

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Perekonomian Indonesia dalam beberapa tahun terakhir menunjukkan perkembangan yang relatif stabil dan bergerak ke arah pemulihan yang semakin kuat. Badan Pusat Statistik (BPS, 2024) mencatat bahwa pertumbuhan ekonomi nasional tetap berada pada zona positif, yang terutama ditopang oleh peningkatan konsumsi rumah tangga sebagai kontributor utama Produk Domestik Bruto (PDB). Konsumsi rumah tangga yang terus meningkat mencerminkan daya beli masyarakat yang relatif terjaga serta perubahan pola konsumsi yang semakin berorientasi pada pemenuhan kebutuhan gaya hidup. Kondisi makroekonomi yang stabil ini menciptakan peluang besar bagi dunia usaha untuk terus berkembang, khususnya pada sektor-sektor yang berkaitan langsung dengan konsumsi masyarakat. **(BPS, 2024)**

Salah satu sektor yang mengalami pertumbuhan signifikan adalah sektor kuliner yang merupakan bagian dari ekonomi kreatif Indonesia. Sektor ini berkembang pesat seiring dengan meningkatnya permintaan masyarakat terhadap produk makanan dan minuman yang tidak hanya berfungsi sebagai pemenuhan kebutuhan dasar, tetapi juga sebagai sarana rekreasi dan gaya hidup. Kementerian Pariwisata dan Ekonomi Kreatif (Kemenparekraf, 2023) menyatakan bahwa subsektor kuliner menjadi penyumbang terbesar terhadap Produk Domestik Bruto (PDB) ekonomi kreatif. Di antara berbagai jenis usaha kuliner, bisnis coffee shop menunjukkan pertumbuhan yang paling menonjol, baik dari segi jumlah usaha maupun tingkat konsumsi masyarakat terhadap minuman kopi. **(Kemenparekraf, 2023)**

Fenomena meningkatnya budaya minum kopi tidak hanya terjadi di kota-kota besar seperti Jakarta, Bandung, dan Surabaya, tetapi juga telah meluas ke kota-kota berkembang, salah satunya Kota Sukabumi. Coffee shop kini tidak lagi sekadar menjadi tempat untuk menikmati minuman kopi, melainkan telah berkembang menjadi ruang sosial yang digunakan untuk berbagai aktivitas, seperti bersantai, bekerja, berdiskusi, hingga berkumpul bersama komunitas. Perubahan fungsi coffee shop ini menunjukkan bahwa konsumen memiliki ekspektasi yang semakin kompleks, tidak hanya terhadap produk yang ditawarkan, tetapi juga terhadap kualitas layanan dan pengalaman yang mereka rasakan selama berada di coffee shop. Seiring dengan meningkatnya jumlah coffee shop di Kota Sukabumi, tingkat persaingan antar pelaku usaha menjadi semakin ketat. Setiap coffee shop berlomba-lomba menawarkan konsep tempat yang menarik, menu yang beragam, serta strategi pemasaran yang kreatif untuk menarik minat konsumen. Namun, dalam kondisi persaingan yang tinggi, keunggulan kompetitif tidak cukup hanya dibangun melalui konsep visual atau promosi semata. Pelaku usaha dituntut untuk mampu memberikan nilai nyata kepada konsumen melalui produk dan layanan yang berkualitas agar dapat mempertahankan kepuasan konsumen dalam jangka Panjang.

Kepuasan konsumen menjadi salah satu indikator penting dalam menilai keberhasilan suatu usaha, terutama pada industri coffee shop yang sangat bergantung pada loyalitas pelanggan. **(Wardhana 2024)** Konsumen yang merasa puas akan cenderung melakukan kunjungan ulang, meningkatkan frekuensi pembelian, serta merekomendasikan coffee shop tersebut kepada orang lain. Sebaliknya, konsumen yang tidak puas akan mudah berpindah ke coffee shop lain karena banyaknya alternatif pilihan yang tersedia. Oleh karena itu, memahami faktor-faktor yang memengaruhi kepuasan konsumen menjadi hal yang sangat penting bagi pelaku usaha coffee shop.

Urfany, N., & Muthohar, M. (2023). kepuasan konsumen merupakan perasaan senang atau kecewa yang muncul setelah konsumen membandingkan antara kinerja yang dirasakan dengan harapan yang

dimilikinya. Kepuasan konsumen tidak terbentuk secara langsung, melainkan merupakan hasil evaluasi konsumen terhadap berbagai aspek yang mereka terima selama mengonsumsi produk atau jasa. Dalam konteks coffee shop, kepuasan konsumen dipengaruhi oleh bagaimana kualitas produk dan kualitas pelayanan mampu memenuhi atau bahkan melampaui harapan konsumen.

Kualitas produk merupakan salah satu faktor utama yang berpengaruh terhadap kepuasan konsumen. Kualitas produk mencerminkan kemampuan suatu produk dalam menjalankan fungsinya serta memenuhi kebutuhan konsumen. Dalam bisnis coffee shop, kualitas produk tidak hanya diukur dari cita rasa minuman, tetapi juga mencakup konsistensi rasa, kualitas bahan baku, aroma, tampilan penyajian, serta variasi menu yang ditawarkan. Produk dengan kualitas yang baik akan memberikan pengalaman positif dan meningkatkan persepsi konsumen terhadap coffee shop tersebut. Sebaliknya, apabila kualitas produk yang dirasakan konsumen tidak sesuai dengan harapan, maka konsumen akan merasa kecewa dan tingkat kepuasan konsumen akan menurun, meskipun didukung oleh konsep tempat yang menarik.

Selain kualitas produk, kualitas pelayanan juga memiliki peranan yang tidak kalah penting dalam membentuk kepuasan konsumen. Tjiptono (2017) menyatakan bahwa kualitas pelayanan merupakan tingkat keunggulan layanan yang diharapkan serta pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan pelanggan. Dalam industri coffee shop, kualitas pelayanan meliputi sikap dan keramahan karyawan, kecepatan dan ketepatan dalam melayani pesanan, kemampuan karyawan dalam memberikan informasi mengenai menu, serta perhatian terhadap kenyamanan konsumen. Pelayanan yang diberikan secara profesional dan ramah akan menciptakan rasa nyaman dan kepercayaan, sehingga berdampak positif terhadap kepuasan konsumen.

Seecul Coffee Bar Sukabumi sebagai salah satu coffee shop yang berkembang di Kota Sukabumi turut menghadapi dinamika persaingan yang semakin kompetitif. Seecul Coffee Bar hadir dengan menawarkan berbagai pilihan minuman kopi dan non-kopi serta mengusung konsep tempat yang modern dan nyaman.

Berdasarkan hasil penelitian terdapat masalah di kepuasan konsumen yaitu:

Pada indikator Suasana kafe dan lingkungan fisik kafe, yang masih ditemukan adanya beberapa kondisi yang berpotensi memengaruhi tingkat kepuasan konsumen. Salah satunya adalah keterbatasan ruang yang relatif sempit, yang menyebabkan kenyamanan konsumen berkurang, terutama pada saat coffee bar dalam kondisi ramai. Khususnya ketersediaan tempat duduk, memiliki peran yang sangat penting dalam menciptakan pengalaman yang nyaman bagi pelanggan di coffee bar. Dalam praktiknya, masih dijumpai beberapa kendala terkait ketersediaan tempat duduk bagi pelanggan.

Hasil observasi menunjukkan bahwa pada waktu-waktu tertentu jumlah tempat duduk yang tersedia belum mampu mengakomodasi seluruh pelanggan, sehingga sebagian pelanggan harus menunggu atau kesulitan mendapatkan tempat duduk yang nyaman. Kondisi tersebut dapat menyebabkan berkurangnya tingkat kepuasan pelanggan serta menurunkan keinginan mereka untuk kembali berkunjung. Oleh karena itu, diperlukan upaya peningkatan kualitas pelayanan, khususnya pada aspek kenyamanan fasilitas, melalui penambahan kapasitas tempat duduk serta penataan area yang lebih efektif agar pelanggan merasa lebih nyaman selama berada di coffee bar.

Berdasarkan uraian tersebut, bahwa kepuasan konsumen saat ini sangat dipengaruhi oleh kualitas produk dan kualitas pelayanan yang diberikan. Berdasarkan hal tersebut, maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian lebih lanjut dengan judul “PENGARUH KUALITAS PRODUK DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN PADA SEECUL COFFEE BAR SUKABUMI”

1.2 Rumusan Masalah

1. Bagaimana Gambaran umum Seecul Coffee Bar Sukabumi?
2. Bagaimana Pelaksanaan kualitas produk, kualitas pelayanan dan kepuasan konsumen pada Seecul Coffee Bar Sukabumi?
3. Seberapa besar pengaruh kualitas produk terhadap kepuasan konsumen pada Seecul Coffee Bar Sukabumi?
4. Seberapa besar pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen pada Seecul Coffee Bar Sukabumi?
5. Seberapa besar pengaruh kualitas produk dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen pada Seecul Coffee Bar Sukabumi?
6. Bagaimana hambatan dan usaha dalam kualitas produk dan kualitas pelayanan pada Seecul Coffee bar Sukabumi?

1.3 Tujuan Penelitian

1. Untuk mengetahui gambaran umum Seecul Coffee Bar Sukabumi sebagai pelaku usaha di sektor coffee shop.
2. Untuk mengetahui pelaksanaan kualitas produk, kualitas pelayanan dan kepuasan konsumen pada Seecul Coffee Bar Sukabumi
3. Untuk mengetahui pengaruh kualitas produk terhadap kepuasan konsumen di Seecul Coffee Bar Sukabumi.
4. Untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen di Seecul Coffee Bar Sukabumi.
5. Untuk mengetahui seberapa besar pengaruh kualitas produk, kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen pada Seecul Coffee Bar Sukabumi

6. Untuk mengetahui hambatan serta upaya perbaikan yang dilakukan Seecul Coffee Bar Sukabumi dalam meningkatkan kualitas produk dan kualitas pelayanan.

1.4 Kegunaan Penelitian

a. Kegunaan Teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi bagi pengembangan ilmu pengetahuan, khususnya dalam bidang manajemen pemasaran, dengan:

- 1) Menambah literatur terkait hubungan antara kualitas produk, kualitas pelayanan, dan kepuasan konsumen.
- 2) Memberikan referensi bagi penelitian selanjutnya yang membahas sektor coffee shop atau industri kuliner

b. Kegunaan Praktis

a. Bagi Seecul Coffee Bar Sukabumi

- 1.) Menjadi bahan evaluasi dalam meningkatkan kualitas produk dan pelayanan sehingga mampu memberikan pengalaman yang lebih baik kepada konsumen.
- 2.) Menjadi dasar dalam merumuskan strategi peningkatan kepuasan dan loyalitas konsumen berdasarkan hasil penelitian yang diperoleh.
- 3.) Membantu mengidentifikasi masalah operasional yang perlu diperbaiki agar efektivitas pelayanan dan kualitas produk semakin optimal.

b. Bagi Pelaku Usaha Coffee Shop Lain

- 4.) Menjadi acuan dalam mengelola kualitas produk dan pelayanan agar mampu bersaing di industri F&B.

c. Bagi Peneliti Selanjutnya

- 5.) Menjadi referensi atau landasan untuk penelitian lebih mendalam yang berkaitan dengan kualitas produk, pelayanan, dan kepuasan konsumen di sektor hospitality atau kuliner

1.5 Lokasi dan Lamanya Penelitian

1.5.1 Lokasi Penelitian

Penelitian ini dilaksanakan di Seecul Coffee Bar Sukabumi, yang beralamat di 3WHG+WWG, Jalan Perintis Kemerdekaan No.2, Gunungparang, Kecamatan Cikole, Kota Sukabumi, Jawa Barat 43111, Pemilihan lokasi ini dilakukan karena kafe tersebut merupakan kafe independen yang mulai populer di kalangan masyarakat Sukabumi, sehingga memungkinkan peneliti untuk mengamati secara langsung pengaruh kualitas produk, kualitas pelayanan, terhadap kepuasan konsumen.

Tabel 1. 1
Jadwal Kegiatan Penelitian

N o	Keterangan	Tahun 2025-2026																																							
		Oktober				November				Desember				Januari				Februari				Maret				April				Mei				Juni				Juli			
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4				
TAHAP PERSIAPAN																																									
1	Penjajagan																																								
2	Studi Kepustakaan																																								
3	Pengajuan Judul																																								
4	Penyusunan Usulan Penelitian																																								
5	Seminar Usulan Penelitian																																								
TAHAP PENELITIAN																																									
1	Pengumpulan Data																																								
	a. Observasi																																								
	b. Wawancara																																								
	c. Dokumentasi																																								
	d. Studi Kepustakaan																																								
2	Pengolahan Data																																								
3	Analisis Data																																								
TAHAP PENYUSUNAN																																									
1	Pembuatan Laporan																																								
2	Perbaikan Laporan																																								
3	Sidang Skripsi																																								
Sumber : Data Diolah Peneliti Tahun 2025																																									