

# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang

Perkembangan bisnis cafe di Indonesia saat ini semakin berkembang dengan sangat pesat khususnya di kota-kota besar. Banyak bermunculan wirausahawan yang membuka usaha cafe dengan berbagai konsep atau ide-ide untuk memikat pelanggan dari berbagai kalangan (Sihombing et al, 2021). Munculnya usaha tersebut didukung oleh pendapat Krisna et al (2021) yang menyebutkan bahwa persaingan bisnis tempat nongkrong anak muda semakin pesat bermunculan karena banyaknya cafe kekinian yang memiliki keunggulan tersendiri dalam produk yang mereka tawarkan. Selain memiliki keunggulan dalam inovasi produk, desain cafe dan keunikan dalam penyajian produk, para pengusaha cafe berlomba-lomba memberikan yang terbaik kepada konsumennya agar konsumen mendapatkan kepuasan tersendiri saat berkunjung di cafe tempat usahanya (Tendur et al, 2021). Perkembangan ekonomi yang pesat dan peningkatan standar hidup inilah yang dapat mengakibatkan gaya hidup masyarakat berubah.

Konsumen dari adanya bisnis tempat nongkrong ini adalah kalangan anak muda atau remaja. Asrori dan Ali (2016:9) masa remaja merupakan salah satu tahapan perkembangan manusia yang dimulai pada umur 12 tahun hingga 21 tahun. Masa remaja merupakan masa transisi atau peralihan dari masa anak-anak ke masa dewasa, pada masa remaja ini banyak terjadi perubahan mulai dari perubahan biologis, psikologis, sosial serta perubahan sikap, fisik, emosi dan perilaku. Salah

satu perubahan perilaku adalah perubahan perilaku menjadi cenderung lebih konsumtif (Sukari, et al, 2013:221). Perilaku konsumtif merupakan perilaku dimana timbul keinginan untuk membeli sesuatu berdasarkan kepuasan pribadi semata tanpa melihat manfaat dan urgensi dari barang tersebut. Dalam hal ini, perubahan perilaku dari remaja tersebut dapat dilihat dari kebiasaannya untuk nongkrong atau sekedar berkumpul bersama dengan temannya di cafe, mencari hiburan dengan adanya *live music* ataupun mencari jaringan sinyal.

Kepuasan konsumen merupakan penilaian atau persepsi terhadap suatu jasa atau produk itu sendiri, yang memberikan rasa senang dimana untuk memenuhi kebutuhan konsumsi konsumen yang diciptakan melalui kualitas, layanan dan nilai (Novendra H et al., 2019). Ulasan produk atau layanan yang tersedia dari tingkat kepuasan konsumen sangat beragam dan sifatnya subjektif. Keadaan persaingan yang semakin kompetitif serta adanya perbedaan harga menjadi faktor penting lain dalam keputusan pembelian dan kepuasan konsumen. Umumnya konsumen yang berkunjung ke sebuah cafe akan memilih harga yang paling murah untuk suatu produk atau layanan yang ditawarkan. Penilaian konsumen tentang mahal atau murahnya harga suatu produk atau jasa disebut persepsi harga (Sutrisno & Tanjung, 2021).

Suasana cafe menjadi sebuah nilai lebih yang harus ditonjolkan oleh cafe agar dapat menjadi pembeda dari cafe pesaing. Suasana cafe tercipta melalui eksterior, interior, suara musik dan penerangan ruangan yang pada akhirnya dapat membentuk perasaan nyaman yang dapat dirasakan konsumen (Jung et al, 2021). Suasana cafe diciptakan agar konsumen dapat merasa nyaman akan sesuatu yang

berbeda di setiap sudutnya (Sari,2020). Selain itu, pemilihan lokasi usaha cafe juga merupakan salah satu faktor yang dapat mempengaruhi kepuasan konsumen. Pemilihan lokasi usaha tidak dapat dilakukan secara coba-coba, mengingat semakin banyaknya usaha cafe. Pemilihan lokasi usaha yang strategis menjadi prioritas bagi pembangunan cafe karena dapat memengaruhi konsumen dalam melakukan pembelian atau untuk memilih tempat nongkrong. Semakin banyak konsumen yang berkunjung ke lokasi cafe yang strategis dan melakukan pembelian maka akan berdampak pada peningkatan pendapatan cafe tersebut. (Surya, 2021).

Salah satu dari cafe atau tempat nongkrong bergaya modern dan *instagramable* yaitu Cafe Gravitasi Teras Muria Kudus yang berlokasi di Jl. Pasuruhan Lor No.568, Pasuruhan Lor, Jati, Kudus, Jawa Tengah. Cafe yang berdiri pada 9 September 2019 ini merupakan satu tempat nongkrong populer di Kota Kudus milik dari Sam'ani Intakoris. Berawal dari pembinaan untuk roasting kopi, pemilik cafe kemudian memperbaiki kualitas kopi Muria secara terus menerus sampai edukasi menyeduh kopi bersama para petani hingga akhirnya terciptalah Gravitasi Teras Muria sebagai suatu wadah untuk mengangkat potensi lokal petani kopi di Kudus (Widjayanti, 2020). Kini Cafe ini memiliki 23 karyawan dengan jam operasional setiap hari Selasa – Minggu pada pukul 10.00 WIB hingga pukul 22.00.



**Gambar 1.1**

**Cafe Gravitasi Teras Muria**

Sumber : Cafe Gravitasi Teras Muria Kudus (2022)

Gravitasi Teras Muria menyajikan beraneka menu mulai dari kopi hingga aneka menu yang kental dengan bahan baku dari daerah tersebut yakni aneka mie, pasta, ikan, nasi goreng, roti, ayam, beraneka macam kopi, susu dan coklat, *soft drink*, *signature drink*, mocktail dan beraneka ragam makanan ringan. Hampir menu di cafe ini hasil dari bahan olahan sendiri seperti pisang dari colo khas Muria,

biji kopi dari panen petani Muria, mie buatan sendiri dengan membeli bahan lokal, kecuali kwetiau. Cafe ini membeli produk jadi untuk dimasak secara instan. Aneka macam menu *signature* menjadi menu khas cafe ini yang tidak dapat ditemukan di cafe lain.

**Tabel 1.1**  
**Harga Menu Cafe Gravitasi Teras Muria**

<b>Menu</b>	<b>Harga (Rp.)</b>
<b>Aneka Mie</b>	
Mie Atjeh	25.000
Mie Djawa Kuah	20.000
Mie Djawa Goreng	20.000
Mie Ayam Geprek	20.000
Bakmie Djakarta	20.000
Bakmie Bangka	20.000
Kwetiau Ayam Lor Goreng	25.000
Kwetiau Ayam Lor Kuah	25.000
Tjap Cay Gravitasi	25.000
<b>Pasta</b>	
Spaghetti Ayam	25.000
Spaghetti Goreng	25.000
<b>Ikan</b>	
Fish Katsu	25.000
Fish Katsu Geprek	25.000
Dory Steak BBQ	25.000
<b>Nasi Goreng</b>	
Nasi Goreng Ayam	20.000

Nasi Goreng Jawa	22.000
Nasi Goreng Kampung	22.000
Nasi Teri Medan	25.000
<b>Roti</b>	
Sandwich Telur Keju	22.000
Sandwich Beef Gravitasi	25.000
Toast Ice Cream Gravitasi	20.000
Burger Ayam	22.000
<b>Ayam</b>	
Ayam Goreng Suro	25.000
Ayam Suro Sambal Ijo	30.000
Ayam Suro Sambal Geprek	30.000
Ayam Teriyaki	20.000
Chicken Katsu	25.000
Chicken Katsu Geprek	25.000
Chicken Steak BBQ	30.000
Sup Ayam Gravitasi	27.000
<b>Makanan Ringan</b>	
Pisang Goreng Muria	15.000
Pisang Bakar Muria	20.000
Tahu Goreng Ploso	15.000
Tahu Kemul	15.000
Tahu Cabai Garam	17.000
Keranjang Jari	25.000
French Fries	15.000
Sosis Crispy	20.000
Sosis Gelis	25.000

Onion Ring	15.000
Original Omelette	18.000
Cheese Omelette	22.000
<b>Susu &amp; Coklat (Hot / Ice)</b>	
Susu	12.000 / 16.000
Susu Jahe	15.000
Susu Regal	22.000
Cinnamon Freeze	22.000
Coklat	12.000 / 16.000
<b>Teh &amp; Kopi (Hot / Ice)</b>	
Teh Premium	10.000 / 10.000
Teh Lemon	13.000 / 16.000
Teh Sereh Jahe	13.000 / 16.000
Caffe Latte	22.000 / 25.000
Espresso Single	13.000
Espresso Double	16.000
Cappuccino	22.000
Vietnam Drip Susu	15.000
Kopi Tubruk	12.000
Kopi Tubruk Susu	16.000
Americano	13.000 / 16.000
Mochaccino	22.000 / 25.000
Mochaccino Float	26.000
Affogato	22.000
Aren Kocok	20.000 / 25.000
Es Kopi Susu Aren	18.000
Cold Brew	20.000

Kopi Susu 250 ml	20.000
Kopi Susu 500 ml	30.000
Kopi Susu Aren 250 ml	22.000
Kopi Susu Aren 500 ml	35.000
<b>Latte (Hot / Ice)</b>	
Taro Latte	22.000
Red Velvet Latte	22.000
Choco Latte	22.000 / 25.000
Raspberry Latte	22.000 / 25.000
Taro 250 ml	25.000
Taro 500 ml	40.000
Red Velvet 250 ml	25.000
Red Velvet 500 ml	40.000
<b>Frappe</b>	
Coklat	23.000
Hazelnut	23.000
Frappuccino	23.000
Red Velvet	23.000
Avocado	23.000
Green Tea	23.000
Mango	23.000
Taro	23.000
Vanilla	23.000
Strawberry	23.000
<b>Soft Drink</b>	
Air Mineral Besar	5.000
Air Mineral Kecil	3.500



Coca Cola	10.000
Sprite	10.000
Fanta	10.000
Pulpy Orange	10.000
Hydrococo	10.000
Buavita	10.000
<b>Signature</b>	
Pink Sweet	20.000
Choconut Milk	20.000
Summer Paradise	25.000
V60 / Kopi Filter	25.000
Summer Juice	25.000
Red Crush	25.000
Sour Coffee	25.000
<b>Mocktail</b>	
Virgin Mojito	20.000
Strawberry Mojito	23.000
Sky Blue	25.000
Daily Mocktail	25.000
Funday Mocktail	25.000
Sweet Cream Cold Brew	25.000

Sumber : Cafe Gravitasi Teras Muria Kudus (2022)

Berdasarkan hasil penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Widodo (2021) menunjukkan bahwa kualitas produk yang terjamin akan meningkatkan kepuasan konsumen, di mana kualitas produk merupakan isu penting bagi usaha cafe yang mengacu pada segala sesuatu yang tampak asli. Untuk menarik minat konsumen, diperlukan inovasi bagi Gravitasi Teras Muria dalam memenuhi

keinginan konsumen. Selain inovasi, persepsi harga juga memengaruhi kepuasan konsumen. Harga akan mendatangkan keuntungan dan unsur-unsur yang mempengaruhi kegiatan perusahaan yang berfungsi untuk menciptakan keunggulan bersaing bagi cafe itu sendiri.

Beberapa produk yang didagangkan oleh Cafe Gravitasi Teras Muria Kudus diambil dari Colo/ Muria sehingga produk yang dijual dijamin berkualitas serta mempengaruhi harga menu, yang mana cafe ini tergolong relatif mahal dibandingkan dengan cafe sekitarnya, salah satunya yakni Urvillcoffe yang menyediakan menu dimulai harga Rp 5.000 – Rp 18.000 sedangkan di cafe Gravitasi Teras Muria Kudus dibandrol harga mulai Rp 10.000,00 – Rp 40.000,00. Meski harga relatif lebih mahal dari cafe sekitar, namun jumlah pengunjung cafe Gravitasi Teras Muria Kudus dari bulan Januari s/d September 2022 mencapai 9433 orang dengan rata-rata 1048 pengunjung ditiap bulannya. Berikut rincian jumlah pengunjung cafe Gravitasi Teras Muria Kudus dari bulan Januari s/d September 2022 :

**Tabel 1.2**  
**Jumlah Pengunjung Cafe Gravitasi Teras Muria Kudus Januari s/d September 2022**

<b>Bulan</b>	<b>Jumlah</b>
Januari	1051 pengunjung
Februari	1020 pengunjung
Maret	1245 pengunjung
April	1118 pengunjung
Mei	1131 pengunjung
Juni	1019 pengunjung
Juli	1006 pengunjung
Agustus	953 pengunjung
September	890 pengunjung
<b>Total</b>	<b>9433 pengunjung</b>

Sumber : Cafe Gravitasi Teras Muria Kudus (2022)

Berdasarkan data jumlah pengunjung periode bulan Januari s/d September 2022 bahwa selama 4 bulan terakhir mengalami penurunan. Menyadari peran penting konsumen dan pengaruh kepuasan konsumen terhadap keuntungan, perusahaan berupaya mencari apa yang dapat meningkatkan konsumen. Untuk mengetahui apa penyebab penurunan pengunjung Cafe Gravitasi Teras Muria Kudus, pihak Cafe menerima saran dan masukan agar dapat memperbaiki kualitas yang ada di Cafe. Berikut tabel kesan yang disampaikan oleh konsumen setelah berkunjung di cafe:

**Tabel 1.3**  
**Kesan Konsumen Terhadap Cafe Gravitasi Teras Muria Melalui Google Review**

<b>Nama</b>	<b>Kesan</b>
Noviaratih Paradisa Sinaga	Tempatnya asik, Instagramable, mie aceh lumayan, Bakmi medannya gadak rasa (hambar)
Ahmad Iqbal	Sangat panas
Fahrizal Aji Saputro	Menu kurang lengkap
Faizah Cantik	Bagus sih tempatnya, tapi saya waktu kesana siang jadi bneran suasananya panas bgt apalagi tempatnya didominasi sama kaca semua, mungkin klo malam enak kali ya suasananya
DP	Kebersihannya tolong ditingkatkan

Sumber: Google review Cafe Gravitasi Teras Muria Kudus,2022

**Tabel 1.4**  
**Kesan Konsumen Terhadap Cafe Gravitasi Teras Muria Kudus Melalui Wawancara**

<b>Nama</b>	<b>Kesan</b>
Viona	Untuk makananya enak, harganya terlalu mahal dan lokasi tempat kafanya membingungkan
Tania Puji	Pernah berkunjung pada siang hari , suasananya panas sekali ketika malam gelap sehingga untuk foto-foto disayangkan tidak jelas pada malam hari padahal interior sangat bagus untuk yang lain oke lah.

Alya Puspitasari	Pertama kali datang saya bingung tempatnya, karena kafenya terhalang oleh pohon sehingga tulisan kafe tidak terlihat dan dari jalan kafenya gelap, tetapi untuk makanan dan minumannya enak. Minuman yang saya suka disini Red velvet dan Taro
Syafira	Porsi minumannya sedikit dan harganya mahal tetapi untuk makanan porsinya banyak

Sumber: wawancara konsumen Gravitasi Teras Muria Kudus, 2022

Berdasarkan tabel 1.3 dan 1.4 bahwa beberapa konsumen puas dalam pelayanan yang diberikan pihak cafe dan beberapa mengeluh atas pelayanan yang diberikan oleh Cafe Gravitasi Teras Muria Kudus. Hal ini Cafe Gravitasi Teras Muria Kudus menerima masukan pesan dan kesan secara langsung maupun tidak langsung (Google review).

*Research Gap* pada penelitian ini antara lain, penelitian yang dilakukan oleh Adnan (2020) menyatakan bahwa suasana cafe berpengaruh terhadap kepuasan konsumen. Sedangkan penelitian Rooroh et al. (2020) menyatakan bahwa suasana cafe tidak berpengaruh terhadap kepuasan konsumen. Penelitian yang dilakukan oleh Jung et al. (2021) diperoleh hasil bahwa lokasi usaha berpengaruh terhadap kepuasan konsumen. Demikian juga penelitian yang dilakukan oleh Surya (2021) menyatakan bahwa lokasi usaha berpengaruh terhadap kepuasan konsumen. Namun penelitian Fawzy et al (2023) menyatakan bahwa lokasi usaha tidak berpengaruh terhadap kepuasan konsumen. Penelitian yang dilakukan oleh Kristanto (2018) menunjukkan bahwa kualitas produk berpengaruh terhadap kepuasan konsumen. Sedangkan penelitian Alvin (2020) menunjukkan bahwa kualitas produk tidak berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen. Penelitian yang dilakukan oleh Krisna (2021) diperoleh hasil bahwa

persepsi harga berpengaruh terhadap kepuasan konsumen. Sedangkan penelitian yang dilakukan oleh Alya (2022) diperoleh hasil bahwa persepsi harga tidak berpengaruh terhadap kepuasan konsumen.

Permasalahan tersebut membuat peneliti tertarik mengangkat cafe Gravitasi Teras Muria Kudus sebagai objek penelitian, dimana peneliti ingin mengetahui dalam aspek mana yang membuat kepuasan bagi pelanggan sehingga tertarik berkunjung dan menjadi konsumen di cafe Gravitasi Teras Muria Kudus. Peneliti mengambil subjek tersebut dengan pertimbangan bahwa mulai dari usia remaja, mereka mengalami perubahan perilaku yang mengutamakan kepuasan pribadi. Meskipun tema dan konsep dari penelitian ini sangat umum diambil, namun penelitian ini akan berfokus melihat objek berbeda yang menjadi kearifan lokal dalam memasarkan produk Kabupaten Kudus di Gravitasi Teras Muria melalui penelitian ini dengan judul “Pengaruh Suasana Cafe, Lokasi Usaha, Kualitas Produk, Dan Persepsi Harga Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Cafe Gravitasi Teras Muria Kudus.”

## **1.2 Ruang Lingkup**

Adapun ruang lingkup penelitian ini adalah sebagai berikut ini :

- a. Objek dari penelitian ini adalah Cafe Gravitasi Teras Muria Kudus yang berlokasi di Jl. Pasuruhan Lor No.568, Pasuruhan Lor, Jati, Kudus Jawa Tengah.
- b. Variabel yang digunakan dalam penelitian ini meliputi:
  - Variabel dependen adalah kepuasan konsumen,

- Variabel independen adalah pengaruh suasana cafe, lokasi usaha, kualitas produk, dan persepsi harga

c. Responden dengan kriteria pernah berkunjung dan nongkrong di Cafe Gravitasi Teras Muria minimal 1 kali dan secara sukarela menjadi sampel dalam penelitian ini.

d. Penelitian ini dilaksanakan selama 3 bulan setelah proposal di setujui pada tanggal 19 Juli 2022.

### 1.3 Perumusan Masalah

Berdasarkan ulasan yang ada di *google review* terhadap Cafe Gravitasi Teras Muria Kudus dapat diambil kesan dari pengunjung bahwa suasana cafe cukup menarik, tetapi panas pada siang hari dan gelap dan terkesan angker pada malam hari. Apalagi letaknya yang terpencil membuat pengunjung dari luar kota enggan datang pada malam hari karena sebuah pohon beringin besar di pelataran cafe. Selain itu, lokasi usaha terletak di Jl. Pasuruhan Lor No.568, Pasuruhan Lor, Jati, Kudus Jawa Tengah sehingga hanya penduduk daerah sekitar yang mengetahui. Saat weekend banyak pengunjung mendatangi cafe ini sehingga suasana damai terganti ramai dan gaduh, suasana yang sejuk menjadi gerah apalagi tidak ada fasilitas AC di cafe ini sehingga banyak pengunjung memilih *outdoor* saat weekend atau mencari cafe lain yang lebih sepi pengunjung. Beberapa bahan baku produk diambil dari Colo/ Muria, sehingga dijamin produk yang dijual berkualitas. Hal ini secara tidak langsung mempengaruhi harga menu cafe ini menjadi relatif mahal dibandingkan dengan cafe di sekitarnya, salah satunya yakni Urvillcoffe yang

menyediakan menu dimulai harga Rp 5.000 – Rp 18.000, sedangkan di cafe Gravitasi Teras Muria Kudus berkisar pada harga Rp 10.000 – Rp 35.000. Meski harga relatif lebih mahal dari cafe sekitar, namun jumlah pengunjung cafe Gravitasi Teras Muria Kudus dari bulan Januari s/d September 2022 mencapai 9433 orang, dengan rata-rata 1048 pengunjung di tiap bulannya.

Berdasarkan identifikasi di atas, maka pertanyaan penelitian yang di dapat adalah sebagai berikut :

- a. Bagaimana pengaruh suasana cafe terhadap kepuasan konsumen Cafe Gravitasi Teras Muria Kudus?
- b. Bagaimana pengaruh lokasi usaha terhadap kepuasan konsumen Cafe Gravitasi Teras Muria Kudus?
- c. Bagaimana pengaruh kualitas produk terhadap kepuasan konsumen Cafe Gravitasi Teras Muria Kudus?
- d. Bagaimana pengaruh persepsi harga terhadap kepuasan konsumen Cafe Gravitasi Teras Muria Kudus?
- e. Bagaimana pengaruh suasana cafe, lokasi usaha, kualitas produk dan persepsi harga terhadap kepuasan konsumen Cafe Gravitasi Teras Muria Kudus?

#### **1.4 Tujuan Penelitian**

Tujuan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

- a. Untuk menganalisis adanya pengaruh suasana cafe terhadap kepuasan konsumen Cafe Gravitasi Teras Muria Kudus.

- b. Untuk menganalisis adanya pengaruh lokasi usaha terhadap kepuasan konsumen Cafe Gravitasi Teras Muria Kudus.
- c. Untuk menganalisis adanya pengaruh kualitas produk terhadap kepuasan konsumen Cafe Gravitasi Teras Muria Kudus.
- d. Untuk menganalisis adanya pengaruh persepsi harga terhadap kepuasan konsumen Cafe Gravitasi Teras Muria Kudus.
- e. Untuk menganalisis adanya pengaruh suasana cafe, lokasi usaha , kualitas produk dan persepsi harga terhadap kepuasan konsumen Cafe Gravitasi Teras Muria Kudus.

### **1.5 Manfaat Penelitian**

#### **a. Manfaat Teoritis**

Penelitian ini dilakukan untuk memberikan sumbangsih dan mengembangkan literatur dalam jurusan Manajemen Universitas Muria Kudus mengenai pengaruh suasana cafe, lokasi usaha, kualitas produk dan persepsi harga terhadap kepuasan konsumen.

#### **b. Manfaat Praktis**

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan informasi, menerima saran konsumen agar dapat meningkatkan kualitas dan kuantitas layanan Cafe Gravitasi Teras Muria Kudus sehingga pengunjung dapat menikmati kenyamanan tempat tersebut dan pihak manajemen cafe dapat meningkatkan pemasaran tempat tersebut.