

## BAB 1 PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang

Dalam beberapa tahun terakhir, budaya minum kopi di Indonesia telah mengalami perkembangan yang sangat pesat. Berdasarkan data dari *International Coffee Organization* (ICO), Indonesia merupakan salah satu negara penghasil kopi terbesar di dunia sekaligus menjadi konsumen kopi yang terus meningkat. Fenomena ini terlihat dari meningkatnya jumlah masyarakat, khususnya generasi muda, yang menjadikan kopi bukan hanya sebagai minuman, melainkan sebagai bagian dari gaya hidup sehari-hari. Budaya nongkrong di kedai kopi telah menjadi tren yang melekat erat di kalangan milenial dan Gen Z, baik untuk bersosialisasi, bekerja, maupun sekadar mencari suasana santai.

Fenomena ini turut mendorong perkembangan pesat industri coffee shop di Indonesia. Banyak brand kopi ternama seperti Janji Jiwa, Kopi Kenangan, dan Fore Coffee yang berhasil memperluas jaringan mereka di berbagai kota. Persaingan yang ketat antar pelaku industri kopi pun tidak terelakkan, baik pada level nasional maupun lokal. Inovasi produk, pelayanan yang cepat dan ramah, serta strategi penetapan harga yang kompetitif menjadi kunci utama untuk bertahan dan berkembang dalam industri ini.

Salah satu pelaku usaha di sektor ini yang menarik untuk diteliti adalah Cafe Kopi Boss yang berlokasi di Kabupaten Jember, Jawa Timur. Cafe ini menjadi salah satu pilihan favorit bagi konsumen lokal karena mengusung konsep santai dengan nuansa kekinian. Meskipun tergolong sebagai pemain lokal, Cafe Kopi Boss mampu menarik perhatian konsumen dari berbagai kalangan. Namun demikian, dalam menjalankan usahanya, Cafe Kopi Boss menghadapi tantangan dari berbagai pesaing sejenis yang juga menawarkan produk kopi dengan konsep dan strategi pemasaran yang tidak kalah menarik.

Di Kabupaten Jember sendiri, jumlah kedai kopi terus meningkat secara signifikan. Persaingan semakin ketat dengan munculnya berbagai cafe baru yang menawarkan diferensiasi produk, pelayanan yang lebih cepat, suasana tempat yang lebih Instagramable, serta berbagai promo harga. Hal ini menuntut Cafe Kopi Boss untuk mampu mempertahankan dan meningkatkan loyalitas konsumen agar tetap kompetitif di tengah persaingan pasar.

Untuk menghadapi persaingan yang semakin kompleks, Cafe Kopi Boss perlu memahami faktor-faktor yang berkontribusi terhadap kepuasan konsumen. Strategi yang dapat diterapkan adalah dengan meningkatkan kualitas produk (rasa dan penyajian kopi), memperbaiki kualitas pelayanan (kecepatan, keramahan, dan kenyamanan), serta menetapkan harga yang sesuai dengan persepsi nilai konsumen.

Ketiga variabel tersebut kualitas produk, kualitas pelayanan, dan penetapan harga merupakan faktor-faktor penting dalam mempengaruhi kepuasan konsumen, yang secara

teoritis juga dapat berdampak pada loyalitas dan keputusan pembelian ulang. Oleh karena itu, penting untuk mengkaji pengaruh masing-masing variabel tersebut secara sistematis.

Pertama, kualitas produk mencakup aspek rasa, konsistensi, aroma, hingga tampilan minuman yang disajikan. Kualitas yang tinggi dapat menciptakan persepsi positif terhadap merek dan mendorong konsumen untuk melakukan pembelian ulang. Kedua, kualitas pelayanan mencakup bagaimana karyawan berinteraksi dengan pelanggan, kecepatan pelayanan, serta kenyamanan suasana di dalam cafe. Pelayanan yang baik akan meningkatkan pengalaman konsumen secara keseluruhan. Ketiga, penetapan harga berperan dalam menciptakan persepsi nilai dari produk atau jasa yang ditawarkan. Harga yang sesuai dengan kualitas produk dan pelayanan akan memperkuat kepuasan pelanggan serta mendorong loyalitas.

Berdasarkan uraian di atas, penelitian ini bertujuan untuk menganalisis secara empiris pengaruh kualitas produk, kualitas pelayanan, dan penetapan harga terhadap kepuasan konsumen Cafe Kopi Boss di Kabupaten Jember. Dengan mengetahui faktor dominan yang memengaruhi kepuasan konsumen, diharapkan hasil penelitian ini dapat memberikan kontribusi praktis dalam pengambilan keputusan manajerial dan strategi pemasaran Cafe Kopi Boss dalam meningkatkan daya saingnya di pasar lokal.

## **1.2 Rumusan Masalah**

Berdasarkan uraian pada latar belakang, maka dapat dirumuskan dalam beberapa masalah sebagai berikut:

1. Apakah kualitas produk berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan konsumen Cafe Kopi Boss Kabupaten Jember?
2. Apakah kualitas pelayanan berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan konsumen di Cafe Kopi Boss Kabupaten Jember?
3. Apakah penetapan harga berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan konsumen Cafe Kopi Boss Kabupaten Jember?
4. Apakah variabel kualitas produk, kualitas pelayanan dan penetapan harga berpengaruh secara serempak terhadap kepuasan konsumen Cafe Kopi Boss Kabupaten Jember?

## **1.3 Tujuan Penelitian**

Berdasarkan latar belakang dan rumusan masalah yang telah dikemukakan adapun tujuan dari penelitian sebagai berikut :

1. Untuk menganalisis dan mengkaji apakah variabel kualitas produk berpengaruh terhadap kepuasan konsumen di Cafe Kopi Boss Kabupaten Jember.

2. Untuk menganalisis dan mengkaji apakah variabel kualitas pelayan berpengaruh terhadap kepuasan konsumen di Cafe Kopi Boss Kabupaten Jember.
3. Untuk menganalisis dan mengkaji apakah variabel penetapan harga berpengaruh terhadap kepuasan konsumen di Cafe Kopi Boss Kabupaten Jember.
4. Untuk menganalisis dan mengkaji apakah variabel kualitas produk, kualitas pelayanan dan penetapan harga berpengaruh secara serempak terhadap kepuasan konsumen Cafe Kopi Boss Kabupaten Jember.

#### **1.4 Manfaat Penelitian**

Studi ini diharapkan mampu memberikan manfaat dalam tiga ranah, yaitu:

##### **1. Perusahaan**

Output kajian ini mampu memberikan kontribusi sebagai dasar pertimbangan bagi manajemen Cafe Kopi Boss dalam mengevaluasi persepsi konsumen terhadap harga dan layanan yang ditawarkan. Temuan kajian ini memiliki relevansi sebagai bahan evaluasi bagi penyempurnaan kebijakan di periode mendatang.

##### **2. Akademisi**

Riset ini diharapkan memiliki kapasitas untuk menjadi sumber referensi dalam pengembangan studi lebih lanjut, serta memberikan kontribusi bagi penguatan literatur dalam bidang yang sejenis. Hasilnya juga bisa dimanfaatkan oleh peneliti lain yang tertarik mengkaji topik serupa.

##### **3. Penulis**

Bagi penulis, penelitian ini menjadi sarana pengembangan diri dalam mengaplikasikan teori yang telah dipelajari serta menambah wawasan praktis di bidang penelitian.