



**BAB I**

**PENDAHULUAN**

**A. Latar Belakang Masalah**

Bisnis di Indonesia semakin beragam, contohnya dalam bidang kuliner semakin banyak kreasi makanan dan minuman baru yang bisa kita temukan. Konsumen di Indonesia pun sudah mulai ingin mencari hal-hal yang menarik. Kreasi-kreasi makanan ataupun minuman banyak kita temui di sekitar kita.

Pada Tahun 2019 industri makanan dan minuman akan tumbuh 9%. Menteri Perindustrian Airlangga Hartarto memperkirakan industri makanan dan minuman akan tumbuh sampai dengan 9 persen pada 2019 karena adanya tambahan investasi yang akan masuk. Untuk tahun 2019, Airlangga menyebut akan ada penanaman modal baru sebesar Rp 79 triliun. Sebanyak Rp 63 triliun akan ditanam pada sektor industri makanan dan minuman. (bisnis.tempo.co,2019 )

Di sekitar kita, sering kita jumpai keberadaan makanan dan minuman baru dan beragam, terlebih untuk jenis minuman. Banyak pilihan minuman yang bisa dipilih sesuai selera. Mulai dari minuman manis, pahit, ataupun asam tersedia dipasaran.

Minum kopi jaman sekarang tidak hanya untuk menikmati sajiannya saja, melainkan tempat dan suasana kedai kopinya. Kedai kopi sekarang dipakai sebagai tempat berkumpul bersama teman, rapat, atau bahkan untuk mengisi waktu luang. Sehingga tidak heran kedai kopi yang ada berlomba memberikan layanan yang terbaik bagi palanggannya.

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.



Orang-orang tidak hanya bisa menikmati kopi dirumah saja namun mereka kerap pergi ke warung untuk sekedar ngopi atau berbincang dengan kawannya. Kebiasaan minum kopi memang sudah ada sejak lama, namun baru-baru ini bisnis kopi sedang menjamur di Indonesia. Mulai banyak kedai-kedai kopi baru bermunculan yang unik dan mereka tidak hanya menyajikan kopi seperti kopi-kopi yang di jual di warung melainkan kopi dengan kreasi kopi kekinian.

Pertumbuhan kedai kopi modern ini melonjak tinggi dan menjamur di berbagai daerah. Dikutip dari Financial Times, jumlah kedai kopi artisan dan kedai kopi di Indonesia meningkat dua kali lipat dalam lima tahun terakhir. “Menjamurnya coffee shop ini jelas bukan tren semata, tapi menjadi tanda adanya pergeseran gaya hidup dalam menikmati kopi,” terang Arief Said, pemilik Gordi Indonesia (kupasparan.com,2018 )

Diperkiraan ada lebih dari 1500 kedai kopi yang tersebar di Jakarta dan sekitarnya (wartakota.tribunnews.com,2018). Oleh karena itu, kedai Kopi Janji Jiwa tidak mau ketinggalan dalam maraknya demam *coffee shop* yang sedang menjamur saat ini.

Kopi Janji Jiwa sendiri adalah salah satu dari sekian banyak kedai kopi yang bermunculan di Jakarta. Sejak didirikan nya Kopi Janji Jiwa pada tanggal 20 Juni 2018 sampai sekarang kedai yang satu ini masih saja dicari bagi penikmat kopi. Karena memiliki rasa yang khas dan unik Kopi Janji Jiwa bisa bersaing dengan kedai kopi yang ada di Jakarta. Janji Jiwa mengadopsi konsep fresh-to-cup yang menyajikan pilihan Kopi Lokal Indonesia.

Untuk menjaga kualitas mutu kopi janji jiwa memakai biji yang dibeli langsung dari petani serta diproses secara teliti, kopi janji jiwa juga memanggang biji kopi tersebut dengan standar international oleh roaster yang berkompeten sehingga menjamin cita rasa yang konsisten saat diminum.( [lunarabrands.com/kopijanjiwiwa](http://lunarabrands.com/kopijanjiwiwa))

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang  
Hak 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 menggunakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.



Dari wawancara yang dilampirkan republika, Billy Kurniawan selaku pendirikan

Kopi Janji Jiwa pertama kali di ITC Kuningan. Lama-kelamaan, *outlet* Kopi Janji Jiwa terus bertambah hingga mencapai 300 unit yang tersebar di 50 kota-kota di seluruh Indonesia. Waralaba atau *franchise* menjadi konsep bisnis kopi Janji Jiwa. "Jadi kami sudah 20 *outlet* buat *head office* dan sisanya *franchise*," kata Public Relation kopi Janji Jiwa, Devina Christanty, di *Outlet* Kopi Janji Jiwa jilid 94, Setiabudi Jakarta Selatan. Kopi Janji Jiwa tidak memakai biji kopi Arabika, melainkan menggunakan biji kopi robusta yang berasal dari Sumatra. "Arabika itu jatuhnya asam dan (kandungan) *acid*-nya lebih tinggi. Jadi kalau dipakai buat kopi susu takutnya *enggak* seimbang," ujar Devina menjelaskan. Seseorang yang meneguk Janji Jiwa, menurut Devina akan merasa rasa kopinya kuat. Tetapi tidak terlalu pahit di lidah. ( [republika.co.id](http://republika.co.id),2019)

Banyak pilihan rasa yang di sajikan Kopi Janji Jiwa yang bisa dinikmati konsumen, yaitu :

- |                                     |  |
|-------------------------------------|--|
| 1. Kopi Susu ( <i>Ice / Hot</i> )   | 6. Soy Coffee Latte ( <i>Ice / Hot</i> ) |
| 2. Kopi Hitam ( <i>Ice / Hot</i> )  | 7. Coffee Latte ( <i>Ice / Hot</i> )     |
| 3. Kopi Soklat ( <i>Ice / Hot</i> ) | 8. Coffee Latte ( <i>Ice / Hot</i> )     |
| 4. Amiracano ( <i>Ice / Hot</i> )   | 9. Es Kopi Pokat                         |
| 5. Es Coco Presso                   |  |

Kita pun bisa memberi topping pada minuman yang kita pilih namun akan dikenakan biaya tambahan, seperti : cincau, kopi jeli, es krim.

Tidak hanya minuman yang mengandung kopi, mereka juga menyediakan pilihan minuman yang tidak mengandung kopi, seperti :

- |  |                                      |
|--|--------------------------------------|
| 1. Matcha ( <i>Ice / Hot</i> )           | 4. Susu Hojicha ( <i>Ice / Hot</i> ) |
| 2. Soy Matcha Latte ( <i>Ice / Hot</i> ) | 5. Soy Soklat ( <i>Hot</i> )         |
| 3. Susu Soklat ( <i>Ice / Hot</i> )      | 6. Soy Hojicha ( <i>Hot</i> )        |

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.



Selain memberikan kopi dengan kualitas terbaiknya, Kopi janji Jiwa juga memberikan pelayanan yang baik bagi pelanggannya. Karyawan akan selalu ramah dan berlaku sopan kepada pelanggan sehingga pelanggan akan merasa senang untuk berada di gerai Kopi Janji Jiwa. Sehingga dalam penelitian ini khususnya akan membahas mengenai kualitas produk dan kualitas layanan mengetahui kepuasan pelanggan pada Kopi Janji Jiwa. Karena pada umumnya pelanggan akan merasakan kepuasan apabila mendapatkan produk dan layanan yang sesuai dengan harapannya.

### **Identifikasi Masalah**

Berdasarkan latar belakang masalah diatas maka dapat mengidentifikasi masalah, sebagai berikut:

1. Bagaimana kualitas produk Kopi Janji Jiwa ?
2. Bagaimana kualitas layanan Kopi Janji Jiwa ?
3. Bagaimana kepuasan pelanggan Kopi Janji Jiwa ?
4. Apakah kualitas produk memengaruhi kepuasan pelanggan Kopi Janji Jiwa ?
5. Apakah kualitas layanan memengaruhi kepuasan pelanggan Kopi Janji Jiwa ?

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.



### C. Batasan Masalah

Berdasarkan identifikasi masalah diatas maka peneliti mengidentifikasi beberapa masalah seperti :

1. Bagaimana pengaruh kualitas produk terhadap kepuasan pelanggan Kopi Janji Jiwa ?
2. Bagaimana pengaruh kualitas layanan terhadap kepuasan pelanggan Kopi Janji Jiwa ?
3. Bagaimana kepuasan pelanggan Kopi Janji Jiwa ?

### D. Batasan Penelitian

1. Penelitian dilakukan pada para responden yang membeli produk Kopi Janji Jiwa.
2. Produk yang dijadikan objek penelitian adalah Kedai Kopi Janji Jiwa di Kelapa Gading.
3. Penelitian dilakukan kepada pelanggan Kopi Janji Jiwa di Kelapa Gading.
4. Wilayah yang dijadikan objek penelitian adalah Kelapa Gading, Jakarta Utara.
5. Periode penelitian September 2019 – Desember 2019.

### E. Rumusan Masalah

Berdasarkan identifikasi dan batasan masalah diatas maka dapat disimpulkan bahwa rumusan masalah dari penelitian ini adalah “ Pengaruh kualitas produk dan kualitas layanan terhadap kepuasan pelanggan Kopi Janji Jiwa.”

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

© Hak Cipta milik IBI KKG (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.