

# BAB I

## PENDAHULUAN

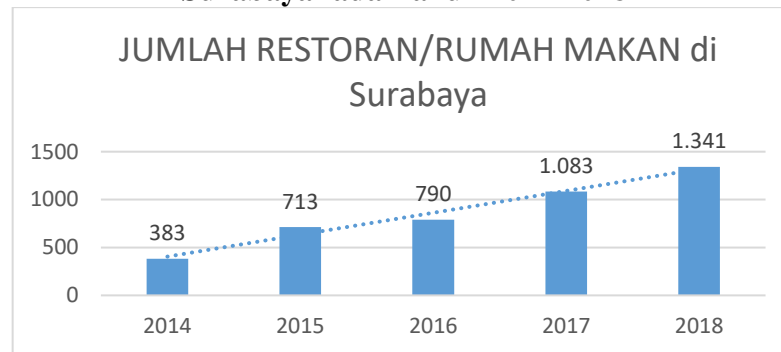
### A. Latar Belakang

Tingginya aktifitas masyarakat dalam upaya pemenuhan kebutuhan hidup menuntut masyarakat untuk senantiasa fleksibel dalam bekerja, bahwa penyelesaian suatu pekerjaan tidak mutlak di selesaikan di kantor maupun di rumah. Penyelesaian pekerjaan dapat juga di selesaikan pada tempat-tempat yang nyaman dan aman seperti, restaurant, rumah makan, dan warung kopi. Masyarakat perkotaan senantiasa mengalami perubahan struktur kebudayaan yang sangat signifikan baik dalam pola interaksi maupun wadah komunikasi ruang publiknya.

Dari sekian banyak industri yang berkembang di Indonesia. Industri café adalah salah satu industri yang berkembang dan peminatnya paling pesat. Tiap tahunnya perkembangan dan pertumbuhan jumlah gerai café yang di buka di Indonesia selalu bertambah. Hal tersebut di karenakan bisnis café termasuk bisnis yang lumayan menjanjikan dan dapat menghasilkan keuntungan dalam jangka waktu yang panjang. Dari sekian banyak jenis café, *coffee shop* adalah salah satu jenis café yang paling menonjol dan paling banyak jumlahnya.

Jumlah café dan restoran di Surabaya mengalami peningkatan yang signifikan tiap tahunnya. Pertumbuhan yang signifikan tentunya memberikan kontribusi Pendapatan Asli Daerah (PAD) khususnya di Surabaya meningkat. Perkembangan tersebut terdaftar di Badan Pusat Statistik (BPS) sampai dengan tahun 2018 adalah sebagai berikut:

**Gambar 1.1 Data Perkembangan Pendapatan Asli Daerah (PAD) di Surabaya Pada Tahun 2014-2018**



*Sumber: Badan Pusat Statistik 2018, diolah kembali*

Dari data di atas dapat disimpulkan bahwa setiap tahun terjadi peningkatan jumlah restoran yang berada di Surabaya. Pada tahun 2014-2015 terjadi peningkatan sebesar 86.2%, pada tahun 2015-2016 terjadi peningkatan sebesar 10.8%, pada tahun 2016-2017 terjadi peningkatan sebesar 27.1%, dan pada tahun 2017-2018 terjadi peningkatan sebesar 19.2%. tumbuh suburnya industri café dan restoran di Surabaya selain di dorong oleh perkembangan makro ekonomi, juga di dorong oleh gaya hidup masyarakat yang datang ke café untuk memenuhi kebutuhan bersosialisasi, perwujudan, dan eksistensi dari serta kelompoknya. Bisnis café yang semakin banyak membuat kondisi persaingan dalam industri tersebut menjadi ketat, sehingga dalam mendirikan usaha tersebut harus mampu memberikan layanan terbaik pada pelanggan. Pelayanan terbaik dan memberikan kepuasan kepada pelanggan akan mendorong untuk kembali dan merekomendasi kepada relasi, sehingga café tersebut mampu bertahan, bersaing, dan menguasai pasar.

*Coffee shop* yang ada di Indonesia cukup beragam mulai dari yang berasal dari luar negeri dan juga asli Indonesia yang menawarkan kopi dengan ciri khas Indonesia. Setiap *coffee shop* memiliki keunggulan dan keunikan sendiri

walaupun kebanyakan memiliki tema dan konsep yang hampir sama satu dengan yang lainnya. Café Lelucky Kopi di Surabaya merupakan café yang cukup dikenal oleh masyarakat Surabaya terutama di kalangan pelajar dan mahasiswa dan lokasinya sangat strategis.

Diantara usaha yang paling banyak di Surabaya, salah satunya usaha café milik mas Aditia Bima owner café Lelucky Kopi. Usaha ini di rintis mulai 02 juli 2019, bertempat di pinggir jalan dekat sekolahan SMPN 12 Surabaya dan juga dekat dengan kos-kosan.

Café Lelucky Kopi merupakan café yang berada di Jl Ngagel Kebonsari Nomer 27 Surabaya dan jam operasionalnya dari jam 09:00 sampai jam 23:00. Akan tetapi permasalahan yang terjadi saat ini adanya Covid-19 yang terjadi di seluruh Indonesia, semua usaha mengalami penurunan omzet termasuk café Lelucky Kopi. Dengan adanya Covid-19, café Lelucky Kopi menerapkan protokol kesehatan untuk mencegah penyebaran Covid-19.

Adanya Covid-19 café Lelucky Kopi berusaha untuk meningkatkan kepuasan konsumen. Arti kepuasan menurut Sudaryono (2016) adalah hasil dari penilaian konsumen bahwa produk atau jasa pelayanan telah memberikan tingkat kenikmatan dimana tingkat pemenuhan ini bisa lebih atau kurang. Disaat pandemi Covid-19 café Lelucky Kopi berusaha untuk menerapkan dan memenuhi kepuasan konsumen.

Café Lelucky Kopi di buka sebelum adanya covid 19 sehingga suasana café menjadi rame. Dan setelah buka beberapa bulan wilayah Surabaya ada yang terdampak covid 19, karena hal itu konsumen café menurun menjadi 30% dari

biasanya. Hal tersebut terjadi karena masyarakat banyak yang tidak keluar rumah, banyak anak kos yang pulang ke desa, ada juga yang terinfeksi covid 19, dan sebab lainnya.

Dengan adanya berbagai menu yang di tawarkan dan produk yang di unggulan yaitu es kopi susu klasik membuat merek café Lelucky Kopi cukup di kenal masyarakat sekitar.

Dengan adanya produk yang di unggulan, membuat masyarakat mengingat apa yang mereka nikmati sehingga membuat citra merek café Lelucky Kopi menjadi lebih baik di kenal.

Selain memperhatikan masalah kepuasan konsumen, penting juga untuk memperhatikan factor-faktor lain yang terkait agar dapat meningkatkan kepuasan konsumennya. Faktor pertama yang mempengaruhi kepuasan konsumen adalah kualitas produk, menurut Wijaya (2018, p.9) kualitas produk adalah keseluruhan gabungan karakteristik barang dan jasa menurut pemasaran, rekayasa, produksi, maupun pemeliharaan yang menjadikan barang dan jasa yang di gunakan memenuhi harapan konsumen. Café Lelucky Kopi tidak hanya memasarkan produk-produk minum saja, café Lelucky Kopi juga menyediakan makanan-makanan yang *up to date* seperti ayam geprek, ikan dori geprek dan mie nyemek hot. Makanan tersebut merupakan makanan pedas karena kebanyakan anak-anak muda menyukai makanan yang pedas. Café Lelucky Kopi juga menyediakan minuman seperti kopi susu klasik, es susu regal, es susu caramel, dan es green tea. Café Lelucky Kopi tidak hanya menyediakan produk minum yang bahan

utamannya dari kopi, tetapi juga menyediakan minuman seperti es the, es jeruk, dan es coklat.

Faktor selanjutnya yang dapat mempengaruhi kepuasan konsumen adalah citra merek. “Merek adalah suatu nama, istilah, tanda, symbol, desain, atau kombinasi dari semua yang dimaksudkan untuk mengidentifikasi suatu barang atau jasa dari suatu penjualan atau sekelompok penjual dan untuk membedakan dari competitor lain” (Kotler dan Keller, 2017:241). Citra terhadap merek berhubungan dengan sikap yang berupa keyakinan dan preferensi terhadap suatu merek. Konsumen yang memiliki citra yang positif terhadap suatu merek, akan lebih memungkinkan untuk melakukan pembelian. Citra merek yang baik akan menarik minat konsumen untuk melakukan suatu pembelian terhadap suatu produk. Citra merek yang tinggi akan menciptakan kesan positif di benak konsumen terhadap suatu produk.

Faktor terakhir yang berpengaruh terhadap kepuasan konsumen adalah lokasi, lokasi merupakan tempat di mana perusahaan harus bermarkas melakukan operasi. Lokasi mengacu pada berbagai aktivitas pemasaran yang berusaha memperlancar dan mempermudah penyampaian atau penyalur barang dan jasa dari produsen kepada konsumen (Tjiptono, 2017:345). Faktor penting dalam pengembangan usaha adalah letak lokasi terhadap daerah perkotaan, cara pencapaian dan waktu tempuh lokasi. Lokasi juga seringkali menentukan suatu kesuksesan bisnis, karena lokasi erat kaitannya dengan pasar potensial suatu perusahaan.

Hal yang masih perlu di perhatikan dan di perbaiki bagi café Lekucky Kopi yaitu, tempat parkir mobil bagi pengunjung café Lelucky Kopi masih belum memadai. Karena café Lelucky Kopi dekat dengan rumah warga dan sekolah serta letaknya di pinggir jalan sehingga untuk lahan parkir mobil masih belum tersedia dengan nyaman.

Berdasarkan uraian yang telah di paparkan di atas, maka penulis tertarik mengkaji lebih dalam lagi mengenai pengaruh kualitas produk, citra merek, dan lokasi terhadap kepuasan konsumen. Penulis akan mengkaji masalah tersebut dengan mengadakan penelitian dengan judul **“Pengaruh Kualitas Produk, Citra Merek, dan Lokasi Terhadap Kepuasan Konsumen Café Lelucky Kopi di Surabaya”**.

#### **B. Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang diatas maka dapat di rumuskan permasalahannya sebagai berikut:

1. Apakah kualitas produk berpengaruh terhadap kepuasan konsumen pada café lelucky kopi di Surabaya ?
2. Apakah citra merek berpengaruh terhadap kepuasan konsumen pada café lelucky kopi di Surabaya ?
3. Apakah lokasi berpengaruh terhadap kepuasan pada café lelucky kopi di Surabaya ?
4. Apakah secara simultan kualitas produk, citra merek, dan lokasi berpengaruh terhadap kepuasan konsumen pada café lelucky kopi di Surabaya ?

### **C. Tujuan penelitian**

Berdasarkan rumusan masalah tersebut, maka dapat di rumuskan tujuan penelitian ini sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh kualitas produk terhadap kepuasan konsumen pada café lelucky kopi di Surabaya?
2. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh citra merek terhadap kepuasan konsumen pada café lelucky kopi di Surabaya?
3. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh lokasi terhadap kepuasan konsumen pada café lelucky kopi di Surabaya?
4. Untuk mengetahui dan menganalisis kualitas produk, citra merek, dan lokasi secara simultan terhadap kepuasan konsumen pada café lelucky kopi di Surabaya.

### **D. Manfaat Penelitian**

#### **a. Bagi peneliti**

Hasil penelitian ini dapat menjadi sarana bagi peneliti untuk menambah dan meningkatkan wawasan serta yang berkaitan dengan pengaruh kualitas produk, citra merek, dan lokasi terhadap kepuasan konsumen.

#### **b. Bagi Universitas Muhammadiyah Surabaya**

hasil penelitian ini akan bermanfaat dan menambah koleksi bacaan di perpustakaan Universitas Muhammadiyah Surabaya dan sebagai bahan perbandingan maupun bahan acuan bagi semua mahasiswa yang akan mengambil topik yang sama untuk bahan penelitian di waktu yang akan datang.

c. Bagi café Lelucky Kopi

Penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat sebagai bahan masukan kepada pemilik café lelucky kopi dan memberikan perhatian dalam hal kualitas produk, citra merek, dan lokasi sebagai upaya meningkatkan kepuasan konsumen.

**E. Sistematika Penulisan Skripsi**

Adapun sistematika penulisan skripsi ini dipaparkan sebagai berikut:

BAB I pendahuluan, bab ini berisi latar belakang masalah yang memberikan gambaran garis besar tentang hal-hal yang berhubungan dengan penulisan skripsi ini, rumusan masalah yang memerlukan pemecahan, tujuan penelitian yang berdasarkan rumusan masalah, manfaat penelitian dan sistematika skripsi.

BAB II tinjauan pustaka, bab ini berisi hal studi kepustakaan yang mengemukakan konsep dan teori-teori yang berhubungan dengan permasalahan, dan sebagai tuntunan dan landasan dalam pembahasan atas permasalahan yang ada dan penelitian terdahulu, kerangka konseptual.

BAB III Metode penelitian, bab ini tentang pendekatan penelitian yang di gunakan dalam penulisan skripsi ini untuk dapat menjawab masalah yang telah di rumuskan, ruang lingkup permasalahan



yang akan dibahas dalam laporan ini, jenis dan sumber data, prosedur pengumpulan data serta teknis analisis.

**BAB IV** Hasil penelitian dan pembahasan, dimana pada bagian ini dijelaskan tentang profil perusahaan tempat penelitian secara lebih mendalam, menjelaskan atau mendeskripsikan data yang sudah dikumpulkan. Pembahasan, dimana pada bagian ini menjawab masalah penelitian atau menunjukkan bagaimana tujuan penelitian itu di capai, menafsirkan temuan-temuan dengan menggunakan teori-teori yang ada dan proporsisi.

**BAB V** Penutup, menjelaskan tentang kesimpulan yang dapat di ambil dari keseluruhan teori dan pembahasan yang telah disampaikan dalam bab-bab sebelumnya, serta saran yang diberikan oleh penulis dimana diharapkan dapat menjadi masukan bagi perusahaan dalam pengembangan perusahaan.

