



BAB I

PENDAHULUAN

Pada bab ini, peneliti akan membahas mengenai pendahuluan. Pendahuluan ini menjelaskan mengenai penelitian yang akan dibahas yang terdiri dari latar belakang, identifikasi masalah, batasan masalah, batasan penelitian, rumusan masalah, tujuan penelitian dan manfaat penelitian. Pada bagian latar belakang masalah, akan dipaparkan fenomena atau peristiwa yang terjadi sehingga memberikan daya tarik pada peneliti untuk melakukan penelitian ini.

Identifikasi masalah dibuat berdasarkan atas latar belakang masalah yang telah dipaparkan. Batasan masalah, batasan penelitian, rumusan masalah, dan tujuan penelitian akan membantu mengarahkan peneliti sehingga menjadi lebih terarah dan membuat peneliti lebih terfokus dalam penelitian ini. Pada bagian manfaat penelitian akan memaparkan manfaat yang diberikan peneliti kepada berbagai instansi melalui hasil penelitian ini.

A. Latar Belakang Masalah

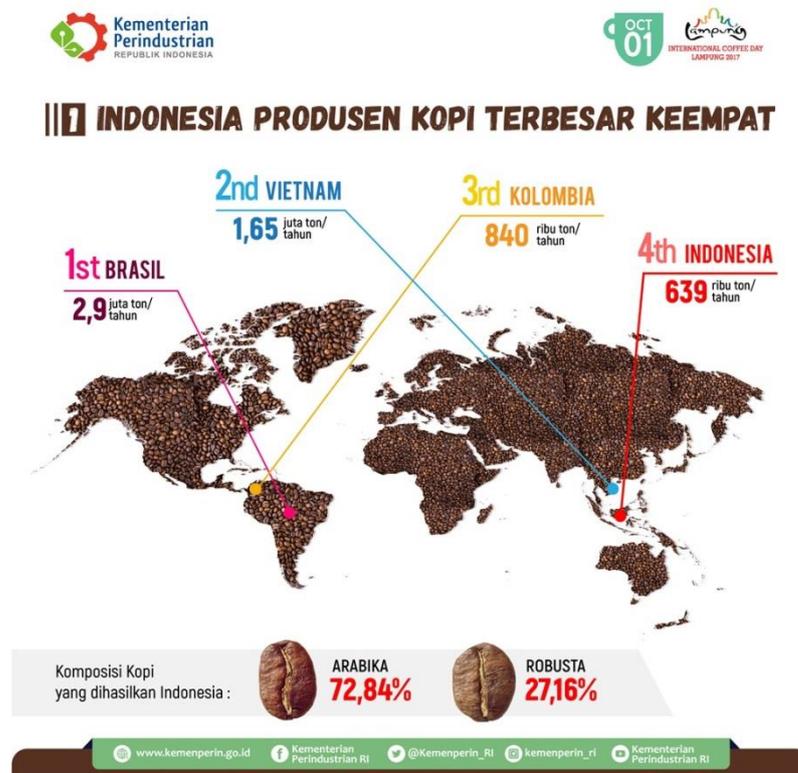
Kopi merupakan minuman hasil seduhan biji kopi yang sudah disangrai dan dihaluskan menjadi bubuk. Kopi merupakan salah satu komoditas di dunia yang diudidayakan lebih dari 50 negara dan memiliki nilai ekonomis yang cukup tinggi di antara tanaman perkebunan lainnya, sehingga ia memiliki peran penting sebagai sumber devisa negara. Di Indonesia terdapat beberapa jenis kopi dengan berbagai merk dan varian rasa seperti kopi arabika, kopi robusta, kopi luwak, kopi gayo, dan lain sebagainya. Menurut Dirjen Industri Agro Kemenperin Panggah Susanto, Indonesia berpotensi menjadi eksportir utama kopi sangrai di Asia dan dunia. Hal ini didukung oleh data yang menunjukkan bahwa Indonesia adalah negara penghasil biji kopi terbesar

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 menggunakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.

keempat di dunia setelah Brasil, Vietnam dan Kolombia dengan produksi rata-rata sebesar 639 ribu ton per tahun atau sekitar 8% dari produksi kopi dunia. Komposisi produksi kopi Indonesia adalah 72,84% kopi jenis robusta dan 27,16% kopi jenis arabika.

Gambar 1.1

Indonesia Produsen Kopi Terbesar Keempat



Sumber : kominfo.go.id

Menikmati secangkir kopi kini sudah menjadi bagian dari gaya hidup masyarakat urban dalam satu dekade terakhir. Alhasil *coffee shop* atau kedai kopi selalu menjadi tempat bagi masyarakat dalam menikmati secangkir kopi. Bukan hanya sebagai tempat bersantai dan berkumpul bersama sahabat, kehadiran *coffee shop* juga menjadi titik temu bagi kolega kerja. Data International Coffee Organization (ICO) mencatat bahwa tren konsumsi kopi domestik di Indonesia terus meningkat sejak tahun 2014. Pada periode 2014-2015 jumlah konsumsi kopi domestik sebanyak 4.417 kantong berkapasitas 60

kilogram (kg). Kemudian pada periode tahun berikutnya mencapai 4.550 kantong. Pada periode 2017-2018 meningkat menjadi 4.750 kantong, dan pada periode 2018-2019 mencapai 4.800 kantong.

Gambar 1.2

Konsumsi Kopi Domestik di Indonesia 2014-2019



Sumber : databoks.katadata.co.id

Seperti banyaknya kedai kopi kekinian yang saat ini sangat mudah ditemui disekitar kita diantaranya ada 4 kedai kopi yang telah melakukan ekspansi dengan membuka cabang diseluruh Indonesia untuk menjangkau konsumennya lebih luas lagi, yaitu Kopi Kenangan, Kopi Janji Jiwa, Kedai Kopi Kulo, serta Kopi Soe. Dari setiap kedai kopi tersebut memiliki *signature menu* dan ciri khas rasa kopi yang berbeda satu sama lain sehingga menjadi suatu persaingan yang cukup ketat. Keempat kedai kopi tersebut berasal dari DKI. Jakarta. Mereka melebarkan sayap bisnisnya untuk menjangkau konsumen yang ada diseluruh Indonesia dengan membuka gerai secara franchise.

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.



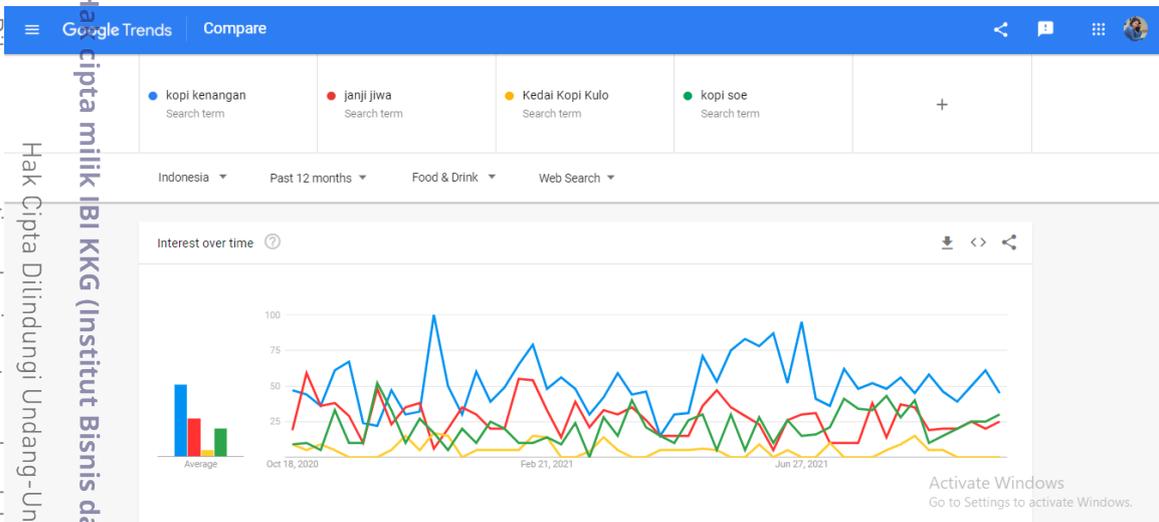
Hak Cipta milik IBI KKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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.

Gambar 1.3

Peminat dari Keempat Kedai Kopi Kekinian



Sumber : Google Trends

Menurut google trend, diantara ke empat kedai kopi diatas peringkat pertama dalam jumlah pencarian google di raih oleh Kopi Kenangan, sehingga dapat disimpulkan bahwa minat masyarakat untuk mencari tahu tentang Kopi Kenangan lebih tinggi dibandingkan 3 kompetitornya dalam 12 bulan terakhir. Dari uraian mengenai minat masyarakat yang tinggi terhadap Kopi Kenangan, penulis tertarik untuk mengetahui dan menganalisis terkait kepuasan pelanggan Kopi Kenangan di Jakarta.

Kopi Kenangan adalah perusahaan yang bergerak di bidang minuman yang turut meramaikan pasar kopi kekinian di Indonesia. Kopi Kenangan didirikan oleh Edward Tirtanata dan James Prananto pertama kali pada tahun 2017. Gerai Kopi Kenangan pertama terletak di Menara Standard Chartered, Jakarta Selatan. Kopi Kenangan dinilai sukses mengisi ceruk kesenjangan harga antara kopi mahal bertaraf peritel internasional dan kopi instan kemasan yang disajikan di warung-warung kopi. Hal ini dikarenakan visi yang diusung oleh Kopi Kenangan adalah menghadirkan minuman kopi berkualitas dengan harga yang terjangkau. (Sumber : <https://kopikenangan.com>).



Harga menurut Alma (2011:169), adalah satuan moneter atau ukuran lainnya (termasuk barang dan jasa lainnya) yang ditukarkan agar memperoleh hak kepemilikan atau penggunaan suatu barang dan jasa sehingga menimbulkan kepuasan konsumen. Sedangkan definisi kualitas produk menurut Kotler dan Armstrong (2014:253), adalah karakteristik produk atau jasa yang bergantung pada kemampuannya untuk memuaskan kebutuhan pelanggan yang dinyatakan atau diimplikasikan. Kedua hal tersebut merupakan salah satu faktor penting yang dapat mempengaruhi kepuasan pelanggan suatu perusahaan. Kepuasan menurut Kotler dan Keller (2009:138), adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang timbul karena membandingkan kinerja yang dipersepsikan produk (hasil) terhadap ekspektasi orang tersebut. Jika kinerja gagal memenuhi ekspektasi, konsumen tidak akan puas. Jika kinerja sesuai dengan ekspektasi, konsumen akan puas. Jika melebihi ekspektasi, konsumen akan sangat puas atau senang.

B. Identifikasi Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang masalah yang tertulis diatas maka penulis mengidentifikasi beberapa masalah, yaitu sebagai berikut :

1. Bagaimana kualitas produk Kopi Kenangan?
2. Bagaimana kepuasan pelanggan Kopi Kenangan?
3. Faktor-faktor apa saja yang mempengaruhi kepuasan pelanggan Kopi Kenangan?
4. Bagaimana pengaruh harga terhadap kepuasan pelanggan Kopi Kenangan?
5. Bagaimana pengaruh kualitas produk terhadap kepuasan pelanggan Kopi Kenangan?



C. Batasan Masalah

Berdasarkan identifikasi masalah diatas, maka penulis membatasi masalah yang akan diteliti sebagai berikut:

1. Bagaimana kualitas produk Kopi Kenangan?
2. Bagaimana kepuasan pelanggan Kopi Kenangan?
3. Bagaimana pengaruh harga terhadap kepuasan pelanggan Kopi Kenangan?
4. Bagaimana pengaruh kualitas produk terhadap kepuasan pelanggan Kopi Kenangan?

D. Batasan Penelitian

Batasan penelitian yang dilakukan peneliti untuk melakukan penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Obyek penelitian ini adalah Kopi Kenangan.
2. Subjek penelitian ini adalah masyarakat yang sudah pernah membeli dan menikmati Kopi Kenangan.
3. Penelitian dilakukan di Jakarta.

E. Rumusan Masalah

Berdasarkan identifikasi dan batasan masalah diatas maka rumusan masalahnya adalah bagaimana pengaruh harga dan kualitas produk terhadap kepuasan pelanggan Kopi Kenangan di Jakarta.

F. Tujuan Penelitian

Suatu penelitian yang dilakukan memiliki beberapa tujuan. Berdasarkan rumusan masalah di atas, maka tujuan penelitian ini adalah:

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 mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.



1. Untuk mengetahui bagaimana kualitas produk Kopi Kenangan.
2. Untuk mengetahui bagaimana kepuasan pelanggan Kopi Kenangan?
3. Untuk mengetahui pengaruh harga terhadap kepuasan pelanggan Kopi Kenangan di Jakarta.
4. Untuk mengetahui pengaruh kualitas produk terhadap kepuasan pelanggan Kopi Kenangan di Jakarta.

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

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie

G. Manfaat Penelitian

Penelitian ini dilakukan oleh penulis dengan harapan dapat memberikan manfaat sebagai berikut:

1. Bagi Penulis
Menambah ilmu dan wawasan yang akan membantu penulis ketika menjalankan suatu kegiatan usaha di kemudian hari. Dimulai dari menentukan harga yang sesuai untuk pasar dan memastikan kualitas produk yang akan dijual kepada konsumen.
2. Bagi Perusahaan
Sebagai evaluasi terhadap kualitas produk dan harga yang selama ini diberikan dan sebagai implikasi lebih lanjut dalam memberikan informasi untuk mempertahankan kepuasan pelanggan Kopi Kenangan di Jakarta.

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.