

BAB I PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Di era persaingan bisnis yang semakin ketat, banyak pelaku usaha kafe dan kedai kopi berlomba-lomba untuk menarik perhatian pelanggan, salah satunya adalah Kopigo di kota Padang. Kedai kopi ini tidak hanya menawarkan produk kopi berkualitas, tetapi juga mencoba memberikan pelanggan yang baik bagi pelanggan melalui harga kompetitif dan Lokasi yang strategis. Meskipun Kopigo memiliki potensi besar dalam menarik pelanggan mempertahankan loyalitas mereka adalah tantangan yang tidak mudah. Loyalitas pelanggan sangat penting dalam memastikan keberlangsungan usage, terutama di pasar yang semakin di penuhi pemain baru dan tren kopi yang terus berkembang.

Coffee shop adalah tempat yang menyediakan berbagai jenis kopi, minuman dan juga makanan yang dibalut dengan suasana nyaman disertai alunan music ataupun *live music*, pelayanan yang ramah, dan menyediakan koneksi internet serta gratis untuk pengunjung. Sejak akhir era 1990-an yang dulunya terkenal dengan konsep toko kopi yang menjual kopi ini mengalami perluasan makna. *Coffee shop* kini awlain menjual kopi juga menjual suasana (Herlyana 2012).

Maraknya kemunculan *coffee shop* saat ini tidak terlepas dari pengaruh gaya hidup kota besar yang menyuguhkan banyak kesenangan bagi para pencari hiburan dan menjadi tempat “Nongkrong” favorit, dalam sebuah artikel dalam majalah remaja, Seventeen, menemukan bahwa ngopi sedang menjadi tren remaja Indonesia saat ini (Herlyana, 2012).

Menurut Kotler dan Keller (2016), “kualitas produk adalah kunci dalam membentuk persepsi positif dan nilai tambahan bagi pelanggan. “Produk yang

berkualitas tidak hanya memenuhi ekspektasi pelanggan. Selain itu, harga juga memainkan peran penting dalam loyalitas. Zeithaml (1988) menyatakan bahwa “harga dapat mempengaruhi persepsi nilai pelanggan terhadap produk”, dimana pelanggan cenderung lebih loyal terhadap produk yang menawarkan keseimbangan antara kualitas dan harga.

Selain kualitas dan harga, pelayanan juga merupakan faktor penting dalam membentuk loyalitas pelanggan. Parasuraman, Zeithaml, dan Berry (1985) mengembangkan model kualitas pelayanan yang menunjukkan bahwa “pelayanan yang baik dapat menciptakan hubungan emosional yang kuat antara pelanggan dan merek. “Hubungan ini pada akhirnya meningkatkan loyalitas pelanggan. Terakhir, lokasi yang strategis juga memainkan peran dalam menarik kunjungan dan loyalitas pelanggan. Han dan Ryu (2009) menegaskan bahwa “lokasi yang nyaman dan mudah diakses dapat meningkatkan kepuasan dan loyalitas pelanggan, “terutama di industri yang bertanggung pada pengalaman fisik dan kenyamanan.

Dari studi penelitian yang dilakukan oleh Hariyanto Ramli Djatola, Nur Hilal (2023) Pengaruh Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Pelanggan Café Tanaris Sulawesi Tengah, dengan hasil penelitian kualitas pelayanan secara simultan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen dengan nilai R Square sebesar 0,485 atau 48,5%. Secara parsial, reliability dan assurance berpengaruh positif signifikan sementara daya tanggap, empati, dan bukti fisik berpengaruh positif tetapi tidak signifikan.

Berbagai penelitian telah menunjukkan bahwa kualitas produk, harga, pelayanan, dan lokasi adalah faktor terpenting yang menentukan kualitas produk memiliki pengaruh signifikan bagi loyalitas pelanggan. Sebagai contoh, penelitian

oleh Yoo, Donthu, dan Lee (2000) menemukan bahwa “persepsi positif terhadap kualitas produk dan harga memiliki pengaruh langsung terhadap loyalitas merek. “Sementara itu, studi oleh Namkung dan Jang (2007) menemukan bahwa “pelayanan dan lokasi yang baik dapat meningkatkan kepuasan dan loyalitas pelanggan di industri restoran.

Budaya minum kopi ini menjadi salah satu budaya paling digemari dari semua kalangan, khususnya remaja dan dewasa, Menurut *National Coffee Association United States* tahun 2011, terdapat peningkatan konsumen harian pada remaja usia 18-27 tahun, yaitu dari 13% menjadi 36% (Assegaf, Tseng & Mamlukah, 2021). Saat ini warung kopi atau saat ini populer dengan sebutan *Coffee shop* memberikan nuansa baru yang nyaman di sukai oleh para remaja, maka dari itu peminum dari warung kopi saat ini remaja juga mulai ikut serta dalam menjamahi (Assegaf, Tseng, & Mamlukah, 2021).

Jumlah *Coffee shop* di Indonesia kini terus meningkat sehingga menjadi *emerging business*, dapat dilihat dari menjamurnya jumlah *Coffee shop* kekinian dalam lima tahun terakhir. Berdasarkan riset independent Toffin, jumlah *Coffee shop* di Indonesia hingga Agustus tahun 2019 mencapai lebih dari 2.950 gerai dan meningkat hampir tiga kali lipat jika dibandingkan dengan tahun 2016 yang hanya berjumlah 1000 gerai. Hal ini juga menyebabkan meningkatnya jumlah konsumsi kopi domestik yang saat ini tumbuh 13,9 persen pertahunnya melebihi konsumsi dunia yang hanya 8 persen. Di mana 6 dari 10 orang yang di survey menyukai kopi kekinian. Dengan demikian bisnis *Coffee shop* di Indonesia di perkirakan akan terus tumbuh secara signifikan pada setiap tahun yang akan mendatang (Dahwilani, 2019). Untuk menimbulkan kepuasan pelanggan, *coffee* memerlukan standar pelayanan

yang baik dan maksimal konsumen merasakan kepuasan bukan hanya dalam hal makanan atau minuman saja melainkan juga kesigapan dan keramahan tamahan karyawan restoran dalam melayani tamu. Kualitas pelayanan menurut Arianto (2018). Kualitas pelayanan dapat ditingkatkan sebagai berfokus pada memenuhi kebutuhan dan persyaratan, serta pada ketepatan waktu untuk memenuhi harapan pelanggan. Salah satu Coffee shop yang banyak mendapatkan kunjungan di kota Padang adalah Kopigo Pondok.

Kopigo *Coffee* atau yang akrab disebut Kopigo Pondok yang memiliki 2 cabang di Padang yaitu di Jl. Kalenteng No. 2, Kp. Pd., Kec. Padang Barat., Kota Padang, Sumatera Barat dan Jl. Sawahan Dalam No. 41, Ssawahan, Kec. Padang Timur., Kota Padang, Sumatera Barat. Dan juga memiliki cabang di Kota Bukittinggi dan Payakumbuh. Kopigo *Coffee* didirikan tahun 2018 yang dimana *coffee* pertamanya terletak di Jl. Yos Sudarso, Hotel Ananda. Kopigo *Coffee* merupakan *coffee* favorit bagi anak muda bahkan dewasa, karena tempatnya yang strategis serta adanya *live music* di *coffee* tersebut.

Selain itu Kopigo *Coffee* ini mempunyai ciri khas menu yaitu kopi, selain kopi Kopigo *Coffee* juga menyediakan minuman non *Coffee*, makanan berat, dan makanan ringan, jumlah kunjungan di Kopigo *Coffee* yaitu kurang lebih 500 orang per harinya. Di Kopigo *Coffee* memiliki Standar Operasional Prosedur yang tidak tertulis atau dari mulut ke mulut melalui briefing, dan keselamatan dan kesehatan kerja (K3) di Kopigo *Coffee* belum mempunyai alat keselamatan kerja seperti pemadam api ringan (APAR), dan Kopigo *Coffee* memiliki CCTV di setiap sudut ruangan.

Tabel 1. Perbandingan Fasilitas dan Konsep Coffee shop Berdasarkan View, Hiburan, Family, Variasi Menu, Co Working Space

Nama Coffee Shop	View/Pemandangan	Hiburan	Family	Variasi Menu	Co Working Space
Kopigo	Taman outdoor & suasana hijau estetik	Live music & DJ di event tertentu	Ramah keluarga, tersedia area duduk luas dan aman	Menu beragam: kopi, mocktail, camilan, dan makanan berat ringan	Ada WiFi, colokan, dan meja panjang – cocok untuk kerja individu atau kelompok
Hills	Pemandangan kota dari ketinggian (terutama malam hari)	Musik santai dan akustik	Cocok untuk keluarga, ada area indoor dan outdoor luas	Sangat beragam: dari kopi, makanan berat, hingga dessert kekinian	Banyak colokan, WiFi stabil, cocok untuk kerja santai atau produktif
Kiosky	Indoor kekinian dengan vibes minimalis	Musik latar, kadang ada event komunitas kreatif	Lebih cocok untuk anak muda, tapi tetap bisa untuk keluarga kecil	Fokus ke minuman kekinian & camilan modern	Ada WiFi, colokan terbatas, cocok untuk kerja ringan atau nugas
Mandys	Indoor cozy dengan dekor feminin dan aesthetic	Terkadang ada live akustik dan gathering komunitas	Ramah keluarga kecil, cocok untuk brunch atau ngopi santai	Menu western brunch, dessert, kopi & non-kopi	WiFi dan colokan tersedia, cocok untuk kerja ringan
Menza	Pemandangan indoor industrial modern	Kadang ada live music dan nobar	Ramah untuk keluarga dan anak muda, tempat cukup luas	Menu lengkap: kopi, makanan berat, dessert, hingga healthy food	Tersedia WiFi, colokan, meja panjang – cocok untuk kerja atau belajar

Marawa	View laut dan sunset langsung dari tepi pantai	Live music rutin dan event besar	Sangat cocok untuk keluarga, area luas indoor & outdoor	Menu sangat lengkap: makanan tradisional, modern, snack, kopi, non-kopi	Tersedia area kerja outdoor dengan view, WiFi cukup stabil, cocok untuk kerja santai
--------	--	----------------------------------	---	---	--

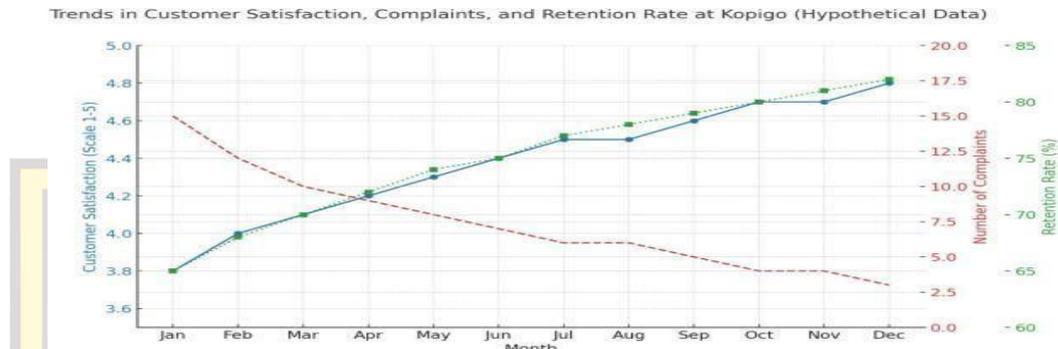
Tabel 2. Analisis Bulanan Kepuasan, Keluhan Kualitas, dan Retensi Pelanggan Kopigo

Bulan	Rating Kepuasan Pelanggan	Jumlah Keluhan Kualitas	Retensi Pelanggan
Januari	3.8	15	65
Februari	4.0	12	68
Maret	4.1	10	70
April	4.2	9	72
Mei	4.3	8	74
Juni	4.4	7	75
Juli	4.5	6	77
Agustus	4.5	6	78
September	4.6	5	79
Oktober	4.7	4	80
November	4.7	4	81
Desember	4.8	3	82

sumber : Kopigo

Data ini menunjukkan peningkatan bertahap dalam kepuasan pelanggan, penurunan jumlah keluhan terkait kualitas, dan peningkatan persentase retensi pelanggan setiap bulan.

Gambar 1. Perkembangan Kepuasan, Keluhan, dan Retensi Pelanggan Kopigo per Bulan



Grafik yang menunjukkan tren peningkatan kualitas produk di Kopigo *Coffee shop* berdasarkan data hipotensi :

- Rating kepuasan pelanggan (garis biru) menunjukkan peningkatan dari 3.8 menjadi 4.8 selama 12 bulan.
- Jumlah keluhan (garis merah putus-putus) menurun dari 15 menjadi 3,7 mencerminkan penurunan keluhan terkait kualitas.
- Retensi pelanggan (garis hijau titik-titik) meningkatkan 65% menjadi 82%, menunjukkan bahwa semakin banyak pelanggan yang kembali setiap bulan.

Berdasarkan latar belakang yang telah di uraikan diatas, peneliti ini bertujuan untuk menganalisis secara mendalam **“Pengaruh Kualitas Layanan, Kualitas Makanan & Minuman, dan Lingkungan Fisik *Coffee shop* Terhadap Kepuasan Pengunjung *Coffee shop* di Kopigo *Coffee Pondok Kota Padang*”**. Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan masukan bagi Kopigo dalam mengembangkan strategi yang efektif untuk mempertahankan loyalitas pelanggan dan memperkuat posisinya di pasar lokal.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang masalah yang telah dikemukakan di atas, maka rumusan masalah pada penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Apakah kualitas layanan mempengaruhi kepuasan pengunjung di Kopigo *Coffee shop* Pondok kota Padang?
2. Apakah kualitas makanan dan minuman mempengaruhi kepuasan pengunjung di Kopigo *Coffee shop* Pondok kota Padang?
3. Apakah lingkungan fisik mempengaruhi kepuasan pengunjung di Kopigo *Coffee shop* Pondok Kota Padang?

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan latar belakang dan rumusan masalah yang telah dipaparkan, maka tujuan dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui pengaruh kualitas layanan terhadap kepuasan pengunjung di Kopigo Coffee Shop Pondok Kota Padang.
2. Untuk mengetahui pengaruh kualitas makanan dan minuman terhadap kepuasan pengunjung di Kopigo Coffee Shop Pondok Kota Padang.
3. Untuk mengetahui pengaruh lingkungan fisik terhadap kepuasan pengunjung di Kopigo Coffee Shop Pondok Kota Padang.
4. Untuk mengidentifikasi bagaimana karakteristik responden (jenis kelamin, usia, pendidikan, dan pekerjaan) dapat memberikan gambaran profil pengunjung Kopigo Coffee Shop Pondok sehingga hasil penelitian lebih representatif.

1.4 Manfaat Penelitian

Berdasarkan latar belakang ini, rumusan masalah dan tujuan penelitian, maka penelitian ini diharapkan memberikan manfaat sebagai berikut.

A. Bagi Penulis

Menambah wawasan di bidang manajemen pemasaran, melatih penerapan teori ke dalam praktik, serta memahami perilaku konsumen berdasarkan jenis kelamin, usia, pendidikan, dan pekerjaan.

B. Bagi Akademis

Memberikan referensi tentang pengaruh kualitas layanan, makanan dan minuman, serta lingkungan fisik terhadap kepuasan pengunjung, sekaligus menunjukkan bagaimana karakteristik responden dapat memengaruhi tingkat kepuasan dan menjadi acuan bagi penelitian serupa di masa depan.

C. Bagi Pihak Kopigo Coffee Shop Pondok

Penelitian ini memberikan informasi praktis bagi Kopigo Coffee Shop Pondok untuk meningkatkan pelayanan, memahami segmen pengunjung berdasarkan karakteristik demografis, serta menjadi dasar strategi pemasaran, inovasi menu, dan pengembangan fasilitas sesuai kebutuhan konsumen.

1.5 Ruang Lingkup

Penelitian ini berfokus pada pengaruh kualitas layanan, kualitas makanan & minuman, dan lingkungan fisik terhadap kepuasan pengunjung di Kopigo Coffee pondok kota Padang.

1.6 Sistematika Penulisan

Untuk mendapatkan gambaran secara menyeluruh mengenai penulisan ini, maka penulis susun sebagai berikut

BAB I: PENDAHULUAN

Pada bab ini diuraikan latar belakang, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, ruang lingkup penelitian serta sistematika penelitian.

BAB II: LANDASAN TEORI

Bab ini membahas seputar teori atau definisi yang berkaitan dengan variabel dalam penelitian, dalam bab ini juga terdapat beberapa penelitian terdahulu yang relevan serta pengembangan hipotesis dan juga kerangka konseptual yang mendasari penelitian.

BAB III: METODE PENELITIAN

Bab ini menjelaskan metode penelitian yang digunakan, mencakup waktu dan tempat penelitian, jenis, dan sumber data, teknik pengumpulan data, populasi, sampel, teknik pengumpulan sampel dan analisis data.

BAB IV: HASIL DAN PEMBAHASAN

Bab ini membahas mengenai hasil dan memaparkan hasil penelitian yang dilakukan.

BAB V: PENUTUP

Pada bab terakhir ini, menjelaskan tentang pemaparan secara singkat dari hasil penelitian, serta sarana yang disampaikan kepada pihak yang bersangkutan terkait penelitian berikutnya.

