

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Pertumbuhan kedai kopi di Kota Semarang semakin meningkat seiring perkembangan wilayah yang semakin dinamis. Untuk menemukan kedai-kedai kopi ini, tidak harus ke pusat kota. Di sudut-sudut kota atau pinggiran pun tidak sulit menemukan kedai kopi walaupun sedang pandemi. Kuliner merupakan salah satu bisnis yang banyak diminati. Wajar saja, karena semua orang butuh makanan dan minuman. Dari sekian banyak makanan dan minuman, kopi bisa dikatakan merajai bisnis masa kini. Mulai dari warung kecil di pinggir jalan sampai restoran mewah, semua berlomba menyajikan signature kopi masing-masing. Sehingga semakin tidak sulit untuk menemukan kedai kopi di berbagai kota (www.mahasiswaindonesia.com).

Coffee Shop merupakan sebuah restoran yang pada awalnya hanya menyediakan tempat khusus untuk minum kopi dan teh secara cepat, namun seiring berjalannya waktu dan kebutuhan pelanggan yang sangat bervariasi maka kedai kopi ini juga mulai menyediakan makanan ringan sebagai teman minum kopi. *Coffee Shop* mampu memikat para konsumen dengan ketertarikan tersendiri pada kopi. Dengan berkembangnya budaya atau tren minum kopi pada masyarakat secara umum, maka semakin pesat perkembangan dari industri ini. Persaingan bisnis pada dunia restoran, kafe, bar serta *Coffee Shop* ini semakin meningkat, mereka memberikan keunggulan masing-masing. Persaingan bisnis dalam bidang usaha *Coffee Shop* yang menyediakan ragam kopi yang bisa dinikmati oleh para pencintanya tentu

semakin tinggi pula, mereka pun berlomba untuk memberikan produk yang terbaik untuk pelanggan.

Semakin berkembangnya usaha kopi di Semarang dikarenakan semakin banyaknya penggemar kopi. Setiap Coffe Shop memiliki keunggulan masing-masing dengan memberikan tawaran signature produk kepada pelanggan. Untuk menghadapi persaingan tersebut, Coffe Shop harus mampu meningkatkan semua faktor. Salah satu usaha kopi yang banyak diminati oleh kalangan masyarakat saat ini yaitu Kopi Prabu yang berada di Kedaton BSB dan konsep bisnis dari Kopi Prabu ini adalah Cafe. Keberhasilan bisnis ini dapat dilihat dari banyaknya pelanggan yang datang ke Kopi Prabu tersebut, Kopi Prabu tidak hanya sekedar usaha kopi biasa pada umumnya tetapi sudah berupa Cafe dengan menyediakan berbagai macam menu pilihan dan tempat yang nyaman. Selain itu Kopi Prabu juga cocok menjadi tempat yang nyaman bagi para pelanggan yang akan mengerjakan tugas, ngobrol santai bersama rekan-rekan hingga meeting bersama klien di tempat tersebut hal ini dapat menjadi nilai tambah bagi kepuasan pelanggan.

Berdasarkan hasil survey yang peneliti lakukan, peneliti mencoba membandingkan harga produk antara Kopi Prabu Semarang yang tidak memiliki cabang lain di Semarang dengan Tanam Coffe yang memiliki 3 cabang di Semarang yaitu di Kaligarang, WR. Supratman dan Simongan. Kedua Cafe tersebut merupakan usaha kopi yang memiliki konsep bisnis yang sama, namun Kopi Prabu lebih banyak pengunjungnya daripada Tanam Coffe. Sehingga dapat diartikan bahwa pengunjung lebih merasa puas ketika berkunjung ke Kopi Prabu. salah satu faktor pemicu kepuasan pelanggan di kopi prabu selain harga juga terdapat

beberapa faktor lainnya yaitu seperti Kualitas Produk, Kualitas Layanan dan Lokasi sehingga dapat mendukung suksesnya kopi prabu dalam melayani pelanggan hingga pelanggan merasa puas. Meskipun kopi prabu masih dibidang cukup baru tapi tempat ini sudah cukup banyak peminat, konsep yang ditawarkan kopi prabu membuat tempat ini lebih nyaman dari tempat lain. Bukan hanya menawarkan makanan dan minuman tetapi kopi prabu juga menawarkan tempat serta udara yang sejuk sehingga pelanggan yang berkunjung kesana merasa betah. www.jejakpiknik.com.

Walaupun kedua tempat tersebut menyediakan menu yang hampir sama namun jika dilihat dari segi harga Kopi Prabu lebih sedikit mahal daripada Tanam Coffe. Dengan perbedaan harga yang seperti itu banyak pelanggan yang tetap datang ke Kopi Prabu, hal ini dikarenakan masing-masing pelanggan mempunyai persepsi yang berbeda-beda. Mereka menganggap bahwa dengan harga yang lebih sedikit mahal namun di Kopi Prabu menyediakan tempat yang lebih nyaman dengan view yang menarik. Beberapa pelanggan yang datang ke kopi prabu mengatakan bahwa mereka tidak peduli dengan harga yang disediakan tetapi mereka merasa puas ketika berkunjung ke tempat tersebut. Hal ini membuat pelanggan tidak merasa kecewa dengan pelayanan yang diberikan, karena menganggap bahwa nominal yang dikeluarkan sesuai dengan apa yang mereka terima. Sehingga pelanggan yang datang tetap merasa puas, kepuasan pelanggan merupakan hal yang sangat penting bagi kesuksesan kopi prabu sendiri.

Kesuksesan yang diraih oleh Kopi Prabu ini tidaklah mudah perlu adanya pengembangan mengenai kualitas produk, persepsi harga, kualitas layanan dan lokasi yang

berkaitan dengan pentingnya kepuasan pelanggan. Hal tersebut dikarenakan hasil survey peneliti berdasarkan harga dari produk yang dijual oleh Kopi Prabu lebih mahal dari Tanam Coffe namun Kopi Prabu masih menjadi tempat yang ramai pengunjung dan setiap Coffe Shop harus memperhatikan kualitas produk, kualitas layanan serta lokasi yang menjadi faktor pendukung untuk meningkatkan kepuasan pelanggan sehingga mendapatkan kesan yang baik dimata pelanggan. Salah satu yang perlu perhatikan pertama yaitu kualitas produk, berdasarkan penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Dewi Kurniawati, Suharyono, dan Andriani Kusumawarti (2014) menyatakan bahwa kualitas produk berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Selanjutnya penelitian yang dilakukan oleh Mohammad Rizan dan Fajar Andika (2011) yang menyatakan bahwa kualitas produk secara negatif mempengaruhi kepuasan pelanggan. Setiap pelanggan mempunyai persepsi yang berbeda mengenai harga dari suatu produk. Berdasarkan penelitian terdahulu menurut Lily Harjati dan Yurike Venesia (2015) menyatakan bahwa persepsi harga berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Selanjutnya menurut Ludfi Mariadi dan Havidz Aiman (2014) menyatakan bahwa Persepsi Harga tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan.

Kepuasan pelanggan juga berkaitan dengan adanya kualitas layanan Berdasarkan penelitian terdahulu menurut Pamela Montung, Jantje Sepang, dan Decky Adare (2015) menyatakan bahwa kualitas layanan mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Berikutnya menurut Piter Liman (2016) yang menyatakan bahwa kualitas layanan tidak mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pelanggan.

Variabel lokasi juga penting untuk menentukan kepuasan pelanggan. Berdasarkan penelitian terdahulu menurut Indra Firdiyansyah (2017) menyatakan bahwa lokasi berpengaruh positif terhadap kepuasan pelanggan. Berikutnya penelitian yang dilakukan oleh Ramadhani Sugita (2017) yang menyatakan bahwa lokasi berpengaruh tidak signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Berdasarkan latar belakang tersebut peneliti mengambil judul Pengaruh Kualitas Produk, Persepsi Harga, Kualitas Layanan dan Lokasi Terhadap Kepuasan Pelanggan (Survey Pada Pelanggan Kopi Prabu Kedaton BSB Semarang).

1.2 Perumusan Masalah

Berdasarkan Latar Belakang di atas maka masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Bagaimana Kualitas Produk berpengaruh terhadap Kepuasan Pelanggan Kopi Prabu Kedaton BSB Semarang ?
2. Bagaimana Persepsi Harga berpengaruh terhadap Kepuasan Pelanggan Kopi Prabu Kedaton BSB Semarang ?
3. Bagaimana Kualitas Layanan berpengaruh terhadap Kepuasan Pelanggan Kopi Prabu Kedaton BSB Semarang ?
4. Bagaimana Lokasi berpengaruh terhadap Kepuasan Pelanggan Kopi Prabu Kedaton BSB Semarang ?

1.2 Tujuan Penelitian

Tujuan Penelitian ini dilakukan untuk :

1. Untuk menganalisis Pengaruh Kualitas Produk terhadap Kepuasan Pelanggan Kopi Prabu Kedaton BSB Semarang.
2. Untuk menganalisis Pengaruh Persepsi Harga terhadap Kepuasan Pelanggan Kopi Prabu Kedaton BSB Semarang.
3. Untuk menganalisis Pengaruh Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Pelanggan Kopi Prabu Kedaton BSB Semarang.
4. Untuk menganalisis Pengaruh Lokasi terhadap Kepuasan Pelanggan Kopi Prabu Kedaton BSB Semarang.

1.3 Manfaat Penelitian

Manfaat yang diinginkan atau yang diharapkan dari penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Manfaat Teoritis.

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan pengetahuan mengenai Kualitas Produk, Persepsi harga, Kualitas Layanan dan Lokasi serta terlebih lagi pengaruh pentingnya Kepuasan Pelanggan.

2. Manfaat Praktis

Penelitian ini diharapkan dapat menjadi masukan bagi pihak Kopi Prabu dalam meningkatkan lagi kinerjanya mengenai Kualitas Produk, Persepsi Harga, Kualitas Layanan dan Lokasi terhadap Kepuasan Pelanggan di Kopi Prabu tersebut.

1.4 Batasan Masalah

Berdasarkan permasalahan di atas, maka pada penelitian ini penulis membatasi permasalahan hanya sebagai berikut :

1. Penelitian ini menjelaskan mengenai Kualitas Produk, Persepsi Harga, Kualitas Layanan dan Lokasi terhadap Kepuasan Pelanggan Kopi Prabu Kedaton BSB Semarang.
2. Penelitian ini berfokus dan dilakukan hanya untuk pelanggan Kopi Prabu Kedaton BSB Semarang.
3. Penelitian dilakukan pada tahun 2020.