

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang Masalah**

Industri Food and Beverage adalah industri yang mengalami perkembangan yang cukup pesat akhir-akhir ini. Banyak kreativitas dan inovasi yang menarik dalam bisnis bidang ini. Industri Food and Beverage adalah semua perusahaan yang menempatkan makanan dan minuman sebagai poros bisnisnya, termasuk juga Food and Beverage service. Misalnya : restoran, kafetaria, kafe, kedai, makanan cepat saji, pub, toko makanan, bisnis, katering, layanan transportasi makanan, dan lainnya. Industri Food and Beverage mempunyai daya tarik yang sangat kuat karena market di Indonesia yang sangat besar. Alasan inilah yang membuka usaha Food and Beverage sangat menjanjikan jika dikelola secara baik dan benar. Sejak tahun 2019 tawarab bisnis waralaba dan kemitraan banyak bermunculan dari sektor industri Food and Beverage, terutama untuk jenis kedai kopi, minuman kekinian Boba, Cheese Tea, dan Thai Tea.

(<https://www.linovhr.com/food-and-beverage-adalah/>, diunduh pada tanggal 3 Mei 2021).

Memang sampai saat ini sektor industri Food and Beverage masih terus mendominasi. Dilihat dari semakin maraknya kemitraan yang bermunculan dari sektor Food and Beverage, baik kuliner baru maupun lama yang mengeluarkan produk baru. Hal ini berarti membuktikan jika bisnis kuliner masih menduduki peringkat teratas, dan masih mendapat respon positif dari masyarakat.

Bagaimanapun sebuah bisnis yang dikembangkan berdasarkan tren yang sedang terjadi dan ramai di masyarakat pada akhirnya memang akan memberikan beberapa konsekuensi. Yang pertama, bisnis tersebut akan harus selalu bisa membuat inovasi pada produknya. Kedua, bisnis tersebut juga harus pintar-pintar memaikan banyak instrumen guna untuk menarik minat para customer untuk membeli produknya. Seperti itulan tren perkembangan yang terjadi pada sektor industri Food and Beverage di Indonesia pada saat ini.

(<https://www.linovhr.com/food-and-beverage-adalah/>, diunduh pada tanggal 3 Mei 2021).

Walgito 2002, menyatakan Persepsi dalam artian umum adalah pandangan seseorang terhadap sesuatu yang akan membuat respon bagaimana dan dengan apa seseorang bertindak. Persepsi seseorang terhadap makanan yaitu pikiran apa yang mendasari seseorang untuk nantinya digunajan dalam memilih dan menggunakan atau mengkonsumsi jenis makanan yang diinginkan oleh konsumen itu sendiri. Persepsi seseorang merupakan proses aktif yang memegang peranan, bukan hanya stimulus yang mengenainya tetapi juga individu sebagai satu kesatuan dengan pengalaman-pengalamannya, motivasi serta sikapnya yang relevan dalam menanggapi stimulus.

Individu dalam hubungannya dengan dunia luar selalu melakukan pengamatan untuk dapat mengartikan rangsangan yang diterima dan alat indera dipergunakan sebagai penghubung antara individu dengan dunia luar. Agar proses pengamatan itu terjadi, maka diperlakukan objek yang diamati alat indera yang

cukup baik dan perhatian merupakan langkah pertama sebagai suatu persiapan dalam mengadakan pengamatan.

Joko Susanto 1991, menyatakan Sebuah layanan jasa makanan merupakan suatu hal tidak asing lagi bagi kehidupan manusia. Siapapun dapat memproduksi, mendistribusikan produk-produk yang memiliki kualitas baik. Salah satunya dalam memproduksi sebuah makanan. Hal yang membuat seseorang dalam memilih makanan pada umumnya berasal dari dua sumber yaitu :

1. Dari lingkungan tempat tinggal dimana dia hidup dan dibesarkan
2. Dari lingkungan sekitar yang mempengaruhi langsung kepada dirinya maupun keluarganya.

Pada era modern saat ini pilihan akan makanan dan minuman sudah sangat beragam jenisnya. Kebutuhan masyarakat yang semakin banyak juga mengakibatkan produk pengolahan makanan menjadi lebih berkembang dari pada sebelumnya. Salah satu pilihan bagi masyarakat terutama masyarakat yang tinggal di perkotaan yaitu lebih memilih mengkonsumsi makanan dan minuman yang terkesan modern atau mengikuti tren yang ada. Kafe-kafe, restoran cepat saji, dapat ditemukan di berbagai tempat. Bahkan saat ini kita dapat menemukan restoran dan kafe dengan sangat mudah. Seperti halnya salah satu industri *Food and Beverage* yang terdapat di kota Tulungagung yaitu Lugo Coffee House merupakan jenis bisnis yang menempatkan makanan dan minuman sebagai proses bisnisnya.

Pertumbuhan industri Food and Beverage saat ini berkembang sangat pesat.



**Gambar 1. 1 Pertumbuhan Industri Food and Beverages**

Sumber: <https://www.dataindustri.com> (diunduh pada 10 April 2021)

Seperti pada gambar diatas industri Food and Beverage mengalami pertumbuhan yang positif sebesar 1,58%. Meskipun masih menunjukkan kinerja yang positif dan lebih baik dari beberapa sektor industri lain yang mengalami kinerja negatif, namun pertumbuhan industri Food and Beverage pada tahun 2020 masih lebih kecil dibandingkan pertumbuhan industri *Food and Beverage* pada tahun 2019 dan sebelum-sebelumnya dikarenakan faktor pandemi Covid-19 yang terjadi di Indonesia. Sektor industri Food and Beverage merupakan salah satu sektor usaha yang terus mengalami pertumbuhan. Seiring meningkatnya pertumbuhan jumlah penduduk di Indonesia. Kecenderungan masyarakat terhadap makanan ready to eat menyebabkan banyak bermunculan perusahaan baru di bidang makanan. Dengan persaingan yang sangat kuat perlu adanya layanan jasa yang memiliki kualitas layanan yang baik.

(<https://www.dataindustri.com/produk/data-pertumbuhan-industri-makanan-dan-minuman/>, diunduh pada 10 April 2021)

Ariif dan Amalia 1999, menyatakan Selain Kualitas Layanan, Kualitas Produk haruslah dijaga, Kualitas Produk merupakan kecocokan penggunaan

produk atau bisa disebut *fitness for use* untuk memenuhi segala kebutuhan dan kepuasan konsumen. Dalam kecocokan produk memiliki dua aspek yaitu, produk yang telah memenuhi tuntutan para konsumen dan memiliki kelemahan yang seminimal mungkin atau bahkan tidak memiliki kelemahan. Ciri produk yang memenuhi permintaan para konsumen adalah produk yang berkualitas tinggi jika memiliki keistimewaan dibandingkan dengan produk lain. Sehingga dapat meningkatkan kepuasan konsumen, dan membuat produk laku keras karena kualitas produk yang lebih baik. Oleh sebab itu para pelaku usaha harus lebih tanggap terhadap setiap perubahan yang ada pada dunia bisnis. Sehingga para pelaku usaha dapat terus mengembangkan perusahaannya kedepan.

Lugo Coffee House merupakan salah satu industri Food and Beverage atau spot kekinian yang berada di area Ngrowo Tulungagung. Dengan tempat yang strategis membuat Lugo Coffee House menjadi salah satu tempat yang cukup terkenal di Tulungagung terutama di kalangan anak muda. Jasa pelayanan yang disediakan cukup baik yaitu bisa dimakan ditempat, dibawa pulang, maupun diantar, dengan sistem pelayanan seperti ini membuat konsumen dengan mudah memilih sesuai dengan keinginannya. Menu makanan dan minuman yang disediakan Lugo Coffee House cukup beragam dan bervariasi mulai dari, makanan ringan (camilan/snack), makanan berat, dan bergai jenis minuman. Salah satu tren favorit para pelanggan yakni kopi. Selain itu juga ada makanan berat yang harganya sesuai dengan produk yang diperjual belikan. Lugo Coffee House sangat mempertahankan kualitas produk yang dipasarkan agar tetap dapat bersaing dengan Coffe House lainnya di Tulungagung.

([https://www.gotravelly.com/culinary/detail/48365568-lugo\\_coffee\\_house](https://www.gotravelly.com/culinary/detail/48365568-lugo_coffee_house),

diunduh pada 10 April 2021)

Salah satu cafe lainnya di Tulungagung adalah Hakui Kopi. Hakui Kopi 0km Tulungagung adalah salah satu cabangnya yang ada di Tulungagung merupakan salah satu kedai kopi atau cafe yang sangat digemari anak muda di Tulungagung, letaknya yang strategis di tengah kota membuat cafe ini mudah untuk ditemukan. Memiliki beragam menu makanan lebih tepatnya cemilan dan minuman yang bisa di pesan seperti vietnam drip, americano rose, red velvet, green tea, cappuccino, caramel, dan lain-lain. Harganya berkisar dari Rp.18.000-Rp.30.000. Tidak kalah menarik, spot di dalam Hakui kopi 0km ini sangat instagramable, menjadikan tempatnya nyaman untuk nongkrong sambil menikmati sajian kopi dan cemilan di cafe ini karena tata ruang dan ornamen khasnya full warna hitam dan putih. Beberapa sudut ruangan juga terdapat tumbuhan hijau yang menambah keasrian dari cafe ini. (<https://tulungagunginfo.com/cafe-resto/hakui-kopi-0-km-tulungagung-kedai-kopi-tengah-kota>, diunduh pada 5 Februari 2022)

Sebuah industri Food and Beverage harus mampu menjaga atau mempertahankannya serta menarik konsumen untuk keberlangsungan usahanya. Hal tersebut harus didukung dengan bagaimana tempat yang telah disediakan tetap bersih, nyaman, menarik, dan juga harga yang diberikan sesuai dengan kualitas produk yang ditawarkan sehingga membuat para konsumen puas. Para pelaku usaha dapat bersaing dengan sehat, selain yang paling utama bagi perusahaan yaitu dapat memberikan sebuah pelayanan jasa yang dapat membuat seluruh konsumen dapat menjadi pelanggan setia bagi perusahaan. Selain itu persepsi konsumen sangat

dibutuhkan dalam mengamati sebuah layanan jasa industri Food and Beverage. Sehingga perusahaan dapat mengetahui apa saja yang diinginkan oleh para konsumen dan konsumen tersebut akan melakukan pembelian secara berulang dan terbentuklah loyalitas pelanggan.

Nugroho et al., 2011 menyatakan Loyalitas konsumen (*Customer Loyalty*) Di definisikan sebagai suatu ukuran kesetiaan dari pelanggan dalam menggunakan suatu merek produk atau merek jasa pada kurun waktu tertentu pada situasi dimana banyak pilihan produk ataupun jasa yang dapat memenuhi kebutuhan. Berdasarkan beberapa definisi Loyalitas Konsumen diatas yang telah di jelaskan oleh para ahli dapat dijelaskan Loyalitas Konsumen adalah kesetiaan pelanggan yang dipresentasikan dalam pembelian yang konsisten dan berulang terhadap produk atau jasa sepanjang waktu dan sikap yang baik untuk merekomendasikan kepada orang lain untuk membeli dan menggunakan produk tersebut. Pengukuran Loyalitas Konsumen yang sesungguhnya diperlukan sikap dan perilaku pelanggan saat membeli produk. Berdasarkan beberapa definisi loyalitas menurut para ahli dapat dijelaskan Kesetiaan Pelanggan yang dipresentasikan dalam pembelian yang konsisten dan berulang terhadap produk atau jasa yang disediakan oleh pelaku usaha untuk direkomendasikan kepada orang lain untuk ikut membeli produk atau menggunakan jasa yang sama.



**Gambar 1. 2 Penilaian Google Terhadap Lugo Coffee House Tulungagung**

Sumber : Google.com (diunduh pada 10 April 2021)

Gambar 1.2 menunjukkan ulasan Google yang diberikan pelanggan setia Lugo Coffee House Tulungagung. Banyak ulasan positif tentang Lugo Coffee House Tulungagung yang diberikan para pelanggan setelah merasakan pengalaman makan di Lugo Coffee House Tulungagung, ulasan dan bintang yang paling banyak diberikan yaitu untuk Harga makanan dan minuman pada Lugo Coffee House Tulungagung yang terjangkau dan sesuai dengan apa yang diharapkan pelanggan setia Lugo Coffee House Tulungagung, tidak hanya harga yang terjangkau, menu makanan dan minuman yang lengkap, serta pelayanan yang baik menjadi salah satu faktor kepuasan dan kesetiaan para pelanggan Lugo Coffee House Tulungagung.

Kotler 2009, menyatakan Kepuasan pelanggan (*Customer Satisfaction*) adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan antara persepsi atau kesan terhadap kinerja berada dibawah harapan, pelanggan tidak puas. Tetapi jika kinerja melebihi harapan, pelanggan tersebut merasa amat puas dan senang. Jika kinerja yang dirasakan dibawah



harapan, pelanggan tersebut akan merasa kecewakan, jika kinerja memenuhi harapan pelanggan, pelanggan akan merasa puas. Kepuasan ini tentu akan dapat dirasakan setelah pelanggan yang bersangkutan mengkonsumsi produk tersebut. Hansemark dan Albison, 2004 menyatakan Kepuasan pelanggan secara keseluruhan menunjukkan sikap terhadap penyedia layanan, atau reaksi emosional untuk perbedaan antara apa yang pelanggan harapkan dan apa yang mereka terima.



**Gambar 1. 3 Variasi Menu Makanan dan Minuman Lugo Coffee House**

Sumber: Google.com (diunduh pada 10 April 2020)

Gambar 1.3 menunjukkan variasi pilihan menu makanan dan minuman pada Lugo Coffee House Tulungagung dimana Lugo Coffee House menyediakan banyak sekali pilihan menu makanan dari makanan ringan hingga makanan berat dan juga minuman. Pilihan makanan yang cocok untuk sarapan, makan siang, makan malam dan juga tersedia banyak camilan, untuk minuman tidak hanya menyediakan variasi kopi tetapi Lugo Coffee House juga menyediakan berbagai macam variasi minuman lainnya seperti jus, milkshake, dll. Dengan variasi pilihan menu makanan dan minuman yang disediakan Lugo Coffee House pelanggan mendapatkan

kepuasan setelah berkunjung karena Lugo Coffee House menyediakan variasi makanan dan minuman yang cukup lengkap.

Tjiptono, 2011 menyatakan Kualitas merupakan suatu kondisi dinamis yang berpengaruh dengan produk, jasa, manusia, proses, dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan, sehingga definisi Kualitas Pelayanan (*Service Quality*) dapat diartikan sebagai upaya pemenuhan harapan konsumen serta ketepatan dalam mengimbangi harapan konsumen. Kualitas Pelayanan dapat diketahui dengan cara membandingkan persepsi para konsumen atas pelayanan yang nyata-nyata mereka terima atau peroleh dengan pelayanan yang sesungguhnya mereka harapkan atau inginkan terhadap atribut-atribut pelayanan suatu perusahaan. Jika jasa yang diterima atau dirasakan sesuai dengan yang diharapkan, maka kualitas pelayanan dipersepsikan baik dan memuaskan, jika jasa yang diterima melampaui harapan konsumen, maka kualitas pelayanan dipersepsikan sangat baik dan berkualitas. Sebaliknya jika jasa yang diterima lebih rendah daripada yang diharapkan, maka kualitas pelayanan dipersepsikan buruk.



**Gambar 1. 4 Jam Buka Lugo Coffee House**

Sumber:[https://www.facebook.com/Lugo-Coffee-House-](https://www.facebook.com/Lugo-Coffee-House-2989982127723685/photos/5091047850950425)

[2989982127723685/photos/5091047850950425](https://www.facebook.com/Lugo-Coffee-House-2989982127723685/photos/5091047850950425) (diunduh 20 April 2021)

Gambar 1.4 Menunjukkan gambar untuk jam buka Lugo Coffee House pada hari biasa dan akhir pekan. Pada hari Senin – Jumat Lugo Coffee House buka pada pukul 10.00 pagi – 10.00 malam. Lalu untuk akhir pekan Lugo Coffee House buka pada pukul 08.00 pagi – 10.00 malam. Pada akhir pekan Lugo Coffee House buka lebih pagi dari biasanya sehingga para pelanggan dapat menikmati pagi hari di akhir pekan untuk mengunjungi Lugo Coffee House, pelanggan dapat menikmati berbagai variasi menu yang ada di Lugo Coffee House termasuk makanan dan minuman untuk sarapan. Lugo Coffee House memberikan kualitas pelayanan melalui jam buka dari pagi sampai malam untuk memberikan kepuasan pada pelanggan.

Margareta dan Edwin, 2012 menyatakan Kualitas Makanan (*Food Quality*) merupakan peranan penting dalam pemutusan pembelian konsumen, sehingga dapat diketahui bila kualitas makanan meningkat, maka keputusan pembelian akan meningkat juga. Dita, 2010 menyatakan Kualitas produk makanan memiliki pengaruh terhadap pelanggan, sehingga akan lebih baik meningkatkan dan mempertahankan kualitas produk makanan sebagai dasar strategi pemasaran.



**Gambar 1. 5 Kualitas Makanan dan Minuman Lugo Coffee House**

Sumber: <https://instagram.com/lugo.coffee?igshid=191fjn457dbi2> (diunduh pada 10 April 2021)

Gambar 1.5 menunjukkan Lugo Coffee House sangat memperhatikan penyajian makanan dan minuman tidak hanya kualitas rasa Lugo Coffee House sangat memperhatikan tampilan makanan dan minuman yang disajikan untuk konsumen agar konsumen mendapat kepuasan terhadap *Food Quality* dari Lugo Coffee House Tulungagung, karena jika kualitas makanan meningkat maka keputusan pembelian serta kepuasan pelanggan juga meningkat.

Bishop, 1984 menyatakan *Perceived Value* adalah perbedaan harga Konsumen menilai bahwa value berdasarkan besarnya manfaat yang diterima

dibandingkan dengan pengorbanan yang dikeluarkan baik dalam bentuk besarnya uang yang dikeluarkan, waktu dan usahanya.



**Gambar 1. 6 Harga Spesial Lugo Coffee House**

Sumber: <https://instagram.com/lugo.coffee?igshid=191fjn457dbi2> (diunduh pada 20 April)

Gambar 1.6 menunjukkan gambar postingan dari instagram dari Lugo Coffee House Tulungagung yaitu makanan beserta dengan harga spesial di Hari Jumat yaitu dengan harga 15k pelanggan dapat menikmati makanan yang sesuai porsi dengan harga yang diberikan, tidak hanya di hari Jumat Lugo Coffee House menyediakan banyak menu makanan dan minuman yang bisa dibilang terjangkau dari Cafe lain di Tulungagung sehingga Lugo Coffee House menjadi pilihan banyak kalangan anak muda maupun orang dewasa.

Berdasarkan hal tersebut peneliti tertarik untuk melakukan penelitian yang berjudul **“ANALISIS PENGARUH *SERVICE QUALITY*, *FOOD QUALITY*, *PERCEIVED VALUE*, TERHADAP *CUSTOMER SATISFACTION*, DALAM MEMBENTUK *CUSTOMER LOYALTY* PADA PELANGGAN LUGO COFFEE HOUSE TULUNGAGUNG”**

## **1.2 Batasan Masalah**

Berdasarkan latar belakang diatas maka batasan masalah pada penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Peneliti meneliti tentang Analisis Pengaruh *Service Quality*, *Food Quality*, *Perceived Value*, Terhadap *Customer Satisfaction*, dalam membentuk *Customer Loyalty*, pada pelanggan Lugo Coffee House Tulungagung.
2. Responden yang digunakan dalam penelitian ini adalah pria maupun wanita yang berusia 18 – 65 tahun dengan karakteristik : berdomisili di Tulungagung, dan pernah melakukan pembelian dan mengkonsumsi makanan dan minuman di Lugo Coffee House lebih dari 2 kali dalam 6 bulan terakhir.
3. Penelitian dilakukan selama periode April - Juli 2021

## **1.3 Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang dan batasan masalah diatas telah diuraikan rumusan masalah sebagai berikut:

1. Apakah *Service Quality* memiliki pengaruh yang signifikan terhadap *Customer Satisfaction* pada Lugo Coffee House Tulungagung?

2. Apakah *Food Quality* memiliki pengaruh yang signifikan terhadap *Costumer Satisfaction* pada Lugo Coffee House Tulungagung?
3. Apakah *Perceived Value* memiliki pengaruh yang signifikan terhadap *Costumer Satisfaction* pada Lugo Coffee House Tulungagung?
4. Apakah *Costumer Satisfaction* memiliki pengaruh yang signifikan terhadap *Customer Loyalty* pada Lugo Coffee House Tulungagung?

#### **1.4 Tujuan Penelitian**

Berdasarkan rumusan masalah diatas maka tujuan penelitian ini adalah:

1. Untuk menguji dan menganalisis pengaruh pengaruh dari *Service Quality* terhadap *Costumer Satisfaction* pada pelanggan Lugo Coffee House Tulungagung.
2. Untuk menguji dan menganalisis pengaruh *Food Quality* terhadap *Costumer Satisfaction* pada pelanggan Lugo Coffee House Tulungagung.
3. Untuk menguji dan menganalisis pengaruh *Perceived Value* terhadap *Costumer Satisfaction* pada pelanggan Lugo Coffee House Tulungagung.
4. Untuk menguji dan menganalisis pengaruh *Costumer Satisfaction* terhadap *Customer Loyalty* pada Lugo Coffee House Tulungagung.

#### **1.5 Manfaat Penelitian**

Berdasarkan tujuan penelitian yang telah diuraikan maka manfaat penelitian ini sebagai berikut :

### **1.5.1 Secara Teoritis**

Secara teoritis hasil penelitian ini diharapkan dapat menambah referensi serta manfaat dalam mengetahui tentang Analisis pengaruh *Service Quality*, *Food Quality*, *Perceived Value*, terhadap *Customer Satisfaction*, dalam membentuk *Customer Loyalty*, pada pelanggan Lugo Coffee House Tulungagung. Selain itu sebagai tambahan atau acuan bagi peneliti selanjutnya.

### **1.5.2 Manfaat Praktis**

#### **a. Bagi Penulis**

Bermanfaat secara langsung dalam meningkatkan pengetahuan serta memperluas pandangan dan menambahkan pengetahuan penulisan tentang Analisis pengaruh *Service Quality*, *Food Quality*, *Perceived Value*, terhadap *Customer Satisfaction*, dalam membentuk *Customer Loyalty* pada pelanggan Lugo Coffee House Tulungagung.

#### **b. Bagi Lugo Coffee House Tulungagung**

Dapat memberikan informasi tentang Analisis pengaruh *Service Quality*, *Food Quality*, *Perceived Value*, terhadap *Customer Satisfaction*, dalam membentuk *Customer Loyalty* pada pelanggan Lugo Coffee House Tulungagung. Sehingga dapat mengembangkan bisnisnya dengan kualitas jasa yang baik.

## **1.6 Sistematika Penulisan**

### **BAB I : PENDAHULUAN**



Bab ini berisi tentang latar belakang masalah, batasan masalah, rumusan masalah, tujuan peneliti, manfaat penelitian yang terdiri dari manfaat teoritis dan praktis, dan sistematika penulisan.

## **BAB II : TINJAUAN PUSTAKA DAN PENGEMBANGAN HIPOTESIS**

Bab ini berisi tentang landasan teori, penelitian terhadulu, pengembangan hipotesis, model penelitian, dan bagan alur berfikir.

## **BAB III : METODE PENELITIAN**

Bab ini berisi tentang jenis penelitian, populasi dan sampepl, metode pengumpulan data, definisi operasional dan pengukuran variabel, dan metode analisis data.

## **BAB IV : ANALISIS DATA DAN PEMBAHASAN**

Bab ini membahas mengenai tampilan data penelitian yang telah dilakukan beserta pembahasan mengenai hasil penelitian yang diperoleh dari pengumpulan data yang telah dilakukan.

## **BAB V : PENUTUPAN**

Bab ini berisikan mengenai kesimpulan dari penelitian yang telah dilakukan serta saran yang harus dilakukan dalam penelitian selanjut