

## BAB I

### PENDAHULUAN

#### 1.1 Latar Belakang Masalah

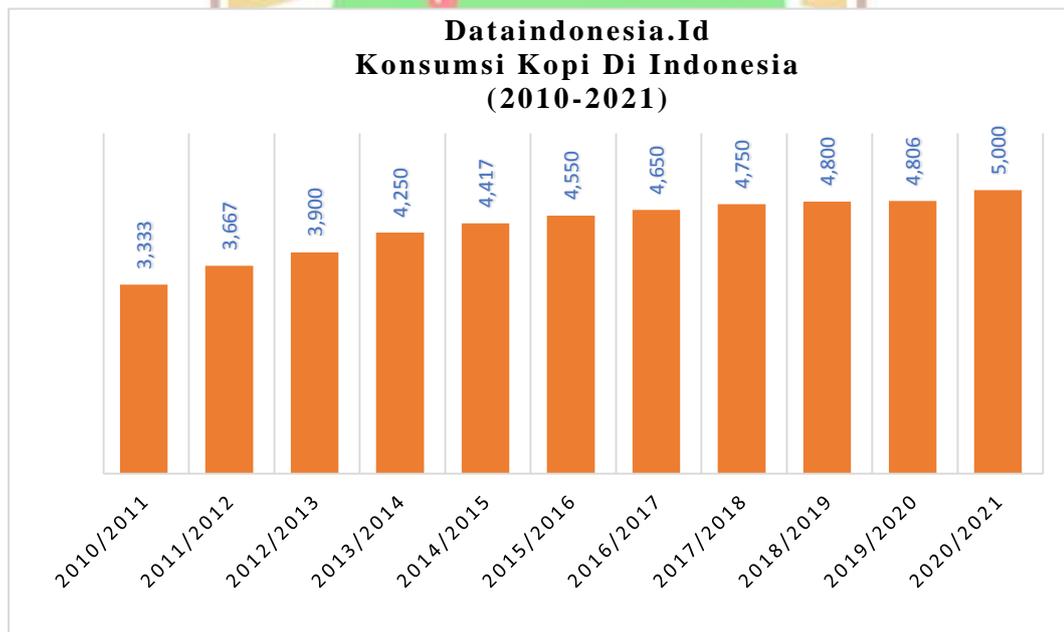
Pada era globalisasi ini, industri kuliner telah mengalami perkembangan pesat dan persaingan yang semakin ketat di antara industri kuliner di dunia maupun di Indonesia. Industri kuliner di Indonesia adalah salah satu sektor yang strategis penting dalam pertumbuhan ekonomi negara ini. Kuliner tidak hanya sekedar produk konsumsi untuk memenuhi kebutuhan dasar manusia, tetapi sekarang telah menjadi bagian dari gaya hidup yang muncul di kalangan masyarakat.

Pertumbuhan industri kuliner ini terjadi dengan cepat, diiringi dengan tingkat kreativitas dan inovasi yang semakin tinggi, serta semakin banyaknya minat dari masyarakat (Wachdijono, 2022). Masyarakat Indonesia semakin terbuka terhadap berbagai jenis makanan lokal maupun makanan internasional, yang mencerminkan keragaman budaya dan kuliner negara ini. Restoran, warung makan, dan kafe-kafe dan coffee shop terus bersaing untuk memanjakan selera konsumen dengan menu-menu inovatif dan kreatif. Salah satu pertumbuhan yang menonjol pada industri kuliner pada saat ini adalah *Coffee Shop*.

*Coffee Shop* merupakan tempat usaha yang terutama menghadirkan kopi dan minuman panas lainnya (Christiawan *et al.*, 2021). *Coffee Shop* tempat usaha yang menyajikan berbagai jenis kopi, baik klasik maupun varian kopi kreatif, seperti *cappuccino*, *latte*, *espresso*, dan sebagainya. Namun, *Coffee Shop* juga menawarkan berbagai minuman non Coffee seperti teh, coklat panas, dan

minuman dingin seperti *smoothie*. Selain minuman, *Coffee Shop* seringkali memiliki beragam pilihan makanan ringan, seperti roti, kue, atau *sandwich*, yang cocok untuk dinikmati bersama dengan kopi atau minuman pilihan lainnya.

Peningkatan konsumsi kopi telah menciptakan peluang bisnis yang berkembang pesat hingga saat ini. Maraknya bisnis kopi ini dipicu oleh individu yang awalnya hanya menikmati kopi sebagai hobi, namun kemudian melihat potensi bisnis dalamnya, yang bahkan dapat menjadi sumber utama penghasilan. Dahulu, mayoritas masyarakat lebih cenderung mengonsumsi kopi di warung, tetapi saat ini, trennya telah bergeser menjadi *Coffee Shop* yang menawarkan pengalaman yang lebih lengkap dan beragam dalam menikmati kopi.



**Gambar 1. 1 Konsumsi Kopi di Indonesia**

Sumber Data: DataIndonesia.Id (2021)

Mengonsumsi kopi telah menjadi tren yang mendominasi dalam masyarakat saat ini. Dampaknya adalah terjadinya peningkatan setiap tahunnya dalam tingkat konsumsi kopi secara nasional. Pada gambar 1.1 menunjukkan konsumsi kopi di Indonesia dari tahun 2010-2021 pada DataIndonesia.Id mencatat bahwa konsumsi kopi di Indonesia mengalami kenaikan setiap tahunnya tanpa ada penurunan sama sekali dari konsumsi kopi di Indonesia. Pada tahun 2021 tren positif konsumsi kopi di Indonesia karena mencapai 5000 kantong artinya 300kg konsumsi kopi di Indonesia di tahun 2021. Peningkatan konsumsi kopi tersebut menciptakan peluang bisnis yang signifikan, terutama dalam menyajikan minuman kopi secara modern melalui bisnis *Coffee Shop*. *Coffee Shop* tidak hanya memberikan kopi yang memiliki cita rasa yang khas tetapi juga menyediakan tempat kenyamanan bagi konsumen yang mengunjungi sebuah *Coffee Shop*.

Perkembangan *Coffee Shop* di Indonesia juga terlihat di Kota Bukittinggi, Sumatera Barat. Terdapat beberapa *Coffee Shop* yang ada di kota Bukittinggi saat ini. Hal ini ditandai dengan tingginya antusias masyarakat kota Bukittinggi terhadap *Coffee Shop*. Kualitas pelayanan, harga yang relatif murah dan kualitas produk yang baik memberikan dampak yang positif terhadap *Coffee Shop* di kota Bukittinggi. Ini akan dapat meningkatkan profit dan kuantitas konsumen *Coffee Shop* di Kota Bukittinggi. Ketika sebuah *Coffee Shop* memberikan pelayanan yang kurang memuaskan, harga yang cenderung mahal yang tidak sebanding dengan kualitas produk yang diberikan kepada konsumen akan memberikan dampak yang buruk terhadap *Coffee Shop* di Kota Bukittinggi.

*Coffee Shop* juga memiliki potensi pasar bagi generasi milenial. Generasi milenial cenderung memiliki minat yang kuat dalam konsumsi kopi, seiring dengan kopi yang telah menjadi bagian tak terpisahkan dari kehidupan masa kini. Hal ini tercermin dalam banyaknya *Coffee Shop* yang menawarkan beragam jenis minuman kopi dan semakin banyaknya pengunjung yang memenuhi tempat-tempat tersebut. Tidak jarang, kaum milenial di Bukittinggi sering membagikan aktivitas mereka saat berada di *Coffee Shop* dengan tujuan memperlihatkan diri mereka dan memberitahu teman-teman, dan mereka mengunjungi *Coffee Shop* tertentu. *Wifi* yang tersedia, banyaknya stop kontak, kursi dan meja yang nyaman, alunan musik yang enak di dengar serta *Service Quality* yang menyenangkan juga menjadi alasan mengapa *Coffee Shop* sering menjadi tempat nongkrong pilihan dan alat komunikasi milenial di Bukittinggi.

Terdapat beberapa tahun terakhir ini pertumbuhan pesat *Coffee Shop* di Kota Bukittinggi. Fenomena ini menggerakkan para pelaku usaha *Coffee Shop* untuk bersaing lebih ketat dalam meningkatkan penjualan dan menarik lebih banyak konsumen ke *Coffee Shop* mereka. Dalam upaya mempertahankan daya saing, mereka seringkali berinovasi dalam hal menu, *Service Quality*, persaingan harga dan kualitas makanan dan minuman yang akan disajikan kepada konsumen. Seiring dengan meningkatnya persaingan, konsumen di Kota Bukittinggi kini memiliki lebih banyak pilihan dalam hal tempat nongkrong dan menikmati kopi. Ini adalah perkembangan positif yang mencerminkan minat masyarakat yang semakin besar dalam budaya kopi dan suasana *Coffee Shop* yang menarik.

Berikut adalah daftar *Coffee Shop* yang ada di Kota Bukittinggi:

**Tabel 1. 1 Café direkomendasikan dan hits di Kota Bukittinggi**

No	Nama Kafe	Alamat
1	<i>Foresthree Coffee</i> Bukittinggi	Jl. Dr Abdul Rivai No.30
2	<i>Pilar Coffee</i>	Jl. Prof. Hazairin No.63
3	<i>Bukittinggi Coffee &amp; Tea</i>	Jl. Kehakiman No.371
4	<b>Badi Gelato and Coffee</b>	Jl. H. Agus Salim No.16
5	<i>Kopi Bana &amp; Fallen's Kitchen</i>	Jl. Hafid Jalil No.30
6	Janji Jiwa	Jl. Ahmad Yani No.118C
7	CK Center	Jl. Ahmad Yani No.85
8	Kopi dari Hati	Jl. Ahmad Yani No.1a
9	Kopi Lain Hati Hamka	Jl. Dr. Hamka No.3
10	<i>Move On Fashion &amp; Coffee</i>	Jl. Sutan Syahrir No.12A

Sumber: Erawisata.com (2023)

Pada tabel 1.1 dapat dilihat Badi *Gelato and Coffee* adalah salah satu *Coffee Shop* yang direkomendasikan dan populer di Kota Bukittinggi. Badi Gelato and Coffee berada di jalan Haji Agus Salim No. 16, Kayu Kubu, Kec. Guguak Panjang, Kota Bukittinggi. Badi Gelato and Coffee berdiri pada tahun 2018 di Kota Bukittinggi.

Awal berdirinya diwarnai oleh semangat para pendiri untuk memberikan pengalaman *coffee shop* yang berbeda, mengundang orang untuk menikmati

momen santai dengan sajian yang istimewa. Di tahun-tahun awal tersebut, tingkat penjualan Badi Gelato and Coffee stabil dan bahkan mengalami pertumbuhan yang baik. Para pelanggan setia menikmati cita rasa *gelato* yang segar dan kopi yang dipersembahkan dengan penuh keahlian. Tapi, pada tahun 2020, datanglah tantangan besar dalam wujud pandemi COVID-19.

Seperti banyak bisnis lainnya, Badi Gelato and Coffee juga merasakan dampak negatif dari pandemi ini. Penurunan signifikan dalam kunjungan dan penjualan membuat para pemilik berjuang keras untuk bertahan. Namun, mereka tidak menyerah begitu saja. Dengan kreativitas dan ketekunan, mereka mencoba berbagai strategi untuk tetap relevan di tengah situasi yang sulit.

Salah satu langkah yang diambil adalah meningkatkan layanan *take away* untuk memenuhi permintaan konsumen yang ingin menikmati produk Badi Gelato and Coffee di rumah. Dengan mengoptimalkan layanan pesan antar dan *take away*, mereka berhasil mempertahankan sebagian besar basis pelanggan mereka.

Setelah pandemi mereda, Badi Gelato and Coffee masih dapat bertahan sampai saat ini. Namun, mereka juga menyadari bahwa perubahan perilaku konsumen masih terasa. Penjualan kembali normal, tetapi perbedaan antara *weekday* dan *weekend* menjadi lebih nyata. Pada *weekday*, kunjungan mungkin lebih didominasi oleh orang-orang yang mencari tempat untuk bekerja, belajar atau sekadar bersantai sebentar, sementara pada *weekend*, suasana menjadi lebih ramai dengan keluarga dan teman-teman yang berkumpul untuk menikmati waktu bersama.

Meskipun menghadapi berbagai rintangan, Badi Gelato and Coffee tetap bertahan saat ini, menawarkan tempat yang nyaman dan produk yang enak bagi para pengunjungnya. Dengan dedikasi yang tinggi dan kemauan untuk beradaptasi, mereka telah menjadi bagian yang tak terpisahkan dari komunitas *coffee shop* di Kota Bukittinggi.

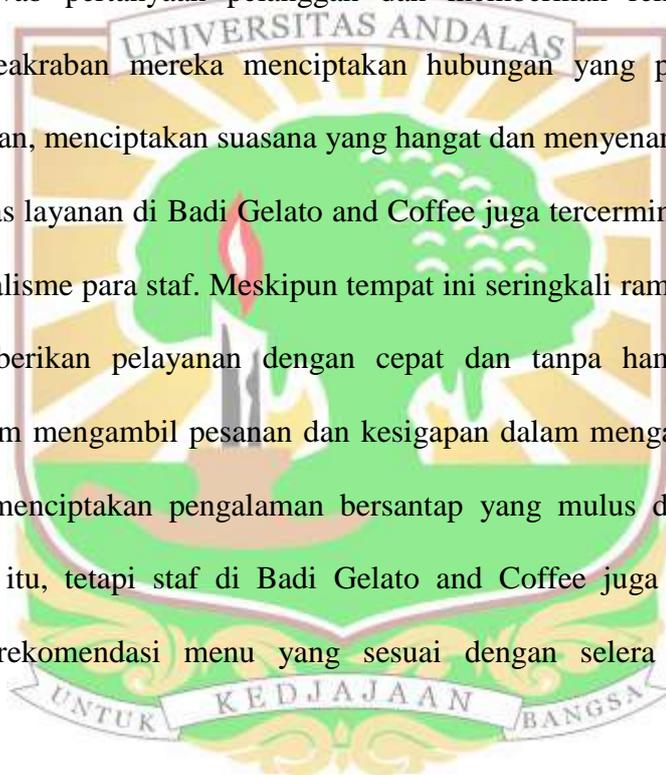
Badi Gelato and Coffee tidak hanya menjual olahan makanan dan minuman seperti kopi susu, *capuccino*, *latte*, dan sebagainya tetapi mereka juga menjual ice cream yaitu *gelato*. *Gelato* merupakan es krim dalam bahasa Italia. Tetapi *gelato* berbeda dengan es krim biasa yaitu dari segi tekstur *gelato* terasa lebih padat dan halus serta memiliki rasa susu yang kuat. Sedangkan es krim biasa memiliki tekstur yang kasar dan rasa krim yang sangat kuat. *Gelato* sendiri memiliki lemak yang sedikit dibanding es krim biasa. Sementara, pengolahan *gelato* diaduk dengan kecepatan yang lambat hasilnya campuran dari bahan lebih padat. *Gelato* juga memiliki beragam rasa yang berbeda-beda. Dengan beragam pilihan *Gelato* Italia berkualitas dan minuman kopi yang memiliki rasa yang khas, tempat ini telah berhasil memikat hati para pengunjungnya.

Keunikan konsepnya, kualitas makanan dan minuman yang baik, harga yang tidak terlalu mahal dan kualitas pelayanan yang baik telah menjadikannya destinasi yang populer di antara warga setempat maupun wisatawan yang berkunjung ke Kota Bukittinggi. Badi Gelato and Coffee tidak hanya menawarkan cita rasa yang memukau tetapi juga menciptakan pengalaman yang berkesan bagi para pelanggan.

Badi Gelato and Coffee di Bukittinggi tidak hanya dikenal karena hidangan lezatnya, tetapi juga karena kualitas pelayanannya yang luar biasa. Setiap kunjungan ke tempat ini tidak hanya merupakan perjalanan kuliner, tetapi juga pengalaman layanan yang tak terlupakan. Staf di Badi Gelato and Coffee telah berhasil menciptakan suasana yang ramah dan bersahabat. Mereka tidak hanya memberikan layanan dengan senyuman, tetapi juga menunjukkan keahlian dalam menjawab pertanyaan pelanggan dan memberikan rekomendasi yang informatif. Keakraban mereka menciptakan hubungan yang personal dengan setiap pelanggan, menciptakan suasana yang hangat dan menyenangkan.

Kualitas layanan di Badi Gelato and Coffee juga tercermin dalam efisiensi dan profesionalisme para staf. Meskipun tempat ini seringkali ramai, mereka tetap mampu memberikan pelayanan dengan cepat dan tanpa hambatan. Dengan ketelitian dalam mengambil pesanan dan kesiapan dalam mengatasi permintaan khusus, staf menciptakan pengalaman bersantap yang mulus dan memuaskan. Bukan hanya itu, tetapi staf di Badi Gelato and Coffee juga terampil dalam memberikan rekomendasi menu yang sesuai dengan selera dan preferensi pelanggan.

Keinginan untuk memberikan pengalaman kuliner yang pribadi dan disesuaikan dengan kebutuhan pelanggan adalah salah satu aspek yang membuat kualitas layanan di tempat ini menjadi istimewa. Ketika berbicara tentang Badi Gelato and Coffee, tidak hanya tentang es krim dan kopi yang lezat, tetapi juga tentang pelayanan yang hangat, efisien, dan berfokus pada kepuasan pelanggan.



Itulah yang membuat tempat ini bukan hanya destinasi kuliner biasa, tetapi pengalaman bersantap yang lengkap dengan sentuhan layanan yang istimewa.

Badi Gelato and Coffee di Bukittinggi memberikan penawaran harga produk kepada konsumen yang ramah dengan kantong konsumen tetapi makanan dan minuman nya berkualitas. Hal ini mencerminkan nilai kualitas dan keunikan dari setiap hidangan yang disajikan. Meskipun mempertahankan standar kualitas yang tinggi, Badi Gelato and Coffee mampu memberikan pengalaman kuliner yang terjangkau bagi para pelanggan. Dalam menu mereka, harga setiap item dipertimbangkan dengan cermat untuk memastikan bahwa pelanggan mendapatkan nilai yang sepadan dengan setiap pembelian. Mulai dari *gelato* yang lezat hingga kopi berkualitas tinggi, setiap harga mencerminkan komitmen Badi Gelato and Coffee untuk memberikan pengalaman kuliner yang memuaskan tanpa mengorbankan kualitas.

Badi Gelato and Coffee menghadirkan variasi harga yang memungkinkan pelanggan untuk menyesuaikan pesanan mereka sesuai dengan preferensi dan anggaran mereka. Harga yang transparan dan terjangkau menjadi salah satu daya tarik utama tempat ini, menciptakan kesempatan bagi berbagai kalangan untuk menikmati hidangan berkualitas tinggi. Meskipun harga yang ditawarkan terjangkau, Badi Gelato and Coffee tetap menjaga standar kualitas tinggi dalam setiap aspek menu mereka. Hal ini menciptakan nilai tambah bagi pelanggan, memberikan mereka rasa kepuasan yang sebanding dengan investasi mereka dalam setiap kunjungan. Badi Gelato and Coffee di Bukittinggi berhasil menjaga

keseimbangan antara kualitas dan aksesibilitas, menjadikannya destinasi kuliner yang tidak hanya menggoda lidah tetapi juga kantong.

*Food Quality* merupakan ketentuan yang telah ditetapkan yang terkait dengan atribut-atribut makanan harus memenuhi agar dapat memuaskan keinginan serta ekspektasi dari konsumen (Cahyani & Hidayat, 2020). Badi *Gelato and Coffee* adalah salah satu *Coffee Shop* yang sangat memperhatikan kualitas makanan mereka. Mereka telah mengambil langkah-langkah ekstra untuk memastikan bahwa semua makanan yang mereka tawarkan memiliki kualitas yang unggul. Salah satu keunggulan mereka adalah *Gelato* Italia berkualitas tinggi yang disajikan dalam berbagai rasa yang menggugah selera.

Selain *Gelato*, Badi *Gelato and Coffee* juga menyediakan berbagai pilihan makanan ringan, *burger mozzarella*, dan hidangan penutup yang semuanya disiapkan dengan bahan-bahan berkualitas. Hal ini mencerminkan komitmen mereka untuk memberikan pengalaman kuliner yang luar biasa kepada pelanggan mereka. Selain rasa, mereka juga memperhatikan presentasi makanan, sehingga setiap hidangan terlihat menarik dan mengundang. Dengan menggabungkan kualitas makanan yang tinggi dengan suasana *Coffee Shop* yang nyaman, Badi *Gelato and Coffee* menciptakan pengalaman makan yang tak terlupakan bagi pelanggan mereka, menjadikannya salah satu tempat favorit di Kota Bukittinggi untuk menikmati hidangan lezat dan berkualitas.

Penting juga untuk memahami bahwa *customer satisfaction* (kepuasan pelanggan) bukan hanya menciptakan hubungan positif antara pelanggan dan bisnis. *Customer satisfaction*, atau kepuasan pelanggan, merupakan salah satu

aspek terpenting dalam dunia bisnis modern. Seiring dengan perkembangan teknologi dan meningkatnya persaingan, bisnis tidak lagi hanya fokus pada produk atau layanan yang ditawarkan, tetapi juga pada bagaimana pengalaman pelanggan dirasakan dan dinilai.

Kepuasan pelanggan bukan hanya tentang memenuhi harapan tetapi hal itu tentang melebihi harapan tersebut. Sebuah pelanggan yang puas tidak hanya cenderung kembali untuk bertransaksi lagi, tetapi juga lebih mungkin untuk merekomendasikan produk atau layanan kepada orang lain. Oleh karena itu, *customer satisfaction* bukan hanya indikator keberhasilan suatu bisnis, tetapi juga fondasi untuk membangun hubungan jangka panjang dengan pelanggan.

Dalam konteks bisnis, *customer satisfaction* mencakup berbagai elemen, termasuk kualitas produk atau layanan, kecepatan pelayanan, respon terhadap keluhan, harga yang wajar, dan pengalaman keseluruhan selama interaksi dengan perusahaan. Perusahaan yang memahami pentingnya *customer satisfaction* tidak hanya berfokus pada penjualan, tetapi juga pada penyempurnaan setiap tahap perjalanan pelanggan. Penelitian mengenai *customer satisfaction* menjadi semakin penting karena konsumen kini memiliki akses lebih besar terhadap informasi dan pilihan. Mereka tidak hanya membandingkan produk dan harga, tetapi juga mengevaluasi pengalaman pelanggan dari awal hingga akhir. Perusahaan yang mampu memahami dan memenuhi harapan ini akan memiliki keunggulan kompetitif dengan perusahaan lain.

Penelitian ini bertujuan untuk mengeksplorasi sejauh mana faktor-faktor seperti kualitas pelayanan, harga, dan kualitas makanan di Badi Gelato and Coffee

mempengaruhi kepuasan pelanggan. Dengan memfokuskan penelitian pada aspek-aspek ini, diharapkan dapat ditemukan insight yang berharga bagi pemilik bisnis, manajer restoran, dan praktisi industri kuliner lainnya. Keunikan Kota Bukittinggi sebagai latar belakang penelitian menambah dimensi penting, mengingat karakter kultural dan preferensi lokal.

Dengan memahami keinginan dan harapan pelanggan lokal, Badi Gelato and Coffee dapat merancang strategi yang lebih tepat untuk meningkatkan pelayanan, menentukan kebijakan harga yang kompetitif, dan memastikan kualitas makanan yang memuaskan. Melalui penelitian ini, diharapkan dapat dihasilkan rekomendasi praktis yang dapat membantu Badi Gelato and Coffee untuk lebih baik lagi dalam memenuhi ekspektasi pelanggan dan memperkuat posisinya sebagai tujuan kuliner yang paling diminati di Kota Bukittinggi.

Maka dari itu, hal inilah yang membuat peneliti tertarik untuk mengkaji lebih dalam fenomena ini yang terjadi pada masyarakat mengenai **“Pengaruh *Service Quality*, *Price*, dan *Food Quality* terhadap *Customer Satisfaction* (Survey Pada Konsumen Badi Gelato and Coffee di Kota Bukittinggi)”**

## 1.2 Rumusan Masalah

1. Bagaimana *Service Quality* berpengaruh pada *Customer Satisfaction* pada Badi Gelato and Coffee di Kota Bukittinggi?
2. Bagaimana *Price* berpengaruh pada *Customer Satisfaction* pada Badi Gelato and Coffee di Kota Bukittinggi?
3. Bagaimana *Food Quality* berpengaruh pada *Customer Satisfaction* pada Badi Gelato and Coffee di Kota Bukittinggi?

### 1.3 Tujuan Penelitian

1. Untuk mengetahui *Service Quality* berpengaruh pada *Customer Satisfaction* pada Badi Gelato and Coffee di Kota Bukittinggi
2. Untuk mengetahui *Price* berpengaruh pada *Customer Satisfaction* pada Badi Gelato and Coffee di Kota Bukittinggi
3. Untuk mengetahui *Food Quality* berpengaruh pada *Customer Satisfaction* pada Badi Gelato and Coffee di Kota Bukittinggi

### 1.4 Manfaat Penelitian

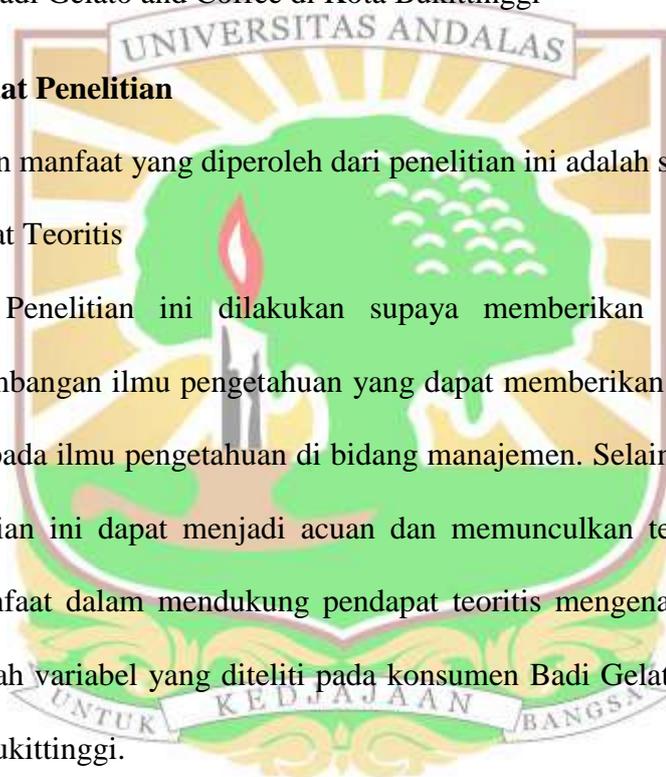
Adapun manfaat yang diperoleh dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

#### 1. Manfaat Teoritis

Penelitian ini dilakukan supaya memberikan manfaat dalam pengembangan ilmu pengetahuan yang dapat memberikan kontribusi yang nyata pada ilmu pengetahuan di bidang manajemen. Selain itu, diharapkan penelitian ini dapat menjadi acuan dan memunculkan temuan baru dan bermanfaat dalam mendukung pendapat teoritis mengenai pengaruh dari sejumlah variabel yang diteliti pada konsumen Badi Gelato and Coffee di kota Bukittinggi.

#### 2. Manfaat Praktikal

Penelitian ini diharapkan bisa menjadi media pembelajaran untuk mengetahui perilaku belanja dari konsumen khususnya konsumen Badi Gelato and Coffee di Kota Bukittinggi. Penelitian ini juga dapat dijadikan sebagai acuan untuk para pelaku usaha *Coffee Shop* di kota Bukittinggi



dalam memperhatikan perilaku belanja konsumen dan upaya dalam meningkatkan strategi pemasaran yang harus dilakukan.

### **1.5 Ruang Lingkup Penelitian**

Adapun ruang lingkup bahasan yang akan dibahas oleh penulis yaitu hanya fokus pada “Pengaruh *Service Quality*, *Price*, dan *Food Quality* terhadap *Customer Satisfaction Survey* Pada Konsumen Badi Gelato and Coffee di Kota Bukittinggi”

### **1.6 Sistematika Penulisan**

Proposal penelitian ini terdiri dari tiga bab dengan sistematika sebagai berikut:

#### **BAB I PENDAHULUAN**

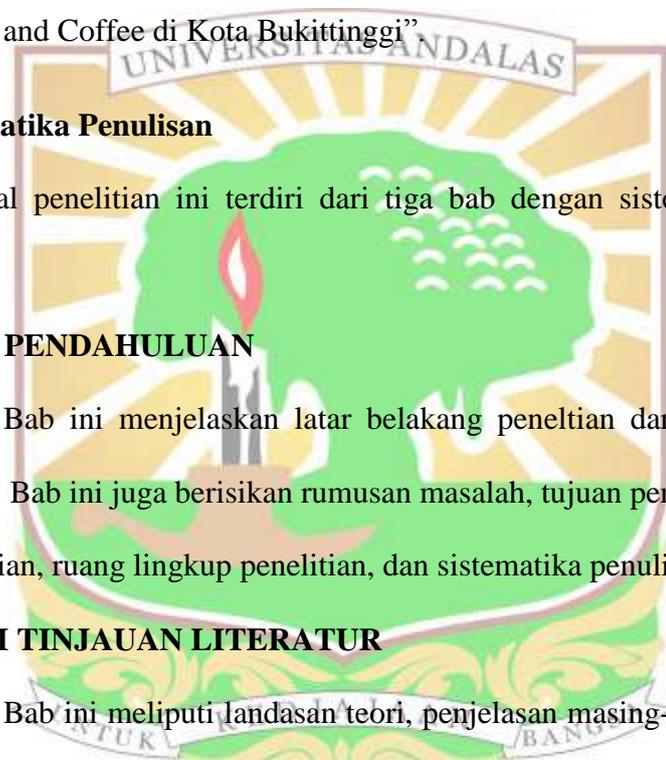
Bab ini menjelaskan latar belakang penelitian dari variabel yang diteliti. Bab ini juga berisikan rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, ruang lingkup penelitian, dan sistematika penulisan.

#### **BAB II TINJAUAN LITERATUR**

Bab ini meliputi landasan teori, penjelasan masing-masing variabel yang diteliti, tinjauan penelitian terdahulu, pengembangan hipotesis, dan kerangka konseptual.

#### **BAB III METODE PENELITIAN**

.Bab ini meliputi desain penelitian, populasi dan sampel, teknik pengambilan sampel, sumber data, metode pengumpulan data, operasionalisasi dan pengukuran variabel penelitian, dan teknik analisis data.



#### **BAB IV ANALISIS DAN PEMBAHASAN**

Bab ini menyajikan laporan hasil penelitian berupa data yang sudah diolah dengan menggunakan alat olah data yaitu *SmartPLS* versi 3.0 dan kemudian akan dibahas berdasarkan aspek manajemen pemasaran.

#### **BAB V PENUTUP**

Bagian ini menyimpulkan dari hasil penelitian dan pembahasan, implikasi penelitian, keterbatasan penelitian, dan beberapa saran untuk dapat dijadikan acuan pada penelitian selanjutnya.

