

BAB 1 PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pada beberapa tahun ini bisnis *food and beverage* dalam bidang coffee shop mengalami peningkatan yang cukup baik. Menurut KPRI (2022), terdapat lebih dari 100.000 coffee shop yang tersebar di seluruh Indonesia. Jumlah ini terus meningkat setiap tahunnya. Kopi Indonesia mempunyai pesona cita rasa yang sangat khas, dan cita rasanya juga berkualitas internasional. Indonesia merupakan salah satu produsen kopi terbesar di dunia dan terkait dengan produk pertanian, kopi merupakan penyumbang devisa terbesar keempat bagi Indonesia setelah kelapa sawit, karet, dan kakao (Maharani, 2024:13). Menurut data dari *International Coffee Organization* (2019), Indonesia menduduki peringkat keempat dalam memproduksi kopi.

Perkembangan bisnis Coffee Shop sudah merambah di Kabupaten Jember. Menurut Sari (2023:24), jumlah Coffee shop yang ada di Jember sebanyak 73 Coffee shop per Tahun 2023, dengan begitu Kabupaten Jember merupakan salah satu kota dengan perkembangan Coffee Shop yang sangat pesat. Hal ini dapat terlihat dari semakin banyaknya Coffee Shop di Jember yang menjadi tempat nongkrong untuk menghilangkan rasa stres baik bagi kalangan pelajar hingga pekerja. Pertumbuhan jumlah coffee shop di Kabupaten Jember tidak lepas dari meningkatnya aktivitas pendidikan tinggi di wilayah tersebut, baik negeri maupun swasta. Menurut Kotler dan Keller (2021:421), karakteristik jasa dan tingginya interaksi konsumen menciptakan peluang bagi berbagai jenis bisnis jasa berkembang seperti coffee shop.

Fenomena minum kopi di *coffee shop* sudah menjadi kebiasaan di beberapa kota besar salah satunya yakni Jember. Masyarakat melakukan kebiasaan ngopi tersebut dengan menikmati secangkir kopi di kafe sambil berinteraksi dengan teman, kolega, pasangan, bahkan orang yang baru mereka temui atau belum pernah mereka kenal sebelumnya sebagai kegiatan menikmati kopi. Minum kopi sudah menjadi kebiasaan penting di masyarakat kita. Perilaku meminum kopi yang sudah dilakukan sejak zaman dahulu, terus diwariskan hingga saat ini. Kopi ini menjadi

pelengkap kehidupan masyarakat khususnya Gen Z. Minum kopi memiliki tiga arti. Sebagai sarana interaksi, media aktivitas, dan sarana hiburan.

Coffee Shop yang terkenal di Kabupaten Jember yakni salah satunya Coffee Shop Posang Kopi yang berlokasi di Jl. DR. Wahidin, Kec. Kalisat, Kabupaten Jember, Jawa Timur yang mengusung konsep klasik tropical. Jam operasionalnya sendiri mulai dari jam 15.00 - 00.00 WIB. Coffee Shop Posang Kopi sendiri memiliki beraneka ragam menu yang tersedia mulai dari *Coffee base*, Milk base, dan menu *snack* lainnya. Harga pada setiap menu juga sangat bersaing dengan coffee shop lainnya dengan menyediakan kopi robusta lokal dari jember dan arabica dari malang. Hal tersebut yang menjadi salah satu faktor konsumen memilih Coffee Shop Posang kopi itu sendiri, selain dari segi harga yang cukup bersaing, suasana yang ditawarkan juga sangat nyaman untuk bersantai dan menikmati segelas kopi yang dihidangkan. Salah satu pesaing Coffee Shop Posang Kopi sendiri yakni Coffee Shop Sarkawi yang mengusung konsep coffee shop klasik serta Coffee Shop Kopi Desa yang mengusung konsep Open Space dengan mengandalkan Suasana Pedesaan.

Banyaknya coffee shop yang ada di Kabupaten Jember, membuat persaingan antar coffee shop semakin kompetitif, dimana setiap produsen atau pemasar harus memiliki keunggulan tersendiri di mata konsumen dibandingkan para pesaing mereka agar menciptakan kepuasan bagi para konsumen. Menurut Kotler dan Keller (2016) dalam Mu'tasim dan Slamet (2019:121), kepuasan konsumen merupakan tujuan yang ingin dicapai setiap perusahaan, karena dengan tercapainya kepuasan konsumen diharapkan konsumen akan loyal kepada perusahaan. Selain itu kepuasan konsumen juga dibutuhkan perusahaan sebagai sarana untuk membuat perusahaan tersebut terus bertahan di tengah - tengah banyaknya persaingan yang ada saat ini.

Pemilik Coffee Shop Posang Kopi harus memperhatikan faktor – faktor yang bisa membuat konsumen puas atas apa yang mereka dapatkan hasil dari membeli produk atau berkunjung ke Coffee Shop Posang Kopi. Hal tersebut bisa dimulai dengan memperhatikan kualitas pelayanan, kualitas produk, dan harga yang mereka berikan kepada konsumen apakah sudah baik dan sesuai atau belum.

Semakin baik *benefit* yang diberikan perusahaan kepada konsumen semakin tinggi pula tingkat kepuasan yang akan dihasilkan (Indrasari, 2019:87-88).

Menurut Supranto (2006) *dalam* Ismail, *et al.* (2024), kualitas pelayanan yang diberikan kepada konsumen secara maksimal memiliki dampak yang positif pada citra usaha kopi dan berdampak positif juga pada keuntungan perusahaan, selain itu peningkatan kualitas pelayanan dan kualitas produk secara konsisten, dapat menciptakan suatu kepuasan tersendiri setelah pembelian yang dirasakan konsumen. Selain kualitas pelayanan, variabel lain yang mempunyai peranan terhadap kepuasan konsumen adalah kualitas produk. Menurut Kotler dan Armstrong (2014) *dalam* Daga (2017:68), mengatakan bahwa konsumen yang mendapatkan produk yang berkualitas dan sesuai dengan harapannya maka kepuasan konsumen akan tercapai.

Selain melalui kualitas pelayanan dan kualitas produk, tingkat kepuasan konsumen dapat dilihat berdasarkan variabel Harga. Menurut Yuliana dan Maskur (2022:559), penentuan harga juga memberikan persepsi tertentu pada harga dalam hal kualitas. Persepsi harga merupakan penilaian konsumen tentang perbandingan besarnya antara pengorbanan yang dilakukan dengan apa yang akan didapatkan dalam produk atau jasa. Konsumen akan menilai sesuatu yang mereka dapatkan dari sebuah harga yang mereka bayarkan apakah sesuai dengan kualitas yang mereka dapatkan atau malah membuat konsumen kecewa atas produk yang mereka harapkan berbeda dengan ekspektasi mereka pada harga yang telah diberikan. Menurut Indrasari (2019:37), kesalahan dalam menentukan harga dapat menimbulkan berbagai konsekuensi dan dampak, tindakan penentuan harga yang melanggar etika dapat menyebabkan pelaku usaha tidak disukai pembeli. Oleh karena itu variabel harga juga menjadi salah satu faktor kepuasan konsumen.

Berdasarkan hasil wawancara yang peneliti lakukan dengan beberapa konsumen yang melakukan pembelian produk dan *dine-in*, mengungkapkan bahwa kualitas pelayanan, kualitas produk, dan harga yang diberikan coffee shop Posang Kopi sendiri sudah cukup bagus. Beberapa konsumen juga mengatakan bahwa ada salah satu faktor yang menurut mereka perlu adanya peningkatan dan perbaikan yaitu pada kualitas pelayanannya seperti, beberapa *crew store* sering tidak

memberikan salam (*greeting*) pada konsumen saat masuk ke coffee shop Posang Kopi dan lamanya pramusaji mengantarkan makanan atau minuman ke konsumen dikarenakan ketidaktahuan pramusaji terhadap tempat duduk yang dipilih oleh konsumen.

Setelah menyampaikan kekurangan yang ada pada coffee shop Posang Kopi Jember, beberapa konsumen tersebut juga menyampaikan bahwa kualitas produk yang di berikan coffee shop Posang Kopi sendiri sudah berkualitas seperti rasa yang diberikan selalu konsisten dan sesuai nya produk dengan apa yang telah mereka janjikan pada menu. Penentuan harga yang sesuai dengan kualitas yang diberikan juga disampaikan konsumen kepada peneliti karena harga yang ditetapkan tergolong murah dengan kualitas kopi yang diberikan oleh coffee shop Posang Kopi Jember itu sendiri.

Sudah cukup bagus nya kualitas pelayanan, kualitas produk, dan harga yang diberikan Coffee Shop Posang Kopi, tentu masih ada saja konsumen yang mempunyai sudut pandangan berbeda mengenai kualitas pelayanan, kualitas produk, dan harga yang sudah diberikan perusahaan. Oleh sebab itu faktor - faktor tersebut perlu terus diteliti untuk mewujudkan kepuasan konsumen agar perusahaan ke depannya lebih memahami faktor manakah yang harus diutamakan untuk mewujudkan kepuasan konsumen sehingga perusahaan bisa melakukan inovasi dan perbaikan agar kepuasan konsumen tercapai. Berdasarkan latar belakang tersebut maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul **“Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kualitas Produk, Dan Harga Terhadap Kepuasan Konsumen Coffee Shop Posang Kopi Kecamatan Kalisat, Kabupaten Jember”**

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan sebelumnya, maka dirumuskan masalah penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Apakah variabel kualitas pelayanan (X_1), kualitas produk (X_2), dan Harga (X_3) secara simultan berpengaruh terhadap kepuasan konsumen di Coffee Shop Posang Kopi Kecamatan Kalisat Kabupaten Jember?

2. Apakah variabel kualitas pelayanan (X_1) secara Parsial berpengaruh terhadap kepuasan konsumen di Coffee Shop Posang Kopi Kecamatan Kalisat Kabupaten Jember ?
3. Apakah variabel kualitas produk (X_2) secara Parsial berpengaruh terhadap kepuasan konsumen di Coffee Shop Posang Kopi Kecamatan Kalisat Kabupaten Jember ?
4. Apakah variabel Harga (X_3) secara Parsial berpengaruh terhadap kepuasan konsumen di Coffee Shop Posang Kopi Kecamatan Kalisat Kabupaten Jember ?

1.3 Tujuan Penelitian

Setiap penelitian dilakukan untuk mencapai tujuan yang ingin dicapai, maka tujuan penelitian ini adalah :

1. Menganalisis dan menguji pengaruh variabel kualitas pelayanan (X_1), kualitas produk (X_2), dan Harga (X_3) secara simultan berpengaruh terhadap kepuasan konsumen di Coffee Shop Posang Kopi Jember.
2. Menganalisis dan menguji pengaruh variabel kualitas pelayanan (X_1) secara parsial berpengaruh terhadap kepuasan konsumen di Coffee Shop Posang Kopi Jember.
3. Menganalisis dan menguji pengaruh variabel kualitas produk (X_2), secara parsial berpengaruh terhadap kepuasan konsumen di Coffee Shop Posang Kopi Jember.
4. Menganalisis dan menguji pengaruh variabel Harga (X_3) secara parsial berpengaruh terhadap kepuasan konsumen di Coffee Shop Posang Kopi Jember.

1.4 Manfaat Penelitian

Manfaat dari penelitian yang penulis lakukan diharapkan dapat memberikan informasi mengenai Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kualitas Produk, dan Harga Terhadap Kepuasan Konsumen Di Coffee Shop Posang Kopi Jember. Maka manfaat yang diharapkan oleh penulis dalam penelitian ini ialah :

1. Bagi Penulis

Hasil penelitian ini dapat dijadikan sebagai sarana pembelajaran meningkatkan kemampuan penulis di bidang penelitian ilmiah yang relevan dengan latar belakang pendidikan penulis.

2. Bagi Coffee Shop Posang Kopi

Hasil dari penelitian ini bisa dapat dijadikan masukan yang bermanfaat bagi Coffee Shop Posang Kopi untuk mengetahui variabel – variabel mana yang berpengaruh terhadap kepuasan konsumen, sehingga Coffee Shop Posang Kopi ke depannya menjadi lebih baik.

3. Bagi pembaca

Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat dijadikan sebagai studi literatur maupun sebagai referensi penelitian selanjutnya tentang apa yang menjadi pengaruh terhadap kepuasan konsumen.