

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Coffee shop adalah suatu tempat berbagai macam kopi dan minuman non alkohol dengan menyediakan suasana santai, tempat yang nyaman, yang dilengkapi dengan berbagai fasilitas seperti musik, tv, ruang bacaan, koneksi internet serta desain interior yang menarik dan pelayanan yang ramah. Kata kafe sendiri berasal dari bahasa Perancis, Café, yang artinya kopi. Saat ini coffee shop mengalami pergeseran makna dan menyajikan suasana yang nyaman dengan fasilitas yang lengkap sehingga menjadi tempat yang tepat untuk bersantai dan menghilangkan penat.

Budaya minum kopi saat ini sudah menjadi trend yang baru di kalangan masyarakat. Karena tingginya permintaan kopi baik masyarakat Indonesia maupun mancanegara, maka Cofee Shop Jabu Hela mendirikan sebuah Coffeeshop, dimana Coffeeshop tersebut berada di kawasan rumah sakit Unpri. Cofee Shop JABU HELA menjadi tempat yang sangat tepat untuk berkumpulnya karyawan, customer dan pelanggan. Dalam hal ini Coffeeshop JABU HELA memiliki ruang fasilitas lengkap antara lain AC, WiFi, kipas angin, serta ruang indoor yang dilengkapi dengan segala kebutuhan.

Faktor Usia juga menjadi penentu banyaknya pelanggan Kafe JABU HELA. Karena tidak semua usia di sarankan mengonsumsi kopi seperti anak di bawah 18 tahun, akibatnya mereka akan mengalami efek gangguan tidur, peningkatan detak jantung dan gangguan pencernaan. Untuk perihal seperti itu Kafe JABU HELA menyediakan berbagai jenis minuman non coffe untuk kalangan anak-anak seperti red velvet, thai tea dan matcha supaya semua usia dapat berkunjung.

Kualitas kopi atau mutu ada tingkat baik dan buruknya di kafe JABU HELA. Oleh karena itu Kualitas kopi sangat mempengaruhi proses pengolahan kopi seperti metode pengeringan dan penggilingan yang dapat mempengaruhi kualitas kopi, jika kualitas kopi kurang baik maka pelanggan akan kurang berkunjung dan menurunnya penghasilan, untuk itu masalah kualitas kopi tersebut, kafe JABU HELA melakukan proses pengulangan pembuatan kopi agar rasa dari penyeduhan kopi lebih bagus dari sebelumnya supaya pelanggan minum kopi bisa betah dan terus berlangganan.

Jenis kelamin atau gender adalah perbedaan bentuk fisik antara perempuan dan pria. Tak hanya soal kualitas kopi dan usia hal ini juga berpengaruh terhadap daya minat konsumen, Coffe shop JABU HELA memiliki rasa kopi yang mengandung kafein tinggi

dengan aroma yang menyengat, kafe tersebut lebih dominan laki-laki karena laki-laki lebih cenderung meminum kopi dengan rasa yang lebih kuat dan pahit, sedangkan wanita lebih memilih kopi dengan rasa yang manis dan tidak pahit. Jika kafe JABU HELA melakukan racikan kopi dengan kadar kafein yang rendah, manis dan lembut maka akan bertambahnya konsumen wanita. Ketika kafe tersebut bisa mempertahankan rasa kualitas kopi, akan semakin banyak mengundang orang luar yang belum pernah mengunjungi di tempat itu.

Daya minat pelanggan minum kopi merujuk pada seberapa besar ketertarikan atau kecenderungan seseorang untuk mengonsumsi kopi. Karena kualitas kopi menjadi perhatian utama bagi para penikmat kopi dan pelanggan juga mencari varian rasa yang unik dan menarik untuk meningkatkan daya minat pelanggan.

Berdasarkan latar belakang permasalahan yang diatas, maka penulis mengangkatnya ke dalam judul skripsi dengan judul **“PENGARUH USIA, KUALITAS DAN JENIS KELAMIN TERHADAP DAYA MINAT PELANGGAN MINUM KOPI COFFE SHOP JABU HELA KOTA MEDAN”**.

1.2 Identifikasi Masalah

Adapun identifikasi masalah penelitian ini, yaitu :

1. Usia Berpengaruh terhadap daya minat pelanggan di Coffe Shop JABU HELA kota Medan.
2. Kualitas Berpengaruh terhadap daya minat pelanggan di Coffe Shop JABU HELA kota Medan.
3. Jenis Kelamin Berpengaruh terhadap daya minat pelanggan di Coffe Shop JABU HELA kota Medan.
4. Usia, Kualitas Kopi dan Jenis Kelamin Berpengaruh terhadap daya minat pelanggan di Coffe Shop JABU HELA kota Medan.

1.3 Perumusan Masalah

Adapun perumusan masalah pada penelitian ini, yaitu :

1. Bagaimana pengaruh usia terhadap daya minat pelanggan di Coffe Shop JABU HELA kota Medan?
2. Bagaimana pengaruh Kualitas terhadap daya minat pelanggan di Coffe Shop JABU HELA kota Medan?
3. Bagaimana pengaruh Jenis Kelamin terhadap daya minat pelanggan di Coffe Shop JABU HELA kota Medan?

4. Bagaimana pengaruh Usia, Kualitas Kopi dan Jenis Kelamin terhadap daya minat pelanggan di Coffe Shop JABU HELA kota Medan?

1.4 Tujuan Penelitian

Adapun tujuan penelitian ini adalah untuk :

1. Menguji dan menganalisis pengaruh Usia terhadap daya minat pelanggan di Coffe Shop JABU HELA kota Medan.
2. Menguji dan menganalisis pengaruh Kualitas terhadap daya minat pelanggan di Coffe Shop JABU HELA kota Medan.
3. Menguji dan menganalisis pengaruh Jenis Kelamin terhadap daya minat pelanggan di Coffe Shop JABU HELA kota Medan.
4. Menguji dan menganalisis pengaruh Usia, Kualitas Kopi dan Jenis Kelamin terhadap daya minat pelanggan di Coffe Shop JABU HELA kota Medan.

1.5 Manfaat Penelitian

Adapun manfaat penelitian ini, yaitu :

1. Bagi peneliti, sebagai tambahan pengetahuan dan pengalaman dalam penelitian dan di Coffe Shop JABU HELA 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 vasilitas dan kenyamanan yang meminum kopi di Coffe Shop JABU HELA kota Medan.
4. Bagi Universitas Prima Indonesia, sebagai tambahan referensi dan daftar pustaka yang berguna di kampus UNPRI.

1.6 Teori Tentang Pengaruh Usia

1.6.1 Defenisi Pengaruh Usia

Menurut Lasut (2017:34), “Usia individu yang terhitung mulai saat dilahirkan sampai dengan berulangnya tahun”.

1.6.2 Indikator Pengaruh Usia

Menurut Naffisah (2020:80), “Terdapat peningkatan jumlah pelanggan konsumsi kopi harian pada remaja usia 18-24 tahun. Pada zaman sekarang, coffee shop memunculkan suasana yang nyaman dan sederhana hal ini disukai oleh para remaja dikarenakan suasana dan lokasi yang nyaman”.

1. Dewasa dini Pada usia 18-40 tahun
2. Dewasa madya pada usia 41-60 tahun

1.7 Teori Tentang Kualitas Kopi

1.7.1 Defenisi Pengaruh Kualitas Kopi

Menurut Tjiptono (2015:105), “Kualitas gambaran langsung dari suatu produk, keandalan modal untuk digunakan, estetika dan sebagainya. Dalam arti strategi, kualitas adalah segala sesuatu yang dapat memberikan kebutuhan konsumen sesuai yang diinginkan konsumen”.

1.7.2 Indikator Pengaruh Kualitas Kopi

Menurut Tjiptono dalam Firmansyah (2019:136), “Indikator kualitas produk sebagai berikut”:

1. Estetika
2. Kualitas kopi

1.8 Teori Tentang Pengaruh Jenis Kelamin

1.8.1 Defenisi Pengaruh Jenis Kelamin

Menurut Tangkudung (2014:3), “Jenis kelamin, mengacu pada perbedaan biologis antara perempuan dan laki-laki, perbedaan secara biologis ini dibawa sejak lahir dan tak dapat diubah”.

1.8.2 Indikator Pengaruh Jenis Kelamin

Berdasarkan uraian di atas, indikator usia pada penelitian ini mengacu pada pendapat Ariadi, Malelak, & Astuti (2015:8), “Yang membagi jenis kelamin sebagai berikut”:

1. Laki-laki
2. Perempuan

1.9 Teori Tentang Daya Minat Pelanggan

1.9.1 Defenisi Pengaruh Daya Minat Pelanggan

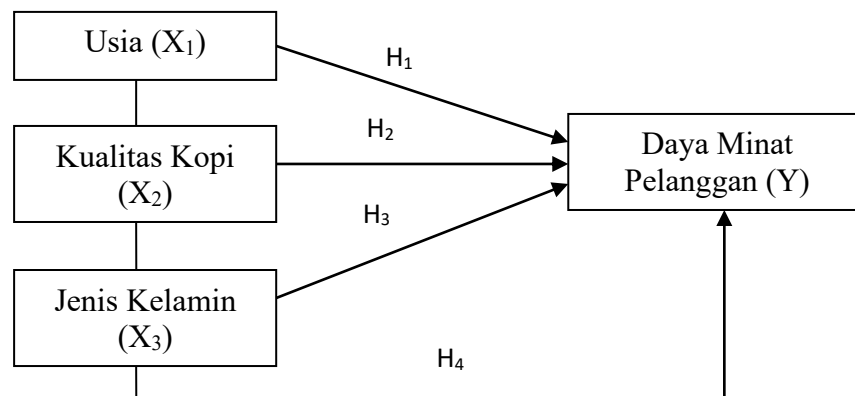
Menurut Schiffman & Kanuk (2015:228), “Daya minat pembeli merupakan penjelasan dari sikap seseorang terhadap objek yang sangat cocok untuk mengukur perilaku produk, jasa, atau merek tertentu”.

1.9.2 Indikator Pengaruh Daya Minat Pelanggan

Menurut Suwandari dalam Suryana (2018:25), “Yang menjadi indikator dari minat beli seorang calon konsumen adalah sebagai berikut” :

1. Ketertarikan pelanggan
2. Kepuasan Pelanggan

1.10 Kerangka Konseptual



1.11 Hipotesis Penelitian

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

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

- H1 : Usia Berpengaruh Terhadap daya minat pelanggan di Coffe Shop JABU HELA kota Medan.
- H2 : Kualitas Berpengaruh Terhadap daya minat pelanggan di Coffe Shop JABU HELA kota Medan.
- H3 : Jenis Kelamin Berpengaruh Terhadap daya minat pelanggan di Coffe Shop JABU HELA kota Medan.
- H4 : Usia, Kualitas, Jenis Kelamin Berpengaruh Terhadap daya minat pelanggan di Coffe Shop JABU HELA kota Medan.