



BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Seiring dengan perkembangan zaman, terjadi perubahan gaya hidup khususnya di kota-kota besar seperti di DKI Jakarta. Munculnya *café* atau kedai kopi dengan berbagai konsep yang menarik dan didukung sajian variasi minuman yang unik membuat eksistensi tempat semakin digemari oleh para remaja. Tidak bisa dipungkiri bahwa menjamurnya tempat bersantai segala golongan seperti *cafe* atau kedai kopi, masyarakat membutuhkan tempat yang sekedar melepas letih atau mencari tempat *refreshing* yang dapat menyegarkan suasana kembali, dan *café* atau kedai kopi menjadi salah satu pilihan *favorite* kalangan masyarakat.

Bisnis makanan dan minuman (*food and beverage*) adalah salah satu jenis usaha yang paling diminati di Indonesia. Namun seiring berkembangnya zaman, kebutuhan manusia akan makanan dan minuman menjadi sangat beragam yang mengharuskan perusahaan untuk berinovasi dan meningkatkan kualitasnya. Berdasarkan data pusat statistik, pertumbuhan industri makanan dan minuman terus meningkat. Pada tahun 2016 sebesar 8,33%, tahun 2017 sebesar 9,23%, tahun 2018 sebesar 7,91%, tahun 2019 7,78%, dan tahun 2020 sebesar 1,58% (Sumber: bps.go.id). Hal ini, berpengaruh karena adanya pertumbuhan industri makanan dan minuman yang begitu pesat dan sangat berpotensi bagi para pebisnis untuk terjun ke dalam sektor tersebut.



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.



Salah satu contoh peluang bisnis yang sedang tren saat ini yaitu bisnis minuman segar yang dikombinasi dengan berbagai macam *topping* salah satu contoh yaitu *bubble* atau *boba*, yang melengkapi cita rasa dari minuman itu sendiri. Hal tersebut membuat konsumen sangat tertarik untuk mengonsumsi minuman *bubble*, karena konsumen dapat minum sambil mengunyah makanan yang ada di dalam minuman tersebut.

Bubble atau biasa disebut oleh kalangan masyarakat yaitu “boba atau *black pearls*” merupakan *topping* yang dibuat dari bahan tepung tapioca, gula merah, dan susu ini berasal dari negara Taiwan. Boba memiliki tingkat popularitas yang tinggi di berbagai negara seperti Amerika, Thailand, Singapura, dan Indonesia. Sehingga, para pelaku bisnis berlomba-lomba untuk membuka peluang usaha yang sesuai dengan tren di zaman sekarang. Salah satu bisnis minuman boba yang lagi tren saat ini yaitu Street Boba. Street Boba adalah salah satu perusahaan yang bergerak di bisnis kuliner yang menawarkan produk yang bervariasi.

Street Boba memilih untuk berkolaborasi dengan *influencer* seperti Jovi Adhiguna dan *Public Figure* seperti Ririn Ekawati. Pada akhir Januari tahun 2020, Street Boba membuka gerai pertamanya di Kawasan Ampera, Kemang, Jakarta Selatan. Street Boba memiliki target dalam 1 tahun bisa membuka 100 gerai di seluruh Indonesia. Dengan memiliki konsep yang khas, Street Boba memilih lokasi di pinggir jalan agar bisa dikenal oleh masyarakat. Selain itu, Street Boba juga memilih *design* interior dengan konsep berbau Jepang, *instagramable*, bernuansa kuning – biru dan memiliki ciri khas lainnya yaitu *mascot* yang diberi nama “BOBITA” sebagai *symbol*. Sehingga, yang membedakan Street Boba dengan lainnya selain lokasi dan *design* interior yaitu harga, karena Street

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

Hak cipta milik IBI KKG (Institute for Business and Management Kwik Kian Gie)

Institut Bisnis dan Manajemen 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 mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.



didapatkan ketika di seruput. Menurut Himawan (2016) kualitas produk adalah ciri dan karakteristik suatu barang atau jasa yang berpengaruh pada kemampuannya untuk memuaskan kebutuhan yang dinyatakan atau tersirat.

Gerai Street Boba yang berada di wilayah Jakarta Timur selalu di datangi oleh pengunjung. Dibalik kesuksesan dari Street Boba, apakah ada keluhan atau kendala yang dialami oleh Street Boba atau tidak. Oleh karena itu, penulis merasa tertarik untuk meneliti dengan melakukan pra penelitian kepada 30 responden dimana peneliti memberikan pertanyaan mengenai variabel-variabel yang mempengaruhi kepuasan konsumen. Penulis melakukan kegiatan pra penelitian yang telah mencicipi produk dari Street Boba di daerah Jakarta Timur.

Berdasarkan hasil pra penelitian yang telah dilakukan kepada 30 konsumen (Tabel 1.1). Bahwa banyak yang memberikan keluhan kepada *staff* Street Boba mengenai kualitas produk, terutama rasa yang terkadang kurang manis atau kemanisan. Tidak hanya itu, ada beberapa konsumen yang menilai mengenai suasana toko gerai Street Boba Rawamangun, khususnya konsumen yang *stay* lama dengan melakukan kegiatan di gerai tersebut. Keluhan yang diberikan oleh konsumen mengenai suasana toko, seperti volume *music* yang sangat kencang sehingga membuat konsumen kesulitan dalam melakukan komunikasi terhadap pelayan atau teman sebayanya, dan di gerai Street Boba Rawamangun ini belum ada fasilitas Wi-Fi sehingga membuat konsumen tidak tertarik untuk *stay* lama di gerai tersebut. Hal tersebut membuat para konsumen ingin beralih ke pesaing dengan fasilitas yang mendukung. Maka, Street Boba dinilai belum sepenuhnya mampu untuk membuat para konsumen merasa puas.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

Hak Cipta milik ISI Kias (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 IBIKKG.

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



C. Batasan Masalah

Berdasarkan identifikasi masalah, maka peneliti membatasi masalah-masalah tersebut menjadi sebagai berikut:

1. Apakah terdapat pengaruh kualitas produk terhadap kepuasan konsumen Street Boba Rawamangun Jakarta Timur?
2. Apakah terdapat pengaruh suasana toko terhadap kepuasan konsumen Street Boba Rawamangun Jakarta Timur?

D. Batasan Penelitian

Batasan penelitian yang ditetapkan peneliti untuk penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Objek yang diteliti adalah Street Boba Rawamangun Jakarta Timur.
2. Subjek penelitian yaitu konsumen yang telah mengkonsumsi dan mendatangi Street Boba Rawamangun Jakarta Timur.
3. Wilayah penelitian Jakarta Timur.
4. Penelitian dilakukan pada bulan April – Agustus 2021

E. Rumusan Masalah

Berdasarkan identifikasi masalah dan batasan masalah, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah “Pengaruh Kualitas Produk dan Suasana Toko terhadap Kepuasan Konsumen Street Boba Rawamangun Jakarta Timur”

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

© HAK CIPTA MILIK IBI KKG (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 IBIKKG.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.



F. Tujuan Penelitian

Tujuan yang ingin dicapai melalui penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui pengaruh Kualitas Produk terhadap kepuasan konsumen Street Boba Rawamangun Jakarta Timur.
2. Untuk mengetahui pengaruh Suasana Toko terhadap kepuasan konsumen Street Boba Rawamangun Jakarta Timur.

G. Manfaat Penelitian

Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat bagi pihak-pihak yang berkepentingan atas penelitian ini, antara lain:

1. Manfaat bagi perusahaan

Hasil penelitian ini diharapkan dapat digunakan perusahaan sebagai salah satu masukan informasi mengenai Kualitas Produk, Suasana Toko dan Kepuasan Konsumen Street Boba Rawamangun Jakarta Timur.

2. Manfaat bagi penulis

Penelitian ini diharapkan dapat menambah wawasan dan pengetahuan bagi penulis tentang pemasaran khususnya bagaimana Kualitas Produk dan Suasana Toko dapat mempengaruhi kepuasan konsumen.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

Hak cipta milik IBI KKG (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 IBIKKG.
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.