

BAB 1. PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Penelitian

Perkembangan industri makanan dan minuman di Indonesia menunjukkan tren yang terus meningkat seiring dengan perubahan gaya hidup masyarakat, khususnya dalam aktivitas konsumsi di luar rumah. Salah satu subsektor yang mengalami pertumbuhan pesat adalah usaha kedai kopi (*Coffee shop*), yang kini tidak hanya berfungsi sebagai tempat menikmati minuman, tetapi juga menjadi ruang untuk bekerja, belajar, berinteraksi, dan menjalankan aktivitas bisnis. Berdasarkan Badan Pusat Statistik (2024), kelompok usaha restoran dan rumah makan mendominasi sektor penyediaan makanan dan minuman dengan persentase sebesar 47,59%, yang menunjukkan besarnya peluang pasar pada sektor tersebut. Sejalan dengan kondisi tersebut, Statista (2025) melaporkan bahwa nilai pasar kopi di Indonesia mencapai sekitar USD 11,89 miliar, yang didukung oleh meningkatnya permintaan domestik, berkembangnya usaha kedai kopi, serta kuatnya kinerja ekspor kopi. Menurut Asosiasi Eksportir Kopi Indonesia (AEKI, 2026) memperkirakan konsumsi kopi domestik mencapai 4,83 juta kantong berukuran 60 kg pada periode 2026/2027 atau setara dengan rata-rata konsumsi sekitar 794 ton per hari secara nasional. Data tersebut menunjukkan bahwa permintaan masyarakat terhadap kopi terus meningkat sehingga mendorong pertumbuhan usaha *Coffee shop* dan menciptakan persaingan yang semakin ketat di antara pelaku usaha.

Meningkatnya pertumbuhan usaha *Coffee shop* juga terjadi di Kabupaten Jember. Kondisi tersebut ditandai dengan semakin banyaknya kedai kopi yang bermunculan di berbagai wilayah, khususnya di kawasan yang berdekatan dengan perguruan tinggi, pusat perbelanjaan, maupun pusat aktivitas masyarakat. Persaingan yang semakin ketat menyebabkan setiap pelaku usaha dituntut untuk mampu menciptakan keunggulan kompetitif melalui penyediaan produk yang berkualitas, pelayanan yang memuaskan, serta penetapan harga yang sesuai dengan daya beli konsumen. Menurut Andrani dkk (2025) terdapat 599 *cafe* yang tersebar di berbagai kecamatan di Kabupaten Jember. Banyaknya usaha *cafe* tersebut menunjukkan bahwa persaingan bisnis *Coffee shop* di Kabupaten Jember semakin

kompetitif sehingga setiap pelaku usaha dituntut untuk mampu menciptakan keunggulan yang dapat menarik minat konsumen. *Coffee shop* yang bermunculan di berbagai wilayah Jember menyebabkan persaingan bisnis semakin kompetitif. Setiap pelaku usaha dituntut untuk mampu memberikan keunggulan tersendiri agar dapat menarik perhatian konsumen dan menciptakan kepuasan konsumen.

Salah satu *Coffee shop* yang cukup dikenal di Kabupaten Jember yaitu Kedai Win yang berdiri sejak tahun 2020 dan berlokasi di Jalan PB. Sudirman No. 2, Kecamatan Patrang, Kabupaten Jember. Kedai Win berada di kawasan strategis yang dikelilingi oleh 1 berbagai *Coffee shop* lain di wilayah Patrang dan Sumpalsari dekat dengan area kampus, sehingga tingkat persaingan usaha di daerah tersebut tergolong cukup tinggi. Satu kawasan yang saling berdekatan terdapat beberapa *Coffee shop* seperti Navas, Sekar Cafe Puslit Koka, Cafe Kolong, Soen, Neckcut hingga Fox *Coffee & Roastery* yang sama-sama menyasar kalangan mahasiswa dan anak muda. Keberadaan berbagai *Coffee shop* dalam radius yang relatif dekat menyebabkan konsumen memiliki banyak pilihan tempat untuk berkumpul, mengerjakan tugas, maupun sekadar bersantai. Kondisi ini menuntut Kedai Win untuk mampu menciptakan keunggulan kompetitif melalui kualitas produk, pelayanan, maupun harga agar tetap diminati konsumen di tengah ketatnya persaingan bisnis *Coffee shop* di Kabupaten Jember.

Berdasarkan hasil observasi, Kedai Win memiliki salah satu produk unggulan (*best seller*), yaitu *Kopi Butterscotch*, yang menjadi menu favorit pelanggan. Minuman ini dibuat menggunakan kombinasi kopi robusta dan arabika dengan komposisi tertentu yang dipadukan dengan sirup *butterscotch*, susu UHT, dan *creamers* sehingga menghasilkan cita rasa yang khas, seimbang, dan konsisten pada setiap penyajian. Produk *Kopi Butterscotch* masih menerima beberapa keluhan dari pelanggan terkait perubahan cita rasa pada beberapa pesanan. Kondisi tersebut diduga dipengaruhi oleh ketidakstabilan penggunaan bahan baku, khususnya sirup *butterscotch*. Keterlambatan pasokan sirup dari pemasok menyebabkan Kedai Win harus menggunakan produk pengganti dengan merek yang berbeda, sehingga karakteristik rasa yang dihasilkan tidak selalu sama. Keluhan yang diterima Kedai Win tidak hanya berkaitan dengan kualitas produk, tetapi juga mencakup kualitas

pelayanan. Pelayanan yang diberikan oleh Kedai Win secara umum telah memenuhi kebutuhan konsumen. Hal tersebut terlihat dari sikap karyawan yang ramah, tersedianya berbagai fasilitas penunjang seperti area tempat duduk yang nyaman, akses *Wi-Fi*, serta sambungan listrik yang dapat dimanfaatkan oleh pelanggan. Kualitas pelayanan di Kedai Win masih menghadapi beberapa kendala yang tercermin dari adanya keluhan pelanggan. Salah satunya terlihat pada ulasan pelanggan di *Google Maps* tanggal 20 Juni 2026 yang menyampaikan bahwa waktu penyajian pesanan dinilai cukup lama meskipun kondisi kedai tidak ramai, serta pelanggan merasa kurang memperoleh perhatian selama menunggu pesanan. Ulasan tersebut menunjukkan bahwa masih terdapat aspek pelayanan, khususnya terkait kecepatan dan ketanggapan dalam melayani konsumen, yang perlu menjadi perhatian bagi pengelola Kedai Win. Meningkatnya jumlah *Coffee shop* di Kabupaten Jember menyebabkan konsumen memiliki ekspektasi pelayanan yang semakin tinggi.

Meskipun Kedai Win masih menerima keluhan terkait kualitas produk dan kualitas pelayanan, dalam segi harga *kopi butterscotch* Kedai Win relatif terjangkau, khususnya bagi kalangan mahasiswa sebagai segmen pasar utamanya. Harga *Kopi Butterscotch* yang merupakan salah satu menu favorit konsumen dijual dengan harga Rp17.000. Jika dibandingkan dengan beberapa *Coffee shop* lain di Kabupaten Jember, harga tersebut tergolong lebih kompetitif. Sebagai contoh, harga menu sejenis di Cafe Cuscus mencapai Rp25.000, Kava Rp23.000, Cafe Kolong Rp23.000, Kopirise Rp20.000, Chav Rp20.000, dan Contact Rp18.000. Perbandingan tersebut menunjukkan bahwa Kedai Win memiliki keunggulan dari sisi harga tanpa mengurangi kualitas produk yang ditawarkan. Berdasarkan hasil wawancara dengan pemilik Kedai Win, persaingan *Coffee shop* di Kabupaten Jember menyebabkan konsumen memiliki banyak alternatif tempat untuk membeli kopi. Kondisi tersebut menjadikan konsumen semakin selektif dalam menentukan keputusan pembelian. Meskipun Kedai Win menawarkan harga yang kompetitif dan memiliki produk unggulan berupa *Kopi Butterscotch*, konsumen tetap mempertimbangkan berbagai aspek, seperti kualitas produk, kualitas pelayanan, serta kesesuaian harga sebelum memutuskan melakukan pembelian. Kondisi

tersebut sejalan dengan pendapat Indrasari (2019:70) keputusan pembelian adalah seleksi terhadap dua pilihan alternatif atau lebih, dengan kata lain ketersediaan pilihan yang lebih dari satu merupakan keharusan dalam pengambilan keputusan. Kondisi tersebut menunjukkan bahwa keputusan pembelian konsumen tidak hanya dipengaruhi oleh satu faktor, melainkan merupakan hasil evaluasi terhadap berbagai atribut yang ditawarkan oleh Kedai Win. Oleh karena itu, berdasarkan fenomena tersebut diperlukan penelitian empiris untuk menganalisis pengaruh kualitas produk, kualitas pelayanan, dan harga terhadap keputusan pembelian konsumen di Kedai Win Kabupaten Jember. Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan bukti empiris mengenai faktor-faktor yang memengaruhi keputusan pembelian sekaligus menjadi bahan pertimbangan bagi pengelola Kedai Win dalam menyusun strategi pemasaran yang lebih efektif guna meningkatkan daya saing usaha.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan penjelasan latar belakang, maka peneliti dapat membuat rumusan masalah dalam penelitian sebagai berikut:

1. Apakah kualitas produk, kualitas pelayanan, harga secara serempak berpengaruh signifikan terhadap keputusan pembelian pada Kedai Win Kabupaten Jember?
2. Apakah kualitas produk, kualitas pelayanan, harga secara parsial berpengaruh signifikan terhadap keputusan pembelian pada Kedai Win Kabupaten Jember?
3. Variabel manakah yang secara dominan berpengaruh terhadap keputusan pembelian pada Kedai Win Kabupaten Jember?

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah yang telah di susun, maka tujuan dari penelitian ini sebagai berikut:

1. Menganalisis dan menguji pengaruh kualitas produk, kualitas pelayanan, dan harga secara serempak terhadap keputusan pembelian pada Kedai Win Kabupaten Jember.

2. Menganalisis dan menguji pengaruh kualitas produk, kualitas pelayanan, dan harga secara parsial terhadap keputusan pembelian pada Kedai Win Kabupaten Jember.
3. Menganalisis dan menentukan variabel yang berpengaruh dominan dalam mempengaruhi keputusan pembelian pada Kedai Win Kabupaten Jember.

1.4 Manfaat Penelitian

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat sebagai berikut:

1. Bagi Penulis

Sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan pendidikan di Perguruan Tinggi dan juga dapat mengetahui apakah kualitas produk, kualitas layanan dan harga secara signifikan terhadap keputusan pembelian pada Kedai Win Kabupaten Jember.

2. Bagi Perusahaan

Dapat memberikan referensi apakah kualitas produk, kualitas layanan dan harga merupakan faktor yang dapat memberikan pengaruh secara signifikan terhadap keputusan pembelian pada Kedai Win Kabupaten Jember. Sehingga dapat dijadikan acuan bagi perusahaan dalam mengembangkan dan melakukan kebijakan yang akan diambil dari segi kualitas produk, kualitas layanan dan harga.

3. Bagi pihak terkait

Selanjutnya Penelitian ini dapat digunakan sebagai literatur atau referensi dasar untuk pengembangan penelitian selanjutnya mengenai kualitas produk, kualitas layanan dan harga terhadap keputusan pembelian pada Kedai Win Kabupaten Jember.