

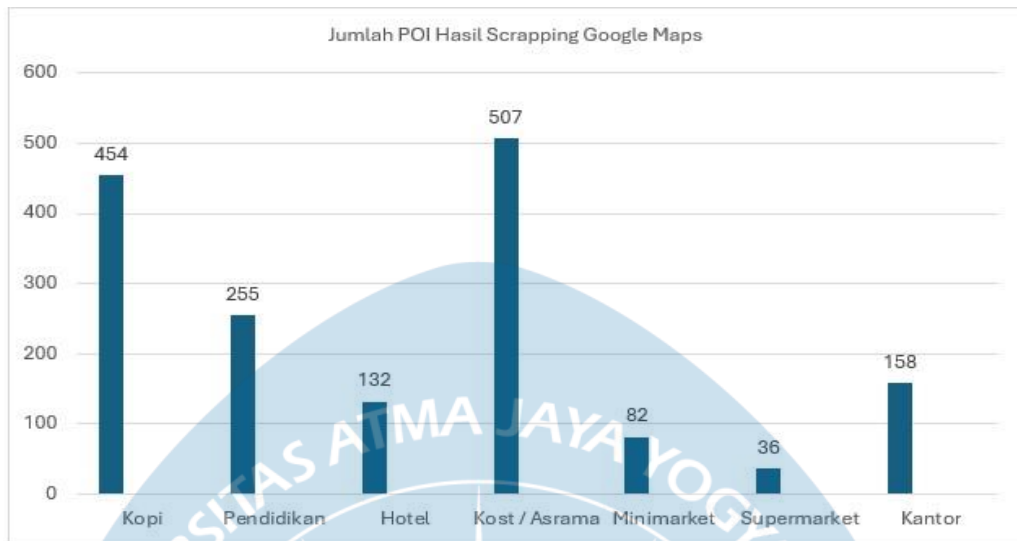
# **BAB 1**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

Kafe telah menjadi bagian integral dari kehidupan perkotaan modern, tidak hanya sebagai tempat untuk menikmati minuman dan makanan, tetapi juga sebagai pusat aktivitas sosial dan budaya. Seiring dengan perkembangan zaman, kafe telah mengalami evolusi dari sekadar tempat untuk minum kopi menjadi tempat yang menyediakan beragam minuman, makanan ringan, hingga makanan utama, serta menjadi platform untuk pertemuan informal, diskusi, dan bahkan pertunjukan seni (San et al., 2022). Melalui suasana yang nyaman dan estetika yang menarik, kafe sering kali menjadi tempat yang disukai untuk bekerja, bersantai, atau sekadar bertemu dengan teman. Keberadaan kafe tidak hanya memenuhi kebutuhan akan konsumsi makanan dan minuman, tetapi juga memainkan peran penting dalam membentuk identitas budaya dan sosial sebuah kota (Rafika & Yulhendri, 2020).

Di Indonesia, terutama di kota-kota besar, bisnis kafe mengalami pertumbuhan yang cepat saat ini. Semakin banyak pengusaha yang membuka kafe dengan konsep atau ide-ide yang beragam untuk menarik minat pelanggan dari berbagai latar belakang (Dhisasmito & Kumar, 2020). Yogyakarta sendiri memiliki potensi besar di kalangan mahasiswa, yang merupakan salah satu segmen pasar utamanya. Kota ini dikenal sebagai pusat pendidikan yang ramai dengan mahasiswa dari berbagai universitas lokal maupun internasional. Kafe tidak hanya menjadi tempat untuk bersantai dan berkumpul, tetapi juga menjadi ruang untuk belajar dan bekerja (Triandewo & Indiarso, 2021).



**Gambar 1.1. Grafik jumlah Scrapping Google Maps**

**Sumber: Datains Team (2022)**

Dari data yang terdapat dalam grafik di atas yang mencakup kafe, hotel, tempat pendidikan, kost/asrama, supermarket, minimarket dan kantor, terlihat bahwa kafe menduduki posisi kedua setelah kost/asrama dalam pencarian di Google Maps di Yogyakarta. Hal ini menggambarkan minat yang tinggi dari masyarakat ataupun pendatang untuk mengunjungi kafe di kota tersebut. Kemungkinan besar, hal ini disebabkan oleh tren gaya hidup yang semakin berkembang di mana kafe tidak hanya menjadi tempat untuk menikmati kopi atau minuman lainnya, tetapi juga menjadi tempat sosialisasi, bekerja, atau bersantai. Kafe di Yogyakarta mungkin menarik perhatian pengunjung dengan suasana yang unik, beragam menu, atau lokasi yang strategis, menjadikannya sebagai salah satu destinasi populer di kota tersebut. Menurut Rafika & Yulhendri (2020) semakin berkembangnya budaya kopi di Indonesia, kafe juga menarik minat mahasiswa untuk mengeksplorasi berbagai jenis kopi dan gaya menyeduhnya, menjadikan kafe sebagai bagian tak terpisahkan dari kehidupan kampus. Bahkan bagi mereka yang tidak begitu tertarik dengan menu makanan atau minuman, banyak yang memilih untuk mengunjungi kafe lokal hanya untuk menikmati lingkungan yang tenang dan damai.

Untuk bersaing di antara toko-toko, penting untuk memiliki pelanggan yang setia karena mereka cenderung melakukan pembelian berulang, yang dapat

menyebabkan penjualan yang konsisten dan berkelanjutan. Oleh karena itu, pelanggan yang loyal dianggap sebagai aset yang berharga bagi kelangsungan bisnis (Yaqub et al., 2019). Komitmen konsumen tercermin dalam pembelian berulang produk atau jasa di masa depan, meskipun terdapat faktor-faktor yang mempengaruhi mereka untuk mencoba produk atau jasa yang lain (Kotler, 2023). Hal ini membantu perusahaan dalam meningkatkan pangsa pasar mereka. San et al. (2022) menyatakan untuk berhasil bersaing dan memperoleh pelanggan yang setia, seorang manajer toko harus meningkatkan pengalaman berkualitas atau layanan yang unggul. Kualitas pelayanan yang prima dapat berdampak langsung pada kepuasan pelanggan serta membangun loyalitas terhadap toko tersebut.

Kualitas pelayanan mencerminkan bagaimana konsumen menilai dimensi-dimensi kualitas pelayanan, yang mencakup keandalan, yaitu kemampuan penyedia jasa dalam memenuhi janji-janji layanan; responsivitas, yakni kesediaan penyedia jasa untuk dengan cepat dan tepat merespons kebutuhan pelanggan; jaminan, yang menyangkut kemampuan perusahaan untuk membangun kepercayaan dan rasa aman pelanggan dengan kesan kejujuran dan keandalan dari penyedia jasa; empati, yang mencakup perhatian dan kepedulian terhadap pelanggan, seperti fasilitas akses yang mudah, komunikasi yang efektif, dan pemahaman terhadap kebutuhan pelanggan; serta bukti fisik, yang meliputi tampilan fisik fasilitas, peralatan yang digunakan, dan penampilan pegawai (Parasuraman et al., 1985). Selain kualitas pelayanan yang telah ditemukan menjadi faktor pendukung utama, beberapa studi menyimpulkan bahwa suasana di dalam toko juga memegang peranan kunci dalam membentuk pola loyalitas pelanggan (Effendy, 2019). Menurut Dhisasmito & Kumar (2020) harga yang dianggap wajar juga dapat menciptakan persepsi positif terhadap merek, meningkatkan kepercayaan pelanggan, dan memperkuat hubungan jangka panjang antara pelanggan dan perusahaan.

## **1.2 Rumusan Masalah**

Saat ini, terdapat banyak bisnis di sektor kafe dan coffee shop yang tumbuh dengan cepat, terutama di kota-kota besar seperti Yogyakarta. Dalam konteks persaingan bisnis yang semakin ketat dan dinamis, penelitian mengenai kualitas pelayanan, suasana tempat, dan kewajaran harga terhadap kepuasan pelanggan dan loyalitas pelanggan menjadi sangat penting. Melalui penelitian ini, peneliti berharap untuk memahami bagaimana faktor-faktor ini berkontribusi terhadap daya tarik pelanggan dan kemampuan bisnis untuk bertahan dan berkembang dalam jangka panjang. Berdasarkan uraian di atas maka dapat dirumuskan masalah sebagai berikut:

1. Apakah kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan di kafe Lestari Corner?
2. Apakah suasana tempat berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan di kafe Lestari Corner?
3. Apakah kewajaran harga berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan di kafe Lestari Corner?
4. Apakah kepuasan pelanggan berpengaruh terhadap loyalitas pelanggan di kafe Lestari Corner?

## **1.3 Tujuan Penelitian**

Berdasarkan rumusan masalah di atas, maka tujuan yang ingin dicapai dari penelitian ini adalah:

1. Menganalisis pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan di kafe Lestari Corner.
2. Menganalisis pengaruh suasana tempat terhadap kepuasan pelanggan di kafe Lestari Corner.
3. Menganalisis pengaruh kewajaran harga terhadap kepuasan pelanggan di kafe Lestari Corner.
4. Menganalisis pengaruh kepuasan pelanggan terhadap loyalitas pelanggan di kafe Lestari Corner.

## **1.4 Manfaat Penelitian**

### **a) Manfaat Teoritis**

Manfaat teoritis dari penelitian ini adalah mendalami pemahaman tentang faktor-faktor yang memengaruhi loyalitas pelanggan di sektor kafe dan coffee shop. Penelitian ini memiliki potensi untuk memberikan pemahaman baru tentang bagaimana kualitas layanan, suasana tempat, dan kebijakan harga memengaruhi perilaku konsumen melalui penyelidikan aspek-aspek tersebut. Secara teoritis, penelitian ini dapat memberikan sumbangan terhadap pengembangan teori manajemen dan pemasaran yang relevan dengan strategi mempertahankan pelanggan dan meningkatkan daya saing di industri tersebut. Selain itu, penelitian ini juga dapat memperkuat atau menguji kevalidan teori-teori yang sudah ada dalam konteks yang lebih spesifik. Sehingga, penelitian ini memiliki potensi untuk menjadi kontribusi penting dalam pengembangan pengetahuan di bidang manajemen bisnis dan pemasaran.

### **b) Manfaat Praktis**

Manfaat praktis dari penelitian ini adalah memberikan pedoman berharga bagi pengusaha kafe dan coffee shop untuk meningkatkan kepuasan dan kesetiaan pelanggan. Pemahaman yang lebih mendalam tentang faktor-faktor yang mempengaruhi loyalitas pelanggan, pemilik usaha dapat mengidentifikasi area-area di mana mereka dapat meningkatkan layanan, suasana toko, atau penetapan harga. Hal ini dapat membantu mereka mengembangkan strategi yang lebih efektif untuk mempertahankan pelanggan yang ada serta menarik pelanggan baru, yang pada akhirnya dapat meningkatkan pendapatan dan keuntungan bisnis mereka. Selain itu, hasil penelitian ini juga dapat memberikan wawasan yang berharga bagi praktisi bisnis lainnya di sektor perhotelan dan makanan minuman untuk meningkatkan praktik mereka dalam memberikan layanan yang berkualitas dan memenuhi kebutuhan pelanggan dengan lebih baik.

## **1.5 Sistematika Penulisan**

Untuk mempermudah pemahaman pembaca terhadap topik dalam penelitian ini, diperlukan penyusunan struktur yang terstruktur dengan baik. Oleh karena itu, pedoman penelitian ini disusun dalam format berikut ini:

### **BAB 1: Pendahuluan**

Bab ini mencakup uraian tentang konteks penelitian, pertanyaan-pertanyaan yang ingin dijawab, tujuan penelitian, manfaat penelitian, dan sistematika penulisan. Selain itu pada bab ini juga memberikan dasar yang kuat untuk memahami konteks, tujuan, dan ruang lingkup penelitian yang akan dilakukan, serta memberikan gambaran tentang apa yang akan dibahas dalam skripsi.

### **BAB II: Tinjauan Pustaka**

Bab ini berfokus pada peninjauan pustaka atau review literatur yang menyeluruh terkait dengan topik penelitian. Di dalamnya mencakup analisis terhadap berbagai teori yang berkaitan, hasil-hasil penelitian terdahulu, temuan-temuan yang signifikan, serta metode-metode pendekatan yang telah diterapkan dalam penelitian sebelumnya.

### **BAB III: Metodologi Penelitian**

Bab ini menjelaskan metode penelitian yang digunakan, termasuk desain penelitian, karakteristik populasi dan sampel, teknik pengumpulan data, serta prosedur analisis data yang diterapkan. Selain itu, bab ini juga membahas validitas dan reliabilitas instrumen yang digunakan.

### **BAB IV: Analisis Data**

Bab ini membahas tentang analisis data, hasil statistik deskriptif, hasil mean analisis per indikator variabel, analisis SEM-PLS, *outer model* SEM-PLS, *inner model* SEM-PLS, pengujian hipotesis, dan pembahasan.

### **BAB V: Kesimpulan**

Pada bab ini merupakan bagian yang memuat hasil dari penelitian yang telah dilakukan, yang disajikan dalam bentuk temuan utama dari analisis data, baik dalam bentuk table, grafik, maupun narasi. Di samping itu, bab ini juga memberikan

interpretasi terhadap hasil-hasil dengan merujuk kembali kepada pertanyaan penelitian yang diajukan sebelumnya. Selain itu pada bab v juga mencakup perbandingan hasil penelitian dengan temuan dari penelitian sebelumnya, serta pembahasan tentang implikasi praktis dan teoritis dari hasil penelitian.

