

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Dalam beberapa tahun ini industri bisnis dalam bidang *coffee shop* mengalami peningkatan yang cukup baik. Hal ini banyak mendorong para wirausahawan untuk membuka atau menciptakan usaha baru atau mengembangkan usaha yang sudah ada, yang sekaligus menciptakan persaingan antara *coffee shop* dengan begitu ketat. Dapat dilihat dari mulai menjamurnya *coffee shop* yang ada di Indonesia terutama di kota Solo membuat para pengusaha *coffee shop* harus memberikan nilai tambah terhadap produk, jasa, dan pelayanan untuk diberikan kepada konsumen. Nilai tambah ini yang akan membuat konsumen memiliki alasan untuk memilih suatu *coffee shop* yang tepat dibandingkan *coffee shop* yang lain.

Pada mulanya, minum kopi adalah kebiasaan masyarakat Indonesia yang sudah ada sejak zaman dulu kala. Indonesia adalah salah satu penghasil kopi terbaik di dunia. Aceh, Lampung, Medan, Jawa, Sulawesi adalah beberapa contoh daerah yang terkenal dengan produksi biji kopinya. Di Indonesia kopi dapat dinikmati oleh semua kalangan baik remaja, dewasa, dan juga orang tua. Menurut mereka semua kopi adalah konsumsi harian selain makanan pokok sehari-hari. Kopi yang awalnya hanya dijual dipinggir jalan dan memiliki penampilan yang sederhana kini telah masuk kedalam mall dan hotel berbintang dengan penampilan mewah yang salah satunya

coffee shop yang kini praktis menjual makanan berat dan juga dapat melayani konsumen yang memesan makanan kecil dan minuman. *Coffee shop* adalah suatu tempat yang menyediakan berbagai macam jenis kopi dan minuman non alkohol lainnya dalam keadaan santai dengan tempat yang nyaman dilengkapi dengan musik, desain interior yang memiliki ciri khas, dan memberikan pelayanan dengan ramah juga menyediakan koneksi internet nirkabel yang dapat dinikmati oleh konsumen yang datang.

Pada saat ini kopi telah menjadi bagian dari gaya hidup modern. Banyak orang pergi ke *coffee shop* bukan hanya karna ingin mencicipi kopi yang khas dari *coffee shop* tersebut melainkan untuk menghabiskan waktu dan bersantai dengan rekan-rekannya maupun dengan keluarga. Sekarang ini di kota Solo banyak terdapat kafe khusus kopi dan juga memiliki inovasi dalam pembuatan juga penyajian kopi sehingga banyak menarik konsumen untuk menikmati kopi di *coffee shop* yang ada.

Belakangan ini tren minum kopi telah melanda kota Solo, terbukti dalam beberapa tahun ini banyak *coffee shop* yang muncul dan terus berkembang di kota Bengawan ini, beberapa *coffee shop* yang ada adalah *Yellow Truck Coffee, Starbuck Coffee, J.co Coffee, Excelzo, Kobrew, Kopi Serious, My Kopi O, Kedai Eight Corner, Sakaw Coffee, Cold'n Brew, Ajar Ngopi, Sadari Kopi, Filosofi Kopi, Coconut Cafe, Warung Upnormal* dan banyak lagi.

Untuk mempertahankan usaha *coffee shop* ini agar tetap maju dan terus bertahan maka perlu adanya peningkatan dalam kualitas kebersihan

makanan, kualitas pelayanan, dan promosi harga yang akan mengacu kepada kepuasan konsumen. Kebersihan makanan adalah masalah kebersihan yang menyangkut pada makanan yang harus dijaga supaya makanan tidak terkontaminasi bakteri sehingga orang yang memakannya akan terhidar dari penyakit. Oleh karena itu, suatu bisnis dan usaha yang bergerak di bidang makanan dan minuman harus memiliki kualitas kebersihan makanan yang baik agar dapat memberikan kepuasan kepada konsumen.

Tidak hanya kualitas kebersihan saja yang harus diperhatikan untuk mempertahankan konsumen agar tetap puas, melainkan dengan kualitas pelayanan yang baik dan profesional sehingga dapat membuat konsumen nyaman dan muncul minat untuk membeli makanan. Menurut (Kotler & Keller, 2005) kualitas pelayanan merupakan totalitas dari bentuk karakteristik barang dan jasa yang menunjukkan kemampuannya untuk memuaskan kebutuhan pelanggan, baik yang nampak jelas maupun yang tersembunyi. Untuk perusahaan yang bergerak di bidang jasa, pemberian pelayanan berkualitas kepada pelanggan adalah hal mutlak yang harus dilakukan apabila perusahaan ingin berhasil. Oleh karena itu, suatu bisnis dan usaha harus memiliki kualitas pelayanan yang baik dan profesional agar dapat memberikan kepuasan kepada konsumen.

Penggunaan promosi harga adalah sebagai strategi umum untuk menarik konsumen dan meningkatkan penjualan di industri jasa makanan. Promosi harga adalah mengurangi harga untuk jumlah tertentu atau meningkatkan kuantitas yang tersedia dengan harga yang sama, sehingga

meningkatkan nilai dan menciptakan insentif ekonomi untuk membeli (Huang, Chang, Yeh, & Liao, 2014). Dengan adanya promosi harga maka akan menarik minat konsumen untuk membeli makanan dan minuman pada *coffee shop* tersebut dan memberikan kepuasan pada harga yang diberikan.

Persaingan antara *coffee shop-coffee shop* dalam menarik konsumen dilakukan dengan berbagai cara, seperti Starbuck yang berada di beberapa Mall besar yang ada di kota Solo memiliki lokasi yang cukup mudah ditemukan karena mengandalkan pusat perbelanjaan dan sarana rekreasi yang banyak dikunjungi orang. Selain kopi Starbuck juga menawarkan beberapa makanan ringan seperti cake atau pastry. Starbuck juga sering memberikan promosi harga seperti *Buy one get one free* sehingga menarik banyak konsumen untuk datang. Selain Starbuck ada juga J.co Donuts and Coffee selain terkenal dengan produk donat J.co juga menawarkan kopi yang sangat menarik. Dirancang dengan interior yang bernuansa cokelat orange banyak dijadikan untuk tempat berkumpul keluarga dan relasi. Selain itu, terdapat pula Yellow Truck Coffee, kopi serius, Ajar Ngopi, Excelzo, Kobrew dan lain-lain yang menjadi pesaing J.co Coffe dan Starbuck Coffee.

Selain menarik untuk diteliti karena banyak konsumen yang datang untuk membeli, bahkan konsumen sampai rela mengantri untuk makan atau minum di *coffee shop* tersebut karena harus bergantian dengan konsumen lain yang sedang makan atau minum, *coffee shop* juga dapat bertahan dari tahun ke tahun. Berdasarkan latar belakang di atas peneliti tertarik melakukan penelitian yang berjudul “ANALISIS PENGARUH KUALITAS

KEBERSIHAN MAKANAN KUALITAS PELAYANAN DAN PROMOSI HARGA TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN COFFEE SHOP DI SOLO”

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah di atas, dapat di rumuskan permasalahan sebagai berikut:

1. Apakah kualitas kebersihan makanan berpengaruh terhadap keputusan pembelian pada coffee shop di Solo ?
2. Apakah kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan konsumen pada coffee shop di Solo ?
3. Apakah promosi harga berpengaruh terhadap kepuasan konsumen pada coffee shop di Solo ?

C. Tujuan Penelitian

Sebuah penelitian di bentuk karena adanya tujuan yang akan di capai.

Adapun tujuan dari penelitian sebagai berikut :

1. Untuk mengetahui pengaruh kualitas kebersihan makanan coffee shop di Solo terhadap kepuasan konsumen.
2. Untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan coffee shop di Solo terhadap kepuasan konsumen.
3. Untuk mengetahui pengaruh promosi harga coffee shop di Solo terhadap kepuasan konsumen.

D. Manfaat Penelitian

Adapun hasil dari penelitian ini diharapkan memberi manfaat sebagai berikut :

1. Manfaat Teoritis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan masukan pemikiran yang positif terhadap pelayanan coffee shop di Solo.

2. Manfaat Praktis

a. Bagi Perusahaan

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan masukan kepada pihak manajemen untuk mempertahankan tingkat kepuasan konsumen melalui kualitas kebersihan makanan, kualitas pelayanan, dan promosi harga dalam pembelian. Selain itu dapat menjadi pertimbangan dan dasar yang objektif pengambilan keputusan dalam mengembangkan strategi pemasaran coffee shop di Solo.

b. Bagi Peneliti

Dalam penelitian ini sebagai tempat penyaluran teori yang telah disampaikan di perkuliahan yang diterapkan ke dalam praktek dunia bisnis.

E. Sistematika Penulisan

Sistematika penulisan merupakan suatu pola dalam menyusun karya ilmiah untuk memperoleh gambaran secara garis besar bab demi bab. Sistematika penulisan ini dimaksudkan untuk memudahkan pembaca dalam

memahami isi dari penelitian ini. Penelitian ini disusun dalam lima bab dengan perincian sebagai berikut :

BAB I PENDAHULUAN

Bab ini berisi uraian mengenai latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, dan sistematika penelitian skripsi.

BAB II LANDASAN TEORI

Bab ini berisi mengenai tinjauan teori-teori yang melandasi penelitian, kerangka pemikiran, penelitian terdahulu, dan hipotesis penelitian.

BAB III METODE PENELITIAN

Bab ini berisi uraian mengenai populasi dan sampel, penentuan jumlah sampel, teknik pengumpulan data, jenis dan sumber data, variabel penelitian, dan metode analisis.

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Bab ini membahas tentang sejarah singkat objek penelitian, diskripsi responden, jenis kelamin, usia responden, pekerjaan responden, analisis data, serta pembahasan dari penelitian.

BAB V PENUTUP

Bab ini berisi kesimpulan, keterbatasan penelitian, dan saran.