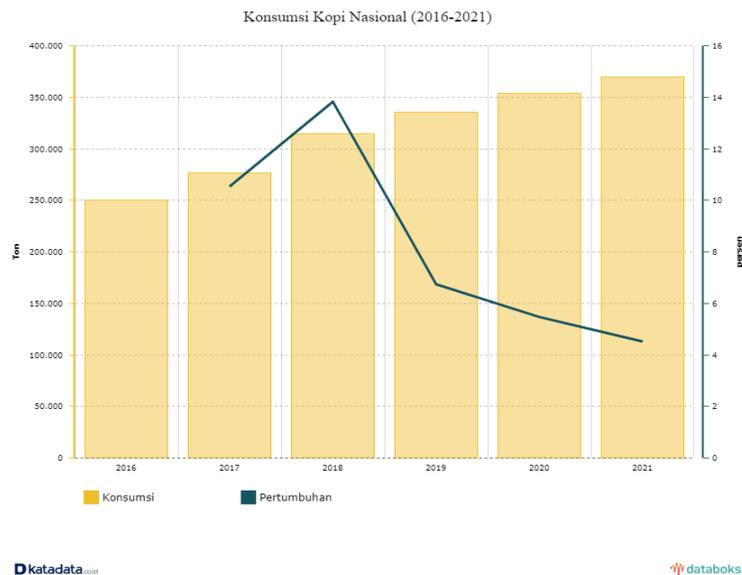


BAB I PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang Masalah

Di Indonesia mengonsumsi kopi sudah menjadi bagian dari kehidupan sehari-hari masyarakatnya, begitupun untuk para pelaku bisnis yang sangat gencar mencari peluang dalam bisnis ini, sehingga banyak muncul industri-industri yang bekecimpung di dunia usaha kopi, salah satunya industri *coffee shop* yang membawa dampak baru ke dalam gaya hidup konsumen.

Makna *coffee shop* saat ini mengalami banyak pergeseran, dimana mengunjungi *coffee shop* bukan hanya sebagai tempat untuk melakukan aktivitas konsumsi, namun juga dapat dijadikan sebagai tempat untuk mengisi waktu luang, rapat kerja, dan bertemu kerabat. Seiring berkembangnya industri ini, *coffee shop* di Indonesia mengalami banyak perubahan khususnya perubahan konsep sehingga marak bermunculan *coffee shop* bernuansa modern yang disesuaikan dengan gaya hidup konsumen saat ini. Dengan adanya suatu gaya hidup baru yang diciptakan oleh generasi saat ini, menarik persaingan industri *coffee shop* ke dalam suatu tingkat baru dimana yang terbaiklah yang dapat bertahan dalam persaingan.



Gambar 1.1. Grafik Data Konsumsi Kopi Nasional Tahun 2016-2021

Sumber: databoks.katadata.co.id

Salah satu syarat yang harus dipenuhi oleh suatu perusahaan agar dapat sukses dalam persaingan adalah berusaha untuk menarik dan mempertahankan pelanggannya, karena pelanggan merupakan faktor terpenting bagi perkembangan suatu perusahaan, tanpa adanya pelanggan perusahaan tidak dapat menjalankan kegiatan usahanya. Oleh karena itu, perusahaan dituntut untuk bisa memberikan sesuatu yang berharga dan dapat memberikan kesan yang baik kepada pelanggan. Salah satu faktor berharga yang dapat memberikan kesan mendalam bagi pelanggan adalah dengan memberikan kepuasan melalui kinerja pelayanan.

Maxx *Coffee* sebagai salah satu jaringan kedai kopi terbesar di Indonesia pun semakin memperkuat posisinya untuk terus berbenah dalam menghadapi para pesaing yang terus bermunculan saat ini dengan menawarkan produknya yang terinspirasi dari masyarakat kontemporer Indonesia yang memiliki karakteristik sebagai individu kreatif, berani, dan menikmati setiap momen. Terobosan yang digagas oleh Maxx *Coffee* Lippo Plaza Keboen Raya Bogor demi memenuhi kebutuhan dan harapan pelanggannya adalah dengan memberikan inovasi diberbagai bidang salah satunya dibidang pelayanan yang mengikuti perkembangan zaman untuk dapat memberikan kepuasan bagi pelanggan sehingga bisa mengundang lebih banyak konsumen, akan tetapi masih ada pelanggan yang masih mengeluhkan mengenai kualitas pelayanan dari Maxx *Coffee* Lippo Plaza Keboen Raya Bogor yang dianggap sebagian pelanggan masih kurang maksimal terutama di masa pandemi seperti ini.

Maraknya bisnis kuliner mengharuskan para pelaku bisnis membuat usahanya tampil berbeda sehingga menarik konsumen untuk berkunjung dan dapat mempertahankan keberlangsungan usahanya. Salah satu cara untuk mencapai tujuan perusahaan adalah dengan mengetahui apa kebutuhan dan keinginan konsumen atau pasar sasaran serta memberikan kepuasan yang diharapkan oleh konsumen, dalam hal ini strategi-strategi pemasaran sangat berperan penting. Sadar akan hal itu Maxx *Coffee* Lippo Plaza Keboen Raya Bogor terus berkembang dengan para pesaingnya, terutama dalam industri *coffee shop* ini yang terkadang cenderung menjual produk serupa menjadikan tantangan bagi manajemen Maxx *Coffee* Lippo Plaza Keboen Raya Bogor untuk terus semakin bersaing.

Satu lagi strategi yang dilakukan oleh manajemen Maxx *Coffee* Lippo Plaza Keboen Raya Bogor, yaitu dengan membuat strategi dalam hal harga, karena melihat para kompetitornya semakin meramaikan industri *coffee shop* ini. Strategi yang berhubungan dengan harga terus dijalankan seperti memberikan harga yang terbaik bagi pelanggan dan juga memberikan diskon pada waktu-waktu tertentu, tujuannya pun sama yaitu untuk menarik minat pelanggan agar mereka mau berkunjung kembali untuk membeli di Maxx *Coffee* Lippo Plaza Keboen Raya Bogor, akan tetapi masih ada pelanggan yang mengeluhkan juga tentang penetapan harga produk yang dianggap masih tinggi dan program diskon dirasa masih kurang dengan yang telah ditetapkan dan diberikan oleh manajemen Maxx *Coffee* Lippo Plaza Keboen Raya Bogor.

Tabel 1.1. Contoh Perbandingan Harga Maxx *Coffee* Dengan *Coffee Shop* Lain

No.	Varian Kopi	Daftar Harga		
		Maxx <i>Coffee</i>	Kopi Kenangan	Kopi Janji Jiwa
1	<i>Americano</i>	Rp 29,000	Rp 15,000	Rp 15,000
2	<i>Coffee Latte</i>	Rp 40,000	Rp 24,000	Rp 25,000
3	<i>Cappucino</i>	Rp 40,000	Rp 19,000	Rp 18,000

Sumber: Manajemen Maxx *Coffee* Lippo Plaza Keboen Raya Bogor dan Shopee Food (2022).

Namun demikian dari semua program dan strategi yang telah dilakukan oleh manajemen Maxx *Coffee* Lippo Plaza Keboen Raya Bogor hasilnya masih belum banyak dirasakan dimana tingkat pendapatan masih belum mencapai target yang sudah ditentukan oleh manajemen, bahkan masih ada yang cenderung mengalami penurunan di beberapa bulan dibandingkan dengan tahun sebelumnya serta belum menunjukkan peningkatan secara signifikan sesuai dengan yang diharapkan.

Tabel 1.2. Jumlah Pendapatan Maxx *Coffee* Selama Tahun 2020-2021

No.	Bulan	Pendapatan		Target
		Tahun 2020	Tahun 2021	
1	Januari	Rp 62.000.000.-	Rp 55.000.000.-	Rp 90.000.000.-
2	Februari	Rp 60.000.000.-	Rp 65.000.000.-	Rp 90.000.000.-
3	Maret	Rp 67.000.000.-	Rp 76.000.000.-	Rp 90.000.000.-

4	April	Rp 62.000.000.-	Rp 60.000.000.-	Rp 90.000.000.-
5	Mei	Rp 67.000.000.-	Rp 65.000.000.-	Rp 95.000.000.-
6	Juni	Rp 65.000.000.-	Rp 70.000.000.-	Rp 95.000.000.-
7	Juli	Rp 70.000.000.-	Rp 85.000.000.-	Rp 95.000.000.-
8	Agustus	Rp 69.000.000.-	Rp 78.000.000.-	Rp 100.000.000.-
9	September	Rp 65.000.000.-	Rp 80.000.000.-	Rp 100.000.000.-
10	Oktober	Rp 70.000.000.-	Rp 91.000.000.-	Rp 100.000.000.-
11	November	Rp 87.000.000.-	Rp 85.000.000.-	Rp 105.000.000.-
12	Desember	Rp 90.000.000.-	Rp 95.000.000.-	Rp 105.000.000.-

Sumber: Manajemen Maxx *Coffee* Lippo Plaza Keboen Raya Bogor (2022). Hasil pendapatan tidak dipublikasikan

Maxx *Coffee* Lippo Plaza Keboen Raya Bogor yang merupakan penyedia jasa yang bergerak dalam bidang *food & beverages*, juga menyadari akan pentingnya memperoleh faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pelanggan sebagai upaya untuk melakukan perbaikan di masa yang akan datang, berdasarkan hal tersebut penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul **Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan Maxx *Coffee* Lippo Plaza Keboen Raya Bogor.**

1.2. Identifikasi Masalah

Beberapa permasalahan yang muncul, dapat diidentifikasi penulis sebagai berikut:

1. Masih adanya keluhan dari pelanggan mengenai kualitas pelayanan yang diberikan oleh Maxx *Coffee* Lippo Plaza Keboen Raya Bogor terutama mengenai *Responsiveness* dari para baristanya ketika melayani.
2. Diskon yang ditetapkan oleh Maxx *Coffee* Lippo Plaza Keboen Raya Bogor masih dianggap kurang oleh sebagian pelanggan.
3. Banyaknya kompetitor yang menjual produk serupa dengan produk yang dikeluarkan oleh Maxx *Coffee* Lippo Plaza Keboen Raya Bogor.

4. Harga yang ditetapkan oleh *Maxx Coffee* Lippo Plaza Keboen Raya Bogor cenderung masih dianggap lebih mahal jika dibandingkan dengan harga yang berlaku di pesaing lainnya.

1.3. Pembatasan Masalah

Berdasarkan latar belakang dan identifikasi masalah, maka penulis membatasi pembahasan masalah, hanya pada kualitas pelayanan dan harga terhadap kepuasan pelanggan di *Maxx Coffee* Lippo Plaza Keboen Raya Bogor.

1.4. Perumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang dan identifikasi masalah maka rumusan masalah yang diambil yaitu:

1. Apakah secara parsial kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan di *Maxx Coffee* Lippo Plaza Keboen Raya Bogor?
2. Apakah secara parsial harga berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan di *Maxx Coffee* Lippo Plaza Keboen Raya Bogor?
3. Apakah secara simultan kualitas pelayanan dan harga berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan di *Maxx Coffee* Lippo Plaza Keboen Raya Bogor?

1.5. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah yang telah ditemukan sebelumnya, maka tujuan penelitian ini untuk mengetahui:

1. Untuk mengetahui apakah secara parsial kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan di *Maxx Coffee* Lippo Plaza Keboen Raya Bogor.
2. Untuk mengetahui apakah secara parsial harga berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan di *Maxx Coffee* Lippo Plaza Keboen Raya Bogor.
3. Untuk mengetahui apakah secara simultan kualitas pelayanan dan harga berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan di *Maxx Coffee* Lippo Plaza Keboen Raya Bogor.

1.6. Manfaat Penelitian

Penelitian ini akan memberikan manfaat sebagai berikut:

1. Sebagai tambahan pengetahuan dan pengalaman bagi penulis tentang kualitas pelayanan dan harga terhadap kepuasan pelanggan.
2. Dapat dijadikan sebagai bahan acuan bagi *Maxx Coffee* Keboen Raya Bogor untuk mendapatkan data mengenai kepuasan pelanggan sebagai akibat dari kualitas pelayanan dan harga yang ditawarkan.
3. Dapat dijadikan bahan referensi bagi pembaca, terlebih mengenai kepuasan pelanggan.

1.7. Sistematika Penulisan

Guna memahami lebih lanjut laporan ini, maka materi-materi yang tertera pada laporan skripsi ini dikelompokkan menjadi beberapa subbab dengan sistematika penyampaian sebagai berikut:

BAB I PENDAHULUAN

Berisi tentang latar belakang, identifikasi masalah, pembatasan masalah, perumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, dan sistematika penulisan itu sendiri.

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

Bab ini berisikan teori yang berupa pengertian dan definisi yang diambil dari kutipan buku yang berkaitan dengan penyusunan laporan skripsi serta beberapa literatur yang berhubungan dengan penelitian.

BAB III METHODOLGI PENELITIAN

Bab ini berisikan tentang tempat dan waktu penelitian, jenis penelitian, populasi dan sampel, teknik pengumpulan data, devinisi operasional variabel dan teknik analisis data penelitian.

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

Bab ini berisi tentang gambaran obyek penelitian, hasil penelitian dan pembahasan yang secara lebih lengkap mengupas berbagai fenomena yang ada dalam penelitian.

BAB V SIMPULAN DAN SARAN

Bab ini berisikan simpulan yang merupakan hasil akhir atas penelitian ini dan juga saran yang berisi masukan untuk pihak obyek penelitian.

DAFTAR PUSTAKA

Berisi tentang berbagai buku, jurnal, rujukan yang secara sah digunakan dalam menyusun penelitian