

## **BAB 1**

### **PENDAHULUAN**

#### **1.1 Latar Belakang Penelitian**

Dalam era globalisasi yang berkembang pesat, industri makanan dan minuman menjadi salah satu sektor yang mengalami pertumbuhan yang signifikan. Di Indonesia, baik di kota-kota besar dan kecil, terdapat berbagai macam tempat yang menawarkan beragam jenis makanan dan minuman, mulai dari restoran mewah hingga angkringan kopi yang sederhana.

Angkringan adalah sebuah istilah yang merujuk pada jenis warung atau gerobak kecil yang biasa ditemukan di Indonesia, terutama di daerah Yogyakarta dan sekitarnya. Asal-usul kata "angkringan" berasal dari bahasa Jawa, di mana "angkring" berarti "duduk santai" dan "-an" adalah akhiran yang menunjukkan tempat. Secara tradisional, angkringan adalah tempat di mana orang bisa duduk santai sambil menikmati makanan dan minuman.

Salah satu tempat yang semakin populer belakangan ini adalah angkringan kopi, terutama di Kota Lhokseumawe. Angkringan kopi merupakan salah satu usaha yang menyediakan minuman kopi yang berkualitas dengan harga terjangkau dan berbagai jenis minuman serta makanan seperti cemilan dengan konsep yang santai dan estetik. Beroperasi mulai sore hari, Angkringan Kopi menggunakan penerangan lampu yang dipasang disatukan memanjang agar angkringan terlihat lebih terang dan bagus, dan juga dibantu oleh terangnya lampu jalan.

Kinerja usaha menjadi salah satu indikator penting dalam menilai keberhasilan suatu bisnis, termasuk bisnis angkringan kopi. Menurut Armstrong

(2020), kinerja usaha merupakan hasil yang dicapai organisasi melalui proses kerja yang efektif dan efisien dalam mencapai tujuan yang telah ditetapkan. Kinerja yang baik tidak hanya mencerminkan kemampuan organisasi dalam mengelola sumber daya, tetapi juga menunjukkan kemampuan adaptasi terhadap perubahan lingkungan bisnis. Kinerja Angkringan Kopi mencakup kemampuan menyediakan produk dan layanan yang berkualitas serta mempertahankan tingkat kepuasan pelanggan di tengah persaingan bisnis kuliner yang semakin ketat, khususnya di Kota Lhokseumawe.

Di tengah persaingan yang semakin ketat dalam industri makanan dan minuman, penting bagi para pengusaha angkringan kopi untuk memahami faktor-faktor yang memengaruhi kinerja, termasuk kualitas pelayanan, dan kepuasan pelanggan. Berikut adalah beberapa aspek penting dari fenomena angkringan kopi:

1. Tempat yang Santai dan Ramah

Angkringan kopi sering kali berlokasi di tempat yang informal dan santai, seperti gerobak di pinggir jalan, atau ruang terbuka. Suasana yang ramah dan santai membuat tempat ini populer untuk bersosialisasi, beristirahat, atau hanya menikmati waktu sendiri.

2. Kopi Berkualitas dengan Harga Terjangkau

Salah satu daya tarik utama dari angkringan kopi adalah harga kopi yang terjangkau tanpa mengorbankan kualitas. Beberapa angkringan kopi juga menawarkan berbagai variasi kopi, dari yang sederhana hingga yang lebih kompleks, sering kali menggunakan biji kopi lokal.

### 3. Menu Makanan Pendamping

Selain kopi, angkringan sering kali menyajikan berbagai makanan kecil atau camilan, seperti gorengan, sate, dan lain-lain. Makanan ini biasanya murah dan cocok untuk menemani kopi.

### 4. Kehidupan Sosial dan Budaya

Angkringan kopi sering menjadi tempat berkumpul bagi berbagai kalangan masyarakat, mulai dari pelajar, pekerja, hingga wisatawan. Ini menjadikannya pusat kehidupan sosial dan budaya di komunitas lokal.

### 5. Konsep Khas

Angkringan kopi mungkin memiliki konsep atau tema tertentu, seperti dekorasi yang unik, menu yang spesial, atau cara penyajian yang berbeda dari tempat kopi pada umumnya.

Secara keseluruhan, angkringan kopi merupakan bagian dari budaya kuliner dan sosial di Indonesia yang menawarkan pengalaman unik dalam menikmati kopi dan bersosialisasi dalam suasana yang informal dan bersahabat.

Meskipun demikian, usaha angkringan kopi di Kota Lhokseumawe masih dihadapkan pada beberapa tantangan, seperti persaingan yang ketat dengan pelaku usaha *coffe shop*, ketersediaan bahan baku yang terkadang terbatas, serta perizinan dan regulasi yang kompleks. Namun, dengan semangat kewirausahaan yang tinggi dan dukungan dari pemerintah setempat serta masyarakat, usaha angkringan kopi di Kota Lhokseumawe terus berupaya untuk berkembang dan berkontribusi dalam pertumbuhan ekonomi lokal. Menurut fenomena yang saya dapatkan adanya kecenderungan bagi pemilik usaha terkait dengan kualitas pelayanan dan

kepuasan pelanggan terhadap kinerja pada usaha angkringan kopi di Kota Lhokseumawe.

Kualitas pelayanan menjadi salah satu faktor kunci dalam menciptakan pengalaman pelanggan yang positif. Parasuraman et al. (2021) mendefinisikan kualitas pelayanan sebagai tingkat keunggulan layanan yang memenuhi atau bahkan melebihi harapan pelanggan. Penelitian sebelumnya menunjukkan bahwa kualitas pelayanan berperan signifikan dalam meningkatkan kinerja usaha, terutama dalam bisnis yang sangat bergantung pada interaksi langsung dengan pelanggan seperti angkringan kopi. Namun, beberapa penelitian juga menemukan adanya inkonsistensi hasil terkait hubungan antara kualitas pelayanan dan kinerja usaha, menunjukkan adanya celah penelitian (research gap) yang perlu ditelusuri lebih lanjut.

Selain itu, kepuasan pelanggan juga menjadi faktor penting yang tidak dapat diabaikan. Kotler dan Keller (2020) mendefinisikan kepuasan pelanggan sebagai tingkat kesesuaian antara harapan pelanggan dan pengalaman nyata yang diterima. Kepuasan pelanggan dianggap sebagai indikator utama keberhasilan kualitas pelayanan yang pada akhirnya memengaruhi kinerja usaha. Penelitian sebelumnya menunjukkan hubungan positif antara kepuasan pelanggan dengan kinerja usaha, namun di sisi lain, terdapat hasil penelitian yang menunjukkan dampak tidak langsung, sehingga menimbulkan ruang penelitian untuk memahami hubungan ini lebih mendalam.

Penelitian ini berpotensi memberikan dampak yang signifikan pada kualitas pelayanan, kepuasan pelanggan dan kinerja pada angkringan kopi di Kota

Lhokseumawe. Adapun judul penelitian, penulis berjudul “**Pengaruh Kualitas Pelayanan, Dan Kepuasan Pelanggan Terhadap Kinerja Pada Angkringan Kopi Di Kota Lhokseumawe**”.

### **1.2 Rumusan Masalah**

1. Apakah kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kinerja pada angkringan kopi di Kota Lhokseumawe ?
2. Apakah kepuasan pelanggan berpengaruh terhadap kinerja pada angkringan kop di Kota Lhokseumawe ?

### **1.3 Tujuan Penelitian**

1. Untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap kinerja pada angkringan kop di Kota Lhokseumawe.
2. Untuk mengetahui pengaruh kepuasan pelanggan terhadap kinerja pada angkringan di Kota Lhokseumawe.

### **1.4 Manfaat penelitian**

Adapun manfaat diharapkan dalam penelitian ini yaitu :

#### **1. Aspek Teoritis**

Bisa mempermudah bagi peneliti lain dalam mencari referensi terhadap pengaruh peluang usaha, dari usaha angkringan kop yang berkembang terhadap sebagai pilihan usaha.

## 2. Aspek Praktis

- Bagi Penulis

Untuk menambahkan pengetahuan dan pengalaman bagi peneliti, khusus dalam bidang usaha angkringan kopi.

- Bagi akademik

Dapat di manfaatkan dalam mencari referensi atau informasi bagi yang ingin meneliti kembali. Serta dengan adanya penelitian ini akademik dapat memperlihatkan referensi ini untuk peneliti-penelitian selanjutnya tentang usaha angkringan kopi yang ada, khususnya pada Kota Lhokseumawe.

- Bagi pemerintah dan masyarakat

Dapat di manfaatkan dalam mencari referensi atau informasi bagi yang ingin meneliti. Serta dengan adanya penelitian ini pemerintah atau masyarakat dapat memperhatikan peluang usaha dari usaha angkringan kopi agar lebih teliti lagi untuk mengetahui peluang usaha di Kota Lhokseumawe.