



## BAB I

### PENDAHULUAN

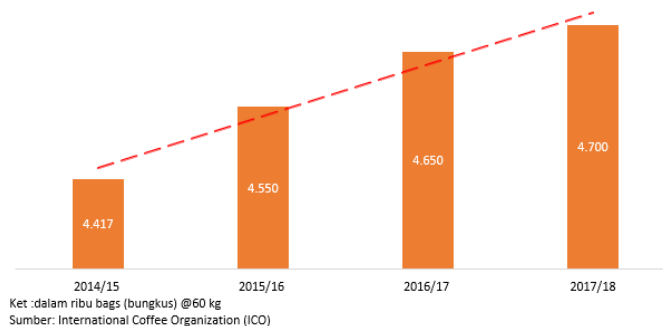
#### A. Latar Belakang Masalah

Pada era saat ini, perkembangan pada industri makanan dan minuman semakin pesat. Namun, dengan beragamnya keinginan masyarakat untuk mengonsumsi produk, ini dilihat sebagai peluang besar dalam bisnis sehingga muncul bermacam-macam bisnis terutama pada industri kopi. Kopi di Indonesia, saat ini mulai berkembang dengan meningkatnya daya minat masyarakat dari kalangan muda untuk meminum kopi karena kopi sudah menjadi bagian dari gaya hidup masyarakat yang terpengaruh oleh budaya luar.

Di Indonesia, kebutuhan konsumsi masyarakat akan kopi yang terus meningkat membuat banyak kedai-kedai kopi bermunculan. Dalam hal ini, kedai kopi salah satu kedai yang selalu ramai dikunjungi konsumen setiap harinya dari berbagai daerah, khususnya daerah perkotaan sudah banyak ditemui cafe / kedai kopi yang dikunjungi oleh masyarakat terutama kaum anak muda. Konsumen menjadikan kedai kopi sebagai tempat untuk bersantai, berkumpul dengan teman ataupun kadang menjadi tempat untuk berbisnis dengan rekan bisnis dan juga tempat untuk belajar.

Gambar 1.1

#### Konsumsi Kopi di Indonesia



Sumber: SWA <https://swa.co.id/swa/trends/pertumbuhan-bisnis-kedai-kopi>



Berdasarkan dari gambar 1.1, menurut data International Coffee Organization (ICO) menunjukkan bahwa tingkat konsumsi kopi di Indonesia mengalami peningkatan dari tahun ke tahun. Dari periode 2014 – 2015 jumlah konsumsi kopi hanya 4.417 kantong berkapasitas 60 kilogram (kg). Kemudian, di periode 2017 – 2018 mengalami peningkatan mencapai 4.700 kantong. Peningkatan konsumsi kopi ini disebabkan salah satunya adalah gaya hidup masyarakat yang telah menjadikan minuman olahan kopi sebagai kegiatan sehari-hari dalam kebutuhan. Namun, salah satu faktor yang sangat berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan adalah kualitas produk. Kualitas produk adalah salah satu dari sekian banyaknya faktor terpenting dalam menjalankan suatu bisnis yang mana kualitas produk sangat menentukan tingkat kepuasan pelanggan dan juga masa depan perusahaan.

Untuk memberikan kualitas produk yang optimal, Kopi Kenangan menggunakan kopi yang bersumber dari berbagai daerah di Indonesia di antaranya kopi arabika dari Aceh, Sumatera Utara dan Jawa Barat, serta kopi robusta dari Jawa Barat dan Flores. Sesuai dengan misinya, Kopi Kenangan memiliki tujuan untuk mengenalkan kualitas cita rasa dari kopi lokal Indonesia kepada masyarakat sehingga berfokus pada kualitas dari setiap varian rasa minuman sehingga menjamin konsumen dapat menikmati kualitas premium dari minuman yang disajikan karena kualitas tersebut selalu dijaga agar cita rasanya konsisten.

Selain kualitas produk, kepuasan pelanggan dapat pula dipengaruhi oleh faktor kedua yaitu kualitas pelayanan. Kualitas layanan juga menjadi hal yang penting yang harus diperhatikan serta dimaksimalkan agar mampu bertahan dan tetap dijadikan pilihan oleh pelanggan. Banyaknya produsen atau pelaku usaha bersaing menciptakan kedai kopi agar mampu menarik pelanggan atau konsumen untuk datang menikmati kopi olahan di kedai kopinya. Ada beberapa kedai kopi menyediakan fasilitas tempat foto atau biasa yang

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

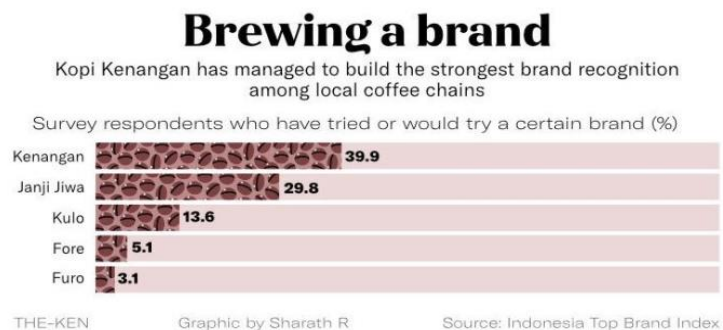


disebut dengan instagramable, bukan hanya fasilitas tempat untuk berfoto saja, kedai kopi juga menyediakan wifi untuk konsumen yang membutuhkan, karena itu kedai kopi menjadi salah satu tempat yang banyak di kunjungi.

Kepuasan pelanggan adalah situasi yang ditunjukkan oleh pelanggan ketika mereka menyadari bahwa kebutuhan atau keinginannya sesuai dengan apa yang diharapkan dan kepuasan pelanggan sangat penting bagi kinerja perusahaan, karena jika para pelanggan merasa tidak puas dengan apa yang dikonsumsi atau yang dibeli maka kinerja perusahaan tersebut akan menurun dan sebaliknya jika para pelanggan merasa puas dengan apa yang dikonsumsi atau dibeli maka kinerja perusahaan tersebut akan meningkat. Kepuasan konsumen menjadi tolak ukur bagi perusahaan dan untuk menentukan bagaimana perusahaan akan berjalan kedepannya. Dengan demikian, perusahaan dapat meningkatkan kepuasan konsumen dengan perusahaan memaksimalkan pengalaman konsumen. Banyak perusahaan yang berusaha menciptakan kepuasan pelanggan terhadap produk mereka. salah satu perusahaan tersebut yaitu kopi kenangan.

Gambar 1.2

### Top Brand Kopi Lokal di Indonesia



Sumber: <https://twitter.com/thekenweb/status/1269903561199988737>



Berdasarkan dari gambar 1.2, menjelaskan bahwa saat ini Kopi Kenangan menduduki urutan pertama yang merupakan kedai kopi lokal yang paling disukai masyarakat dengan proporsi mencapai 39,9%. Hal ini, membuktikan bahwa Kopi Kenangan sukses merebut hati kaum milenial dengan berbagai menu uniknya yang membuat masyarakat atau konsumen penasaran dengan kopi kenangan.

Kopi Kenangan merupakan perusahaan yang bergerak di bidang minuman yang turut meramaikan pasar kopi kekinian di Indonesia yang didirikan oleh Edward Tirtanata dan James Prananto pertama kali pada tahun 2017. Edward Tirtanata sendiri memilih nama “Kopi Kenangan” untuk membedakan dengan kedai kopi lainnya yang kebanyakan menggunakan bahasa asing, dengan ini juga memudahkan masyarakat untuk mengingat nama brandnya hingga masyarakat dibawa penasaran dengan makna dari “Kopi Kenangan”. Adapun misi yang dimiliki oleh Kopi Kenangan adalah menghadirkan minuman kopi berkualitas tinggi yang dibuat dengan bahan-bahan lokal terbaik dengan harga yang terjangkau. Kopi Kenangan bahkan memiliki 600 gerai yang tersebar di seluruh kota Indonesia.

Salah satu keunikan dari produk mereka adalah nama-nama minuman yang tercantum dari menu yang di tawarkan seperti Kopi Kenangan Mantan, Kopi Kekasih Gelap, Kopi Kenangan Masa Lalu, dan Kopi Kekinian. Menu favorit dari Kopi Kenangan ini adalah Kopi Kenangan Mantan. Tidak hanya menu kopi saja, mereka juga menyediakan menu minuman untuk konsumen yang non kopi. Beragam menu minuman tersebut dibanderol dengan harga mulai dari Rp 15.000, hingga Rp 30.000, dengan ukuran Reguler dan Large. Harga juga menjadi salah satu faktor dipertimbangkan oleh konsumen dalam memutuskan untuk membeli / mengkonsumsi suatu produk.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

Hak Cipta Militer 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.



Kopi Kenangan menyediakan berbagai jenis varian untuk topping, seperti Espresso, Gula Aren, Sultan Boba, Grass Jelly, Marie Regal, Oreo, dan Coconut Jelly. Kopi Kenangan Group juga terus berinovasi dengan produk – produk unggulan lainnya tidak hanya menawarkan minuman, tetapi juga menawarkan berbagai hidangan lezat yang cocok untuk diminum dengan kopi seperti Cerita Roti, Chigo dan bahkan baru – baru ini Kopi Kenangan meluncurkan inovasi ready to drink terbaru yaitu produknya yang didalam botol atau kemasan botol dan dijual di supermarket.

**B. Identifikasi Masalah**

Berdasarkan dari latar belakang masalah diatas, identifikasi masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Apakah kualitas produk berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan Kopi Kenangan di Mall Kelapa Gading?
2. Apakah harga berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan Kopi Kenangan Kelapa gading?
3. Apakah kualitas layanan berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan Kopi Kenangan di Mall Kelapa Gading?

**C. Batasan Masalah**

Berdasarkan identifikasi masalah diatas, maka batasan masalah dalam penelitian ini adalah:

1. Apakah kualitas Produk mempengaruhi kepuasan pelanggan Kopi Kenangan Mall Kelapa Gading?
2. Apakah Kualitas Layanan mempengaruhi kepuasan pelanggan Kopi Kenangan Mall Kelapa Gading?

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

Hak Cipta Militer IBI IKKG (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.



#### D. Batasan Penelitian

Dalam penelitian ini, penulis memberikan batasan penelitian antara lain:

1. Objek yang diteliti adalah Kopi Kenangan.
2. Subjek dalam penelitian ini adalah konsumen yang mengkonsumsi Kopi Kenangan.
3. Wilayah yang dijadikan objek penelitian adalah Mall Kelapa Gading, Jakarta Utara.
4. Waktu penelitian adalah November 2022 – Maret 2023.

#### E. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang dan identifikasi masalah yang telah dijabarkan di atas maka, rumusan masalah dari penelitian ini adalah “Pengaruh Kualitas Produk dan Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Pelanggan Kopi Kenangan di Mall Kelapa Gading”.

#### F. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah diatas, maka penelitian ini dilakukan dengan tujuan untuk mengetahui dan mendapatkan gambaran mengenai:

1. Pengaruh kualitas produk terhadap kepuasan pelanggan Kopi Kenangan di Mall Kelapa Gading.
2. Pengaruh kualitas layanan terhadap kepuasan pelanggan Kopi Kenangan di Mall Kelapa Gading.

#### G. Manfaat Penelitian

Penulis menentukan manfaat yang dapat diperoleh dari penelitian ini yang hasilnya akan memberikan manfaat bagi beberapa pihak antara lain:

- a. Bagi Perusahaan

Hasil penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat bagi Kopi Kenangan agar lebih mengetahui pengaruh dari kualitas produk dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan

pelanggan. Dari penelitian ini juga diharapkan bisa menjadi sumber informasi bagi kopi kenangan dalam berbisnis mengambil sebuah keputusan bagi perusahaan agar terus dapat bersaing dalam bisnis minuman kopi.

b. Bagi Peneliti Selanjutnya

Penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat bagi peneliti lain yang mengadakan penelitian dengan bidang kajian yang sama, sebagai bahan pembandingan dalam melakukan penelitian.

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

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

**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.