

# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang

Persaingan bisnis di era globalisasi menjadi lebih tajam baik di pasar domestik maupun pasar internasional. Banyaknya usaha-usaha rintisan seperti restaurant, kedai kopi, dan angkringan menjadi tanda bangkitnya jiwa wirausaha di masyarakat, tetapi keadaan tersebut juga sekaligus menjadi tanda akan meningkatnya tensi persaingan usaha. Ragam usaha kedai kopi atau coffee shop di Indonesia kedai-kedai kopi telah lama melebar dan melubur bersama kebiasaan minum kopi yang membudaya hingga saat ini. Data pertumbuhan usaha kedai kopi hingga akhir 2019 mencapai 15 % sampai 20%, naik jika dibandingkan dengan tahun 2018 yang hanya tumbuh 8% sampai 10%. Pada artikel ([www.kumparan.com](http://www.kumparan.com), 2022), Rahadi Sapta Abra selaku Ketua Panitia Jogja Coffee Week 2022 mengatakan Yogyakarta menjadi kota dengan coffee shop terpadat di Indonesia. Sampai pada artikel tersebut ditulis tercatat ada 3000 kedai kopi yang tersebar di seluruh DIY. Banyaknya pelaku bisnis di Yogyakarta yang membuka usaha coffee shop menimbulkan persaingan yang ketat. (Putri, 2022).

Keberadaan coffee shop didukung dengan gaya hidup (*life style*) millenial kekinian atau disebut zaman now baik generasi tua terutama generasi muda baik yang suka kopi atau yang hanya sekedar menjadikan coffee shop sebagai tempat nongkrong atau berkumpul dan berdiskusi dengan adanya fasilitas memadai dan tersedia akses internet tanpa batas (Syahsudarmi, 2018)

Meningkatnya jumlah pelaku usaha coffee shop mendorong pesaingan usaha coffee shop semakin tinggi. Oleh karena itu para pelaku usaha coffee shop harus memiliki strategi yang tepat guna memenangkan pesaing. Sasaran utama adalah persaingan usaha kedai kopi adalah kepuasan konsumen. Kepuasan adalah suatu sikap yang diputuskan berdasarkan pengalaman yang didapatkan. Kepuasan merupakan penilaian mengenai ciri atau keistimewaan produk atau jasa, atau produk itu sendiri, yang menyediakan tingkat kesenangan konsumen berkaitan dengan pemenuhan kebutuhan konsumsi konsumen. Desain interior menjadi pertimbangan terhadap minat pengunjung untuk datang ke suatu restoran atau coffee shop dan berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan itu sendiri (Yulinda et al., 2022).

Coffee shop adalah salah satu tempat untuk makan dan minum yang menyajikan ruangan yang santai dan tidak resmi. Beberapa coffee shop juga menyajikan ruangan indoor dan outdoor. Sebagai tempat makan yang menyajikan suasana santai, coffee shop sering menjadi tempat berkumpul dan berbincang-bincang, sehingga coffee shop lebih mengutamakan suasana, hiburan dan kenyamanan pengunjung. Furnitur pada coffee shop juga dibuat lebih nyaman, dengan perpaduan sofa, stool, hingga high chair. Seiring perkembangan jaman, coffee shop juga menjadi tempat yang nyaman untuk bekerja, menjalankan pertemuan bisnis, mengerjakan tugas atau sekedar berkumpul dalam waktu yang lama (Rasyad & Anggraeni, 2021).

SSJ Coffee melihat fenomena aktifitas di coffee shop, dan menjadikan tren tersebut sebagai dasar untuk mendesain interiornya sebagai upaya mengatasi

persaingan sejenis disekitarnya. SSJ Coffee yang berada di kawasan strategis di lingkungan pendidikan dan perkantoran, juga menarget kelompok pelajar, mahasiswa, dan pekerja.

Kualitas layanan dalam sebuah usaha restoran memiliki hubungan yang erat dengan kepuasan konsumen. Kualitas layanan dapat memberikan suatu dorongan signifikan kepada konsumen untuk menjalin ikatan hubungan yang kuat dengan restoran. Dalam jangka panjang ikatan seperti ini memungkinkan restoran untuk memahami dengan seksama harapan konsumen serta kebutuhan mereka sehingga dapat dipenuhi oleh restoran (Anggoro & Baskoro, 2022).

Cara lain yang di gunakan SSJ Coffee dalam menciptakan kepuasan konsumen yaitu dengan memberikan pelayanan yang terbaik, sudah cukup baik, seperti memberikan sambutan yang hangat kepada konsumen yang datang, ketanggapan dalam melayani konsumen, serta penampilan karyawan yang rapih.

Objek dari penelitian ini yaitu coffe shop SSJ Coffee yang merupakan salah satu Coffee shop yang berada di kota Yogyakarta, alamatnya sendiri yaitu Jl. Kemasan, Singosaren III, Singosaren, Kec. Banguntapan, Kabupaten Bantul, Daerah Istimewa Yogyakarta 55193.

Berdasarkan dari latar belakang tersebut, maka peneliti tertarik dalam melakukan penelitian dengan judul "Pengaruh Desain Interior dan Kualitas Pelayanan Karyawan terhadap Kepuasan Konsumen di SSJ COFFEE"

## 1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang di atas maka penulis merumuskan beberapa rumusan masalah dalam penelitian ini yaitu:

1. Apakah Desain Interior berpengaruh terhadap kepuasan konsumen di SSJ Coffee?
2. Apakah Kualitas Pelayanan Karyawan berpengaruh terhadap kepuasan konsumen di SSJ Coffee?
3. Apakah Desain Interior dan Kualitas Pelayanan Karyawan berpengaruh secara simultan terhadap kepuasan konsumen di SSJ Coffee?

## 1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan permasalahan yang telah dirumuskan diatas, maka tujuan dari penelitian ini adalah:

1. Untuk mengetahui pengaruh Desain Interior terhadap kepuasan konsumen di SSJ Coffee.
2. Untuk mengetahui pengaruh Kualitas Pelayanan Karyawan terhadap kepuasan konsumen di SSJ Coffee.
3. Untuk mengetahui pengaruh Desain Interior dan Kualitas Pelayanan Karyawan terhadap kepuasan konsumen di SSJ Coffee secara simultan.

## 1.4 Manfaat Penelitian

1. Bagi Akademik

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat akademik dalam mengembangkan penelitian, dan sebagai bahan acuan serta pertimbangan

untuk penelitian selanjutnya dan sebagai referensi pengembangan ilmu pengetahuan khususnya di bidang pemasaran yang berkaitan dengan kepuasan pelanggan.

2. Bagi Penulis

Penelitian ini dapat diharapkan dapat memberikan wawasan, pengalaman serta ilmu pengetahuan bagi peneliti dalam kehidupan sehari – hari

3. Bagi Perusahaan

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan informasi serta pengetahuan kepada perusahaan mengenai faktor – faktor yang mempengaruhi kepuasan pelanggan, sehingga dapat dijadikan referensi perusahaan dalam meningkatkan kepuasan pelanggan dengan lebih baik.

