

# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang

Kopi mulai dikenal di Indonesia pada tahun 1696 pada saat Walikota Amsterdam, Nicholas Witsen, memerintahkan komandan pasukan Belanda di Pantai Malabar, Adrian Van Ommen untuk membawa biji kopi ke Batavia. Kopi Arabika pertama tama ditanam dan dikembangkan di daerah Timur Jatinegara yang kini lebih dikenal dengan nama Pondok Kopi. Tak lama setelah itu kopi menjadi komoditi dagang utama *VOC*. Biji kopi yang tumbuh di Indonesia, pada dasarnya hanya terdiri atas tiga macam, yaitu biji kopi *arabika*, biji kopi *robusta*, dan biji kopi *liberika*. Kopi di Indonesia memiliki sejarah panjang dan memiliki peranan penting bagi pertumbuhan perekonomian masyarakat di Indonesia. Indonesia diberkati dengan letak geografisnya yang sangat cocok difungsikan sebagai lahan perkebunan kopi. Letak Indonesia sangat ideal bagi iklim mikro untuk pertumbuhan dan produksi kopi.

Faktor yang berpengaruh terhadap kepuasan konsumen yaitu kualitas layanan yang diberikan mampu berwujud sesuai dengan *ekspetasi* konsumen, dengan kata lain kualitas pelayanan adalah sejauh mana pelayanan memenuhi spesifikasinya. Jadi, pelayanan merupakan serangkaian aktivitas yang tidak dapat diraba kemudian terjadi karena adanya interaksi antara pemberi pelayanan dan penerima pelayanan, bisa dilihat bahwa kualitas pelayanan dilihat dari kebutuhan atau harapan konsumen lalu berakhir pada persepsi konsumen, maka kualitas pelayanan tergantung pada kemampuan penyedia jasa yang memberikan pelayanan dan memenuhi harapan konsumen secara konsisten. Perusahaan juga harus pandai dalam memilih Lokasi sebagai tempat perusahaan tersebut melakukan seluruh kegiatannya karena dengan lokasi yang strategis dan nyaman akan lebih menguntungkan perusahaan.

Faktor lain yang mempengaruhi kepuasan konsumen yaitu Lokasi yang strategis bertujuan untuk memaksimalkan keuntungan dari lokasi bagi perusahaan, sedangkan kepuasan konsumen adalah salah satu tujuan dari perusahaan supaya

perusahaan dapat bertahan hidup dalam persaingan yang semakin ketat di dunia bisnis, konsumen akan memberikan penilaian atas kualitas barang dan pelayanan yang didapatkan atas barang yang dibelinya. Nilai dari konsumen akan memberikan dampak bagi perusahaan, karena konsumen akan melakukan perbandingan terhadap kompetitor dari produk atau jasa yang pernah dirasakannya. banyak hal yang mempengaruhi pembelian di sebuah kedai kopi, misalnya kualitas produk, layanan, lokasi, merek, harga, promosi, dan lain-lain. Untuk mengatasiP persaingan antar pelaku bisnis, maka pelaku bisnis harus menentukan strategi pemasaran yang berorientasi kepada konsumen. Orientasi kepada konsumen itu dilakukan oleh pelaku bisnis dengan membuat inovasi-inovasi yang mampu memberikan kepuasan akan kebutuhan dan keinginan konsumen. Dengan demikian perusahaan dapat meningkatkan kepuasan pelanggan dengan cara memaksimalkan pengalaman pelanggan yang menyenangkan dan meminimumkan atau meniadakan pengalaman yang tidak menyenangkan.

Kedai kopi mulai menjadi trend semenjak 2018 setelah pak jokowi mengunjungi kedai kopi tuku dan mencoba kopi gula aren, semenjak itu mulai banyak masyarakat dari berbagai daerah mencoba membuka kedai kopi dengan mencontoh kopi gula aren yang sedang *hype* itu termasuk di daerah Bekasi. Kompetisi bisnis di dunia kopi di Kota Wisata tampak semakin kompetitif. Persaingan kualitas Pelayanan, dan Lokasi begitu sengit, menuntut para pelaku bisnis kopi untuk dapat menyediakan Pelayanan yang berkualitas dan Lokasi yang strategis bagi konsumen. Pelaku bisnis juga diharapkan meningkatkan Pelayanan yang sesuai dengan harapan konsumen dan Lokasi yang membuat konsumen nyaman sehingga kepuasan konsumen dapat melakukan pembelian di masa yang akan datang.

**Tabel 1. 1 Kedai Kopi di Kota Wisata**

NO	Kedai kopi	ALAMAT
1	Jungle Ranch <i>Coffe</i>	Kota Wisata Cibubur, Komplek Ruko Sentra Eropa, Blok A No. 07
2	Starbucks <i>Coffee</i>	Kota Wisata Cibubur

		Jl. Wisata Utama, Cibubur, Bogor
3	Kopi Janji Jiwa	Kota Wisata Cibubur, Senkom Paris, Blok C1 No. 19
4	<i>Dusty Coffee</i>	Kota Wisata Cibubur, Ruko Madison Square, Blok SHC 1 No. 6
5	<i>Kama Coffee &amp; Co</i>	Kota Wisata Cibubur, Komplek Ruko Sentra Eropa, Blok B No. 09
6	Kopi Soe	Kota Wisata Cibubur, Ruko Canadian Broadway, Blok CB-B No. 9
7	<i>Flash Coffee</i>	Ruko Commercial Park Kota Wisata, Jl. Alternatif Cibubur
8	<i>Kong Djie Coffee</i>	Ruko Boston RK 5 No. 20-21, Jl. Raya Kota Wisata
9	<i>Madison Studio &amp; Coffee</i>	Ruko Madison Square, Jl. Raya Kota Wisata
10	Kopi Chuseyo	Ruko Compark E37, Kota Wisata, Cibubur
11	<i>Fly The Wind Coffee Shop</i>	Ruko Commercial Park Kota Wisata, Jl. Alternatif Cibubur
12	NOUNGKY 69	PARIS, Jl. Boulevard Kota Wisata No.24

**Sumber: Data diri sendiri**

Dari semua kedai yang ada di Kota Wisata dibawah ini tabel perbandingan Kopi Nako Kota Wisata Dengan Kopi Janji Jiwa, mengapa Kopi Nako Kota Wisata lebih unggul dari kedai kopi lain bisa dilihat dari tabel dibawah ini:

**Tabel 1. 2 Perbandingan kedai kopi Nako dengan Janji Jiwa**

<b>Kopi Nako</b>	<b>Kopi Janji Jiwa</b>
Area tempat duduknya Luas	Kurang Luas untuk tempat duduknya
Designnya menarik untuk anak milenial	Simpel designnya
Spot foto/Istagramable untuk anak muda	Spot foto yang biasa
Lebih banyak pilihan menu/bervariasi	Menu yang standar/sedikit

**Sumber: Data diri sendiri**

Fasilitas yang ada di kopi nako kota wisata terdiri dari mushola, *private room*/ruang *meeting*, payung, stop kontak, wifi, *live music*, toilet, di kopi nako kota wisata memiliki kapasitas bangku sebanyak 250 bangku, kapasitas pengunjung bisa menampung sekitar 300 tamu. Kopi Nako Kota Wisata memiliki beberapa menu diantaranya.

**Tabel 1. 3 Menu dan Harga Kopi Nako**

<b>Menu</b>	<b>Harga</b>
<b>BUKAN KOPI BIASA</b>	
Es Kopi Nako	23k
Es Kopi Nako Se-Trong	25k
Es Kopi Sayang	25k
Es Kopi Nako Duren	29k
Es Kopi Nusantara	23k / 27k
Kopi Babe	19k / 21k
Avocado Coffee	27k
Ini Teh Kopi	29k
Affogato	25k
Nakopresso	23k
Chocopresso	25k
Manual Brew V60	29k
<b>KOPI BIASA</b>	
Espresso	19k / 21k
Latte	25k / 29k
Americano	23k / 27k
<b>BUKAN KOPI</b>	
Chocolate	21k / 25k
Taro Latte	25k / 29k
Matcha Latte	25k / 29k
Love Potion	29k
Casujo	29k
Banana Mint Oreo	29k

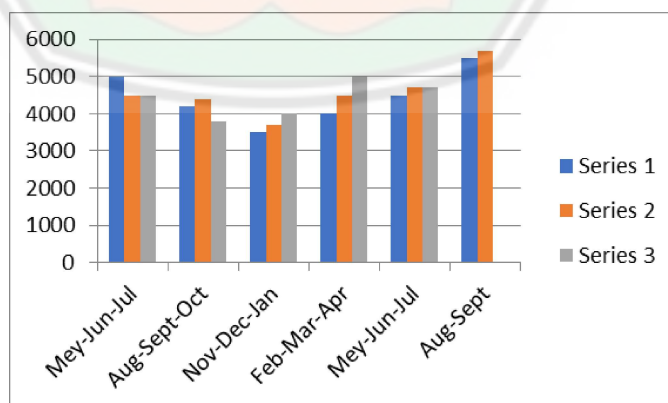
Mango Lassic	29k
Teh Ella	19k
Rosberi	29k
Ini Teh Susu	29k
Mineral	10k
Es Krim Kopi Nako	18k
Royal	29k
<b>LATTE SERIES</b>	
Caramel Latte	25k / 29k
Pandan Latte	25k / 29k
Vanilla Latte	25k / 29k
<b>KAH-LUA SERIES</b>	
Kah-Lua Coffee	27k
Kah-Lua Chocolate	29k
Kah-Lua Jelly 32k	32k
<b>JELLY SERIES</b>	
Es Kopi Nako Jelly	28k
Es Kopi Sayang Jelly	30k
Matcha Latte Jelly	34k
<b>EDISI RUMAH SANGRAI</b>	
Asam Kaktus	29k
Teh Violet	29k
SU-MA-JA	29k
Wedang Masa Lalu	29k
<b>NASI MEREM MELEK</b>	
Nasi Merem Melek Ayam	37k
Nasi Merem Melek Dori	37k
Nasi Merem Melek Daging	39k
Nasi Merem Melek Udang	39k
Nasi Merem Melek Cumi	39k
<b>MIE/KWETIAW/BAKSO</b>	

Cuanki	22k
Mie Ayam Nako	27k
Kwetiaw Goreng	30k
<b>CEMILAN NAKO</b>	
Cireng	15k
Singkong	15k
Kentang Goreng	20k
Kentang Goreng Rica	25k
Pisang Goreng	15k

**Sumber: Kopi Nako**

Dari banyaknya menu diatas, Kopi Nako Kota Wisata mempunyai Menu andalan yaitu, Es Kopi Nako, dan untuk makananya yaitu, Nasi merem melek. di karenakan pembelian menu tersebut yang paling banyak peminatnya, dan harga yang terjangkau, menu tersebut mengalami peningkatan pembelian yang signifikan sebanyak 300-500 setiap bulannya.

Kopi nako kota wisata berdiri sejak 5 mei 2021, berdirinya kopi nako kota wisata di karenakan banyaknya minat dan penggemar kopi nako di beberapa daerah lain, Sepanjang tahun 2021 hingga saat ini pengunjung Kopi Nako mengalami naik turunnya pengunjung dari bulan ke tahun.



**Sumber: Kopi Nako Kota Wisata**

**Diagram 1.1 Jumlah pengunjung**

Konsumen yang datang ke kedai kopi umumnya berasal dari kalangan pelajar hingga pekerja, beberapa dari mereka datang berkelompok. Kopi nako menempati tempat yang strategis dan nyaman, maka dari itu kopi nako kota wisata didirikan pada jalan Kota Wisata D1 No.11, Nagrak. Berikut gambar Lokasi Kopi Nako Kota Wisata:



**Sumber: Kopi Nako**

**Gambar 1. 1 Lokasi Kopi Nako Kota Wisata**

Kopi nako mempunyai cabang sebanyak 9 diantaranya :

1. Cabang Kopi Nako Jakarta Selatan yaitu :
  - a. Kopi Nako Apartemen Tamansari Semanggi
  - b. Kopi Nako Blok M
  - c. Kopi Nako Tebet
  - d. Kopi Nako Lebak Bulus,
  - e. Kopi Nako Senayan Park Mall.
2. Cabang Kopi Nako Jakarta Barat yaitu :
  - a. Kopi Nako Kemanggisan.
3. Cabang Kopi Nako Jakarta Timur yaitu :
  - a. Kopi Nako Pasar Rebo
  - b. Kopi Nako Ruko Cibubur Indah
  - c. Kopi Nako Rawamangun

- d. Kopi Nako Ciracas.
4. Cabang Kopi Nako Tangerang yaitu :
  - a. Kopi Nako Ruko Newton Barat.
5. Cabang Kopi Nako Tangerang Selatan yaitu :
  - a. Kopi Nako Pamulang
  - b. Kopi Nako Alam Sutera
  - c. Kopi Nako Bintaro.
6. Cabang Kopi Nako Depok yaitu :
  - a. Kopi Nako Sawangan
  - b. Kopi Nako Pancoran Mas.
7. Cabang Kopi Nako Bekasi yaitu :
  - a. Kopi Nako Bekasi CBD.
  - b. Kopi Nako Grand Galaxy City.
8. Cabang Kopi Nako Bogor yaitu :
  - a. Kopi Nako Bogor Tengah
  - b. Kopi Nako Bogor Barat
  - c. Kopi Nako Botani Square
  - d. Kopi Nako Bogor Timur
  - e. Kopi Nako Bogor Selatan
  - f. Kopi Nako Sentul City
  - g. Kopi Nako Kota Wisata Cibubur
  - h. Kopi Nako Puncak.
9. Cabang Kopi Nako Bandung yaitu:
  - a. Kopi Nako Surapati

Fenomena yang terjadi di kopi nako kota wisata yaitu banyak konsumen yang datang karena selain lokasinya yang sangat strategis para pengunjung juga tertarik pada kopi nako kota wisata yang memiliki suasana yang nyaman, ruang yang cukup untuk konsumen dan menu yang cukup menarik untuk konsumen, menurut review para konsumen kekurangan Kopi Nako kota Wisata yaitu, Pelayanannya kurang Responsif, kasirnya kurang memadai, Untuk Lokasi parkirannya kurang luas, setiap hari libur selalu ramai pengunjung banyak berdatangan maka dari itu



kendaraan bermobil susah dapat parkir, untuk area *outdoornya* kalau hujan tidak bisa di pakai.

Dari latar belakang tersebut penulis tertarik untuk mengajukan proposal skripsi dengan judul **”Pengaruh kualitas Pelayanan dan Lokasi Terhadap Kepuasan konsumen Pada Kopi Nako Kota Wisata “**

## **1.2 Rumusan Masalah**

Rumusan masalah dalam penelitian ini adalah

1. Apakah Kualitas Pelayanan berpengaruh Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Kopi Nako Kota Wisata?
2. Apakah Lokasi berpengaruh Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Kopi Nako Kota Wisata?
3. Apakah Kualitas Pelayanan dan Lokasi berpengaruh Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Kopi Nako Kota Wisata?

## **1.3 Tujuan Penelitian**

Berdasarkan rumusan masalah yang telah diuraikan diatas, tujuan yang diharapkan pada penelitian ini adalah;

1. Untuk mengetahui pengaruh Kualitas Pelayanan dalam mempengaruhi Kepuasan Konsumen Pada Kopi Nako Kota Wisata.
2. Untuk mengetahui pengaruh Lokasi dalam mempengaruhi Kepuasan Konsumen Pada Kopi Nako Kota Wisata.
3. Untuk mengetahui pengaruh Kualitas Pelayanan dan Lokasi dalam mempengaruhi Kepuasan Konsumen Pada Kopi Nako Kota Wisata.

## **1.4 Manfaat Penelitian**

Adapun manfaat dari penelitian ini

1. Bagi Peneliti, Menambah wawasan serta pengetahuan peneliti dalam strategi pemasaran pada umumnya dan tentang perilaku pengunjung khususnya.

2. Bagi Pemilik *Cafe*, Sebagai bahan masukan dalam memahami dan meningkatkan kepuasan konsumen.
3. Bagi Konsumen, Penelitian ini diharapkan dapat menambah wawasan konsumen tentang strategi bisnis dan dengan adanya penelitian ini dapat menambah kepuasan konsumen Pada Kopi Nako Kota Wisata.

### **1.5 Batasan Masalah**

Berdasarkan uraian diatas maka peneliti membatasi permasalahan yang akan di kaji agar lebih fokus dan lebih spesifik, sehingga di peroleh kesimpulan yang terarah pada aspek yang akan di teliti, maka peneliti membatasi masalah yang akan di teliti yaitu kepada seluruh konsumen kopi nako kota wisata. Adapun batasannya sebagai berikut:

1. Kualitas Pelayanan yang akan di teliti mengenai tangible (Bukti fisik), Reability (keandalan), Responsivencess (Daya Tanggap), Assurance (Jaminan) dan Empaty.
2. Lokasi yang akan di teliti mengenai Akses, Visibilitas, Tempat parkir yang luas, Ekspansi, dan Lingkungan

### **1.6 Sistematika Penulisan**

**BAB I** Pendahuluan berisi uraian hal-hal yang melatar belakang alasan penulis mengambil tema mengenai Pengaruh kualitas Pelayanan dan Lokasi Terhadap Kepuasan Pembeli Pada Kopi Nako Kota Wisata, selain itu penulis menguraikan tujuan serta manfaat dan penelitian ini.

**BAB II** Tinjauan pustaka memaparkan mengenai teori-teori yang berkaitan dengan tema skripsi yang diangkat, selain itu juga menampilkan penelitian-penelitian terdahulu dengan tema dan variabel yang berkaitan sehingga dapat dijadikan acuan atau landasan.

- BAB III** Metode penelitian berisi mengenai penjelasan atau variabel (definisi operasional variabel), penjelasan mengenai jenis data dan darimana sumber data didapatkan, mengenai metode pengumpulan data dan bagaimana metode yang digunakan untuk menganalisis data.
- BAB IV** Analisis data dan pembahasan Pada bab ini berisi tentang profil objek penelitian, pengujian, dan hasil analisis data, pembahasan hasil analisis, dan jawaban atas pertanyaan-pertanyaan yang disebutkan dalam pokok permasalahan.
- BAB V** Kesimpulan, keterbatasan Penelitian, dan saran. pada bab ini membahas tentang kesimpulan dari penelitian yang dilakukan, keterbatasan dari penelitian, saran dari hasil penelitian yang didapat.

