

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

Dikota Palembang banyak bermunculan bisnis-bisnis makanan dan minuman munculya bisnis-bisnis tersebut di sertai dengan berbagai macam inovasi dan di dorong dengan berbagai kemajuan teknologi, bahkan saat ini berbisnis makanan dan minuman tidak harus mempunyai gedung sewaan atau lapak tersendiri karena rumah yang mereka tinggalipun dapat dijadikan untuk tempat kelangsungan bisnisnya, salah satunya pada saat ini adalah Gofood atau Grabfood rumahan, konsumen dapat menikmati makanan yang mereka inginkan tanpa harus berkunjung ke suatu cafe yang menyidiakan makanan tersebut.

Dengan kemudahan konsumen untuk mendapatkan makanan dan minuman tanpa berkunjung ke suatu cafe dapat mejadi tantangan dalam dunia bisnis bagi pemilik cafe, dengan adanya hal tersebut pemilik cafedituntut mampu menciptakan ide-ide kreatif sedemikian rupa agar menciptakan daya tarik lebih terhadap pelanggan. Karena yang menentukan kesuksesan dari bisnis tersebut ialah pelaku bisnis itu sendiri. Dimana pada era globalisasi sekarang ini yang semakin maju dan berkembang pesat, Maka pemilik suatu bisnis harus jeli dalam membuka suatu bisnis. Dimana jika gegabah maka resiko terburuknya adalah bangkrut. Dan saat ini bisnis yang sedang berkembang terlebih khususnya di kota Palembang yaitucafe dengan

berbagai macam fasilitas dan layanan yang di tawarkan untuk menarik minat pengunjung.

Berbicara mengenai bisnis makanan pada kenyataannya semakin berkembang dan tidak ada habisnya. Pemilik cafe harus bisa membangun image positif yang di realisasikan melalui kelezatan makanan lengkap dengan konsep yang unik dan berbeda dari cafe lainnya. Usaha cafe pada zaman modern sekarang ini, menunjukkan perkembangan yang sangat signifikan, perkembangan ini ditandai dengan semakin banyaknya cafe yang bermunculan dengan aneka pilihan menu serta konsep yang ditawarkan. Dengan semakin banyaknya cafe yang berdiri, maka semakin ketat pula persaingan yang dihadapi oleh setiap cafe.

Agar para pemilik bisnis cafe mampu menghadapi persaingan tersebut, setiap cafe dituntut untuk selalu peka terhadap perubahan-perubahan yang terjadi pada pasar dan mampu menciptakan ide-ide yang kreatif agar produk yang ditawarkannya dapat menarik bagi konsumen, sehingga apa yang diinginkan oleh konsumen dapat dipenuhi dan pemilik cafe dapat menghadapi dan bertahan ditengah-tengah persaingan yang semakin ketat. Untuk menghadapi persaingan dan mempertahankan kelangsungan cafe, maka perlu merencanakan strategi-strategi apa saja yang akan digunakan untuk menghadapi persaingan tersebut. Untuk mencapai titik kepuasan konsumen hingga menimbulkan minat beli ulang, maka pemilik cafe memperhitungkan berapa harga, apa saja menu yang akan ditawarkan, serta kualitas pelayanan dan konsep yang seharusnya diberikan oleh Cafe agar berbeda dengan yang lainnya.

Namun untuk saat ini, fokus perhatian pada aspek-aspek tersebut sudah dianggap biasa. Oleh karena itu, kini saatnya pemasar sudah tidak hanya gencar melakukan promosi, tetapi juga memberikan keunggulan dan pengalaman unik kepada konsumen sehingga konsumen terkesan dan selalu mengingat sebuah cafe yang dikunjungi. Pengalaman konsumen yang dirasakan ketika mengunjungi sebuah cafe juga menjadi pertimbangan konsumen saat ini dalam memilih cafe. Sehingga *customer experience* perlu menjadi perhatian para pengelola atau pemasar cafe dalam memuaskan konsumennya, sehingga dapat memenangkan persaingan. Diharapkan konsumen akan mampu membedakan produk yang satu dengan lainnya karena mereka dapat merasakan dan memperoleh pengalaman secara langsung, baik sebelum maupun ketika mereka mengonsumsi sebuah produk serta konsep yang disajikan oleh cafe.

Menurut Schnaars (dalam Tjiptono, 2016). “Pada dasarnya tujuan dari suatu bisnis adalah untuk menciptakan para pelanggan yang merasa puas. Terciptanya kepuasan pelanggan dapat memberikan beberapa manfaat, diantaranya hubungan antara pelaku usaha dan pelanggannya menjadi harmonis, dan memberikan dasar yang baik bagi pembelian ulang dan akan terciptanya loyalitas pelanggan, serta membentuk suatu rekomendasi dari mulut ke mulut (*word of mouth*). Semakin tinggi *customer experience* jelas akan mempengaruhi kepuasan pelanggan dan secara langsung akan mempengaruhi keinginan konsumen untuk datang kembali”.

Menurut Alma (2011:156). “Adanya kepuasan yang dirasakan oleh konsumen, dapat menimbulkan respon positif berupa terjadinya pembelian ulang, dan merekomendasikan konsumen lain agar membeli produk yang sama. Keuntungan berlipat ganda akan diperoleh produsen, melalui penyebaran informasi positif dari konsumen ke konsumen lainnya. Demikian pula sebaliknya jika tanpa ada kepuasan, akan dapat mengakibatkan pelanggan pindah pada produk lain. Kurangnya kepuasan akan mengakibatkan konsumen enggan untuk melakukan pembelian ulang pada sebuah perusahaan atau merek tertentu.

Dalam hal ini Ceka cafe Palembang adalah jenis usaha di bidang UMKM (usaha mikro kecil menengah) merupakan satu dari sekian banyak pelaku usaha bisnis dibidang restoran/cafe seperti motto yang mereka berikan *share & eat* yaitu, berbagi dan makan. Bukan tanpa alasan mereka membuat nama Ceka Cafe yang berdiri pada bulan juni 2016 tersebut, cafe yang didirikan oleh ke empat orang ini yakni, Muhammad luthfi Isnandar, Herry Sriwijaya, Prasetya Dwi Tama, dan Marius Hermes. Cafe yang berada di Jalan Demang Lebar Daun Palembang ini ialah cafe yang memprioritaskan kepuasan serta kenyamanan konsumennya tersebut. Dimana cafe ini sangatlah dikenal mulai dari kalangan remaja hingga orang tua sekalipun. Karena lokasi cafe ini tidak jauh dari suatu universitas negeri di Palembang, cafe ini sering dikunjungi mahasiswa-mahasiswa yang berkumpul serta menyelesaikan tugas kuliahnya.

Ditambah lagi cafe ini memiliki daya tarik tersendiri bagi golongan remaja yaitu memiliki aneka hiburan musik serta konsep yang di atur sedemikian rupa agar

membuat pengalaman konsumen berkesan, dan tak kurang disediakan berbagai permainan seperti galek, remi, uno dll. serta cafe ini memiliki internet gratis atau *wifi* yang dimana sekarang sangat penting pada bisnis usaha khususnya cafe di Palembang. Tidak bisa dipungkiri juga bahwa ceka cafe Palembang ini masih banyak memiliki masalah-masalah didalamnya, dikarenakan masih banyaknya keterlambatan pesanan banyak konsumen mengeluh akan faktor pelayanannya yang di akibatkan oleh pegawai mereka sendiri.

Berdasarkan uraian dari latar belakang di atas, maka penulis melakukan penelitian dengan judul **“Pengaruh Customer Experience Dan Kepuasan Konsumen Terhadap Minat Beli Ulang Di Ceka Cafe Palembang”**.

## **1.2 Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang penelitian di atas, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Apakah *Customer Experience* (pengalaman konsumen) berpengaruh terhadap minat beli ulang di Ceka Cafe Palembang.
2. Apakah kepuasan konsumen berpengaruh terhadap minat beli ulang di Ceka Cafe Palembang.
3. Apakah *customer experience* (pengalaman konsumen) serta kepuasan konsumen berpengaruh terhadap minat beli ulang di Ceka Cafe Palembang.

## **1.3 Tujuan Penelitian**

Adapun tujuan dari pelaksanaan penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Untuk mengetahui berapa besar pengaruh *customer experience* (pengalaman konsumen) terhadap minat beli ulang di Ceka Cafe Palembang.
2. Untuk mengetahui berapa besar pengaruh kepuasan konsumen terhadap minat beli ulang di Ceka Cafe Palembang.
3. Untuk mengetahui berapa besar pengaruh *customer experience* (pengalaman konsumen) serta kepuasan konsumen terhadap minat beli ulang di Ceka Cafe Palembang.

#### **1.4 Manfaat Penelitian**

1. Bagi penulis

Hasil penelitian ini sebagai hasil nyata dalam melakukan penelitian dan sebagai syarat untuk mendapatkan gelar Sarjana Ekonomi serta memberikan gambaran tentang praktek dan teori yang selama ini diperoleh di bangku kuliah, khususnya dalam konsentrasi pemasaran.

2. Bagi keilmuan

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi referensi khususnya dalam bidang pemasaran, bagi penelitian selanjutnya ataupun bagi keilmuan itu sendiri.

3. Bagi pelaku usaha

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi masukan atau saran agar kedepannya lebih baik lagi.

## **1.5 Ruang Lingkup Penelitian**

Agar pembahasan ini terarah dan tidak menyimpang jauh dari permasalahan maka yang dibahas, maka penulis hanya membahas pada “pengaruh *customer experience* dan kepuasan konsumen terhadap minat beli ulang di Ceka Cafe Palembang”.

## **1.6 Sistematika Penulisan**

Sistematika penulisan dalam menyusun dan penulisan penelitian ini sebagai berikut:

### **BAB 1 PENDAHULUAN**

Pada bab ini berisi tentang latar belakang, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, ruang lingkup penelitian, dan sistematika penulisan.

### **BAB II LANDASAN TEORI**

Pada bab ini berisi tentang teori-teori, dan penelitian terdahulu yang relevan dengan penelitian yang dilaksanakan serta berhubungan dengan *customer experience* dan kepuasan pelanggan

### **BAB III METODE PENELITIAN**

Pada bab ini berisi tentang jenis penelitian, operasional variabel, populasi, sampel, jenis metode pengumpulan data, serta analisis data dan teknik analisis data.

#### **BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

Pada bab ini berisi tentang deskripsi objek, visi dan misi cafe, struktur organisasi, serta pembahasan dan hasil penelitian.

#### **BAB V KESIMPULAN DAN SARAN**

Pada bab ini berisi penarikan kesimpulan dan saran dari hasil penelitian.

#### **DAFTAR PUSTAKA**

#### **LAMPIRAN**