BAB 1

PENDAHULUAN

1. Latar Belakang Masalah

Kopi adalah jenis minuman yang banyak diminati sebagian besar masyarakat di seluruh dunia. Kopi merupakan minuman yang khas aromanya dan serta kaya akan cita rasa. Kopi memiliki beberapa manfaat, menurut pernelitian terbaru yang dilakukan badan riset kesehatan AS antara lain mengurangi resiko kanker, meningkatkan stamina dan performa, meningkatkan daya ingat, menghilangkan stress, dan mengandung antioksidan yang baik untuk tubuh.

Pada umumnya, jenis kopi yang dijual di dunia adalah biji kopi dari dua varietas pohon kopi yaitu Arabika dan Robusta. Sebelum dipasarkan, produsen melakukan proses pemanggangan biji kopi terlebih dahulu. Perbedaan diantara kedua varietas ini terletak pada rasa dan tingkat kafeinnya. Biji kopi Arabika memilik harga yang lebih mahal di pasar dunia, memiliki rasa yang lebih halus dan memiliki kandungan kafein 70% lebih rendah dibandingkan dengan biji kopi Robusta. Di bawah ini, terdapat tabel yang menampilkan lima negara produsen kopi terbesar dunia.

Tabel 1.1

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **No.** | **Negara** | **Jumlah Produksi** |
| 1. | Brasil | 3.300.000 ton |
| 2. | Vietnam | 1.530.000 ton |
| 3. | Kolombia | 840.000 ton |
| 4. | Indonesia  | 600.000 ton |
| 5. | Etiopia | 396.000 ton |

Lima Negara Produsen Kopi Terbesar di Dunia

Sumber: https://ilmupengetahuanumum.com/10-negara-penghasil-kopi-terbesar-di-dunia/

Indonesia dikenal sebagai salah satu negara penghasil biji kopi terbaik. Berdasarkan informasi yang didapat dari *coffeeper.com,* kopi Arabika yang berasal dari Brasil dan Ethiopia ini menguasai 70% pasar dunia, sedangkan kopi Robusta menguasai 30% pasar dunia. Kopi Luwak berasal dari Indonesia, kopi yang diolah dengan mengambil bagian yang tidak dicerna oleh luwak dan keluar bersama kotorannya setelah memakan biji kopi (Arabika / Robusta). Luwak hanya memakan biji kopi dengan kualitas tinggi, yang dapat dirasakannya dengan indra penciumannya. Oleh karena itu, cita rasa dari kopi luwak pun sangat tinggi, dan menjadikannya kopi dengan harga tertinggi di dunia. Banyaknya perkebunan kopi di Indonesia juga menghasilkan banyaknya karakteristik yang unik dari setiap daerah.

Minum kopi sendiri sudah bukan menjadi hal yang biasa dilakukan oleh orang tua saja, melainkan sudah menjadi tren terkini yang sedang digandrungi oleh orang-orang dari berbagai usia. Tren ini turut meningkatkan konsumsi kopi masyarakat Indonesia. Menurut Poppy Savitri, Direktur Edukasi Ekonomi Kreatif melalui *Tribun News*, konsumsi di Indonesia meningkat rata-rata lebih dari 7 persen per tahun karena minum kopi sudah menjadi gaya hidup. Hal ini disebabkan karena banyak pencinta kopi yang memulai bisnis kopi dengan menjual berbagai macam jenis minuman kopi, mulai dari kopi klasik seperti cappucino, latte, dan espresso, sampai jenis kopi dengan tambahan sirup atau gua dan berbagai perasa lain seperti *hazelnut, caramel, irish*, sampai dengan kopi rasa lokal dengan campuran gula jawa. Para pencinta kopi memulai bisnis dengan bermacam cara, dari kedai kopi kecil-kecilan hingga *coffee shop* dengan tempat yang nyaman, dengan dekorasi yang unik dan menarik disertai alunan musik yang dapat menimbulkan suasana yang santai.

Saat ini sudah sangat banyak *coffee shop* yang menjual berbagai macam kopi, bahkan di satu wilayah bisa kita dapati 2 sampai 3 *coffee shop* yang jaraknya tidak terlalu jauh bahkan berdekatan seperti halnya di Jakarta Utara. Berikut beberapa *coffee shop* yang ada di daerah Jakarta Utara:

Tabel 1.2

Daftar *Coffee Shop* di Jakarta Utara

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Nama Coffee Shop** | **Rating** | **Lokasi** |
| Elmakko Coffee | 4,2 | Jl. Danau Indah Barat, Blok A9 No. 5, Sunter, Jakarta |
| Moven Coffee | 3,9 | Jl. Griya Sejahtera, Blok L1 No. 4, Sunter, Jakarta 14350 |
| Kata Kopi | 4,1 | Jl. Taman Sunter Indah No. 19, Sunter, Jakarta |
| Kopi Melali | 4,1 | Mall of Indonesia, Ruko MOI, Blok K1, Jl. Boulevard Barat Raya, Kelapa Gading, Jakarta |
| Copper Club | 4,3 | Jl. Tarian Raya Timur, Blok W1 No. 23, Kelapa Gading, Jakarta |

Sumber : [https://www.zomato.com/jakarta/cafés-in-north-jakarta](https://www.zomato.com/jakarta/caf%C3%A9s-in-north-jakarta) (2019)

Tabel 1.2 diatas memperlihatkan beberapa *coffee shop* yang ada di Jakarta Utara beserta dengan rating yang diberikan para konsumen terhadap masing-masing *coffee shop.* Berdasarkan tabel diatas Copper Club memiliki rating paling tinggi dari konsumennya yaitu sebesar 4,3 sedangkan Kata Kopi memiliki penilaian sebesar 4,1 sedikit di bawah Copper Club. Berdasarkan tabel penilaian tersebut, penulis memilih Kata Kopi sebagai objek penelitian karena Kata Kopi sendiri merupakan pionir atau yang pertama kali menjual minuman kopi dengan varian es kopi susu gula jawa di Sunter Jakarta Utara. Pada waktu itu es kopi susu dengan campuran gula jawa sedang menjadi tren bagi pencinta kopi. Tentu saja banyak yang memanfaatkan tren ini sebagai peluang usaha dan akhirnya membuka *coffee shop.* Peneliti ingin mencari tahu apakah ada kaitannya kepuasan pelanggan Kata Kopi yang meningkat dengan adanya diferensiasi produk serta kualitas layanan yang ditawarkan.

Produk yang ditawarkan suatu perusahaan harus memiliki berbagai macam pilihan supaya konsumen bisa memilih sesuai dengan apa yang diinginkan. Tersedianya berbagai macam menu makanan dan minuman di Kata Kopi diharapkan mendorong konsumen dan menimbulkan rasa penasaran terhadap produk yang belum pernah dicoba sebelumnya. Di Kata Kopi tersedia sekitar 25 menu minuman dan 10 menu makanan yang terdiri dari *snack* dan makanan utama. Menu yang disediakan untuk para pelanggan disajikan sesuai porsi yang sudah ditentukan oleh perusahaan. Pelanggan Kata Kopi setiap harinya berasal dari lapisan umur yang beragam dari muda hingga yang tua. Diferensiasi produk ini juga perlu diadakan untuk memenuhi karakteristik keinginan yang beragam dari pelanggan yang muda dan tua, seperti misalnya orangtua biasanya lebih suka kopi hitam, Kata Kopi memberikan pilihan jenis biji kopi yang digunakan, apakah biji kopi yang memiliki rasa lebih asam atau lebih pahit. Hal ini dilakukan supaya kopi yang disajikan sesuai dengan selera dan keinginan pelanggan.

Kata Kopi diharapkan dapat memberikan pelayanan yang terbaik untuk menjaga relasi dengan para pelanggannya. Kata Kopi memiliki barista yang sudah diberi pelatihan dan akan menjelaskan apapun yang ditanyakan oleh pelanggan, mulai dari pengertian menu, jenis kopi yang digunakan, metode pembayaran, promo, hingga informasi-informasi lain yang ingin didapatkan oleh pelanggan. Barista akan menanyakan kepada pelanggan tentang rasa kopi dan makanan yang disajikan. Dari situ akan muncul *feedback*, dengan adanya *feedback* yang baik, perusahaan dapat menjaga relasi yang baik dengan pelanggan. Karyawan Kata Kopi membuat pesanan sesuai dengan permintaan khusus pelanggan misalnya tidak pakai gula, tambah espresso, es dipisah, gula sedikit atau lebih dan lain-lain, karena kepuasan pelanggan adalah yang utama.

Diferensiasi produk dan kualitas layanan diharapkan dapat mempengaruhi kepuasan pelanggan secara signifikan. Kepuasan pelanggan tercipta bila realita yang terjadi sesuai atau melebihi ekspektasi pelanggan. Jika pelanggan puas maka akan menimbulkan *costumer loyalty*, dan *re-purchase* produk dari Kata Kopi.

Maka daripada itu penulis memilih objek Kata Kopi untuk dijadikan sebagai penelitian, sehingga penulis akan mengetahui apakah ada pengaruh diferensiasi produk dan kualitas layanan terhadap kepuasan pelanggan Kata Kopi Sunter di Jakarta Utara. Berdasarkan uraian yang telah dijabarkan diatas, maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan memilih judul “ Pengaruh Diferensiasi Produk dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Kata Kopi Sunter di Jakarta Utara “

1. Identifikasi masalah

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

1. Apakah diferensiasi produk mempengaruhi kepuasan pelanggan di *coffeeshop* Kata Kopi?
2. Apakah kualitas layanan mempengaruhi kepuasan pelanggan di *coffeeshop* Kata Kopi?
3. Bagaimana pengaruh diferensiasi produk pesaing terhadap *coffeeshop* Kata Kopi?
4. Bagaimana pengaruh kualitas layanan pesaing terhadap *coffeeshop* Kata Kopi?
5. Batasan Masalah

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

1. Apakah diferensiasi produk mempengaruhi kepuasan pelanggan di *coffeeshop* Kata Kopi?
2. Apakah kualitas layanan mempengaruhi kepuasan pelanggan di *coffeeshop* Kata Kopi?
3. Batasan Penilitian

Penilitian yang dilakukan penulis memiliki batasan-batasan antara lain:

1. Objek penelitian ini adalah kepuasan pelanggan di Kata Kopi Sunter, Jakarta Utara.
2. Subjek penelitian ini adalah konsumen yang pernah mengkonsumsi produk Kata Kopi Sunter, Jakarta Utara.
3. Ruang lingkup penelitian ini adalah di Sunter, Jakarta Utara.
4. Waktu penelitian dimulai dari Maret 2019 sampai Mei 2019
5. Responden 100 orang
6. Rumusan Masalah

Berdasarkan identifikasi masalah dan batasan masalah diatas, maka perumusan masalah yang diambil adalah “Pengaruh Diferensiasi Produk dan Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Pelanggan Kata Kopi Sunter Jakarta Utara”

1. Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian ini yaitu :

1. Mengetahui diferensiasi produk mempengaruhi kepuasan pelanggan di *coffee shop* Kata Kopi.
2. Mengetahui kualitas layanan mempengaruhi kepuasan pelanggan di *coffee shop* Kata Kopi.
3. Manfaat Penelitian

Manfaat dilakukannya penelitian ini adalah :

1. Bagi Penulis

Dapat memperoleh kesempatan untuk mengaplikasikan teori-teori dari Manajemen Pemasaran tentang diferensiasi 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 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

Hasil penelitan ini bisa menjadi tambahan ilmu pengetahuan yang diperoleh selama duduk di bangku perkuliahan dan mampu diterapkan di dunia kerja.