



BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Pertumbuhan ekonomi global dan teknologi modern saat ini sangatlah pesat. Perkembangan ekonomi global dan teknologi modern memberikan dampak kehidupan yang menjadi semakin lebih praktis, cepat, dan ekonomis. Hal tersebut juga kemudian menyebabkan industri modern berkembang sangat cepat. Tiap industri berusaha bertahan dan bersaing dengan menonjolkan keunggulan dan keunikan masing – masing.

Dari sekian banyak industri yang berkembang di Indonesia, industri *cafe* adalah salah satu industri yang perkembangan dan peminatnya paling pesat dan banyak. Tiap tahunnya perkembangan dan pertumbuhan jumlah gerai *cafe* yang dibuka di Indonesia selalu bertambah. Hal tersebut dikarenakan bisnis *cafe* termasuk bisnis yang lumayan menjanjikan dan dapat menghasilkan keuntungan dalam jangka waktu yang panjang. Dari sekian banyak jenis *cafe*, *coffee shop* adalah salah satu jenis *cafe* yang paling menonjol dan paling banyak jumlahnya. Hal ini disebabkan oleh tingginya minat masyarakat akan kopi dan minum kopi sudah menjadi kebiasaan dan kegiatan sehari hari masyarakat khususnya yang tinggal di perkotaan. Minum kopi saat ini sudah menjadi bagian dalam gaya hidup masyarakat kota dimana setiap harinya gerai – gerai *coffee shop* diperkotaan selalu ramai dan tidak pernah sepi pengunjung. Dengan semakin meningkatnya permintaan akan kopi banyak kalangan pebisnis membangun kedai kopi dari kedai kopi di pinggir jalan, *cafe*, atau kedai kopi yang memiliki lisensi internasional maupun lokal asal Indonesia seperti Starbucks, Caribou Coffee, The Coffee Bean & Tea Leaf (Trans Food &



Beverage), J.CO (Jhonny Andean Group), Bengawan Solo, dan Anomali Coffee hingga kedai kopi asal Thailand Black Canyon Coffee. Starbucks sudah menjadi salah satu kedai kopi yang sudah dipercaya oleh masyarakat karna rasa kopinya yang memiliki cita rasa tinggi dan memiliki berbagai macam jenis kopi dari berbagai belahan dunia yang sudah diolah menjadi kopi yang nikmat. Starbucks adalah sebuah perusahaan kopi dan jaringan kedai kopi global asal Amerika Serikat yang berkantor pusat di Seattle, Washington.

Starbucks banyak mengambil berbagai biji-bijian kopi diseluruh dunia termasuk pula dengan negara Indonesia. Semakin terkenalnya nama Starbucks di kalangan masyarakat, semakin banyak juga masyarakat yang tertarik akan nama Starbucks. Hal ini dapat menjadi peluang untuk Starbucks sendiri untuk dapat meningkatkan kualitas layanan dari Starbucks dan juga loyalitas dari pelanggan nama Starbucks untuk dapat semakin diingat oleh konsumen. Meningkatnya permintaan kopi di seluruh dunia, banyak para pebisnis yang mulai membangun café sekedar hanya menyediakan kopi untuk memenuhi kebutuhan atau peluang bisnis disela kesibukan. Hampir seluruh kota yang ada di dunia menyediakan kopi, termasuk kota kecil sekalipun.

Seiring dengan pesatnya perkembangan usaha *coffee shop*, maka persaingan di industri ini pun semakin meningkat. Ketika memulai suatu usaha baru setiap karyawan yang terlibat perlu mengetahui pentingnya membangun karakter yang tidak akan dilupakan oleh konsumen yang datang mengunjungi. Seperti bagaimana perusahaan harus menyediakan kualitas layanan yang baik, menciptakan kepuasan pelanggan dari pelayanan yang diberikan oleh karyawan, serta tidak lupa untuk selalu memperhatikan strategi yang dilakukan untuk mempertahankan konsumen selalu mengonsumsi produk perusahaan sehingga akan meningkatkan loyalitas pada konsumen. Banyak dari kedai kopi yang

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.



sudah terkenal atau yang belum terkenal berusaha memberikan kualitas layanan yang baik kepada pelanggannya tidak ketinggalan juga Starbucks. Ini semua dimaksud agar dapat membuat konsumen menjadi merasa dihargai dan juga membuat konsumen tidak berfikir dua kali untuk mengunjungi starbuck tersebut. Kualitas suatu perusahaan atau lembaga tertentu biasanya ditentukan dari bagaimana suatu perusahaan memenuhi keinginan atau kebutuhan dari pelanggannya. Artinya, ketika kita melihat suatu perusahaan kita melihat bagaimana kenyataan yang dilihat oleh konsumen di sesuaikan dengan ekspektasi yang diharapkan oleh konsumen itu.

Meningkatnya persaingan akhirnya menuntut perusahaan yang bergerak dalam jasa selalu memperhatikan kualitas pelayanan bagi pelanggan untuk memunculkan minat pembelian. Menurut Lewis & Booms (dalam Tjiptono, 2012:157) mendefinisikan kualitas pelayanan secara sederhana, yaitu ukuran seberapa bagus tingkat layanan yang diberikan mampu sesuai dengan ekspektasi pelanggan. Artinya kualitas pelayanan ditentukan oleh kemampuan perusahaan atau lembaga tertentu untuk memenuhi kebutuhan yang sesuai dengan apa yang diharapkan atau diinginkan berdasarkan kebutuhan pelanggan/pengunjung.

Kualitas pelayanan (*service quality*) dapat diketahui dengan cara membandingkan persepsi para konsumen atas pelayanan yang nyata-nyata mereka terima/ peroleh dengan pelayanan yang sesungguhnya mereka harapkan/ inginkan terhadap atribut-atribut pelayanan suatu perusahaan. Jika jasa yang diterima atau dirasakan (*perceived service*) sesuai dengan yang diharapkan, maka kualitas pelayanan dipersepsikan baik dan memuaskan, jika jasa yang diterima melampaui harapan konsumen, maka kualitas

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBKKG.
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBKKG.



pelayanan dipersepsikan sangat baik dan berkualitas. Sebaliknya jika jasa yang diterima lebih rendah daripada yang diharapkan, maka kualitas pelayanan dipersepsikan buruk.

B. Identifikasi Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang masalah diatas, maka penulis mengidentifikasi adanya masalah-masalah, sebagai berikut:

1. Faktor-faktor apa yang mempengaruhi konsumen untuk mengonsumsi produk Starbucks Coffee pada Mall Metropolitan Bekasi?
2. Adakah pengaruh antara kualitas produk terhadap loyalitas konsumen di Starbucks Coffee pada Mall Metropolitan Bekasi?
3. Adakah pengaruh antara kualitas layanan terhadap kepuasan konsumen di Starbucks Coffee pada Mall Metropolitan Bekasi ?
4. Adakah pengaruh kualitas layanan terhadap loyalitas konsumen Starbucks Coffee pada Mall Metropolitan Bekasi?
5. Adakah pengaruh kepuasan konsumen terhadap loyalitas konsumen Starbucks Coffee Mall Metropolitan Bekasi?

C. Batasan Masalah

Berdasarkan identifikasi masalah diatas, maka penulis membatasi ruang lingkup permasalahan yang akan di bahas menjadi:

1. Adakah pengaruh antara kualitas layanan terhadap kepuasan konsumen di Starbucks Coffee Mall Metropolitan Bekasi?



2. Adakah pengaruh kualitas layanan terhadap loyalitas konsumen Starbucks Coffee Mall Metropolitan Bekasi?
3. Adakah pengaruh kepuasan konsumen terhadap loyalitas konsumen Starbucks Coffee Mall Metropolitan Bekasi?

D. Batasan Penelitian

Penelitian yang dilakukan penulis memiliki batasan-batasan, antara lain:

1. Penelitian dilakukan pada daerah Bekasi.
2. Variabel yang diteliti adalah kualitas layanan, kepercayaan merek, dan loyalitas pelanggan.
3. Konsumen yang diteliti adalah konsumen yang pernah mengonsumsi produk Starbucks Coffee.
4. Lokasi penelitian dibatasi hanya pada daerah Bekasi.
5. Periode penelitian dilakukan mulai bulan Maret 2017.

E. Rumusan Masalah

Berdasarkan penulis jabarkan di atas, maka penulis merumuskan masalah sebagai berikut: “Pengaruh Kualitas Layanan dan Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan pada Starbucks Coffee Mall Metropolitan Bekasi”

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

© Hak cipta milik IBI KKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.



F. Tujuan Penelitian

1. Untuk mengetahui adakah pengaruh kualitas layanan terhadap kepuasan pelanggan pada Starbucks *Coffee*.
2. Untuk mengetahui adakah pengaruh kualitas layanan terhadap loyalitas pelanggan di pada Starbucks *Coffee*.
3. Untuk mengetahui adakah pengaruh kepuasan pelanggan terhadap loyalitas pelanggan di Starbucks *Coffee*.

G. Manfaat Penelitian

1. Manfaat Akademis :

Kegunaan penelitian ini diharapkan dapat berkontribusi dalam menyumbangkan pemikiran khususnya ilmu yang berkaitan dengan dunia bisnis beserta aplikasinya, dalam hal ini menyangkut langkah-langkah strategi pemasaran yang berorientasi pada Loyalitas Pelanggan.

Penelitian ini dapat menjadi bahan acuan bagi peneliti lainnya yang akan melakukan penelitian berorientasi pada Loyalitas Pelanggan.

2. Manfaat Praktis

Penelitian ini diharapkan bermanfaat bagi perusahaan dalam mempertahankan Kualitas Layanan dan Kepuasan Pelanggan untuk memunculkan adanya Loyalitas Pelanggan.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

Hak cipta milik IBI RKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBI RKG.
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBI RKG.