

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Industri *coffee* di Indonesia telah berkembang yang sangat pesat dalam beberapa tahun terakhir. Menurut laporan dari The Jakarta Post (2023), konsumsi kopi di Indonesia terus meningkat, terutama di kalangan generasi muda. Kopi telah menjadi gaya hidup, tidak hanya sebagai minuman tetapi juga sebagai simbol interaksi sosial dan kreativitas. Tren ini terlihat jelas di kota-kota besar, di mana kedai kopi menjamur dan bersaing menawarkan beragam rasa, suasana yang nyaman, dan layanan yang berkualitas untuk menarik pelanggan setia.

Tren serupa juga terlihat di Jakarta, khususnya di wilayah Cengkareng, salah satu contohnya adalah Madou Coffee. Berdasarkan hasil observasi awalan penulis, kedai kopi ini terletak di lokasi strategis, dekat dengan sekolah dan perkantoran, dan harus bersaing ketat dengan berbagai kedai kopi lainnya di sekitarnya. Berdasarkan hasil observasi penulis, Madou Coffee memiliki keunggulan dalam menarik berbagai segmen pelanggan, mulai dari pelajar, mahasiswa, hingga pekerja kantor di area tersebut. Keberagaman segmen pelanggan ini, dengan kebutuhan dan ekspektasi yang berbeda-beda, menjadikan kualitas produk dan layanan sebagai elemen krusial untuk menjaga loyalitas serta kepuasan pelanggan. Kualitas produk dan layanan adalah dua hal yang berpartisipasi terhadap kepuasan pelanggan dan loyalitas konsumen (Marbun et al., 2022).

Berdasarkan hasil observasi penulis, dalam radius 5 kilometer terdapat 18 kedai kopi. Dengan tingginya persaingan di area tersebut, Madou Coffee perlu mempertahankan, bahkan meningkatkan kualitas produknya agar dapat bersaing secara efektif. Upaya ini tidak hanya terbatas pada cita rasa kopi yang disajikan, tetapi juga mencakup inovasi menu dan pemilihan bahan baku yang berkualitas tinggi.

Berdasarkan hasil observasi awal penulis dengan wawancara pemilik Madou Coffee, penggunaan bahan baku berkualitas tinggi ini menunjukkan bahwa Madou Coffee berusaha untuk memberikan nilai tambah kepada pelanggannya, dengan menawarkan produk berkualitas yang berasal dari sumber terbaik maupun biji kopi terbaik serta menyajikan dengan menu yang beragam serta mengikuti *trend* terkini (Ardyan, 2022). Penggunaan bahan baku berkualitas dapat meningkatkan persepsi positif terhadap produk dan meningkatkan kepuasan pelanggan secara keseluruhan (Batkunde et al., 2024).

Selain kualitas suatu produk, mutu pelayanan juga merupakan hal penting yang perlu diperhatikan. Dari pengamatan penulis, Madou Coffee tampak telah berusaha memberikan layanan yang cepat dan bersahabat, di mana setiap pegawai dilatih untuk menciptakan suasana yang nyaman bagi pengunjung. Menurut Parasuraman, Zeithaml, dan Berry, mutu layanan meliputi hal-hal yang terlihat, keandalan, responsif, jaminan, dan kepedulian adalah bagian penting yang dapat mempengaruhi tingkat kepuasan pengunjung (Zeithaml et al., 2017). Suasana kedai yang nyaman serta keramahan staf turut menciptakan pengalaman yang menyenangkan bagi pelanggan, yang berpotensi meningkatkan loyalitas mereka terhadap Madou Coffee.

Dengan banyaknya saingan dan variasi pelanggan yang ada, sangat penting untuk meneliti bagaimana mutu produk dan layanan di Madou Coffee bisa memengaruhi kepuasan pelanggan. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk memahami dampak mutu produk dan layanan terhadap kepuasan pelanggan, agar Madou Coffee bisa merancang strategi yang lebih baik untuk bersaing. (Rachmad et al., 2022). Di samping itu, studi ini diharapkan bisa membantu dalam mengembangkan cara-cara bisnis untuk kedai kopi secara lebih luas, terutama untuk memperbaiki kualitas barang dan pelayanan di tengah persaingan yang semakin ketat dalam industri kopi.

Madou Coffee dipilih sebagai objek penelitian ini karena, meskipun baru beroperasi selama satu tahun, berdasarkan hasil wawancara penulis dengan pemilik Madou Coffee, pemilik menyatakan bahwa perkembangan bisnisnya terbilang cepat, dan jumlah pelanggan Madou Coffee terus bertambah secara pesat, tidak kalah

dibandingkan dengan coffee shop lain yang telah lebih lama beroperasi. Hal ini menunjukkan bahwa Madou Coffee berhasil menarik minat dan kepercayaan pelanggan dengan baik, sehingga menjadi contoh yang menarik untuk memahami faktor-faktor yang mendorong loyalitas pelanggan di tengah persaingan industri kopi, serta Madou Coffee membuat saya tergugah untuk mulai berbisnis di bidang tersebut.

Penelitian ini memiliki tingkat urgensi yang signifikan mengingat persaingan di industri kedai kopi yang semakin intens, terutama di kawasan perkotaan seperti Cengkareng. Selain itu, pentingnya memahami keterkaitan antara kualitas produk, kualitas layanan, dan kepuasan pelanggan membuka peluang bagi Madou Coffee untuk mengoptimalkan posisinya di pasar melalui inovasi yang didasarkan pada hasil penelitian. Dengan demikian, penelitian ini tidak hanya relevan secara praktis bagi pengembangan strategi bisnis Madou Coffee, tetapi juga memiliki kontribusi teoretis dalam memperkaya kajian ilmu manajemen pemasaran.

1.2 Identifikasi Masalah

1. Apakah kualitas Madou Coffee produk berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan?
2. Apakah kualitas layanan Madou Coffee berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan?
3. Apakah kualitas produk dan kualitas layanan Madou Coffee berpengaruh secara simultan terhadap kepuasan pelanggan?

1.3 Tujuan Penelitian

1. Untuk menganalisis kualitas produk yang ditawarkan oleh Madou Coffee.
2. Untuk menganalisis kualitas layanan yang diberikan oleh Madou Coffee.
3. Untuk mengetahui tingkat kepuasan pelanggan terhadap produk dan layanan Madou Coffee.

4. Untuk menganalisis pengaruh kualitas produk dan layanan terhadap kepuasan pelanggan.

1.4 Keterbatasan Penelitian

1. Sampel penelitian hanya mencakup pelanggan Madou Coffee, sehingga temuan tidak dapat digeneralisasikan ke kedai kopi lain atau industri F&B secara luas.
2. Penelitian hanya memfokuskan variabel pada kualitas produk dan kualitas layanan, tanpa memasukkan faktor lain seperti harga, suasana kedai, atau citra merek.
3. Desain penelitian bersifat cross-sectional, sehingga tidak dapat menggambarkan perubahan tingkat kepuasan pelanggan dari waktu ke waktu.
4. Data dikumpulkan melalui kuesioner self-report yang berpotensi menimbulkan bias subjektif responden.

1.5 Manfaat Penelitian

1.5.1 Manfaat Teoritis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memperkaya teori kualitas produk dan layanan dengan menambahkan konteks industri kedai kopi, sekaligus memperkuat konsep dan adaptasi pengukuran kepuasan pelanggan. Hasilnya menyediakan model teoritis yang lebih kontekstual dan aplikatif untuk bisnis *F&B* di Indonesia.

1.5.2 Manfaat Praktis

Manfaat terkait acuan bagi pemilik Madou Coffee dalam merumuskan strategi peningkatan kualitas produk dan layanan. Dengan adanya wawasan mengenai faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pelanggan, diharapkan Madou Coffee dapat terus berkembang dan meningkatkan daya saing di pasar yang semakin kompetitif.

1.5 Sistematika Penulisan

Agar pembaca lebih mudah memahami pembahasan yang akan dilakukan pada penelitian ini, berikut adalah sistematika penulisan dalam skripsi ini:

1. Bagian Muka

Bagian ini memuat halaman-halaman yang terdiri dari sampul, ringkasan, halaman persetujuan, halaman yang menyatakan tidak ada plagiarisme, pengantar, daftar isi, daftar tabel, daftar gambar, dan daftar lampiran.

2. Bagian Pokok Laporan

Bagian ini dibagi menjadi lima bab, yaitu sebagai berikut:

- Bab I (Pendahuluan)

Bab ini menjelaskan latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat dari penelitian, dan struktur penulisan.

- Bab II (Tinjauan Pustaka)

Di bab ini, akan diterangkan dasar teori, kerangka berpikir, dan hipotesis penelitian yang berkaitan dengan topik studi ini.

- Bab III (Metode Penelitian)

Bab ini menguraikan cara penelitian yang diterapkan, mencakup pendekatan penelitian, variabel yang diteliti, definisi operasional, populasi dan sampel, serta cara pengumpulan dan analisis data.

- Bab IV (Analisis dan Pembahasan)

Bab ini menyajikan hasil penelitian dan pembahasan yang diperoleh dari analisis data yang telah dikumpulkan.

- Bab V (Kesimpulan dan Saran)

Bab ini memberikan ringkasan dari hasil penelitian serta rekomendasi untuk peneliti mendatang atau pihak-pihak yang berkepentingan.

- Bagian Penutup

Bagian ini mencakup:

- Daftar Pustaka

Berisi referensi dan sumber yang digunakan dalam penelitian, termasuk buku, jurnal, dan sumber lain yang terkait.

- Lampiran

Mencakup kuesioner, data pendukung, atau dokumen lain yang relevan dan digunakan dalam penelitian ini.

