

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **A. Latar Belakang Masalah**

Di era globalisasi ini persaingan bisnis dipasar Indonesia berkembang sangat pesat. Saat ini konsumen memiliki banyak pilihan dan pilihan terutama dibidang jasa, karena banyak perusahaan yang berkembang pesat baik dari segi produk maupun jasa yang bersaing dipasar. Salah satu bisnis yang berkembang pesat dibidang jasa saat ini adalah bisnis kuliner. Kedai Kopi merupakan sektor industri makanan dan minuman yang tidak akan ada habisnya dan tidak akan pernah surut, karena makanan dan minuman adalah kebutuhan hidup yang paling utama. Bisnis kedai kopi berkembang pesat di Indonesia, yang dimana sudah menjadi tempat berkumpulnya berbagai kelompok umur termasuk anak muda, terbukti dengan munculnya banyak kedai kopi baru dengan berbagai merek dan kosep yang beraneka ragam.

Perkembangan bisnis kopi di Indonesia sangat pesat dalam beberapa tahun terakhir ini karena adanya sedikit pergeseran gaya hidup dan trend dikalangan masyarakat terutama anak muda. Masyarakat mulai menjadikan kedai kopi sebagai tempat tongkrongan untuk menghabiskan waktu bertemu dan berkumpul dengan teman dekat. Bahkan kedai kopi bisa dijadikan tempat kerja kedua bagi para pekerja selain kantor. Fenomena ini dapat dijadikan satu peluang bisnis yang sangat bagus bagi para pengusaha.

Kedai kopi mulai menjadi tempat yang sangat diminati masyarakat Indonesia, terutama masyarakat di Kecamatan Sei Baman. Para pelaku bisnis mulai tertarik

untuk mendirikan Kedai Kopi di Kecamatan Sei Baman. Salah satunya adalah Kedai Kopi Brotherhood yang berdiri pada Desember 2018. Kedai Kopi Brotherhood berkonsep *outdoor* dan *indoor* serta dilengkapi dengan fasilitas sehingga konsumen dapat merasakan kenyamanan. Letak Kedai Kopi Brotherhood ini dapat dikatakan strategis karena berada di Jl. Tebing Tinggi – Medan sehingga mudah ditempuh.

Agar suatu usaha akan tetap bertahan maka dibutuhkan pelanggan yang loyal. Kotler (2015) pelanggan yang loyal tidak diukur dari berapa banyak dia membeli, tapi dari berapa sering dia melakukan pembelian ulang, termasuk disini merekomendasikan orang lain untuk membeli. Menurut Meesala & Paul (2018), pelanggan yang datang kembali untuk membeli atau menggunakan jasa suatu perusahaan adalah pelanggan yang loyal. Solimun & Fernandes (2018), menyatakan bahwa loyalitas pelanggan akan menjadi kunci bagi suatu usaha atau bisnis untuk dapat menang dalam bersaing ditengah industri saat ini yang semakin kompetitif. Menurut Kotler & Keller (2016) loyalitas pelanggan didefinisikan sebagai tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja (atau hasil) yang ia rasakan dibandingkan dengan harapannya dan pada akhirnya akan melakukan pembelian ulang. Dari definisi diatas dapat diartikan bahwa loyalitas pelanggan sangat penting bagi perusahaan.

Kedai Kopi Brotherhood menyediakan Member *Card* dari 10% , 25% dan 50% untuk pelanggan yang datang lebih dari 2 kali atau pelanggan loyal. Untuk member *card* 10% akan diberikan kepada pelanggan yang sudah datang lebih dari 2 kali, untuk member *card* 25% diberikan untuk pelanggan loyal yang belanja

minimal Rp. 150.000, dan untuk member *card* 50% diberikan untuk pelanggan loyal yang belanja minimal Rp. 250.000. Kedai Kopi Brotherhood selalu mengeluarkan 25 – 40 member *card* 10%, 25% dan 50% perhari nya. Maka bisa dihitung Kedai Kopi Brotherhood tiap bulan nya bisa mengeluarkan member *card* sebanyak 820 - 1.200.

Berikut hasil dari pra survey di Kedai Kopi Brotherhood yang dilakukan peneliti mengenai loyalitas pelanggan diantaranya sebagai berikut:

**Tabel 1.1**  
**Pra Survey Loyalitas Pelanggan Kedai Kopi Brotherhood**

| No. | Pertanyaan                                                                                                  | Jawaban  |              | Persentase |              |
|-----|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------|--------------|------------|--------------|
|     |                                                                                                             | Setuju   | Tidak Setuju | Setuju     | Tidak Setuju |
| 1.  | Apakah anda selalu melakukan pembelian secara berulang di Kedai Kopi Brotherhood                            | 20 Orang | 10 Orang     | 75%        | 25%          |
| 2.  | Apakah anda selalu memberikan referensi kepada pelanggan yang lain untuk mendatangin Kedai Kopi Brotherhood | 15 Orang | 15 Orang     | 50 %       | 50 %         |

Sumber: Data diolah (2023)

Berdasarkan table 1.1 dapat disimpulkan bahwa sebanyak 20 responden menyatakan melakukan pembelian secara berulang, sedangkan 10 responden menyatakan tidak melakukan pembelian secara berulang. Sebanyak 15 responden menyatakan memberikan referensi kepada pelanggan yang lain, sedangkan 15 responden menyatakan tidak memberikan referensi kepada pelanggan yang lain. Dari penjelasan diatas bahwa sebagian dari pelanggan Kedai Kopi Brotherhood adalah pelanggan yang loyal.

Untuk mencapai kesuksesan suatu bisnis kedai kopi dapat diukur dari peningkatan jumlah pelanggan yang loyal. Dari berbagai masalah yang muncul dalam suatu bisnis kedai kopi, yang dapat mengganggu pencapaian loyalitas pelanggan salah satunya yaitu kepuasan pelanggan. Menurut (Susanti et al., 2021) kepuasan pelanggan berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pelanggan. Menurut Kotler (2016), Kepuasan pelanggan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan antara persepsi atau kesannya terhadap kinerja berada di bawah harapan, pelanggan tidak puas. Jika dilihat dari data, jumlah pelanggan pada Kedai Kopi Brotherhood pada bulan Desember dan Januari mengalami kenaikan yang terlihat signifikan, salah satu alasannya dikarenakan pelanggan yang merasa puas, berikut data pelanggan pada Kedai Kopi Brotherhood.

**Tabel 1.2**  
**Jumlah Pelanggan Kopi Brotherhood Periode September 2022-Februari 2023**

| <b>Bulan</b>   | <b>Jumlah Pelanggan</b> |
|----------------|-------------------------|
| September 2022 | 855                     |
| Oktober 2022   | 820                     |
| November 2022  | 879                     |
| Desember 2022  | 993                     |
| Januari 2023   | 1.200                   |
| Februari 2023  | 923                     |

Sumber: Kedai Kopi Brotherhood (2023)

Tabel 1.2 diatas menunjukkan bahwa pelanggan pada bulan September, November, Desember, Januari mengalami peningkatan pengunjung, sedangkan pada bulan Oktober, dan Februari mengalami penurunan jumlah pelanggan di Kedai Kopi Brotherhood. Peningkatan tersebut disebabkan adanya beberapa

pelanggan yang melakukan pembelian ulang karena pelanggan merasa puas. Pada bulan September jumlah pelanggan 855, Sedangkan pada bulan Februari jumlah pelanggan 923 orang yang adalah pelanggan lama yang puas sehingga melakukan pembelian ulang dan sebagian dari itu adalah pelanggan yang pertama kali melakukan pembelian.

Untuk menciptakan adanya kepuasan pelanggan salah satunya yaitu varian menu. Apabila varian menu yang ditawarkan tidak mencantumkan gambar dan menu yang disajikan tidak sesuai dengan keinginan pelanggan, maka akan timbul dampak kurang baik pada suatu bisnis kedai kopi.

Kedai Kopi Brotherhood yang bertujuan untuk menarik konsumen sebanyak-banyaknya, antara lain dengan menyajikan berbagai varian menu untuk dinikmati pelanggan selama berkunjung. Menurut Stenly (2016) menu berarti makanan yang tersedia untuk pelanggan (*customer*) yang dapat mereka pilih dan nikmati. Setiap pelanggan memiliki selera yang berbeda-beda. Berdasarkan dari jurnal Muhammad Chaidar & Ali, (2021) menunjukkan hasil bahwa varian menu secara parsial variabel variasi menu (X1) berpengaruh signifikan terhadap loyalitas pelanggan, yang berarti jika variasi menu semakin banyak, maka akan berpengaruh positif terhadap loyalitas pelanggan. Karena varian menu merupakan salah satu faktor yang dapat mempengaruhi kepuasan pelanggan. Ketika kedai kopi menyediakan beranekaragam menu, kedai kopi lebih mudah menarik pelanggan. Setiap orang memiliki selera yang berbeda dalam banyak hal, termasuk rasa makanan dan minuman. Ketika berbicara tentang pilihan menu di

kedai kopi, terdapat peran penting dalam hal memberikan kenyamanan pada pelanggan untuk menentukan pilihan yang ingin di konsumsi.

**Tabel 1.3**  
**Varian Menu Kedai Kopi Brotherhood**

| <b>Menu Minuman</b> | <b>Jenis Minuman</b> | <b>Harga</b> |
|---------------------|----------------------|--------------|
| SIGNATURE           | - Ice Cube Coffee    | - 23K        |
|                     | - Es Kopi BD         | - 22K        |
|                     | - BD Latte           | - 22K        |
|                     | - Es Kopi Mommy      | - 25K        |
| COFFEE              | - Espresso           | - 14K        |
|                     | - Americano          | - 17K        |
|                     | - Bonbon Café        | - 20K        |
|                     | - Café Latte         | - 22K        |
|                     | - Cappucino          | - 22K        |
|                     | - Moccacino          | - 25K        |
|                     | - Picollo            | - 20K        |
|                     | - Milo Coffe         | - 22K        |
|                     | - Chocolate Coffee   | - 22K        |
|                     | - Caramel Machiato   | - 25K        |
| MOCKTAIL/COFFTAIL   | - Nano Blast         | - 25K        |
|                     | - Orange Toretto     | - 25K        |
|                     | - Mannapple          | - 25K        |
|                     | - Marimar            | - 25K        |
| NON COFFEE          | - Chocolate          | - 20K        |
|                     | - Taro               | - 20K        |
|                     | - Red Velvet         | - 20K        |
|                     | - Matcha             | - 22K        |
|                     | - Klepon             | - 22K        |
|                     | - Strawberry Latte   | - 25K        |
| TEA                 | - Lemon Tea          | - 15k        |
|                     | - Lychee Tea         | - 15k        |
|                     | - Stawberry Tea      | - 15k        |
| <b>Menu Makanan</b> | <b>Jenis Makanan</b> | <b>Harga</b> |
| SNACK               | - Kentang Goreng     | - 15K        |
|                     | - Sosis              | - 15K        |
|                     | - Nugget             | - 15K        |
|                     | - Nugget Sosis       | - 17K        |

|        |                        |       |
|--------|------------------------|-------|
|        | - Mix Platter          | - 20K |
|        | - Pisang Coklat        | - 16K |
| FOOD   | - Naasi Perang         | - 15K |
|        | - Mie Perang Kuah      | - 11K |
|        | - Mie Perang Goreng    | - 11K |
|        | - Mie Perang BD        | - 17K |
|        | - Nasi Ayam Lada Hitam | - 20K |
|        | - Mie Lada Hitam       | - 20K |
| DIMSUM | - Dimsum Ayam          | - 17K |
|        | - Dimsum Udang         | - 18K |
|        | - Dimsum Kepiting      | - 18K |
|        | - Dimsum Rumput Laut   | - 18K |
|        | - Dimsum Mix           | - 21K |
|        | - Dimsum Tangga        | - 70K |
| GORENG | - Lumpia Kulit Tahu    | - 17K |
|        | - Pangsit              | - 18K |

Sumber: Kedai Kopi Brotherhood (2023)

Selain varian menu, kualitas pelayanan juga berpengaruh dalam kepuasan pelanggan. Kedai Kopi Brotherhood sebagai usaha bisnis kuliner yang bergerak dalam bidang jasa dituntut untuk memberikan pelayanan yang berkualitas kepada pelanggan. Kualitas pelayanan merupakan bentuk tolak ukur penilaian terhadap tingkat layanan yang diberikan suatu perusahaan. Menurut Kasmir, (2017), kualitas pelayanan adalah kemampuan dari suatu perusahaan dalam hal memberikan pelayanan yang memberikan dampak langsung terhadap kepuasan kepada pelanggan sesuai dengan kebutuhan dan keinginannya. Ketanggapan (*Responsiveness*): Kedai Kopi Brotherhood memberikan pelayanan dengan cepat dan tepat kepada pelanggan, Jaminan (*Assurance*): Pelayan Kedai Kopi Brotherhood sangat sopan saat memberikan pelayanan, Bukti Fisik (*Tangible*): Kedai Kopi Brotherhood memberikan peralatan fasilitas kepada pelanggan seperti live music, Perhatian (*Empathy*): Pelayan Kedai Kopi Brotherhood selalu

mengetahui apa yang diinginkan oleh pelanggan, Keandalan (*Reliability*): Pelayan Kedai Kopi Brotherhood memiliki kemampuan untuk melayani pelanggan dengan baik.

**Tabel 1.4**  
**Pra Survey Kualitas Pelayanan Kedai Kopi Brotherhood**

| No | Pertanyaan                                                                               | Jawaban  |          | Persentase |       |
|----|------------------------------------------------------------------------------------------|----------|----------|------------|-------|
|    |                                                                                          | Ya       | Tidak    | Ya         | Tidak |
| 1. | Apakah pelayanan di Kedai Kopi Brotherhood sangat baik                                   | 15 Orang | 15 Orang | 50 %       | 50 %  |
| 2, | Apakah Kedai Kopi Brotherhood memberikan layanan dengan cepat dan tepat kepada pelanggan | 17 Orang | 13 Orang | 65 %       | 35 %  |

Sumber: Data diolah (2023)

Berdasarkan table 1.4 bahwa sebanyak 15 responden menyatakan pelayanan di Kedai Kopi Brotherhood sangat baik, sedangkan 15 responden menyatakan tidak. Sebanyak 17 responden menyatakan Kedai Kopi Brotherhood memberikan layanan dengan cepat dan tepat kepada pelanggan, sedangkan 13 responden menyatakan tidak memberikan layanan dengan cepat dan tepat kepada pelanggan. Dari penjelasan diatas bahwa pelanggan Kedai Kopi Brotherhood menyukai pelayanan yang telah diberikan kepada pelanggan.

Fenomena yang muncul saat ini bahwa kalangan anak muda menjadikan kedai kopi sebagai tempat tongkrongan favoritnya. Dari sekian banyak kedai kopi yang ada, mereka cenderung memilih salah satu kedai kopi yang membuat mereka nyaman. Hal inilah yang dimanfaatkan oleh pelaku bisnis terutama dibidang kuliner. Suatu bisnis dapat dikatakan sukses apabila berhasil mendapatkan, mempertahankan dan meningkatkan jumlah konsumen.

Berdasarkan penjelasan diatas, Kedai Kopi Brotherhood merupakan objek yang sangat menarik untuk diteliti sehingga peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul **“Pengaruh Varian Menu Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pelanggan Melalui Kepuasan Pelanggan Sebagai Variabel Intervening (Studi Kasus Pada Pelanggan Kedai Kopi Brotherhood Kec. Sei Bamban Kab. Serdang Bedagai)”**

### **B. Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang yang sudah dijelaskan, maka dapat disimpulkan rumusan masalah sebagai berikut:

1. Apakah varian menu berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan pada pelanggan Kedai Kopi Brotherhood kec. Sei Bamban kab. Serdang Bedagai?
2. Apakah kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan pada pelanggan Kedai Kopi Brotherhood kec. Sei Bamban kab. Serdang Bedagai?
3. Apakah varian menu berpengaruh terhadap loyalitas pelanggan pada pelanggan Kedai Kopi Brotherhood kec. Sei Bamban kab. Serdang Bedagai?
4. Apakah kualitas pelayanan berpengaruh terhadap loyalitas pelanggan pada pelanggan Kedai Kopi Brotherhood kec. Sei Bamban kab. Serdang Bedagai?

5. Apakah kepuasan pelanggan berpengaruh terhadap loyalitas pelanggan pada pelanggan Kedai Kopi Brotherhood kec. Sei Baman kab. Serdang Bedagai?
6. Apakah varian menu berpengaruh terhadap loyalitas pelanggan melalui kepuasan pelanggan pada pelanggan Kedai Kopi Brotherhood kec. Sei Baman kab. Serdang Bedagai?
7. Apakah kualitas pelayanan berpengaruh terhadap loyalitas pelanggan melalui kepuasan pelanggan pada pelanggan Kedai Kopi Brotherhood kec. Sei Baman kab. Serdang Bedagai?

### **C. Tujuan Penelitian**

Sesuai dengan latar belakang masalah dan rumusan masalah yang telah diuraikan sebelumnya, penelitian ini mempunyai tujuan, tujuan yang diinginkan dicapai dalam melakukan penelitian ini adalah:

1. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh varian menu terhadap kepuasan pelanggan pada pelanggan Kedai Kopi Brotherhood kec. Sei Baman kab. Serdang Bedagai
2. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan pada pelanggan Kedai Kopi Brotherhood kec. Sei Baman kab. Serdang Bedagai
3. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh varian menu terhadap loyalitas pelanggan pada pelanggan Kedai Kopi Brotherhood kec. Sei Baman kab. Serdang Bedagai

4. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh kualitas pelayanan terhadap loyalitas pelanggan pada pelanggan Kedai Kopi Brotherhood kec. Sei Bamban kab. Serdang Bedagai
5. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh kepuasan pelanggan terhadap loyalitas pelanggan pada pelanggan Kedai Kopi Brotherhood kec. Sei Bamban kab. Serdang Bedagai
6. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh varian menu terhadap loyalitas pelanggan melalui kepuasan pelanggan pada pelanggan Kedai Kopi Brotherhood kec. Sei Bamban kab. Serdang Bedagai
7. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh kualitas pelayanan terhadap loyalitas pelanggan melalui kepuasan pelanggan pada pelanggan Kedai Kopi Brotherhood kec. Sei Bamban kab. Serdang Bedagai

#### **D. Manfaat Penelitian**

Berdasarkan tujuan penelitian yang akan dicapai, maka penelitian ini akan memiliki manfaat sebagai berikut:

##### **1. Manfaat Bagi Objek Penelitian**

Hasil dari penelitian diharapkan dapat memberikan kontribusi bagi kedai kopi sebagai dasar loyalitas dalam strategi mengenai Varian Menu dan Kualitas Pelayanan dapat mempengaruhi kepuasan pelanggan dan diharapkan sebagai masukan oleh kedai kopi.

## 2. Manfaat Bagi Perguruan Tinggi

Diharapkan dapat dijadikan sebagai bahan pembanding antara ilmu-ilmu manajemen (secara teori) dengan keadaan yang terjadi dilapangan (praktek) dan dapat bagi ilmu pengetahuan tentang pengaruh varian menu kualitas pelayanan terhadap loyalitas pelanggan yang dipengaruhi oleh kepuasan pelanggan.

## 3. Manfaat Bagi Penulis

Penelitian ini memiliki manfaat untuk menambah wawasan dan pengetahuan untuk diri sendiri dan penulis dapat mengetahui bagaimana pengaruh varian menu kualitas pelayanan terhadap loyalitas pelanggan yang dipengaruhi oleh kepuasan pelanggan.

## 4. Manfaat Bagi Peneliti Selanjutnya

Diharapkan dapat memberikan masukan dan bahan referensi maupun bahan pertimbangan bagi mereka yang menjadikan penelitian lebih lanjut khususnya mengenai pengaruh varian menu kualitas pelayanan terhadap loyalitas pelanggan yang dipengaruhi oleh kepuasan pelanggan.

