

BAB I

PENDAHULUAN

I.1 Latar Belakang

Perkembangan globalisasi yang semakin pesat dan modern memberikan dampak tersendiri terhadap perubahan perilaku masyarakat. Salah satunya adalah perubahan gaya hidup masyarakat di daerah perkotaan yang selalu mengikuti perkembangan dalam hal gaya hidup. Salah satu hal yang paling mencolok adalah banyaknya kafe-kafe di ibukota yang semakin menjamur, hal ini timbul dikarenakan para pelaku bisnis ingin memenuhi kebutuhan dan keinginan konsumennya berdasarkan sudut pandang gaya hidup. Gaya hidup seseorang saat ini misalnya gaya hidup mengkonsumsi kopi yang sangat meningkat.

Berdasarkan *kopikini.com* Wakil Ketua Asosiasi Eksportir Kopi Indonesia (AEKI) Moelyono Soesilo memproyeksikan, konsumsi kopi Indonesia dan negara-negara penghasil kopi lainnya akan meningkat dari 15% menjadi 25% pada tahun 2020 nanti. Tren peningkatan konsumsi kopi ini belum diimbangi dengan peningkatan produksi kopi dalam negeri. Saat ini, dengan jumlah penduduk 255 juta jiwa, Indonesia berada di tingkat konsumsi 4-5 juta karung per tahun, atau sekitar 300.000 ton. Angka ini kontras dengan Jepang yang meski tidak memproduksi kopi, tercatat menjadi 'negara tradisional pengonsumsi kopi' dengan tingkat konsumsi sebesar 7,5 juta karung per tahun, dengan jumlah penduduk 126 juta jiwa. Menurut Moelyono Soesilo, profil piramida penduduk yang didominasi kelompok muda yang dimiliki oleh Indonesia, potensi pertumbuhan minum kopi juga didukung oleh kondisi demografis masyarakat Indonesia yang mayoritas Muslim. "Muslim kan nggak minum alkohol. Ngumpul, ngobrol sama keluarga itu kan di kafe, resto," jelas Moelyono Soesilo, pada forum loka karya wirausaha (*entrepreneur workshop*), Jumat (30/9) lalu ". Itu yang akan dapat meningkatkan konsumsi.

Dengan meningkatnya gaya hidup mengkonsumsi kopi pada masyarakat berdampak terhadap persaingan kafe. Kafe dalam hal ini *coffeeshop* yang menjual kopi untuk memenuhi kebutuhan konsumen kopi yang semakin beragam. Perusahaan yang memenangkan persaingan serta mempertahankan produk perlu

memiliki kualitas produk yang terjamin dan layanan terbaik, sehingga akan tercipta sebuah kepuasan dari para pelanggan. Salah satu strategi yang dapat diterapkan oleh perusahaan adalah menjaga kepercayaan konsumen dengan menciptakan produk yang unggul dan memiliki kualitas terbaik sehingga akan menumbuhkan suatu nilai yang berbeda di mata para konsumen. Pada akhirnya pemilik kafe dituntut untuk selalu melakukan perubahan inovasi dan memberikan pelayanan yang terbaik kepada konsumen agar konsumen merasa puas terhadap kafe tersebut. Karena kualitas produk dan kualitas layanan merupakan faktor yang dapat mempengaruhi kepuasan pelanggan. Saat ini perhatian konsumen tidak hanya tertuju pada jenis makanan dan minuman saja, melainkan bagaimana konsep *atmosphere* kafe yang sengaja diciptakan agar konsumen dapat menikmati kopi pilihannya dengan berbagai aktivitas seperti bersantai melepas penat, berkumpul, bersosialisasi, dan juga dijadikan sebagai sarana untuk bertemu rekan bisnis ataupun melakukan pekerjaan, tugas-tugas kuliah bagi mahasiswa dan pelajar.

Salah satu kafe yang diminati oleh masyarakat Indonesia adalah Excelso Coffee. Excelso pertama dibuka pada bulan September 1991 di Plaza Indonesia, Jakarta, untuk mendukung merek kopi yang baru diciptakan oleh PT. Santos Jaya Abadi pada waktu itu, yaitu kopi Excelso. Kopi Excelso dibuat dan dipasarkan tetap dalam bentuk kopi biji dengan alasan: Memenuhi kebutuhan kopi kelas menengah ke atas dan menghapus *image* kopi campuran (kopi dicampur dengan jagung). Kopi dengan kualitas terbaik adalah masih berbentuk biji dan baru digiling apabila akan diseduh, sehingga benar-benar terjaga citarasanya. Kafe Excelso didirikan untuk mendukung pemasaran dan *image* yang hendak diciptakan untuk kopi Excelso. Dengan memilih pasar kelas menengah ke atas, maka kopi Excelso hanya dapat ditemui di supermarket tertentu dan di Kafe Excelso sendiri. Dengan adanya Kafe Excelso, maka masyarakat dapat menikmati kopi yang diseduh secara langsung begitu dipesan (digiling dan langsung diseduh didalam mesin), dengan kualitas kopi terbaik yang hanya terdapat di Kafe Excelso. Sejak didirikan sampai dengan saat ini, Excelso terus berkembang dalam jumlah gerai, konsep pelayanan, desain serta jenis kopi, makanan & minuman yang disajikan. Hal ini seiring dengan tuntutan masyarakat yang telah menjadikan kopi sebagai bagian dari gaya hidup. Jumlah gerai Excelso saat ini telah mencapai 126 buah gerai yang tersebar di lebih dari

30 kota di Indonesia. Untuk menangkap pasar yang lebih besar lagi, Kafe Excelso juga mengembangkan konsep pelayanannya disesuaikan dengan potensi lokasi yang ada serta daya beli masyarakat sekitarnya. Konsep pelayanan ini adalah : Kopi, Kopi dan Kopi Apapun konsep yang dijalankan, kopi tetap merupakan menu utama di Excelso. Kunjungi de'Excelso atau Kafe Excelso, maka beragam pilihan kopi dapat anda temui pada halaman-halaman pertama buku menu.

Lebih lanjut penelitian yang dilakukan oleh Tagor M.P. Panjaitan (2012) "Pengaruh harga, kualitas produk, tempat dan kualitas layanan terhadap kepuasan konsumen (Studi kasus restoran simpang raya BSD)" menyatakan bahwa, produk dan kualitas layanan memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen sedangkan harga dan tempat tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen. Hal tersebut tidak sejalan dengan jurnal yang berjudul "Pengaruh kualitas pelayanan, kualitas produk dan evaluasi harga terhadap kepuasan pelanggan *Quick Chicken* Jl. Dharmahusada, Surabaya" menurut Tony Suyoto menyatakan bahwa, kualitas pelayanan dan evaluasi harga berpengaruh positif terhadap kepuasan pelanggan kemudian kualitas produk tidak berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan *Quick Chicken*.

Namun pada jurnal yang berjudul "Pengaruh store atmosphere terhadap keputusan pembelian dan kepuasan pelanggan (Studi pada Monopoli *Café and Resto* Soekarno Hatta Malang)" Lily Harlina Putri, dkk (2014) menyatakan bahwa, variabel *store atmosphere* berpengaruh signifikan terhadap variabel keputusan pembelian tetapi tidak berpengaruh signifikan terhadap variabel kepuasan pelanggan, sedangkan variabel keputusan pembelian berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Menurut jurnal Professor Daniel Petzer & Dr Nedia Mackay (2014) yang berjudul "*Dining atmospherics and food and service quality as predictors of customer satisfaction at sit-down restaurants*" menyatakan bahwa, kualitas makanan diikuti dengan kualitas layanan dan suasana ruang makan masing-masing, semua terbukti secara signifikan mempengaruhi kepuasan pelanggan di *sit-down restaurants*.

Berdasarkan fenomena secara empiris maupun secara teoritis diperoleh perbedaan hasil antara kualitas produk, kualitas layanan dan suasana toko terhadap kepuasan pelanggan. Dengan adanya perbedaan pendapat tersebut maka peneliti

ingin melakukan penelitian terkait dengan “Pengaruh Kualitas Produk, Kualitas Layanan, dan Suasana Toko terhadap Kepuasan Pelanggan Kafe Excelso Mall Bintaro Xchange”.

I.2 Perumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan diatas, maka perumusan masalah penelitian ini adalah sebagai berikut:

- a. Apakah terdapat pengaruh antara Kualitas Produk terhadap Kepuasan Pelanggan.
- b. Apakah terdapat pengaruh Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Pelanggan.
- c. Apakah terdapat pengaruh Suasana Toko terhadap Kepuasan Pelanggan.

I.3 Tujuan Penelitian

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

- a. Untuk membuktikan dan menganalisis pengaruh Kualitas Produk terhadap Kepuasan Pelanggan.
- b. Untuk membuktikan dan menganalisis pengaruh Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Pelanggan.
- c. Untuk membuktikan dan menganalisis pengaruh Suasana Toko terhadap Kepuasan Pelanggan.

I.4 Manfaat Penelitian

Dalam melakukan penelitian pasti memberikan manfaat. Adapun manfaat di dalam penelitian ini adalah :

- a. Bagi Teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan referensi untuk penelitian selanjutnya serta dapat memperluas pengetahuan mahasiswa/mahasiswi lainnya.

b. Bagi Praktis

Penelitian ini digunakan untuk melakukan pemikiran secara ilmiah dan menerapkan pengetahuan yang diperoleh pada saat perkuliahan

