

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Saat ini kopi di Indonesia mengalami perkembangan yang cukup signifikan, namun perkembangan yang sangat signifikan itu tidak luput dari kolonial Belanda yang lebih terdahulu memperkenalkan biji kopi di Indonesia pada tahun 1969. Belanda membawa benih kopi arabika lalu ditanamkan di pulau Jawa. Namun itu tidak berjalan baik dikarenakan pulau Jawa mengalami bencana alam. Beberapa daerah di Indonesia merupakan penghasil kopi terbaik di dunia seperti Sumatra utara memiliki kopi terkenal yaitu Sidikalang, Lampung menghasilkan jenis kopi robusta terbesar di Indonesia, Aceh memiliki kopi Gayo.

Saat ini kedai kopi atau coffee shop sangat diminati oleh pelaku usaha terutama di daerah Jakarta. Mulai dari orang tua, anak remaja yang berlomba – lomba ingin mendirikan *coffee shop*. Dikarenakan jenis usaha yang sangat menjanjikan, oleh sebab itu pendiri usaha diuntut kreatif dan inovatif dalam memilih konsep, Menu yang di sajikan, dan pastinya lokasi sekitar.

Masyarakat khususnya di Jakarta melihat bahwa pertumbuhan *coffee shop* memiliki peningkatan yang terus bertambah di setiap tahunnya. *International Coffee Organization* mencatat bahwasannya peningkatan yang meminum kopi mencapai 8% di Indonesia. Hal ini yang sangat mendorong masyarakat dari berbagai macam golongan berlomba – lomba membuka usaha *coffee shop* baik dari mengerti kopi sampai yang tidak sama sekali. (kopikini.com, 2016)

Dalam perkembangan *coffee shop* agar dapat menarik peminat pelanggan pun dapat dengan cara lebih mengembangkan menu - menu yang sedang hits di jaman sekarang ini dan tidak luput juga dengan penetapan harga yang kompetitif pada suatu produk merupakan hal yang penting. Penetapan harga sangat mempengaruhi puas atau tidaknya pelanggan dalam membeli suatu produk dan banyaknya permintaan

produk tersebut. Biasanya harga yang relative murah akan membuat pelanggan tertarik untuk membeli produk dan menciptakan kepuasan.

Coffe shop yang ada di Jakarta berbagai macam jenisnya. Ada yang franchise dan ada juga yang menggunakan konsep dari ownernya itu sendiri. Usaha berbentuk franchise adalah jenis usaha khusus yang dimiliki perorangan yang memiliki ciri khas dan sudah mendapatkan keuntungan dari usaha tersebut lalu dapat dimiliki lagi dengan orang lain jika membeli nama dari jenis usaha franchise itu sendiri. Maka dari itu jika ingin mempunyai jenis usaha franchise cukup merogoh kocek yang sangat banyak. Tapi tidak dapat dipungkiri jika usaha yang berjenis franchise dapat sangat menguntungkan karena sudah banyak dikenal masyarakat.

Kopi lain hati merupakan salah satu usaha yang berjenis Franchise. Pada awalnya yang mendirikan kopi lain hati adalah artis Ririn Ekawati di daerah kemang, Jakarta Selatan didirikan pada awal November 2019. Awal mula Ririn Ekawati mendirikan usaha kopi ini dikarenakan beliau mengkonsumsi kopi setiap hari dan menjadikan hal tersebut sebagai gaya hidup. Lalu ia melihat peluang bisnis perkembangan kopi dan menjadikan Ririn membuka *coffe shop* yang bernama Kopi Lain Hati. Dan sekarang *coffe shop* Lain Hati sudah sangat banyak memiliki cabang yang tersebar di Indonesia. (<https://www.tribunnews.com/seleb/2019/11/23/cerita-ririn-ekawati>)

Dalam perkembangan *coffe shop* juga agar dapat menarik peminat pelanggan pun dapat dengan cara lebih mengembangkan menu menu yang sedang hits di jaman sekarang ini namun tidak luput juga dengan penetapan harga yang kompetitif pada suatu produk merupakan hal yang penting. Penetapan harga sangat mempengaruhi puas atau tidaknya pelanggan dalam membeli suatu produk dan banyaknya permintaan produk tersebut. Selain mengutamakan harga dari menu yang ada, kualitas pelayanan dalam usaha pun patut diperhitungkan. Kualitas pelayanan yang dimaksud adalah bagaimana barista di *coffe shop* dalam melayani pelanggan dan bukan hanya itu, dapat dilihat juga dengan seperti apa barista tersebut dalam membuat kopi apakah sudah sesuai SOP yang ada di *coffe shop*. Karena kualitas

pelayanan pun dapat mempengaruhi kepuasan pelanggan yang datang ke *coffe shop* tersebut.

Kepuasan pelanggan merupakan referensi penting bagi perusahaan. Konsumen yang puas adalah konsumen yang akan berbagi kepuasan dengan produsen, lebih dari itu konsumen yang puas akan berbagi rasa dan pengalaman dengan konsumen lain. Dengan memberikan pelayanan yang baik, pelanggan akan merasa puas dan dari rasa puas ini pelanggan akan tetap loyal dengan pada bisnis yang digeluti tersebut. Dalam hal ini kualitas pelayanan dan kepuasan pelanggan merupakan konsep inti dari pemasaran. Dalam saat ini dunia persaingan yang ketat, kunci untuk keunggulan kompetitif yang berkelanjutan terletak dalam memberikan layanan berkualitas tinggi yang pada gilirannya akan menghasilkan pelanggan yang puas.

1.2 Perumusan Masalah

Berdasarkan uraian diatas maka masalah pokok penelitian yang dapat dirumuskan sebagai berikut:

1. Bagaimana tingkat kepuasan pelanggan dapat dipengaruhi oleh kualitas pelayanan di Kedai Kopi Lain Hati Rawamangun dengan menggunakan metode Servqual?
2. Bagaimana kualitas pelayanan yang diberikan terhadap kepuasan pelanggan oleh Kedai Kopi Lain Hati Rawamangun ditinjau dari Diagram Kartesius?
3. Faktor – faktor atau atribut pendukung kualitas pelayanan apa saja yang harus di perhatikan dan ditingkatkan di Kedai Kopi Lain Hati Rawamangun?

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan perumusan masalah yang telah ditentukan, maka tujuan penelitian ini adalah:

1. Untuk mengetahui tingkat kepuasan pelanggan atas kualitas pelayanan di Kedai Kopi Lain Hati Rawamangun dengan menggunakan metode Servqual.
2. Untuk mengetahui kualitas pelayanan atas kepuasan pelanggan yang diberikan oleh Kedai Kopi Lain Hati Rawamangun berdasarkan Diagram Kartesius.
3. Untuk mengetahui faktor atau atribut kualitas pelayanan apa saja yang harus diperhatikan dan ditingkatkan di Kedai Kopi Lain Hati Rawamangun.

1.4 Manfaat Penelitian

melihat tujuan penelitian yang disampaikan diatas, peneliti berharap agar penelitian ini dapat memberikan manfaat:

1. Untuk bahan pembelajaran dan sebagai pengaplikasian teori – teori secara langsung yang telah didapat selama perkuliahan.
2. Sebagai bahan masukan maupun pertimbangan bagi pihak – pihak yang ingin membuka usaha seperti *coffe shop* agar dapat lebih memperhatikan pelayanan yang diberikan terhadap kepuasan pelanggan *coffe shop* tersebut.
3. Hasil penelitian ini diharapkan menambah wawasan , informasi dan sebagai studi perbandingan terhadap masalah-masalah pemasaran pada umumnya serta konsep pelayanan dan kepuasan konsumen pada khususnya.
4. Hasil penelitian ini juga diharapkan dapat dijadikan sebagai bahan acuan untuk penelitian selanjutnya dengan Kedai yang sama atau bahkan tempat yang berbeda.