

## I. PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang

Perkembangan bisnis di Indonesia tiap tahunnya terus mengalami peningkatan, salah satu bidang bisnis yang mengalami hal tersebut adalah bisnis F&B (*Food and Beverage*). Para pelaku di industri ini terus meningkatkan perkembangan usahanya agar dapat mencapai tujuannya yaitu profitabilitas yang baik. Salah satu bidang bisnis yaitu usaha yang memanfaatkan produksi kopi di Indonesia. Kopi merupakan minuman yang digemari oleh masyarakat dari berbagai kalangan masyarakat. Kopi asli Indonesia sangat disukai oleh masyarakat karena memiliki aroma dan cita rasa yang beragam dari setiap daerahnya. Kopi sangat cocok dinikmati saat sedang bersantai dengan teman, keluarga atau kerabat.

Sektor pertanian merupakan salah satu sektor yang sangat penting yang dapat menjadi kontribusi terbesar untuk perekonomian Indonesia. Salah satunya adalah perkebunan kopi yang merupakan salah satu komoditi unggulan yang memiliki potensi sangat besar untuk dikembangkan. Indonesia merupakan salah satu penghasil kopi terbaik di dunia. Produksi dan kualitas yang terbaik dapat mendorong besarnya konsumsi komoditas kopi di Indonesia.

Menurut Sari *et al.*, (2019) Indonesia telah menjadi negara produsen kopi terbesar pada dunia sesudah Kolombia, Brazil dan Vietnam, hasil kebun kopi di Indonesia telah mencapai kisaran 600.000 ton per tahun yang mana lebih dari 80% didapatkan dari hasil pengelolaan lahan yang dilakukan langsung oleh masyarakat setempat. Kopi di urutan nomor empat setelah kayu, karet dan juga kelapa sawit yang menjadi pembuat devisa berasal ekspor komoditi agrikultur yang lumayan tinggi untuk perekonomian Indonesia. Salah satu wilayah penghasil kopi di

Indonesia adalah Jawa timur, dapat dilihat pada data Badan Pusat Statistik (BPS) Produksi Kopi Jawa Timur Tahun 2017 – 2022 Gambar 1.1.



Gambar 1. 1 Produksi Kopi Jawa Timur Tahun 2017-2022  
Sumber : Badan Pusat Statistik (BPS)

Berdasarkan gambar 1.1 menunjukkan grafik menurut Badan Pusat Statistik (BPS) dapat diketahui bahwa jumlah produksi kopi mengalami kenaikan sejak tahun 2017. Produksi kopi Jawa Timur mencapai 69.570 ton pada tahun 2021, meningkat sekitar 0,99% dibanding tahun sebelumnya. Namun, pada tahun 2022 produksi kopi jawa timur mengalami penurunan menjadi 68.916 yaitu sekitar 0,94%. Hal tersebut menunjukkan bahwa konsumen kopi di Indonesia mengalami peningkatan dan menjadi salah satu peluang bagi pelaku di industri di bidang kopi atau kedai kopi di Indonesia salah satunya di Kota Sidoarjo.

Kedai kopi atau istilah zaman sekarang *Coffee Shop* mulai menjamur di seluruh kota besar di Indonesia. Kedai kopi merupakan tempat yang mudah untuk diakses dalam mencari minuman kopi favorit selain melalui kopi siap minum yang dijual di minimarket dan supermarket, kopi *take away* dari *convenient stores*, beli kopi saset di warung. Area ini masih terbilang yang paling banyak jika dibandingkan dengan mereka yang memilih membuat kopi di rumah dengan mesin kopi ataupun alat kopi menggunakan biji kopi sebagai bahan utamanya. Kedai kopi

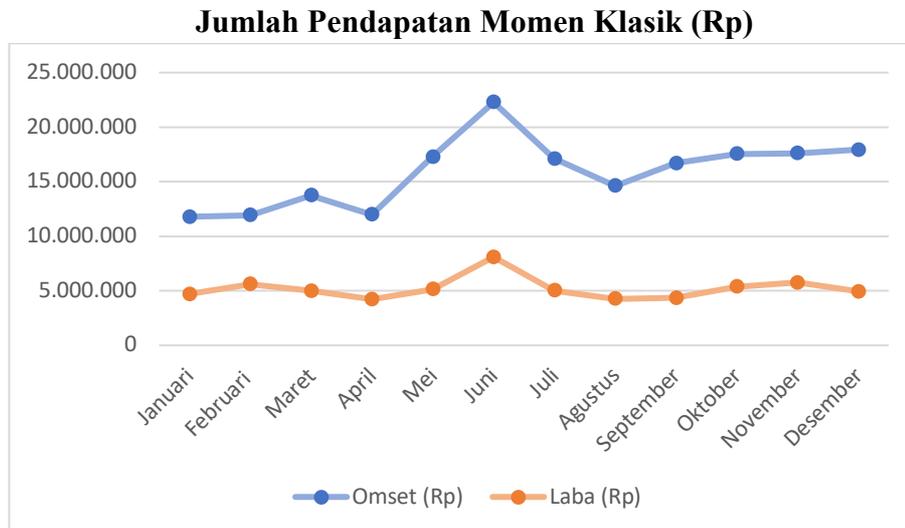
ini menjadi salah satu tempat yang memiliki konsumen yang cukup tinggi dengan melihat penikmat kopi tiap tahunnya yang meningkat.

Eksistensi *coffee shop* di kota Sidoarjo bukan hal yang asing lagi di berbagai kalangan terutama di kalangan mahasiswa. Berbagai macam konsep *coffee shop* dari yang sederhana sampai yang memiliki konsep khusus tersedia di kota Sidoarjo ini. Banyaknya *coffee shop* di kota Sidoarjo dengan segala perbedaan kualitas dari produk yang ditawarkan dengan harga yang juga bervariasi dan kualitas dari pelayanan yang diberikan memberikan kesan yang berbeda kepada konsumen yang berkunjung ke *coffee shop* untuk memperoleh kepuasan yaitu kepuasan konsumen.

Konsumen pada umumnya lebih memilih kedai kopi yang berfasilitas lengkap dan memenuhi kebutuhan yang mereka inginkan. Salah satunya, wi-fi yang merupakan hal yang menjadi kebutuhan banyak orang saat ini. Namun, ada beberapa konsumen justru sungguh-sungguh menikmati kopi di kedai kopi tersebut, bahkan mengetahui berbagai varian jenis kopi dan teknik pembuatan yang terdapat di kedai kopi tersebut. Hal tersebut mendorong untuk tercipta peningkatan inovasi dari pelaku usaha kedai kopi agar tetap dapat bersaing dengan kompetitor lain. Usaha yang dapat dilakukan kedai kopi adalah dengan meningkatkan kualitas menu, membuat inovasi menu baru, variasi harga dan juga dengan meningkatkan kualitas pelayanan pada karyawan untuk senantiasa memberi kepuasan kepada pelanggannya (Nuraziizah *et al.*, 2023).

Salah satu kedai kopi yang ada di kota Sidoarjo adalah kedai kopi Momen Klasik. Momen Klasik merupakan kedai kopi yang memiliki berbagai varian menu yang dapat dinikmati oleh semua kalangan masyarakat yang menjadi konsumen Momen Klasik. Variasi menu tersebut tidak lepas dengan tujuan untuk menggaet

konsumen serta kepuasan konsumen ketika mengunjungi kedai kopi Momen Klasik.



Gambar 1. 2 Jumlah Pemasukan Momen Klasik (Momen Klasik, 2023)  
Sumber : Data Primer (diolah)

Berdasarkan Gambar 1.2 dapat diketahui bahwa terjadi naik turunnya pendapatan yang dihasilkan oleh Momen Klasik dengan rata – rata laba yang didapatkan diangka empat juta sampai lima juta perbulan pada tahun 2023. Namun, pada bulan April dan bulan juli mengalami penurunan laba yakni di bulan April dari Rp 4.993.000 pada bulan maret menjadi Rp 4.228.000 pada bulan April. Dan di bulan Juli mengalami penurunan dari Rp 8.101.000 pada bulan Juni menjadi Rp 5.019.000 pada bulan Juli.

Momen Klasik tentunya selalu menjaga kepuasan konsumen agar konsumen dapat terus menerus mengkonsumsi produk dari kedai kopi tersebut. Namun kepuasan pelanggan pada dasarnya tidak akan bisa terwujud apabila pelanggan belum mencoba dan melakukan proses pembelian terlebih dahulu (Pradipta dan Yulianthini, 2022). Menurut (Tjiptono, 2015) kepuasan pelanggan dapat diartikan sebagai perbandingan antara harapan atau ekspektasi sebelum pembelian dan persepsi terhadap kinerja setelah pembelian. Pelanggan yang sangat puas biasanya

tetap setia untuk waktu yang lebih lama, membeli lagi ketika perusahaan memperkenalkan produk baru dan memperbaharui produk lama, membicarakan hal-hal baik tentang perusahaan dan produknya kepada orang lain, tidak terlalu memperhatikan merek pesaing dan tidak terlalu sensitif terhadap harga.

Pengaruh dari harga diduga merupakan salah satu faktor penentu kepuasan konsumen terhadap produk yang diberikan. Persaingan harga merupakan salah satu ancaman bagi suatu usaha dalam mempertahankan kepuasan konsumennya. Momen Klasik memiliki harga yang terjangkau bagi para konsumen, sehingga dapat menjangkau konsumen dengan berbagai kalangan atau tingkat pendapatan dari konsumen tersebut. Hal tersebut dikemukakan oleh (Juwanto, 2020) harga merupakan bentuk biaya yang dikeluarkan oleh konsumen untuk memperoleh, memiliki, memanfaatkan sejumlah kombinasi dari barang beserta pelayanan dari suatu produk.

Tabel 1.1 Perbandingan Harga Menu Momen Klasik dengan Kompetitor

No	Momen Klasik		Kompetitor	
	Menu	Harga (Rp.)	Menu	Harga (Rp.)
1	Americano	9.000	Americano	10.000
2	Cappucino	16.000	Cappucino	15.000
3	Vietnam Drip	12.000	Vietnam Drip	12.000
4	Coffee Latte	16.000	Coffee Latte	15.000
5	Caramel Latte	18.000	Caramel Latte	18.000

Sumber : Data Primer, 2023 (diolah)

Berdasarkan tabel 1.1 dapat dilihat dari segi harga, Momen Klasik memiliki harga yang lebih sedikit tinggi di beberapa menunya dengan kompetitor dengan ukuran minuman yang sama yaitu cup berukuran 12 oz. Namun, harga yang diberikan oleh Momen Klasik kepada konsumen masih tergolong terjangkau sehingga tidak memberatkan para konsumen. Harga yang ditawarkan pun masih sebanding dengan fasilitas yang diberikan oleh Momen Klasik seperti tempat yang nyaman bagi segala usia yang berkunjung. Hal tersebut yang tidak dimiliki oleh

kompetitor dari Momen Klasik. Aspek tersebut dapat menjadi salah satu aspek bagi konsumen untuk merasakan nyaman dan kepuasan ketika berada di Momen Klasik.

Kepuasan konsumen dapat dilihat dari aspek lain selain dari kualitas produk ataupun harga yang terjangkau, namun aspek lain yang berpengaruh terhadap kepuasan konsumen yaitu kualitas pelayanan yang diberikan oleh pihak kedai kopi kepada konsumen. Namun pada kenyataannya dari observasi yang telah dilakukan ditemukan ketidakpuasan konsumen pada aspek kualitas pelayanan. Momen Klasik memiliki kualitas pelayanan terhadap konsumen yang masih kurang mumpuni ditunjukkan dengan keluhan pelanggan karena kurang pedulinya karyawan dan ketepatan waktu yang diberikan, sehingga pelanggan merasa tidak nyaman dan mempertimbangkan kembali apabila ingin berkunjung kembali ke Momen Klasik. Hal tersebut bertolak belakang dengan Nuraziizah *et al.*, (2023) yang menyebutkan bahwa kepuasan konsumen merupakan kunci bagi konsumen dalam melakukan pembelian ulang. Hubungan positif langsung antara kepuasan konsumen dengan pembelian ulang. Hal tersebut didukung oleh penelitian yang dilakukan oleh Anderson (1993) yang menjelaskan bahwa kepuasan konsumen memiliki hubungan dengan minat konsumen untuk membeli kembali.

Hal lain yang berkaitan dengan kepuasan konsumen yaitu cita rasa. Cita rasa sebuah minuman sangat berperan penting dalam sebuah kedai kopi. Rasa yang khas di suatu kedai kopi, akan menjadi ciri tersendiri bagi pelanggan atau konsumen. Cita rasa sangat berperan penting, konsumen untuk memenuhi kebutuhan akan makanan dan minuman pasti lebih mengutamakan cita rasa dari minuman tersebut, sehingga para pengusaha bersaing akan menciptakan cita rasa yang khas di setiap makanan agar dikenal oleh masyarakat luas.

Sehubungan dengan hal – hal diatas maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian di Momen Klasik untuk mengetahui apakah terdapat pengaruh dari harga, kualitas pelayanan dan cita rasa terhadap kepuasan konsumen yang akan dianalisis menggunakan metode analisis SEM – PLS (*Structural Equation Modeling - Partial Least Square*) sehingga peneliti mengambil judul penelitian berupa “Pengaruh Harga, Kualitas Pelayanan dan Cita Rasa Terhadap Kepuasan Pelanggan Kedai Kopi Momen Klasik di Kecamatan Taman Kabupaten Sidoarjo”

## **1.2 Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang di atas, maka ditentukan rumusan masalah sebagai berikut :

1. Apakah harga berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan pada kedai kopi Momen Klasik?
2. Apakah kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan pada kedai kopi Momen Klasik?
3. Apakah cita rasa berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan pada kedai kopi Momen Klasik?

## **1.3 Tujuan Penelitian**

Berdasarkan rumusan masalah di atas, maka ditentukan tujuan penelitian sebagai berikut :

1. Menganalisis pengaruh harga terhadap kepuasan pelanggan pada kedai kopi Momen Klasik.
2. Menganalisis pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan pada kedai kopi Momen Klasik.

3. Menganalisis pengaruh cita rasa terhadap kepuasan pelanggan pada kedai kopi Momen Klasik.

#### **1.4 Manfaat Penelitian**

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menghasilkan manfaat bagi berbagai pihak :

- a. Bagi Peneliti

Sebagai sumbangasih pikiran dan diharapkan dapat menambah wawasan, pengetahuan dan melatih kemampuan analisis mengenai permasalahan tentang kepuasan konsumen serta sebagai salah satu syarat kelulusan untuk mendapatkan gelar Sarjana

- b. Bagi Universitas

Diharapkan dapat menjadi tambahan referensi yang dijadikan perbendaharaan ilmu dan pengetahuan terutama tulisan mahasiswa yang dapat direkomendasikan di perguruan tinggi dan dapat dijadikan sebagai acuan penulisan karya sejenis.

- c. Bagi Perusahaan

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan informasi mengenai pengaruh harga, kualitas pelayanan dan cita rasa terhadap kepuasan pelanggan pada lokasi penelitian