

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Kopi merupakan salah satu komoditas di dunia yang dibudidayakan lebih dari 50 negara. Sebelum kopi dapat diminum, kopi melalui proses yang panjang, yaitu dari pemanenan buah kopi yang sudah matang, bisa menggunakan mesin maupun menggunakan tenaga. Kemudian kopi di giling menggunakan mesin sampai menjadi berondolan, setelah itu kopi dicuci sampai bersih, lalu dikeringkan di bawah terik matahari sampai kopi kering. Proses selanjutnya kopi disangrai, setelah itu, biji kopi digiling atau dihaluskan menjadi bubuk dan dapat diminum.

Karena tingginya permintaan kopi baik masyarakat Indonesia maupun mancanegara, maka Coffee Shop Restu Bunda mendirikan sebuah Coffeeshop, dimana Coffeeshop tersebut dekat dengan kampus UNPRI dan Rumah Sakit Royal Prima. Dalam hal ini, Coffee Shop RESTU BUNDA menjadi tempat berkumpulnya dosen, karyawan, dan mahasiswa/i yang suka ngopi. Coffeeshop RESTU BUNDA memiliki fasilitas lengkap seperti AC, WiFi, kipas angin, serta ruang indoor dan outdoor yang dilengkapi dengan segala kebutuhan.

Jenis kopi yang sering di minati pelanggan di coffee Shop RESTU BUNDA adalah kopi gula aren, karena memiliki aroma yang lebih menyengat dan rasa yang lebih manis dibandingkan jenis kopi lainnya. Selain itu, terdapat banyak sekali pilihan kopi yang tersedia di Coffee Shop RESTU BUNDA, antara lain espresso, sanger, long black, cappuccino, coffee frappuccino, coffee latte, dan masih banyak lagi.

Harga adalah nilai uang yang ditentukan oleh perusahaan untuk membayar barang atau jasa yang diperdagangkan. Harga sangat di perhitungkan dalam pembelian biasanya pelanggan menyesuaikan dengan badjet yang ada. Pelanggan akan lebih memilih coffeeshop yang memiliki harga yang lebih murah, dan produk yang berkualitas atau suasana coffeeshop yang nyaman dan menyenangkan bagi pelanggan.

Pelayanan adalah tindakan atau upaya untuk memenuhi kebutuhan atau keinginan orang lain. Tak hanya tentang memberikam yanan produk, usaha ini juga melibatkan aspek-aspek seperti keramahan, perhatian, dan empati.

Kepuasan pelanggan merupakan kunci suksesnya sebuah bisnis. Pelanggan yang puas akan melakukan pembelian yang berulang-ulang (langganan), yang pada akhirnya akan meningkatkan pendapatan perusahaan

Berdasarkan latar belakang permasalahan yang diatas, maka penulis mencoba mengangkatnya kedalam judul skripsi dengan judul **“PENGARUH JENIS KOPI, HARGA DAN PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN DI COFFEE SHOP RESTU BUNDA KOTA MEDAN”**.

1.2. Identifikasi Masalah

Adapun indentifikasi masalah penelitian ini, yaitu:

1. Jenis Kopi berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan di Coffee Shop RESTU BUNDA KOTA MEDAN.
2. Harga berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan di Coffee Shop RESTU BUNDA KOTA MEDAN.
3. Pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan di Coffee Shop RESTU BUNDA KOTA MEDAN.
4. Pengaruh jenis kopi, harga dan pelayanan terhadap kepuasan pelanggan di Coffee Shop RESTU BUNDA KOTA MEDAN.

1.3 Perumusan Masalah

Adapun perumusan masalah pada penelitian ini, yaitu

1. Bagaimana pengaruh jenis Kopi terhadap kepuasan pelanggan di Coffee Shop RESTU BUNDA KOTA MEDAN?
2. Bagaimana pengaruh Harga terhadap kepuasan pelanggan di Coffee Shop RESTU BUNDA KOTA MEDAN?
3. Bagaimana pengaruh Pelayanan terhadap kepuasan pelanggan di Coffee Shop RESTU BUNDA KOTA MEDAN?
4. Bagaimana Pengaruh jenis kopi, harga dan pelayanan terhadap kepuasan pelanggan di Coffee Shop RESTU BUNDA KOTA MEDAN?

1.4 Tujuan Penelitian

Adapun tujuan penelitian ini adalah untuk:

1. Menguji dan menganalisis pengaruh jenis Kopi terhadap kepuasan pelanggan di Coffee Shop RESTU BUNDA KOTA MEDAN.
2. Menguji dan menganalisis pengaruh harga terhadap kepuasan pelanggan di Coffee Shop RESTU BUNDA KOTA MEDAN.
3. Menguji dan menganalisis pengaruh pelayanan terhadap kepuasan pelanggan di Coffee Shop RESTU BUNDA KOTA MEDAN.
4. Menguji dan menganalisis pengaruh jenis kopi, harga dan pelayanan terhadap kepuasan pelanggan di Coffee Shop RESTU BUNDA KOTA MEDAN.

1.5 Manfaat Penelitian

Adapun manfaat penelitian ini, yaitu:

1. Bagi peneliti, sebagai tambahan pengetahuan dan pengalaman dalam penelitian di Coffee Shop RESTU BUNDA KOTA MEDAN.
2. Bagi peneliti selanjutnya, sebagai bahan referensi dan peluang untuk melakukan riset dengan variabel yang berbeda.
3. Bagi perusahaan, sebagai masukan dalam memberikan fasilitas kenyamanan pelanggan yang meminum kopi di Coffee Shop RESTU BUNDA KOTA MEDAN.
4. Bagi Universitas Prima Indonesia, sebagai tambahan referensi dan daftar pustaka yang berguna di kampus UNPRI.

1.6 Teori Tentang Pengaruh Jenis Kopi

1.6.1 Defenisi Pengaruh Jenis Kopi

Menurut Saputra (2017:98) “Jenis Kopi adalah ada empat kopi yang terkenal yaitu, kopi robusta, kopi arabika, kopi leberika dan kopi eksela” .

1.6.2 Indikator Pengaruh Jenis Kopi

Menurut Pudji Raharo (2020:89) “Faktor yang mempengaruhi jenis kopi berkualitas merupakan suatu tantangan bagi pengusaha coffee shop” .

1. Jenis kopi
2. Pengelolaan Kopi
3. Kualitas Kopi

1.7 Teori Tentang Pengaruh Harga

1.7.1 Defenisi Pengaruh Harga

Menurut Arifin (2017:67) “Harga adalah kompensasi yang harus dibayar konsumen demi memperoleh produk barang atau jasa” .

1.7.2 Indikator Pengaruh Harga

Menurut Untoro (2020:46) “ Defenisi harga adalah kemampuan yang dimiliki suatu barang atau jasa yang dinyatakan dalam bentuk uang” .

1. Keterjangkauan harga
2. Kesesuaian harga dengan kualitas
3. Daya saing harga
4. Potongan harga

1.8 Teori tentang pengaruh pelayanan

1.8.1 Defenisi pengaruh pelayanan

Menurut Kotler (2019:85) “Pelayanan adalah setiap tindakan atau kegiatan yang dapat ditawarkan oleh satu pihak kepada pihak lain,yang pada dasarnya tidak berwujud dan tidak mengakibatkan kepemilikan apapun” .

1.8.2 Indikator pengaruh pelayanan

Menurut Moenir (2020:16) “Pelayanan adalah proses pemenuhan kebutuhan melalui aktivitas orang lain yang langsung” .

1. Bukti fisik
2. Reliabilitas
3. Daya tanggap
4. Empati pelayanan

1.9 Teori tentang kepuasan pelanggan

1.9.1 Defenisi pengaruh kepuasan pelanggan

Menurut Umar (2021:32) “ Kepuasan pelanggan adalah tingkat perasaan pelanggan setelah membandingkan antara apa yang diterima dan harapannya.”

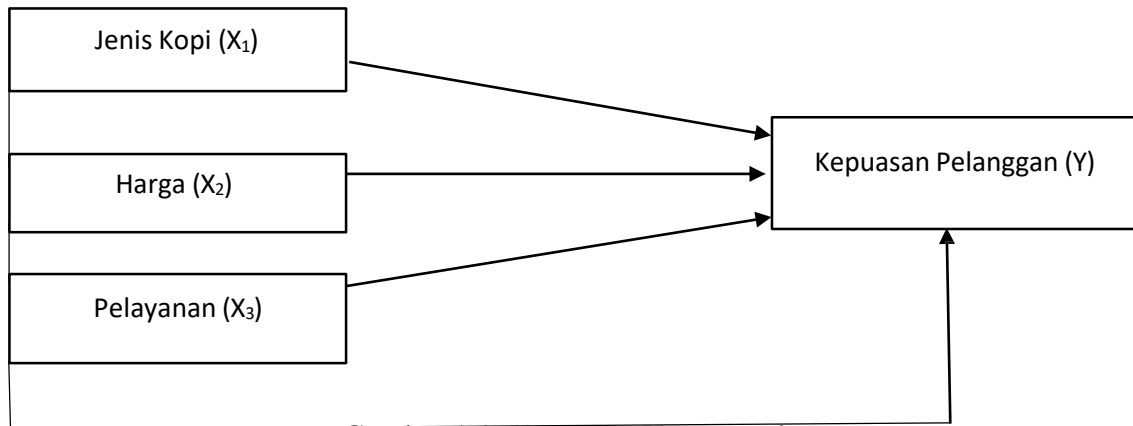
1.9.2 Indikator pengaruh kepuasan pelanggan

Menurut Oliver (2018:78) “Kepuasan pelanggan adalah pemenuhan yang menyenangkan, artinya konsumen merasa bahwa konsumsinya memenuhi suatu kebutuhan, keinginan, atau sebagainya dan pemenuhan tersebut menyenangkan”.

1. Kualitas Produk
2. Kualitas pelayanan
3. Harga produk

1.10 Kerangka Konseptual

Kerangka konseptual yang dapat digunakan sebagai berikut:



Gambar 1.1. Kerangka Konseptual

1.11 Hipotesis Penelitian

Menurut Sugiyono (2019:99) “Hipotesis diartikan sebagai jawaban sementara terhadap rumusan masalah peneliti” .

Berdasarkan latar belakang dan perumusan masalah serta kerangka pemikiran maka hipotesis dari penelitian ini, yaitu:

- H1: Jenis kopi berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan di Coffee Shop RESTU BUNDA KOTA MEDAN.
- H2: Harga berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan di Coffee Shop RESTU BUNDA KOTA MEDAN.
- H3: Pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan di Coffee Shop RESTU BUNDA KOTA MEDAN.
- H4: Jenis kopi, harga, pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan di Coffee Shop RESTU BUNDA KOTA MEDAN.