

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Bisnis di Indonesia semakin berkembang dengan pesat dan beragam, contohnya di bidang kuliner semakin banyak variasi makanan dan minuman baru yang dapat kita temukan. Konsumen di Indonesia pun selalu ingin mencari hal – hal menarik dan juga ter- *update*. Kreasi – kreasi makanan dan minuman banyak kita temui di sekitar kita. Tidak lepas dari persaingan dunia usaha yang menuntut perusahaan untuk bersifat kreatif dan memperhatikan kebutuhan yang diinginkan oleh konsumen dan menciptakan produk – produk inovatif yang menarik dan dapat mempertahankan hubungan jangka panjang dengan konsumen.

Kualitas sebagai kesesuaian untuk digunakan atau yang menekankan orientasi harapan pelanggan. Kualitas ditentukan oleh sekumpulan kegunaan dan fungsinya, termasuk di dalamnya daya tahan, ketidaktergantungan pada produk lain atau komponen lain, eksklusifitas, kenyamanan, wujud luar (warna, bentuk, pembungkusan, dan sebagainya). Produk yang memiliki kualitas paling baik akan mampu tumbuh dengan pesat dan akan mampu merebut pangsa pasar. Selain itu salah satu strategi agar tetap bertahan dari persaingan yang tinggi dalam dunia usaha saat ini adalah dengan cara mempertahankan kualitas produk. Kualitas Produk adalah kemampuan sebuah produk dalam memperagakan fungsinya, hal ini tersebut termasuk keseluruhan durabilitas, reliabilitas, ketepatan, kemudahan pengoperasian, dan reparasi produk juga atribut produk lainnya

Menurut Selga, (2018) Loyalitas pelanggan didapat dari hasil pengukuran kepuasan dan ketidak puasan pelanggan, jika persepsi pelanggan terhadap layanan yang diberikan rendah, maka pelanggan akan berpindah ke tempat lain kecuali terdapat faktor lain yang kuat untuk pelanggan kembali. Apabila pelanggan puas dengan layanan yang diberikan dipastikan pelanggan akan kembali dan merekomendasikan kepada yang lain Berdasarkan pengertian tersebut bahwa loyalitas lebih mengacu pada wujud perilaku dari unit-unit pengambilan keputusan untuk melakukan pembelian secara terus menerus terhadap

barang atau jasa suatu perusahaan yang dipilih. Dengan demikian kesimpulannya bahwa loyalitas terbentuk karena adanya pengalaman dalam menggunakan suatu barang atau jasa. Loyalitas pelanggan merupakan bentuk komitmen berkelanjutan dari seorang konsumen untuk terus memilih dan menggunakan produk atau layanan sebuah perusahaan secara konsisten, walaupun tersedia berbagai pilihan atau penawaran dari pesaing.

Loyalitas Konsumen dapat diartikan sebagai komitmen yang dilakukan untuk melakukan pembelian kembali suatu barang ataupun jasa secara konsisten oleh konsumen dimasa yang akan datang. Wujud loyalitas ini tampak melalui kebiasaan melakukan pembelian berulang, kesediaan merekomendasikan kepada orang lain, serta kemampuan pelanggan untuk tetap setia meskipun ada promosi dari kompetitor.

Loyalitas pelanggan pastinya berkaitan dengan rekomendasi produk yang dimana Rekomendasi produk adalah suatu saran, anjuran, atau usulan yang diberikan kepada konsumen mengenai produk tertentu yang dianggap sesuai dengan kebutuhan, keinginan, atau preferensi mereka. Rekomendasi ini bisa berasal dari berbagai sumber, seperti perusahaan, penjual. Dengan demikian, rekomendasi produk bukan hanya sekadar saran, tetapi juga bagian dari strategi pemasaran yang berperan penting dalam membangun hubungan antara perusahaan dan konsumen, mempermudah proses pengambilan keputusan, serta meningkatkan pengalaman berbelanja secara keseluruhan.

Bisnis kopi adalah kegiatan usaha yang berfokus pada pengolahan, penyajian, dan penjualan produk berbahan dasar kopi, baik dalam bentuk biji kopi, bubuk, maupun olahan minuman siap saji. Bisnis ini mencakup rantai nilai yang cukup luas, mulai dari hulu (budidaya tanaman kopi), proses pascapanen (pengolahan biji), distribusi, hingga hilir (penyajian di kafe atau penjualan kemasan). Kopi merupakan salah satu minuman yang sangat populer di kalangan masyarakat. Dikutip dari sumber databoks.katadata.co.id menyatakan pada tahun 2021, Konsumsi Kopi Indonesia Diprediksi Mencapai 370 Ribu Ton, minum kopi kini sudah menjadi gaya hidup bagi anak – anak generasi millennial dan bukan

sekedar minuman penghilang rasa kantuk. Ini tercermin dari menjamurnya kafe atau kedai – kedai penjual minuman dari seduhan bubuk kopi di seluruh nusantara. Kini untuk menikmati kopi yang berkualitas tidak hanya di Starbucks atau di Coffee Bean. Sebab, kafe penjaja minuman kopi lokal kini telah hadir di mana – mana, dari pinggir – pinggir jalan, kawasan bisnis hingga ke mal. Dari banyaknya produk kopi yang ada di Indonesia, keinginan konsumen untuk menikmati kopi juga beragam. Kopi diminum setiap saat, tempat dan pada acara-acara tertentu. Minuman ini dikenal di seluruh kalangan masyarakat Indonesia dan menjadi pilihan untuk mengisi waktu senggang dan menjadi minuman saat sedang berkumpul bersama teman. Bagi kebanyakan orang, kopi adalah minuman yang menyegarkan tubuh dan membangkitkan semangat. Ada juga yang mengonsumsi kopi sebagai minuman penahan kantuk. Saat ini, banyak sekali remaja bahkan orang dewasa yang ingin meminum kopi tetapi dengan cara kekinian. Banyak sekali brand kopi baru bermunculan di beberapa kota-kota besar

Kecamatan Merbau adalah salah satu kecamatan yang berada di kabupaten labuhan batu utara. Kecamatan Merbau adalah salah satu kecamatan yang memiliki Perusahaan atau usaha industri adalah suatu unit (kesatuan) usaha yang melakukan kegiatan ekonomi, bertujuan menghasilkan barang atau jasa, terletak pada suatu bangunan atau mempunyai administrasi catatan tersendiri mengenai produksi dan struktur biaya serta ada seorang atau lebih yang bertanggung jawab atas usaha tersebut, dan kecamatan merbau adalah salah satu kecamatan yang berkembang di bisni insdustri kopi yang telah berkembang pesat beberapa tahun terakhir. Dengan banyaknya Café dan warung kopi yang menawarkan berbagai jenis kopi, dan saat ini bisnis yang sedang mengalami kenaikan yaitu bisnis di bidang coffe shop hal ini di dukung dengan adanya gaya hidup meminum kopi yang semakin meningkat setiap tahunnya.

Kabupaten Labuhan batu utara adalah salah satu kabupaten yang memiliki 8 kecamatan yaitu ; Kec. Aek Kuo, Aek Natas, Kualuh Hilir, Kualuh Hulu, Kualuh Ledong, Kualuh Selatan dan Na IX -X. Kabupaten Labuhan batu utara juga memiliki 7 kelurahan dan 82 Desa. Salah satu kelurahan yang ada di kabupaten labuhan batu

utara yaitu kelurahan merbau yang ada di kecamatan merbau. Kelurahan merbau salah satu keunikan atau ciri khas tersendiri yaitu kelurahan merbau salah satu kelurahan yang sudah memiliki Café/coffe shop yang dimana Café tersebut salah café yang sudah memiliki citra merek kopi sendiri, dan sudah mengeksplor biji kopi ke berbagai daerah, terutama di Kabupaten labuhan batu utara. Coffee shop merupakan jenis usaha yang mengutamakan penyajian minuman berbahan dasar kopi, baik berupa kopi hitam sederhana maupun kreasi kopi modern, yang biasanya juga dilengkapi dengan aneka makanan ringan hingga hidangan lengkap.

Tempat ini tidak sekadar menjadi lokasi untuk membeli minuman, tetapi juga berperan sebagai ruang sosial untuk bersantai, belajar, bekerja, maupun berkumpul. Berbeda dengan warung kopi tradisional (warkop), *coffeee shop* umumnya menawarkan suasana yang lebih nyaman, estetik, dan modern, dengan ragam menu yang lebih bervariasi serta pelayanan yang dirancang secara lebih profesional.

Perkembangan bisnis coffee shop di Kecamatan Merbau menunjukkan persaingan yang semakin ketat. Kondisi ideal sebuah coffee shop adalah mampu mempertahankan pelanggan melalui kualitas produk yang konsisten sehingga menciptakan kepuasan dan loyalitas pelanggan. Dalam konteks bisnis kopi, kualitas rasa kopi menjadi faktor utama karena berhubungan langsung dengan pengalaman konsumsi pelanggan.

”PHR“ Coffee merupakan salah satu coffee shop yang memiliki tingkat kunjungan pelanggan relatif tinggi dibandingkan coffee shop lain di Kelurahan Merbau. Namun, perbedaan tingkat keramaian antar coffee shop menunjukkan bahwa tidak semua pelaku usaha mampu menciptakan kepuasan dan loyalitas pelanggan secara optimal. Salah satu faktor yang diduga memengaruhi kondisi tersebut adalah kualitas rasa kopi yang dirasakan pelanggan.

Kualitas rasa kopi yang meliputi flavor, aroma, body, sweetness, dan bitterness diyakini berperan penting terhadap loyalitas pelanggan berupa pembelian ulang dan rekomendasi kepada orang lain. Oleh karena itu, penelitian ini dilakukan

untuk menganalisis pengaruh kualitas rasa kopi terhadap loyalitas pelanggan pada "PHR" Coffee di Kelurahan Merbau Kecamatan Merbau.

Berdasarkan pemaparan diatas, maka peneliti ingin melakukan penelitian yang berjudul "PENGARUH KUALITAS RASA KOPI TERHADAP LOYALITAS DI KELURAHAN MERBAU KECAMATAN MERBAU".

1.2 Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang di atas, masalah dalam penelitian ini dapat diidentifikasi sebagai berikut :

1. Kualitas rasa kopi yang ditawarkan di Kelurahan Merbau belum diketahui secara jelas sejauh mana mampu memenuhi selera dan harapan konsumen.
2. Belum terdapat penelitian yang secara khusus mengkaji hubungan antara kualitas rasa kopi dan loyalitas pelanggan di Kelurahan Merbau Kecamatan Merbau.

1.3 Batasan Masalah

Berdasarkan latar belakang di atas, masalah dalam penelitian ini dapat diidentifikasi sebagai berikut :

1. Penelitian ini hanya difokuskan pada pengaruh kualitas rasa kopi terhadap loyalitas pelanggan, sehingga tidak membahas faktor lain seperti harga, lokasi, pelayanan, atau promosi.
2. Objek penelitian dibatasi pada pelanggan kedai kopi yang berada di wilayah Kelurahan Merbau.
3. Responden penelitian adalah pelanggan yang pernah membeli dan mengonsumsi kopi minimal dua kali di kedai kopi yang ada di Kelurahan Merbau.

1.4 Rumusan Masalah

Perumusan masalah ini merupakan hal yang paling penting dilakukan terlebih dahulu sebelum sampai pada tahap pembahasan lebih lanjut. Adapun masalah yang dikemukakan oleh penulis adalah:

Apakah kualitas rasa kopi berpengaruh signifikan terhadap loyalitas pelanggan di kelurahan merbau kecamatan merbau?

1.5 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah di atas, maka tujuan dari penelitian ini sebagai berikut :

Menganalisis pengaruh kualitas rasa kopi terhadap loyalitas pelanggan di kelurahan merbau kecamatan merbau?

1.6 Manfaat Penelitian

Penelitian ini bermanfaat bagi pihak – pihak yang berkepentingan, terutama pada perusahaan dalam bidang jasa atau dagang. Manfaat penelitian ini secara terperinci dapat dijabarkan sebagai berikut :

1. Bagi Akademik

Penelitian ini diharapkan dapat menambah wawasan dan mengimplementasikan ilmu pada dunia bisnis serta dapat dijadikan sebagai bekal pengetahuan dan pengalaman dalam dunia pendidikan yang penuh persaingan.

2. Bagi “PHR” Coffee

Penelitian ini diharapkan dapat menghasilkan informasi yang bermanfaat bagi perusahaan sebagai bahan masukan guna untuk meningkatkan kualitas rasa kopi dan loyalitas pelanggan, sehingga dapat dijadikan untuk mempertimbangkan pengembangan usaha Kopi di Kecamatan Merbau pada masa yang akan datang.

3. Bagi Perguruan Tinggi

Penelitian ini diharapkan dapat menjadikan bahan informasi ilmiah bagi penelitian selanjutnya dan menambah koleksi karya ilmiah mahasiswa yang ditempatkan di perpustakaan.

4. Bagi Pengusaha Kopi

Mengetahui faktor penentu kepuasan dan loyalitas. Hasil penelitian membantu pengusaha memahami sejauh mana kualitas rasa kopi (dari segi rasa, keasaman, dan body) memengaruhi kepuasan dan loyalitas pelanggan. Dengan begitu, pengusaha dapat mengetahui aspek rasa mana yang paling berperan dalam menarik dan mempertahankan konsumen.

