

BAB 1. PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Persaingan bisnis pada sektor produk dan jasa membuat perusahaan harus mampu menciptakan sesuatu yang berbeda. Pengusaha kopi merupakan salah satu bisnis pada sektor produk. Kopi sudah sebagai persaingan yang relatif sangat ketat khususnya pada persaingan sektor produk minuman. Tingginya keinginan dan tingkat kebutuhan masyarakat menjadikan sebuah peluang untuk mendirikan usaha kopi, sehingga saat ini banyak bermunculan berbagai unit-unit usaha yang bergerak dalam pengusaha kopi. Kopi merupakan salah satu komoditi perkebunan yang mudah ditemui diberbagai negara didunia. Kopi juga merupakan salah satu minuman yang disukai oleh masyarakat mulai dari remaja hingga dewasa. Hal ini disebabkan karena kopi memiliki aroma khas dan mengandung kafein yang dapat memberikan efek penyegar dan tidak mengantuk bagi yang mengonsumsinya. Perkembangan kopi di Indonesia dapat dinilai dengan pesat. Jenis kopi yang sangat umum dibudidaya di Indonesia yaitu kopi arabika dan kopi robusta.

Produksi kopi di Indonesia mengalami peningkatan dari tahun 2020 hingga 2021. Pada tahun 2020 sekitar 762.380 ribu ton dan pada tahun 2021 sekitar 786.191 ribu ton (Badan Pusat Statistik, 2021). Daerah yang memiliki produksi kopi terbesar yaitu daerah Sumatra Selatan, Lampung, Bengkulu dan Jawa Timur. Jember adalah salah satu daerah penghasil kopi di Jawa Timur yang memiliki produk unggulan komoditas kopi. Produksi kopi Kabupaten Jember mengalami peningkatan dari tahun 2020 hingga 2021. Pada tahun 2020 sekitar 11.660 ribu ton dan pada tahun 2021 sekitar 11.758 ribu ton (Badan Pusat Statistik Provinsi Jawa Timur, 2021). Jenis kopi yang sangat umum dibudidaya di wilayah Jember yaitu Kopi Robusta, Kopi Arabika, dan Kopi Liberika. Variasi produk kopi juga beraneka ragam mulai dari bubuk kopi, kopi instan, hingga minuman berbahan dasar kopi. Banyaknya variasi produk kopi menyebabkan tingginya konsumsi kopi sehingga menciptakan banyak peluang bagi pengusaha kopi dalam mengembangkan usahanya.

Salah satu pengusaha kopi di Jember yaitu Bedhag Cofffee. Bedhag Coffee merupakan salah satu industri kopi di Jember yang berdiri sejak 2017. UMKM Bedhag Coffee beralamat di Jalan Jawa II No. 4 Kecamatan Sumpalsari. Bedhag Coffee memiliki beberapa produk varian kopi yang special karena melalui tahapan yang dilakukan hulu sampai dengan hilir. Bedhag Coffee menciptakan bubuk kopi dan biji kopi yang berkualitas agar penikmat kopi jember dapat menikmati produk kopi lokal asli Jember. Bedhag Coffee memiliki sistem produksi dengan peralatan yang modern, dengan memiliki standar operasional yang telah diatur oleh pemilik. Salah satu peralatan modern yang digunakan yaitu mesin roasting kopi, mesin ini bertujuan untuk meroasting biji kopi yang telah dipanen dan disortasi dari kebun.

Bedhag Coffee membuat cita rasa kopi yang berbeda dan memiliki ciri khas dengan cara roasting kopi yang telah diatur kematangannya. Kopi yang diroasting memiliki tingkat kematangan yang berbeda. kopi robusta memiliki tingkat kematangan *dark roast*, kopi arabica memiliki tingkat kematangan *light roast*, sedangkan kopi liberica memiliki tingkat kematangan *medium roast*. Kapasitas produksi dari masing-masing jenis kopi setelah melakukan sortasi dan roasting yaitu kopi robusta 1-2 ton per tahun, kopi arabica 1 ton per tahun, liberica 500 kilogram per tahun. Harga dari kopi bubuk robusta yaitu Rp 20.000,-/100 gram. Sedangkan kopi bubuk arabica dan liberica Rp 25.000,-/100 gram. Terdapat penawaran harga untuk pembelian kopi 1 paket terdiri dari 1 kopi robusta, 1 kopi arabica, dan 1 liberica. Harga yang ditetapkan pada penjualan bubuk kopi telah membandingkan dengan harga pasaran.

Bedhag Coffee melakukan pendistribusian melalui tiga saluran distribusi yaitu menjual melalui *outlet* yang telah tersedia, menerima pesanan dari konsumen dan menjadi salah satu mitra oleh-oleh khas Jember. Pemasaran yang dilakukan oleh Bedhag Coffee yaitu melakukan pemasaran melalui media social yang menampilkan konten terkait kopi yang telah diproduksi. Mengikuti banyak *event* untuk mengenalkan *brand* kepada masyarakat. Memberikan promosi potongan harga yang cukup menarik pelanggan. Bedhag Coffee sudah berjalan selama kurang lebih enam tahun ini telah mengalami perkembangan yang sangat bagus setelah terkena dampak dari *pandemic*. Permasalahan yang terjadi pada Bedhag Coffee

yaitu terdapat para pesaing yang memunculkan produk yang sama atau sejenis, sehingga dapat mengakibatkan adanya persaingan yang ketat diantara pelaku usaha dan kualitas layanan yang masih kurang, seperti pembeli yang berkunjung di outlet bedhag coffee masih belum dilayani dengan cepat dikarenakan tidak ada karyawan yang menjaga di outlet.

Terdapat beberapa faktor yang mempengaruhi loyalitas pelanggan, salah satunya citra merek. Menurut Rangkuti (2009) dalam (Wijayanto & Iriani, 2013) citra merek adalah serangkaian asosiasi merek dan gambar terbentuk di benak konsumen, merek dapat dibangun oleh produsen atau konsumen. Suatu citra terhadap merek yang dibentuk dan dikeluarkan oleh produsen dapat mempengaruhi konsumen dalam ketertarikan merek. Jika perusahaan telah memiliki *brand* yang cukup terkenal oleh masyarakat juga akan membangkitkan minat konsumen untuk melakukan keputusan pembelian salah satu contoh pada perusahaan Bedhag Coffee Jember.

Selain citra merek, faktor yang dapat mempengaruhi loyalitas pelanggan adalah kualitas produk. Menurut Kotler dan Armstrong (2010:27) kualitas produk adalah keistimewaan suatu produk untuk melaksanakan fungsinya, yang terdiri dari mutu terbaik, kemudahan penggunaan, kemudahan pemeliharaan serta atribut-atribut, dan perbaikan produk. Kualitas produk yang diberikan kepada konsumen membuat konsumen memiliki persepsi tersendiri dan menilai kualitas terhadap produk tersebut. Kualitas produk yang baik akan memberikan kesetiaan kepada konsumen untuk membelinya, sehingga konsumen memiliki motivasi untuk membeli lagi dan menikmati produk. Jika konsumen telah menikmati produk yang dibeli maka kebutuhan dan keinginan konsumen akan terpenuhi. Pentingnya memperhatikan keinginan konsumen terhadap kualitas produk yang diberikan, karena sangat berpengaruh pada penjualan pasar dan mampu bersaing dengan kompetitor lainnya.

Faktor lain yang tidak kalah penting yang dapat mempengaruhi loyalitas pelanggan adalah kualitas layanan. Menurut Kotler (2005:153) dalam (Haryanto, 2013) bahwa kualitas layanan adalah hal yang menggambarkan kondisi pelanggan dalam bentuk harapan akan layanan dari pengalaman masa lalu, promosi mulut ke

mulut, dan iklan dengan membandingkan pelayanan yang mereka harapkan dengan apa yang mereka terima. Jadi kualitas layanan yang diberikan kepada konsumen akan memberikan konsumen kenyamanan terhadap pembelian yang dilakukan. Jika kualitas layanan kurang terpenuhi dan tidak sesuai harapan konsumen, akan membuat konsumen tidak nyaman dan memberikan nilai persepsi yang tidak baik.

Berdasarkan permasalahan yang telah diuraikan, maka perlu dilakukan Analisa lebih lanjut terkait keputusan pembelian di Bedhag Coffee Jember untuk menganalisis dan menguji variabel citra merek, kualitas produk, dan kualitas layanan berpengaruh signifikan terhadap loyalitas pelanggan di Bedhag Coffee Jember.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang di atas dapat dirumuskan permasalahan yaitu sebagai berikut :

1. Apakah variabel citra merek berpengaruh signifikan terhadap loyalitas pelanggan pada Bedhag Coffee Jember?
2. Apakah variabel kualitas produk berpengaruh signifikan terhadap loyalitas pelanggan pada Bedhag Coffee Jember?
3. Apakah variabel kualitas layanan berpengaruh signifikan terhadap loyalitas pelanggan pada Bedhag Coffee Jember?
4. Apakah variabel citra merek, kualitas produk dan kualitas layanan berpengaruh signifikan terhadap loyalitas pelanggan pada Bedhag Coffee Jember?

1.3 Tujuan Penelitian

Sesuai rumusan masalah diatas, maka diperoleh tujuan sebagai berikut :

1. Menganalisis dan menguji variabel citra merek berpengaruh signifikan terhadap loyalitas pelanggan pada Bedhag Coffee Jember.
2. Menganalisis dan menguji variabel kualitas produk berpengaruh signifikan terhadap loyalitas pelanggan pada Bedhag Coffee Jember.
3. Menganalisis dan menguji variabel kualitas layanan berpengaruh signifikan terhadap loyalitas pelanggan pada Bedhag Coffee Jember.

4. Menganalisis dan menguji variabel citra merek, kualitas produk dan kualitas layanan berpengaruh signifikan terhadap loyalitas pelanggan pada Bedhag Coffee Jember.

1.4 Manfaat Penelitian

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat bagi semua pihak yaitu sebagai berikut :

1. Manfaat bagi perusahaan

Penelitian ini diharapkan dapat dijadikan informasi kepada pihak Bedhag Coffee sebagai referensi tambahan dan membantu mengembangkan perusahaan sehingga dapat mewujudkan visi dan misi perusahaan.

2. Manfaat bagi akademisi

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan informasi atau pengetahuan baru pada pihak-pihak yang berkepentingan dan dapat bermanfaat bagi bahan perbandingan untuk penelitian agar dapat menyusun penelitiannya.

3. Manfaat bagi penulis

Penelitian ini diharapkan dapat menambah pengetahuan mengenai bagaimana perilaku konsumen dalam menilai loyalitas konsumen pada Bedhag Coffee jember dan juga sebagai syarat dalam menyelesaikan Pendidikan di perguruan tinggi Politeknik Negeri Jember.