

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Usaha coffee shop di Indonesia saat ini, terus mengalami peningkatan dan berkembang ke arah yang baik. Konsumen yang memutuskan buat membeli produk kopi semakin semakin tinggi asal tahun ke tahun. Hal ini terbukti menurut penelitian berasal Silvana Kardinar Wijayanti, dkk (2019) tingkat konsumsi kopi terus semakin tinggi sampai 8% setiap tahunnya seiring dengan banyaknya coffee shop yang terus bermunculan. Tren minum kopi pada coffee shop atau berkumpul di coffee shop telah menjadi gaya hidup (*lifestyle*) baru dikalangan rakyat Indonesia saat ini khususnya kalangan anak muda . di coffee shop, konsumen menerima pelayanan yang membuatnya nyaman, dan fasilitas yang disediakan mirip adanya *Sound of music*, Wi-Fi yang cepat, ruangan pendingin yang sejuk dan suasana yang menarik. (Pratama, 2015).

Hal tersebut membentuk konsumen nyaman buat melakukan aktivitas mirip mengerjakan tugas, pekerjaan tempat kerja, atau kumpul beserta teman sambil menikmati minuman kopi yang telah dipesan oleh pelanggan. Industri cafe sendiri merupakan perpaduan dari produk dan jasa yang mereka jual. Jadi untuk mencapai nilai yang baik di mata konsumen, maka pihak cafe harus dapat memenuhi kebutuhan dan keinginan konsumen baik dari segi produk maupun jasa. Dengan melakukan hal tersebut diharapkan dapat menggugah minat konsumen untuk dapat tertarik melakukan pembelian di restoran tersebut dan menjadi loyal. (Wijaya, 2013)

Saat ini keberadaan kafe, dianggap sebagai tempat yang nyaman untuk mengadakan pertemuan, serta tempat untuk sarapan, karena tersedia makanan siap saji dan pengunjung bisa menikmati kopi sambil istirahat atau mengobrol dengan rekan kerja lainnya. Kebiasaan ini diyakini sebagai gaya hidup orang-orang tertentu, sehingga mereka pasti menghabiskan uang dan mengisi waktu luang mereka dengan kopi di kafe tertentu. (Fibriyanti dan Hukama, 2021).

Minat masyarakat terutama anak muda berkunjung ke coffee shop di kota Medan sangat tinggi. Keberadaan *coffee shop* di kota Medan juga sangat bersaing, setiap *coffee shop* berusaha untuk memenangkan hati para pelanggannya melalui penawaran yang begitu menarik. Variasi produk yang ditawarkan, fasilitas yang cukup, juga interior dan eksterior yang *instagramable* desain merupakan hal-hal yang sangat digemari dan menarik bagi masyarakat untuk berkunjung ke *coffee shop*. Di setiap sudut kota Medan akan ditemukan *coffee shop* dengan berbagai keunikan dan ciri khas nya masing-masing. Berikut daftar nama-nama *coffee shop* yang ada di kota Medan.

Tabel 1.1
Daftar Coffee Shop di Kota Medan

No	Nama Coffee Shop	Alamat	Jam Operasional	Keunikan Coffeeshop
1	Kopi Chuseyo	Jl. Ring Road kompleks ocbe no B90&B91,	10.00 – 22.00	Coffeeshop ini bertema kan coffeeshop korea
2	Kopi Konnichiwa	Jl. Sumatra No. 1C, Pandau Hulu I, Medan.	10.30 – 24.00	Coffee shop dengan ambience Jepang dan mengusung konsep Grab the Go.
3	Coffeenatics	Jalan Teuku Cik Diktiro	11.00 – 00.00	Memiliki konsep warm & cozy

4	Habitat Coffee	Jl. Abdulla Lubis No. 14	12.00 – 20.00	Coffee shop ini bergaya <i>green industrial</i> sehingga memiliki kesan yang lux sebagai tempat nongkrong
5	Tropical Rooftop	Jl. Abdullah Lubis No.79A	16.00 – 00.00	Kafe ini memiliki konsep Tropical dengan ornamen pantai dan hiasan colorful gak heran cafe ini terasa stand out dengan tema yang dibawanya.
6	Matador Country	Jalan Putri Merak Jingga no 22	08.00 – 23.56	Berkonsep klasik dan kuno
7	Macehat Coffee	Jalan Wahid Hasyim	07.00 – 22.00	Suasana oldtown di kedai kopi ini sangat terasa sekali. Dikarenakan kedai kopi ini sudah ada sejak tahun 90-an.
8	Kohi 91 Coffee	Jl. Taruma No.9B	11.00 – 21.00	Selain menyediakan berbagai menu kopi dan makanan, kafe ini juga menyajikan banyak games menarik. Dan pengunjung dapat memilih berbagai kursi yang disediakan seperti kursi ayunan, bean bag, sofa.
9	Downtown Coffee	Jalan Abdullah Lubis No.8/20	09.00 – 22.00	Berada di dalam gedung dengan konsep rumah kaca yang sangat terang
10	Filosofi kopi	Jl. H. Adam Malik No.19	09.00 – 22.00	Coffee shop ini unfinished concept atau konsep material kekinian. Dan terdapat motor gede menghiasi salah satu spot di kedai kopi filosofi kopi

Sumber : Hasil Observasi Lapangan (2021)

Pada tabel 1.1 diatas, menunjukkan bahwa banyaknya gerai kopi yang ada di Kota Medan dengan keunikan dan ciri khas nya pada masing-masing gerai kopi. Dengan *range* harga yang beragam dan jam operasional yang tidak jauh berbeda.

Coffee Shop Filosofi Kopi Adam Malik Medan merupakan tempat ngopi yang sedang *hype* di kota Medan. Filosofi Kopi Adam Malik Medan memiliki interior yang menawan, dengan pernak-pernik yang bergaya abstrak dan juga *vintage* nampak memperindah seisi ruangan. Di *coffee shop* filosofi kopi Adam Malik juga tersedia banyak jenis minuman serta berbagai jenis makanan pastry seperti mocca cake, perfecto, tiwus dan juga croissant. Suasana Filosofi Kopi di Adam Malik Medan ini cukup nyaman, dengan disediakan tempat nongkrong *non smocking area* dan *smocking area* sangat cocok untuk berbagi cerita bersama teman dengan suasana yang santai. Selain itu, pelayanan para baristanya pun cukup hangat dan tidak jarang memberikan rasa akrab dan ramah. (medanreview.com). Suasana *coffee shop*, pelayanan dan kualitas kopi yang disajikan biasanya akan menjadi alasan kenapa konsumen atau pelanggan berkunjung kembali.

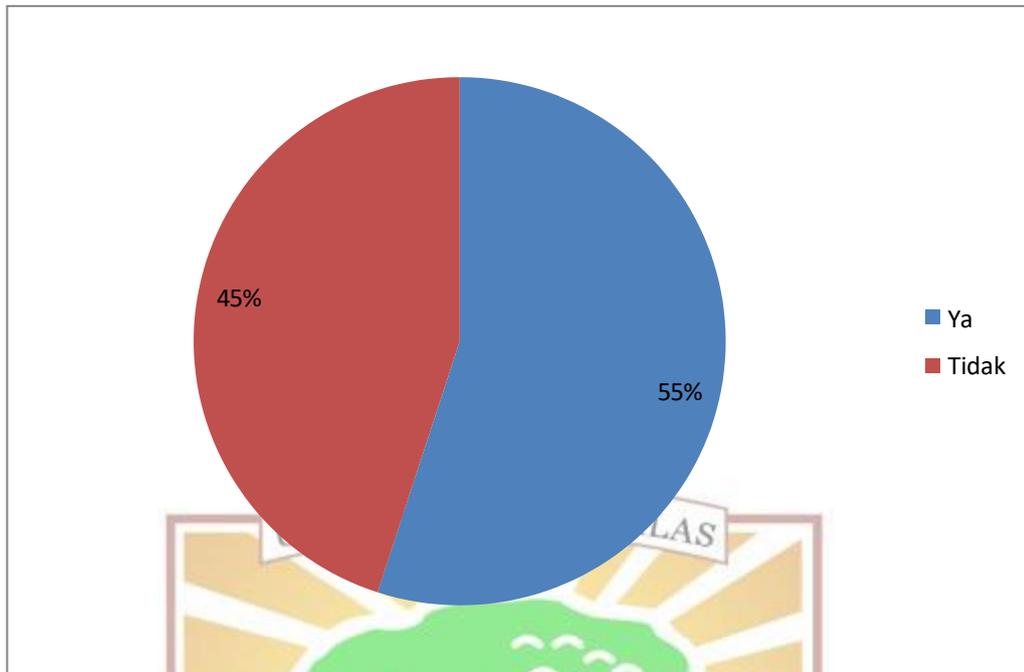
Gaya hidup (*lifestyle*) merupakan suatu pola hidup seseorang dalam menghabiskan waktu (aktivitas), minat, perilaku dalam aktivitas sehari-hari dan pendapat (opini), *servicescape* merupakan gabungan kondisi sekitar (seperti: suhu, kualitas udara, kebisingan, bau, dll.), tata ruang (termasuk perabotan dan peralatan) dan tanda-tanda, simbol dan artefak (dekorasi, papan nama, dll.). Kualitas makanan (*food quality*) diklasifikasikan ke dalam banyak nilai dan kelas

yang berbeda. Dimana hal tersebut bisa dilihat dari segi rasa, tampilan, variasi menu serta suhu makanannya (Chenny Fuad, 2020).

Sebelum mengarah pada *revisit intention*, tentunya konsumen sudah mendapatkan suatu kepuasan dari produk yang mereka beli sebelumnya. Kepuasan merupakan suatu tindakan seseorang membuktikan hasil yang dilakukan dari suatu perbandingan atas kemampuan produk atau jasa yang telah di terima dan diharapkan (Sri Widiastuti dan Rifda Nabila, 2021). Keterlibatan kepuasan konsumen diterapkan dalam memahami keikutsertaan dalam membangkitkan minat pembelian ulang konsumen. Selanjutnya, sikap yang didapatkan ini akan menghipnotis pengambilan keputusan pelanggan yang bersangkutan pada pembelian secara berulang serta akan menghipnotis calon konsumen lain. (Jimmy Sugianto dan Sugiono Sugiharto, 2013)

Revisit intention cenderung menjadi hasil akhir positif dari melakukan hal-hal yang benar dalam bisnis. Kondisi ini digambarkan sebagai kesediaan pelanggan untuk berkunjung ulang ke tempat yang sama atau kemungkinan mereka untuk membeli ulang produk dari tempat yang sama. *Revisit intention* dapat dipengaruhi oleh banyak faktor, diantaranya termasuk *lifestyle* (gaya hidup), *servicescape*, dan *food quality* (kualitas makanan). (Kaisah et al, 2019)

Untuk melihat tingkat minat konsumen berkunjung kembali ke Gerai kopi Filosofi Kopi Adam Malik Medan, penulis telah melakukan pra survey kepada 30 responden yang sudah pernah berkunjung ke Filosofi Kopi Adam Malik Medan . Berikut adalah hasil dari pra survey penelitian:



Sumber : Data Diolah (Pertengahan Desember 2021 - Awal Januari 2022)

Gambar 1.1
Hasil Pra Survei Untuk Mengetahui Seberapa Ingin Konsumen untuk Berkunjung Kembali di *Coffee Shop Filosofi Kopi*

Berdasarkan hasil dari data pra-survey penelitian dapat diketahui bahwa sebanyak 55% konsumen yang sudah pernah mengunjungi *Coffee Shop Filosofi Kopi* memiliki minat untuk berkunjung kembali, sebagian besar dikarenakan konsumen merasakan lingkungan *Filosofi Kopi* memiliki suasana yang nyaman. Sedangkan sebanyak 45% konsumen tidak berminat untuk berkunjung kembali, disebabkan oleh faktor *servicescape* seperti alunan musik yang sedikit keras membuat konsumen kurang nyaman dan juga faktor *food quality* yang dinilai makanan dan minuman yang kurang beragam.

Berdasarkan latar belakang diatas, peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul penelitian “**Pengaruh *Lifestyle, Servicescape, dan Food***

Quality Terhadap Revisit intention Melalui Customer Satisfaction Sebagai Variabel Intervening pada Customer Coffee shop Filosofi Kopi Adam Malik Medan”.

1.2 Rumusan Masalah

Adapun rumusan masalah dalam penelitian ini, sebagai berikut:

1. Bagaimana pengaruh *Lifestyle* terhadap *Customer Satisfaction* pada *Customer Coffee Shop* Filosofi Kopi Adam Malik Medan?
2. Bagaimana pengaruh *Servicescape* terhadap *Customer Satisfaction* pada *Customer Coffee Shop* Filosofi Kopi Adam Malik Medan?
3. Bagaimana pengaruh *Food Quality* terhadap *Customer Satisfaction* pada *Customer Coffee Shop* Filosofi Kopi Adam Malik Medan?
4. Apakah *customer satisfaction* dapat memediasi pengaruh *lifestyle*, *servicescape*, dan *food quality* terhadap *revisit intention* pada *customer Coffee Shop* Filosofi Kopi Adam Malik Medan?

1.3 Tujuan Penelitian

Adapun tujuan dari penelitian ini, sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui pengaruh *Lifestyle* terhadap *Customer Satisfaction* pada *Customer Coffee Shop* Filosofi Kopi Adam Malik Medan
2. Untuk mengetahui pengaruh *Servicescape* terhadap *Customer Satisfaction* pada *Customer Coffee Shop* Filosofi Kopi Adam Malik Medan

3. Untuk mengetahui pengaruh *Food Quality* terhadap *Customer Satisfaction* pada *Customer Coffee Shop* Filosofi Kopi Adam Malik Medan
4. Untuk mengetahui *customer satisfaction* dapat memediasi pengaruh *lifestyle, servicescape, dan food quality* terhadap *revisit intention* pada *customer Coffee Shop* Filosofi Kopi Adam Malik Medan

1.4 Manfaat Penelitian

Manfaat yang diharapkan dari penelitian ini adalah :

1. Bagi akademis

Penelitian ini diharapkan dapat sekiranya menambah wawasan dan pengetahuan akademik mengenai *customer coffee shop* Filosofi Kopi Adam Malik Medan. Dan dapat memperkaya teori dan konsep yang mendukung perkembangan ilmu pengetahuan di bidang pemasaran.

2. Bagi praktisi

Hasil penelitian ini diharapkan bisa menjadi masukan bagi *coffee shop* Filosofi Kopi Adam Malik Medan agar dapat melakukan upaya-upaya dan pengambilan keputusan untuk mempertahankan juga meningkatkan pembelian yang optimal.

1.5 Ruang Lingkup Penelitian

Agar pembahasan skripsi ini lebih terarah dan mencapai sasaran yang diharapkan, maka ada pembatasan penelitian. Penelitian yang akan dilakukan ini merupakan penelitian lapangan yakni dilakukan dengan melakukan survei kepada *customer coffee shop* Filosofi Kopi Adam Malik Medan. Penelitian ini hanya mencakup tentang pengaruh *lifestyle*, *servicescape*, dan *food quality* terhadap *revisit intention* melalui *customer satisfaction* sebagai variabel intervening pada *customer coffee shop* Filosofi Kopi Adam Malik Medan.

1.6 Sistematika Penulisan

Dalam proposal penelitian ini terdiri dari:

BAB I : PENDAHULUAN

Bab ini berisi tentang latar belakang, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, dan sistematika penelitian

BAB II : TINJAUAN LITERATURE

Bab ini penulis menjelaskan tentang teori-teori yang diperlukan untuk menjelaskan variabel-variabel pada penelitian ini. Selain itu pada bab ini diuraikan juga mengenai penelitian terdahulu dan masalah yang akan di bahas dalam penelitian.

BAB III : METODE PENELITIAN

Bab ini menjelaskan tentang objek/subjek penelitian, populasi dan sampel, jenis dan sumber data, metode pengumpulan data, instrumen

penelitian, definisi operasional variabel, teknik analisis data, metode analisis, serta lokasi dan objek penelitian.

BAB IV : PEMBAHASAN DAN HASIL PENELITIAN

Pembahasan dan hasil penelitian adalah untuk memberikan penjelasan dan interpretasi atas hasil penelitian yang telah dianalisis guna menjawab pertanyaan terhadap masalah yang diteliti.

BAB V : PENUTUP

Merupakan bab penutup dari keseluruhan bab dalam penelitian ini. Kesimpulan terdiri dari kesimpulan, saran, dan keterbatasan penelitian.

