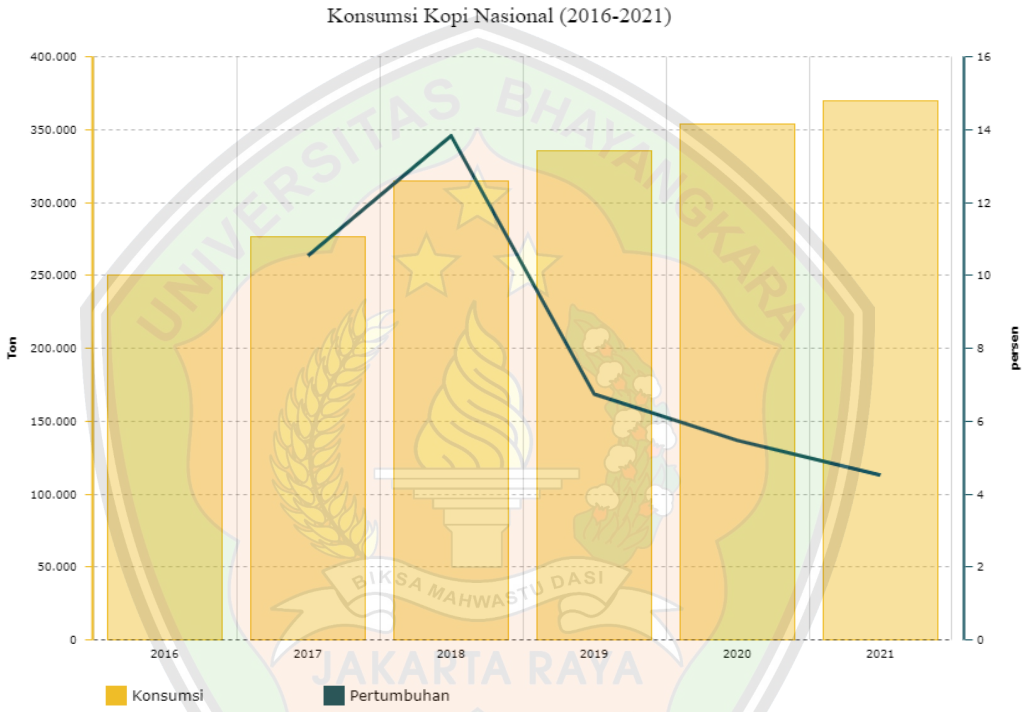
BAB I
PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Saat ini perkembangan kopi di Indonesia terus mengalami kemajuan yang cukup signifikan. Berdasarkan pusat data dan sistem informasi Pertanian Kementerian Pertanian konsumsi kopi nasional sepanjang tahun 2016 sampai 2021 mengalami kenaikan terus menerus.



Gambar 1.1 Statistik Konsumsi Kopi
Sumber : (Kementrian Pertanian, 2018)

Konsumsi kopi yang tinggi tersebut menjadi sebuah peluang bagi pelaku usaha untuk mengolahnya menjadi sebuah minuman olahan berbahan dasar kopi karena sudah menjadi sebuah kebiasaan atau gaya hidup bagi beberapa kalangan. Meningkatnya konsumsi kopi juga tidak terlepas dari gaya masyarakat urban yang gemar berkumpul. Dengan konsumsi kopi yang besar tersebut mengakibatkan banyaknya *coffee shop*. *Chairman Specialty Coffee Association of* Indonesia (SCAI) Syafrudin mengatakan "Kontribusi kedai kopi terhadap serapan kopi

produksi dalam negeri mencapai 2.530 dan lebih dari 10.000 cafe di Indonesia yang diprediksi masih akan terus tumbuh".

Selain tempat untuk menikmati kopi, banyak pengunjung menggunakan *coffee shop* sebagai tempat untuk mengerjakan tugas, rapat, bersantai menghilangkan kejenuhan dan untuk bercanda gurau berkumpul dengan teman maupun keluarga. *Coffee shop* tak hanya menawarkan kopi yang khas dan nikmat, tetapi juga menyediakan dekorasi dan suasana yang mengikuti trend yang sedang diminati oleh kaum milineal. Ditengah banyaknya *coffee shop* di Indonesia khususnya di kota besar seperti Bekasi, banyak merek-merek *coffee shop* internasional dengan merek yang sudah banyak dikenal kalangan masyarakat. Sehingga pebisnis lokal yang membuka bisnis *coffee shop* yang menjual kopi khas Indonesia dengan tema yang berbeda-beda untuk dapat bersaing dengan merek internasional.

Khususnya di kota Bekasi saat ini memiliki kedai kopi sampai 1.300 *outlet*, meskipun tidak menghasilkan kopi tetapi kota Bekasi mampu berinovasi dengan meracik kopi dari berbagai daerah lalu disajikan dengan kopi yang menarik. Produk kopi di cafe-cafe kota Bekasi juga tidak kalah dengan daerah lain. Penggiat kopi yang pada umumnya UMKM juga sangat antusias. Kegiatan UMKM kopi Bekasi ini mampu menyajikan ciri khas sendiri. "kalau Belitung disebut kota 1000 warung kopi, maka Bekasi bisa jadi kota 1001 warung kopi". (Perkebunan.id, 2020)

Dengan maraknya *coffee shop* internasional maupun lokal di Indonesia saat ini menyebabkan pilihan bagi konsumen untuk memilih *coffee shop* yang akan dikunjungi menjadi sangat beragam. Salah satunya yaitu Temu Kamu Coffee yang baru membuka cabang di Bekasi beralamatkan di Jl. Ir. H. Juanda No.167, Bekasi Jaya, Kec, Bekasi Timur, Kota Bekasi. Keunikan dari Temu Kamu Coffee ini memiliki dekorasi interior yang sangat *Instagramable* dengan konsep suasana pantai, sehingga sejak awal pembukaan Temu Kamu Coffee sudah ramai konsumen yang berkunjung.

Karena banyaknya pelaku usaha baru yang bermunculan dalam bidang usaha yang sejenis dan menghasilkan produk yang sama sehingga persaingan semakin

Pengaruh Harga.., Isfahani Ardianita, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, 2022

ketat. Maka pelaku usaha harus bisa membentuk konsumen loyal agar para usaha bisa bertahan dan berkembang. Kepuasan konsumen yang menciptakan loyalitas konsumen dapat terjadi karena pada harga kopi, minuman dan makanan yang sesuai dengan kualitas produk dan ada faktor lain misalnya lokasi yang strategis dan membuat nyaman atau karena mendapatkan pelayanan yang baik. Hal tersebut dapat mengetahui apa saja yang berpengaruh bagi konsumen Temu Kamu Coffee Bekasi untuk memutuskan menjadi konsumen loyal. Menurut Tjiptono dalam penelitian (Tamher et al., 2019) loyalitas pelanggan merupakan suatu hubungan antara perusahaan dan pelanggan di mana terciptanya suatu kepuasan sehingga memberikan dasar yang baik untuk melakukan suatu pembelian kembali terhadap barang yang sama dan membentuk suatu rekomendasi dari mulut ke mulut. Namun dalam 3 bulan terakhir ini Temu Kamu Coffee mengalami penurunan pengunjung, yang dapat kita lihat sebagai berikut:

Tabel 1.1 Jumlah Pengunjung Temu Kamu Coffee

Bulan	Jumlah Pengunjung
Januari 2022	1.247
Februari 2022	1.291
Maret 2022	1.140
April 2022	878
Mei 2022	866

Sumber : Temu Kamu Coffee Bekasi 2022

Dapat dilihat dari tabel diatas, Temu Kamu Coffee mengalami penurunan pengunjung selama 3 bulan terakhir dari bulan maret 2022 jumlah pengunjung mencapai 1.140 pengunjung, menurun dari bulan april ke mei menjadi 866 pengunjung. berarti sebagian konsumen yang telah berkunjung telah memutuskan untuk kembali lagi atau tidak.

Para konsumen yang memilih *coffee shop* sebagai tempat ngopi tidak hanya memperhatikan rasa kopi atau minuman dan makanan yang ditawarkan. Salah satunya harga, Menurut Kotler & Armstrong dalam penelitian (Sugiarsih Duki Saputri, 2019) harga merupakan sejumlah uang yang dibebankan terhadap suatu

Pengaruh Harga.., Isfahani Ardianita, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, 2022

produk atau jasa, atau jumlah dari nilai yang ditukar konsumen atas manfaat-manfaat karena memiliki atau menggunakan produk atau jasa tersebut. Melalui harga yang ditawarkan oleh Temu Kamu Coffee terbilang lebih murah dibandingkan dengan cafe sejenisnya yang berada di sekitar Temu Kamu Coffee :

Tabel 1.2 Perbandingan Harga Cafe

Menu	Harga			
	Temu Kamu Coffee	Kopi Bang Raden	Kopi Nako	Vogel Coffee
Kopi susu	Rp. 18.000	Rp. 20.000	Rp. 23.000	Rp. 28.000
Coffee latte	Rp. 22.000	Rp. 26.000	Rp. 25.000	Rp. 22.000
Vanilla Latte	Rp. 25.000	Rp. 28.000	Rp. 25.000	Rp. 28.000

Sumber : nesapedia.com 2022

Dapat dilihat dari tabel di atas, menu harga kopi yang sejenis ada di beberapa cafe diatas, Temu Kamu Coffee menjual kopi susu dengan harga Rp. 18.000 yang jika di bandingkan dengan harga kopi susu di tempat Kopi Bang Raden Rp. 20.000, di Kopi Nako Rp. 23.000 dan di Vogel Coffee Rp. 28.000. Dapat kita lihat bahwa dari sisi harga Temu Kamu Coffee lebih terjangkau harganya dari *coffee shop* lainnya yang berada di sekitar Temu Kamu Coffee. Hal ini memungkinkan dapat menarik target pasarnya untuk bersaing dan meningkatkan loyalitas konsumen.

Faktor lain yang dapat berpengaruh terhadap loyalitas konsumen yaitu Suasana *Cafe*. Menurut Levy dan Weitz dalam penelitian (Rorimpandey et al., 2017), suasana merupakan suatu rancangan dan suatu desain lingkungan melalui komunikasi visual, pencahayaan, warna, musik, dan penciuman untuk merangsang persepsi dan emosi dari pelanggan untuk memengaruhi perilaku pembelanjaan pelanggan. Pada bisnis *coffee shop* sangat penting memperhatikan suasana cafe, penataan ruangan yang nyaman, hiburan yang eklusif akan memberikan kepuasan konsumen yang tinggi. Temu Kamu Coffee ini memiliki dekorasi yang menarik dan

sangat *Instagramable* dengan menggunakan konsep pantai dengan suasana nyaman. Hal ini dibuktikan dengan adanya beberapa ulasan suasana konsumen yang telah berkunjung ke Temu Kamu Coffee dalam 3 bulan terakhir :

Tabel 1.3 Ulasan Google Suasana Temu Kamu Coffee

Nama	Ulasan Google Temu Kamu Coffee
Lufi Luthfiah	"Tempatnya bagus banget berasa di bali".
Adrian p	"V*ery recommended place for dinner, light meal, and hang out with friends in Bekasi area. Nice design and good vibes".*
Norman Yahya	"Bekasi rasa bali ada nya di sini, Cobain deh".
Angelina Theresia	"Tempatnya klo udh agak sore enak bgt adem, apalagi daerah payung".
Muhammad Athoze	"Super enak makanan minumannya, super nyaman, super ramah".
Agnesta	"Cozy place and good food".
Nyi Anisah	"Tempatnya cozy untuk bareng keluarga teman pasangan".
Danang Rizky Mahendra	"Salah satu tempat nongkrong estetik di kota Bekasi. Untuk harga level intermediate. Makanan dan minuman juga enak. Cocok buat nugas dan ada stop kontak".
Imam Arifiyansa	"Nice café at Bekasi area with a nice place, nice staff, nice ambient & also food. Highly recommended this place for dinner with your partner".
Riva Exell	"Saya suka tempat ini, bagus, rapi, luas parkirannya sy merekomendasikan untuk anda".

Sumber : Ulasan google Temu Kamu Coffee 2022

Berdasarkan ulasan diatas yang berasal dari Goggle Temu Kamu Coffee pada tahun 2022. Dapat dilihat 10 ulasan konsumen yang telah berkunjung, Temu Kamu Coffee memang memiliki suasana yang menarik dan nyaman. Sehingga dapat dikatakan bahwa suasana cafe di Temu Kamu Coffee baik.

Faktor lainnya yang mempengaruhi loyalitas konsumen yaitu kualitas pelayanan. Kualitas pelayanan menjadi salah satu hal bagian penting yang harus

diusahakan oleh setiap usaha dengan memberikan pelayanan yang terbaik kepada konsumen, sehingga membuat konsumen merasa puas terhadap pelayanan yang didapatkan dan otomatis konsumen akan setia terhadap tempat usaha tersebut. Menurut Tjiptono dalam penelitian (Sugiarsih Duki Saputri, 2019), kualitas pelayanan merupakan ukuran seberapa bagus tingkat layanan yang diberikan mampu sesuai dengan ekspektasi pelanggan. Berikut ulasan konsumen mengenai pelayanan yang didapatkan oleh konsumen yang telah berkunjung :

Tabel 1.4 Ulasan Google Pelayanan Temu Kamu Coffee

Nama	Ulasan Google Pelayanan Temu Kamu Coffee
Megawati Saleha	"Baru masuk aja vibes Bekasi-nya langsung hilang karena mata udah dimanjain banget sama pemandangan pantai, berasa di bali. nongkrong disini gak puas deh kalo Cuma sebentar, apalagi menu^2 yg ditawarin banyak banget sampai bingung pilihnya karena semua menu kekinian. Selain vibe dan menunya memuaskan, tentunya ada staff disini yg pelayanannya memuaskan, semuanya ramah, sigap & komunikatif yg bikin jadi lebih nyaman".
Novi Puji Astuti	"Tempatnya pinggir jalan gampang ditemuin, satpamnya ramah gercep, karyawannya baik ramah ramah, penyajian makanannya cepet, tempatnya nyaman bersih, makanan dan minuman nya enak".
Haqqi Chairu Ajry	"Karyawan nya yang sangat ramah-ramah, penyajiannya ga pake nunggu lama".
Shania Azzahra	"Udah dua kali kesini gak pernah bosen, makannya enak, staffnya ramah semua, walaupun rame makanan tetep cepet datengnya. Tempatnya juga baguuus.."
Abel Della	"Café ter pw di bekasi, adem banget tempatnya cocok buat nongkrong! Pelayanannya cepet bgt."
Iras Wati	"Ini sih tempatnya bagus banget, luas banget, mau bawa rombongan juga bisa.. udah gitu makanannya enak-enak lagi. Pelayanannya super baik.. kereeen deeeh."

Haryo Sucahyono	"Tempatnya cozy, enak buat makan dan hangout sama teman atau keluarga, serta servicenya memuaskan ditambah ada live music. Recommended lah".
Ardina Anggreini	"Pelayanannya cepet juga walau sedang rame...okelaaah".
Alvin Jonathan Lee	"Karyawannya ramah & sigap dari awal masuk, order, dll"
Marta Pera Sonata	"Tempatnya estetik, banyak tempat foto yang keren, makanannya enak, pelayanan ramah."

Sumber : Ulasan google Temu Kamu Coffee 2022

Berdasarkan ulasan di atas yang berasal dari Google Temu Kamu Coffee pada tahun 2022. dapat dilihat 10 ulasan 3 bulan terakhir mengenai kualitas pelayanan di Temu Kamu Coffee baik.

Temu Kamu Coffee memiliki harga yang lebih terjangkau dari cafe lain, mempunyai suasana cafe yang nyaman dan memberikan pelayanan yang baik terhadap konsumen. Namun tentu tidak menutup kemungkinan konsumen tersebut akan kembali menggunakan jasa perusahaan dan menjadi konsumen yang *loyal*. Hal tersebut dapat dilihat dari jumlah pengunjung Temu Kamu Coffee selama 3 bulan terakhir menurun. Oleh karena itu, penulis tertarik untuk melakukan penelitian lebih lanjut yang berjudul "Pengaruh Harga, Suasana Cafe dan Kualitas Pelayanan terhadap Loyalitas Konsumen pada Temu Kamu Coffee Bekasi".

1.2 Rumusan Permasalahan

Sesuai dengan latar belakang masalah, maka rumusan masalah dalam penelitian ini dapat ditarik sebagai berikut:

1. Apakah harga berpengaruh terhadap loyalitas konsumen di temu kamu coffee cabang bekasi?
2. Apakah suasana cafe berpengaruh terhadap loyalitas konsumen di temu kamu coffee cabang bekasi?

Pengaruh Harga.., Isfahani Ardianita, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, 2022

3. Apakah kualitas pelayanan berpengaruh terhadap loyalitas konsumen di temu kamu coffee cabang bekasi?
4. Apakah harga, suasana cafe dan kualitas pelayanan berpengaruh terhadap loyalitas konsumen di temu kamu coffee cabang bekasi?

1.3 Tujuan Penelitian

Setiap kegiatan penelitian pasti mempunyai tujuan. Dalam hal ini yang dimaksudkan sebagai pembuktian atau pengujian tentang kebenaran dari pengetahuan yang sudah ada, agar hasil penelitian yang dilakukan dapat memberi manfaat, baik bagi peneliti maupun bagi keperluan ilmiah. Dalam penelitian ini, tujuan yang akan di capai oleh peneliti sebagai berikut :

1. Untuk mengetahui pengaruh harga terhadap loyalitas konsumen pada Temu Kamu Coffee
2. Untuk mengetahui pengaruh suasana cafe terhadap loyalitas konsumen pada Temu Kamu Coffee
3. Untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap loyalitas konsumen pada Temu Kamu Coffee
4. Untuk mengetahui pengaruh harga, suasana cafe dan kualitas pelayanan terhadap loyalitas konsumen pada Temu Coffee

1.4 Manfaat Penelitian

Dengan adanya penelitian ini diharapkan ada manfaat yang dapat diambil bagi semua pihak yang berkepentingan. Hasil analisis yang diperoleh dalam penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat untuk:

1. Bagi Penulis

   Bermanfaat untuk pengajaran terhadap mata kuliah yang sudah di tempuh, dan penelitian ini digunakan untuk mengetahui tentang dasar-dasar variabel harga, suasana, dan kualitas pelayanan.
2. Bagi Akademis

   Memberikan informasi kepada pihak lain untuk melakukan penelitian lebih lanjut dan sebagai informasi bahan perbandingan bagi peneliti lain.
3. Bagi Pelaku Usaha

   Dari penelitian ini, pelaku usaha dapat memahami apa yang diinginkan konsumen terhadap suatu tempat usaha khususnya usaha *Coffee Shop*.

1.5 Batasan Masalah

Adapun batasan masalah penelitian ini yang akan diteliti sesuai dengan variabel, sebagai berikut :

1. Harga produk yang tersedia di Temu Kamu Coffee Bekasi.
2. Suasana cafe yang dimaksud merupakan fasilitas interior, eksterior, dan letak cafe.
3. Kualitas pelayanan karyawan Temu Kamu Coffee yang akan diteliti.
4. Loyalitas konsumen Temu Kamu yang telah berkunjung.

Sehingga apa yang diuraikan pada penelitian, tidak akan menyimpang dari permasalahan yang telah diidentifikasi.

Pengaruh Harga.., Isfahani Ardianita, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, 2022

1.6 Sistematika Penulisan

Untuk memberikan pemahaman yang lebih jelas tentang pembahasan dalam skripsi ini, maka penulis mengelompokan materi menjadi beberapa bab dengan sistematika penulisan sebagai berikut :

BAB I : PENDAHULUAN

Berisi tentang latar belakang masalah, rumusan permasalahan, tujuan penelitian, manfaat penelitian, batasan masalah, dan sistematika penulisan.

BAB II : TINJAUAN PUSTAKA

Berisi tentang ringkasan teori, kerangka teori atau kerangka pemikiran terkait dengan topik.

BAB III : METODOLOGI PENELITIAN

Berisi tentang desain penelitian, tahapan penelitian, model konseptual penelitian, operasionalisasi variabel, waktu dan tempat penelitian, metode pengambilan sampel, metode analisis data.

BAB IV : PEMBAHASAN

Menjelaskan hasil dari pengolahan data dan analisa peneliti.

BAB V : PENUTUP

Menjelaskan kesimpulan atas hasil penelitian yang dilakukan, serta saran yang didasarkan atas hasil penelitian.

Pengaruh Harga.., Isfahani Ardianita, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, 2022