# **BAB I**

# **PENDAHULUAN**

Pada bab ini peneliti akan menjelaskan mengenai masalah yang melatar belakangi penulisan proposal skripsi ini, yaitu analisis pengaruh kualitas produk minuman kopi dan kualitas layanan terhadap kepuasan pelanggan Elmakko Coffee di sunter Jakarta Utara. Selain dari uraian latar belakang masalah di atas, bab ini juga akan menjelaskan mengenai identifikasi dari berbagai masalah yang akan terjadi, batasan dari setiap masalah yang muncul, batasan penelitian, rumusan masalah setelah dipersempit oleh batasan masalah yang ada, dan tujuan serta manfaat penelitian yang dilakukan bagi berbagai pihak. Berikut ini adalah rincian dari masing-masing sub bab.

1. **Latar Belakang Masalah**

Pada tahun 2018 industri makanan dan minuman akan tumbuh 10 persen. Industri makanan dan minuman berpotensi tumbuh lebih dari 10 persen pada 2018. Pertumbuhan tersebut didukung oleh momen pemilihan kepala daerah (pilkada) sehingga peredaran uang meningkat. Ketua Gabungan Pengusaha Makanan dan Minuman Seluruh Indonesia (GAPMMI), Adhi Lukman, menyampaikan hal tersebut. Menurut data dari Badan Pusat Statistik (BPS) sampai dengan kuartal III 2017, industri makanan dan minuman terhitung pertumbuhannya turun menjadi 8,24 persen. "Hal yang optimistis, kunci dari pertumbuhan tahun 2018 adalah koordinasi dalam mengelola kebijakan dan regulasi yang kondusif, terlebih tahun ini adalah tahun politik. Jika itu terjadi, dapat membuat tumbuh lebih tinggi dari tahun sebelumnya," ujar Kementerian Perindustrian, Jakarta.

Kopi sudah bukan lagi menjadi milik kaum tua, saat ini minuman kopi sudah menjadi bagian dari gaya hidup masyarakat modern. Mereka seolah ketinggalan zaman jika belum pernah menginjakkan kaki ke kedai kopi. Tren ini pun turut meningkatkan konsumsi kopi masyarakat Indonesia.  Kata kafe berasal dari bahasa Perancis, *Cafe*, yang artinya juga kopi. Dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI) *café* adalah tempat minum kopi yang pengunjungnya dihibur dengan musik, atau tempat minum yang pengunjungnya dapat memesan minuman, seperti kopi, teh, bir, dan kue-kue atau juga disebut dengan kedai kopi. Dewasa ini sudah semakin banyak produsen restoran dan cafe yang terlibat dalam upaya memenuhi kebutuhan dan keinginan konsumen. Seiring dengan perkembangan zaman, kafe yang semula di pinggir jalan dan sederhana, sekarang menjadi salah satu pilihan bisnis para kaum pencinta kopi dengan membuka usaha *coffee shop*. *Coffee shop* adalah tempat yang menyediakan berbagai jenis kopi dan minuman non alkohol lainnya dalam suasana santai, tempat yang nyaman, dan dilengkapi dengan alunan musik, baik lewat pemutar atau pun *live music*, menyediakan televisi dan bacaan, desain interior khas, pelayanan yang ramah, dan beberapa di antaranya menyediakan koneksi internet nirkabel. Pandangan kedai kopi di mata masyarakat Indonesia mengenai tingginya minat akan bisnis yang terlihat dari jumlah *coffee shop* yang terus meningkat setiap tahunnya. *International Coffee Organization* mencatat bahwa petumbuhan peminum kopi di Indonesia lebih dari 8%, angka ini lebih tinggi dari pertumbuhan peminum kopi secara global yang hanya 6%. Hal ini mendorong kemunculan *coffee shop* di berbagai kawasan seperti perkantoran, kampus, hingga residensial. Tak heran apabila masyarakat dari berbagai kalangan tertarik untuk menggeluti bisnis *coffee shop*. Racikan kopi yang tepat dibarengi dengan suasana coffee shop yang nyaman menjadi faktor kunci kesuksesan bagi para pengusaha coffee shop agar bisnisnya berjalan dengan lancar. Untuk memastikan kopi yang disajikan memiliki kualitas terbaik, para pebisnis kopi harus mengetahui proses pembuatan kopi dari hulu ke hilir hingga akhirnya tersaji di dalam gelas dan tinggal menyeruputnya.

Wakil Ketua Asosiasi Eksportir Kopi Indonesia (AEKI) Moelyono Soesilo memproyeksikan, konsumsi kopi Indonesia dan negara-negara penghasil kopi lainnya akan meningkat dari 15% menjadi 25% pada tahun 2020 nanti. Tren peningkatan konsumsi kopi ini belum diimbangi dengan peningkatan produksi kopi dalam negri. Saat ini, dengan jumlah penduduk 255 juta jiwa, Indonesia berada di tingkat konsumsi 4 – 5 juta karung per tahun, atau sekitar 300.000 ton. Angka ini kontras dengan jepang yang meski tidak memproduksi kopi, tercatat menjadi “negara tradisional pengkonsumsi kopi” dengan tingkat konsumsi sebesar 7,5 juta karung per tahun, dengan jumlah penduduk 126 juta jiwa.

Saat ini, tingkat konsumsi kopi masyarakat Indonesia bertumbuh sekitar 5-6% per tahun. Namun pertumbuhan konsumsi ini tidak diimbangi pertumbuhan produksi kopi, yang besarnya hanya 1-2% per tahun. Untuk mengimbangi kebutuhan kopi dalam negri, pemerintah masih melakukan impor kopi dari negara-negara tetangga penghasil kopi, seperti Vietnam. Kementrian perindustrian mencatat bahwa tingkat impor kopi olahan rata-rata naik 4% per tahun. Kenaikan terjadi karena harga yang bersaing dan produktivitas di Vietnam tinggi, tentu dia produksi kopi yang lebih murah, ujar Dirjen Industri Agro Kementrian Perindustrian, Ir. Panggah Soesanto, dalam pembukaan acara “It’s Coffee Day”. Padahal Vietnam pendatang baru.

 Saat ini sudah banyak cafe-cafe didirikan terlebih lagi di Jakarta. Bahkan dalam satu wilayah pun bisa didapatin berbagai cafe dengan daya tarik sendiri. Seperti halnya di Jakarta Utara. Salah satu wilayah di ibu kota ini patut masuk dalam jajaran surganya kuliner. Berikut adalah beberapa *café* yang berada di daerah Jakarta Utara:

**Tabel 1.1**

**Daftar Coffee Shop di Jakarta Utara**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Nama coffee shop | Rating  (Zomato) | Lokasi |
| Homebound Coffee | 4,6 | Jalan Kelapa Kopyor Raya Blok CC 1 No. 1, Kelapa Gading, RT.8/RW.12, Klp. Gading Tim., Jakarta Utara, Kota Jkt Utara, Daerah Khusus Ibukota Jakarta 14240 |
| [Coffee Kulture](https://pergikuliner.com/restaurants/jakarta/coffee-kulture-muara-karang) | 4,7 | Baywalk Mall, Baywalk Garden Jl. Pluit Karang Ayu, Muara Karang, Penjaringan, Jakarta Utara |
| Tof Sicacilla | 4,2 | Komplek Italian Walk Blok B No. 43, Mall of Indonesia, Kelapa Gading, RT.18/RW.8, Klp. Gading Bar., Klp. Gading, Kota Jkt Utara, Daerah Khusus Ibukota Jakarta 14240 |
| Coffee Tree | 4,5 | Kompleks Mall of Indonesia, Ruko Italian Walk Blok C #38 A-B, Jl. Raya Boulevard Barat, RT.18/RW.8, Kelapa Gading Barat, RT.18/RW.8, Klp. Gading Bar., Klp. Gading, Kota Jkt Utara, Jakarta 14240 |
| Six Ounces Coffee | 4,3 | Jalan Kelapa Puan Timur 2 Blok NB2 No. 1, Kelapa Gading, RT.2/RW.12, Pegangsaan Dua, Klp. Gading, Kota Jkt Utara, Daerah Khusus Ibukota Jakarta 14240 |
| Ombe Kofie | 4,5 | Jalan Pluit Sakti Raya No.117, RT.4/RW.6, Pluit, Penjaringan, RT.4/RW.6, Pluit, Penjaringan, Kota Jkt Utara, Daerah Khusus Ibukota Jakarta 14450 |
| Sixtynine Coffee | 4,5 | Jl. Pluit Kencana No.69, RT.4/RW.6, Pluit, Penjaringan, Kota Jkt Utara, Daerah Khusus Ibukota Jakarta 14450 |
| Elmakko Coffee | 4,4 | Jalan Danau Indah Barat Blok a9 No.5, RT.5/RW.13, Sunter Jaya, Tanjung Priok, Jakarta Utara,14360 |

Tabel 1.1 menunjukan beberapa kedai kopi yang berada di Jakarta Utara berserta juga dengan *rating /*  penilaian konsumen terhadap kedai kopi tersebut. Berdasarkan tabel diatas menunjukan bahwa [Coffee Kulture](https://pergikuliner.com/restaurants/jakarta/coffee-kulture-muara-karang) merupakan kedai kopi favorit dengan penilaian paling tinggi sebesar 4.7 sedangkan Elmakko menduduki posisi *rating* yang masih rendah dibandingkan dengan Coffee Kulture penilaian sebesar 4,4. Berdasarkan data pada tabel diatas, penulis memilih kedai kopi Elmakko sebagai objek yang akan diteliti karena kedai kopi tersebut memiliki kenaikan rating yang dari dulunya sebesar 3,9 menjadi 4,4 yang menunjukan kenaikan rating sebesar 0,5 yang merupakan kenaikan signifikan dari tahun 2017 sampai sekarang. Lantas untuk mengetahui adanya peningkatan nilai rating tersebut peneliti ingin mencari tahu apakah ada kaitannya kepuasan pelanggan yang meningkat dengan ditingkatkannya kualitas produk minuman kopi dan kualitas layanan Elmakko Coffee. Untuk mengetahui kepuasan pelanggan pada *coffee shop* tersebut. Maka peneliti melakukan pra-riset dengan cara membagikan kuesioner kepada 30 responden yakni konsumen Elmakko coffee secara acak yang kemudian diketahui hasil dari penelitian tersebut, yaitu pada tabel 1.2 berikut ini.

**Tabel 1.2**

**Hasil Penelitian Pendahuluan tentang Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan pelanggan di Elmakko Coffee**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **No.** | **Faktor** | **Ya** | **Tidak** |
| **1.** | **Lokasi** | **24** | **6** |
| **2.** | **Promosi** | **23** | **7** |
| **3.** | **Kualitas produk** | **29** | **1** |
| **4.** | **Kualitas layanan** | **30** | **0** |
| **5.** | **Karyawan** | **25** | **5** |
| **6.** | **Proses** | **22** | **8** |

Penelitian pendahuluan atau pra survei mengenai faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pelanggan di Kedai Kopi Elmakko Coffee menunjukkan bahwa dimensi dengan nilai rata-rata keseluruhan paling tinggi adalah kualitas produk dan kualitas layanan yang menunjukkan hasil yaitu sebanyak 29 orang menyatakan bahwa kualitas produk kedai kopi berkualitas dan sebanyak 30 orang menyatakan bahwa kualitas layanan dari kedai kopi tersebut menarik dan saya melihat bahwa disaat kualitas produk minuman kopi dan kualitas layanan di Elmakko Coffee ditingkatkan banyak menunjukkan orang yang datang dan banyak juga orang yang mengajak temannya dari mulut ke mulut yang membuat Elmakko Coffee akan semakin ramai dan akhirnya pelanggan merasa puas karena rasa minumannya nya yang enak, karena setelah minum kopi di Elmakko Coffee dapat menenangkan diri, menghilangkan rasa ngantuk. Dan juga pelanggan merasa puas karena layanan yang diberikan oleh karyawan Elmakko Coffee yang cepat, sopan dan *friendly.*

Salah satu faktor penting yang perlu diperhatikan dalam menjalankan bisnis coffee shop ini ialah nilai yang dipikirkan pelanggan (CPV- Customer Precieved Value). Menurut Kotler dan Keller (2016 : 151), definisi dari nilai yang dipikirkan pelanggan adalah evaluasi perbedaan antara semua manfaat yang akan didapat dan biaya yang akan dikeluarkan oleh calon pelanggan. Dengan demikian, nilai yang dipikirkan pelanggan

didasarkan pada perbedaan antara apa yang diperoleh pelanggan dan apa yang diberikannya untuk pelanggan. Para pelanggan yang datang menikmati kelezatan minuman kopi di Elmakko Coffee setiap harinya berasal dari beragam lapisan umur dari tua sampai muda, dan dari berbagai profesi yaitu pelajar, mahasiswa dan eksekutif muda. Sebagai komitmen untuk memberikan kualitas produk dan kualitas layanan yang terbaik kepada para pelanggannya, maka Elmakko Coffee senantiasa meningkatkan kualitas produk dan kualitas layanannya. **Menu-menu yang terdapat di Elmakko Coffee dirancang khusus untuk memberikan rasa yang lezat, dibuat dari bahan baku pilihan, dan disajikan dengan harga yang ekonomis. Tersedia lebih dari 25 menu yang dapat dipilih oleh pelanggan.** Di Elmakko Coffee minuman kopi yang paling sering dicari pelanggan adalah manual brew (v60) dan espresso karena **kualitas produk kopinya sangat dijaga dan masing-masing memiliki rasa dari biji kopinya, dimana rasanya sudah termasuk kedalam kategori *speciality* tea, seperti floral, nutty, berry, caramel, dan chocolate. Elmakko Coffee juga *mengroasting* *beans* kopinya sendiri agar dapat lebih dipercaya kualitas rasanya dan selalu menyediakan *beans* kopi baru di setiap minggunya dengan rasa yang berbeda, agar para pelanggan tidak mudah jenuh dan tertarik untuk terus mencoba minuman kopi dengan berbagai macam varian rasa yang berbeda.**

**Elmakko Coffee juga menjaga kualitas layanannya dengan cara selalu memberikan pelayanan yang terbaik kepada pelanggan seperti menunjukan sifat yang ramah dan sopan ketika sedang melakukan pelayanan, dan setelah customer selesai menikmati minuman kopi, karyawan juga akan selalu menanyakan mengenai rasa dari minuman kopi tersebut dan kemudian rasa seperti apa yang disukai oleh customernya, sehingga tercipta *feedback* yang bagus untuk menjalin hubungan jangka panjang dengan customer, agar customer juga merasa puas dan loyal untuk datang kembali membeli kopi di Elmakko Coffee.** Merespon kebutuhan pelanggan, Elmakko Coffee saat ini juga melayani paket ulang tahun, acara kantor dan bookingan ruangan. Pesta ulang tahun, acara kantor dan bookingan akan semakin meriah, jika merayakannya di Elmakko Coffee.

Maka dari itu dalam kepuasan pelanggan di Kedai Kopi Elmakko Coffee yang menjadi faktor penyebabnya dipengaruhi kepuasan pelanggan tersebut adalah kualitas produk dan kualitas layanan. maka berdasarkan fenomena diatas, penulis tertarik untuk mengadakan penelitian dengan judul : **“Pengaruh Kualitas Produk Minuman Kopi Dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Di Elmakko Coffee.”**

1. **Identifikasi masalah**

Berdasarkan uraian latar belakang diatas, peneliti mengidentifikasi beberapa perkembangan yaitu :

1. Apakah kualitas produk minuman kopi di Elmakko Coffee mempengaruhi kepuasan pelanggan ?
2. Apakah kualitas layanan di Elmakko Coffee mempengaruhi kepuasan pelanggan ?
3. Bagaimana kualitas produk minuman kopi di Elmakko Coffee ?
4. Bagaimana kualitas layanan di Elmakko Coffee ?
5. Bagaimana kepuasan pelanggan di Elmakko Coffee ?
6. **Batasan Masalah**

Berdasarkan identifikasi masalah, Batasan masalah yang akan teliti dalam penelitian ini adalah:

1. Apakah kualitas produk minuman kopi di Elmakko Coffee mempengaruhi kepuasan pelanggan ?
2. Apakah kualitas layanan di Elmakko Coffee mempengaruhi kepuasan pelanggan ?
3. Bagaimana kualitas produk minuman kopi di Elmakko Coffee ?
4. Bagaimana kualitas layanan di Elmakko Coffee ?
5. Bagaimana kepuasan pelanggan di Elmakko Coffee ?
6. **Batasan Penilitian**

Penilitian yang dilakukan penulis memiliki batasan-batasan antara lain:

1. Penilitian dilakukan pada konsumen Elmakko Coffee
2. Konsumen yang diteliti adalah konsumen yang pernah membeli di Elmakko Coffee
3. Objek penelitian ini adalah kualitas produk minuman kopi, kualitas layanan dan kepuasan pelanggan Elmakko.
4. Ruang lingkup penelitian ini adalah Elmakko Coffee di Sunter Jakarta Utara.
5. Responden 100 orang.
6. **Rumusan Masalah**

Berdasarkan identifikasi masalah dan batasan masalah diatas, maka perumusan masalah yang diambil adalah “Pengaruh Kualitas Produk Minuman Kopi dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Elmakko Coffee di Sunter Jakarta Utara”

1. **Tujuan Penelitian**

Tujuan penelitian ini yaitu :

1. Untuk mengetahui pengaruh kualitas produk minuman kopi terhadap kepuasan pelanggan di Elmakko Coffee.
2. Untuk mengetahui pengaruh kualitas layanan terhadap kepuasan pelanggan di Elmakko Coffee.
3. Untuk mengetahui kepuasan pelanggan di Elmakko Coffee.
4. Untuk mengetahui kualitas produk minuman kopi Elmakko Coffee.
5. Untuk mengetahui kualitas layanan Elmakko Coffee.
6. **Manfaat penelitian**

Manfaat dilakukannya penelitian ini adalah :

1. Bagi Penulis

Dapat memperoleh kesempatan untuk mengaplikasikan teori-teori dari Manajemen Pemasaran tentang kualitas produk dan kualitas layanan yang mempengaruhi kepuasan pelanggan dan menambah wawasan penulis atas kejadian-kejadian di lapangan.

1. Bagi Perusahaan

Dari hasil penelitian ini diharapkan dapat digunakan sebagai bahan masukan untuk menentukan strategi pengambilan keputusan dan program pemasaran di masa yang akan datang, serta memahami faktor-faktor yang mempengaruhi konsumen terhadap kepuasan pelanggan.

1. Bagi Pihak lain atau pembaca penelitian ini

Bermanfaat dalam memperkaya ilmu pengetahuan dan sebagai tambahan informasi mengenai masalah kualitas produk minuman kopi dan kualitas layanan.