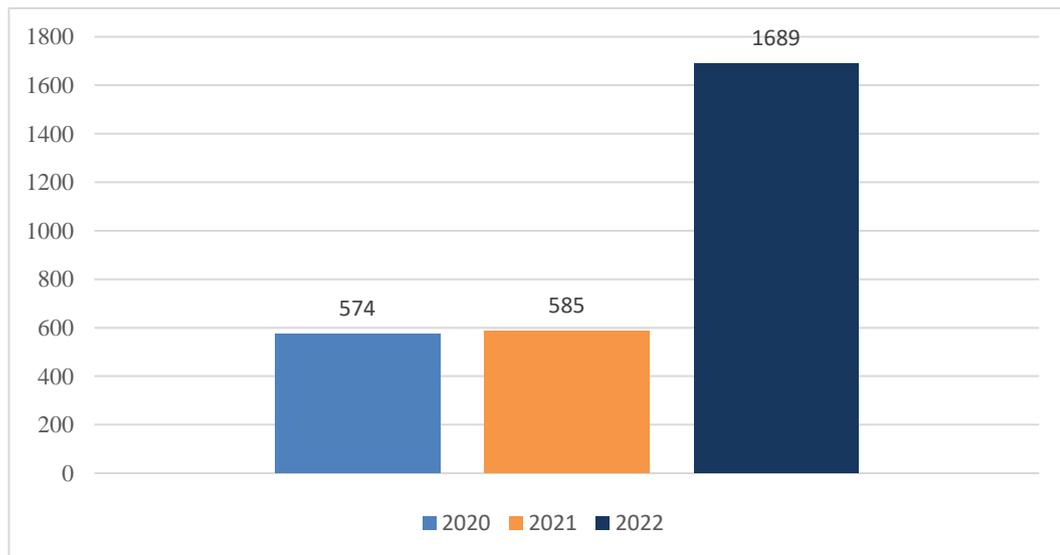


# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang Penelitian

Perkembangan dunia bisnis terus mengalami kemajuan yang pesat, terutama dalam sektor usaha yang banyak diminati konsumen seperti industri kuliner. Bisnis kuliner menjadi salah satu sektor yang menjanjikan, menarik banyak pelaku usaha untuk terjun ke dalamnya. Namun persaingan yang semakin ketat dalam industri kuliner menuntut setiap pengusaha untuk memiliki strategi yang tepat agar dapat bertahan dan berkembang. Salah satu pesatnya pertumbuhan bisnis kuliner dapat dilihat dari meningkatnya jumlah pelaku usaha di sektor kuliner ini (Permata et al., 2020). Untuk menggambar fenomena tersebut, berikut disajikan data mengenai perkembangan jumlah pelaku usaha kuliner di Kota Tasikmalaya pada tahun 2020 sampai 2022:



Sumber: open data tasik 2025

**Gambar 1. 1 Perkembangan Jumlah Pelaku Usaha Kuliner Tahun 2020-2022**

Berdasarkan gambar 1.1, terlihat adanya peningkatan signifikan jumlah pelaku usaha kuliner di Kota Tasikmalaya dalam rentang waktu tiga tahun terakhir. Pada tahun 2020, tercatat sebanyak 574 pelaku usaha kuliner. Angka ini mengalami peningkatan menjadi 585 pada tahun 2021. Namun, lonjakan yang sangat pesat pada tahun 2022, dengan jumlah pelaku usaha menjadi 1.689.

Fenomena ini juga mencerminkan peran sektor kuliner sebagai salah satu motor penggerak pertumbuhan ekonomi lokal yang sangat penting. Dalam kondisi persaingan yang semakin kompetitif, kepuasan pelanggan menjadi salah satu faktor kunci dalam keberhasilan bisnis kuliner. Pentingnya kepuasan pelanggan merupakan aspek mendasar dalam pemasaran, terutama dalam bisnis kuliner. Pelanggan yang puas cenderung menjadi pelanggan setia, memberikan ulasan positif dan merekomendasikan kepada orang lain. Di era digital ini ulasan pelanggan sangat berpengaruh terhadap reputasi bisnis. Oleh sebab itu memastikan pelanggan menjadi prioritas utama bagi para pelaku usaha. Menurut (Sariatin & Ekawati, 2023) faktor-faktor yang dapat meningkatkan kepuasan pelanggan merupakan hal yang krusial bagi keberlangsungan bisnis. Berbagai faktor saling terkait dalam menciptakan pengalaman positif bagi pelanggan, sehingga perusahaan perlu memperhatikan secara menyeluruh.

Salah satu faktor utama yang mempengaruhinya adalah kualitas produk atau layanan. Menurut (Sariatin & Ekawati, 2023) Produk yang berkualitas tinggi dan layanan yang responsif akan meningkatkan kepuasan pelanggan, mendorong loyalitas dan meningkatkan kemungkinan pembelian ulang. Selain itu, penetapan

harga yang wajar dan sebanding dengan nilai produk menjadi pertimbangan penting. Pelanggan cenderung lebih puas jika pelanggan merasa mendapatkan nilai yang setimpal dengan biaya yang dikeluarkan. Tidak hanya itu, menurut kemudahan dalam proses pembelian baik secara *online* maupun *offline* akan meningkatkan kenyamanan pelanggan.

Mengingat semakin maraknya usaha kuliner di Kota Tasikmalaya, hal ini tidak bisa dilepaskan dari tingginya kepadatan penduduk di Tasikmalaya. Kepadatan penduduk menjadi salah satu faktor penting dalam kesuksesan sebuah usaha, semakin padat suatu wilayah, semakin besar pula peluang usaha untuk dikenal dan berkembang di tengah masyarakat. Peningkatan jumlah penduduk setiap tahunnya secara tidak langsung turut mendorong peningkatan kebutuhan hidup, terutama dalam hal konsumsi pangan. Berikut ini peneliti sajikan data laju pertumbuhan penduduk Tasikmalaya tahun 2021 sampai dengan 2023:

**Tabel 1. 1 Jumlah Penduduk di Kota Tasikmalaya Tahun 2021-2023**

<b>Tahun</b>	<b>Jumlah Penduduk</b>
2021	723,100
2022	733,467
2023	741,760

*Sumber: BPS Kota Tasikmalaya*

Berdasarkan pada tabel 1.1 diatas menunjukkan peningkatan jumlah penduduk Kota Tasikmalaya dari tahun 2021 sampai tahun 2023. Walaupun tidak ada peningkatan yang signifikan, namun peningkatan sekecil apapun akan memberikan dampak pada perusahaan yang menjual barang ataupun jasa.

Berbicara mengenai industri kuliner, Kota Tasikmalaya memiliki daya Tarik tersendiri, terutama dalam sektor makanan dan minuman. Meskipun sebagian besar sektor industri mengalami peningkatan, terdapat dua komoditas usaha yang mengalami pertumbuhan paling signifikan, yakni makanan olahan dan alas kaki. Makanan olahan menempati posisi teratas dalam hal pertumbuhan jumlah usaha setiap tahunnya. Hal ini menunjukkan bahwa industri kuliner menjadi salah satu pilihan usaha yang semakin diminati di Tasikmalaya. Pertumbuhan signifikan pada sektor jasa makan dan minuman juga mencerminkan peningkatan permintaan pasar yang dipengaruhi oleh perubahan kebutuhan dan gaya hidup masyarakat (Wulansari et al., 2022). Berikut peneliti sajikan data mengenai perkembangan jumlah unit industri di kota Tasikmalaya pada tahun 2020-2023.

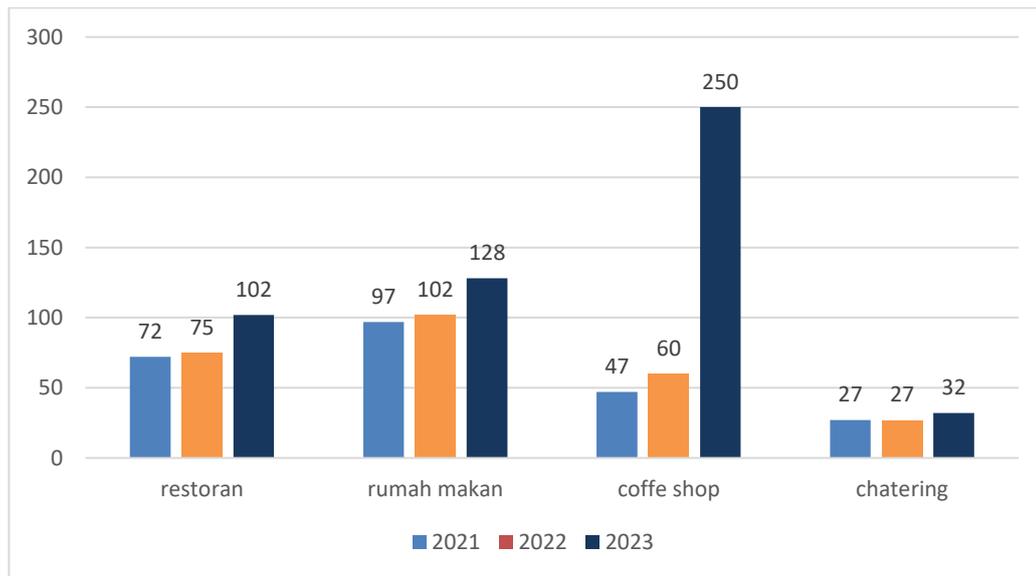
**Tabel 1. 2 Perkembangan Unit Industri Kota Tasikmalaya Tahun 2020-2023**

No	Komoditi dan Klasifikasi Industri	2020	2021	2022	2023
1	Makanan olahan	566	574	585	1.698
2	Alas kaki (sendal, sepatu)	528	531	531	572
3	Kayu olahan (meuble)	217	271	217	229
4	Kerajinan mending	174	174	174	174
5	Kerajinan bamboo	75	75	75	99
6	Payung geulis	7	7	7	7

*Sumber: open data Tasik 2025*

Perkembangan bisnis kuliner yang sangat cepat di Kota Tasikmalaya. Berdasarkan data dari Badan Pusat Statistik (BPS) Kota Tasikmalaya (2020), sektor perdagangan kafe atau restoran merupakan salah satu sektor yang sangat berpengaruh pada perekonomian Kota Tasikmalaya. Pengaruh sektor ini mencapai 38,66 persen. Pertumbuhan sektor perdagangan, kafe atau restoran juga tetap mengalami pertumbuhan ditahun berikutnya, yaitu dalam tahun 2021. Pada laporan PDRB yang diterbitkan Badan Pusat Statistik (BPS) kota Tasikmalaya tahun (2021), persentase sektor perdagangan, kafe atau restoran naik menjadi 39,86 persen. Data untuk tahun 2022 menunjukkan bahwa kontribusi sektor perdagangan, kafe atau restoran mencapai 41,25 persen, menunjukkan pertumbuhan yang berkelanjutan dan peran penting sektor ini dalam perekonomian lokal.

Wisata kuliner merupakan salah satu bidang usaha yang memiliki peluang besar, banyak pelaku usaha yang berupaya mengembangkan bisnis seperti restoran, rumah makan, *coffe shop* dan catering. Hal ini berdampak pada semakin banyaknya pelaku usaha yang terus berinovasi dan membuat ide-ide baru yang bertujuan untuk menarik para pelanggannya. Para pelaku usaha terus mencari apa yang pelanggan inginkan dan butuhkan agar dapat menarik pelanggan. Seiring dengan meningkatnya minat masyarakat terhadap produk yang variative dan berkualitas, pertumbuhan indistri inipun semakin signifikan diberbagai daerah, termasuk Kota Tasikmalaya. Berikut peneliti sajikan dihalaman berikutnya mengenai data pertumbuhan jenis industri kuliner di Kota Tasikmalaya:



Sumber: open data Kota Tasikmalaya 2025

**Gambar 1. 2 Jumlah Industri Kuliner di Kota Tasikmalaya Tahun 2021-2023**

Berdasarkan gambar 1.2 menunjukkan bahwa pertumbuhan *coffe shop* dari tahun 2021-2023 mengalami peningkatan sebesar 80 persen diantara industri kuliner yang lain. Peningkatan tersebut menjadi peluang bisnis yang menjanjikan, namun kondisi ini membuat persaingan usaha meningkat terutama dalam jenis usaha kafe. Persaingan yang semakin kompetitif, memicu para pelaku bisnis berusaha untuk merebut posisi pangsa pasar melalui berbagai inovasi yang disajikan agar perusahaan dapat mempunyai ciri khas dan keunikan tersendiri.

Melihat peluang dan pergeseran gaya hidup masyarakat yang menjadikan kegiatan tersebut bagian-bagian dari kebutuhan hidup, dimana kehadiran *coffe shop* ini dinilai yang paling sesuai dengan *trend* dan gaya hidup kaum urban saat ini. Banyaknya usaha *coffe shop* di setiap sudut Kota Tasikmalaya pada jaman sekarang yang mana tempat-tempat tersebut mayoritas pengunjungnya adalah anak muda.

Berdasarkan data jumlah *coffe shop* di Kota Tasikmalaya yang berada di beberapa titik di Kota Tasikmalaya menunjukkan bahwa banyaknya pesaing yang mulai mencoba mendominasi usaha *coffe shop*. Berikut peneliti sajikan jumlah *coffe shop* di beberapa titik di Kota Tasikmalaya 2023:

**Tabel 1. 3 Jumlah *Coffe Shop* di Beberapa Titik Kota Tasikmalaya Tahun 2023**

No	Wilayah	2023
1	Tawang	64
2	Bungursari	39
3	Purbaratu	34
4	Mangkubumi	25
5	Cihideung	23
6	Cipedes	22
7	Indihiang	19
8	Kawalu	12
9	Tamansari	8
10	Cibeureum	6

Sumber: open data Tasik 2025

Berdasarkan pemaparan pada tabel 1.3 menunjukkan bahwa Tawang menjadi wilayah yang memiliki jumlah *coffe shop* tertinggi dibanding wilayah lainnya. Tawang Dapat dikatakan menjadi daerah yang paling unggul di Kota Tasikmalaya untuk usaha *coffe shop* karena Tawang merupakan daerah yang mudah dijangkau oleh semua kalangan.

Berkenaan dengan hal tersebut maka peneliti tertarik meneliti salah satu *coffe shop* di wilayah Tawang sebagai objek penelitian yang menjadi pusat perhatian di Kota Tasikmalaya adalah kopi Nako. Alasannya melihat tingginya tingkat kunjungan di kopi Nako yang mencapai 5.000 pengunjung per bulan dengan konsumsi hingga 3.000 cup per hari, mencerminkan adanya penggeseran gaya hidup

masyarakat Tasikmalaya yang semakin terbuka terhadap budaya nongkrong di kafe sebagai bagian dari rutinitas sosial. Dibuka pada 15 september 2024, kopi Nako merupakan bisnis kedai kopi yang didirikan oleh Kanma Group pada 7 Desember 2018. Sebelum membuka kopi Nako di Tasikmalaya, perusahaan ini pertama kali meluncurkan kafe pertamanya di Bogor. Melihat tingginya minat pengunjung, kopi Nako kemudian memperluas jangkauannya hingga ke Tasikmalaya yang berlokasi di Jalan Ibu Apipah, Kahuripan, Kecamatan Tawang, Kota Tasikmalaya.

Kopi Nako mengusung konsep modern minimalis dengan tambahan taman yang menciptakan suasana sejuk. Saat ini, konsumen mengunjungi kedai kopi atau restoran bukan hanya sekedar untuk menikmati makanan dan minuman tetapi juga untuk pengalaman yang lebih luas. Beberapa kedai kopi menghadirkan konsep unik yang membuat pengunjung merasa nyaman dan betah berlama-lama. Salah satu contohnya adalah kopi Nako, yang menghadirkan desain yang instagramable dengan dominasi kaca dan pohon-pohon jika saat *golden hour* atau matahari terbenam bisa menghasilkan foto yang bagus membuat pengunjung akan semakin tertarik.

Keberadaan kopi Nako memberikan kontribusi yang signifikan terhadap subsektor kuliner dalam struktur Produk Domestik Regional Bruto (PDRB) Kota Tasikmalaya, khususnya dalam mendukung pertumbuhan ekonomi yang berbasis pada industri kreatif dan sektor jasa. Dengan menyerap tenaga kerja sebanyak 52 orang dari berbagai posisi mulai dari barista, pelayan koki, hingga manajemen, usaha ini turut berperan dalam mengurangi angka pengangguran dan meningkatkan kesejahteraan masyarakat setempat. Dalam perspektif ekonomi lokal, tingginya

frekuensi kunjungan ke kopi Nako juga berimplikasi pada meningkatnya perputaran uang dikawasan sekitarnya. Oleh karena itu, kopi Nako tidak hanya menjadi tempat favorit bagi para penikmat kopi, tetapi juga berfungsi sebagai penggerak ekonomi lokal yang berdampak luas bagi perkembangan sektor kuliner dan ekonmi kreatif di Kota Tasikmalaya.

Namun, dalam realitasnya kopi Nako masih menghadapi beberapa permasalahan terkait kepuasan pelanggan. Hal ini tergambar dalam ulasan yang diberikan oleh sebagian pelanggan yang menyoroti beberapa faktor yang mempengaruhi tingkat kepuasan pelanggan. Keluhan yang sering muncul meliputi kualitas produk yang dianggap kurang memuaskan serta respon pelayanan yang dinilai kurang sigap. Berikut beberapa alasan keluhan yang diberikan pelanggan terhadap kopi Nako.

**Tabel 1. 4 Keluhan Customer Kopi Nako**

No	Keluhan Konsumen	Jumlah
1	Kualitas pelayanan yang kurang memuaskan	11
2	Kualitas produk yang kurang sesuai dengan harga yang ditawarkan	6
3	Fasilitas yang diberikan kurang lengkap	5
4	Suasana indoor yang masih kurang jika saat hujan	5
5	Suasana tempat ibadah yang minim pembatas	4

*Sumber: ulasan pada google maps 2024*

Berdasarkan pemaparan pada Tabel 1.4 dapat dilihat bahwa terdapat beberapa masalah yang dikeluhkan oleh para konsumen. Hal ini menandakan adanya masalah pada kualitas layanan, kualitas produk, dan fasilitas yang diberikan.

Saat ini persaingan yang semakin ketat di industri kedai kopi di Kota Tasikmalaya, kepuasan pelanggan menjadi faktor utama yang menentukan

keberlangsungan usaha. Pelanggan tidak hanya mencari tempat yang nyaman tetapi menginginkan produk dan layanan yang berkualitas sesuai dengan ekspektasi konsumen. Kualitas produk memainkan peran penting dalam membangun kepuasan pelanggan, jika kualitas produk mampu memenuhi atau bahkan melampaui standar yang diharapkan. Selain itu, kualitas layanan juga menjadi aspek fundamental dalam membentuk kepuasan dan pengalaman pelanggan yang positif. Alasan saya memilih objek penelitian pada *coffe shop* karena saat ini seiring dengan meningkatnya tren konsumsi kopi di kalangan masyarakat khususnya Tasikmalaya, terutama pada generasi muda. Fenomena ini didorong oleh perubahan gaya hidup, dimana *coffe shop* bukan hanya berfungsi sebagai tempat menikmati minuman melainkan juga sebagai ruang sosial, tempat bekerja, dan berkreasi. Selain itu, persaingan industri kopi semakin ketat dengan munculnya berbagai inovasi baik dalam produk, strategi pemasaran maupun pemanfaatan teknologi informasi. Oleh karena itu, memahami faktor-faktor yang mempengaruhi keberlanjutan dan daya saing bisnis kopi menjadi faktor yang sangat penting, terutama dalam konteks kepuasan pelanggan.

Pelayanan yang berkualitas memberikan kepuasan bagi pelanggan, terutama ketika pelanggan mendapatkan bantuan yang maksimal. Faktor-faktor seperti kenyamanan, kecepatan pelayanan, hubungan yang baik, serta keramahan yang didasari oleh sikap positif berperan penting dalam menciptakan pengalaman yang menyenangkan bagi konsumen. Ketika pelanggan diperlakukan dengan baik, pelanggan akan merasa dihargai sehingga meningkatkan loyalitas terhadap suatu usaha. Hal ini juga berlaku di tempat-tempat seperti kopi Nako, di mana pelayanan

yang ramah dan suasana yang nyaman menjadi daya tarik utama bagi para pelanggan. Penelitian terdahulu (Suharmadi et al., 2020) menunjukkan kualitas layanan berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Oleh karena itu, penerapan standar pelayanan yang baik menjadi salah satu faktor penting dalam meningkatkan daya saing bisnis di industri kuliner khususnya pada *coffe shop*.

Kualitas produk merupakan aspek utama dalam menciptakan pengalaman terbaik bagi pelanggan. Kopi Nako berkomitmen untuk menghadirkan produk berkualitas tinggi yang tidak hanya memenuhi, tetapi juga melampaui harapan pelanggan. Setiap tahap mulai dari pemilihan bahan baku, proses pengolahan, hingga penyajian dilakukan dengan standar tinggi guna menjaga konsistensi rasa dan kualitas. Selain itu, kopi Nako terus berinovasi dalam menciptakan variasi menu yang sesuai dengan tren dan kebutuhan pasar tanpa mengesampingkan kualitas produk. Dengan pendekatan ini, kopi Nako mampu mempertahankan pelanggan setia sekaligus pelanggan baru serta meningkatkan daya saing dan pertumbuhan bisnis secara berkelanjutan. Penelitian terdahulu oleh (Rika Widianita, 2023) menunjukkan bahwa kualitas produk berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan pelanggan, sehingga menjaga standar kualitas menjadi faktor penting dalam keberhasilan suatu bisnis.

Harga merupakan salah satu elemen paling fleksibel dalam bauran pemasaran, karena dapat dengan mudah disesuaikan sesuai dengan dinamika pasar, strategi perusahaan, atau kebutuhan konsumen. Dalam konteks bisnis seperti kopi Nako, yang mengusung konsep kedai kopi modern dengan desain unik dan produk berkualitas, penentuan harga memegang peranan penting sebagai alat untuk

menarik perhatian konsumen sekaligus membangun nilai dan citra bisnis. harga tidak hanya mencerminkan nilai dari produk dan layanan yang ditawarkan tetapi juga menjadi indikator kualitas di mata pelanggan. Hal ini sejalan dengan penelitian terdahulu oleh (Suharmadi et al., 2020) yang menunjukkan bahwa harga secara signifikan berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan.

Selain faktor internal seperti kualitas produk dan layanan, kebijakan publik juga berperan signifikan dalam membentuk lingkungan bisnis yang kondusif. Regulasi yang mendukung seperti izin usaha, perpajakan, dan pengelolaan lingkungan dapat mempermudah operasional bisnis sekaligus memberikan perlindungan bagi konsumen. Di Kota Tasikmalaya, kebijakan publik yang mendorong perkembangan industri kreatif dan Usaha Mikro, Kecil, dan Menengah (UMKM) berkontribusi terhadap pertumbuhan sektor ini. Dukungan terhadap subsektor kuliner dapat memperkuat perannya dalam perekonomian daerah melalui peningkatan jumlah pelaku usaha dan penyerapan tenaga kerja, sehingga memberikan dampak positif terhadap Produk Domestik Regional Bruto (PDRB). Penelitian terdahulu yang diteliti oleh (Damanik et al., 2024) menyatakan bahwa kebijakan publik berpengaruh terhadap loyalitas pelanggan.

Berdasarkan fenomena yang telah diuraikan di atas maka peneliti tertarik untuk menganalisis dengan judul **“Pengaruh Kualitas Layanan, Kualitas Produk, Harga dan Kebijakan Publik terhadap Kepuasan Pelanggan (Studi Kasus di Kopi Nako Kota Tasikmalaya)”**.

## **1.2 Identifikasi Masalah**

1. Bagaimana persepsi konsumen tentang kualitas layanan, kualitas produk, harga dan kebijakan publik terhadap kepuasan pelanggan di kopi Nako Kota Tasikmalaya?
2. Bagaimana pengaruh kualitas layanan, kualitas produk, harga dan kebijakan publik secara parsial terhadap kepuasan pelanggan di kopi Nako Kota Tasikmalaya?
3. Bagaimana pengaruh kualitas layanan, kualitas produk, harga dan kebijakan publik secara simultan terhadap kepuasan pelanggan di kopi Nako Kota Tasikmalaya?

## **1.3 Tujuan Penelitian**

Berdasarkan identifikasi masalah yang telah diuraikan di atas , Tujuan dari penelitian sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui bagaimana persepsi konsumen tentang kualitas layanan, kualitas produk, harga dan kebijakan publik secara parsial terhadap kepuasan pelanggan di kopi Nako Kota Tasikmalaya.
2. Untuk mengetahui bagaimana pengaruh kualitas layanan, kualitas produk, harga dan kebijakan publik secara parsial terhadap kepuasan pelanggan di kopi Nako Kota Tasikmalaya.
3. Untuk mengetahui bagaimana pengaruh kualitas layanan, kualitas produk, harga dan kebijakan publik secara simultan terhadap kepuasan pelanggan di kopi Nako Kota Tasikmalaya.

## 1.4 Kegunaan Penelitian

Hasil penelitian yang dicapai dari penelitian ini memberikan kegunaan manfaat yang lebih yaitu:

### 1. Kegunaan Teoritis

Penelitian ini memperkaya kajian teori dalam ekonomi pembangunan dengan menunjukkan bagaimana faktor-faktor makroekonomi seperti kualitas layanan, kualitas produk, harga, dan kebijakan publik mempengaruhi kepuasan pelanggan. Hal ini relevan dalam memahami interaksi antara aspek ekonomi mikro dengan dinamika pembangunan ekonomi pada tingkat makro.

### 2. Kegunaan Praktis

Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat berguna bagi berbagai pihak. Adapun kegunaan hasil penelitian ini sebagai berikut:

#### 1) Bagi Peneliti

Penelitian ini diharapkan dapat menambah pengetahuan dan wawasan peneliti tentang Pengaruh Kualitas Layanan, Kualitas Produk, Harga dan Kebijakan Publik terhadap Kepuasan Pelanggan.

#### 2) Bagi pembaca

Penelitian ini diharapkan dapat dijadikan sebagai referensi untuk penelitian selanjutnya.

#### 3) Bagi pemilik usaha

Penelitian ini diharapkan dapat dijadikan sebagai masukan kepada *sobat by* kopi Nako dalam kualitas demi meningkatkan penjualan.

