

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Pada era saat ini, perkembangan teknologi telah banyak mempengaruhi pola pikir, tingkah dan budaya dalam masyarakat. Selain itu, dengan berkembangnya teknologi membuat dunia bisnis semakin berkembang pesat. Pada saat ini, banyak sekali kebudayaan di Indonesia yang telah dipengaruhi oleh budaya luar negeri. Sebagai contoh, budaya ngopi atau meminum kopi itu sendiri.

Kopi merupakan komoditas rakyat yang sudah cukup lama dibudidayakan dan mampu menjadi sumber nafkah bagi lebih dari satu setengah jiwa petani kopi Indonesia (Rahardjo, 2012). Indonesia dikenal sebagai produsen dan eksportir kopi dunia. Berdasarkan angka sementara statistik perkebunan Indonesia bersumber dari Direktorat Jenderal Perkebunan, produksi kopi Indonesia tahun 2018 mencapai 722,46 ribu ton, sebanyak 527,80 adalah kopi robusta dan sebanyak 194,66 ribu ton adalah kopi arabika. Sentra produksi kopi di Indonesia berada di Provinsi Sumatera, Lampung, Bengkulu, Jawa Timur, Jawa Tengah, dan Provinsi Aceh. Ekspor kopi Indonesia rata-rata dari tahun 2012-2016 sebesar 601,38 ribu ton per tahun, masuk dalam kategori eksportir kopi terbesar keempat di dunia setelah Brazil, Vietnam, dan Kolombia.

Coffeshop sendiri berasal dari kata *café* bahasa Perancis, yaitu *coffee*, yang berarti kopi. Menurut Herlyana (2012), *Coffeeshop* adalah tempat yang menyediakan berbagai jenis kopi dan minuman non alkohol lainnya dalam suasana santai, tempat yang nyaman, dan dilengkapi dengan alunan musik, baik lewat pemutar atau pun live music, menyediakan televisi dan bacaan, desain interior khas, pelayanan yang ramah, dan beberapa di antaranya menyediakan koneksi internet nirkabel. *Coffeeshop* kini tidak hanya menjual kopi, melainkan menjual suasana, bisa menjadi tempat untuk mengerjakan tugas, menjadi tempat untuk berfoto, tempat untuk bertemu dengan rekan kerja, dan tempat untuk menonton acara musik seperti nonton konser. Datang ke *coffeeshop* untuk sekedar berkumpul dengan teman-teman merupakan gaya hidup anak remaja hingga dewasa saat ini.

Kompetisi bisnis di dunia kopi di Blitar tampak semakin kompetitif. Persaingan kualitas produk, kualitas pelayanan dan harga begitu sengit, menuntut para pelaku bisnis kopi untuk dapat menyediakan produk-produk yang berkualitas dan harga yang terjangkau oleh konsumen. Pelaku bisnis juga diharapkan dapat mengembangkan suatu produk yang bermanfaat dan inovatif sesuai dengan harapan konsumen dan kebutuhan pasar, sehingga kepuasan konsumen dapat diperoleh dan akan membuat konsumen melakukan pembelian dimasa yang akan datang.

Selain itu kepuasan konsumen setelah merasakan keunggulan produk, setidaknya menjadi cerminan keberhasilan perusahaan dalam segala tantangan yang menghambat laju perkembangan perusahaan dimasa yang

akan datang termasuk perusahaan yang bergerak di bidang jasa. Dalam menciptakan kepuasan konsumen, maka penting bagi pemasar untuk mengetahui dan memperhatikan faktor-faktor yang memicu kepuasan konsumen. Faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan konsumen diantaranya adalah kualitas produk, kualitas pelayanan, harga, biaya untuk mendapatkan produk, emosional.²

Ketika pasar sudah bergeser dari era penjualan ke era hubungan pelanggan maka perhatian perusahaan juga berfokus pada kualitas layanan. Kualitas layanan adalah sesuatu yang tidak berwujud yang merupakan tindakan atau unjuk kerja yang ditawarkan oleh salah satu pihak ke pihak lain dan tidak menyebabkan perpindahan kepemilikan apapun. Dari definisi diatas dapat diketahui bahwa didalam pelayanan selalu ada aspek interaksi antara pihak konsumen dan pihak produsen, meskipun pihak-pihak yang terlibat tidak selalu menyadari. Layanan bukan suatu barang melainkan suatu proses atau aktivitas yang tidak berwujud.

Mengingat betapa pentingnya kualitas produk dan layanan untuk kepuasan konsumen, maka perusahaan dituntut untuk berupaya meningkatkan potensi yang dimilikinya agar mampu mengimbangi laju persaingan, dan konsumen pun takberpaling ke produk yang lainnya. Sehingga, kualitas produk dan layanan yang baik akan berpengaruh terhadap kepuasan konsumen yang artinya sangat penting bagi perusahaan, karena tanpa konsumen (pengguna jasa) ataupun pelanggan maka tidak akan terjadi

²Handi Irawan, *10 Prinsip Kepuasan Pelanggan*, (Jakarta : PT. Elex media Komputindo kelompok Gramedia 2001), hal. 84

transaksi jual beli diantara keduanya. Untuk itu kegiatan-kegiatan perusahaan haruslah berorientasi pada kepuasan konsumen.

Apabila konsumen merasa sangat puas akan menjadi lebih setia serta membeli lebih banyak jika perusahaan memperkenalkan produk baru dan menyempurnakan produk yang ada. Kepuasan konsumen sangat penting untuk menghindari keluhan konsumen yang mungkin akan disampaikan padakonsumen lain, tujuan yang tidak kalah pentingnya adalahmenjadikan konsumen yang loyal terhadap produk yang kita jual. Ada banyak pendekatan yang dapat digunakan untukmembangun kepuasan pelanggan melalui kualitas yang baik,dari pendekatan tersebut dapat memperkecil kesenjangan yangterjadi antara pihak manajemen dan pelanggan.

Salah satu variabel positif yang memberi kontribusi terhadap perusahaan dalam meningkatkan pendapatan jangka panjangnya adalah sejauh mana kemampuan usaha kedai kopi mampu meningkatkan kualitas produk (menu) dan inovasi kepada para pelanggannya secara sistematis dan terprogram yang tidak melanggar nilai-nilai etika dalam sebuah bisnis.

Konsumen merupakan raja yang perlu didengar keinginan dan kebutuhannya agar mampu didengar apa yang mereka butuhkan. Dengan kualitas produk, layanan, dan harga yang memuaskan kepada konsumen maka kepuasan konsumen dapat memberikan manfaat, diantaranya hubungan antara kedai dan pelanggan menjadi harmonis, memberikan dasar yang baik bagi

pembelian ulang dan terciptanya loyalitas pelanggan, serta membentuk suatu kerjasama dari mulut kemulut yang menguntungkan dari usaha.³

Dari uraian diatas, perlu adanya penelitian lebih mendalam lagi mengenai variabel-variabel yang dapat berpengaruh terhadap pendapatan Kedai Kopi Abah Kota Blitar.

B. Rumusan Masalah

Dari latar belakang diatas, maka mampu ditarik benang merah terkait apa saja yang menjadi permasalahan didalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Adakah pengaruh kualitas produk terhadap pendapatan Kedai Kopi Abah Kota Blitar?
2. Adakah pengaruh kualitas pelayanan terhadap pendapatan Kedai Kopi Abah Kota Blitar?
3. Adakah pengaruh harga terhadap pendapatan Kedai Kopi Abah Kota Blitar?
4. Adakah pengaruh kualitas produk, kualitas pelayanan dan harga secara simultan berpengaruh terhadap pendapatan Kedai Kopi Abah Kota Blitar?

C. Tujuan Penelitian

Berlandaskan atas rumusan masalah yang tertera, maka dapat ditarik tujuan dari penelitian ini ialah berikut ini

³ Irawan, *10 Prinsip Kepuasan Pelanggan* ,..., hal. 85

1. Untuk menguji pengaruh kualitas produk terhadap pendapatan Kedai Kopi Abah Kota Blitar.
2. Untuk menguji pengaruh kualitas pelayanan terhadap pendapatan Kedai Kopi Abah Kota Blitar.
3. Untuk menguji pengaruh harga terhadap pendapatan Kedai Kopi Abah Kota Blitar.
4. Untuk menguji pengaruh kualitas produk, kualitas pelayanan, dan harga secara simultan terhadap pendapatan Kedai Kopi Abah Kota Blitar.

D. Manfaat Penelitian

Berdasarkan tujuan penelitian diatas, maka dari hasil penelitian yang diharapkan dapat memberi manfaat atas nilai guna. Adapaun hasil manfaat dari hasil penelitian yang penulis harapkan adalah sebagai berikut:

1. Secara Teoritis

Secara teoritis hasil penelitian ini diharapkan bisa menambah khazanah bagi pembaca dan menambah wawasan serta mengembangkan disiplin ilmu pengetahuan di bidang manajemen pemasaran tentang pengaruh kualitas produk, kualitas layanan, dan harga terhadap kepuasan konsumen, serta diharapkan dapat memperkaya dan mengembangkan teori mata kuliah khususnya mata kuliah ekonomi syariah.

2. Secara Praktisi

Hasil penelitian ini diharapkan dapat dijadikan masukan bagi pihak-pihak yang membutuhkan serta dapat menambah informasi dan

pengetahuan yang berkaitan dengan kualitas produk, kualitas layanan, harga, dan pendapatan penjual.

a. Bagi Pihak Akademik

Berdasarkan hasil dari penelitian ini nantinya diharapkan mampu menjadi sumbangsih pembendaharaan perpustakaan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Tulungagung.

b. Bagi Penulis

Salah satu wadah atau media menambah pemahaman wawasan intelektual serta *softskill* terkait aspek permasalahan yang akan diteliti pada khususnya faktor-faktor variabel yang mempengaruhi pendapatan.

c. Bagi Peneliti Kemudian

Memberikan referensi bagi seorang peneliti selanjutnya guna melakukan penelitian dikemudian hari dengan tema yang sama tetapi terdapat variabel yang berbeda.

d. Bagi pihak Kedai Kopi Abah Kota Blitar

Diharapkan dengan adanya penelitian ini mampu menjadi sebuah motivasi dan arahan kepada Kedai Kopi Abah terkait langkah atau tips memperoleh sebuah *income* atau pendapatan dengan keuntungan yang maksimal dari usaha perdagangan khususnya di daerah Kota Blitar

e. .Bagi Pemerintah

Hasil dari penelitian yang dilakukan peneliti semoga menjadi suatu informasi yang tentunya informatif dan sumbangsih pandangan

terkait arah peraturan yang akan diterbitkan atau regulasi baru yang ditempuh pemerintah dalam memajukan perekonomian masyarakat dan mendukung usaha kecil untuk lebih berkembang lagi.

E. Penegasan Istilah

1. Penegasan Konseptual

Berkaitan dengan judul penelitian ini diperlukan penjelasan lebih lanjut, hal ini untuk menghindari salah penafsiran yang tidak di inginkan, sehingga perlu diuraikan terlebih dahulu tentang istilah dalam judul penelitian ini. Berikut uraian dari istilah-istilah yang ada di dalam judul penelitian ini :

a. Kualitas Produk (X1)

Kualitas produk merupakan kemampuan sebuah produk dalam memperagakan fungsinya, hal itu termasuk keseluruhan durabilitas, reliabilitas, ketepatan, kemudahan pengoperasian dan reparasi produk juga atribut produk lainnya.⁴

b. Kualitas Layanan (X2)

Kualitas layanan adalah suatu tingkat keunggulan yang diharapkan atas keunggulan produk tersebut untuk memenuhi keinginan pelanggan. Berdasarkan definisi layanan merupakan tindakan atau kegiatan yang ditawarkan oleh suatu pihak ke pihak lain, yang pada dasarnya tidak berwujud dan tidak mengakibatkan kepemilikan apapun. Produksinya

⁴Philip Kotler dan Gary Amstrong, *Prinsip-Prinsip Pemasaran*, (Jakarta: Erlangga, 2008), hal.63

dapat dikaitkan atau tidak dikaitkan pada suatu produk fisik. Pelayanan merupakan perilaku produsen dalam rangka memenuhi kebutuhan dan keinginan konsumen demi tercapainya kepuasan terhadap konsumen.⁵

c. Harga (X3)

Harga merupakan nilai yang dinyatakan dalam satuan mata uang sebagai alat tukar terhadap suatu barang dan jasa. Harga juga dapat diartikan sebagai jumlah yang akan dibayarkan oleh pembeli untuk suatu barang maupun jasa. Sedangkan untuk penjual, harga dapat diartikan sebagai nilai yang diminta untuk barang yang ditawarkan kepada konsumen.⁶

d. Pendapatan (Y)

Pendapatan atau *income* bisa disebut dengan *profit* ekonomi adalah total *income* yang didapatkan oleh pemilik usaha yang mana diperoleh dari total pendapatan yang diperoleh lalu dikurangi dengan yang dikeluarkan dalam proses produksi atau disebut dengan biaya produksi.⁷

2. Penegasan Operasional

Penegasan operasional merupakan definisi dari variabel secara operasional secara riil dan nyata dalam lingkup objek penelitian. Secara Operasional penelitian ini dimaksudkan untuk menguji adanya pengaruh kualitas produk, kualitas layanan, dan harga terhadap pendapatan Kedai

⁵ Freddy Rangkuti, *Measuring Customer Satisfaction*, (Jakarta: PT. Gramedia, 2006), hal. 29-30

⁶

⁷ Sadono Sukirno, *Mikro Ekonomi Teori Pengantar*, (Jakarta: Raja Grafindo Persada, 2005), hal. 37-39

Kopi Abah Kota Blitar, secara operasional ialah : 1) pendapatan pedagang dalam penelitian yang dilakukan ialah jumlah barang dagangan yang telah terjual selanjutnya dikali dengan *price* setiap satuan barang dari setiap jenis produk yang didagangkan. 2) Harga atau *price* produk diperoleh merupakan harga yang telah ditetapkan oleh penjual untuk per unit jenis dagangannya. 3) Kualitas pelayanan dalam penelitian ini ditujukan dalam hal bagaimana pelayanan yang telah dilakukan oleh Kedai Kopi Abah tersebut yang mana nanti *output* atau hasil yang didapatkan mampu menjadi faktor meningkatnya pendapatan di kedai kopi. 4) Kualitas Produk dalam penelitian ini adalah produk yang diperjualbelikan memiliki fungsi dan kualitas sesuai dengan kebutuhan konsumen sehari-hari..

F. Ruang Lingkup dan Batasan Penelitian

Untuk hal yang menjadi ruang lingkup penelitiannya adalah:

1. Menganalisis pengaruh kualitas produk terhadap pendapatan Kedai Kopi Abah Kota Blitar.
2. Menganalisis pengaruh kualitas pelayanan terhadap pendapatan Kedai Kopi Abah Kota Blitar.
3. Menganalisis pengaruh harga terhadap pendapatan Kedai Kopi Abah Kota Blitar.
4. Menganalisis pengaruh kualitas produk, kualitas pelayanan, dan harga secara bersamaan terhadap pendapatan Kedai Kopi Abah Kota Blitar.

Batasan masalah untuk penelitian ini sebagai berikut:

1. Pengaruh kualitas produk terhadap pendapatan Kedai Kopi Abah Kota Blitar.
2. Pengaruh kualitas pelayanan terhadap pendapatan Kedai Kopi Abah Kota Blitar.
3. Pengaruh harga terhadap pendapatan Kedai Kopi Abah Kota Blitar.
4. Pengaruh kualitas produk, kualitas pelayanan, dan harga secara bersamaan terhadap pendapatan Kedai Kopi Abah Kota Blitar.

G. Sistematika Pembahasan

Dalam penulisan skripsi ini sesuai dengan buku panduan skripsi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Tulungagung terbagi atas enam bab. Dalam bab-nya terdiri atas komponen sub bab serta sebelum membahas apa yang terkait dalam bab pertama yang berisikan pendahuluan, peneliti menyajikan suatu permulaan secara lterperinci dan urut dengan sistematikanya meliputi halaman sampul luar, halaman sampul dalam, halaman persetujuan, halaman pengesahan, halaman motto, halaman persembahan, kata pengantar, daftar isi, daftar tabel, daftar gambar, daftar lampiran, dan abstrak.

1. Bab I Pendahuluan

Bab I Pendahuluan merupakan bab yang memuat beberapa hal yang menjadi latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan penelitian, ruang lingkup dan batasan penelitian, manfaat penelitian, penegasan istilah, dan sistematika pembahasan skripsi.

2. Bab II Kajian Pustaka

Bab kedua ini merupakan bab yang didalamnya dimuatlah terkait apa saja uraian yang menjadi suatu landasan teori maupun buku yang menjelaskan beberapa teori tokoh besar mengenai apa saja maksud variabel-variabel penelitian, penelitian terdahulu, kerangka berfikir, serta hipotesis penelitian. Yang dari bab inilah yang menjadi bahan pembahasan hasil penelitian dari lapangan oleh peneliti nantinya.

3. Bab III Metode Penelitian

Dalam bab ketiga didalamnya dimuat tentang pendekatan serta jenis dari penelitian yang digunakan oleh peneliti, memuat lokasi berlangsungnya penelitian, kehadiran dari peneliti, data – data beserta sumber data, teknik yang dipilih dalam proses pengumpulan data, dan teknik untuk menganalisis data – data yang diperoleh.

4. Bab IV Hasil Penelitian

Bab hasil penelitian ini tentunya berisikan terkait apa yang menjadi produk atau *output* penelitian dan pembahasan. Dimana mencakup hasil deskripsi objek penelitian, hasil penyebaran kuesioner, hasil penelitian yang dilakukan, hasil dari kegiatan analisis data yang telah diperoleh, dan hasil uji dugaan sementara atau disebut hipotesis yang dilaksanakan oleh peneliti.

5. Bab V Pembahasan

Bab pembahasan ini membahas tentang keterkaitan antara hasil penelitian yang telah dilakukan dengan teori-teori yang telah ada

terdahulu. Serta mengintepretasikan temuan teori yang diungkap dilapangan saat melakukan penelitian.

6. Bab VI Penutup

Bab ini berisikan kesimpulan dan saran. Dimana saran yang diberikan haruslah jelas ditujukan untuk siapa, serta sesuai dengan temuan saat penelitian.