

PENDAHULUAN

1.1.Latar Belakang

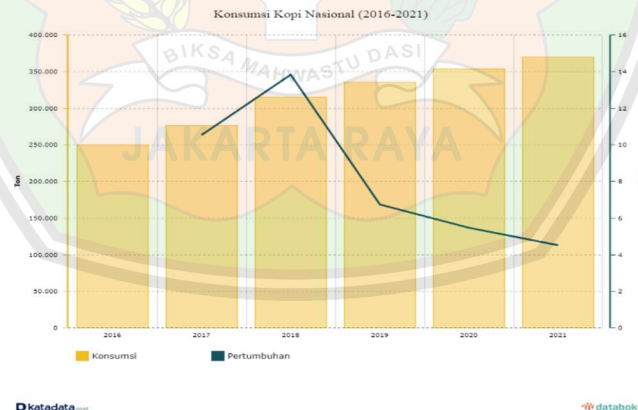
Di zaman yang serba modern ini menciptakan peluang besar bagi para pelaku usaha untuk membuka bisnis. Banyak yang dapat dilakukan para pelaku usaha untuk menciptakan atau mencari peluang bisnis salah satu nya dengan memahami perkembangan kebutuhan masyarakat yang setiap zaman berubah. Produsen harus mencari tahu kebutuhan apa saja yang sedang dibutuhkan konsumen saat ini dan jadikan hal itu sebagai patokan dalam menciptakan bisnis baru. Dikarenakan semakin banyak usaha baru yang sejenis maka semakin tinggi pula tingkat persaingannya antar kompetitor, maka dari itu pelaku usaha dituntut untuk memberikan strategi yang terbaik dalam memenangkan hati konsumennya. Menentukan harga yang terjangkau serta memberikan Kualitas produk dan kualitas pelayanan yang terbaik, kini menjadi hal yang sangat penting bagi sebuah usaha jika usaha nya ingin menang dari para kompetitornya sehingga terciptalah kepuasan konsumen serta terbentuk hubungan yang baik dengan para konsumennya.

Kepuasan konsumen menjadi faktor yang sangat penting dalam perkembangan sebuah usaha. Dengan terciptanya kepuasan konsumen membuat citra usaha menjadi semakin baik dan meningkatkan kepercayaan konsumen terhadap usaha dan juga pemenuhan atas kepuasan konsumen menjadi hal yang penting dikarenakan kepuasan konsumen merupakan strategi dalam bisnis jangka panjang serta mendorong agar suatu usaha semakin memenuhi apa yang akan menjadi kebutuhan para konsumen setianya, oleh karena itu pelaku usaha harus menemukan cara dalam mengatasi masalah tersebut sehingga konsumen menjadi puas.

Di era ini perkembangan *lifestyle* masyarakat mengalami perubahan, dikarenakan tingkat kesibukan semakin meningkat sehingga masyarakat membutuhkan tempat untuk bersantai atau melepas lelah selepas beraktivitas rutin seperti ngantor, sekolah, dan sebagainya. Banyak pilihan untuk tempat bersantai dan melepas lelah, namun kafe saat ini sangat digandrungi oleh masyarakat dikarenakan tempat yang nyaman dan

dapat menyegarkan pikiran sambil menikmati menu yang disediakan. Banyak kafe yang bermunculan di berbagai daerah khususnya di Kota Bekasi dan hal tersebut telah menjadi fenomena yang banyak dilihat saat ini. Berbagai-macam jenis tema dan tujuan yang diberikan masing-masing kafe seperti disediakan desain kafe yang unik, harga yang terjangkau, pertunjukan *live music*, menu yang beragam dan sebagainya menjadikan keunikan tersendiri bagi kafe tersebut sehingga memikat para konsumennya khususnya anak muda zaman sekarang.

Pada hakikatnya, kafe merupakan tempat untuk bertemu sanak sodara ataupun kerabat. Namun dikarenakan adanya perubahan lifestyle dimasyarakat khusus nya anak muda, kini kafe berubah menjadi tempat untuk nongkrong bersama kenalannya sambil meminum kopi. Kebiasaan meminum kopi sudah menjadi suatu kebiasaan bagi masyarakat Indonesia sejak zaman dahulu hingga saat ini volume penikmat kopi semakin meningkat beberapa tahun terakhir , hal tersebut dapat dilihat dari data yang disajikan Kementrian Pertanian:



Gambar 1. 1
nasional (2016-

Konsumsi kopi
2021)

Sumber :

Kementrian

Pertanian, 2018

Berdasarkan gambar 1.1 Pusat Data dan Sistem Informasi Pertanian Kementerian Pertanian konsumsi kopi nasional pada 2016 mencapai sekitar 250 ribu ton dan tumbuh 10,54% menjadi 276 ribu ton. Konsumsi kopi Indonesia sepanjang

periode 2016-2021 diprediksi tumbuh rata-rata 8,22%/tahun. Pada 2021, pasokan kopi diprediksi mencapai 795 ribu ton dengan konsumsi 370 ribu ton, sehingga terjadi surplus 425 ribu ton. Peningkatan konsumsi kopi dari tahun ke tahun menjadikan faktor kuat dalam perkembangan bisnis kedai kopi di Indonesia. Faktanya di Indonesia kini sudah banyak sekali kedai kopi yang bertebaran di berbagai daerah khususnya di Kota Bekasi. Hal tersebut yang menjadikan persaingan ketat antara kompetitor kedai kopi.

Ketatnya persaingan membuat para pemilik kedai kopi harus bisa memenangkan hati para calon konsumen maupun konsumennya sehingga pemilik kedai kopi perlu memahami perilaku konsumen dan faktor apa saja yang mempengaruhi kepuasan konsumen demi mempertahankan eksistensi nya ditengah gempuran persaingan seperti memberikan Harga, Kualitas Produk dan Kualitas pelayanan yang baik dan tepat. Salah satunya pada kedai kopi Tanaya yang terletak di kecamatan jatimulya kota Bekasi Timur.

Berdasarkan hasil wawancara yang telah dilakukan secara langsung kepada 15 konsumen tanaya coffee yang berada di Kota Bekasi terkait kepuasan konsumen, berikut hasil wawancara langsungnya:

NO	NAMA	PUAS/TIDAK PUAS	ALASAN
1	Ahmad Ilham	PUAS	Karena rasanya sangat enak dilidah saya dan cocok di lambung saya
2	Shintia Hanifa	PUAS	Karena harganya terbilang murah dikalangan mahasiswa
3	Dzulfikar Wahyu	PUAS	Karena adanya banyak varian rasa yang bisa saya rasain dan cukup enak
4	M. Yusuf	PUAS	Kasirnya terbilang ramah selama saya kesana
5	Laras Meidiarti	TIDAK PUAS	Tidak ada indoor jadi kalau hujan

			kehujanan kalau panas kepanasan
6	Aida Fitri Yani	TIDAK PUAS	Rasa caramel terlalu manis sehingga membuat mual
7	Aida Yuliana	TIDAK PUAS	Harga terbilang cukup mahal tidak sesuai dengan rasanya
8	Galih Wahyu Anggito	PUAS	Tempatnya enak dan modern jadi bagus untuk foto
9	Ahmad Saiful	PUAS	Cocok buat hangout sama temen
10	Ilham Dias	PUAS	Tempat nya mengusung tema industrial sehingga membuat nyaman dilihat
11	Arsy Riska Putri	TIDAK PUAS	Rasa kopinya berbeda2 kadang enak kadang nggak
12	Della Suginto	TIDAK PUAS	Perbanding es dan kopinya lebih banyak es nya sehingga sedikit kopinya
13	Fikri Hasin	TIDAK PUAS	Tidak ada wifi dikedai kopinya tidak seperti kedai kopi lainnya
14	Karina Muchsin	TIDAK PUAS	Pelayanannya dan fasilitasnya kurang memadai
15	Maharani Putri	TIDAK PUAS	Karena lahan parkir sangat sempit

Sumber : Wawancara 2022

Berdasarkan hasil wawancara tersebut menunjukkan bahwa 7 dari 15 orang menyatakan puas akan Harga, Kualitas Produk dan Kualitas pelayanan yang diberikan

tanaya coffee namun 8 orang lainnya tidak puas, maka dari itu penulis ingin mengetahui mengapa 8 orang tersebut tidak merasa puas terhadap tanaya coffee sehingga penulis melakukan observasi langsung pada Tanaya Coffee dan membandingkannya dengan coffee shop lainnya, berikut merupakan hasil perbandingan kedai kopi tersebut:

Tabel 1. 1 perbandingan harga tanaya coffee dengan beberapa coffee shop pesaing

Coffee Shop	Caramel latte	Taro
Tanaya Coffee	25.000	25.000
Little talk coffee	28.000	28.000
Djitoe coffee	20.000	18.000
Broker coffee	27.000	27.000

Tabel 1. 2 perbandingan kualitas produk pada produk minuman caramel latte dan taro milk antara tanaya coffee dengan kata kopi

Faktor pembanding	Tanaya Coffee	Kata Kopi
Rasa (produk caramel latte dan taro milk)	Terlalu manis sehingga membuat perut tidak nyaman ketika mengkonsumsinya	Rasanya pas tidak hambar dan tidak terlalu manis sehingga dapat dinikmati
Tekstur (produk taro milk)	Kental	Cair

Tabel 1. 3 perbandingan kualitas pelayanan antara kata kopi dan tanaya coffee

No	Faktor Pembanding	Tanaya Coffee	Kata kopi
1	Waktu Pemesanan	3-5 menit	1-3 menit
2	Fasilitas		

• Wi-fi	Tidak tersedia	Tersedia
• Jenis Tempat	Outdoor	Indoor dan Outdoor
• Lahan parkir	Sempit atau sedikit	Luas atau banyak

Berdasarkan hasil observasi tersebut terlihat bahwa harga yang ditawarkan tanaya coffee terbilang standar tidak terlalu mahal dan tidak terlalu murah, sedangkan untuk kualitas produk dan kualitas pelayanannya dikatakan belum baik jika dibandingkan dengan coffee shop pesaingnya yaitu Kata Kopi. Maka dari itu tanaya coffee perlu meningkatkan kualitas produk dan kualitas pelayanannya untuk menyesuaikan dengan harga yang telah diberikan demi menciptakan kepuasan para konsumennya. Dikarenakan harga, kualitas produk dan kualitas pelayanan merupakan faktor penting dalam menciptakan kepuasan konsumen.

Harga menjadi faktor penting dalam menciptakan kepuasan konsumen dikarenakan konsumen menaruh harapan pada apa yang telah mereka beli atau bayar, maka dari itu produk atau jasa yang dibeli harus sesuai dengan apa yang mereka harapkan sehingga dapat menciptakan rasa puas. Tak hanya harga namun kualitas produk juga menjadi faktor penting dalam menciptakan rasa puas.

Kualitas Produk menjadi faktor terpenting dalam menciptakan kepuasan konsumen dikarenakan ketika konsumen mendapatkan kualitas produk yang baik maka ia akan merasa senang atas ekpetasinya terhadap produk tersebut sesuai dengan apa yang diinginkannya. Apabila kualitas produk ditingkatkan, maka perilaku konsumen untuk melakukan pembelian juga akan meningkat serta dapat mempengaruhi kepuasan konsumen (Yazid, 2008:53) dalam penelitian (Maulidah et al., 2019). Faktor Dalam meningkatkan kualitas produk, produsen harus sering melakukan evaluasi perbaikan terhadap kualitas produknya, salah satunya dengan cara mendengarkan keluhan konsumen dan menerima saran konsumen. Dengan melakukan hal tersebut produsen jadi mengetahui kelebihan dan kekurangan dari produk yang dimilikinya.

Selain Kualitas Produk, ada hal yang tak kalah penting juga dalam menciptakan Kepuasan Konsumen yaitu Kualitas Pelayanan. Adisucipto (2010:187) menyatakan bahwa, konsumen membangun sebuah harapan terhadap pelayanan dari suatu jasa. Karena hal itu konsumen jadi membuat perbandingan antara pelayanan yang diekspetasikan dengan pelayanan yang disajikan. Jika pelayanan yang diberikan baik maka akan memenuhi ekspektasi si konsumen sehingga membuat pelanggan akan merasa puas akan pelayanannya, namun sebaliknya jika pelayanan yang diberikan tidak baik dan tidak sesuai ekspektasi konsumen maka konsumen itu akan merasa kecewa. Sehingga para pelaku usaha benar-benar harus memperhatikan kualitas pelayanan yang akan diberikan kepada konsumen agar usaha dapat bersaing dengan para kompetitornya.

Berdasarkan data dan penjelasan diatas dapat disimpulkan mengapa penulis mengangkat judul ini sebagai penelitiannya dikarenakan perubahan lifestyle yang terjadi dimasyarakat saat ini menjadikan kedai kopi salah satu tempat favorit untuk nongkrong dan bersantai sehingga menciptakan pula persaingan sengit antar kompetitor dalam mempertahankan eksistensi kedai kopinya. Harga, Kualitas produk dan kualitas pelayanannya lah yang menjadi tolak ukur masyarakat dalam memilih kedai kopi. Tanaya coffee menjadi objek penelitian ini dikarenakan kedai kopi ini masih terbilang baru dan belum banyak masyarakat yang tahu sehingga penulis ingin mengetahui kepuasan konsumen yang dirasakan konsumen tanaya coffee yang dilihat melalui segi harga, kualitas produk dan kualitas pelayanan yang diberikan tanaya coffee apakah telah memenuhi harapan atau belum.

Penelitian terdahulu telah dilakukan oleh peneliti sebelumnya terkait pengaruh kualitas produk dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen seperti dalam penelitian (Maulidah et al., 2019). Hasil penelitiannya mengatakan bahwa semakin tinggi tingkat kualitas produk dan kualitas pelayanan maka konsumen akan merasa puas terhadap kinerja yang diberikan.

1.2. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang diatas maka rumusan masalah yang akan diteliti oleh penulis dalam penelitian ini, sebagai berikut:

- a. Apakah Harga mempengaruhi Kepuasan Konsumen pada Tanaya *coffee* di kota Bekasi Timur?
- b. Apakah Kualitas Produk mempengaruhi Kepuasan Konsumen pada Tanaya *coffee* di kota Bekasi Timur?
- c. Apakah Kualitas Pelayanan mempengaruhi Kepuasan Konsumen pada Tanaya *coffee* di kota Bekasi Timur?

1.3. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah diatas maka tujuan dari penelitian ini ialah:

- a. Untuk mengetahui apakah harga dapat mempengaruhi kepuasan konsumen pada Tanaya *coffee* di kota Bekasi Timur.
- b. Untuk mengetahui apakah kualitas produk dapat mempengaruhi kepuasan konsumen pada Tanaya *coffee* di kota Bekasi Timur.
- c. Untuk mengetahui apakah kualitas pelayanan dapat mempengaruhi kepuasan konsumen pada Tanaya *coffee* di kota Bekasi Timur.

1.4. Manfaat Penelitian

Penulis mengarapkan penelitan ini yang berjudul pengaruh kualitas produk dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen pada *coffee shop* tanaya dapat bermanfaat bukan hanya untuk penulis, akan tetapi untuk pihak-pihak lainnya. Berikut adalah pihak yang diharapkan dapat menerima manfaat dari penelitian ini:

1. Bagi pemilik usaha *coffee shop*

Diharapkan peneltian ini dapat menjadi bahan pertimbangan dalam mengembangkan usaha ditengah sengitnya persaingan dunia bisnis.

2. Bagi peneliti selanjutnya

Diharapkan penelitian ini dapat memberikan informasi dan wawasan terkait pengaruh kualitas produk dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen.

1.5. Batasan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah dibuat, penulis membatasi masalah supaya lebih terarah dan tidak keluar dari topik penelitian yang berfokus pada persepsi harga, kualitas produk dan pelayanan terhadap kepuasan konsumen *coffee shop* tanaya serta konsumen *coffee shop* Tanaya di kota bekasi timur akan menjadi responden dalam penelitian ini.

1.6. Sistematika Penulisan

Susunan dalam sistematika penulisan ini dilakukan secara berurutan oleh penulis dimaksudkan supaya mempermudah pembaca dalam memahami penyusunan penelitian ini, berikut merupakan susunan sistematika penulisan:

BAB I PENDAHULUAN

Bab ini membahas tentang latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian dan sistematika penulisan.

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

Bab ini membahas tentang pengertian berupa kutipan yang diambil dari jurnal atau buku yang berhubungan dengan penyusunan penelitian ini lalu kutipan tersebut dikembangkan oleh penulis.

BAB III METODOLOGI PENELITIAN

Bab ini membahas tentang desain penelitian, tahapan penelitian, konseptual penelitian, dan metode analisis data.

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

BAB V PENUTUP



