



## BAB I PENDAHULUAN

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

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

### A. Latar Belakang Masalah

Budaya minum kopi kekinian di Indonesia saat ini sedang sangat populer. Seperti yang kita ketahui perusahaan kopi kenangan telah menjual produk tidak hanya minuman kopi saja. Perusahaan kopi kenangan juga mulai mengeluarkan produk lainnya berupa roti yang bermerk Cerita Kopi dan Cookies yang bermerk Kenangan Manis. Namun pada penelitian saya kali ini, saya meneliti tentang minuman kopi yang di jual oleh kopi kenangan.

Kopi adalah jenis minuman seduh yang terbuat dari biji kopi yang di sangrai dan di haluskan hingga menjadi bubuk kopi cara ini sudah dikenal sejak zaman dulu. Dulu, kopi biasanya menjadi minuman wajib bagi para orang tua, kini kopi juga sudah menjadi minuman favorit kaum generasi muda. Saat ini, banyak dapat ditemui cafe yang menjadi tempat nongkrong kaum muda, dengan menu andalan kopi susu. Kedai kopi ini sepertinya berlomba untuk menawarkan cita rasa kopi khas Indonesia dari berbagai daerah di Indonesia.

Berdasarkan data dari *International Coffee Organization (2019)*, Indonesia ada peringkat ke 14 negara yang mendapat penghasilan dari kopi. Negara pertama yang mendapat penghasilan dari kopi adalah Amerika Serikat karena negara tersebut mengolah kopi sehingga lebih memiliki nilai jual meskipun tidak memproduksi kopi. Beberapa brand kopi yang terkenal dari Amerika Serikat adalah *Starbucks, The Coffee Bean, Dunkin' Donuts*. Namun belakangan ini brand kedai kopi asal Indonesia mulai bermunculan. Salah satunya adalah kopi kenangan. Kopi kenangan menjadi salah satu pesaing kedai kopi lama dalam industri kopi di Indonesia.

Kopi Kenangan didirikan pada 2017 oleh Edward Tirtanata dan James Prananto, dengan tujuan mengisi kesenjangan antara kopi berharga mahal yang disajikan di jaringan kedai kopi

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.



internasional dengan kopi instan yang dijual di pinggir jalan. Persaingan yang semakin ketat ini menuntut para pelaku bisnis untuk mampu memaksimalkan kinerja perusahaannya agar dapat bersaing di pasar global. Perusahaan harus berusaha keras mempelajari dan memahami kebutuhan dan keinginan pelanggannya.

Dengan memahami kebutuhan, keinginan dan permintaan pelanggan, maka akan memberikan masukan penting bagi perusahaan untuk merancang strategi pemasaran agar dapat menciptakan kepuasan bagi pelanggannya. Hal ini tercermin dari banyaknya perusahaan yang menyertakan komitmennya terhadap kepuasan pelanggan. Secara umum kepuasan pelanggan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang timbul karena membandingkan kinerja yang dipersepsikan produk (atau hasil) terhadap ekspektasi mereka. Jika kinerja gagal memenuhi ekspektasi, pelanggan akan tidak puas.

Kunci utama perusahaan untuk memenangkan persaingan adalah memberikan kualitas produk yang baik, dengan kualitas produk yang baik pelanggan akan merasa puas. Faktor lain yang dapat mempengaruhi kepuasan pelanggan adalah pelayanan kepada pelanggan, sejauh mana kualitas pelayanan yang diterima oleh pelanggan, semakin berkualitas pelayanan yang diberikan maka pelanggan akan semakin puas. Kualitas produk sangat mempengaruhi kepuasan pelanggan, dimana kopi kenangan selalu menjaga kualitas produk yang mereka tawarkan kepada pelanggan agar pelanggan selalu merasa puas dengan produknya. Dari segi kualitas pelayanan tentu saja berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan, seperti halnya jika perusahaan memberikan pelayanan yang terbaik maka pelanggan akan semakin puas dengan pelayanan dari perusahaan tersebut. Persepsi harga selalu dihubungkan dengan manfaat yang di rasa , jika manfaat yang dirasakan meningkat maka persepsi dari pelanggan juga akan menjadi lebih baik dan terciptanya kepuasan pelanggan yang maksimal.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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



Kepuasan atau rasa tidak puas pelanggan merupakan bagian dari pengalaman pelanggan terhadap suatu produk yang ditawarkan. Produk Kopi Kenangan telah dipercaya oleh pelanggan karena perusahaan memiliki minimum standart produksi salah satu contohnya telah terdaftar Halal MUI dan Dinas Kesehatan.

Apabila perusahaan ingin menang bersaing melawan pesaing bisnis yang menghasilkan produk yang sama maka mereka harus memperhatikan kualitas produk, kualitas pelayanan dan mempersepsikan harga yang diedarkan dipasaran atau yang di tawarkan ke pelanggan agar pelanggan tertarik membeli produk kopi kenangan dan pelanggan merasa puas akan hasil produk yang di tawarkan. Setiap pelanggan pasti membandingkan kualitas produk yang mereka bayar sudah baik atau belum, kualitas pelayanan yang di berikan sudah baik atau belum dan persepsi harga untuk suatu produk sudah sesuai belum dengan produk dan pelayanan yang di berikan oleh kopi kenangan. Sehingga melalui persepsi harga pelanggan akan mendapatkan manfaat dari produk tersebut.

Beberapa penelitian yang mencakup variabel penelitian ini yaitu mengenai pengaruh Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan dan Persepsi Harga terhadap kepuasan pelanggan telah dilakukan dengan hasil sebagai berikut :

Vernando Satria Wijaya dan Yohan Wismantoro (2017) dengan judul penelitian “Pengaruh kualitas produk dan Persepsi Harga terhadap kepuasan nasabah melalui kepercayaan nasabah Asuransi Jiwasraya cabang Kudus” dan dari hasilnya bahwa secara parsial variabel kualitas produk , persepsi harga dan kepercayaan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah Asuransi Jiwasraya cabang Kudus.

Muslih Dwi Prasetyo , dkk (2021) dengan judul penelitian “Pengaruh kualitas pelayanan , Fasilitas dan Persepsi Harga terhadap Kepuasan Konsumen Barbershop Pojur Yogyakarta” dan hasilnya secara parsial variabel kualitas pelayanan , fasilitas dan persepsi harga

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

Hak Cipta milik IBI BKG (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 IBI BKG.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBI BKG.



berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen Barbershop Pojor Yogyakarta.

Made Mahendrayanti, I made Wardana, (2021) dengan judul penelitian “Pengaruh Persepsi Harga, Kualitas Produk dan Kualitas Pelayanan pada niat pembelian.” Dan hasilnya secara persial variabel Kualitas produk , kualitas pelayanan dan persepsi harga berpengaruh positif dan berpengaruh signifikan terhadap Pelayanan niat pembelian.

### B. Identifikasi Masalah

Berdasar kan uraian latar belakang masalah diatas, maka peneliti mengidentifikasi beberapa masalah sebagai berikut:

1. Bagaimana kualitas produk Kopi Kenangan bagi pelanggan ?
2. Bagaimana kualitas pelayanan yang di berikan oleh Kopi Kenangan bagi pelanggan ?
3. Apakah kualitas produk Kopi Kenangan berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan ?
4. Apakah kualitas pelayanan Kopi Kenangan berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan ?
5. Apakah persepsi harga berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan kopikenangan?

### C. Batasan Masalah

Berdasarkan Identifikasi Masalah diatas, maka peneliti membatasi ruang lingkup permasalahan yang akan diteliti menjadi :

1. Apakah kualitas produk berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan ?
2. Apakah kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan ?
3. Apakah persepsi harga berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan ?

### D. Batasan Penelitian

Batasan penelitian yang ditetapkan peneliti dalam penelitian ini sebagai berikut:



1. Objek yang diteliti adalah Kopi Kenangan.
2. Wilayah penelitian ini dilakukan di Jakarta Utara.
3. Pelanggan yang akan diteliti adalah pelanggan yang pernah melakukan transaksi pembelian untuk membeli produk dari kopi kenangan lebih dari 1 kali selama sebulan.

#### **E. Perumusan Masalah**

Berdasarkan batasan masalah dan batasan penelitian di atas, maka rumusan masalah yang ditetapkan dalam peneliti ini adalah sebagai berikut : “Apakah terdapat pengaruh kualitas produk , kualitas pelayanan , dan persepsi harga terhadap kepuasan pelanggan Kopi Kenangan di Jakarta Utara”.

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

Berdasarkan perumusan masalah di atas, maka tujuan dari penelitian ini sebagai berikut adalah untuk mengetahui dan mendapatkan gambaran mengenai :

1. Pengaruh kualitas produk terhadap kepuasan pelanggan pada Kopi Kenangan.
2. Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan pada Kopi Kenangan.
3. Pengaruh persepsi harga terhadap kepuasan pelanggan pada Kopi Kenangan.

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

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat baik secara praktis maupun teoritis sebagai berikut :

1. Manfaat praktis : bagi perusahaan , Hasil penelitian diharapkan dapat digunakan sebagai dasar yang objektif dalam mengambil keputusan serta sebagai pedoman untuk menentukan langkah-langkah yang akan dilakukan oleh perusahaan di masa yang akan datang.

Hak Cipta, Dilindungi Undang-Undang

Hak cipta milik IBIKKG (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.

2. Manfaat teoritis : bagi pembaca , Hasil dari penelitian ini dapat digunakan sebagai bahan acuan bagi peneliti berikutnya yang berminat di bidang kualitas produk, kualitas pelayanan, persepsi harga dan kepuasan pelanggan.

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