

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Dewasa ini, kopi menjadi suatu komoditas yang sangat menjanjikan. Secara statistic, biji kopi dari Indonesia memiliki predikat penghasil kopi di dunia nomor empat. Dalam buku berjudul “*Coffee Obsession*”, karya Moldaver yang dirilis pada tahun 2014, ia mengatakan bahwa biji kopi dari Indonesia menguasai pasar dunia sekitar 7% dari total *demand*. Dari hasil panen kopi dalam negeri yang kian meningkat seiring berjalannya waktu, maka mulai terciptalah budaya “ngopi” yang semakin tidak asing terdengar.

Pada masa kini, *coffee shop* atau dalam Bahasa Indonesia disebut juga Kedai Kopi tidak hanya menjadi tempat untuk minum kopi tetapi juga tempat untuk *hang out*, bekerja atau bahkan mengadakan pertemuan (Mustika, 2019). Kedai kopi telah menjadi trend bagi para penikmatnya, tidak hanya millennial tetapi juga dewasa. Meminum kopi menjadi trend bagi seluruh kalangan masyarakat baik menengah kebawah maupun atas (Litya, 2018).

Budaya meminum kopi yang telah menjadi bagian dari keseharian masyarakat di Indonesia terutama di Provinsi Daerah Istimewa Yogyakarta kemudian mempengaruhi pola dan kebiasaan tiap individu. Beberapa orang mengatakan bahwa kedai kopi kini menjadi rumah kedua pagi para *freelancer*, mahasiswa, pekerja kantoran, dan masih banyak lagi. Banyak yang memilih kedai kopi sebagai

tempat untuk bekerja dan mengerjakan berbagai hal. Biasanya kedai kopi dilengkapi oleh berbagai fasilitas seperti *WiFi*, kursi yang nyaman untuk berlama-lama, dan juga *plugin* sumber listrik bahkan tempat untuk merokok yang sedemikian rupa sehingga membuat pengunjung atau konsumen merasakan kenyamanan (Mustika, 2019).

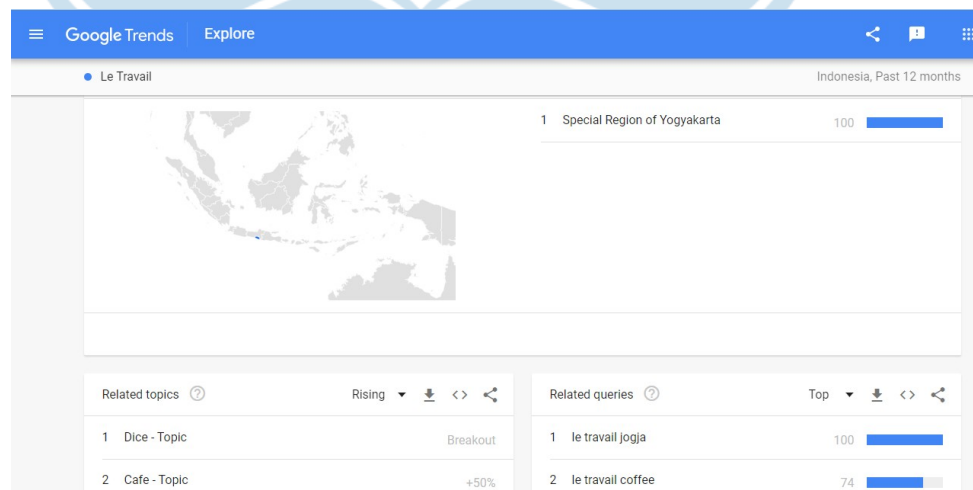
Budaya meminum kopi atau secara *familiar* mengopi atau lebih singkat lagi “ngopi” menjadi kebutuhan yang kian tidak terpisahkan. Melihat celah tersebut, para pengusaha pun mulai membuka usaha kedai kopi yang memenuhi keinginan dan kebutuhan konsumen khususnya di Yogyakarta. Daerah Istimewa Yogyakarta dinilai sebagai salah satu destinasi wisata yang diminati oleh wisatawan dan juga merupakan pusat kota Pendidikan di Indonesia. Banyaknya perguruan tinggi baik negeri maupun swasta dan keindahan alam dari gunung hingga pantai menjadikan Provinsi ini kaya akan sumber daya alam dan manusia yang kemudian menjadi *opportunity* yang menarik bagi para pengusaha.

Dengan semakin meningkatnya jumlah kedai kopi di Provinsi Daerah Istimewa Yogyakarta tentunya tidak sedikit pula yang hadir dengan tujuan memenuhi kebutuhan pasar seperti adanya fasilitas yang memadai. Daya saing dari industry kedai kopi ini sangat kompetitif dalam hal kepuasan konsumen yang memiliki banyak factor untuk sampai pada tingkat “kepuasan”. Faktor inilah kemudian yang membedakan antara kedai kopi satu dengan yang lainnya, memberikan warna dan karakteristik tersendiri sebagai penguat untuk konsumennya.

Salah satu yang menjadi pusat perhatian dalam industri kedai kopi di Yogyakarta adalah Le Travail Coffee. Menyajikan minuman kopi sejak tahun 2014 membuat nama *coffee shop* ini banyak diingat oleh masyarakat. Sebagai tempat minum kopi, negosiasi, bekerja, *hang-out*, bahkan seringkali disebut rumah kedua bagi sebagian orang. Kedai kopi ini memiliki tujuan untuk memberikan pengalaman minum kopi yang menyenangkan dan memberikan *ambience* toko yang nyaman.

Berdasarkan data dari google trends, menyebutkan juga bahwa Le Travail Coffee menjadi pencarian lebih dari 50% yang dilakukan oleh masyarakat di Yogyakarta. Hal ini mengindikasikan jika Le Travail Coffee menjadi salah satu kedai kopi dengan prosentase pengunjung yang tidak sedikit dan banyak dicari.

Gambar 1.1
Hasil Pencarian Le Travail Berdasarkan Google Trends



Sumber: Google Trends, 2022

Banyaknya kedai kopi di Yogyakarta membuat persaingan semakin kompetitif, untuk tetap bertahan dan *sustain* dalam industri ini diperlukan loyalitas pelanggan yang kemudian membantu kedai kopi untuk terus bertahan seiring perkembangan zaman. Sulibhavi dan Shivashankar (2017) mengemukakan bahwa agar tetap kompetitif dalam suatu toko, dibutuhkan pelanggan yang loyal karena cenderung melakukan pembelian ulang, yang dapat menghasilkan penjualan yang berkelanjutan, sehingga dianggap sebagai aset yang baik untuk keberlangsungan toko. Selanjutnya, untuk memenangkan persaingan dengan memperoleh pelanggan setia, manajer toko perlu meningkatkan kualitas pengalaman atau layanan, karena kualitas layanan yang baik mempengaruhi kepuasan pelanggan dan loyalitas pelanggan ke toko (Keshavarz et al. , 2016; Pratminingsih et al., 2018), dan pengaruh *store atmosphere* terhadap Kepuasan pelanggan.

Kewajaran harga juga sering menjadi pertimbangan bagi pelanggan, karena harga suatu produk atau jasa mempengaruhi kepuasan pelanggan (Githiri, 2018; Hanaysha, 2016). Dalam usaha tercapainya suatu kepuasan pelanggan, biasanya ada faktor yang memengaruhi seperti kualitas layanan, *atmosphere store*, juga kewajaran harga.

Berdasarkan uraian diatas, penulis tertarik untuk mengetahui apa saja yang menjadi faktor yang mempengaruhi kepuasan pelanggan di kedai kopi Le Travail, dengan menyertakan kualitas layanan, suasana toko, dan juga kewajaran harga menjadi variabel, maka diajukan penelitian dengan judul “**Analisis Faktor -**

Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Pelanggan Di Le Travail Coffee Yogyakarta”.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan diatas, maka perumusan masalah yaitu:

1. Apakah kualitas layanan mempengaruhi kepuasan pelanggan di Le Travail Coffee Yogyakarta ?
2. Apakah suasana toko mempengaruhi kepuasan pelanggan di Le Travail Coffee Yogyakarta ?
3. Apakah kewajaran harga mempengaruhi kepuasan pelanggan di Le Travail Coffee Yogyakarta ?

1.3 Batasan Masalah

Agar penelitian tidak lewat terlalu jauh dan permasalahan lebih terfokus, maka peneliti membatasi ruang lingkup penelitian sebagai berikut:

1. Penelitian ini merupakan modifikasi dengan perubahan metode penelitian dari jurnal internasional berjudul “*Understanding Customer Loyalty in the Coffee Shop Industry (A survey in Jakarta, Indonesia)*” yang ditulis oleh Prameswari Purnamadewi Dhisasmito dan Suresh Kumar. Studi tersebut dilakukan di Jakarta, Indonesia dan menyimpulkan bahwa hubungan antara kualitas layanan, keadilan harga,

suasana toko dan loyalitas. Store atmosphere memiliki korelasi yang tinggi terhadap kepuasan, tetapi hanya kualitas pelayanan dan kewajaran harga yang berpengaruh signifikan terhadap kepuasan dan kepuasan imbalan yang mempengaruhi loyalitas. Penelitian ini juga mengungkapkan bahwa model loyalitas yang digunakan dalam industri kedai kopi khususnya di Indonesia didasarkan pada kualitas layanan yang dimediasi oleh kepuasan memiliki koefisien determinasi yang lebih baik dengan menambahkan kewajaran harga dan suasana toko. Namun, kualitas layanan masih menunjukkan prediktor tertinggi dibandingkan dengan kewajaran harga dan suasana toko. Supaya tidak menimbulkan plagiasi maka penulis memodifikasi dengan terbatas pada penelitian model kepuasan konsumen saja.

2. Kedua, studi ini hanya diadakan di Yogyakarta dengan titik fokus berada di Le Travail Coffee Yogyakarta dan bukan kedai kopi dengan brand lain.

1.4 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah diatas, maka tujuan penelitian ini dapat dituliskan sebagai berikut :

1. Untuk menganalisis kualitas layanan terhadap kepuasan pelanggan di Le Travail Coffee Yogyakarta
2. Untuk menganalisis suasana toko terhadap kepuasan pelanggan di Le Travail Coffee Yogyakarta

3. Untuk menganalisis kewajaran harga terhadap kepuasan pelanggan di Le Travail Coffee Yogyakarta

1.5 Manfaat Penelitian

Penelitian dan penyusunan skripsi ini diharapkan dapat memberikan manfaat sebagai berikut:

1. Bagi Pelaku Usaha

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan saran dan mendukung kedai kopi khususnya di Yogyakarta untuk memahami factor apa saja yang meningkatkan kepuasan pelanggan. Menambahkan wawasan dan pengetahuan untuk proses pengambilan keputusan strategi pemasaran yang lebih tepat untuk ditempuh manajemen untuk meningkatkan keuntungan penjualan.

2. Bagi Akademisi

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat berupa kerangka teoritis mengenai factor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pelanggan di Le Travail Coffee Yogyakarta.

1.6 Sistematika Penulisan

Bab I : Pendahuluan

Bab ini menjelaskan tentang latar belakang permasalahan, rumusan masalah, batasan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, dan sistematika penulisan.

Bab II : Landasan Teori

Bab ini berisikan tentang uraian teoritis yang digunakan sebagai dasar teori yang mendukung penelitian ini, penelitian terdahulu dan hipotesis.

Bab III : Metodologi Penelitian

Bab ini berisikan tentang metodologi yang digunakan dalam penelitian ini yang terdiri dari bentuk dan waktu penelitian, obyek dan subyek penelitian, populasi, sampel dan metode pengambilan sampel, metode pengumpulan data, metode pengukuran data, metode pengujian instrument dan metode analisis data.

Bab IV : Analisis Data

Bab ini membahas tentang analisis data dan pengujian terhadap jawaban responden dari kuesioner yang diberikan serta hasil yang didapatkan dalam penelitian ini.

Bab V : Penutup

Bab ini berisikan tentang kesimpulan, implikasi manajerial, saran yang penulis ajukan sebagai bahan pertimbangan yang nantinya diharapkan berguna bagi pihak-pihak berkepentingan.