

BAB 1. PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Kedai kopi merupakan hal yang tidak asing lagi di telinga masyarakat saat ini di Indonesia. Banyak dari masyarakat Indonesia yang lebih memilih menikmati kopi di kedai kopi. Menikmati kopi di kedai langsung telah menjadi gaya hidup masyarakat Indonesia masa kini. Kedai kopi merupakan suatu tempat yang menyediakan minuman seperti, kopi, the dan minuman lainnya. Terdapat juga kedai kopi yang menjual makanan ringan sebagai pelengkap.

Di Indonesia, berbicara mengenai konsumen yang terdiri dari berbagai sikap ada juga yang mampir hanya untuk menghabiskan waktu dan ada juga konsumen yang mengadakan pertemuan di kedai kopi atau dijadikan tempat meeting point. Tempat nyaman dengan suasana yang nyaman membuat konsumen betah dan berlangganan secara terus-menerus. Serta kualitas pelayanan yang didapat konsumen menjadi pertimbangan untuk kembali mengunjungi kedai tersebut.

Kualitas pelayanan adalah hal utama yang digunakan sebagai alat ukur untuk mencapai keunggulan kualitas dari suatu system dan pelayanan dalam memproduksi kopi. Kualitas pelayanan dapat dibedakan menjadi dua kriteria, yaitu jenis kualitas pelayanan yang baik dan kualitas pelayanan yang buruk. Menurut Supranto (2006) kualitas pelayanan adalah sebuah hasil yang harus dicapai dan dilakukan dengan sebuah tindakan. Namun tindakan tersebut tidak berwujud dan mudah hilang, namun dapat dirasakan dan diingat. Dampaknya adalah konsumen dapat lebih aktif dalam proses mengkonsumsi produk atau jasa suatu perusahaan. Kualitas pelayanan yang diberikan kepada konsumen dengan maksimal berdampak positif pada citra usaha kopi dan berdampak positif pada keuntungan perusahaan, selain itu, peningkatan kualitas pelayanan dan kualitas produk secara konsisten, dapat menciptakan suatu kepuasan setelah pembelian yang dirasakan konsumen.

Kepuasan konsumen merupakan hal yang penting bagi setiap perusahaan barang atau jasa pada perusahaan, kepuasan dapat diartikan sebagai perasaan puas, rasa senang dan kelegaan seseorang dikarenakan mengkonsumsi suatu

produk atau jasa untuk mendapatkan pelayanan suatu jasa. Menurut Oliver dalam Supranto (2007) mendefinisikan kepuasan sebagai tingkat perasaan puas seseorang setelah membandingkan kinerja atau hasil yang dirasakan dengan harapannya. Tingkat kepuasan merupakan fungsi dari perbedaan antara kinerja yang dirasakan dengan harapan. Apabila kinerja dibawah harapan, maka konsumen akan sangat kecewa. Bila kinerja sesuai harapan, maka pelanggan akan puas. Sedangkan bila kinerja melebihi harapan pelanggan akan sangat puas. Harapan pelanggan dapat dibentuk oleh pengalaman masalampau, komentar dari kerabatnya serta janji dan informasi dari berbagai media. Pelanggan yang puas akan setia lebih lama, kurang sensitive terhadap harga dan memberikan komentar yang baik tentang perusahaan tersebut.

Produsen juga harus mampu membuat konsumen merasa puas terhadap pelayanan dan produk yang ditawarkan supaya untuk mencapai kepuasan konsumen, dengan cara menyediakan tempat yang unik, pelayanan yang baik dan ramah serta menu makanan dan minuman yang enak dan sehat. Menurut Kotler dan Keller (2009:177) Kepuasan akan mendorong konsumen membeli dan mengkonsumsi ulang produk tersebut. Sebaliknya, perasaan yang tidak puas akan menyebabkan konsumen kecewa dan menghentikan pembelian kembali dan konsumsi produk tersebut.

Salah satu faktor yang mempengaruhi kepuasan konsumen ialah kualitas pelayanan. Lewis dan Boom dalam Tjiptono dan George (2011: 180) menjelaskan kualitas pelayan sebagai ukuran seberapa bagus tingkat pelayanan yang diberikan mampu menyesuaikan dengan ekspektasi konsumen, artinya kualitas pelayanan bias diwujudkan melalui kebutuhan dan keinginan konsumen serta ketepatan pencapaiannya untuk mengimbangi harapan konsumen. Menurut Kotler dan Armstrong (2012:116) keuntungan dari pelayanan yang baik akan memberikan dorongan khusus kepada konsumen untuk menjalin ikatan relasi saling menguntungkan dalam jangka panjang dengan perusahaan, ikatan emosional semacam ini memungkinkan produsen memahami keinginan dan kebutuhan yang diharapkan oleh konsumen, sebaliknya dampak negatif dari produsen yang gagal memuaskan pelayanannya akan menghadapi masalah yang kompleks. Konsumen

yang tidak puas akan menyampaikan pengalamannya kepada orang lain dan bisa dibayangkan betapa besarnya kerugian dari kegagalan dalam memberikan kepuasan kepada konsumen. Melihat kerugian yang diakibatkan oleh kualitas pelayanan yang tidak baik maka menjaga kualitas pelayanan merupakan faktor yang sangat penting bagi para produsen dalam upaya meningkatkan kepuasan konsumen. Kualitas pelayanan berkaitan erat dengan kepuasan konsumen, karena kualitas pelayanan dapat memberikan keuntungan dan kerugian bagi produsen.

Saat ini banyak tempat usaha kopi yang saling bersaing memberikan pelayanan secara maksimal untuk menarik konsumennya, setiap tempat usaha kopi berusaha memberikan pelayanan secara maksimal. Pelayanan yang diberikan kepada konsumenpun semakin beragam dengan banyaknya keunikan pelayanan yang diberikan membuat pelanggan tidak loyal dalam memiliki kecenderungan untuk berpindah pada perusahaan lain. Seharusnya pemilik usaha peka terhadap lingkungan sekitar, bahwa mereka harus memberikan pelayanan yang terbaik dibanding dengan tempat usaha lain. Dengan demikian, usaha untuk mempertahankan pelanggan menjadi sangat penting. Menurut Subihaini (2001) menunjukkan bahwa apabila kualitas pelayanan menyenangkan, maka akan berpengaruh positif terhadap loyalitas konsumen dan bahkan sebaliknya, apabila kualitas pelayanan tidak menyenangkan maka akan berpengaruh negative pada loyalitas konsumen.

Bisnis kedai kopi merupakan sebuah peluang usaha yang menguntungkan dengan daya tarik tersendiri. Salah satu kedai kopi yang terkenal di sekitar kampus Jember adalah Kedai Kopi Cak Kebo yang sudah berdiri sejak 2016. Dulu usaha kedai kopi ini bertempat di jalan Tidar bersebelahan dengan warung makan Ayam Bebek Gobyos, tempatnya pun berada di sebuah tempat cuci motor. Setelah 3 tahun berlalu akhirnya pemilik Kedai Kopi Cak Kebo menyewa lahan sendiri tidak berjarak jauh dari tempat awal berdirinya, tepatnya di Jl. Tidar di sebelah Warung Makan Lele Lebong. Jam operasional bukanya pun berganti, buka mulai jam 09.00 WIB sampai dengan 02.00 WIB.

Berbagai macam varian menu Kopi yang ditawarkan oleh Kedai Kopi Cak Kebo kepada konsumennya, Berikut ini merupakan beberapa menu minuman dan makan yang ada di Kedai Kopi Cak Kebo

Tabel 1.1
Daftar menu Kedai Kopi Cak Kebo

Menu	Varian	Harga
Minuman Coffee	Kopi klimis	5rb
	Kopi kribi	5rb
	Kopi jahe	5rb
	Kopi coklat	6rb
	Kopi Joz	5rb
	Kopi tubruk robusta/arabika + susu	5/6rb
	Vietnam drip Robusta/arabika	6/7rb
	Coffee Beer	10rb
Minuman Non Coffee	Milkshake (oreo, regal, vanilla, lecy, coklat banana,milo, milo coffee, strawberry, matcha, taro)	8rb
	Nutrisari / nutrisari+susu	4/5rb
	Teh / the susu	4/5rb
	Lemon tea	5rb
	Josua	5rb
	Kubisu	5rb
	Wedhang jahe	5rb
	Wedhang uwuh	5rb
	Wedhang cor	5rb
Makanan	Kentang	7rb
	Nugget	7rb
	Aneka sate	2rb
	Indomie goreng/kuah+telur	5/8rb

Konsumen Kedai Kopi Cak Kebo di dominasi oleh mahasiswa yang mencari tempat untuk bersantai, bertemu dengan rekan-rekan, berdiskusi ataupun mengerjakan tugas perkuliahan dengan menikmati secangkir kopi. Kedai kopi identic dengan tempat berkumpul atau bersosialisasi dengan teman, sahabat, dan keluarga karna tempat usaha Kedai Kopi Cak Kebo cukup luas dan nyaman. Jika dibandingkan dengan kualitas pelayanan Kedai Kopi Cak Kebo dengan kedai kopi lainnya, Kedai Kopi Cak Kebo seharusnya menawarkan kenyamanan yang didukung oleh berbagai fasilitas karna konsumen didominasi oleh mahasiswa,

mulai dari meja panjang, wifi, tersedianya kabel colokan untuk mencharger disetiap meja konsumen dan kualitas pelayanan yang bagus dengan harapan konsumen loyal dan senang merasakan kenikmatan di Kedai Kopi Cak Kebo.

Pemilik usaha Kedai Kopi Cak Kebo memilih memperkerjakan pekerja yang masih berstatus sebagai mahasiswa, demi menciptakan kelayakan di antara pelayan dengan konsumen, namun karena masih mudanya para pekerja, kehandalan dan kecakapan yang dimiliki oleh pegawainya kurang maksimal. Oleh karena itu, diharapkan kedepannya Kedai Kopi Cak Kebo lebih meningkatkan pelayanan positif terhadap seluruh konsumen.

Motivasi dari penelitian ini adalah: pertama tentang kualitas pelayanan. Kualitas pelayanan menjadi faktor yang menarik untuk dipelajari dalam mencapai kepuasan konsumen. Dalam penelitian ini membahas mengenai faktor yang mempengaruhi kepuasan konsumen seperti, kehandalan, daya tanggap, jaminan, bukti langsung dan empati. Kedua faktor-faktor utama kualitas pelayanan dalam mewujudkan kepuasan konsumen perlu terus diteliti agar perusahaan kedepannya lebih mendalami faktor kualitas pelayanan yang lebih diutamakan dalam mewujudkan kepuasan konsumen. Dengan latar belakang diatas maka peneliti mengambil Judul **“Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Di Kedai Kopi Cak Kebo Jember”** Untuk mengatasi berbagai permasalahan yang mencangkup kepuasan konsumen.

1.2. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang di atas, maka rumusan masalah dari penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Apakah variable kualitas pelayanan yang terdiri dari; bukti langsung (X1), kehandalan (X2), daya tanggap (X3), jaminan (X4), dan empati (X5), mempunyai pengaruh secara simultan terhadap kepuasan konsumen di Kedai Kopi Cak Kebo?
2. Apakah variable kualitas pelayanan yang terdiri dari; bukti langsung (X1), kehandalan (X2), daya tanggap (X3), jaminan (X4), dan empati (X5),

mempunyai pengaruh secara parsial terhadap kepuasan konsumen di Kedai Kopi Cak Kebo?

3. Variabel manakah yang mempunyai pengaruh dominan terhadap kepuasan konsumen di Kedai Kopi Cak Kebo?

1.3. Tujuan Penelitian

Setiap penelitian dilakukan untuk tujuan tertentu yang hendak dicapai, ataupun tujuan penelitian ini adalah :

1. Untuk menganalisis dan menguji variable kualitas pelayanan yang terdiri dari; bukti langsung (X1), kehandalan (X2), daya tanggap (X3), jaminan (X4), dan empati (X5) berpengaruh secara simultan terhadap kepuasan konsumen di Kedai Kopi Cak Kebo.
2. Untuk menganalisis dan menguji pengaruh variable kualitas pelayanan yang terdiri dari; bukti langsung (X1), kehandalan (X2), daya tanggap (X3), jaminan (X4), dan empati (X5), berpengaruh secara parsial terhadap kepuasan konsumen di Kedai Kopi Cak Kebo.
3. Untuk menganalisis dan menguji variabel manakah yang mempunyai pengaruh paling dominan terhadap kepuasan konsumen di Kedai Kopi Cak Kebo.

1.4. Manfaat penelitian

Manfaat penelitian diharapkan dapat memberikan informasi mengenai Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Di Kedai Kopi Cak Kebo Jember. Maka manfaat yang diharapkan dalam penelitian ini adalah :

1. Bagi penulis
Hasil dari penelitian ini dapat dijadikan sebagai sarana untuk mengetahui dan wawasan teori perilaku konsumen dalam mengetahui Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Di Kedai Kopi Cak Kebo Jember.
2. Bagi Kedai Kopi Cak Kebo
Hasil dari penelitian ini dapat dijadikan bahan masukan yang bermanfaat bagi perusahaan untuk mengetahui variabel – variabel mana yang mempengaruhi

kepuasaan konsumen sehingga perusahaan akan lebih mudah melakukan pengembangan produk.

3. Bagi Pembaca

Hasil dari penelitian ini dapat dijadikan sebagai gambaran apa yang menjadi Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen.