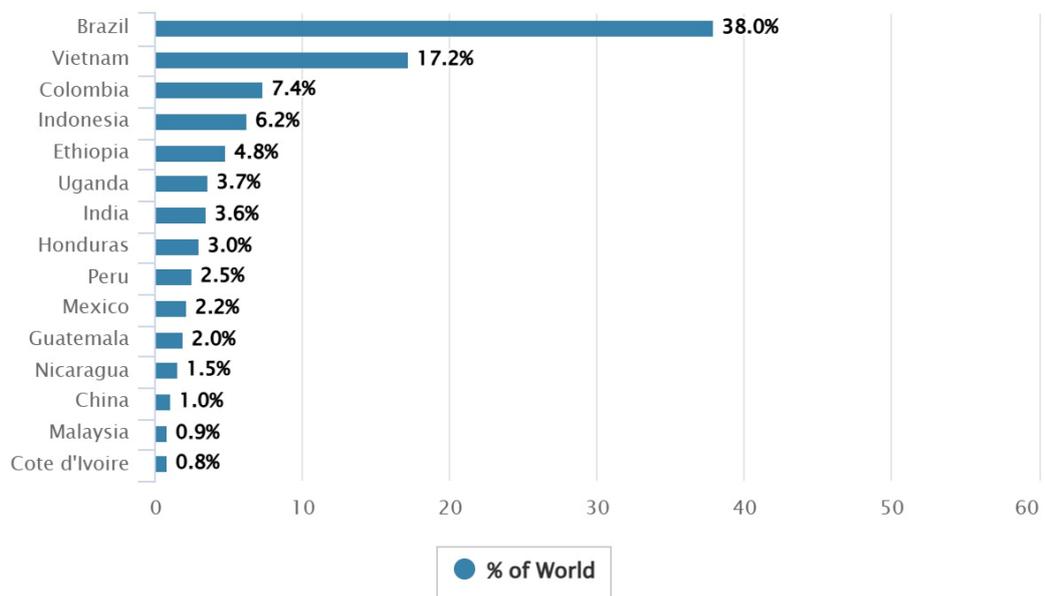


BAB 1. PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Dalam dunia bisnis, perkembangan bisnis semakin berkembang dengan sangat cepat. Berbagai macam bisnis sudah banyak ditemukan pada saat ini, terutama bisnis kopi yang ada di Indonesia.

Latest forecast on file: Coffee, Green % World Production



Source: FAS USDA

Gambar 1.1 Grafik Produksi Kopi Di Dunia

Sumber : Website (fas.usda.gov, 2024)

Indonesia menempati posisi ke empat selaku negara penghasil kopi paling besar di dunia, dan Kabupaten Jember merupakan salah satu daerah penghasil kopi terbesar ke tiga di Jawa Timur, total produksinya mencapai 11.795 ton (jatim.bps.go.id, 2023). Maka dari itu, banyak *coffee shop* di negara ini. Menurut Aryani et al. (2022), Pertumbuhan *coffee shop* di Indonesia telah meningkat pesat diberbagai kota-kota besar dan kecil, meskipun setiap *coffee shop* masih memiliki standar dan pasar yang berbeda. Dengan semakin berkembangnya *coffee shop* saat ini, hal itu didorong oleh minat pelanggan yang terus berkembang. Berdasarkan Nurhayati (2025), pada tahun 2023, di Indonesia

pertumbuhan *coffee shop* terdapat 9.031 *coffee shop* dan bar. Jumlah *coffee shop* dan bar di negara ini terus berkembang sepanjang periode yang diamati. Para pengusaha *coffee shop* harus mengetahui cara berkompetisi untuk memenuhi permintaan pelanggan yang selalu bervariasi agar bisa tetap bertahan di tengah persaingan. Dengan demikian, para pelaku bisnis mampu bersaing secara efektif, khususnya dalam menarik pelanggan *coffee shop* yang ada di Jember.

Merujuk pada Tohari (2023), industri *coffee shop* di Kabupaten Jember mengalami persaingan yang semakin *intens*. Banyak pemilik UMKM *coffee shop* merasa bahwa persaingan semakin sengit, terutama dengan bermunculannya *coffee shop* baru dan perubahan perilaku konsumen. Banyak perusahaan yang bergerak dalam bisnis *coffee shop*, salah satunya yaitu Cangkruan Cak Ndhoe yang terletak di Jember.

Cangkruan Cak Ndhoe didirikan pada tahun 2017, yang terletak di jalan lingkungan Krajan Timur, Tegal Gede, Kecamatan Sumbersari, Kabupaten Jember. Buka setiap hari Senin sampai Minggu mulai pukul 13.00 siang sampai dengan pukul 12.00 malam, kecuali hari Sabtu tutup pukul 03.00 pagi. Di Cangkruan Cak Ndhoe memiliki menu minuman kopi yang beragam diantaranya: *cappucino*, kopi susu *hazelnut*, *flash blue coffee*, *Americano* dan lain sebagainya. Dan juga menyediakan minuman *non coffee* seperti *the sparkling drink's* dan *milk based*. Juga menyediakan berbagai macam cemilan dan makanan berat. Di Jember, terdapat juga *coffee shop* lainnya seperti *Cafe Kolong*, *Basecamp kopi*, *Kopi nugas*, *Kopi bos*, *Ozie Cafe* dan lain sebagainya. Dalam pasar yang semakin dinamis, bisnis juga harus terus berinovasi dan kreatif untuk mendapatkan, mempertahankan, dan menambah pelanggannya. Berdasarkan Ramli et al. (2023), keberhasilan suatu perusahaan dalam menghadapi persaingan pasar sangat ditentukan oleh kemampuannya dalam menciptakan kepuasan pelanggan, yang diwujudkan melalui penyediaan produk dan layanan yang bermutu tinggi serta penawaran harga yang kompetitif. Salah satu faktor yang melatar belakangi fenomena tersebut adalah pengaruh jaman dan perkembangan teknologi yang terjadi di masyarakat ini. *Coffee shop* pada saat ini sudah menjadi bagian penting dari kehidupan

manusia, banyak orang menjadikan *coffee shop* sebagai tempat kumpul rapat, mengerjakan tugas dan menikmati kopi. Oleh karena itu, *coffee shop* sebaiknya tidak hanya fokus pada target penjualan, namun juga memperhatikan pelanggannya.

Kualitas produk adalah tingkat kemampuan suatu produk dalam mencapai ekspektasi maupun kebutuhan pelanggan, yang meliputi daya tahan, keandalan, kemudahan penggunaan, serta fitur-fitur lain yang bernilai (Herlambang et al., 2021). Dijelaskan oleh Putri et al. (2024), produk dengan kualitas baik akan menciptakan kepuasan konsumen. Kualitas produk memiliki peran yang sangat krusial dalam rangka menetapkan kepuasan pelanggan dan komitmen pelanggan pada produk yang dijual perusahaan. Menurut Herlambang et al. (2021), kualitas suatu produk dapat diukur berdasarkan tingkat kemampuannya dalam memenuhi harapan serta kepuasan pelanggan yang menggunakannya. Produk yang diberikan harus produk yang telah diuji kualitasnya, karena yang terpenting untuk kepuasan pelanggan adalah kualitas produk itu sendiri. Bisnis yang terus meningkatkan dan menjaga kualitas produknya akan memiliki keunggulan kompetitif yang lebih kuat pada pasar yang semakin ketat.

Kualitas pelayanan juga berperan sebagai salah satu elemen penting penentu kesuksesan usaha. Seperti yang diungkapkan oleh Ismail et al. (2021), Kualitas pelayanan adalah tingkatan keunggulan untuk memenuhi ekspektasi konsumen. Oleh sebab itu untuk mengetahui tingkat kepuasan pelanggan bisa dilakukan menggunakan cara memberikan pelayanan yang unggul dan berkualitas tinggi. Konsumen yang sudah merasakan kualitas pelayanan terbaik dari suatu badan usaha akan mempunyai harapan yang mungkin tidak dapat diberikan oleh merek lain. Menurut Alfajar et al. (2021), terdapat kualitas pelayanan yang ideal pada sebuah perusahaan, akan menghasilkan kepuasan bagi konsumen.

Fakhrudin et al. (2022), mendefinisikan harga adalah apa yang dibayar pembeli untuk kepentingan dalam kepemilikan atau penggunaan *property* yang berharga, pembeli dan penjual melalui perdagangan atau pengaturan dan

menjualnya ke semua pembeli dengan harga yang sama. Seorang pebisnis harus terus berusaha dan meningkatkan upaya untuk mencapai sasaran penghasilan mereka dan untuk mengembangkan bisnis mereka untuk berkembang dengan baik. Harga yang ditetapkan oleh pembisnis harus disesuaikan dengan lingkungan sekitar karena konsumen menginginkan harga produk yang sesuai dengan kualitasnya. Sari et al. (2022), harga dapat berpengaruh pada kepuasan pelanggan. Karena konsumen biasanya lebih memperhatikan harga dan perusahaan dapat menarik perhatian pelanggan dengan menetapkan harga yang terjangkau. Hal ini akan memengaruhi pelanggan sebelum mereka memutuskan untuk pembelian, konsumen cenderung mengidentifikasi informasi terkait harga serta akan memilih produk yang disesuaikan dengan kapasitas mereka untuk membelinya.

Berdasarkan uraian diatas penulis tertarik untuk meneliti tentang “Pengaruh Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan, Dan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Cangkruan Cak Ndhoet Kecamatan Summersari Kabupaten Jember”.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang diatas, maka dapat dirumuskan permasalahan sebagai berikut :

1. Apakah variabel kualitas produk berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan pada Cangkruan Cak Ndhoet?
2. Apakah variabel kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan pada Cangkruan Cak Ndhoet?
3. Apakah variabel kualitas harga berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan pada Cangkruan Cak Ndhoet?
4. Apakah variabel kualitas produk, kualitas pelayanan, dan harga berpengaruh secara simultan terhadap kepuasan pelanggan pada Cangkruan Cak Ndhoet?
5. Manakah Variabel yang berpengaruh paling dominan terhadap kepuasan pelanggan pada Cangkruan Cak Ndhoet?

1.3 Tujuan Penelitian

Berikut ini adalah tujuan penelitian yang didasarkan pada rumusan masalah di atas :

1. Untuk menguji dan menganalisis variabel kualitas produk berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan pada Cangkruan Cak Ndhoe
2. Untuk menguji dan menganalisis variabel kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan pada Cangkruan Cak Ndhoe
3. Untuk menguji dan menganalisis variabel harga berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan pada Cangkruan Cak Ndhoe
4. Untuk menguji dan menganalisis variabel kualitas produk, kualitas pelayanan, dan harga berpengaruh secara simultan terhadap kepuasan pelanggan pada Cangkruan Cak Ndhoe
5. Untuk menguji dan menganalisis pengaruh paling dominan terhadap kepuasan pelanggan pada Cangkruan Cak Ndhoe

1.4 Manfaat Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah dan tujuan penelitian diatas, maka dapat dijelaskan manfaat penelitian sebagai berikut:

1. Manfaat bagi peneliti
Menambah ilmu dan pengetahuan lebih luas tentang pengaruh kualitas produk, kualitas pelayanan dan harga terhadap kepuasan pelanggan pada Cangkruan Cak Ndhoe
2. Manfaat bagi Cangkruan Cak Ndhoe
Mengetahui tingkat kepuasan pelanggan terhadap kualitas produk, kualitas pelayanan, dan harga di Cangkruan Cak Ndhoe dan perbaikan sesuai keinginan pelanggan sehingga dapat meningkatkan kepuasan pelanggan.