

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Sebagai negara berkembang, Indonesia mengalami pertumbuhan pesat disektor bisnis, terutama dalam era globalisasi. Selama tiga tahun terakhir, pandemi telah mendorong pelaku usaha untuk semakin kreatif dan inovatif dalam mengembangkan bisnis mereka. Munculnya berbagai usaha kuliner memperketat persaingan di industri ini, menuntut pemilik usaha untuk mempertahankan pangsa pasar mereka dengan strategi yang tepat. Keberhasilan dalam persaingan ini bergantung pada kemampuan pengambilan keputusan yang cepat dan tepat oleh pemilik usaha agar bisnis mereka dapat terus berkembang (Marzuki & Aribowo, 2024).

Kopi Kenangan merupakan salah satu jaringan kedai kopi modern terbesar di Indonesia yang didirikan pada tahun 2017 di bawah PT Bumi Berkah Boga. Perusahaan ini berperan besar dalam mengembangkan pasar kopi kekinian di Indonesia. Menurut (Utama et al., 2024) gerai pertama Kopi Kenangan berlokasi di kawasan perkantoran Standard Chartered Tower, Kuningan, Jakarta. Kopi Kenangan didirikan oleh Edward Tirtanata, James Prananto, dan Cynthia Chaerunissa.

Kopi Kenangan selalu mendapatkan penghargaan dari tahun ke tahun. Kopi Kenangan telah meraih berbagai penghargaan yang menegaskan posisinya sebagai salah satu merek kopi terkemuka di Indonesia. Beberapa penghargaan yang telah diraih antara lain:

1. *Brand of The Year* – Kopi Kenangan berhasil meraih gelar ini untuk kategori Peritel Kafe di ajang *World Branding Awards* selama dua tahun berturut-turut, yaitu pada periode 2020-2021 dan 2021-2022.
2. *Marketing Excellence Awards* Indonesia 2022 – Melalui kolaborasi dengan Karafuru dalam kampanye "Pejuang Masa Kini", Kopi Kenangan Hanya Untukmu berhasil meraih tiga penghargaan di ajang ini.
3. *Top Digital Public Relations Award* 2023 – Kopi Kenangan diakui atas kinerja *public relations* yang efektif, khususnya dalam menjaga citra positif di media sosial, dan meraih penghargaan ini untuk kategori Kedai Kopi Kekinian.
4. *The Most Local Brand* – *Bisnis Muda Award* 2023 – Kopi Kenangan terpilih sebagai salah satu merek lokal terbaik dalam ajang yang diselenggarakan oleh Bisnis Indonesia melalui Bisnis Muda.

Penghargaan-penghargaan tersebut mencerminkan komitmen Kopi Kenangan dalam menjaga kualitas produk, inovasi, serta hubungan yang kuat dengan pelanggan.

Kopi Kenangan hadir dengan beberapa keunggulan yang membedakannya dari kompetitor, antara lain :

1. Harga yang Kompetitif – Dibandingkan dengan kafe konvensional, Kopi Kenangan menawarkan harga yang lebih terjangkau, menjangkau berbagai segmen konsumen, dari pelajar hingga pekerja kantoran.
2. Kualitas Bahan Baku yang Terjaga – Brand ini menggunakan biji kopi berkualitas tinggi dari petani lokal, memastikan rasa yang khas dan konsisten.
3. Kecepatan dan Kemudahan Pemesanan – Dengan sistem pemesanan berbasis aplikasi, pelanggan dapat dengan mudah melakukan transaksi dan mengambil pesanan tanpa harus antri lama.
4. *Branding* dan Inovasi Produk – Kopi Kenangan dikenal dengan strategi pemasaran yang kuat serta inovasi menu yang mengikuti tren pasar, seperti varian Kopi Kenangan Mantan yang menjadi signature drink mereka.
5. Pertumbuhan yang Pesat dan Standar Pelayanan yang Konsisten – Kopi Kenangan menerapkan prosedur operasional yang ketat untuk menjaga kualitas layanan yang seragam di setiap cabangnya, termasuk di Rantau Prapat.

Dalam dunia bisnis makanan dan minuman yang kompetitif, kepuasan pelanggan menjadi faktor penting dalam keberhasilan sebuah merek. Sehubungan dengan ini, brand Kopi Kenangan telah menjadi salah satu pemain utama di pasar

kopi Indonesia, termasuk di Rantau Prapat. Dengan meningkatnya minat masyarakat terhadap kopi, penting bagi perusahaan untuk memahami faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan konsumen agar dapat mempertahankan dan meningkatkan porsi pasar Kopi Kenangan di Rantau Prapat.

Salah satu faktor yang berpengaruh terhadap kepuasan konsumen adalah harga. Harga merupakan salah satu elemen penting dalam menentukan keputusan pembelian. Di era kompetisi yang ketat, konsumen cenderung membandingkan harga produk dari berbagai merek sebelum memutuskan untuk membeli. Oleh karena itu, strategi penetapan harga yang tepat sangat diperlukan agar dapat memenuhi harapan konsumen dan menciptakan kepuasan.

Selain itu, lokasi sangat penting dalam menarik pelanggan. Kemudahan akses dan kenyamanan lokasi dapat memengaruhi pilihan konsumen untuk mengunjungi sebuah kedai kopi. Rantau Prapat, sebagai kota yang sedang berkembang, memiliki potensi pasar yang besar. Oleh karena itu, memilih lokasi yang strategis dapat memberikan keunggulan bagi Kopi Kenangan.

Selain itu, kualitas pelayanan menjadi faktor yang tidak kalah penting dalam menciptakan pengalaman positif bagi pelanggan. Pelayanan yang ramah, cepat, dan profesional dapat meningkatkan kepuasan pelanggan dan mendorong loyalitas merek. Di sisi lain, pelayanan yang buruk dapat berakibat negatif terhadap citra merek dan mengurangi tingkat kepuasan pelanggan.

Di Rantau Prapat, merek Kopi Kenangan menghadapi persaingan yang ketat dengan berbagai kedai kopi lainnya. Industri kopi di Rantau Prapat mengalami perkembangan pesat dalam beberapa tahun terakhir, seiring dengan meningkatnya tren konsumsi kopi di kalangan masyarakat. Industri kopi semakin ramai dengan hadirnya berbagai merek, baik dari perusahaan nasional maupun bisnis lokal, mencerminkan tingginya permintaan pasar terhadap produk kopi yang berkualitas. Sebagai kota yang terus berkembang, Rantau Prapat turut mengalami peningkatan jumlah kedai kopi yang hadir untuk memenuhi kebutuhan konsumsi masyarakat. Kini, kopi tidak hanya dikonsumsi sebagai bagian dari rutinitas harian, tetapi juga menjadi elemen penting dalam aktivitas sosial, kerja, dan pertemuan.

Salah satu brand yang cukup dikenal adalah Kopi Kenangan, yang telah menjadi bagian dari industri *food and beverage (F&B)* di Indonesia dengan konsep *grab-and-go* yang praktis dan harga yang kompetitif. Selain kopi kenangan, terdapat beberapa kafe ternama di Rantau Prapat yang turut meramaikan industri kopi, seperti On Mada, Taksa, dan Aynos. Kafe-kafe ini menawarkan konsep dan strategi pemasaran yang beragam, mulai dari pengalaman *dine-in* yang nyaman, variasi menu yang lebih luas, hingga layanan yang lebih personal. Persaingan antara brand kopi nasional seperti Kopi Kenangan dengan kafe lokal ini menjadi faktor menarik dalam melihat bagaimana aspek harga, lokasi, dan kualitas pelayanan memengaruhi kepuasan konsumen. Dengan semakin ketatnya persaingan dalam industri kopi di Rantau Prapat, penting untuk menganalisis bagaimana konsumen menilai aspek-aspek tersebut dalam memilih tempat menikmati kopi mereka.

Oleh karena itu, sangat penting untuk melakukan analisis mendalam mengenai dampak harga, lokasi, dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan. Penelitian ini bertujuan untuk memberikan pemahaman yang lebih baik tentang faktor-faktor tersebut serta interaksi di antara mereka dalam memengaruhi kepuasan konsumen. Diharapkan, hasil dari penelitian ini dapat memberikan rekomendasi strategis bagi manajemen Kopi Kenangan untuk meningkatkan kepuasan dan loyalitas pelanggan di Rantau Prapat.

B. Batasan dan Rumusan Masalah

1. Batasan Masalah

Agar penelitian tetap fokus dan tidak melebar, dari yang diharapkan, maka kajian ini hanya akan membahas pengaruh harga, lokasi, dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen Kopi Kenangan di Rantau Prapat.

2. Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian di atas maka penulis dapat membuat rumusan masalah sebagai berikut :

- a. Apakah harga produk di Kopi Kenangan di Rantau Prapat mempengaruhi kepuasan konsumen?
- b. Apakah lokasi Kopi Kenangan di Rantau Prapat memiliki pengaruh terhadap kepuasan konsumen?
- c. Apakah kualitas pelayanan di Kopi Kenangan Rantau Prapat turut mempengaruhi kepuasan konsumen?

- d. Di antara harga, lokasi, dan kualitas pelayanan, faktor manakah yang paling mempengaruhi kepuasan konsumen?

C. Tujuan Penelitian

- a. Untuk mengetahui apakah harga yang ditetapkan oleh Kopi Kenangan di Rantau Prapat sesuai dengan harapan konsumen sehingga bisa meningkatkan kepuasan mereka.
- b. Untuk mengetahui apakah lokasi Kopi Kenangan di Rantau Prapat cukup strategis, mudah diakses, dan nyaman bagi konsumen sehingga meningkatkan kepuasan mereka.
- c. Untuk mengetahui apakah kualitas pelayanan yang diberikan oleh Kopi Kenangan di Rantau Prapat, seperti keramahan dan kecepatan dalam melayani, bisa membuat konsumen lebih puas.
- d. Untuk mengetahui seberapa besar pengaruh harga, lokasi, dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen di Kopi Kenangan di Rantau Prapat.

D. Manfaat Penelitian

Berdasarkan tujuan penelitian yang akan dicapai, oleh karena itu penelitian ini diharapkan mempunyai fungsi dalam pengetahuan baik itu secara langsung ataupun tidak langsung. Adapun manfaat penelitian ini, sebagai berikut :

1. Bagi Peneliti

Penelitian ini membantu peneliti memahami bagaimana faktor-faktor seperti harga, lokasi, dan kualitas pelayanan dapat memengaruhi kepuasan konsumen dalam industri minuman.

2. Bagi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Labuhanbatu

Penelitian ini diharapkan dapat menjadi referensi bagi mahasiswa dan dosen yang ingin melakukan penelitian serupa.

3. Bagi Kopi Kenangan Rantau Prapat

Penelitian ini bisa membantu Kopi Kenangan memahami apa yang diinginkan konsumen, sehingga mereka bisa meningkatkan kualitas pelayanan, menyesuaikan harga, dan memilih lokasi yang nyaman. Dengan begitu, konsumen dapat merasa lebih puas dan nyaman saat berkunjung.

4. Bagi Peneliti lain

Hasil dari penelitian ini diharapkan bisa bermanfaat sebagai bahan referensi yang bermanfaat untuk menambah pengetahuan bagi peneliti selanjutnya yang berminat untuk mengambil pembahasan yang sama dan

sebagai bahan perbandingan serta dasar melakukan penelitian yang lebih dalam.