

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Seiring dengan berkembangnya zaman, saat ini meminum kopi telah menjadi sebuah gaya hidup baru dan merupakan bentuk dari proses pergaulan sosial di era modern. Secara umum, saat ini coffee shop sudah tidak menjadi tempat yang hanya digunakan untuk meminum kopi, namun juga telah berubah fungsi menjadi tempat yang sesuai dengan tujuan beberapa kelompok masyarakat tertentu seperti bertemu dengan rekan kerja, berkumpul, diskusi, atau bahkan sebagai tempat untuk rapat dan mengerjakan tugas bagi para mahasiswa (Pramita *et al.*, 2022). Industri makanan dan minuman di Indonesia mengalami pertumbuhan yang sangat pesat dalam beberapa dekade terakhir, terutama pada sektor minuman kopi siap saji.

Tren konsumsi kopi tidak lagi hanya berfokus pada kebutuhan akan kafein, tetapi telah bergeser menjadi gaya hidup, sarana bersosialisasi, dan bahkan identitas budaya, khususnya di kalangan milenial dan Gen Z (Saragih *et al.*, 2021). Dengan kata lain, minum kopi mengindikasikan adanya lifestyle baru bagi generasi milenial sehingga bisnis di bidang kopi memiliki peluang besar untuk eksis dalam kehidupan masyarakat Indonesia. Salah satu kedai kopi lokal yang berhasil mencuri perhatian masyarakat adalah Kopi Tuku.

Dikenal sebagai pelopor kopi susu kekinian dengan produknya yang terkenal, Es Kopi Susu Tetangga, Kopi Tuku berhasil menawarkan cita rasa otentik yang cocok dengan selera lokal namun tetap terjangkau. Sejak pertama kali didirikan pada tahun 2015, Kopi Tuku telah berkembang pesat dengan membuka banyak

cabang di Bekasi dan sekitarnya, Perkembangan industri kopi di Indonesia mengalami peningkatan signifikan dalam lima tahun terakhir.

Kualitas layanan merupakan segala tindakan yang dilakukan oleh perusahaan untuk memenuhi keinginan konsumen, yang harus dilakukan dengan kehati-hatian, kejujuran, kesiapan pelayanan, secara konsisten dan sesuai dengan kenyataan untuk menciptakan kualitas pelayanan yang baik (Putra & Suparna *et al.*, 2020). Kualitas produk dan kualitas layanan memiliki pengaruh positif terhadap loyalitas pelanggan di Kopi Tuku Harapan Indah. Kepuasan pelanggan berperan sebagai mediator dalam hubungan tersebut, yang berarti bahwa kualitas produk dan layanan yang baik akan meningkatkan kepuasan, yang pada gilirannya memperkuat loyalitas pelanggan (Gunawan *et al.*, 2022).

Kualitas produk merujuk pada kemampuan produk untuk memenuhi atau melampaui harapan konsumen, yang mencakup aspek-aspek seperti daya tahan, keandalan, dan kesesuaian dengan spesifikasi. Kualitas produk yang tinggi berkontribusi signifikan terhadap kepuasan pelanggan, yang selanjutnya memengaruhi loyalitas pelanggan. Kepuasan pelanggan dapat memediasi pengaruh kualitas produk terhadap loyalitas pelanggan. Penelitian oleh (Nurofik *et al.*, 2022) menyoroti bahwa kualitas layanan memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pelanggan, dengan kepuasan pelanggan sebagai variabel intervening.

Kepuasan pelanggan merupakan hasil dari evaluasi pelanggan terhadap pengalaman mereka dalam berinteraksi dengan produk dan layanan yang ditawarkan. Kepuasan yang tinggi dapat mendorong pelanggan untuk tetap setia

dan melakukan pembelian ulang. Menurut Langkeru *et al*, (2024), kepuasan pelanggan berperan sebagai variabel mediasi antara kualitas layanan dan produk terhadap loyalitas pelanggan.

Loyalitas pelanggan Merupakan komitmen yang dipegang teguh untuk membeli kembali atau mendukung produk/layanan yang disukai secara konsisten di masa depan sehingga menyebabkan pembelian merek yang sama berulang. Zhang *et al*. (2021) menyarankan bahwa pelanggan mengembangkan sikap positif tentang produk dan layanan dari waktu ke waktu, untuk meningkatkan loyalitas pelanggan, Loyalitas juga komitmen teguh untuk mendukung kualitas layanan dan kualitas produk. Loyalitas pelanggan merupakan aspek krusial dalam keberlangsungan bisnis. Pelanggan yang loyal cenderung melakukan pembelian ulang dan merekomendasikan produk kepada orang lain. Untuk mencapai loyalitas tersebut, perusahaan harus memastikan bahwa pelanggan merasa puas dengan produk dan layanan yang diberikan.

Di Kopi Tuku Harapan Indah, penting untuk memahami bagaimana kualitas layanan dan produk memengaruhi kepuasan dan loyalitas pelanggan. Meskipun Kopi Tuku telah dikenal dengan produk berkualitas dan layanan yang baik, persaingan yang ketat menuntut evaluasi dan peningkatan berkelanjutan. Dengan memahami hubungan antara variabel-variabel ini, Kopi Tuku dapat merancang strategi yang lebih efektif dalam mempertahankan dan meningkatkan loyalitas pelanggan.

Kopi Tuku Harapan Indah telah berhasil menarik perhatian pelanggan melalui produk inovatif dan layanan yang ramah. Namun, dengan semakin banyaknya pilihan kedai kopi di area tersebut, mempertahankan loyalitas pelanggan menjadi semakin menantang. Beberapa pelanggan mungkin mulai mencoba kedai kopi lain yang menawarkan produk atau layanan serupa. Di Kopi Tuku Harapan Indah, penting untuk memahami bagaimana kualitas layanan dan produk memengaruhi kepuasan dan loyalitas pelanggan. Meskipun Kopi Tuku telah dikenal dengan produk berkualitas dan layanan yang baik, persaingan yang ketat menuntut evaluasi dan peningkatan berkelanjutan.

Dengan memahami hubungan ini, Kopi Tuku dapat merancang strategi yang lebih efektif dalam mempertahankan dan meningkatkan loyalitas pelanggan. Kopi Tuku Harapan Indah, sebagai salah satu pelaku bisnis kopi yang berkembang, dalam judul “pengaruh kualitas layanan dan kualitas produk terhadap loyalitas pelanggan melalui kepuasan pelanggan sebagai variabel Intervening di kopi tuku harapan indah”

1.2 Rumusan Masalah

1. Apakah kualitas layanan berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan di Kopi Tuku Harapan Indah?
2. Apakah kualitas produk berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan di Kopi Tuku Harapan Indah?
3. Apakah kepuasan pelanggan berpengaruh terhadap loyalitas pelanggan di Kopi Tuku Harapan Indah?

4. Apakah kualitas produk berpengaruh terhadap loyalitas pelanggan melalui kepuasan pelanggan sebagai variabel intervening?

1.3 Tujuan Penelitian

1. Untuk Menganalisis Kualitas Layanan terhadap kepuasan pelanggan di kopi toko harapan indah
2. Untuk Menganalisis pengaruh kualitas produk terhadap kepuasan pelanggan di Kopi Toko Harapan Indah.
3. Untuk menganalisis Pengaruh Kepuasan Pelanggan terhadap loyalitas pelanggan di kopi toko harapan indah
4. Untuk Menganalisis pengaruh kualitas produk terhadap loyalitas pelanggan melalui kepuasan pelanggan sebagai variabel intervening.

1.4 Manfaat Penelitian

1. Memberikan kontribusi terhadap pengembangan ilmu pengetahuan, khususnya dalam bidang manajemen pemasaran, dengan menambahkan bukti empiris mengenai pengaruh kualitas layanan dan kualitas produk terhadap loyalitas pelanggan melalui kepuasan pelanggan sebagai variabel intervening.
2. Memahami pentingnya kepuasan pelanggan sebagai jembatan antara kualitas dan loyalitas, sehingga perusahaan tidak hanya fokus pada aspek fungsional, tetapi juga pada pengalaman pelanggan secara keseluruhan.
3. Memberikan strategi peningkatan kualitas layanan dan kualitas produk yang lebih efektif guna meningkatkan kepuasan dan loyalitas pelanggan.
4. Meningkatkan keterlibatan pelanggan melalui pendekatan yang lebih interaktif dan kolaboratif.

1.5 Sistematika Tugas Akhir

Berikut ini adalah sistematika penulisan pada penelitian ini :

BAB I PENDAHULUAN

Bab ini menjelaskan latar belakang masalah yang mendasari dilakukannya penelitian, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian (akademis, praktis, dan sosial), serta sistematika penulisan tugas akhir ini.

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

Kajian teoritis dan penelitian terdahulu yang relevan dengan topik penelitian. Teori-teori yang dibahas meliputi: 1. Teori Kualitas Layanan 2. Teori Kualitas Produk 3. Loyalitas Pelanggan

BAB III METODE PENELITIAN

Metode penelitian yang digunakan. Karena penelitian ini bersifat kuantitatif, 1. jenis penelitian 2. lokasi dan waktu penelitian 3. Populasi dan Sample 4. teknik pengumpulan data 5. Definisi Operasional Variabel 6. Teknik Analisis Data

BAB VI HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Bab ini menjelaskan tentang Deskripsi Responden, Statistik Deskriptif, Uji Validitas Dan Realibilitas, Uji Asumsi Klasik Dan Pembahasan Hasil Penelitian

BAB V KESIMPULAN

Bab Ini Menjelaskan Tentang Kesimpulan, Keterbatasan Penelitian Dan Saran