

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Kopi Kenangan ialah merk korporat Food & Beverage atau F and B yang serius di rantai industri kopi dengan konsep grab-and-go. Menampilkan produk kopi lokal berasal Indonesia, corporate merk ini bisa berkembang pesat karena selalu menampilkan produk berkualitas tinggi di seluruh gerai di Indonesia. di tahun 2021, brand kopi modern ini berhasil membuka kantor menggunakan total 500 cabang pada 45 kota pada Indonesia. menggunakan ratusan gerai tadi, industri makanan serta minuman mampu menampung sedikitnya 3.000 karyawan.

Kualitas pelayanan adalah hal yang penting bagi perusahaan di industri kuliner. Kualitas pelayanan mengacu pada segala sesuatu yang terlihat otentik dengan memberikan pelayanan yang cepat untuk memuaskan konsumen. Pelayanan terbaik berkaitan dengan kesopanan dan kejujuran para staf. Kualitas layanan mengacu pada kepedulian, komunikasi yang baik dan kemampuan staf untuk mempromosikan pemahaman tentang kebutuhan konsumen.

Nilai pelanggan merupakan penilaian hasil yang digunakan untuk membandingkan persepsi seseorang tentang pengaruh layanan yang ditawarkan, kualitas dan kegunaan terhadap pengorbanan yang membayar mereka. Selain itu, kualitas layanan, manfaat pelanggan dan harga juga mempengaruhi kepuasan pelanggan. Harga membawa keuntungan, dan faktor-faktor yang mempengaruhi operasi perusahaan menciptakan keunggulan yang kompetitif bagi perusahaan itu sendiri. Saat ini harga sangat mempengaruhi konsumen agar membeli produk. Kualitas layanan yang memuaskan, nilai pelanggan yang baik dan harga yang wajar meningkatkan kepuasan pelanggan tersebut.

Harga membawa keuntungan, dan faktor-faktor yang mempengaruhi operasi perusahaan menciptakan keunggulan kompetitif bagi perusahaan itu

sendiri. Saat ini harga sangat mempengaruhi konsumen untuk membeli produk. Kualitas layanan yang memuaskan, nilai pelanggan yang baik dan harga yang wajar meningkatkan kepuasan pelanggan.

Hard core adalah persaingan antara kualitas layanan, manfaat pelanggan dan harga bisnis yang ketat. Menurut data wawancara, Kopi memiliki 83.431 pelanggan Shell Memories, Pasar Minggu pada 2021 dan 7.002 pelanggan Tahun 2022. Menjaga kepuasan pelanggan memerlukan perencanaan strategi implementasi yang mendorong jumlah konsumen.

1.2 Batasan Masalah

Agar penelitian ini tidak terlalu meluas dan lebih terpusat pada tujuan awal, maka penulis telah batasi masalah yaitu:

1. Subyek yang menjadi fokus penelitian ini adalah para konsumen yang telah memiliki pengalaman dalam mengkonsumsi produk kopi kenangan.
2. Pengambilan sampel data dilakukan di Kota Tangerang Selatan.
3. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui besarnya pengaruh kualitas pelayanan, nilai pelanggan, dan harga terhadap kepuasan konsumen kopi kenangan.

1.3 Rumusan Masalah

Dengan latar belakang tersebut, maka permasalahan yang dirumuskan dalam penelitian ini yaitu :

1. Bagaimana kualitas pelayanan memengaruhi tingkat kepuasan konsumen kopi kenangan?
2. Bagaimana Nilai Pelanggan memengaruhi tingkat kepuasan konsumen kopi kenangan ?
3. Bagaimana Harga memengaruhi tingkat kepuasan konsumen kopi kenangan?
4. Bagaimana variabel kualitas pelayanan, nilai pelanggan, harga memengaruhi secara simultan terhadap kepuasan konsumen.

1.4 Tujuan Penelitian

1. Dalam rangka mengkaji Kualitas Pelayanan memengaruhi tingkat Kepuasan Konsumen pada Kopi Kenangan.

2. Dalam rangka mengkaji Nilai Pelanggan memengaruhi kepuasan tingkat konsumen pada pada Kopi Kenangan.
3. Dalam rangka mengkaji Harga memengaruhi tingkat Kepuasan Konsumen pada Kopi Kenangan.
4. Dalam rangka mengkaji Kualitas Pelayanan, Nilai Pelanggan, dan Harga dalam memengaruhi tingkat Kepuasan Konsumen Kopi Kenangan.

1.5 Kegunaan Penelitian

1.5.1 Manfaat Teoritis

Penelitian ini berpotensi memberikan panduan berharga bagi peneliti masa depan dalam mengumpulkan data kuantitatif.. Terkhusus pada pengaruh kualitas pelayanan, nilai pelanggan, dan harga terhadap kepuasan konsumen kopi kenangan di kota tangerang selatan.

1.5.2 Manfaat Praktis

Perusahaan diharapkan untuk mempertimbangkan studi ini ketika memutuskan prosedur operasi masa depan khususnya pada pengaruh kualitas pelayanan, nilai pelanggan, dan harga terhadap kepuasan konsumen kopi kenangan di kota tangerang selatan.