

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Saat ini Bisnis yang banyak berkembang pesat salah satunya adalah bisnis dalam bidang kafe. Usaha bisnis kafe sangat berkembang karena kafe mempunyai nuansa kuliner, termasuk restoran dan kafe yang nyaman dan tempat yang strategis untuk berkumpul, beristirahat serta berdiskusi dengan kolega. Banyaknya pembisnis dalam bidang ini memunculkan banyaknya persaingan bisnis juga semakin ketat. Pelaku bisnis kafe dituntut untuk menjadi kreatif dalam setiap aspeknya agar siap menghadapi persaingan industri kreatif yang semakin meningkat. Perkembangan bisnis kafe ini didorong oleh kebiasaan nongkrong yang sudah menjadi gaya hidup dari Generasi Y dan Z yang mendominasi hampir setengah populasi di Indonesia saat ini. Selain itu, bisnis kafe juga merupakan bisnis yang menjanjikan karena sumber daya yang mendukung untuk membangun bisnis kedai kopi serta memiliki margin keuntungan yang diperoleh secara stabil (Yunita & Hadiguna, 2023).

Pertumbuhan bisnis warung kopi modern juga sejalan dengan gaya hidup generasi milenial dan generasi Z yang menjadikan kopi sebagai alat untuk intraksi sosial. Dan budaya minum kopi telah menyebar begitu pesat dikalangan masyarakat Aceh, termasuk di kabupaten Aceh Tengah. Dengan berkembangnya budaya minum kopi ini sangat membantu banyaknya warung kopi (kafe) yang ada di Aceh Tengah, hal ini dapat menambahkan pemasukan bagi pemilik warung kopi (kafe) serta memberikan dampak positif pada petani kopi yang ada

disekitarnya.

Kabupaten Aceh Tengah merupakan salah satu penghasil biji kopi terbaik di Indonesia, dimana komoditas kopi selain dikonsumsi oleh masyarakat lokal, juga diperdagangkan ke daerah lain, bahkan diekspor ke beberapa negara lain, seperti Amerika Serikat dan Eropa. Biji kopi yang diekspor ke negara tersebut diambil dari hasil petani kopi dengan kualitas biji kopi yang terbaik, hal ini memberikan dampak positif antara petani Aceh Tengah dengan negara lain serta dapat menjalin hubungan bisnis antar negara. Budaya minum kopi di Aceh Tengah saat ini telah bergeser dari rumah ke warung kopi (kafe). Menikmati kopi di kafe biasanya dilakukan mulai dari pagi hari sampai sore hari dan malam hari. Masyarakat Aceh Tengah sangat menghargai kopi yang berkualitas, dan layanan yang disediakan oleh penyedia bubuk kopi (kafe). Apa lagi sebagian besar pelanggan warung kopi (kafe) modern adalah kaum milenial dan Gen Z.

Saat ini generasi Y dan Z kebiasaan dengan kata nongkrong. Pada zaman sekarang nongkrong adalah istilah yang digunakan untuk berkumpul dengan teman-teman di suatu tempat, dengan perkembangan yang pesat timbul sebuah inovasi baru yang menarik peminat di kalangan remaja sehingga kedai kopi atau kafe yang sederhana menjadi berkembang (Soelaiman & Winata, 2019). Dengan munculnya kafe-kafe di kalangan masyarakat yang menjadi pelanggannya tidak hanya di kalangan bapak-bapak saja namun banyak juga di kalangan remaja yang menjadi peminatnya (Marbawani & Hendrastomo, 2021). Oleh karena itu ada beberapa faktor yang dapat mempengaruhi berkembangnya suatu kafe yang berada di Aceh Tengah terutama kepuasan pelanggannya.

Pemilik kafe serein kopi yaitu Rahmad Artago dan istrinya Lorike Miranti, Kafe Serein berlokasi di Jalan Wih Segi Indah, Kecamatan Silih Nara, Kabupaten Aceh Tengah. Awal mula kafe serein kopi di buka pada tahun 2022, kata Serein kopi di ambil dari bahasa Gayo yang dimana kata Serein memiliki arti yaitu satu ibu, sedangkan kata kopi adalah kalimat pelengkap dari daerah penghasil kopi. Kafe serein menyediakan berbagai produk minuman dengan racikan yang unik sehingga banyak pelanggan tertarik dan menjadikan produk tersebut *Best Seller*. Kafe serein juga menyediakan makanan pedamping seperti *Snack*, *Pastry* dan *food* yang dapat dinikmati dengan suasana yang nyaman. Berdasarkan wawancara yang dilakukan pada pemilik kafe serein, pelanggan yang berkunjung pada kafe serein setiap harinya selalu ada dan tidak terbatas seberapa banyak jumlahnya. Variasi menu ini tidak hanya memenuhi kebutuhan selera pelanggan yang beragam, tetapi juga meningkatkan persepsi kualitas secara keseluruhan yang merupakan faktor penting dalam menciptakan kepuasan pelanggan (Hidayat & Rayuwanto, 2022).

Berdasarkan observasi secara langsung yang dilakukan oleh penulis dengan melakukan wawancara langsung terhadap pelanggan di kafe Serein kopi, dimana kafe Serein mempunyai suasana yang nyaman, pelayanan yang ramah, dan banyak produk menu-menu yang dapat dilihat dan dinikmati oleh pelanggan. Selain itu kafe serein kopi mempunyai desain tempat yang cocok untuk nongkrong anak-anak muda saat ini terutama di Aceh Tengah. Kafe serein kopi mempunyai tempat semi outdoor yang dapat membuat pelanggan dapat memilih mau didalam ruangan atau diluar ruangan untuk membuat kenyamanan pelanggan. Adapun beberapa

faktor yang dapat mempengaruhi kepuasan pelanggan pada kafe serein kopi yaitu kualitas produk, kualitas pelayanan dan suasana kafe.

Kualitas produk yang digunakan pada kafe serein kopi menggunakan bahan premium terutama pada produk kopi yang ada pada kafe tersebut. Biji kopi yang digunakan pada kafe serein kopi yaitu biji kopi Arabika Gayo yang diproses secara langsung oleh pemilik kafe supaya biji kopi yang digunakan memenuhi standar pada kafe itu sendiri. Kafe serein kopi juga mempunyai produk minuman lain seperti non kopi dan frash drink, selain minuman kafe serein kopi juga mempunyai berbagai menu makanan sebagai pendamping saat bersantai atau nongkrong.

Kafe serein kopi di Aceh Tengah menawarkan kualitas pelayanan yang cukup baik, di mana pelayanan yang diberikan ramah dan responsif dalam melayani pesanan pelanggan, meskipun terkadang terjadi sedikit keterlambatan saat jam sibuk atau sedang ramai pengunjung. Pelayanan kafe serein berbeda dengan kafe-kafe yang lain yang berada di Aceh Tengah contohnya seperti kafe tujuh semeja yang dimana kafe tujuh semeja yang memiliki banyak karyawan sehingga pelayanannya lebih cepat dan efisien bahkan di waktu ramai. Kafe serein kopi hanya memiliki beberapa karyawan yang harus tetap memberikan sentuhan personal dalam setiap interaksi.

Kafe serein kopi memiliki desain bangunan yang unik dan nyaman untuk tempat bersantai ataupun nongkrong. Kafe serein kopi memiliki 2 ruangan yaitu ruangan terbuka (outdoor) dan tertutup (indoor) dapat memberikan kesan kenyamanan. Selain itu juga, kafe serein kopi memiliki tempat-tempat foto yang

estetik, instragamble, dan musik akustik ringan yang memberikan suasana yang nyaman bagi pelanggan yang sedang bersantai. Kafe serein kopi berbeda dengan kafe-kafe yang ada di sekitarnya, banyak kafe yang berada di daerah Aceh Tengah terkenal dengan menampilkan wisata, pemandangan pergunungan atau danau yang berada di Aceh tengah.

Kepuasan pelanggan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan antara kinerja (hasil) produk yang di perkirakan terhadap kinerja Ahyani, (2022). Menurut Rochma et al., (2024) kepuasan pelanggan adalah level kepuasan konsumen setelah membandingkan jasa dan produk yang diterima sesuai dengan apa yang diharapkan. Sedangkan menurut Sibarani, (2023), mengungkapkan kepuasan pelanggan adalah suatu prasaan konsumen sebagai respon terhadap produk barang atau jasa yang telah dikonsumsi. Menurut Masnun et al., (2024) kepuasan pelanggan terutama dipengaruhi oleh kualitas produk, dan pengamatan juga menunjukkan bahwa hampir semua pelanggan puas dengan kualitas barang yang tersedia sekarang. Bisnis kafe dan Restoran menjaga tingkat kepuasan pelanggan yang dapat dipengaruhi oleh berbagai faktor seperti kualitas produk, kualitas pelayanan, harga, suasana kafe, serta lokasi yang mudah dijangkau.

Sebelum membeli suatu produk, hal yang dipertimbangkan oleh pelanggan yaitu kualitas produknya. Tingkat kepuasan pelanggan dapat dilihat dari kualitas produk yang diberikan oleh pemilik usaha melalui produk yang disajikan kepada pelanggan, sehingga pelanggan dapat merasakan kepuasan dengan produk yang diterima (Prantondo & Eviani, 2024). Sedangkan menurut Widodo, (2021),

menemukan bahwa kualitas produk merupakan faktor yang sangat dominan terhadap keberhasilan suatu usaha. Faktor yang signifikan mempengaruhi meningkatnya kepuasan pelanggan kafe.

Kualitas produk merupakan nilai kunci yang dipertimbangkan pelanggan untuk berkunjung kembali dikemudian hari yang akan datang (Ramadhaniati et al., 2020). Menurut penelitian yang dilakukan oleh Duman, (2020) menyatakan bahwa kualitas produk berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Sama halnya dengan penelitian dari Masnun et al., (2024) yang mengatakan bahwa kualitas produk berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Berbeda dengan penelitian dari Asti & Ayuningtyas, (2020) mengatakan bahwa kualitas produk tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Sama halnya dengan penelitian dari Nurhidayat et al., (2024) mengatakan bahwa kualitas produk tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan.

Selain kualitas produk, kualitas pelayanan juga merupakan faktor yang mempengaruhi kepuasan pelanggan. Kualitas pelayanan adalah tingkat keunggulan atau kesesuaian layanan yang diberikan oleh penyedia kepada pelanggan, dimana pelayanan dianggap berkualitas jika mampu memenuhi atau melampaui harapan pelanggan melalui proses yang profesional, tepat waktu, ramah dan konsisten sehingga menghasilkan persepsi positif yang meningkatkan kepuasan serta loyalitas pelanggan Gulo et al., (2022). Beberapa kajian sebelumnya mengatakan bahwa kualitas layanan merupakan faktor kunci yang dapat meningkatkan kepuasan pelanggan kafe. Menurut Agung et al., (2023)

kualitas pelayanan yang dirasakan sangat penting bagi keberhasilan perusahaan karena berhubungan langsung dengan kepuasan pelanggan dan niat perilaku.

Menurut penelitian yang dilakukan oleh Abdillah et al., (2025) yang mengatakan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Sama halnya dengan penelitian dari Duta et al., (2024) mengatakan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Berbeda dengan penelitian yang dilakukan oleh Kocako, (2020) bahwa kualitas pelayanan tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Sama halnya dengan penelitian yang dilakukan oleh Saputra et al., (2024) mengatakan bahwa kualitas pelayanan tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan.

Selain itu, suasana kafe juga dapat mempengaruhi kepuasan pelanggan. Menurut Ikramuddin et al., (2024) *Store atmosphere* (suasana kafe) adalah suasana fisik atau non fisik yang dirancang sesuai dengan karakteristik pasar yang bertujuan memberikan pengalaman berbelanja yang memuaskan bagi pelanggan. *Cafe atmosphere* adalah suasana kafe yang didefinisikan sebagai upaya pemilik bisnis atau kafe untuk menciptakan ruang nyaman melalui faktor fisik seperti eksterior, interior, tata letak dan display, yang mempengaruhi persepsi dan kepuasan pelanggan (Mirna Amir et al., 2024). Suasana toko (kafe) memiliki peran yang penting bagi kesuksesan bisnis karena membentuk lingkungan yang nyaman sesuai dengan preferensi pelanggan (Asman & Surya, 2024). Faktor yang mempengaruhi *Atmosphere cafe* yang mempengaruhi kepuasan pelanggan yaitu seperti elemen-elemen lingkungan fisik dan sensorik

seperti pencahayaan, warna dinding, musik, aroma ruangan, kebersihan, tata letak furnitur serta desain interior yang secara keseluruhan merangsang respons emosional pelanggan untuk menciptakan pengalaman nyaman, menyenangkan dan mendukung kepuasan serta berkunjung ulang (Ramadhan et al., 2025).

Menurut Alessandro et al., (2024) penelitian ini mengatakan bahwa *Atmosphere cafe* berpengaruh positif serta signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Sama halnya dengan penelitian yang dilakukan oleh Atsnawiyah et al., (2022) *Atmosphere cafe* secara keseluruhan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan. temuan lainnya dari Hidayat, (2020) yang menunjukkan bahwa suasana kafe berkontribusi positif terhadap kepuasan pelanggan, menandakan bahwa semakin baik suasana kafe, semakin tinggi tingkat kepuasan yang dirasakan oleh pelanggan. Berbeda dengan penelitian dari Oktafina et al., (2024) mengatakan bahwa *atmosfer cafe* tidak berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Sama halnya dengan penelitian dari Putra et al., (2025) hasil temuannya mengatakan bahwa suasana kafe tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan.

Oleh karena itu Penelitian ini bertujuan untuk mengukur pengaruh apakah kualitas produk, kualitas pelayanan dan suasana kafe dapat mempengaruhi kepuasan pelanggan pada kafe Serein. Beberapa kajian sebelumnya menemukan bahwa faktor-faktor tersebut belum sepenuhnya dianggap dapat menyatakan kepuasan pelanggan. Pentingnya penelitian ini adalah untuk menjelaskan dan menguatkan hubungan antara kualitas produk, kualitas pelayanan dan suasana kafe terhadap kepuasan pelanggan pada kafe serein kopi di Aceh Tengah.

Beberapa kajian sebelumnya menemukan bahwa faktor-faktor tersebut belum sepenuhnya dianggap dapat mempengaruhi kepuasan pelanggan. Sehingga penelitian ini penting dilakukan, terkhususnya dalam konteks pada pelanggan kafe serein kopi di aceh tengah. Oleh karena itu, kajian ini bertujuan untuk menguji pengaruh variabel-variabel tersebut dan untuk melihat seberapa besar kontribusi variabel tersebut pada pengembangan kepuasan pelanggan terhadap pembelian produk pada kafe serein kopi.

Berdasarkan latar belakang masalah dan fenomena yang telah di uraikan diatas dan didukung dengan penelitian terdahulu maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian skripsi ini dengan judul “ **Pengaruh Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan Dan Suasana Kafe Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Kafe Serein kopi di Aceh Tengah** “

1.2 Rumusan Masalah Penelitian

Berdasarkan latar belakang masalah yang diuraikan di atas, maka dapat dirumuskan permasalahannya sebagai berikut :

1. Bagaimanakah pengaruh kualitas produk terhadap kepuasan pelanggan pada Kafe Serein di Aceh Tengah ?
2. Bagaimanakah pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan pada Kafe Serein di Aceh Tengah ?
3. Bagaimanakah pengaruh suasana kafe terhadap kepuasan pelanggan pada Kafe Serein di Aceh Tengah ?

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan latar belakang dan rumusan masalah yang telah di uraikan

dias sebelumnya, maka tujuan penelitian ini adalah :

1. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh kualitas produk terhadap kepuasan pelanggan pada Kafe Serein di Aceh Tengah.
2. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan pada Kafe Serein di Aceh Tengah.
3. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh suasana kafe terhadap kepuasan pelanggan pada Kafe Serein di Aceh Tengah.

1.4 Manfaat Penelitian

Berdasarkan uraian diatas maka hasil penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat sebagai berikut :

1.4.1 Manfaat teoritis

1. Sebagai pengembangan ilmu pengetahuan dalam bidang manajemen pemasaran, khususnya mengenai kualitas produk, kualitas pelayanan dan suasana kafe dan kepuasan pelanggan pada industri minuman dan makanan.
2. Sebagai tambahan referensi bagi peneliti selanjutnya untuk pengembangan ilmu pengetahuan.

1.4.2 Manfaat praktis

1. Bagi penulis, penelitian ini bermanfaat untuk sarana pengetahuan menambah pengalaman dalam penerapan ilmu yang berkait dengan bidang manajemen.
2. Bagi perusahaan, sebagai bahan masukan untuk peran kualitas produk, kualitas pelayanan dan Suasana kafe dan kepuasan pelanggan.