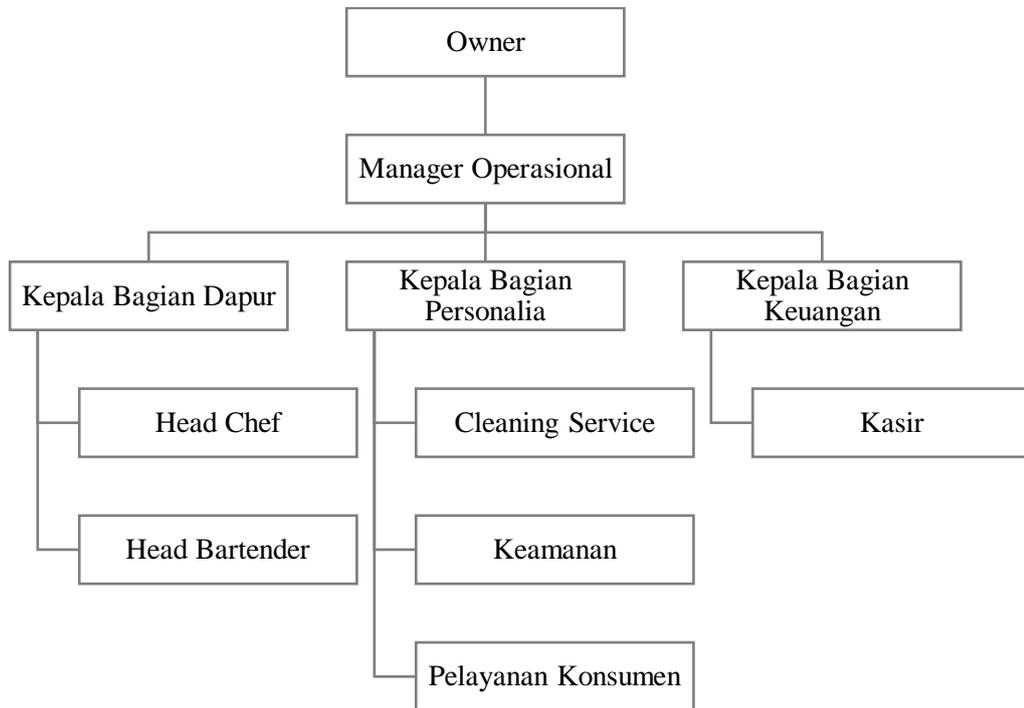


Gambar 1. 2 Logo Kafe Roemah Kentang 1908

Sumber : Google

Kafe Roemah Kentang 1908 memiliki logo yang digunakan untuk berbagai kepentingan perusahaan. Logo kafe Roemah Kentang 1908 memiliki perpaduan warna hitam dan coklat yang merepresentasikan tanaman kentang itu sendiri selain itu perpaduan warna hitam dan coklat juga menggambarkan kesan aman dan nyaman.

1.1.3 Struktur Organisasi



Gambar 1. 3 Struktur Organisasi Kafe Roemah Kentang 1908

sumber : internal perusahaan

Kafe Roemah Kentang 1908 dipimpin oleh owner, lalu untuk seluruh kegiatan operasional dipimpin oleh manager operasional. Manager operasional membawahi kepala bagian dapur, kepala bagian personalia dan kepala bagian keuangan. Kepala bagian dapur bertanggungjawab untuk memonitor kegiatan produksi makanan dan minuman yang disajikan kepada konsumen. Kepala bagian personalia bertanggungjawab untuk memastikan keamanan dan kenyamanan konsumen yang datang. Kepala bagian keuangan bertanggungjawab untuk Menyusun laporan keuangan, membuat anggaran dan memantau pengeluaran serta memastikan pencatatan keuangan yang akurat.

1.1.4 Menu Kafe Roemah Kentang 1908



Gambar 1. 4 Beberapa Produk dari Kafe Roemah Kentang 1908

Sumber : Instagram @roemahkentang1908

Kafe Roemah Kentang 1908 menjual berbagai macam makanan dan minuman. Mulai dari makanan nusantara hingga makanan *western*. Minumannya pun beraneka ragam, mulai dari aneka kopi hingga minuman kekinian seperti mojito dan milkshake.

1.2 Latar Belakang Penelitian

Saat ini bisnis kuliner memiliki perkembangan yang cukup tinggi. Seiring perkembangan jaman, kuliner tidak hanya sebatas suatu produk yang dapat kita konsumsi saja melainkan sudah menjadi suatu gaya hidup masyarakat. Para pelaku industri bisnis kuliner dituntut untuk selalu berinovasi dan memiliki kreativitas yang tinggi dalam menjalankan bisnis nya agar dapat beradaptasi ditengah persaingan industri kuliner yang semakin kompetitif ini. Data dari Kementerian Perindustrian menyatakan bahwa pada tahun 2022 industri kuliner mengalami peningkatan sebesar 3,57% jika dibandingkan dengan tahun 2021, kinerja ekspor produk makanan dan minuman juga mengalami peningkatan. Pada Januari 2022 kinerja ekspor produk makanan dan minuman mencapai US\$36 miliar, sedangkan impor produk makanan dan minuman pada periode yang sama sebesar US\$12 miliar.

Indonesia memiliki banyak kota yang terkenal akan kuliner nya salah satunya adalah Kota Bandung. Bukan hanya terkenal dengan keindahan alam, kesejukan udaranya, remahan warganya bahkan klub sepak bolanya saja, Kota Bandung juga terkenal dengan kulinernya yang enak dan beraneka ragam. Kota Bandung dinobatkan sebagai salah satu kota dengan makanan tradisional terbaik di Asia versi TasteAtlas Awards 2021. Kota Bandung berhasil masuk lima besar TasteAtlas Awards 2021 untuk kategori "Kota Terbaik di Asia untuk Makanan Tradisional". Kota Bandung selalu menjadi tujuan utama wisatawan untuk berburu kuliner karena jenis makanan yang beragam dan inovatif. Selain makanan tradisionalnya yang terkenal, Kota Bandung juga terkenal dengan banyaknya kafe yang tersebar diseluruh penjuru kota.

Saat ini kafe menjadi salah satu tempat yang paling banyak dikunjungi oleh masyarakat dari semua kalangan terutama kaum milenial. Umumnya pengunjung yang datang ke kafe hanya sekedar menghabiskan waktunya sambil meminum kopi, namun kini kafe telah menjadi tempat berkumpulnya beberapa orang, seperti keluarga, sahabat, dan rekan bisnis. Menurut sebuah artikel lifestyle.kontan.co.id alasan kaum milenial gemar berkunjung ke kafe adalah untuk menghilangkan rasa bosan dari kegiatan sehari-hari baik itu belajar di kampus atau lelah dengan padatnya pekerjaan pada setiap hari nya selain itu kafe menawarkan varian menu yang lebih banyak dibandingkan dengan *coffee shop*, menu yang ada pada kafe tidak hanya sebatas kopi dan makanan ringan saja tetapi terdapat menu yang lengkap mulai dari paket sarapan sampai makan malam yang mengenyangkan, lalu gaya hidup juga menjadi alasan besar mengapa kaum milenial gemar berkunjung ke kafe.

Perkembangan bisnis kafe di Kota Bandung mengalami pertumbuhan setiap tahunnya, hal ini dikarenakan bisnis kafe merupakan bisnis yang tidak akan termakan oleh zaman, selain itu minat masyarakat di Kota Bandung akan keberadaan kafe pun semakin tinggi.

Tabel 1. 1 Pertumbuhan Kafe di Kota Bandung

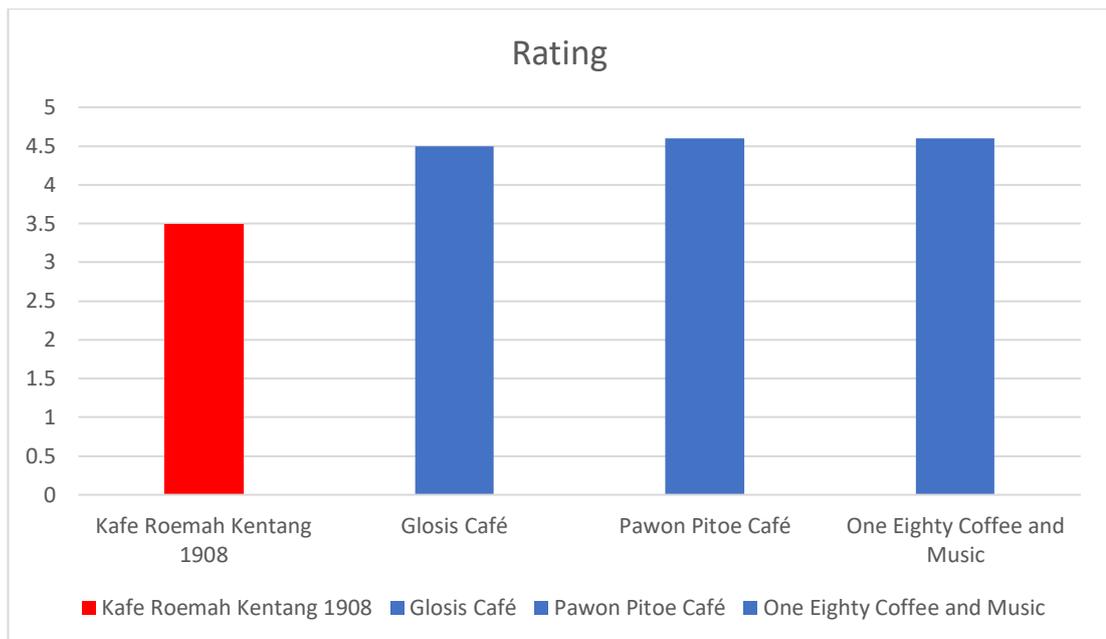
Sumber : opendata.jabarprov.go.id (2021)

| Tahun | Jumlah Kafe Di Bandung | Kenaikan (%) |
|-------|------------------------|--------------|
| 2017 | 20 | 43% |
| 2018 | 41 | 105% |
| 2019 | 46 | 12% |
| 2020 | 50 | 9% |
| 2021 | 105 | 110% |

Berdasarkan data pada tabel 1.1 industri bisnis kafe di Kota Bandung mengalami peningkatan setiap tahunnya. Pada tahun 2017 jumlah kafe di Kota Bandung hanya ada 20 kafe, pada tahun berikutnya jumlah kafe di Bandung meningkat pesat dengan jumlah 41 kafe dengan persentasi kenaikan sebesar 105%. Lalu pada tahun 2020 meskipun terjadi pandemi Covid-19 namun jumlah kafe di Kota Bandung tetap mengalami peningkatan walaupun tidak sebesar tahun-tahun sebelumnya yaitu naik kenaikan jumlah kafe terbesar di Kota Bandung yaitu sebesar 110% dengan jumlah sebanyak 105 kafe yang tersebar di seluruh penjuru Kota Bandung. Pertumbuhan kafe di Kota Bandung ini juga didukung oleh perkembangan industri pariwisata yang semakin berkembang. Banyak wisatawan yang datang ke kota ini untuk menikmati suasana kafe yang unik dan menarik, serta menikmati kuliner khas Bandung.

Salah satu kafe di Kota Bandung yang menarik perhatian penulis adalah kafe Roemah Kentang 1908. Menurut sebuah artikel pada web terasjabar.id salah satu *brand* kuliner di Kota Bandung yaitu Kafe Roemah Kentang 1908 Bandung masuk kedalam lima kafe unik dan hits di Kota Bandung. Kafe Roemah Kentang 1908 Bandung berdiri sejak Desember 2020 terletak di Jalan Banda No. 18 Kota Bandung. Kafe Roemah Kentang 1908 ini dahulunya merupakan bangunan peninggalan zaman

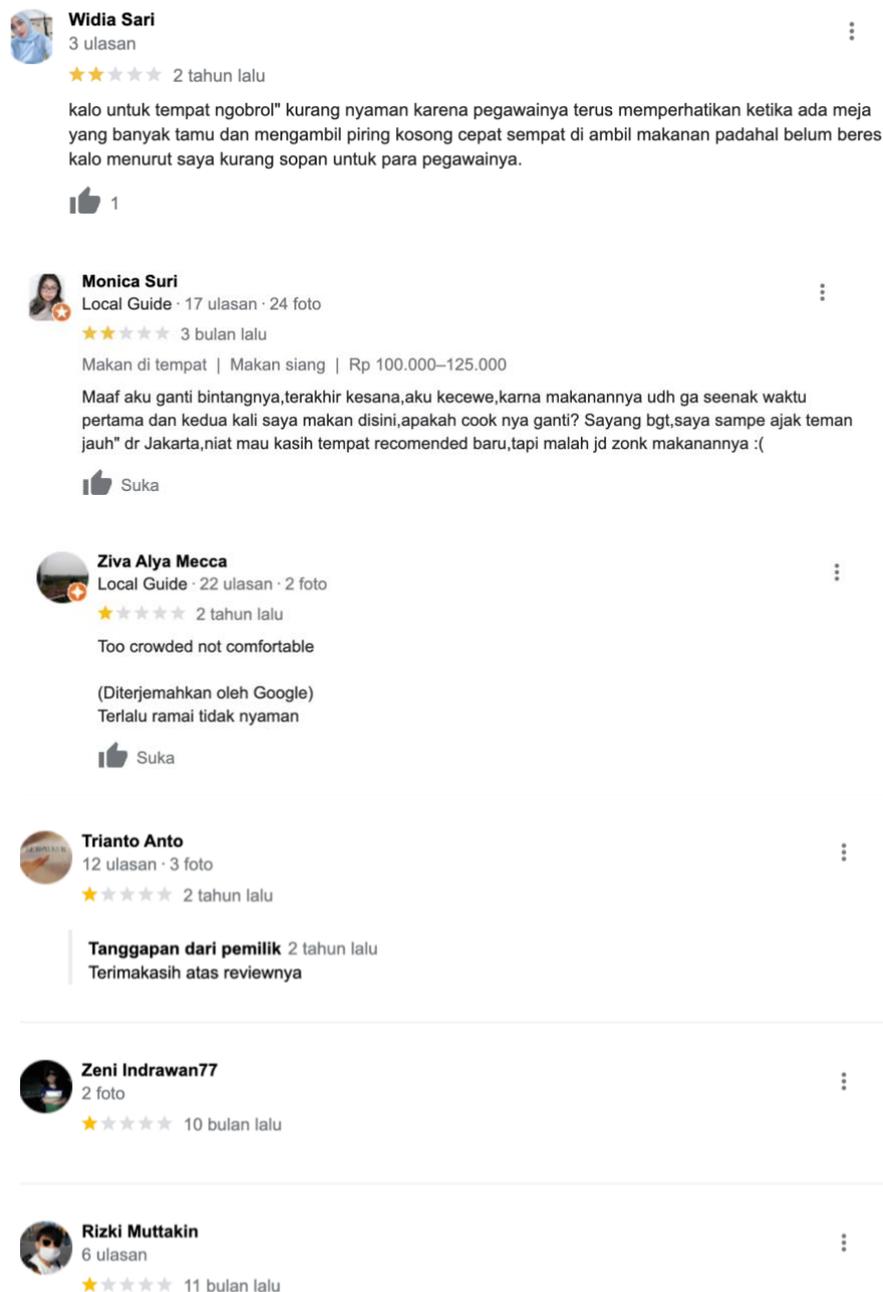
Belanda, dulunya bangunan ini dipakai untuk sebuah perukumpulan yang bernama Lochea Hermes. Kafe Roemah Kentang 1908 masih mempertahankan desain bangunan peninggalan zaman Belanda. Menu yang ditawarkan kafe ini bervariasi mulai dari masakan nusantara, masakan *western* hingga masakan dari timur tengah. Untuk menciptakan kepuasan pelanggan maka kafe Roemah Kentang 1908 harus memperhatikan harga dan kualitas produk yang ditawarkan nya.



Gambar 1. 5 Rating Pada Google Review

Sumber: Google

Berdasarkan gambar 1.5 dapat diketahui bahwa kompetitor dari Kafe Roemah Kentang 1908 Bandung memiliki rating yang lebih tinggi dibandingkan dengan Kafe Roemah Kentang 1908 Bandung seperti Glosis Cafe memiliki rating sebesar 4.5, Pawon Pitoe Cafe memiliki rating sebesar 4.6, One Eighty Coffee and Music memiliki rating sebesar 4.6, sementara itu Kafe Roemah Kentang 1908 memiliki rating terendah pada Google review sebesar 3.5 bintang dari lima bintang, hal ini menunjukkan bahwa terdapat suatu kekurangan pada Kafe Roemah Kentang 1908 yang mengakibatkan kafe tersebut memiliki rating paling rendah dibandingkan kompetitornya



Gambar 1. 6 Ulasan Pelanggan Kafe Roemah Kentang 1908 Bandung

Sumber: Google Reviews

Berdasarkan gambar 1.5 terdapat pelanggan yang memberikan *rating* bintang satu kepada Kafe Roemah Kentang 1908 Bandung. Hal itu menunjukkan bahwa masih terdapat ketidakpuasan pelanggan terhadap Kafe Roemah Kentang 1908 Bandung. Menurut Umar dalam Indrasari (2019:82) kepuasan pelanggan adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja produk yang dia rasakan dengan harapannya. Berdasarkan tabel 1.1 industri kuliner di Kota Bandung semakin ramai

maka dari itu agar tetap bisa besaing dengan kompetitornya maka kafe Roemah Kentang 1908 harus bisa memberi kepuasan kepada pelanggannya karena jika pelanggan merasa puas dengan nilai yang diberikan oleh produk nya, sangat besar kemungkinannya menjadi pelanggan dalam waktu yang lama. Indrasari (2019:87) mengatakan bahwa ada lima faktor utama yang harus diperhatikan untuk menentukan tingkat kepuasan pelanggan yaitu kualitas produk, kualitas pelayanan, emosional, harga dan biaya. Berdasarkan pengamatan langsung yang dilakukan peneliti di Kafe Roemah Kentang 1908 Bandung ditemukan masalah pada kualitas produk dan harga, maka dari itu pada penelitian kali ini penulis memilih untuk fokus pada faktor kualitas produk dan harga sebagai variabel independen nya (berdasarkan survey pra penelitian yang telah di lakukan pada tabel 1.2)

Untuk memperkuat penelitian ini, maka peneliti melakukan pra-survey. Pra-survey dilakukan untuk dapat mengetahui tanggapan responden sebagai pengunjung kafe Roemah Kentang 1908 mengenai harga, kualitas produk dan kepuasan pelanggan. Penulis melakukan pra-survey dengan menggunakan pertanyaan tertutup untuk efisiensi dan memberi kemudahan peneliti dalam melakukan analisis karena pertanyaan tertutup memungkinkan pengumpulan data yang lebih terstruktur dan mudah dianalisis. Hasilnya dapat dihitung secara langsung dan disajikan dalam bentuk grafik atau tabel untuk mempermudah pemahaman hasil survei. Peneliti melakukan pra-survey kepada 30 responden yang pernah membeli dan merasakan produk dari kafe Roemah Kentang 1908.

Berikut ini hasil pra-survey mengenai kepuasan pelanggan kafe Roemah Kentang 1908 :

Tabel 1. 2 Pra Survey Kepuasan Pelanggan

| No | Dimensi | Pertanyaan | Jawaban | |
|----|---------------------------------------|---|------------------|---------------------------------|
| | | | Ya | Tidak |
| 1. | Kepuasan pelanggan secara keseluruhan | Saya merasa puas dengan kualitas produk yang diberikan Kafe Roemah Kentang 1908 | 9 Orang 30% | 21 Orang 70% |
| 2. | Konfirmasi eksptasi | Produk yang disediakan kafe Roemah Kentang | 8 Orang 26,7% | 22 Orang 73,3% |

| | | | | |
|----|----------------------------------|---|---------------------------------|---------------------------------|
| | | 1908 sesuai dengan harapan saya | | |
| 3. | Niat beli ulang | Saya akan kembali ke kafe Roemah Kentang 1908 untuk membeli produk yang ditawarkan | 13 Orang 43,3% | 17 Orang 56,7% |
| 4. | Kesediaan untuk merekomendasikan | Saya akan merekomendasikan kafe Roemah Kentang 1908 kepada rekan saya | 11 Orang 36,7% | 19 Orang 63,3% |
| 5. | Ketidakpuasan pelanggan | Pegawai Kafe Roemah Kentang 1908 dapat menerima dan memberikan solusi kepada konsumen yang komplain | 16 Orang 53,3% | 14 Orang 46,7% |

Sumber : Hasil Olah Data Peneliti (2023)

Tabel diatas merupakan hasil pra-survey variabel kepuasan pelanggan, berdasarkan hasil pra survey variabel kepuasan pelanggan kepada 30 responden yang pernah membeli dan merasakan produk dari kafe Roemah Kentang 1908 menyatakan sebagai berikut :

1. Sebanyak 21 responden dengan presentase 70% menyatakan tidak setuju bahwa responden merasa puas dengan kualitas produk yang diberikan Kafe Roemah Kentang 1908.
2. Sebanyak 22 responden dengan presentase 73,3% menyatakan tidak setuju bahwa produk yang disediakan kafe Roemah Kentang 1908 sesuai dengan harapan responden.
3. Sebanyak 17 responden dengan presentase 56,7% menyatakan tidak setuju bahwa responden akan kembali ke kafe Roemah Kentang 1908 untuk membeli produk yang ditawarkan.
4. Sebanyak 19 responden dengan presentase 63,3% menyatakan tidak setuju bahwa responden akan merekomendasikan kafe Roemah Kentang 1908 kepada rekannya.

5. Sebanyak 16 responden dengan presentase 53,3% menyatakan setuju bahwa pegawai kafe Roemah Kentang 1908 dapat menerima dan memberikan solusi kepada konsumen yang komplain.

Dari hasil pra-survey pada tabel 1.2 dapat diketahui bahwa tanggapan responden yang menyatakan tidak setuju mendominasi pernyataan terkait kepuasan pelanggan, terutama pada pernyataan nomor dua. Dari 30 orang, terdapat 22 responden menjawab tidak setuju bahwa produk yang disediakan kafe Roemah Kentang 1908 sesuai dengan harapan. Maka dapat disimpulkan bahwa Kafe Roemah Kentang 1908 Bandung memiliki tingkat ketidakpuasan pelanggan yang tinggi.

Untuk memberikan kepuasan pelanggan, kafe Roemah Kentang perlu untuk memperhatikan kualitas produk nya agar pelanggan merasa puas setelah melakukan pembelian. Menurut Kotler & Armstrong (2019:249) kualitas produk adalah suatu alat pemosisian utama pemasar. Kualitas produk dapat memengaruhi kinerja produk, sehingga dapat memengaruhi nilai dan kepuasan pelanggan. Dalam upaya meningkatkan kepuasan pelanggan, kualitas produk merupakan konsep pemasaran yang selama ini banyak dilaksanakan oleh perusahaan, sehingga kualitas produk menjadi faktor keunggulan daya saing perusahaan. Menurut Kotler dan Keller (2021:394) terdapat dimensi dari kualitas produk yaitu. *Performance* (kinerja), *Durability* (daya tahan), *Conformance To Specification* (kesesuaian dengan spesifikasi), *Features* (fitur), *Reliability* (reliabilitas), *Aesthetics* (estetika), *Perceived Quality* (kesan kualitas)

Rika Apps
2 ulasan · 5 foto
★★★★☆ 2 bulan lalu
Makan di tempat | Makan malam | Rp 75.000–100.000
Porsi, rasa, di beberapa menu tidak sebanding dgn harga. Beberapa menu sering sold out. Waiternya kurang ramah. Salah nyatet order, untung ketahuan pas repeat. Masih pegang garpu mau habiskan helai terakhir salad udh di clearup piringnya. Sungguh tak sopan. Yg ramah satu2nya hanya cashier.



mapivilia world
Local Guide · 104 ulasan · 73 foto
★★★★☆ 3 bulan lalu
Pelayan malas kerja dan suka bersin2, semua ga pake masker, mau order aja susah banget. Makanan ga higienis, sendok dipegang2 kotor dan harus diminta. Tissue ga dikasih harus diminta. Lantai kotor ga di sapu.
Pesen nasi goreng nenas dan di daun nenas ada laba2,sarang laba2 berpasir!
Harga ga sesuai dengan service dan rasa makanan .. maaf ini review jujur dan saya tidak mau ke resto ini lagi.
Saya ngabisin 600rb an buat dapet pengalaman makan yang buruk!

wawan gunawan
1 ulasan
★★★★☆ 2 bulan lalu
Makan di tempat | Makan malam | Rp 175.000–200.000
Hummm makanan nya ga ada rasa ... [Lengkapnya](#)
1

pengacara ALi
1 ulasan
★★★★☆ setahun lalu
Makanan tidak enak, pelayanan buruk, tempat kotor, alat banyak,sehingga harga tidak worth it.

Monica Suri
Local Guide · 16 ulasan · 25 foto
★★★★☆ sebulan lalu
Makan di tempat | Makan siang | Rp 100.000–125.000
Maaf aku ganti bintangnya,terakhir kesana,aku kecewe,karna makanannya udh ga seenak waktu pertama dan kedua kali saya makan disini,apakah cook nya ganti? Sayang bgt,saya sampe ajak teman jauh" dr Jakarta,niat mau kasih tempat recomended baru,tapi malah jd zonk makanannya :(

Fx Prasetyo
Local Guide · 122 ulasan · 74 foto
★★★★☆ 2 tahun lalu
Menurut saya kurang begitu enak makanannya. Makan karuhun grill chicken dgn harga 68k porsinya cukup banyak, ayamnya dikasih 2 potong cukup besar. Sayang bumbunya kurang meresap ke dagingnya jadi terasa bgt kontrasnya.
Untuk minumannya es kopi susu gula aren harga 48k terlalu mahal menurut saya karna rasanya tidak jauh beda dgn kopi susu pada umumnya.
Tempatnya nyaman, cocok untuk keluarga. Untuk konsep fine dining jg kurang masuk dan harganya mahal tapi rasa kurang oke. Es lemon tea saja harganya 41k, pdhl tdk ada yg spesial.
1 Suka

Gambar 1. 7 Keluhan Pelanggan Terhadap Kualitas Produk Kafe Roemah Kentang 1908

Sumber : Google Reviews

Berdasarkan gambar 1.5 pelanggan kafe Roemah Kentang 1908 mengeluhkan kualitas produk dari kafe Roemah Kentang 1908 sehingga mereka memberi rating negatif. Pelanggan mengeluhkan bahwa daging pada menu yang dipesan itu kering dan keras sehingga tidak enak untuk dimakan. Hal tersebut menunjukkan bahwa kualitas produk pada kafe Roemah Kentang 1908 masih dikategorikan belum baik. Untuk memperkuat penjelasan tersebut maka dilakukan pra-survey kepada 30 responden yang pernah membeli dan merasakan produk dari kafe Roemah Kentang 1908 menyatakan sebagai berikut :

Tabel 1. 3 Pra Survey Kualitas Produk

| No | Dimensi | Pertanyaan | Jawaban | |
|----|-------------------------------------|---|-------------------------------|---------------------------------|
| | | | Ya | Tidak |
| 1. | <i>Performance</i> | Produk dari kafe Roemah Kentang 1908 selalu tersaji dalam kondisi yang baik | 14 Orang 46,7% | 16 Orang 53,3% |
| 2. | <i>Durability</i> | Produk dari kafe Roemah Kentang 1908 dapat bertahan lama baik rasa maupun tekstur | 10 Orang 33,3% | 20 Orang 66,7% |
| 3. | <i>Conformance To Specification</i> | Produk yang ditawarkan kafe Roemah Kentang 1908 sesuai dengan keinginan saya | 12 Orang 40% | 18 Orang 60% |
| 4. | <i>Features</i> | Kafe Roemah Kentang 1908 memiliki menu yang bervariasi | 18 Orang 60% | 12 Orang 40% |
| 5. | <i>Reliability</i> | Makanan dan minuman pada kafe Roemah Kentang 1908 memiliki cita rasa yang konsisten | 10 Orang 33,3% | 20 Orang 66,7% |

| No | Dimensi | Pertanyaan | Jawaban | |
|----|--------------------------|---|---------------------------------|---------------------------------|
| | | | Ya | Tidak |
| 6. | <i>Aesthetics</i> | Produk dari kafe Roemah Kentang 1908 memiliki penyajian yang menarik | 16 Orang 53,3% | 14 Orang 46,7% |
| 7. | <i>Perceived Quality</i> | Cita rasa dari produk kafe Roemah Kentang 1908 sesuai dengan ekspektasi | 11 Orang 36,7% | 19 Orang 63,3% |

Sumber : Hasil Olah Data Peneliti (2023)

Tabel diatas merupakan hasil pra-survey variabel kualitas produk, berdasarkan hasil pra survey variabel kualitas produk kepada 30 responden yang pernah membeli dan merasakan produk dari kafe Roemah Kentang 1908 menyatakan sebagai berikut :

1. Sebanyak 16 responden dengan presentase 53,3% menyatakan tidak setuju bahwa produk dari kafe Roemah Kentang 1908 selalu tersaji dalam kondisi yang baik.
2. Sebanyak 20 responden dengan presentase 60% menyatakan tidak setuju bahwa produk dari kafe Roemah Kentang 1908 dapat bertahan lama baik rasa maupun tekstur.
3. Sebanyak 18 responden dengan presentase 60% menyatakan tidak setuju bahwa produk yang ditawarkan kafe Roemah Kentang 1908 sesuai dengan keinginan responden.
4. Sebanyak 18 responden dengan presentase 60% menyatakan tsetuju bahwa kafe Roemah Kentang 1908 memiliki menu yang bervariasi.
5. Sebanyak 20 responden dengan presentase 66,7% menyatakan tidak setuju bahwa makanan dan minuman pada kafe Roemah Kentang 1908 memiliki cita rasa yang konsisten.
6. Sebanyak 16 responden dengan presentase 53,3% menyatakan setuju bahwa produk dari kafe Roemah Kentang 1908 memiliki penyajian yang menarik.
7. Sebanyak 19 responden dengan presentase 63,3% menyatakan tidak setuju bahwa cita rasa dari produk kafe Roemah Kentang 1908 sesuai dengan ekspektasi.

Dari hasil pra-survey pada tabel 1.3 dapat diketahui bahwa tanggapan responden yang menyatakan tidak setuju mendominasi pernyataan terkait kualitas produk kafe Roemah Kentang 1908. Hal tersebut menunjukkan bahwa kualitas produk pada kafe Roemah Kentang 1908 belum bisa dikatakan baik. Hutahaean (2020) dalam penelitiannya menyatakan bahwa kualitas produk berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan pelanggan.

Selain kualitas produk, harga juga harus diperhatikan agar dapat menciptakan kepuasan pelanggan dari kafe Roemah Kentang 1908. Harga merupakan salah satu faktor penting untuk menentukan tingkat kepuasan pelanggan. Menurut Kotler & Amstrong (2019:308) harga adalah sejumlah uang yang dibebankan kepada suatu produk atau layanan, dengan kata lain harga adalah jumlah dari semua nilai yang diberikan kepada pelanggan untuk dapat mendapatkan, memiliki dan menggunakan suatu produk atau jasa. Harga merupakan suatu cara bagi penjual untuk membedakan penawarannya dari para pesaing, sehingga penetapan harga dapat dipertimbangkan sebagai bagian dari fungsi diferensiasi barang dalam pemasaran (Indrasari 2019:36). Harga adalah cara bagi perusahaan untuk mengkomunikasikan tujuan atau tingkat keseriusannya dalam menempatkan nilai suatu produk atau merek kepada konsumen. Menurut Indrasari (2019:42) dimensi harga terdiri dari keterjangkauan harga, kesesuaian harga dengan kualitas produk, kesesuaian harga dengan manfaat, harga sesuai dengan kemampuan atau daya saing harga.





Gambar 1. 8 Keluhan Pelanggan Terhadap Harga Kafe Roemah Kentang 1908

Sumber : Google Reviews

Berdasarkan gambar 1.5 menunjukkan ulasan pelanggan mengenai harga pada kafe Roemah Kentang 1908 ini terlalu mahal dan tidak sesuai dengan kualitasnya, hal tersebut bisa dilihat dari pelanggan yang memberikan rating bintang satu sehingga dapat dikatakan bahwa tidak sedikit pelanggan yang merasa tidak puas dengan harga pada produk yang mereka konsumsi. Untuk memperkuat penjelasan tersebut maka dilakukan pra-survey kepada 30 responden yang pernah membeli dan merasakan produk dari kafe Roemah Kentang 1908 menyatakan sebagai berikut :

Tabel 1. 4 Pra Survey Harga

| No | Dimensi | Pertanyaan | Jawaban | |
|----|----------------------|---|-------------------|---------------------------------|
| | | | Ya | Tidak |
| 1. | Keterjangkauan harga | Harga yang ditawarkan kafe Roemah Kentang 1908 terjangkau bagi saya | 11 Orang 36,7% | 19 Orang 63,3% |

| No | Dimensi | Pertanyaan | Jawaban | |
|----|---|--|-------------------|---------------------------------|
| | | | Ya | Tidak |
| 2. | Kesesuaian harga dengan kualitas produk | Harga yang ditawarkan kafe Roemah Kentang sebanding dengan kualitas produknya | 10 Orang 33,3% | 20 Orang 66,7% |
| 3. | Daya saing harga | Harga yang ditetapkan kafe Roemah Kentang 1908 dapat bersaing dengan kafe lainnya | 12 Orang 40% | 18 Orang 60% |
| 4. | Kesesuaian dengan manfaat | Harga yang ditetapkan kafe Roemah Kentang 1908 sesuai dengan manfaat yang diperoleh konsumen | 10 Orang 33,3% | 20 Orang 66,7% |

Sumber : Hasil Olah Data Peneliti (2023)

Tabel diatas merupakan hasil pra-survey variabel harga, berdasarkan hasil pra survey variabel harga kepada 30 responden yang pernah membeli dan merasakan produk dari kafe Roemah Kentang 1908 menyatakan sebagai berikut :

1. Sebanyak 19 responden dengan presentase 63,3% menyatakan tidak setuju bahwa harga yang ditawarkan kafe Roemah Kentang 1908 terjangkau.
2. Sebanyak 20 responden dengan presentase 66,7% menyatakan tidak setuju bahwa harga yang ditawarkan kafe Roemah Kentang sebanding dengan kualitas produknya.
3. Sebanyak 18 responden dengan presentase 60% menyatakan tidak setuju bahwa harga yang ditetapkan kafe Roemah Kentang 1908 dapat bersaing dengan kafe lainnya.
4. Sebanyak 20 responden dengan presentase 66,7% menyatakan tidak setuju bahwa harga yang ditetapkan kafe Roemah Kentang 1908 sesuai dengan manfaat yang diperoleh konsumen.

Dari hasil pra-survey pada tabel 1.4 dapat diketahui bahwa tanggapan responden yang menyatakan tidak setuju mendominasi pernyataan terkait harga pada kafe Roemah Kentang 1908. Dari pra survey diatas dapat diketahui bahwa harga pada kafe Roemah Kentang 1908 belum bisa dikatakan baik. Berdasarkan penelitian terdahulu Handoko (2017) menunjukkan bahwa harga berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan pelanggan.

Berdasarkan pemaparan diatas kafe Roemah Kentang 1908 masih terdapat ketidakpuasan pelanggan yang ditandai dengan adanya ulasan yang kurang baik terhadap kualitas produk dan harga. Hal tersebut diperkuat dengan hasil pra-survey yang menunjukan bahwa masih terdapat ketidakpuasan pelanggan terhadap kualitas produk dan harga sehingga kafe Roemah Kentang 1908 belum sepenuhnya bisa memuaskan pelanggannya, hal tersebut menunjukkan adanya permasalahan pada kualitas produk dan harga pada kafe Roemah Kentang 1908.

Berdasarkan penjelasan diatas yang diperkuat oleh penelitian terdahulu yaitu penelitian yang dilakukan oleh Widyastuti (2017) yang berjudul “Pengaruh Harga dan Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Pelanggan Tempe” hasil penelitian tersebut menunjukkan bahwa harga dan kualitas produk secara parsial dan simultan mempengaruhi kepuasan pelanggan.

Berdasarkan uraian yang telah dipaparkan, maka penulis tertarik mengkaji lebih dalam mengenai pengaruh harga dan kualitas produk terhadap kepuasan pelanggan. Maka dari itu penulis meneliti hal tersebut dengan judul **“PENGARUH KUALITAS PRODUK DAN HARGA TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN KAFE ROEMAH KENTANG 1908 BANDUNG”**

1.3 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan sebelumnya, rumusan masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Bagaimana kualitas produk pada kafe Roemah Kentang 1908 Bandung?
2. Bagaimana harga pada kafe Roemah Kentang 1908 Bandung?
3. Bagaimana kepuasan pelanggan pada kafe Roemah Kentang 1908 Bandung?
4. Bagaimana pengaruh kualitas produk terhadap kepuasan pelanggan kafe Roemah Kentang 1908 Bandung?
5. Bagaimana pengaruh harga terhadap kepuasan pelanggan kafe Roemah Kentang 1908 Bandung?
6. Bagaimana pengaruh kualitas produk dan harga terhadap kepuasan pelanggan kafe Roemah Kentang 1908 Bandung secara simultan?

1.4 Tujuan Penelitian

Berdasarkan dari rumusan masalah yang telah disampaikan diatas, maka tujuan yang harus dicapai dalam penelitian ini yaitu:

1. Untuk mengetahui bagaimana kualitas produk pada kafe Roemah Kentang 1908 Bandung.
2. Untuk mengetahui bagaimana harga pada kafe Roemah Kentang 1908.
3. Untuk mengetahui bagaimana kepuasan pelanggan kafe Roemah Kentang 1908 Bandung.
4. Untuk mengetahui pengaruh kualitas produk terhadap kepuasan pelanggan kafe Roemah Kentang 1908 Bandung.
5. Untuk mengetahui pengaruh harga terhadap kepuasan pelanggan kafe Roemah Kentang 1908 Bandung.
6. Untuk mengetahui pengaruh kualitas produk dan harga terhadap kepuasan pelanggan kafe Roemah Kentang 1908 Bandung secara simultan.

1.5 Kegunaan Penelitian

1.5.1 Aspek Teoritis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat melengkapi keilmuan di bidang pemasaran khususnya yang berkaitan dengan strategi pemasaran terkait dengan kualitas produk dan harga terhadap kepuasan pelanggan. Selain itu, beberapa yang terungkap dalam penelitian ini dapat dijadikan rujukan bagi penelitian selanjutnya.

1.5.2 Aspek Praktis

Penelitian ini dapat memberikan manfaat bagi kafe Roemah Kentang 1908 dalam hal mengetahui sejauh mana harga dan kualitas produk berdampak terhadap kepuasan pelanggan. Dengan mengetahui hal ini, kafe Roemah Kentang 1908 dapat membuat strategi bisnis yang lebih efektif dalam meningkatkan kepuasan pelanggan dan meningkatkan penjualan

1.6 Sistematika Penulisan

Gambaran jelas mengenai penelitian yang disajikan dalam suatu sistematika penulisan yang berisi informasi mengenai materi dan hal yang dibahas dalam tiap bab. Sistematika penulisan penelitian disajikan sebagai berikut:

BAB I. PENDAHULUAN

Pada bab ini diuraikan tentang objek penelitian, latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan penelitian, kegunaan penelitian dan sistematika penulis.

BAB II. TINJAUAN PUSTAKA

Pada bab ini menjelaskan tentang teori-teori, definisi konsep yang berkaitan dengan permasalahan yang sudah dirumuskan serta sebagai dasar dari analisis penelitian

BAB III METODE PENELITIAN

Pada bab ini menjelaskan pendekatan, metode, jenis penelitian, variable operasional, tahapan penelitian, populasi dan sampel, pengumpulan data, uji validitas dan reliabilitas, teknik analisis data, dan pengujian hipotesis.

BAB IV PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Pada bab ini berisi analisis serta pengolahan data yang dilakukan dan juga pembahasan hasil penelitian

BAB V: KESIMPULAN DAN SARAN

Pada bab ini terdiri dari kesimpulan akhir dari penelitian serta saran bagi perusahaan dan saran bagi peneliti selanjutnya