



BAB I

PENDAHULUAN



Hak cipta dimiliki IBI KKG Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian

A. Latar Belakang Masalah

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.

Diperkembangan jaman masyarakat modern saat ini telah mengalami banyak perubahan gaya hidup (*lifestyle*). Perubahan gaya hidup ini telah banyak mempengaruhi pola pikir, tingkah dan budaya masyarakat. Kebutuhan manusia yang tidak terbatas membuat kita berpikir bagaimana cara untuk menyelesaikan masalah ini dengan memenuhi berbagai macam kebutuhan manusia tersebut. Memahami perilaku masyarakat tentu tidak mudah, karena masyarakat yang merupakan pelanggan mempunyai sifat yang berbeda-beda. digaya hidup yang modern adalah gaya hidup baru yang bertumbuh di kelompok masyarakat saat ini. Salah satunya adalah kebiasaan suatu masyarakat tertentu yang suka berkumpul di kafe atau kedai kopi. Saat ini meminum kopi bukan lagi sekedar untuk menghilangkan rasa kantuk, melainkan sebagai bagian dari gaya hidup, dimana *coffee shop* menjadi tempat berkumpul yang amat diminati.

Merajalela *Coffee shop* membuktikan bahwa peminat konsumsi kopi yang semakin meningkat. Salah satunya terjadi peningkatan konsumsi kopi berada di Indonesia. Menurut Liputan6.com, (2021) Indonesia adalah salah satu negara yang mengalami kenaikan dalam mengkonsumsi kopi. hal ini membuat Produksi kopi Indonesia tahun 2020 adalah 753.491 ton angka ini hanya sementara dari luas areal 1.242.748 ha dengan produktivitas 806 kg/ha. Tahun2019 angka tetap produksi 752.511 ton dengan luas areal 1.245.358 ha dan produktivitas 803 kg/ha. Menurut pimpinan Direktur Pemasaran dan Pengelolaan Hasil Perkebunan Kementerian Pertanian Dedi



Junaedi menyatakan, produksi kopi Indonesia 72 persen robusta, 27 persen arabika dan 1 persen liberika. berdasarkan angka ekspor tahun 2020 mencapai 379.354 ton dengan nilai USD 821.937.000 dan impor mencapai 15.693 ton nilai USD 36.365.545.

Gambar 1. 1

Konsumsi Kopi Domestik di Indonesia Periode 2014-2019

Sumber: Databoks.katadata.co.id Tahun 2020



Kenaikan konsumsi kopi ini menjadi sasaran peluang bisnis untuk pengusaha yang baru akan mencoba keuntungannya dalam mengelolah usaha *coffee shop*. Usaha *coffee shop* di Indonesia termasuk di DKI Jakarta sudah merajalela. Kemunculan berbagai *coffee shop* dengan konsep *co- working space* di DKI Jakarta, di tambah dengan *free wi-fi* dan kopi yang berkualitas tinggi. *Coffee shop* kini tidak hanya sebagai tempat *hang out* tetapi mulai berkembang menjadi sesuatu yang lebih, dalam aspek perilaku sosial masyarakat kota besar khususnya di DKI Jakarta. DKI Jakarta adalah kota pilihan pengusaha untuk membangun usahanya.

Jumlah kedai kopi di DKI Jakarta tiap tahunnya makin meningkat, khususnya kedai Janji Jiwa. Di tahun 2021 telah tersebar 900 gerai Kopi Janji Jiwa diseluruh

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

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang
 Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie



Indonesia (Sumber : jiwagroup.com). Termasuk wilayah di Jakarta Utara yang menjadi pusat berkumpul dan bertemu, salah satunya adalah Summarecon Mall Kelapa Gading 3. Summarecon Mall Kelapa Gading 3 menjadi salah satu pusat berkumpulnya warga Jakarta Utara terlebih khusus anak muda. Letak yang strategis dan dikelilingi oleh banyak kecamatan di Jakarta Utara. Bukan hanya sekedar untuk berbelanja, Summarecon Mall Kelapa Gading 3 juga menyediakan berbagai kedai kopi dan *coffee shop* premium yang dapat dijadikan tempat untuk membicarakan bisnis maupun hanya sebatas *nongkrong* saja. Ada beberapa gerai Janji Jiwa yang tersedia di Jakarta Utara salah satunya adalah Summarecon Mall Kelapa Gading 3.

Dalam mengelola bisnis para pengusaha harus memahami serta mempelajari kebutuhan dan keinginan pelanggan, dengan mempelajari pelanggan mampu memberikan arahan penting bagi pelaku usaha dalam menyusun strategi pemasaran. Untuk mendatangi suatu kafe pelanggan bukan hanya memilih atau mencari barang saja yang berupa makanan atau minuman akan tetapi pelanggan juga memperhatikan bagaimana kualitas pelayanan yang mereka berikan kepada pelanggan, ketika perusahaan memberikan kualitas pelayanan yang bagus dan baik yang sesuai dengan harapan pelanggan atau melebihi apa yang diharapkan oleh pelanggan maka dapat memberikan rasa nyaman kepada pelanggan.

Kualitas pelayanan merupakan suatu bentuk penilaian pelanggan, terhadap tingkat layanan yang diterima (*perceived service*) dengan tingkat layanan yang diharapkan (*expected service*). menurut Arianto (2018:83) kualitas pelayanan adalah berfokus kepada kebutuhan dan keinginan pelanggan , serta ketepatan waktu dalam memenuhi kebutuhan pelanggan. Dampak kualitas pelayanan yang baik dapat menimbulkan kepuasan dan kesetiaan serta menumbuhkan keinginan pelanggan untuk melakukan pembelian kembali

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 IBKKG.

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

Hak cipta milik IBKKG Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian



(re-buying) yang akan meningkatkan penjualan pada produk yang terjual supaya dapat berkembang dan bersaing, maka dari itu perusahaan dituntut mampu memberikan kualitas pelayanan yang berkualitas dan terbaik kepada pelanggan. selain faktor kualitas pelayanan terdapat faktor lain yang mempengaruhi kepuasan pelanggan adalah harga.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian

Tabel 1. 1
TOP BRAND INDEXED FASE

BRAND	TBI 2021	
Janji	39.5%	TOP
Jiwa		
Kenangan	36.7%	TOP
Kulo	12.4%	TOP
Fore	6.4%	

*** Kategori online dan offline**

Sumber: <http://www.topbrand-award.com> Tahun 2021

Dilihat pada tabel 1.1 dari data *Top Brand Index Coffee* di Indonesia, urutan tiga besarkedai kopi terbaik di Indonesia yaitu Janji Jiwa (39,5%), Kenangan (36,7%), dan Kulo (12,4%) (Topbrand-award.com, 2021). dalam kurun waktu satu tahun, *coffee shop* Janji Jiwa berhasil mempertahankan posisinya pada 1 peringkat teratas sebagai kedai kopi terbaik di Indonesia. Dengan banyaknya kedai kopi yang bermunculan, maka membuat persaingan bisnis di antara kedai kopi sejenis semakin tinggi. Berdasarkan penilaian

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.



tentang Kopi Janji Jiwa yang dibandingkan dengan tiga kompetitornya, Janji Jiwa mendapatkan nilai rata-rata. Janji Jiwa melihat persaingan yang semakin meningkat, banyak kompetitor yang menawarkan konsep yang sama jika dilihat dari segi produk dan layanan yang ditawarkan. Walaupun dari segi harga Kopi Janji Jiwa menawarkan harga yang relatif murah, Kopi Janji Jiwa memikirkan cara lain untuk menghadapi persaingan

Berdasarkan menurut penelitian Ariyanti (2022) menerangkan harga merupakan faktor yang mempengaruhi tingkat kepuasan pelanggan dan juga merupakan faktor penting dalam penjualan. Sejalan dengan penelitian yang dihasilkan oleh Wardhana & Sitohang, (2021) harga berpengaruh positif terhadap kepuasan pelanggan. Harga yang dibayarkan sebanding dengan apa yang didapatkan oleh pelanggan, sehingga orang banyak betah untuk berkunjung. Dapat dikatakan bahwa harga adalah faktor penting dan penentu dalam menjalankan kegiatan jual-beli yang mampu memberikan manfaat keuntungan untuk jangka waktu ke depan. Penelitian ini sejalan dengan hasil penelitian dari Fadillah & Rodhiyah (2018) Harga berpengaruh positif terhadap kepuasan pelanggan, yaitu semakin murah harganya maka semakin tinggi pula kepuasan pelanggan. Namun pada penelitian tersebut tidak searah dengan penelitian yang dilakukan oleh Wibowo, (2019) Hasil penelitian menunjukkan bahwa harga berpengaruh negatif dan tidak signifikan terhadap kepuasan pelanggan. demikian, berdasarkan *review* pelanggan dan penelitian terdahulu memperkuat peneliti untuk melakukan penelitian dengan judul "PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN HARGA TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN KOPI JANJI JIWA DI SUMMARECON MALL KELAPA GADING 3".

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 IBKKG.

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



B. Identifikasi Masalah

C

Berlandaskan permasalahan diatas yang sesuai dengan latar belakang dengan begitu terdapat suatu pemahaman masalah diantaranya :

1. Apakah Kualitas Pelayanan Kopi Janji jiwa di Summarecon Mall Kelapa Gading 3
Berpengaruh terhadap Kepuasan Pelanggan?

2. Apakah Harga Kopi Kopi Janji Jiwa di Summarecon Mall Kelapa Gading 3
Berpengaruh terhadap Kepuasan Pelanggan?

C. Batasan Masalah

Setelah mengetahui identifikasi masalah maka peneliti dapat menentukan batasan masalah sebagai berikut :

1. Apakah Kualitas Pelayanan Kopi Janji Jiwa di Summarecon Mall Kelapa Gading 3
Berpengaruh terhadap Kepuasan Pelanggan?

2. Apakah Harga Kopi Kopi Janji Jiwa di Summarecon Mall Kelapa Gading 3
Berpengaruh terhadap Kepuasan Pelanggan?

D. Batasan Penelitian

Dengan adanya batasan masalah diatas membuat peneliti bisa memberikan ketentuan untuk membatasi ruang lingkup penelitian agar terfokus kedalam pembahasan.

Batasan penelitian diantaranya :

Objek penelitian ini adalah Kualitas Pelayanan dan harga di Kopi Janji Jiwa Summarecon Mall Kelapa Gading 3.



2. Subjek penelitian ini adalah pelanggan yang pernah mengkonsumsi Kopi di Kopi Janji Jiwa Summarecon Mall Kelapa Gading 3 dalam jangka waktu 6 bulan terakhir. Waktu yang diambil untuk melakukan penelitian tahun 2021.

Rumusan Masalah

Setelah dipaparkan identifikasi masalah dan batasan-batasan masalah, maka peneliti akan merumuskan masalah untuk merincikan pembahasan yang akan diteliti sebagai berikut :

Apakah kualitas pelayanan dan harga berpengaruh terhadap kepuasan Pelanggan kopi di Kopi Janji Jiwa Summarecon Mall Kelapa Gading 3 ?

Tujuan Penelitian

Didalam penelitian ini terdapat tujuan penelitian untuk menjelaskan rumusan masalah diatas. Berikut ini adalah tujuan penelitian :

1. Untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan Pelanggan Kopi Janji Jiwa di Summarecon Mall Kelapa Gading 3.
- Untuk mengetahui pengaruh harga terhadap kepuasan pelanggan Kopi Janji Jiwa di Summarecon Mall Kelapa Gading 3.

G. Manfaat Penelitian

Setelah mengetahui adanya tujuan penelitian, maka peneliti pun memaparkan manfaat yang terdapat pada penelitian yang dilakukan. Berikut ini adalah manfaat dari

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang menjiptip 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 IBKKG.

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



penelitian:

1. **Bagi Peneliti Selanjutnya**

Penelitian ini bisa bermanfaat untuk pihak-pihak sebagai literatur dalam penelitian selanjutnya maupun sebagai bahan pertimbangan atas penelitian tentang pengaruh Kualitas Pelayanan dan Harga terhadap Kepuasan Pelanggan Kopi Janji Jiwa di Summarecon Mall Kelapa Gading 3.

Kopi Janji Jiwa mendapatkan masukan yang baik atau buruk dari pelanggan mengenai kepuasan yang didapatkannya ketika pelanggan mengkonsumsi kopi. Masukan ini akan menjadi acuan untuk penyusunan program

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. **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.