

## **BAB I**

### **PENDAHULUAN**

#### **1.1 Latar Belakang**

Perkembangan cepat dalam lingkungan bisnis global saat ini mengindikasikan perubahan signifikan dalam pola konsumsi di sektor bisnis makanan & minuman. Sebagai contoh, bisnis *coffee shop*. Tingkat persaingan yang semakin meningkat mendorong pelaku bisnis untuk tidak hanya fokus pada strategi pemasaran produk, namun juga pada upaya untuk menjaga dan meningkatkan pengalaman serta kenyamanan pelanggan. *Coffee shop* menjalankan operasinya dengan mengimplementasikan sistem penjualan makanan dan minuman, juga menyediakan ruang bagi pelanggan untuk menikmati produk yang dibeli di lokasi. Perhatian utama dari bisnis ini adalah pada kopi dan makanan yang cocok untuk disandingkan dengan kopi. Selain itu, beberapa *Coffee shop* juga menawarkan hiburan akustik untuk meningkatkan kepuasan dan pengalaman bagi pelanggan mereka. Hal ini menjadi daya tarik bagi banyak orang terhadap *coffee shop*. Dengan beragamnya menu dan suasana yang cocok untuk semua kalangan, *Coffee shop* memberikan kenyamanan yang cukup untuk memastikan kepuasan bagi pelanggan dan karyawannya.

Sejalan dengan pergeseran paradigma bisnis menuju pengalaman pelanggan yang lebih komprehensif, *Coffee shop* harus memiliki pemahaman yang lebih mendalam terhadap faktor-faktor yang memengaruhi perilaku konsumen, khususnya dalam konteks kepuasan pelanggan ketika menikmati produk dan pengalaman yang dirasakan saat berada di *coffee shop*. Kepuasan pelanggan

mempunyai pengaruh yang luar biasa terhadap suatu usaha. Dikarenakan menjaga dan mencari pelanggan baru jauh lebih sulit daripada mempertahankannya, dengan itu maka pengeluaran biaya dapat di minimalkan. Pelanggan yang merasa senang bisa membuat ikatan antara perusahaan dan konsumen menjadi padu, menciptakan fondasi yang kuat untuk pembelian berulang dan pengembangan kesetiaan konsumen, menjadi pendukung bagi perusahaan terutama saat citra perusahaan atau produk diganggu oleh pihak lain, dan menghasilkan rekomendasi yang positif dari mulut ke mulut yang menguntungkan untuk perusahaan. Bagi para pelaku bisnis *Coffee shop* kepuasan pelanggan menjadi hal yang penting untuk diperhatikan, oleh karena itu konsep *Coffee shop* harus menyesuaikan dengan perkembangan zaman dan teknologi.

Perkembangan di era modern ini mengharuskan para pelaku bisnis *Coffee shop* menyediakan tempat dan suasana yang *instagramable* bagi para pelanggannya, dengan demikian para pelanggan akan betah berlama-lama saat di *coffee shop*, beriringan dengan pengalaman tersebut maka akan tercipta kepuasan pelanggan. Dalam hal bisnis, kepuasan pelanggan menjadi faktor utama agar *Coffee shop* dapat mempertahankan keberlangsungan bisnisnya (Tan & Saputra, 2021). Menurut sangadji dan sopiah dalam (Damayanti & Wadud, 2020) menyatakan bahwa kepuasan merupakan bagian dari perasaan senang seseorang yang terdapat dari kesannya dalam membeli sebuah produk. Adapun hal yang dapat mempengaruhi kepuasan pelanggan dalam melakukan proses pembelian salah satunya dari *physical environment* atau lingkungan fisik.

*Physical environment* menjadi salah satu langkah guna mencapai tingkatan yang baru dalam menciptakan pengalaman baru bagi pelanggan. Bagi para pengusaha pengalaman pelanggan menjadi hal yang sangat krusial di era bisnis modern ini. Perkembangan terus-menerus dalam pikiran dan ide seiring berjalannya waktu menjadi tantangan yang unik dalam menciptakan keberbedaan di dunia bisnis, untuk itu perlu penciptaan konsep *physical environment* yang tepat bagi para pengusaha *coffee shop*. Bagi pengusaha *Coffee shop*, *physical environment* menjadi pendorong dalam menarik para pelanggan, baik dengan konsep yang unik maupun dengan hiburan yang lengkap. Dengan konsep dan suasana yang nyaman maka akan terbentuknya hubungan timbal balik dari pelanggan. Untuk ini butuh penciptaan *physical environment* yang menyesuaikan dengan target bisnis, dengan itu akan menjadikan suasana di *Coffee shop* akan terasa nyaman bagi para pelanggan. Hal ini juga di nyatakan oleh (Hartanto & Andreani, 2019) mereka menyatakan bahwa para pelaku usaha harus mampu memasukan pelanggannya kedalam usahanya, dengan demikian maka dibutuhkan perancangan konsep *physical environment* yang matang supaya para pelanggan merasa puas dan nyaman berada di tempat tersebut.

Untuk mencapai kepuasan bagi para pelanggan, ada point selanjutnya yang memiliki dampak yang signifikan dalam upaya memberikan kepuasan pelanggan, yaitu kualitas produk. Kualitas suatu produk menjadi komponen penting dalam menjalankan suatu bisnis. Kualitas ini lah yang akan di jual kepada para pelanggan, dengan kualitas produk yang baik akan memberikan dampak kepuasan bagi para pembeli suatu produk. Produk yang berkualitas merupakan produk yang

dapat memenuhi keinginan dan kebutuhan para pembeli produk yang mengacu pada nilai produk itu sendiri (Tan & Saputra, 2021).

Kebutuhan pelanggan akan produk yang berkualitas menjadi tantangan tersendiri bagi pebisnis dalam memenuhi nilai produknya. Produk yang memiliki nilai baik dimata pelanggan akan menghasilkan keuntungan bagi para pelaku bisnis, ini dikarenakan pelanggan akan melakukan pembelian berulang produk yang ditawarkan terutama pada *coffee shop*. Hal ini juga dinyatakan (Tombeng et al., 2019) mereka mengatakan bahwa jika pelanggan merasa puas dengan produk yang dibelinya, itu akan membangkitkan loyalitas pelanggan dan mendorong mereka untuk melakukan pembelian kembali di masa mendatang. Dengan kata lain, kualitas suatu produk menjadi faktor utama bagi pebisnis dalam keberhasilan atau kegagalan suatu usaha.

Kegagalan suatu usaha tidak terlepas dari gagal bersaingnya produk yang ditawarkan pada pasar, ini disebabkan tidak hanya dari kualitas produk yang ditawarkan tetapi persaingan pasar yang semakin ketat. Semakin banyaknya pesaing dalam hal bisnis *Coffee shop* membuat para pelaku usaha ini tidak hanya mengutamakan estetika produknya atau keunikan produknya tetapi harus bersaing dengan kualitas produk. Ini lah yang mengharuskan para pelaku usahan *Coffee shop* tidak hanya harus memiliki kreatifitas tetapi juga harus memiliki kemampuan dalam memenuhi keinginan dan kebutuhan pelanggan. Hal ini juga harus dilakukan oleh Luar Garis Coffee yang berada di Batam.

Luar Garis Coffee menjadi salah satu *coffee shop* yang sedang berkembang di Batam saat ini. Seperti *Coffee shop* pada umumnya Luar Garis Coffee menjual

berbagai macam makanan dan minuman, dengan kopi sebagai minuman khasnya. Luar Garis Coffee masih tergolong sebagai pemain baru dalam bisnis *Coffee shop* di Batam, ini dikarenakan Luar Garis Coffee didirikan pada bulan November 2021. Dengan kata lain baru melakukan operasionalnya dalam empat tahun terakhir. Dalam jangka waktu empat tahun Luar Garis Coffee mengalami pertumbuhan bisnis yang pesat, dapat dilihat dari sudah ada dua cabang di Batam untuk saat ini dan akan terus bertambah lagi. Hal ini tidak terlepas dari kegemaran para kaum generasi milenial untuk menghabiskan waktu luang di *coffee shop*, terutama di Batam yang didominasi oleh para anak muda.

*Coffee shop* juga dalam perkembangannya mengikuti kemajuan zaman dan teknologi. Penilaian pelanggan terhadap *Coffee shop* juga mengalami perubahan seiring dengan kemajuan teknologi. Para pelanggan yang mengunjungi Luar Garis Coffee tentu menginginkan pengalaman dan kepuasan yang mereka harapkan dari produk yang ditawarkan. Luar Garis Coffee menawarkan produk berupa makanan dan minuman terutama kopi. Dalam menunjang pengopersiannya Luar Garis Coffee tentu harus memiliki hiburan seperti *akustik* agar para pelanggan tidak merasa bosan berlama-lama di tempat tersebut. Pemilihan lokasi yang strategis dan konsep *coffee shop* yang unik juga akan memberikan dampak yang baik bagi usaha *coffee shop*, hal inilah yang belum dilakukan Luar Garis Coffee. Untuk saat ini banyak dari kafe yang memberikan konsep yang unik dalam mencapai target pasar yang dibutuhkan, tidak jarang para pemilik kafe menyediakan berbagai keunggulan yang tentu berbeda dari para pesaingnya. Hal inilah yang akan memberikan nilai lebih di mata pelanggan.

**Tabel 1. 1** 10 kafe instagramable di Batam

No.	Nama kafe	Keunggulan
1	<i>Anchor café &amp; roastery</i>	Memiliki biji kopi lokal yang beragam dan berkualitas
2	<i>The smith</i>	Memiliki makanan yang beragam
3	<i>Lakeside cafe batam</i>	Memberikan pemandangan danau
4	<i>Pantai café</i>	Memiliki <i>live music</i> dan suasana pantai
5	<i>Café otomotif</i>	Memiliki konsep yang <i>full</i> otomotif
6	<i>Meilleur café &amp; patisserie</i>	Memiliki desain interior yang <i>estetik</i>
7	Ombak bar	Memberikan pemandangan <i>sunset</i> yang indah dan makanan khas barat
8	<i>Piccolostella</i>	Arsitektur bangunan ala eropa dengan menu makanan khas Italia
9	<i>Caffein</i>	Bertempat di Kawasan Nagoya Hill dan memiliki <i>pastry</i> yang enak
10	<i>Asher bistro &amp; rooftop</i>	Memberikan pemandangan kota batam yang indah di malam hari

**Sumber:** batam news, 2023

Pada tabel 1.1 diatas bisa dilihat bahwa physical environment dalam arti luas konsep sebuah *coffee shop* sangat berpengaruh terhadap kepopulerannya di era

modern ini. Hal ini menjadi tantangan tersendiri bagi Luar Garis Coffee untuk menciptakan konsep dan suasana yang membuat para pelanggan nyaman saat berbelanja.

Memamfaatkan perhatian anak muda yang berorientasi pada kemajuan teknologi, Luar Garis Coffee harus mampu mengikuti perkembangan dengan menyediakan fasilitas yang memanjakan para pelanggan untuk bersuafoto. Tidak hanya itu, *live music* dan *akustik* juga menjadi kegemaran para pelanggan yang berkunjung di suatu *coffee shop*. Sehingga membuat para anak muda di batam betah melakukan pembelian berulang dan tidak menutup kemungkinan mengajak teman dan karib kerabatnya untuk melakukan pembelian produk yang di tawarkan. Hal inilah yang belum ditemui di Luar Garis Coffee.

Menciptakan *physical environment* yang baik tentu akan memberikan pelanggan suasana positif yang berujung pada kenyamanan saat berada di tempat tersebut. Menurut Mehrabian dan Russel(1974) dalam (F. S. Wijaya & Hidayati, 2020) mengasumsikan bahwa perilaku konsumen dapat berubah ketika lingkungan memicu respon emosional positif seperti kesenangan,dominasi,dan antusiasme. Untuk itu Luar Garis Coffee perlu memberikan *physical environment* yang baik, mulai dari kebersihan tempat. Setiap usaha makanan dan minuman tentu harus memperhatikan kebersihannya , mulai dari fasilitasnya ,lingkungannya dan yang paling utama adalah kebersihan produknya inilah yang menjadi tantangan bagi Luar Garis Coffee. *Physical environment* tidak hanya tentang kebersihan tetapi mencakup lebih luas dari itu,mulai dari konsep,hiburan,pelayanan,suhu dan pencahayaan serta fasilitas yang di sediakan. Dalam hal fasilitas, minimnya tempat parkir kendaraan

dan suara berisik dari luar menjadi masalah yang dihadapi pelanggan Luar Garis Coffee. Hal ini tidak terlepas dari pemilihan lokasi luar garis coffee yang berada di kawasan ruko, yang menjadi tempat berbagai macam usaha.

Fasilitas peralatan seperti tempat duduk juga memiliki dampak tersendiri, dikarenakan lokasi tempat yang kecil di Luar Garis Coffee membuat jarak antara kursi satu dengan yang lainnya berdekatan. Oleh karena itu perlunya pembaharuan konsep dan penataan supaya para pelanggan merasa nyaman.

Konsep *physical environment* yang di tawarkan Luar Garis Coffee tentu berbeda dari para pesaingnya. Kegagalan dalam menentukan konsep sangat akan berpengaruh pada kunjungan pelanggan untuk membeli produk yang di tawarkan dan berakibat pada daya saing dengan para kompetitornya. Dengan kata lain kegagalan *physical environment* akan berpengaruh pada kepuasan pelanggan pada Luar Garis Coffee. Tidak hanya *physical environment*, kualitas produk yang ditawarkan Luar Garis Coffee menjadi perhatian khusus bagi para pelanggannya yang mengaharapkan kepuasan dari produk yang di tawarkan.

Kualitas produk menjadi salah satu pertimbangan bagi pelanggan untuk melakukan pembelian pada Luar Garis Coffee. Produk yang ditawarkan Luar Garis Coffee bisa diketahui kualitasnya setelah mencoba produk tersebut. Produk yang berkualitas mesti harus memiliki nilai tambah bagi para pelanggan yang melakukan pembelian. Permasalahan terhadap kualitas produk ketika Luar Garis Coffee tidak mampu dalam memenuhi keinginan yang di harapkan pelanggan. Baik berupa kualitas biji kopi yang rendah untuk minuman sehingga mempengaruhi cita rasa kopi itu sendiri, ini juga tidak terlepas dari peralatan yang tidak lengkap pada Luar

Garis Coffee. Dan juga permasalahan terhadap kualitas makanan yang tidak dibuat dari bahan baku yang segar, ini sangat berpengaruh pada kualitas dan cita rasa makanan tersebut.

Menyajikan makanan dan minuman yang berkualitas sangat diperlukan agar keberlangsungan usaha dan daya beli pada Luar Garis Coffee dapat bersaing dengan kompetitornya. Para kompetitor tentu memiliki strateginya tersendiri untuk memberikan kepuasan pada pelanggannya. Luar Garis Coffee harus lebih memperhatikan permasalahan yang ada, baik dari *physical environment* dan kualitas produknya tentunya ini akan berpengaruh pada kepuasan pelanggan. Berikut data prasurvey mengenai kepuasan pelanggan Luar Garis Coffee.

**Tabel 1. 2** Prasurvey Pelanggan Luar Garis Coffee

No.	Pernyataan	Ya	Tidak
1	Apakah fasilitas seperti meja dan kursi yang disediakan Luar Garis Coffee nyaman?	9	21
2	Apakah suasana Luar Garis Coffee nyaman?	13	17
3	Apakah pelayanannya baik?	20	10
4	Apakah tempatnya bersih?	25	5
5	Apakah makanan dan minumannya enak?	23	7
6	Apakah makanan dan minumannya berkualitas baik?	16	14

7	Apakah anda puas dengan makanan dan minuman yang diberikan?	15	15
8	Apakah anda puas dengan fasilitas dan suasana atmosfir Luar Garis Coffee?	13	17
9	Apakah anda puas setelah mengunjungi Luar Garis Coffee?	13	17

**Sumber:** Peneliti, 2024

Berdasarkan data hasil prasurvey dari tabel 1.2, dapat di simpulkan bahwa banyak dari para pelanggan menyatakan tidak dalam beberapa poin pertanyaan yang ada pada kuesioner yang diberikan.

Untuk lingkungan fisik dari data pertanyaan mengenai fasilitas terutama meja dan kursi banyak dari responden menjawab tidak dengan 21 jawaban, dan begitupun untuk kenyamanan yang dirasakan pelanggan. Akan tetapi untuk pertanyaan kebersihan mayoritas responden menjawab ya dengan 25 jawaban dan pada dua poin pertanyaan tentang kualitas produk, hampir sama sama 14 menjawab tidak dan 16 lainnya menjawab ya. Pada poin Tingkat kepuasan yang dirasakan pelanggan, 15 orang responden menjawab ya dan 15 orang responden tidak dalam hal produk yang diberikan. Sedangkan untuk tingkat kepuasan yang dirasakan pelanggan pada pertanyaan mengenai lingkungan fisik dan kepuasan mengunjungi mayoritas pelanggan tidak dengan 17 orang responden dan hanya 13 orang responden menjawab ya.

Agar mendapatkan hasil penelitian yang maksimal menyangkut pengaruh lingkungan fisik dan kualitas produk terhadap kepuasan pelanggan, tentu harus dilakukan riset lanjutan terhadap pelanggan yang mengunjungi Luar Garis Coffee.

Kepuasan pelanggan menjadi faktor kunci dalam perkembangan dan keberlangsungan usaha sehingga sangat berpengaruh pada keberlanjutan Luar Garis Coffee kedepannya. Untuk menghadapi tantangan ini tentunya di butuhkan strategi untuk memenangkan persaingan pasar yang saat ini lebih berorientasi pada pengalaman pelanggan. Unsur *physical environment* dan kualitas produk memiliki peranan penting dalam pengalaman pelanggan yang nantinya akan mempengaruhi kepuasan pelanggan.

Dengan penjabaran latar belakang di atas, dengan itu peneliti menyimpulkan judul **“PENGARUH PHYSICAL ENVIRONMENT DAN KUALITAS PRODUK TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PADA LUAR GARIS COFFEE DI BATAM”**

## **1.2 Identifikasi Masalah**

Dalam pemaparan yang terdapat dalam konteks dan menjadi panduan bagi penulis dalam melakukan studi, maka dapat teridentifikasi persoalan dalam penelitian ini, yaitu:

1. Kurangnya kepuasan pelanggan di sebabkan oleh fasilitas yang di sediakan di luar garis coffee.
2. Kurangnya kepuasan pelanggan di sebabkan oleh buruknya kualitas produk yang di tawarkan luar garis coffee.

3. Kurangnya kualitas produk disebabkan fasilitas dan peralatan yang tidak lengkap.
4. Kurangnya kualitas produk mengakibatkan kurangnya variasi produk di Luar Garis Coffee.
5. Kurang kepuasan pelanggan disebabkan oleh fasilitas yang tidak lengkap.
6. Minimnya pengembangan konsep kafe yang membuat pelanggan merasa bosan.

### **1.3 Batasan Masalah**

Penulis akan menentukan batas penelitian ini setelah mengidentifikasi masalah. Batasan penelitian adalah sebagai berikut:

1. Riset yang dilakukan terfokus kepada pelanggan luar garis coffee di kelurahan Baloi Permai, Kota Batam.
2. Riset yang diselenggarakan akan menyelidiki pengaruh dari *physical environment* dan kualitas produk terhadap kepuasan pelanggan di luar garis coffee.

### **1.4 Rumusan Masalah**

Setelah penulis mengidentifikasi dan membatasi masalah, langkah selanjutnya adalah memfokuskan rumusan masalah dalam penelitian ini. Rumusan masalah pada studi ini adalah sebagai berikut:

1. Apakah *physical enviromen* berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan pada Luar Garis Coffee Di Batam?

2. Apakah kualitas produk berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan pada Luar Garis Coffee Di Batam?
3. Apakah *physical enviroment* dan kualitas produk berpengaruh secara simultan terhadap kepuasan pelanggan pada Luar Garis Coffee Di Batam?

### **1.5 Tujuan Penelitian**

Penelitian ini bertujuan untuk memberikan bantuan kepada sejumlah objek penelitian dalam menyelesaikan masalah yang mereka hadapi.:

1. Untuk mengetahui apakah *physical enviroment* berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan pada Luar Garis Coffee Di Batam
2. Untuk melihat apakah kualitas produk berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan pada Luar Garis Coffee Di Batam
3. Untuk melihat apakah *physical enviroment* dan kualitas produk secara bersama-sama berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan pada Luar Garis Coffee Di Batam

### **1.6 Mamfaat Penelitian**

#### **1.6.1 Mamfaat Teoritis**

Keuntungan dari penelitian ini terletak pada kontribusi teoritis yang akan membantu Luar Garis Coffee dalam menciptakan pengalaman yang menarik bagi para pelanggannya. Melalui penelitian ini, manajemen Luar Garis Coffee akan lebih mudah memahami preferensi konsumen dan mengidentifikasi faktor-faktor yang mempengaruhi penjualan produk kepada pelanggan yang berbelanja di Luar Garis Coffee.

### **1.6.2 Mamfaat Praktis**

Temuan dari penelitian ini akan menjadi panduan praktis yang berguna dalam aplikasinya. Penelitian ini akan bermanfaat bagi:

#### **1. Luar Garis Coffee**

Penelitian ini sangat penting bagi Luar Garis Coffee karena kafe ini adalah subjek penelitian. Dengan demikian, hasil penelitian ini akan mempengaruhi operasional Luar Garis Coffee di masa depan.

#### **2. Universitas Putera Batam**

Bagi Universitas Putera Batam, Penelitian ini dapat digunakan sebagai referensi untuk studi yang akan datang. Mahasiswa yang memiliki variabel penelitian serupa dengan penulis dapat memanfaatkan hasil penelitian ini sebagai acuan.

#### **3. Peneliti**

Secara praktis, penelitian ini memberikan pengalaman berharga bagi peneliti. Pengalaman ini dapat diterapkan jika peneliti berencana membuka bisnis di masa depan.