

# BAB I

## PENDAHULUAN

### A. Latar Belakang

Perkembangan bisnis di era globalisasi sekarang semakin meningkat, menjadikan banyak pebisnis menghadapi persaingan dalam upaya mendapatkan pelanggan. Pebisnis diharuskan menyusun strategi efektif dan inovatif agar mampu bersaing. Perusahaan dituntut untuk dapat memenuhi apa yang konsumen inginkan dan dibutuhkan. Hal ini akan sangat memengaruhi penilaian konsumen terhadap produk yang diberikan, karena saat ini konsumen semakin kritis untuk menentukan produk mana yang memberikan manfaat berdasarkan keinginan dan kebutuhannya. Perusahaan harus terus meningkatkan kemampuan dan kekuatan yang dimiliki untuk dapat terus mengikuti perkembangan bisnis.

Saat ini banyak ini yang bisa menjadi pilihan berbisnis termasuk yang sedang berkembang yaitu industri makanan dan minuman. Sektor bisnis ini sangat menjanjikan seiring dengan meningkatnya kebutuhan dan gaya hidup masyarakat. Kebutuhan akan ketersediaan makanan dan minuman yang cepat saji memudahkan masyarakat dalam memenuhi kebutuhannya secara cepat dan instan. Selain itu, kebiasaan *hangout* atau berkumpul bersama orang terdekat di suatu tempat kini telah dijadikan gaya hidup sebagian masyarakat di semua kalangan. Kebutuhan masyarakat untuk mengurangi tingkat stress biasanya dilakukan dengan mengunjungi tempat yang nyaman dan cocok untuk

melakukan kegiatan yang santai, seperti kedai kopi atau biasa disebut *coffee shop* atau kafe.

Meldarianda dan Suwarno (2020) menjelaskan bahwa kebiasaan sebagian masyarakat untuk *hangout* di kafe merupakan salah satu contoh gaya hidup masa kini. Maka bisa ditarik kesimpulan bahwasanya berbagai aspek misalnya kualitas layanan, suasana toko, dan variasi produk perlu diperhatikan untuk menarik pelanggan. Sebelum memilih mengunjungi kafe, konsumen mempertimbangkan suasana yang nyaman saat memilih tempat makan. Hal ini didukung oleh pendapat Ria dalam Sriyanti et al (2019), yang menyatakan bahwa saat ini sedang tren masyarakat pergi ke cafe tidak sebatas menikmati minuman dan makanan namun juga mengapresiasi dan mencari suasana dan lingkungan toko serta menikmati kualitas pelayanan yang disediakan oleh kafe. Selain itu, alasannya lainnya adalah karena mereka hanya ingin berfoto untuk kehidupan sosialnya.

Melihat fenomena ini maka seorang pemilik kafe harus lebih memperhatikan suasana kafe miliknya agar dapat membuat konsumen nyaman dan puas sehingga timbul pelanggan yang setia. Peluang baru terhadap munculnya gaya hidup baru di masyarakat ini menarik banyak orang untuk memulai usaha di bidang kafe yang mencakup sektor makanan dan minuman, sehingga terjadi persaingan ketat dalam sektor yang bisa dilang sempit ini. Maka banyak pesaing dalam sektor yang sama sudah tidak bisa dihindari. Pemilik kafe perlu memiliki efektivitas Dalam strategi promosinya untuk mendapatkan pelanggan dan memilih mengunjungi kafe mereka.

Awanbrew coffee merupakan bagian dari sekian banyak kafe yang bermunculan di Kota Pasuruan. Sejak didirikan hingga sekarang, Awanbrew coffee telah melakukan beberapa kali perubahan konsep dan perbaruan keragaman produk untuk menyesuaikan terhadap *trend* dan *flow* dari pelanggan pada masa kini. Berdasarkan hasil wawancara dengan pemilik Awanbrew coffee, sejauh ini penjualan dan antusiasme dari pelanggan bisa dinilai cukup baik. Hal tersebut dilihat dari peningkatan penjualan setelah dilakukan renovasi tempat dan penyesuaian produk serta pelayanannya. Berikut data penjualan Awanbrew Coffee dua bulan sebelum pelaksanaan renovasi dan dua bulan setelah renovasi.

**Tabel 1**  
**Data Penjualan Awanbrew Coffee Sebelum dan Setelah Renovasi**

<b>Periode</b>	<b>Penjualan</b>	<b>Keterangan</b>
November 2022	Rp 11.632.800	Sebelum dilakukan renovasi
Desember 2022	Rp 12.176.900	
Maret 2023	Rp 21.607.900	Setelah dilakukan renovasi
April 2023	Rp 29.520.500	

*Sumber: Data Penjualan Awanbrew, 2023*

Berdasarkan data tersebut menunjukkan bahwa setelah dilakukannya renovasi, terjadi peningkatan penjualan sebanyak kurang lebih dua kali dari penjualan sebelum renovasi. Namun, masih ada beberapa pelanggan yang memberikan ulasan kurang baik dengan menyampaikan bahwa terdapat ketidaknyaman dengan tempat yang sempit, kurangnya ragam dari produk yang

ditawarkan, dan kekurangan dalam pelayanan yang diberikan. Adanya ulasan yang kurang baik ini, memengaruhi penilaian pelanggan lain terhadap Awanbrew coffee sehingga permasalahan muncul terkait tidak terpenuhinya kepuasan pelanggan.

Awanbrew Coffee perlu mengetahui pengaruh dari aspek-aspek yang akan membuat kepuasan pelanggan tercapai sehingga pelanggan akan berkunjung dan melakukan pembelian. Hal ini akan berpengaruh terhadap penilaian pelanggan sehingga kafe akan dapat unggul dan bertahan di persaingan yang ketat. Triana et al (2017) juga mengatakan bahwa dalam upaya memenangkan persaingan, perusahaan diharuskan menjaga serta mempertahankan seluruh konsumennya dengan cara mempertinggi kepuasan pelanggannya.

Menurut pernyataan Safitri et al (2017), kepuasan konsumen merupakan derajat kekecewaan maupun kegembiraan individu sebagai konsumen sesudah mengkomparasikan kinerja suatu produk terhadap ekspektasinya. Berdasarkan ulasan pelanggan terdapat ulasan kurang baik terhadap Awanbrew Coffee, tujuan dilakukan pengujian terhadap kepuasan konsumen untuk mengetahui apakah pelanggan Awanbrew coffee merasa tidak puas dengan apa yang telah kafe tawarkan dan berikan. Permasalahan yang akan muncul jika tidak segera diketahui kepuasan konsumen adalah pelanggan akan beralih ke pesaing lain yang dapat memenuhi harapan mereka. Fenomena yang terjadi di Awanbrew Coffee saat ini adalah pelanggan masih belum cukup puas dengan *store atmosphere*, keragaman produk dan mutu layanan. Hal ini mengindikasikan

bahwasanya terdapat berbagai aspek yang wajib dipertimbangkan untuk mengoptimalkan kepuasan pelanggan.

Aspek yang pertama adalah *store atmosphere*, dimana menurut Berman & Evans (2018), *store atmosphere* merupakan kondisi fisik yang berhubungan dengan bagaimana membuat kenyamanan dalam hal suasana untuk konsumen yang bisa mempengaruhi perspektif konsumen dengan tidak langsung dan menarik konsumen untuk melakukan pembelian. Berdasarkan uraian tersebut, tujuan dari harus terpenuhinya *store atmosphere* sesuai harapan pelanggan adalah agar pelanggan Awanbrew coffee merasa nyaman dan aman dengan kondisi fisik di kafe, sehingga akan memengaruhi keinginan konsumen untuk merasa puas dan melakukan pembelian. Permasalahan yang muncul pelanggan Awanbrew menyampaikan bahwa terdapat ketidaknyamanan dengan tempat yang kurang luas sehingga jika kepuasan pelanggan tidak akan tercapai dan kafe akan gagal bersaing dengan pesaing lainnya.

Aspek kedua adalah keragaman produk, menurut Kotler & Armstrong (2018), keberagaman produk dapat memudahkan konsumen dalam menentukan dan membeli produk berdasarkan apa yang diinginkan dan dibutuhkan mereka. Tujuan dari adanya keragaman produk adalah pelanggan akan tertarik dan kembali datang ke Awanbrew coffee jika menawarkan banyak variabel produk yang bisa dikonsumsi berdasarkan kebutuhan pelanggan. Berdasarkan ulasan pelanggan Awanbrew Coffee terjadi permasalahan bahwa pilihan produk kurang beragam karena pelanggan tidak mendapatkan produk yang diinginkan. Hal ini

akan menimbulkan perasaan kurang puas dari pelanggan karena tidak terpenuhinya kebutuhan dari pelanggan.

Selanjutnya aspek lain yang juga menjadi perhatian khusus adalah kualitas pelayanan (*service quality*). Menurut Safitri et al (2017), kualitas pelayanan adalah upaya untuk memenuhi apa yang diinginkan dan dibutuhkan pelanggan dan efektivitas penyampaian untuk memenuhi ekspektasi konsumen. Tujuan harus terpenuhinya unsur kualitas pelayanan adalah untuk memuaskan hati konsumen melalui pemberian pelayanan yang baik sehingga pelanggan nyaman dan memberikan penilaian positif. Berdasarkan dari ulasan beberapa pelanggan Awanbrew Coffee pemberian layanan kurang memenuhi keinginan konsumen yang menjadikan konsumen merasa kurang memperoleh pelayanan secara optimal dan kurang memperoleh kepuasan atas pemberian layanan sehingga mereka cenderung tidak akan memberikan rekomendasi positif tentang layanan tersebut kepada calon pelanggan.

Berdasarkan uraian tersebut maka ditemukan permasalahan bahwa pelanggan Awanbrew Coffee meningkat setelah dilakukan renovasi dan perubahan menu serta pelayanan, namun ditemukan adanya pelanggan yang kurang puas. Tujuan dari studi ini yaitu mengungkap dampak dari *store atmosphere*, keragaman produk dan mutu layanan berdampak signifikan atas kepuasan pelanggan. Hal ini didukung studi dari Safitri et al (2017) dijelaskan bahwasanya *store atmosphere*, keragaman produk dan kualitas pelayanan berpengaruh signifikan atas kepuasan konsumen. Begitu juga dengan penelitian Sari et al (2023), dihasilkan bahwa baik secara individual maupun bersamaan

masing-masing *store atmosphere*, keragaman produk, dan kualitas pelayanan berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Hal serupa juga disampaikan oleh Kasanah et al (2021) dalam penelitiannya bahwasanya mutu pelayanan, keberagaman produk dan *cafe atmosphere* berdampak signifikan atas kepuasan konsumen secara bersamaan.

Berdasarkan fenomena dan pendapat ahli yang didukung oleh penelitian terdahulu, penulis tertarik melakukan penelitian tentang objek Awanbrew Coffee di Kota Pasuruan untuk kemajuan kafe kedepannya dengan judul “*Pengaruh store atmosphere, keragaman produk dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan Awanbrew Coffee Kota Pasuruan*”.

## **B. Rumusan Masalah**

Berdasarkan pernyataan latar belakang diatas, maka didapat rumusan masalah sebagai berikut:

1. Apakah *store atmosphere*, keragaman produk, dan kualitas pelayanan berpengaruh secara simultan terhadap kepuasan pelanggan di Awanbrew Coffee Kota Pasuruan?
2. Apakah *store atmosphere* dan keragaman produk berpengaruh secara simultan terhadap kepuasan pelanggan di Awanbrew Coffee Kota Pasuruan?
3. Apakah *store atmosphere* dan kualitas pelayanan berpengaruh secara simultan terhadap kepuasan pelanggan di Awanbrew Coffee Kota Pasuruan?

4. Apakah keragaman produk dan kualitas pelayanan berpengaruh secara simultan terhadap kepuasan pelanggan di Awanbrew Coffee Kota Pasuruan?
5. Apakah *store atmosphere*, keragaman produk, dan kualitas pelayanan berdampak parsial atas kepuasan pelanggan di Awanbrew Coffee Kota Pasuruan?

### C. Tujuan Penelitian

Studi ini bertujuan diantaranya:

1. Mengetahui dampak dari Store atmosphere, dan keragaman produk atas kepuasan konsumen secara bersamaan di Awanbrew Coffee Kota Pasuruan.
2. Mengetahui dampak dari Store atmosphere dan kualitas pelayanan secara simultan atas kepuasan konsumen di Awanbrew Coffee Kota Pasuruan.
3. Mengetahui pengaruh *store atmosphere* dan kualitas pelayanan secara simultan terhadap kepuasan pelanggan di Awanbrew Coffee Kota Pasuruan.
4. Mengetahui pengaruh keragaman produk dan kualitas pelayanan secara simultan terhadap kepuasan pelanggan di Awanbrew Coffee Kota Pasuruan.

5. Mengetahui pengaruh *store atmosphere*, keragaman produk, dan kualitas pelayanan secara parsial terhadap kepuasan pelanggan di Awanbrew Coffee Kota Pasuruan.

#### **D. Kegunaan Penelitian**

Adapun hasil studi ini diharap bisa menjadi tambahan pengetahuan dan berkontribusi untuk beberapa pihak antara lain:

1. Bagi Penulis

Untuk menambah pemahaman penulis sekaligus menjadi wadah untuk mengimplementasikan ilmu yang telah dipelajari saat melakukan pengamatan secara langsung terkait dampak dari keberagaman produk, mutu pelayanan dan *Store atmosphere* atas kepuasan pelanggan serta menjadi persyaratan kelulusan mendapatkan gelar Sarjana Ekonomi Jurusan Manajemen Universitas Merdeka Pasuruan.

2. Bagi Perusahaan

Hasil studi ini diharapkan bisa membantu memberikan informasi kepada perusahaan mengenai pengaruh dari *Store atmosphere*, keberagaman produk dan mutu pelayanan atas kepuasan pelanggan, sehingga perusahaan dapat menyesuaikan strategi yang diterapkan dalam peningkatan kepuasan pelanggan.

### 3. Bagi Universitas

Hasil studi ini diharap bisa dijadikan bahan masukan untuk pihak yang berkepentingan terhadap masalah kepuasan pelanggan. Penelitian ini memberikan bukti empiris tentang dampak dari Store atmosphere, keragaman produk dan mutu layanan atas kepuasan konsumen.

### 4. Bagi Pihak Lain

Menambah wawasan mengenai kontribusi dari store atmosphere, keberagaman produk dan mutu pelayanan atas kepuasan pelanggan. Sekaligus turut menambah bahan kajian untuk kesempurnaan penelitian selanjutnya.

