

BAB I PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Kopi merupakan komoditas yang telah dibudidayakan di lebih dari 50 negara di dunia dua komoditas kopi yang terkenal secara umum yakni kopi robusta (*coffea canephora*) dan kopi arabika (*coffea arabica*). Dewasa ini kopi menjadi sangat digandrungi, terutama Di Indonesia, di Indonesia sendiri bisnis kedai kopi kekinian saat ini sedang menjadi salah satu bisnis yang potensial, bagaimana tidak, jumlah penikmat kopi di Indonesia mengalami peningkatan dalam 5 tahun terakhir. Berdasarkan data dari kementerian pertanian konsumsi kopi nasional mengalami peningkatan pada periode 2016-2021. Pada 2016, konsumsi kopi mencapai sekitar 250 ribu ton, naik menjadi 276 ribu ton pada 2017. Pada 2021 naik lagi hingga 370 ribu ton. Dengan jumlah kedai yang tersebar di seluruh Indonesia mencapai 2.950 gerai berdasarkan hasil riset TOFFIN pada tahun 2019

Sebagaimana di Jakarta belakangan ini kopi sedang menjadi trend di berbagai kalangan masyarakat, seperti biasa kopi telah menjadi komoditas yang digandrungi karena harga nya yang terjangkau dan praktis dinikmati disegala situasi. Bagi kebanyakan masyarakat Indonesia terutama di Jakarta yang gemar berkumpul bersama teman, keluarga, maupun untuk sekedar acara bisnis, minum kopi sudah menjadi hal yang tidak bisa dilewatkan. Kopi ini biasanya dinikmati bersama ditempat-tempat seperti warung kopi, kedai jalanan, maupun di gerai-gerai kopi kekinian. Salah satunya adalah Bapade's Coffee yang didirikan sejak tahun 2017 café ini beralamat di Kemanggisan,.Palmerah, Jakarta Barat. Café ini menawarkan berbagai jenis kopi dengan berbagai cara pengolahan di café tersebut juga menyediakan minuman *non-coffee* dan makanan ringan, lokasi café ini strategis dan juga mudah untuk ditemukan karena sudah tersedia di *googlemaps* bagi konsumen yang ingin berkunjung ke Bapade's Coffee. Ditengah maraknya persaingan bisnis café Bapade's Coffee harus memiliki strategi marketing tersendiri agar dapat bertahan dan lebih unggul dibanding kompetitornya.

pemilik café dianjurkan untuk meningkatkan berbagai aspek pelayanan demi memuaskan keinginan konsumen serta meningkatkan daya Tarik untuk menarik sebanyak-banyaknya pelanggan.

Berikut ini akan ditampilkan data pendapatan yang diperoleh dari Bapade's coffee selama satu tahun periode 2021 dan triwulan pertama 2022 adapun data tersebut akan disajikan dalam bentuk tabel sebagai berikut.

Tabel 1. 1
Tabel Pendapatan Bapade's Coffee 2021 & 2022 triwulan pertama

BULAN	PENDAPATAN	PERSENTASE	PENURUNAN
Jan-21	9.594.000	6,86%	-
Feb-21	9.542.000	6,82%	-0,04%
Mar-21	9.442.000	6,75%	-0,07%
Apr-21	9.662.000	6,91%	0,16%
Mei-21	9.335.000	6,67%	-0,24%
Jun-21	9.130.000	6,53%	-0,14%
Jul-21	9.772.000	6,98%	0,45%
Agu-21	9.142.000	6,53%	-0,45%
Sep-21	8.892.000	6,36%	-0,17%
Okt-21	9.126.000	6,52%	0,16%
Nov-21	9.438.000	6,75%	0,23%
Des-21	9.854.000	7,04%	0,29%
Jan-22	9.775.000	6,99%	-0,05%
Feb-22	8.682.000	6,21%	-0,78%
Mar-22	8.530.000	6,10%	-0,11%
TOTAL	139.916.000	100,00%	

Sumber Data : Bapade's coffe 2021-2022 triwulan pertama

Persentase (%) = (jumlah bagian) / (jumlah total) x 100%

Berdasarkan tabel 1.1 data pendapatan diatas menunjukkan adanya penurunan pendapatan terendah yang terjadi pada bulan Februari sebesar Rp.8.682.000 dengan presentase 6,21% penurunan sebesar 0,78% dan Maret Rp.8.530.000 dengan presentase 6,10% penurunan Kembali sebesar 0,11% pada triwulan pertama 2022, Berdasarkan paparan data pendapatan dan presentase diatas hal tersebut dapat menunjukkan adanya permasalahan pada pendapatan di Bapade's coffee yang fluktuatif cenderung menurun, pendapatan yang fluktuatif cenderung menurun dapat menggambarkan

perilaku konsumen dalam menilai kepuasan pelanggan saat menggunakan jasa dan pelayanan produk Bapade's coffee, berarti data diatas dapat menggambarkan adanya permasalahan pada kepuasan pelanggan di Bapade's coffee permasalahan kepuasan pelanggan yang fluktuatif cenderung menurun di Bapade's coffee, dapat dipengaruhi oleh Kualitas Pelayanan (X1), Variasi Produk (X2), dan Lokasi (X3).

Kepuasan Pelanggan (Y) Kepuasan Pelanggan merupakan faktor terpenting dalam berbagai kegiatan bisnis. Kepuasan pelanggan adalah sebuah tanggapan konsumen terhadap evaluasi ketidaksesuaian yang dirasakan setelah membeli jasa atau menggunakan produk antara harapan yang sebelumnya dengan kinerja produk yang dirasakan

Kualitas Pelayanan (X1) dapat mempengaruhi kepuasan pelanggan (Y) kualitas pelayanan adalah bentuk penilaian konsumen terhadap tingkat pelayanan yang diterima dengan tingkat pelayanan yang diharapkan .jika pelayanan suatu jasa tersebut jauh dibawah harapan konsumen maka konsumen akan kecewa, sebaliknya, apabila pelayanan yang diterima atau dirasakan sesuai dengan yang diharapkan,maka kualitas pelayanan di persepsikan baik dan memuaskan .kepuasan yang telah terbentuk dapat mendorong konsumen untuk melakukan pembelian ulang dan akan menjadi pelanggan setia.

Hal ini sejalan dengan penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh (Inang Sriwanti Soge Garoda,2021),dengan judul “Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga, Promosi dan Lokasi Terhadap Kepuasan Konsumen Restoran MCDONALD'S Cijantung” bahwa Kualitas Pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen.

Variasi Produk (X2) merupakan upaya perusahaan dalam memvariasikan produknya sehingga pelanggan tidak merasa jenuh dengan pilihan yang sama sehingga dapat mempengaruhi kepuasan pelanggan (Y) memperbanyak pilihan untuk konsumen diharapkan dapat mempengaruhi nilai kepuasan konsumen. Hal ini sejalan dengan penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh (Muhammad Faris Fakhruddin, 2019), bahwa Variasi berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen

Lokasi (X3) dapat mempengaruhi kepuasan pelanggan (Y) Dengan pemilihan lokasi yang strategis diharapkan pelanggan dapat dengan mudah menemukan yang ingin dituju sehingga pelanggan dapat merasa puas karena lokasi yang ingin ditemui strategis dan mudah untuk diakses. Hal ini sejalan dengan penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh (Titik Efnita, 2017) dengan judul “Pengaruh variasi produk, kualitas pelayanan, harga dan lokasi terhadap kepuasan konsumen pada wedding organizer” Lokasi usaha berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen .

Berdasarkan paparan latar belakang diatas penulis tertarik meneliti Bapade’s Coffe dengan judul **Pengaruh Kualitas Pelayanan, Variasi Produk, dan Lokasi Terhadap Kepuasan Pelanggan di Bapade’s Coffe Kemanggisan Jakarta Barat.**

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah diuraikan sebelumnya, maka rumusan masalah yang akan diteliti dalam penelitian yaitu :

1. Apakah kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan di Bapade’s Coffe Kemanggisan Jakarta Barat ?
2. Apakah variasi produk berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan di Bapade’s Coffe Kemanggisan Jakarta Barat ?
3. Apakah lokasi berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan di Bapade’s Coffe.Kemanggisan Jakarta Barat ?

C. Tujuan dan Manfaat Penelitian

1. Tujuan Penelitian

Ingin mengetahui dan menganalisis pengaruh Kualitas Pelayanan, Variasi Produk, dan Lokasi terhadap Kepuasan Pelanggan di Bapade’s Coffe Kemanggisan. Berdasarkan rumusan masalah yang telah dipaparkan maka penelitian ini bertujuan untuk :

1. Ingin Mengetahui dan menganalisis kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan di Bapade’s Coffe Kemanggisan Jakarta Barat
2. Ingin Mengetahui dan menganalisis Variasi Produk terhadap kepuasan pelanggan di Bapade’s Coffe Kemanggisan Jakarta Barat

3. Ingin Mengetahui dan menganalisis Lokasi terhadap kepuasan pelanggan di Bapade's Coffe Kemanggisan Jakarta Barat

2. Manfaat Penelitian

Adapun manfaat kegiatan penelitian ini adalah sebagai berikut :

a. Bagi Penulis

Diharapkan penelitian ini dapat memberikan wawasan dan pengetahuan penulis mengenai pengaruh kualitas pelayanan, variasi produk, dan lokasi terhadap kepuasan pelanggan di Bapade's Coffe Kemanggisan Jakarta Barat

b. Bagi Perusahaan

Diharapkan penelitian ini dapat memberikan kontribusi terhadap permasalahan mengenai pengaruh kualitas pelayanan, variasi produk, dan lokasi terhadap kepuasan pelanggan di Bapade's Coffe Kemanggisan Jakarta Barat

c. Bagi Perguruan Tinggi atau Akademis

Agar dapat memperkaya dan memperbanyak penelitian mengenai pengaruh kualitas pelayanan, lokasi usaha, dan variasi produk terhadap kepuasan konsumen di Bapade's Coffe Kemanggisan Jakarta Barat

