



## BAB 1

### PENDAHULUAN

© Hak cipta milik IBIKKG Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie

#### A. Latar Belakang Masalah

Pada awalnya, minum kopi sudah menjadi kebiasaan masyarakat Indonesia sejak zaman dahulu kala. Pasalnya, Indonesia adalah salah satu penghasil biji kopi terbaik di dunia. Beberapa daerah yang terkenal dengan produksi biji kopinya adalah Aceh, Lampung, Medan, Jawa, Ternate, Sulawesi, dan Flores. Bahkan bagi masyarakat Eropa zaman dahulu, sedapnya seduhan kopi yang mereka seruput lebih akrab disebut java. Di Indonesia, usia penikmat kopi hampir tidak pandang usia mulai dari remaja hingga orang dewasa bahkan manula, sehingga tidak terhitung jumlahnya. Bagi mereka, kopi adalah konsumsi harian dan merupakan bagian makanan dan minuman sehari-hari.

Kata kafe (dalam arti kedai kopi) berasal dari bahasa Perancis, *Cafe*, yang berarti kopi juga. Kafe yang semula selalu di pinggir jalan dan sederhana, sekarang masuk ke dalam gedung hotel berbintang atau mall dengan berbagai nama. Salah satunya adalah *coffee shop* yang sekarang praktis menjual makanan berat juga, tapi juga melayani tamu yang memesan minuman dan makanan kecil.

Seiring dengan berkembangnya gaya hidup yang semakin pesat khususnya dikota-kota besar seperti Jakarta, tingkat stress yang semakin tinggi membuat masyarakat membutuhkan tempat untuk sekedar melepas lelah atau mencari tempat *refreshing* yang bisa menyegarkan suasana kembali, dan *coffee shop* atau kedai kopi ini menjadi salah satu pilihan yang favorit di kalangan masyarakat. Di samping itu secara sadar atau tidak sadar *coffee shop* sudah sangat melekat dan telah menjadi gaya hidup masyarakat Indonesia masa kini.

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.



Dengan kemajuan teknologi yang semakin berkembang seiring dengan zaman, dan juga perpaduan budaya barat dan lokal, pengusaha kedai kopi berkonsep kafe atau *coffee shop* sudah mulai menjamur dan menyebabkan kondisi persaingan yang semakin ketat, maka dari itu suatu kafe dituntut untuk benar-benar memahami selera pelanggan yang menjadi target pasar dan bagaimana cara memuaskan mereka. Salah satu caranya adalah dengan memberikan layanan dan juga produk yang baik sesuai dengan tarif yang dibebankan sehingga dapat memuaskan pelanggan yang hendak menikmati hidangan maupun suasana di kafe tersebut.

Menurut Zeithaml, Bitner dan Gremler (2018:81), kepuasan pelanggan dipengaruhi oleh beberapa faktor seperti produk tertentu atau fitur layanan, persepsi kualitas produk dan layanan, dan harga. Dimata para pelanggan kafe EXCELSO, kafe ini sudah menjadi *coffee shop* yang cukup baik dan terkenal, Dan memang terbukti bahwa secara garis besar pelanggan kafe EXCELSO merasa puas dari segi kualitas produk yang disajikan, kualitas layanan yang diberikan maupun kenyamanan yang diberikan di gerai-gerai kafe EXCELSO yang ada. Seperti menawarkan berbagai jenis kopi yang dapat diminum beserta cemilan pelengkap yang tidak kalah enak, dan juga layanan yang baik dan memuaskan menurut Yenmin .

Namun tidak menutup kemungkinan ada juga pelanggan yang merasa tidak puas karena kualitas layanan dan kualitas produk yang buruk. Dalam hal ini kualitas yang dimaksud adalah kualitas yang menekankan pada aspek kepuasan pelanggan. Seperti yang terjadi di kafe EXCELSO Grand Indonesia , bahwa pelanggan merasa layanan yang diberikan sangatlah buruk dikarenakan adanya meja yang belum dibersihkan sehingga pelanggan sebelumnya sudah lama meninggalkan gerai sehingga pelanggan harus merapikannya sendiri, dan juga sikap pegawai yang tidak ramah seperti membiarkan pelanggan dan tidak memberikan penjelasan yang jelas terhadap promo

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.



yang sedang berlaku, sehingga membuat pelanggan bingung dan kecewa. (sumber: <https://www.facebook.com/EXCELSOCoffee/posts/hi-EXCELSOsaya-hanya-ingin-memberikan-terkait-program-line-buy-1-get-1-free/1775898209094193/>)

atau masalah lain juga terdapat di kafe EXCELSO yang berada di daerah Serang, dimana seorang pelanggan merasa tidak puas dengan produk yang dipesannya, seperti makanan yang hambar rasanya dan minuman kopi yang dipesan dirasa terlalu manis. (sumber: [https://www.tripadvisor.co.id/ShowUserReviews-g608499-d12290469-r534186586-EXCELSO\\_Coffee-Serang\\_Banten\\_Province\\_Java.html](https://www.tripadvisor.co.id/ShowUserReviews-g608499-d12290469-r534186586-EXCELSO_Coffee-Serang_Banten_Province_Java.html)).

Dari beberapa kejadian tersebut kiranya dapat menjadikan gambaran bahwa kualitas produk dan kualitas layanan memiliki hubungan yang sangat erat dengan kepuasan pelanggan. Kualitas produk maupun kualitas layanan memberikan suatu stimulus pada pelanggan untuk menjalin hubungan yang kuat dengan perusahaan. Sehingga diharapkan perusahaan dapat memahami harapan serta kebutuhan pelanggan dalam waktu yang panjang. Apabila suatu perusahaan telah mampu meningkatkan kepuasan pelanggan, dimana perusahaan memaksimalkan pengalaman pelanggan yang menyenangkan dan meminimumkan pengalaman pelanggan yang kurang menyenangkan, hal tersebut sangat membantu perusahaan untuk tetap bertahan di dalam persaingan yang cukup ketat. Oleh karena itu kualitas produk dan kualitas layanan harus selalu ditingkatkan guna mendukung keberadaan suatu kafe.

Fenomena ketatnya persaingan bisnis di bidang industri produk dan jasa ini, membuat pelaku bisnis kedai kopi termasuk kafe EXCELSO harus mampu menciptakan sesuatu yang berbeda dengan kedai kopi lain. Perkembangan kedai kopi baik asing maupun lokal bertumbuh dengan cepat, mulai dari kafe EXCELSO, Starbucks Coffee, Coffee Bean & Tea Leaf, J.CO Donuts, Bengawan Solo Coffee, dan lain sebagainya.

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



Tabel 1.1

Data Sejumlah *Coffee Shop* di Indonesia Tahun 2018

Nama	Jumlah Gerai	Cakupan di Indonesia	Pemilik	Tahun Berdiri
EXCELSO	126	>30 Kota besar	PT. EXCELSO Multirasa	1991
Starbucks Coffee	326	22 Kota besar	PT. Sari Coffee	2002
Coffee Bean & Tea Leaf	56	Jakarta, Tangerang, Bandung, Surabaya, Makassar & Bali	PT. TRANS Coffee	2001
Bengawan Solo	44	Jabodetabek, Bandung, Jogja, Surabaya & Medan	PT. Bengawan Solo Coffee Indonesia	2003
J.CO Doughnuts	262	53 Kota	Johny Andrian Group	2005

Sumber : Starbucks.co.id | EXCELSO-coffee.com | bengawansolocoffee.com | kabarbisnis.com

Dari Tabel 1.1 dapat diketahui bahwa jumlah gerai kafe EXCELSO mencapai 126 gerai dengan cakupan terbanyak di kota-kota besar yang menjadikan kafe EXCELSO menjadi salah satu perusahaan gerai kopi dari Indonesia yang memiliki cakupan wilayah yang cukup luas di Indonesia. Namun dengan terus bertumbuhnya kebutuhan masyarakat dan dengan berubahnya perilaku pelanggan terhadap kebutuhan gerai kopi menjadikan tantangan bagi kafe EXCELSO untuk dapat terus menarik pelanggan baru dan mempertahankan pelanggan yang sudah ada dengan selalu memberikan kepuasan bagi pelanggannya melalui kualitas produk dan kualitas layanannya.

Dengan banyak munculnya banyak pesaing seperti , Starbucks Coffee, Coffee Bean & Tea Leaf, J.CO Donuts, Bengawan Solo Coffee, dll, mengharuskan kafe EXCELSO untuk terus berinovasi dalam membuat sebuah strategi yang tepat untuk perusahaan. Salah satu strategi yang dilakukan oleh kafe EXCELSO yaitu terus meningkatkan

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





kualitas produk serta membuat menu-menu baru yang menarik dan juga mempunyai cita rasa yang lezat. Kafe EXCELSO menawarkan pengalaman meminum kopi dengan berbagai jenis kopi dengan kualitas pilihan terbaik yang dapat dinikmati oleh pelanggan dan suasana yang mendukung dari tiap gerai yang dimilikinya, mulai dari desain interior, fasilitas maupun keramahan dari para pelayan untuk para pelanggan yang datang. Jadi tidak hanya sebuah produk yang menjadi tujuan utama pelanggan dalam mengonsumsi, tetapi pengalaman dalam mendapatkannya sampai kepada setelah pelanggan mengonsumsi produk tersebut, merupakan hal yang penting untuk menghasilkan kepuasan.

Kepuasan pelanggan merupakan salah satu unsur utama dalam upaya untuk mempertahankan pelanggan yang telah ada ataupun untuk menarik pelanggan yang baru. Pada dasarnya kepuasan dan ketidakpuasan pelanggan atas produk atau jasa akan berpengaruh pada pola perilaku selanjutnya. Apabila pelanggan merasa puas, maka ia akan menunjukkan besarnya kemungkinan untuk kembali menggunakan produk atau jasa yang sama. Pelanggan yang puas juga cenderung akan memberikan referensi yang baik terhadap produk atau jasa kepada orang lain.

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan diatas, maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul, “Pengaruh Kualitas Produk dan Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Pelanggan Kopi Kafe EXCELSO Mall Kelapa Gading”.

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.



## B. Identifikasi masalah

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

1. Faktor-faktor apa saja yang mempengaruhi kepuasan pelanggan ?.
2. Bagaimana persepsi pelanggan terhadap kualitas produk kopi kafe EXCELSO ?.
3. Bagaimana persepsi pelanggan terhadap kualitas layanan kafe EXCELSO ?.
4. Bagaimana kepuasan pelanggan kafe EXCELSO?.
5. Apakah terdapat pengaruh kualitas produk terhadap kepuasan pelanggan kopi kafe EXCELSO?.
6. Apakah terdapat pengaruh kualitas layanan terhadap kepuasan pelanggan kafe EXCELSO?.

## C. Analisis Masalah

1. Bagaimana persepsi pelanggan terhadap kualitas produk kopi kafe EXCELSO ?.
2. Bagaimana persepsi pelanggan terhadap kualitas layanan kafe EXCELSO ?.
3. Bagaimana kepuasan pelanggan kafe EXCELSO ?.
4. Apakah terdapat pengaruh kualitas produk terhadap kepuasan pelanggan kopi kafe EXCELSO?.
5. Apakah terdapat pengaruh kualitas layanan terhadap kepuasan pelanggan kafe EXCELSO?.



#### D. Batasan Penelitian

◉ Dalam melaksanakan penelitian ini peneliti membatasi ruang lingkup penelitian

sebagai berikut :

1. Obyek yang diteliti adalah kafe EXCELSO.
2. Subjek penelitian ini adalah pelanggan yang sudah pernah membeli dan mengonsumsi kopi di kafe EXCELSO.
3. Penelitian dilakukan di kafe EXCELSO Mall Kelapa Gading.

#### E. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah, identifikasi masalah, dan juga batasan masalah yang sudah ditentukan oleh peneliti maka peneliti dapat merumuskan masalah dalam penelitian ini yaitu : Pengaruh kualitas produk dan kualitas layanan terhadap kepuasan pelanggan kopi kafe EXCELSO di Mall Kelapa Gading.

#### F. Tujuan Penelitian

Tujuan peneliti melakukan penelitian ini yaitu untuk mengetahui dan menganalisis mengenai :

1. Persepsi pelanggan terhadap kualitas produk kopi kafe EXCELSO .
2. Persepsi pelanggan terhadap kualitas layanan kafe EXCELSO.
3. Kepuasan pelanggan kafe EXCELSO.
4. Pengaruh kualitas produk terhadap kepuasan pelanggan kopi kafe EXCELSO.
5. Pengaruh kualitas layanan terhadap kepuasan pelanggan kafe EXCELSO.

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.



## G. Manfaat penelitian

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat terhadap pihak-pihak yang terdapat dalam pemasaran, sebagai berikut :

### 1. Bagi Penulis

Untuk menambah wawasan dan pengetahuan mengenai bagaimana pengaruh kualitas layanan dan kualitas produk terhadap kepuasan dan loyalitas pelanggan kopi kafe EXCELSO di Mall Kelapa Gading

### 2. Bagi Perusahaan

Penelitian ini diharapkan dapat menjadi masukan bagi perusahaan dalam meningkatkan dan mempertahankan kualitas layanan dan kualitas produk untuk mempertahankan loyalitas pelanggan kopi kafe EXCELSO di Mall Kelapa Gading.

### 3. Bagi Pihak Lain

Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat dipergunakan sebagai salah satu sumber informasi maupun referensi bagi pihak-pihak yang berkepentingan, terutama di bidang pemasaran dan dapat digunakan sebagai referensi untuk penelitian berikutnya.

**Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie**

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