

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Industri *coffee shop* mengalami pertumbuhan yang sangat cepat, tidak hanya di perkotaan besar tetapi juga di kota-kota kecil. Meskipun standar dan pasar berbeda-beda, toko kopi telah menjamur di berbagai daerah. Fenomena ini dipicu oleh minat masyarakat yang ingin menikmati beragam jenis kopi. Selain itu, dengan pesatnya pertumbuhan toko kopi, masyarakat menjadi penasaran untuk mencoba tempat kopi baru. Hal ini terjadi karena Indonesia dikenal sebagai salah satu produsen biji kopi terbaik di dunia. Daerah-daerah seperti Aceh, Lampung, Medan, Jawa, Ternate, Sulawesi, dan Flores menjadi terkenal dengan produksi biji kopi yang berkualitas.

Gambar 1.1
Produksi Kopi Nasional



Sumber: Ahdiat, Adi (2022)

Berdasarkan laporan Badan Pusat Statistik (BPS) tahun 2023, produksi kopi di Indonesia mencapai 794,8 ribu ton pada tahun 2022, mengalami kenaikan sekitar 1,1% dibanding tahun sebelumnya. Kopi memang menjadi sajian yang sempurna untuk menemani berbagai kegiatan, baik itu saat mengerjakan tugas, bekerja, menghabiskan waktu bersama keluarga, teman, atau pasangan. Minum kopi telah menjadi kebiasaan yang melekat dalam kehidupan masyarakat Indonesia. Hal ini dapat terlihat dari pertumbuhan konsumsi kopi yang terus meningkat setiap tahun. Mengingat potensi pasar yang besar, tidak mengherankan bahwa kedai kopi semakin tersebar secara luas saat ini.

Pada masa kini, adanya beragam coffee shop tak lepas dari dampak gaya hidup urban yang memberikan kenikmatan bagi mereka yang mencari hiburan dan menjadi lokasi favorit para remaja untuk berkumpul. Trend ngopi sedang menjadi hal yang populer di kalangan remaja Indonesia saat ini, terutama di metropolitan seperti Jakarta.

Mengamati prospek bisnis yang sangat menjanjikan, banyak pengusaha yang tertarik untuk memulai usaha ini. Dengan menyajikan harga yang ekonomis dan mengedepankan kualitas produk serta variasi menu yang tersedia, ini menjadi kesempatan yang signifikan untuk menarik minat konsumen dalam pembelian produk yang disediakan.

Salah satu *Coffee shop* yang saat ini sedang populer di kalangan remaja khususnya di wilayah Jakarta adalah Toko Kopi Tuku yang berdiri sejak tahun 2015. Gerai Toko Kopi Tuku pertama terletak di kawasan Cipete, Jakarta Selatan. Awalnya Toko Kopi Tuku hanya memiliki 1 Toko Kopi dan 2 orang karyawan.

Saat ini, Toko Kopi Tuku telah mengoperasikan 11 cabang yang tersebar di seluruh daerah Jabodetabek. Dengan pendekatan konsep gerai yang kompak, umumnya Toko Kopi Tuku fokus pada layanan pemesanan melalui platform daring dan layanan bawa pulang. Di antara beberapa lokasi Toko Kopi Tuku, hanya beberapa yang menyediakan area untuk makan di tempat.

Seiring berjalannya waktu, Toko Kopi Tuku semakin mendapatkan popularitas yang lebih tinggi dan berhasil menarik sejumlah besar pelanggan. Di dalam tokonya, terdapat beragam pilihan minuman kopi yang ditawarkan, termasuk Kopi Hitam Tetangga, Kopi Susu Tetangga, Cappuccino, Long Black, dan Latte. Namun, di antara semua pilihan tersebut, produk unggulannya yang paling diminati adalah Es Kopi Susu Tetangga.

Gambar 1.2
Pendapatan Penjualan Periode Oktober 2022-Maret 2023



Sumber: Toko Kopi Tuku Cipete Raya

Data dalam Gambar 1.2 menggambarkan tren bahwa selama periode Oktober 2022 hingga Januari 2023, pendapatan dari penjualan di Toko Kopi Tuku Cipete Raya selalu meningkat dan secara konsisten berhasil mencapai sasaran

penjualan yang ditetapkan. Namun, pada bulan Februari 2023, terjadi penurunan dalam penjualan Toko Kopi Tuku ini jika dibandingkan dengan bulan sebelumnya, serta tidak tercapainya target penjualan. Faktor ini dapat diatribusikan kepada meningkatnya persaingan dari berbagai coffee shop lain yang tersebar luas.

Fenomena penjualan di atas menjadi landasan bagi peneliti untuk mengidentifikasi faktor apa saja yang mempengaruhi Kepuasan Pelanggan pada Toko Kopi Tuku Cipete Raya. Selanjutnya peneliti melakukan pra survey terhadap Kualitas Produk, Harga, Kualitas Pelayanan yang mempengaruhi Kepuasan Pelanggan.

Tabel 1.1
Pra Survey Kualitas Produk Toko Kopi Tuku Cipete Raya

No.	Pernyataan	Tidak Sesuai	Kurang Sesuai	Sesuai
1	Kemasan dari Toko Kopi Tuku Cipete Raya sesuai dengan harga yang diberikan	0%	31%	69%
2	Cita rasa yang dihasilkan Toko Kopi Tuku Cipete Raya memiliki keunggulan tersendiri dari Toko Kopi lainnya	3%	31%	66%
3	Desain dalam kemasan Produk Toko Kopi Tuku Cipete Raya memiliki daya Tarik tersendiri bagi konsumen	3%	31%	66%

Pada tabel 1.1 hasil pra survey menunjukkan bahwa mengenai kualitas produk Toko Kopi Tuku Cipete Raya responden memberikan respon tentang:

1. Kesesuaian harga dan kemasan dianggap sudah sesuai dengan presentase 69% dan sebanyak 31% menganggap kemasan belum sesuai.

2. Kemudian terkait cita rasa kopi toko cipete raya dianggap masih belum memiliki keunggulan tersendiri dibanding toko kopi lainnya karena presentase 31% kurang sesuai, dan 3% tidak sesuai.
3. Desain dalam kemasan produk toko kopi toko cipete raya belum memiliki daya tarik bagi konsumen dengan presentase 31% kurang sesuai.

Kualitas Produk menjadi faktor pertama yang berpengaruh terhadap Tingkat Kepuasan Pelanggan. Seperti yang dijelaskan oleh Kotler dalam Oktavenia (2015: 1379), kualitas produk merujuk pada semua ciri dan karakteristik produk atau layanan yang menentukan kemampuannya untuk memenuhi kebutuhan yang secara terbuka atau tersirat diungkapkan.

Tabel 1.2
Pra Survey Harga Toko Kopi Tuku Cipete Raya

No.	Pernyataan	Tidak Sesuai	Kurang Sesuai	Sesuai
1	Harga yang diberikan Toko Kopi Tuku Cipete Raya sesuai dengan cita rasa yang dihasilkan	0%	34%	66%
2	Harga Toko Kopi Tuku Cipete Raya terjangkau dari pada Toko Kopi lainnya	0%	49%	51%
3	Toko Kopi Tuku Cipete Raya selalu memberikan diskon kepada konsumen	11%	49%	40%

Pada tabel 1.2 dapat dilihat bahwa hasil pra survey terkait variabel harga, responden memberikan respon:

1. Harga yang diberikan oleh Toko Kopi Tuku Cipete Raya dirasa belum sesuai dengan cita rasa yang dihasilkan sebanyak 34% belum sesuai. Hal tersebut menunjukkan bahwa terdapat responden yang masih belum memenuhi harapan responden.
2. Harga yang diberikan Toko Kopi Tuku Cipete Raya terjangkau mendapatkan respon tidak baik dengan 49% kurang sesuai. Dengan sudah banyaknya persaingan toko kopi khususnya di wilayah Jakarta, Toko Kopi Tuku Cipete Raya perlu mengevaluasi harga yang diberikan untuk meningkatkan kepuasan pelanggan. karna Toko Kopi Tuku Cipete Raya memberikan harga mulai dari Rp.20 ribu percup, dengan harga yang relatif murah untuk kalangan menengah kebawah. Toko Kopi Tuku Cipete Raya dapat bersaing dengan *coffee shop* lainnya.
3. Untuk hasil pra survey terkait diskon hampir lebih dari 50% menyatakan belum mendapati harga diskon yang diberikan oleh Toko Kopi Tuku Cipete Raya.

Pengaruh Harga menjadi faktor kedua yang berdampak pada Tingkat Kepuasan Pelanggan. Sesuai dengan Lupiyoadi dalam penelitian oleh Marcel Valentino Maresyembun (2013:136), Harga memiliki peranan yang sangat signifikan karena harga yang ditetapkan memiliki kaitan langsung dengan pendapatan yang diperoleh oleh perusahaan. Keputusan mengenai penetapan harga juga memiliki relevansi penting dalam menilai bagaimana layanan atau produk dinilai oleh konsumen, serta berperan dalam pembentukan citra perusahaan.

Tabel 1.3

Pra Survey Kualitas Pelayanan Toko Kopi Tuku Cipete Raya

No	Pernyataan	Tidak Sesuai	Kurang Sesuai	Sesuai
1	Sikap sopan karyawan dalam melayani Konsumen	0%	20%	80%
2	Kesiapan karyawan dalam melayani konsumen	0%	23%	77%
3	Karyawan berpakaian rapih dan berpenampilan baik	0%	26%	74%
4	Kebersihan dan kenyamanan ruangan sangat baik	0%	31%	69%

Dari hasil pra survey pada tabel 1.3 didapatkan 31% dari responden memberikan respon yang kurang baik terkait kebersihan dan kenyamanan ruangan. Oleh karena itu, Toko Kopi Tuku Cipete Raya perlu memperhatikan aspek ruangan tersebut guna meningkatkan kepuasan pelanggan.

Faktor ketiga yang berpengaruh terhadap Tingkat Kepuasan Pelanggan adalah Kualitas Pelayanan. Sesuai dengan pandangan Arianto (2018:83), Kualitas Pelayanan mengacu pada usaha dalam memenuhi kebutuhan dan permintaan pelanggan, dan juga keakuratan waktu dalam memenuhi harapan yang diharapkan oleh pelanggan.

Berdasarkan latar belakang di atas, penulis tertarik untuk melakukan penelitian ini berjudul; **PENGARUH KUALITAS PRODUK, HARGA, KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PADA TOKO KOPI TUKU CIPETE RAYA.**

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang di atas yang telah disampaikan, rumusan masalah penelitian ini adalah:

1. Apakah terdapat Pengaruh Kualitas Produk, Harga, Kualitas Pelayanan secara simultan terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Toko Kopi Tuku Cipete Raya?
2. Apakah terdapat pengaruh Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Toko Kopi Tuku Cipete Raya?
3. Apakah terdapat Pengaruh Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan pada Toko Kopi Tuku Cipete Raya?
4. Apakah terdapat pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan pada Toko Kopi Tuku Cipte Raya?

C. Tujuan dan Manfaat Penelitian

1. Tujuan Penelitian

- a. Untuk mengidentifikasi Pengaruh Kualitas Produk, Harga, dan Kualitas Pelayanan secara simultan terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Toko Kopi Tuku Cipete Raya.
- b. Untuk mengidentifikasi pengaruh dari Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Toko Kopi Tuku Cipete Raya.

- c. Untuk mengidentifikasi pengaruh dari Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Toko Kopi Tuku Cipete Raya.
- d. Untuk mengidentifikasi pengaruh dari Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan pada Toko Kopi Tuku Cipete Raya.

2. Manfaat Penelitian

a. Bagi Peneliti

Diharapkan bahwa penelitian ini dapat meningkatkan pengetahuan dan wawasan dalam bidang pemasaran, serta seberapa pengaruh kualitas produk, harga dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan.

b. Bagi Perusahaan

Diharapkan penelitian ini dapat memberikan masukan kepada perusahaan terkait tingkat kepuasan pelanggan.

c. Bagi Konsumen

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan informasi terkait dengan kepuasan pelanggan pada Toko Kopi Tuku Cipete Raya.