

# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang Penelitian

Persaingan merupakan hal yang menentukan keberhasilan maupun kegagalan suatu perusahaan dimana perusahaan yang tidak mampu bersaing akan tersisih dari lingkungan pasar. Sebaliknya, persaingan akan dimenangkan oleh perusahaan yang inovatif dan kreatif dalam pengelolaan bisnisnya serta perusahaan yang berhasil memuaskan konsumen mereka. Hubungan yang baik akan tercipta apabila usaha bisnis mampu memberikan kepuasan kepada konsumen melalui produk yang dihasilkan sehingga konsumen akan tetap setia untuk membeli produk tersebut, yang akhirnya akan membuat perusahaan tersebut semakin tumbuh dan berkembang. Usaha bisnis harus mampu menciptakan dan memelihara hubungan baik dengan konsumen.

Bisnis kedai kopi atau *coffee shop* saat ini sudah menjadi tren usaha yang diminati untuk para pelaku bisnis terutama bagi anak-anak muda yang ingin memulai usaha dalam bidang *food and beverage*. Kegemaran masyarakat terhadap kopi membuat bertambahnya kedai-kedai kopi di Indonesia, dengan menawarkan berbagai jenis varian kopi baik modern maupun tradisional serta juga ditambahkan makanan ringan, mereka mampu untuk mengambil hati para konsumennya. Persaingan kedai kopi pun begitu terpacu pertumbuhannya, optimisme mereka yang sangat yakin bahwa kopi kini bukan hanya untuk dikonsumsi sesaat tetapi sudah menjadi kebutuhan untuk gaya hidup manusia moderen, dimana kehadiran kedai kopi atau *coffee shop* saat ini dinilai paling cocok untuk melengkapi kebutuhan tersebut khususnya masyarakat di perkotaan.

Melihat pergeseran gaya hidup masyarakat yang menjadikan kegiatan kumpul-kumpul atau yang disebut *hangout* merupakan bagian dari kebutuhan hidup, kemudian membuat para pelaku bisnis melirik usaha kedai kopi atau *coffee shop*. Produk, harga dan kualitas pelayanan adalah salah satu faktor bagi masyarakat saat ini untuk memilih kedai kopi atau *coffee shop* sebagai tempat berkumpul.

Kehidupan masyarakat dan mahasiswa yang setiap harinya merasa jenuh dikarenakan waktunya habis untuk bekerja dan belajar, kemudian waktu untuk mencari hiburan hampir tidak ada, menjadikan masyarakat dan mahasiswa untuk mencari hal-hal yang membuat santai. Dengan hadirnya fenomena ini membuat para pengusaha menjadikan kedai kopi dan *coffee shop* sebagai peluang bisnis yang menjanjikan dan menawarkan *one stop shopping*. Pengusaha kedai kopi atau *coffee shop* yang menasar pada masyarakat dan mahasiswa membangun strategi untuk mewadahi masyarakat untuk bersantai, bersenda gurau, dan melepaskan lelah sehabis bekerja. Kemudian juga untuk mahasiswa agar berinovasi dalam aktivitasnya untuk belajar, berinteraksi, diskusi, dan aktivitas lainnya, dengan suasana yang santai kemudian hadirilah kedai kopi atau *coffee shop*. (Leonita & Tulistyantoro, 2017).

Produk olahan kopi yang disajikan di kedai kopi atau *coffee shop* juga memiliki beragam varian rasa dengan harga yang terjangkau. Selain itu, konsumen yang biasanya berasal dari kalangan orang tua sekarang mulai merambah di kalangan anak muda. Berdasarkan fenomena kedai kopi atau *coffee shop* tersebut memperlihatkan perubahan gaya hidup masyarakat saat ini, dan menunjukkan adanya perubahan minat dan persepsi budaya ngopi yang dinilai cukup positif.

Cita rasa kopi yang khas dan unik ini membuat para pelaku bisnis kedai kopi atau *coffee shop* bersaing, mereka berlomba-lomba memperkenalkan keunggulan kopi yang mereka miliki kepada konsumennya, berbagai strategi, inovasi dan kreativitas pun dilakukan demi merebut hati para konsumen untuk beralih ke kedai kopi yang diunggulkan tersebut. Kuatnya persaingan mengharuskan para pelaku bisnis memperhatikan konsumen yang sifatnya mudah untuk berubah selera. Dalam perspektifnya, konsumen biasanya cenderung bosan dan selalu memperhatikan nilai-nilai kepuasan yang dirasakannya.

Kota Pontinak terkenal dengan julukan Kota Khatulistiwa, yang merupakan kota dimana terdapat banyak berbagai macam kedai kopi atau *coffee shop*, hampir di setiap jalanan di pusat, pinggiran kota dengan mudah dapat dijumpai jenis-jenis kedai kopi atau *coffee shop*. Terdapat banyak kedai kopi dengan konsep tempat dan rasa yang berbeda seperti Asiang, Winny, Suka Hati, Sariwangi, Sumber Segar dll.

Umumnya hanya bertempat Rumah Toko (Ruko) kemudian tersedia meja dan menggunakan 4 buah kursi, namun ada juga yang berkonsep modern dengan nuansa-nuansa klasik dan berbagai fasilitas unik di dalamnya.

Sejak dulu, aktivitas minum kopi sudah menjadi kebiasaan bagi masyarakat, mayoritas masyarakat di kota Pontianak merupakan penikmat kopi, sangat jarang di setiap kedai kopi atau *coffee shop* terlihat sepi. Bahkan, separuh dari aktivitas mereka dihabiskan di kedai kopi hanya untuk sekedar menikmati kopi sambil berbincang-bincang ringan sembari menikmati cita rasa kopi sambil mencicipi makanan ringan seperti pisang goreng srikaya, bakpao, roti, ubi dan sebagainya. Umumnya kepentingan mereka di kedai kopi untuk berbicara masalah bisnis, diskusi atau hanya sekedar refreshing dan bersilaturahmi.

Kepada Tribun pontianak.co.id, *owner* Aming Coffee, Limin mengaku awal mulanya, Ng A Thien, orang tua dari Aming memproduksi dan menjual kopi bubuk sejak 1970. Saat itu bahkan belum ada merek atau nama. Ng A Thien mulai menjual kopi bubuk ke berbagai warung tradisional di Pontianak. Pada tahun 2002, kemudian mulailah perjalanan kedai kopi Aming Coffee di Jalan Haji Abbas dilanjutkan di Jalan Ilham pada bulan Maret tahun 2012. Aming Coffee bermula dari kesederhanaan yang menyajikan racikan kopi lokal yang khas dan istimewa. Sejak pertama cita rasanya yang diciptakan benar-benar ala Indonesia, sederhana namun kaya. Keistimewaan sajian kopi khas Aming dengan biji kopi dalam setiap cangkirknya tetap otentik dan tak terlupakan bagi warga Pontianak. Otentik Lebih Baik. Kualitas kopi yang otentik adalah warisan yang dijaga oleh Aming Coffee secara turun temurun.

Aming Coffee berusaha menjaga setiap proses mulai dari pemilihan biji kopi yang diambil langsung dari petani lokal, penyangraian biji, hingga proses penggilingan biji menjadi kopi bubuk. Selain itu dalam meracik secangkir kopi, Aming Coffee menggunakan proses manual yang membuat tiap cangkirknya menghasilkan rasa otentik.

Aming Coffee pada tahun 1970 sudah memproduksi kopi dan mendistribusikannya ke berbagai warung kopi di Pontianak sehingga menjadi pionir rasa kopi lokal yang dirindukan warganya. Kini nama Aming Coffee

tentunya sudah sangat familiar di kalangan penikmat kopi khususnya yang berlokasi di Kota Pontianak. Tak heran bila Aming Coffee menjadi referensi utama bagi para penikmat kopi yang sedang berkunjung ke Kota Pontianak. Aming Coffee tak hanya sekedar tempat untuk menikmati racikan kopi yang istimewa. Pecinta kopi yang datang pun pada prosesnya terbentuk menjadi sebuah komunitas, kami menyebutnya Sahabat Aming. Sahabat Aming inilah yang merindukan rumah kedua bagi para penikmat kopi untuk berdiskusi atau pun hanya sekedar bercengkerama.

Seiring berjalannya waktu, datanglah kesempatan untuk memperkenalkan Aming Coffee, kopi lokal berkualitas kepada penikmat kopi yang lebih luas, jauh dari kota Pontianak. Caranya dengan menghadirkan beberapa gerai di luar Kota Pontianak. Untuk menemani penggemar kopi yang baru, tampilan gerai dibuat lebih modern dan nyaman. Pada 27 Juli 2018, Aming Coffee hadir pertama kali di Pulau Jawa, menapakkan kakinya di Bogor, Tangerang, Jakarta, Solo, dan Jogja. Tak hanya berhenti sampai di sini, Aming Coffee pun berencana menyapa penggemar kopi di berbagai daerah sebagai ekstensi dari visinya yaitu menasionalkan kopi lokal Indonesia.

Banyaknya konsumen dan peminat Aming Coffee sebagai *owner* dari Aming Coffee memberanikan diri untuk membuka gerai baru yang tersebar dikota pontianak. Dengan adanya gerai yang tersebar dikota pontianak, penjualan dari Aming Coffee sudah banyak di kenal oleh konsumen terkhusus pencinta kopi.

Kemudian, datanglah pandemi pada tahun 2020. Tahun 2020 bagi sebagian kita terasa berat, sama rasanya bagi Aming Coffee. Live music di beberapa store terpaksa kami hentikan demi kenyamanan, jarak kami perlebar demi keamanan. Rencana Aming Coffee menambah cakupan pun sempat terhenti. Namun, beruntungnya Aming Coffee pada tahun 2021 adalah tahun yang sarat kesempatan. Justru di tahun 2021, kesempatan untuk membuka store datang. Tahun 2021, Aming Coffee membuka store di Kalimantan Barat (Singkawang, Sanggau, Siantan, Mempawah), dan juga menambah 1 store lagi di Yogya dan membuka kembali store Bogor yang sempat vakum. Kemudian, di tahun yang 2021 akan ada tambahan store di Jakarta dan Pinoh. Sederhana, aplikasi dari visi kami ini adalah

untuk memperkenalkan kopi lokal Indonesia bermutu tinggi, konsisten, efisien, untuk penikmat kopi di penjuru Indonesia.

## **1.2 Rumusan Masalah**

### **1.2.1 Pernyataan Masalah**

Dari uraian latar belakang diatas, maka yang menjadi permasalahan dalam penelitian ini adakah Pengaruh signifikan Produk, Harga dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Aming Coffee Pontianak ?

### **1.2.2 Pertanyaan Penelitian**

Berdasarkan pernyataan masalah yang telah dikemukakan, maka beberapa pertanyaan penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Apakah produk berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen Aming Coffee Pontianak?
2. Apakah harga berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen Aming Coffee Pontianak?
3. Apakah kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen Aming Coffee Pontianak?
4. Apakah produk, harga, dan kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen Aming Coffee Pontianak?

## **1.3 Tujuan Penelitian**

1. Untuk menguji dan menganalisis apakah ada pengaruh produk terhadap kepuasan konsumen Aming Coffee Pontianak.
2. Untuk menguji dan menganalisis apakah ada pengaruh harga terhadap kepuasan konsumen Aming Coffee Pontianak.
3. Untuk menguji dan menganalisis apakah ada pengaruh kualitas pelayanan terhadap konsumen Aming Coffee Pontianak.
4. Untuk menguji dan menganalisis apakah ada pengaruh produk, harga, dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen Aming Coffee Pontianak.

## **1.4 Kontribusi Penelitian**

### **1.4.1 Kontribusi Teoritis**

Penelitian ini bermanfaat bagi pemahaman teori Ilmu Manajemen pemasaran terutama dalam kajian tentang produk, harga dan kualitas pelayanan terhadap

kepuasan konsumen. Disamping itu juga memberikan kontribusi pemikiran dalam bidang pemasaran dan dapat digunakan sebagai acuan dalam penelitian selanjutnya.

#### 1.4.2 Kontribusi Praktis

Penelitian ini bermanfaat untuk memberikan dan memperkaya informasi pihak Aming Coffee dalam mengetahui faktor yang mempengaruhi kepuasan konsumen ditinjau dari aspek produk, harga, dan kualitas pelayanan.

#### 1.5 Kontekstual Penelitian

Aming Coffee menjadi kedai kopi yang sangat terbiasa dengan kesibukan sejak tahun 2002, yang senantiasa menyajikan kopi berkualitas dan otentik untuk masyarakat Pontianak. Aming adalah sosok di balik Aming Coffee.

Di tengah maraknya persaingan yang ketat antara kedai kopi atau *coffee shop* di Indonesia khususnya di Pontianak, membuat para pebisnis yang membuka bisnis kedai kopi yang menjual kopi khas Indonesia dengan tema yang berbeda-beda harus berusaha semaksimal mungkin untuk dapat bersaing dengan kedai kopi atau *coffee shop* yang sudah ada dan dikenal terlebih dahulu. Untuk meningkatkan daya saing antar kedai kopi atau *coffee shop* dapat dilakukan dengan penerapan strategi produk, harga, dan kualitas pelayanan, karena banyaknya perusahaan baru yang bermunculan dalam bidang usaha yang serupa sehingga membuat persaingan menjadi sangatlah ketat. Maka dari itu, produk, harga, dan kualitas pelayanan dianggap sangatlah penting karena bisa menjadi salah satu faktor pembeda dari pesaing lainnya.

**Tabel 1.1**  
**Merek Kedai Kopi dan *Coffee Shop* di Pontianak**

No	Nama Kedai Kopi
1.	Kedai Kopi Asiang
2.	Kedai Kopi Suka Hati
3.	Kedai Kopi Sumber Segar
4.	Kedai Kopi Winny
5.	Kedai Kopi Sari Wangi
6.	Kedai Kopi Agan

7.	Lokale
8.	Cultural <i>Coffee</i>
9.	Maja <i>Coffee</i>
10.	Fase <i>Coffee</i>
11.	Tumbuh <i>Coffe</i>
12.	Cw <i>Coffee</i>
13.	Rentjana <i>Coffee</i>
14.	Diantara Kopi
15.	Monkee <i>Coffe</i>
16.	Paskamala <i>Coffee</i>
17.	Sallo <i>Coffee</i>

Sumber <https://kalbar.inews.id/berita/tempat-ngopi-di-pontianak/3> , diakses pada tanggal 09 februari 2022

Banyaknya konsumen dan peminat Aming Coffee sebagai *owner* dari Aming Coffee memberanikan diri untuk membuka gerai baru yang tersebar dikota pontianak. Dengan adanya gerai yang tersebar dikota pontianak, penjualan dari Aming Coffee sudah banyak di kenal oleh konsumen terkhusus pencinta kopi.

**Tabel 1.2**  
**Daftar Alamat Outlet Aming Coffee Resmi di Kota Pontianak**

No	Daerah	Alamat
1	Pontianak	Jl. H. Abbas 1 No.157
2	Pontianak	Jl. Ilham No.1
3	Pontianak	Jl. Putri Candramidi No.88

Sumber: Instagram Aming Coffee (2022).

Gambar 1.1 menyajikan daftar menu di aming coffee dari yang *coffee* dan *non coffee*. Banyaknya varian menu yang di sajikan oleh aming coffee, membuat para konsumen tidak pernah merasa bosan saat mengunjungi aming coffee. Maka dari itu aming coffee dari awal buka hingga sekarang tidak pernah sepi oleh pengunjung.



**aming coffee**  
Cita Rasa Kopi Sesungguhnya

**DAFTAR MENU**

COFFEE	HOT	ICE	CHOCOLATE	HOT	ICE
1. Kopi	6k	7k	1. Milo	10k	10k
2. Kopi Susu	9k	10k	2. Mochacino	13k	13k
3. Vietnamese Kopi Hitam	8k	9k	TEH		HOT
4. Vietnamese Kopi Susu	11k	13k	1. Teh	5k	5k
5. Kopi Luwak Aming	30k	30k	2. Teh Susu	9k	10k
6. Kopi Susu Luwak Aming	35k	35k	3. Teh Tarik	13k	13k
7. Kopi Tarik	13k	13k	4. Teh Krisan	6k	6k
8. Capucino	10k	10k	5. Teh Lohan	6k	6k
SUSU & CEREAL		HOT	ICE	MINUMAN FRESH	
1. Susu Putih	7k	8k	1. Es Kepala Kopi Susu Aming	18k	
2. Energen Vanila/Coklat	10k	10k	2. Nutri Sari Es	6k	
3. Jahe	6k	7k	3. Nutri Sari Susu	10k	
4. Jahe Susu	10k	10k	4. Adem Sari Es	6k	
			5. Extra Joss	6k	
			6. Extra Joss Susu	10k	
			7. Es Jeruk Kecil	6k	

Gambar 1.1 Daftar Menu Aming Coffee

Sumber: Instagram Aming Coffee (2022).

Harga pada tiap kedai kopi memiliki harga yang standar tetapi berbeda dengan harga yang ada pada *coffee shop*, untuk harga pada *coffee shop* berbeda karena menggunakan biji kopi yang berbeda dan juga memiliki varian menu yang lebih moderen dibanding kedai kopi. Berikut adalah daftar kedai kopi dan *coffee shop* yang ada di Kota Pontianak :

**Tabel 1.3**  
**Daftar harga kedai kopi dan *coffee shop* di Kota Pontianak**

No.	Kedai kopi & <i>Coffee Shop</i>	Harga Kopi Susu
1	Kedai Kopi Winny	8k
2	Kedai Kopi Sumber Segar	8k
3	Kedai Kopi Suka Hati	8k
4	Kedai Kopi Agan	8k
5	Kedai Kopi Asiang	10k
6	Aming <i>Coffee</i>	10k
7	Lokale <i>Coffee</i>	12k
8	Cultural <i>Coffee</i>	18k
9	Maja <i>Coffee</i>	18k
10	Fasse <i>Coffee</i>	20k
11	Tumbuh <i>Coffee</i>	20k



12	<i>Cw Coffee</i>	20k
13	<i>Rentjana Coffee</i>	21k
14	<i>Diantara Coffee</i>	22k
15	<i>Monkee Coffee</i>	22k
16	<i>Paskamala Coffee</i>	25k
17	<i>Sallo Coffee</i>	25k

Berdasarkan uraian tersebut, maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul ‘‘Pengaruh Produk, Harga dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Aming Coffee Pontianak’’.