

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Pada era globalisasi ini bisnis kedai kopi memiliki perkembangan yang sangat pesat. Dampak dari pesatnya perkembangan ini menyebabkan banyak munculnya kedai kopi baru yang menjadi kompetitor bagi pebisnis kedai kopi sebelumnya. Dalam mempertahankan eksistensinya di kalangan kedai kopi lain pemilik bisnis harus mampu memberikan hal yang diinginkan konsumen serta dapat memuaskan ekspektasi konsumen.

Terdapat banyak faktor yang dapat mempengaruhi kepuasan konsumen salah satunya yaitu keragaman produk, kualitas produk, dan juga desain interior atau konsep yang disuguhkan oleh kedai kopi tersebut. Kepuasan konsumen sendiri merupakan perasaan senang atau kecewa konsumen terhadap sebuah produk yang ditimbulkan dari ekspektasi mereka terhadap sebuah produk atau jasa.²

Keragaman produk di kedai kopi merupakan kelengkapan menu, rasa, varian menu serta ketersediaan produk setiap saat.³ Selain keragaman produk pebisnis juga harus menciptakan konsep kedai kopi yang nyaman, fungsional, menarik dan beda dari kedai kopi kebanyakan. Jika dilihat

²Methiana Indrasari, *Pemasaran dan Kepuasan Pelanggan*, (Surabaya: Unitomo Pers, 2019) hal.26

³Ibid. , 27

sekilas memang terlihat sebelah mata. Namun, kenyataannya suasana kedai kopi yang nyaman dapat menarik konsumen sekaligus dapat memberikan nilai kepuasan tersendiri kepada konsumennya. Kabupaten Tulungagung sendiri memiliki ratusan kedai kopi yang tersebar di setiap kecamatannya. Salah satu kedai kopi yang menarik di Tulungagung ialah Ours Coffee Tulungagung yang beralamat di Jl. Pangeran diponegoro no.16 awal pembukaannya kedai kopi ini hanya menjual produk kopi, minuman yang berbahan susu dan hanya beberapa cemilan, seiring berjalannya waktu dan adanya penyesuaian permintaan pasar pada akhirnya Ours Coffee mengembangkan menunya yang hingga sekarang sudah terdapat 101 menu makanan dan minuman yang dapat dinikmati konsumennya. Berikut adalah daftar menu Ours Coffee Tulungagung.

Tabel 1.1

Daftar Menu yang disajikan Ours Coffee Tulungagung

Tahun 2022

Menu	Harga	Menu	Harga
Coffee Based		Snack	
1. Espresso single	Rp. 6.000	1. Corndog	Rp. 10.000
2. Espresso double	Rp. 10.000	2. Corndog mie	Rp. 12. 000
3. Americano	Rp. 12.000	3. Corndog Potato	Rp. 12.000
4. Cappucino	Rp. 15.000	4. Choco Corndog	Rp. 15.000
5. Latte	Rp. 15.000	5. Cheese Ball	Rp. 13.000
6. Caramel Latte	Rp. 16.000	6. Choco Ball	Rp. 15.000
7. Vanilla Latte	Rp. 16.000	7. Tteokochi	Rp. 15.000
8. Hazelnut Latte	Rp. 16.000	8. Tteokbokki	Rp. 15.000
9. Aren Latte	Rp. 16.000	9. Odeng	Rp. 15.000
10. Creamy Espresso	Rp. 16.000	10. Wings	Rp. 15.000
11. Moccacino	Rp. 18.000	11. French Fries	Rp. 12.000
12. Bluepie Latte	Rp. 18.000	12. Chicken Pop	Rp. 16.000
13. Matcha Latte	Rp. 18.000	13. Tteokochi	Rp. 15.000
14. Charcoal Latte	Rp. 18.000	14. Tteokochi	Rp. 15.000
15. Avogato	Rp. 18.000	mayo	Rp. 15.000
		15. Tteokochi	
Milk Based		Ramyeon dan	

1. Strawberry Milk 2. Mango Milk 3. Banana Milk 4. Blueberry milk 5. Boba Brown Sugar 6. Matcha 7. Taro 8. Chocolate 9. Charcoal 10. Red velvet	Rp. 16.000 Rp. 16.000 Rp. 16.000 Rp. 16.000 Rp. 16.000 Rp. 16.000 Rp. 16.000 Rp. 16.000 Rp. 16.000 Rp. 16.000	kimbab 1. Ramyeon Spicy 2. Ramyeon Classic 3. Jajangmyeon 4. Buddaejiggae 5. Rabboki 6. Kimbab Crab 7. Kimbab Chicken 8. Kimbab Beef 9. Kimbab Katsu	Rp. 20.000 Rp. 20.000 Rp. 25.000 Rp. 25.000 Rp. 25.000 Rp. 15.000 Rp. 15.000 Rp. 20.000 Rp. 20.000
Machiato Series 1. Machiato 2. Caramel Machiato 3. Vanilla Machiato 4. Hazelnut Machiato 5. Chocolate Machiato	Rp. 20.000 Rp. 20.000 Rp. 20.000 Rp. 20.000 Rp. 20.000	Food 1. Beef asam manis 2. Dori blackpaper 3. Dori BBQ 4. Dori asam manis 5. Chicken katsu 6. Chicken Teriyaki 7. Chicken Koloke 8. Chicken BBQ 9. Beef Bulgogi	Rp. 15.000 Rp. 15.000 Rp. 15.000 Rp. 15.000 Rp. 15.000 Rp. 15.000 Rp. 15.000 Rp. 20.000
Cheese Series 1. Matcha Cheese 2. Choco Cheese 3. Charcoal Cheese 4. Okinawa Brown	Rp. 20.000 Rp. 20.000 Rp. 20.000 Rp. 20.000	Seafood 1. Ebi furai 2. Chrispy shirmp	Rp. 20.000 Rp. 18.000
Yogurt Seies 1. Strawberry Yogurt 2. Mango Yogurt 3. Lychee Yogurt 4. Matcha Yogurt 5. Banana Yogurt 6. Bluebrry Yogurt 7. Lemon Yogurt 8. Bluepie Yogurt	Rp. 20.000 Rp. 20.000 Rp. 20.000 Rp. 20.000 Rp. 20.000 Rp. 20.000 Rp. 20.000 Rp. 20.000	Grill dan Sukiyaki 1. Korean Suki 1 2. Korean Suki 2 3. Korean Suki 3 4. Korean Grill 1 5. Korean Grill 2 6. Korean Grill 3	Rp. 49.900 Rp. 65.000 Rp. 85.000 Rp. 55.000 Rp. 75.000 Rp. 99.000
1. Lychee Tea 2. Mango Tea 3. Strawberry Tea 4. Rose Tea 5. Butterfly Tea	Rp. 14.000 Rp. 14.000 Rp. 14.000 Rp. 14.000 Rp. 14.000	1. Ice Cream Cone 2. Ice Cream Reguler 3. Ice Cream Large	Rp. 5.000 Rp. 7.000 Rp. 10.000
1. Chilly Winter 2. Wild Spring 3. Cludy Night 4. Comfy Autumn 5. Morning Summer 6. Dry Season	Rp. 16.000 Rp. 16.000 Rp. 16.000 Rp. 16.000 Rp. 16.000 Rp. 16.000	1. Coffee Float 2. Matcha Float 3. Choco Float 4. Taro Float 5. Red Float 6. Latte Float	Rp. 20.000 Rp. 20.000 Rp. 20.000 Rp. 20.000 Rp. 20.000 Rp. 20.000

Sumber : Ours Coffee Tulungagung, 2021

Selain menyediakan beragam makanan dan minuman, Ours Coffee Tulungagung ini juga memfasilitasi konsumennya dengan 3 ruangan (ruangan full AC, Semi Outdoor dan Full Outdoor) yang dapat di nikmati konsumen untuk sekedar bersantai, mengerjakan tugas, ataupun bekerja. Konsep yang di suguhkan ours coffe ini adalah nuanasa korea dimana konsep korea ini sedang hangat di bicarakan di kalangan milenial. Pada bagian luar Ours Coffee menyuguhkan konsep korea minimalis yang didominasi warna putih dan sedikit sentuhan warna hitam untuk beberapa akrilik yang tertempel. Masuk pada bagian indoor masih menggunakan konsep korea minimalis dengan nuansa warna putih dan kuning kalem. Pada bagian semi outdoor terdapat konsep bioskop yang di tempeli beberapa poster film drama korea yang sedang tayang. Pada bagian outdoor di konsep seperti taman dan memiliki nuansa warna putih. Ours Coffee Tulungagung sendiri memulai jam operasinya setiap hari pada 10.00 WIB – 22.00 WIB. Dibawah ini disajikan tabel data penjualan Ours Coffe Tulungagung pada bulan April – Juni 2021.

Tabel 1.2
Pendapatan OURS Coffee Tulungagung April-Juni 2021

NO.	Bulan/Tahun	Omset
1	April	80.198.000
2	Mei	101.901.000
3	Juni	93.267.000

Sumber data : Laporan Keuangan OURS Coffee Tulungagung

Dari data laporan keuangan tersebut dapat disimpulkan bahwa omset bulan mei mengalami kenaikan sebesar Rp. 21.703.000 dan pada bulan juni mengalami penurunan omset sebesar Rp. 8.634.000.

Menyediakan makanan dan minuman yang beragam merupakan suatu nilai tambah dalam sebuah bisnis kedai kopi karena karena konsumen dapat bebas memilih menu yang mereka inginkan sesuai dengan selera mereka sendiri.

Disamping keragaman produk yang disediakan oleh produsen, suasana kedai kopi juga berpengaruh penting dalam menciptakan kepuasan konsumen sehingga mendorong konsumen untuk berkunjung kembali. Kenyamanan ini bisa berupa pemilihan konsep desain interior, penataan serta furniture yang di gunakan.

Berdasarkan uraian latar belakang diatas, maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul **“Pengaruh Keragaman Produk, Kualitas Produk, dan *Korean Interior Design* terhadap Kepuasan Konsumen *Ours Coffee Tulungagung*”**.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah diuraikan, maka dapat diambil rumusan masalah sebagai berikut:

1. Apakah Keragaman Produk berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen *Ours Coffee Tulungagung*?
2. Apakah Kualitas Produk berpengaruh signifikan terhadap kepuasan kosnumen *Ours Coffee Tulungagung*?
3. Apakah *Korean Interior Design* berpengaruh signifikan terhadap kepuasan kosnumen *Ours Coffee Tulungagung*?

4. Apakah keragaman produk, kualitas produk dan korean interior design secara simultan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen Ours Coffee Tulungagung?

C. Tujuan Penelitian

Tujuan dari penelitian yang dilakukan adalah sebagai berikut :

1. Untuk mengetahui seberapa berpengaruh keragaman produk terhadap kepuasan konsumen Ours Coffee Tulungagung
2. Untuk mengetahui seberapa berpengaruh kualitas produk terhadap kepuasan konsumen Ours Coffee Tulungagung
3. Untuk mengetahui seberapa berpengaruh Korean interior design terhadap kepuasan konsumen Ours Coffee Tulungagung
4. Untuk mengetahui apakah ada pengaruh secara simultan antara keragaman produk, kualitas produk, dan korean interior design terhadap kepuasan konsumen Ours Coffee Tulungagung

D. Manfaat Penelitian

Secara Teoritis dan Praktis, penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat untuk:

1. Manfaat Teoritis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat dimanfaatkan dan dijadikan acuan secara teoritis serta dapat dijadikan ilmiah dalam bidang Ekonomi dan Bisnis.

2. Manfaat Praktis

a. Bagi Perusahaan

Penelitian ini bisa digunakan sebagai masukan dan juga perbaikan Ours Coffee Tulungagung kedepannya

b. Bagi Peneliti

Memberikan ilmu dan pengetahuan baru dibidang pemasaran dan mengetahui seberapa besar faktor keragaman produk dan Korea atmospher terhadap kepuasan konsumen

c. Bagi Peneliti Selanjutnya

Memberikan kontribusi, masukan dan juga acuan untuk penelitian selanjutnya yang berkaitan.

E. Ruang Lingkup dan Pembatasan Penelitian

Ruang lingkup penelitian ini adalah :

1. Variabel Keragaman produk terdiri dari semua ketersediaan produk yang ditawarkan oleh produsen yang bisa di nikmati oleh konsumen
2. Kualitas produk terdiri dari rasa,tampilan dan kebersihan produk yang di hidangkan.
3. Variabel korean interior design terdiri dari susasana,warna,penataan furniture dan kesesuain konsep korea yang telah di suguhkan pada konsumen.
4. Variabel kepuasan konsumen terdiri dari tercapainya ekspektasi konsumen terhadap suatu produk dan juga mutu produk.

Pembatasan Penelitian ini hanya dilakukan di Ours Coffee Tulungagung dengan mengambil sampel dari konsumen Ours Coffee Tulungagung.

F. Penegasan Istilah

1. Definisi Konseptual

Dalam penelitian ini terdapat 4 variabel definisi konseptual yaitu keragaman produk, kualitas produk, korean interior design dan kepuasan konsumen.

a. Keragaman Produk

Keragaman produk merupakan banyaknya jenis produk yang disediakan oleh produsen ke konsumen.⁴

b. Kualitas Produk

Kualitas produk merupakan keunggulan sebuah produk yang karakteristiknya mampu memenuhi kebutuhan konsumen.⁵

c. Korean Interior design

Desain interior merupakan kegiatan merencanakan, dan menata ruang dalam bangunan yang berfungsi untuk memenuhi kebutuhan dan untuk menciptakan rasa nyaman dan betah dalam ruangan tersebut.⁶ Dalam korean interior design memiliki ciri khas minimalis, pencahayaan yang tenang dan juga warna warna yang di gunakan sangat kalem.

⁴Methiana Indrasari, *Pemasaran dan Kepuasan Pelanggan*, (Surabaya: Unitomo Pers, 2019) hal.25

⁵Rahmawati, *Manajemen Pemasaran*, (samarinda: Mulawarman University Perss, 2016) hal. 23

⁶Novarikha Ariyanti, Stefanus Pani Rengu, Hermintatik, "Peran Desain Interior terhadap Kepuasan Pemustaka: Studi Kasus pada Perpustakaan SMK Negeri 4 Malang" jurnal :Admisistrasi Publik. Vol.3.No.11 Hal 1869.

d. Kepuasan Konsumen

Kepuasan konsumen merupakan perasaan senang atau kecewa konsumen terhadap sebuah produk yang ditimbulkan dari ekspektasi mereka terhadap sebuah produk atau jasa⁷

2. Definisi Operasional

Secara Operasional yang dimaksud dengan “**Pengaruh Keragaman Produk, Kualitas Produk dan Korean Interior Design terhadap Kepuasan Konsumen Ours Coffee Tulungagung**” adalah untuk menguji seberapa besar pengaruh keragaman produk atau banyaknya produk yang disediakan, kualitas produk yang di sediakan baik berupa rasa dan tampilan, dan juga menguji seberapa berpengaruh Korean Interior Design yang di suguhkan Ours Coffee untuk memuaskan konsumennya.

G. Sistematika Penulisan Skripsi

Untuk memberikan gambaran unth dan terpadu asts hasil penelitian ini, maka sistematika skripsi ini dibagi dalam enam bab. Adapun rinciannya sebagai berikut :

Bagian awal skripsi terdapat halaman sampul depan, halaman judul, halaman persetujuan, halaman pengesahan, halaman motto, halaman persembahan, kata pengantar, daftar isi, daftar tabel, daftar gambar, daftar lampiran dan abstrak.

Bab I Pendahuluan, berisikan uraian yang meliputi konteks latar belakang, rumusan masalah, tujuan penelitian, ruang lingkup penelitian,

⁷Methiana Indrasari, *Pemasaran dan Kepuasan Pelanggan*, (Surabaya: Unitomo Pers, 2019) hal.82

keterbatasan masalah, penegasan istilah serta sistematika penulisan skripsi. Pada bagian ini dimaksudkan untuk pengenalan dan mendeskripsikan permasalahan serta langkah awal yang memuat kerangka teoritis yang akan dikembangkan dari bab awal ke bab selanjutnya.

Bab II Kajian Teori, sebagai bahan yang digunakan untuk menjelaskan obyek penelitian. Bab ini terbagi menjadi empat bagian yaitu, yang pertama kajian teori yang berisi tentang keragaman produk, kualitas produk, korean interior design, dan kepuasan konsumen. Bagian yang kedua adalah penelitian terdahulu guna membuktikan tidak adanya unsur plagiasi dalam penelitian ini. Bagian ketiga adalah kerangka konseptual, yang memberikan gambaran permasalahan yang akan diujikan. Bagian keempat adalah hipotesis penelitian yang menggambarkan kemungkinan jawaban yang akan di dapat setelah penelitian dilakukan.

Bab III Metodologi Penelitian, yang dipakai peneliti dalam rangka mencapai hasil penelitian secara maksimal yang memuat pendekatan dan jenis penelitian, populasi, sampling, dan sampel, sumber data penelitian, variabel penelitian, skala penelitian, teknik pengumpulan data, instrument penelitian serta analisis data penelitian.

Bab IV Hasil Temuan, yang menguraikan tentang hasil temuan penelitian yang telah dilakukan oleh peneliti berupa deskripsi data penelitian dan pengujian hipotesis yang telah dilakukan.

Bab V Pembahasan, yang menguraikan tentang pembahasan penelitian yang didapatkan penelitian yang telah dilaksanakan dengan jelas dan tepat.

Bab VI Penutup, yang menguraikan tentang kesimpulan penelitian, dan saran penelitian yang telah dilaksanakan oleh peneliti.

Bagian akhir skripsi berisi daftar rujukan serta lampiran lampiran penelitian.