

# BAB I

## PENDAHULUAN

Pada bab ini berisi latar belakang masalah, identifikasi masalah, batasan masalah, batasan penelitian, rumusan masalah, tujuan penelitian, dan juga manfaat penelitian. Latar belakang masalah membahas mengenai lingkungan makro serta mikro objek yang diteliti. Identifikasi masalah membahas mengenai masalah yang muncul dan dipertanyakan. Batasan masalah membahas mengenai batasan-batasan masalah dari identifikasi masalah untuk dipersempit.

Batasan penelitian membahas mengenai ruang lingkup yang diteliti karena adanya keterbatasan waktu, biaya, dan lain-lain. Rumusan masalah membahas mengenai inti dari masalah yang akan dilakukan penelitian lebih lanjut. Tujuan penelitian membahas sesuatu yang ingin dicapai dari dilakukannya penelitian ini sedangkan manfaat penelitian membahas mengenai manfaat bagi pihak-pihak yang terkait penelitian.

### A. Latar Belakang Masalah

Saat ini salah satu bisnis yang cukup diminati oleh para pelaku bisnis di Indonesia yaitu bisnis dibidang *food and beverage*. Fenomena ini dapat terlihat dari banyaknya bisnis *food and beverage* dari skala kecil sampai besar yang terus bermunculan hingga saat ini. Hal ini menyebabkan setiap pelaku bisnis saling berkompetisi untuk menganalisis pasar serta menerapkan strategi pemasaran yang tepat. Hal ini perlu diperhatikan karena dengan penerapan strategi pemasaran yang tepat maka suatu bisnis memiliki peluang lebih untuk unggul dalam suatu persaingan yang kompetitif.

Menurut Ketua Kadin (Kamar Dagang dan Industri) Arsjad Rasjid, industri *food and beverage* ditahun 2022 ini diprediksi akan semakin bertumbuh. Hal ini didasarkan

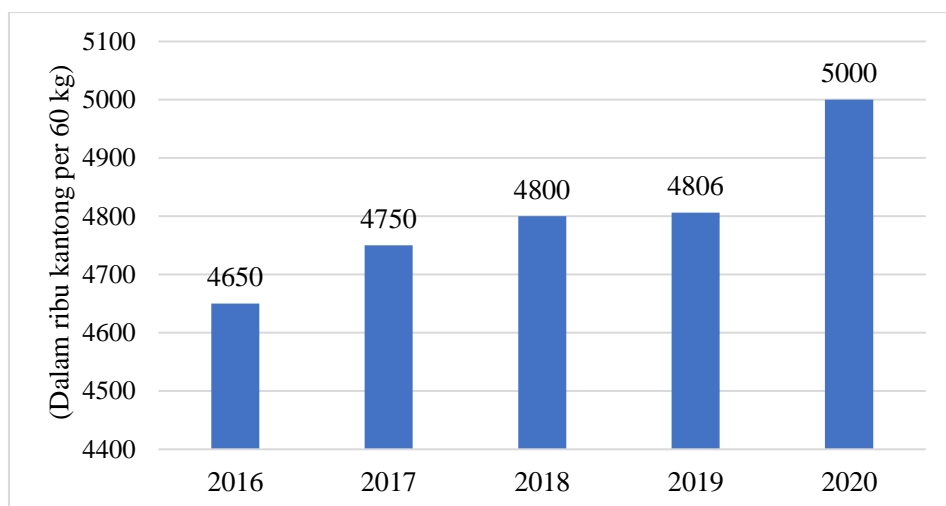


atas analisa statistik pengeluaran penduduk perkapita di Indonesia. Berdasarkan data tersebut sekitar 49 persen rata-rata pengeluaran penduduk per kapita sebulan adalah untuk pengeluaran konsumsi makanan. Konsumsinya didominasi oleh makanan dan minuman jadi. "Hal ini menunjukkan prospek bisnis kuliner masih menjanjikan pada tahun 2022 baik melalui wisata kuliner maupun aplikasi online." ungkap Arsjad dalam acara Indonesia Economic Outlook HIPMI, Selasa (25/1/2022). (money.kompas.com, 2022)

Salah satu bisnis *food and beverage* yang saat ini terus bermunculan yaitu kedai kopi kekinian. Fenomena ini sudah terlihat beberapa tahun terakhir dimana terdapat banyak kedai kopi kekinian dengan nama merek masing-masing yang terus bermunculan. Setiap kedai kopi menawarkan menu-menu yang variatif dengan racikan kopi tersendiri sehingga memiliki keunggulan masing-masing yang menyebabkan konsumen memiliki pilihan tersendiri dalam memilih dan membeli minuman kopi kekinian dari kedai-kedai kopi yang ada.

Gambar 1.1

### Data Konsumsi Kopi Domestik di Indonesia



Sumber: ico.org, 2021

Berdasarkan data konsumsi kopi domestik di Indonesia, terlihat bahwa konsumsi kopi di Indonesia tahun 2015 hingga tahun 2020 terus meningkat setiap tahunnya,



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.



terutama pada tahun 2020 yang dimana konsumsi kopi di Indonesia meningkat cukup signifikan dibanding tahun sebelumnya. Pada tahun 2020 konsumsi kopi domestik yaitu sebanyak 5.000.000 kantong berukuran 60 kg, sedangkan pada tahun 2019 sebanyak 4.806.000 kantong berukuran 60 kg. Oleh karena itu, hal ini dapat menjadi pertanda bahwa kopi merupakan barang yang diminati banyak kalangan masyarakat di Indonesia.

Pada awalnya minuman kopi adalah minuman biasa yang dikonsumsi masyarakat dirumah. Namun seiring dengan adanya perubahan gaya hidup masyarakat yang dimana kedai kopi telah menjadi tempat untuk berkumpul bersama teman, kerabat, rekan bisnis serta mobilitas masyarakat yang semakin tinggi dan kebiasaan lebih menyukai membeli sesuatu secara cepat dan praktis membuat para pelaku bisnis melihat bahwa adanya peluang bisnis untuk dikembangkan. Ditambah lagi dengan hadirnya layanan antar makanan dan minuman melalui aplikasi ojek online yang menyebabkan produk semakin mudah dijangkau oleh konsumen. Oleh karena itu, tidak heran lagi kedai kopi kekinian ini semakin menjamur. Namun disamping itu, pelaku bisnis dibidang ini juga semakin dituntut untuk menentukan strategi bisnis yang tepat guna dapat menghadapi persaingan yang semakin kompetitif antar kedai kopi.

Dalam menghadapi persaingan yang semakin kompetitif antar kedai kopi, maka diperlukan faktor kunci yang dapat membuat konsumen lebih memilih suatu kedai kopi. Oleh karena itu, setiap kedai kopi harus dapat memahami serta mencermati perilaku konsumen. Salah satu faktor kunci mengenai perilaku konsumen yaitu kepuasan pelanggan. Menurut Tjiptono dalam Afrilliana (2020:47), kepuasan pelanggan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang timbul setelah melakukan perbandingan antara harapan atau ekspektasi sebelum dilakukan pembelian dengan persepsi terhadap kinerja pasca pembelian. Alasan kepuasan pelanggan

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

Hak Cipta dilindungi IBI BIKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie) 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.

penting untuk diperhatikan karena semakin banyak pelanggan yang puas, maka hal ini dapat membentuk pelanggan yang loyal sehingga mengakibatkan pendapatan perusahaan yang semakin meningkat karena konsumen akan cenderung loyal dalam membeli minuman dari kedai kopi tersebut. Kepuasan pelanggan juga merupakan salah satu kunci perusahaan agar dapat lebih unggul dari kompetitor.

Faktor yang dapat mempengaruhi kepuasan pelanggan yang pertama yaitu kualitas produk. Menurut Kotler dan Armstrong (2018:249), kualitas produk adalah suatu karakteristik produk ataupun jasa yang bergantung pada kinerja dari produk ataupun jasa tersebut dalam mencukupi kebutuhan konsumen. Berdasarkan definisi tersebut dapat diambil kesimpulan yaitu jika suatu produk yang ditawarkan memiliki kualitas yang semakin tinggi dalam hal ini yaitu minuman kopi, maka dapat menyebabkan pelanggan puas terhadap produk yang ditawarkan oleh kedai kopi tersebut dan mereka akan memiliki kecenderungan untuk tetap membeli minuman kopi yang ditawarkan oleh kedai kedepannya. Dalam hal ini, suatu kedai kopi harus memiliki standarisasi kualitas produk yang baik. Hal ini dimaksudkan agar produk yang dihasilkan sesuai dengan standar yang ditetapkan sehingga dapat berdampak pada kepuasan pelanggan.

Faktor yang dapat mempengaruhi kepuasan pelanggan yang kedua yaitu kualitas layanan. Menurut Kotler dan Keller (2016:156), kualitas layanan adalah keseluruhan dari fitur dan ciri yang dimiliki suatu produk ataupun layanan yang memiliki kemampuan untuk memenuhi kebutuhan yang dinyatakan ataupun tersirat. Berdasarkan definisi tersebut dapat diambil kesimpulan yaitu jika layanan yang diberikan oleh suatu kedai kopi semakin baik, maka pelanggan akan semakin puas terhadap layanan yang diberikan oleh kedai kopi tersebut dan mereka juga akan memiliki kecenderungan untuk tetap membeli minuman kopi yang ditawarkan oleh

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

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.



kedai kedepannya karena merasa nyaman dengan pelayanan yang diberikan oleh suatu kedai. Dalam hal ini, setiap kedai perlu untuk menerapkan Standar Operasional Prosedur (SOP) yang baik. Hal ini dimaksudkan agar terciptanya layanan yang baik sehingga dapat berdampak pada kepuasan pelanggan.

Salah satu kedai kopi kekinian dengan popularitas yang cukup tinggi yaitu Kopi Kenangan. Kopi Kenangan menjual berbagai jenis minuman baik itu *coffee* maupun *non-coffee* beserta makanan pelengkap seperti roti dan snack lainnya. Konsep dari kedai Kopi Kenangan yaitu *grab-and-go*. Konsep ini merupakan suatu konsep kedai kopi yang dimana gerai tidak memiliki banyak tempat meja dan kursi karena mengikuti trend masyarakat yang kini lebih gemar membeli makanan dan minumannya dengan cepat serta praktis baik itu dengan memesan lalu membawa pulang makanan dan minumannya atau biasa disebut *take-away* dan pelanggan juga dapat membeli makanan dan minuman melalui aplikasi Kopi Kenangan maupun melalui layanan antar makanan dan minuman ojek online.

Kopi Kenangan baru-baru ini telah menjadi perusahaan dibidang *food and beverage* yang menjadi perusahaan *unicorn* pertama di Indonesia bahkan di Asia Tenggara, yaitu perusahaan *startup* yang memiliki nilai perusahaan sebesar USD 1 miliar dan jika dirupiahkan nilainya yakni sebesar 140 triliun rupiah. Hal ini dikarenakan adanya suntikan dana dari beberapa perusahaan ventura luar negeri yang berinvestasi di perusahaan Kopi Kenangan. Hal ini mencerminkan bahwa bisnis kedai Kopi Kenangan menjanjikan sehingga Kopi Kenangan akan terus melakukan ekspansi bisnis kedai kopinya. Jumlah gerai Kopi Kenangan hingga saat ini berjumlah 672 gerai di 45 kota dan terus bertambah seiring berkembangnya bisnis Kopi Kenangan di Indonesia.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

Hak Cipta dimiliki IBIKKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)

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.



Berdasarkan ulasan pelanggan Kopi Kenangan di Kota Harapan Indah Bekasi, dari sekian banyak ulasan positif mengenai Kopi Kenangan di Kota Harapan Indah Bekasi ternyata masih terdapat ulasan negatif mengenai kualitas produk dan kualitas layanan yang diberikan. Salah satu pelanggan yang memberikan ulasan bahwa minuman yang disajikan terlalu banyak es sehingga kopinya tidak terlalu terasa, lalu layanan yang diberikan buruk dikarenakan karyawan terlalu berisik dan layanan yang diberikan oleh karyawan kurang baik. Lalu ada pelanggan kedua yang memberikan ulasan bahwa saat ia membeli minuman kopi dengan catatan *less ice* (sedikit es) namun ketika minuman disajikan porsiya kurang dari setengah gelas dan layanan yang diberikan buruk karena karyawan tidak ramah dan sopan kepadanya saat memesan minuman. (lihat lampiran 12)

Berdasarkan ulasan-ulasan pelanggan tersebut, dapat diambil kesimpulan bahwa Kopi Kenangan di Kota Harapan Indah Bekasi masih terdapat masalah mengenai kualitas produk dan kualitas layanan yang diberikan kepada pelanggan sehingga membuat pelanggan kurang puas. Oleh karena itu, Kopi Kenangan perlu untuk lebih memperhatikan aspek kualitas produk dan kualitas layanan yang diberikan agar pelanggan lebih puas.

Berdasarkan latar belakang yang sudah diuraikan diatas, penulis tertarik untuk menganalisis faktor yang mempengaruhi kepuasan pelanggan yaitu kualitas produk dan kualitas layanan. Maka dari itu, penulis ingin melakukan penelitian dengan judul Pengaruh Kualitas Produk dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Kopi Kenangan di Kota Harapan Indah Bekasi.”

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.



## B. Identifikasi Masalah

Setelah menguraikan latar belakang masalah, maka dapat diidentifikasi beberapa permasalahan yang timbul sebagai berikut:

1. Apakah kualitas produk berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan Kopi Kenangan di Kota Harapan Indah Bekasi?
2. Apakah kualitas layanan berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan Kopi Kenangan di Kota Harapan Indah Bekasi?
3. Bagaimana kualitas produk yang diberikan Kopi Kenangan di Kota Harapan Indah Bekasi?
4. Bagaimana kualitas layanan yang diberikan Kopi Kenangan di Kota Harapan Indah Bekasi?

## C. Batasan Masalah

Setelah menguraikan identifikasi masalah, penulis akan melakukan pembatasan masalah yang akan diteliti dikarenakan keterbatasan waktu yang tersedia dalam melakukan penelitian ini yaitu sebagai berikut:

1. Apakah kualitas produk berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan Kopi Kenangan di Kota Harapan Indah Bekasi?
2. Apakah kualitas layanan berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan Kopi Kenangan di Kota Harapan Indah Bekasi?

## D. Batasan Penelitian

Ruang lingkup penelitian yang dilaksanakan dibatasi agar penelitian lebih terarah dan terfokus. Berikut adalah batasannya:

1. Objek yang diteliti pada penelitian ini yaitu Kopi Kenangan di Kota Harapan Indah Bekasi.



2. Subjek yang diteliti pada penelitian ini yaitu pelanggan yang pernah membeli dan mengonsumsi produk minuman Kopi Kenangan di Kota Harapan Indah Bekasi.
3. Variabel yang diteliti pada penelitian ini yaitu kualitas produk, kualitas layanan, dan kepuasan pelanggan.
4. Periode penelitian yaitu bulan April – Juni 2022.

#### **E. Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang masalah serta batasan masalah yang telah diuraikan sebelumnya, dapat disimpulkan bahwa rumusan masalah pada penelitian ini yaitu “Pengaruh Kualitas Produk dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Kopi Kenangan di Kota Harapan Indah Bekasi”

#### **F. Tujuan Penelitian**

Berdasarkan latar belakang dan rumusan masalah yang telah diuraikan sebelumnya, tujuan yang dirumuskan untuk dicapai pada penelitian yang dilakukan yaitu sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui pengaruh kualitas produk terhadap kepuasan pelanggan Kopi Kenangan di Kota Harapan Indah Bekasi.
2. Untuk mengetahui pengaruh kualitas layanan terhadap kepuasan pelanggan Kopi Kenangan di Kota Harapan Indah Bekasi.

#### **G. Manfaat Penelitian**

1. Bagi Peneliti  
Penelitian yang dilakukan dapat dijadikan tambahan wawasan serta pengalaman peneliti dibidang penelitian dengan topik yang serupa yaitu apakah kualitas produk dan kualitas layanan berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan serta

Hak Cipta dilindungi Undang-Undang

© Hak cipta milik IBI KKI (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.



peneliti juga dapat menjadikan penelitian yang sedang dilakukan sebagai wadah dan sarana dalam penerapan teori yang telah di dapatkan di bangku perkuliahan.

Bagi Perusahaan

Penelitian yang dilakukan dapat menjadi bahan masukan bagi Perusahaan Kopi Kenangan dalam mengidentifikasi faktor yang memiliki pengaruh terhadap kepuasan pelanggan yaitu kualitas produk dan kualitas layanan. Hasil penelitian yang peneliti lakukan juga dapat digunakan perusahaan Kopi Kenangan untuk melihat *feedback* atau tanggapan dari pelanggan mengenai kualitas produk dan kualitas layanan sehingga dapat menjadi bahan pertimbangan perusahaan Kopi Kenangan dalam membuat strategi-strategi baru mengenai kualitas produk dan kualitas layanan agar kedepannya pelanggan menjadi lebih puas.

Bagi Pembaca

Penelitian yang dilakukan dapat menjadi tambahan wawasan mengenai kualitas produk, kualitas layanan, serta kepuasan pelanggan dan juga dapat menjadi referensi bagi pihak-pihak yang sedang melaksanakan penelitian serupa atau pihak-pihak yang membutuhkan.

## 2. Hak cipta milik IBI KKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

**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.