

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Gambaran Umum Objek Penelitian**

#### **1.1.1 Sejarah Perusahaan**

Yellow Truck adalah sebuah bisnis yang bergerak dibidang coffee shop yang berlokasi di jalan Linggawastu No. 11 Bandung yang beranjak dari sebuah local roastery. Bermula di jalan Pajajaran Bandung dan kini telah memiliki empat cabang didaerah Bandung, Yellow Truck pun terbuka bagi pelanggan yang ingin mencoba menyeduh kopi sendiri, bertukar ide dan pengalaman bersama secangkir kopi, bahkan jauh sebelum kopi menjadi gaya hidup di Bandung. Yellow Truck pun semakin luas menjangkau pelanggannya. Bukan hanya pecinta kopi, namun juga pelajar dan mahasiswa yang akhirnya menjadi pelanggan setia Yellow Truck Coffee hingga kini. Dengan semakin maraknya trend kopi dan meningkatnya pelanggan, Yellow Truck memutuskan untuk membuka tempat baru di Jalan Linggawastu. Dengan menambah kapasitas pelanggan tanpa mengorbankan suasana akrab khas kedai kopi, ditambah berbagai fasilitas yang tidak ada di tempat sebelumnya pun menjadikan Yellow Truck semakin digemari. Tidak berhenti sampai disitu, Yellow Truck melihat peluang untuk membangun lebih banyak kedai dengan konsep yang berbeda-beda, dan menawarkan berbagai experience menikmati kopi dan menjangkau lebih banyak jenis gaya hidup penggemarnya dimasa depan.



**Gambar 1 Logo Perusahaan**

Sumber : Data Pribadi Yellow Truck Coffee

Untuk logo perusahaan, pemilik memilih mobil truk chevy yang menggambarkan kopi menemani perjalanan hidup setiap pecinta kopi. Lalu bentuk lingkaran karena yellow truck ingin menjadi sarana bersosialisasi. Terakhir, pemilik memilih warna kuning karena warnanya cerah dan menjadi simbol kebahagiaan yang dapat menciptakan momen baik. Yellow Truck Coffee Berdiri sejak awal tahun 2010 oleh Michael Utama, Kopiku Indonesia, sebuah nama yang pada awalnya hanya bergerak pada bidang penyuplai biji kopi namun dengan berkembangnya trend kopi membuat Kopiku Indonesia mencetuskan lab kopi dengan nama YTCL (Yellow Truck Coffe Lab) yang tujuannya untuk mengenalkan kopi kepada warga Bandung. Kemudian YTCL berubah nama menjadi Yellow Truck coffee, sebuah tempat dimana para pecinta kopi dapat 4 mencicipi sajian kopi dari Kopiku Indonesia. Dengan menyusun beberapa bangku dan meja di halaman rumah bagi pecinta yang ingin ikut mencoba kopi yang disajikan. Yellow Truck mencoba peruntungannya pertama kali di jalan pajajaran Bandung, namun dengan semakin banyaknya penikmat kopi di Kota kembang membuat manajemen untuk memikirkan strategi baru untuk dapat menampung banyaknya konsumen yang datang. Kemudian pada bulan desember 2014 Yellow Truck. Yellow Truck dimulai dengan visi memperkenalkan cita rasa kopi Indonesia yang berkualitas. Pada awal 2014 Yellow Truck resmi pindah ke Jl. Linggawastu No. 11. Lokasi yang sebelumnya berada di jalan pajajaran hanya untuk roastrey (memanggang kopi). Dengan semakin terkenalnya Yellow Truck kembali membuka berbagai cabang dikota Bandung yang tersebar di Jl. Patuha dan Dusun Bambu. Selain itu Yellow Truck membuka cabang, namun diluar kota Bandung, tepatnya di Solo. Saat ini Yellow Truck merupakan

salah satu coffee shop yang sangat digemari oleh kalangan anak muda. Dengan konsep ruangan yang sangat menarik dan nyaman membuat para konsumen selalu kembali untuk mencicipi kopi sajian Yellow Truck ini. Yellow Truck pun terbuka bagi pelanggan yang ingin mencoba menyeduh kopi sendiri, bertukar ide dan pengalaman bersama secangkir kopi, bahkan jauh sebelum kopi menjadi gaya hidup di Bandung. Mulai dari kalangan anak muda hingga orang tua menjadi pelanggan dari Yellow Truck. Yellow Truck semakin luas menjangkau luas pelanggannya. Bukan pencinta kopi namun juga pelajar dan mahasiswa yang akhirnya menjadi pelanggan setia Yellow truck saat ini.

### **1.1.2 Visi dan Misi**

1. **Visi** : Mendidik arti "kualitas" dalam secangkir kopi dengan memberikan pengalaman untuk merasakan rasa kopi yang sebenarnya.
2. **Misi** : Perluas jangkauan dan impian untuk menjadi merek lokal nomor 1 untuk mempromosikan kopi Indonesia

Sesuai dengan visi dan misi Yellow Truck Coffee yaitu sebagai pelopor pertama yang mempromosikan cita rasa kopi Indonesia dengan kualitas terbaik untuk para penikmat kopi yang didukung oleh credo mereka yaitu “ Yellow Truck Coffee believes that everyone should enjoy a cup of quality Indonesian coffee “ yang artinya semua orang harus menikmati secangkir kopi asli dari tanah Indonesia melalui pengolahan menjadi minuman kopi yang berkualitas. Yellow Truck Coffee Bandung menyatakan bahwa pihak manajemen pun sangat berperan penting dalam menciptakan produk minuman kopi berkualitas karena sebagian besar pengunjung lebih cenderung memesan minuman kopi daripada menu makanan lainnya sehingga barista harus terlatih dengan baik untuk menyajikan kopi tersebut. Para pengunjung untuk sekedar berkumpul bersama dengan menikmati secangkir kopi. Kedai kopi ini lebih dominan menyajikan menu minuman daripada makanan yang didukung oleh konsep minimalis menarik dan membuat nyaman para pengunjung. Yellow Truck Coffee merupakan kedai kopi yang mengenalkan pengalaman saat menikmati kopi dengan harga yang terjangkau.

### 1.1.3 Produk



**+Menu.**  
Kopi Untuk Semua  
Momen Terbaik Teman Ngopi

Coffee.		Other Drinks.		Food.	
Coffee Black.		Non Coffee.		Light Meals.	
Espresso	17.5	Chocolate	27.5	Doughnut Bias	25.0
Americano	22.0	Green Tea Latte	27.5	Cireng Bumbu Bujak	25.0
Sparkling Black Coffee	25.0	Red Velvet Latte	27.5	Bakso Goreng Cokelat	25.0
Affogato	27.5	Taro Latte	27.5	Tahu Lada Hitam	27.5
<b>Coffee White.</b>		Fresh Milk	17.5	Pisang Goreng Kayu	27.5
Capuccino	27.5	Banana Milk	25.0	Fish Roll	27.5
Spanish Latte	27.5	Smoothies	27.5	Katering Goreng	27.5
Latte	25.0	Quina	27.5	Kayu	27.5
Magic	25.0	Mango	27.5	Yellow Truck	27.5
Crema Brulee	27.5	Regular Tea	12.5	Sosis	27.5
Mocha	35.0	Milk Tea	22.5	Pisang Aroma	27.5
Flavored Latte	35.0	Takuh Tea	25.0	Kayu Aroma	27.5
Caramel	35.0	Thai Tea	25.0	Yellow Truck Platter	35.5
Hazelnut	37.5	Rainbow Tea	25.0	Fish & Chips	32.5
Vanilla	37.5	Mango Black	25.0		
Caramel Macchiato	37.5	Orange Lemon Ginger	27.5		
<b>Coffee Blend.</b>		Orange Camomile Ginger	27.5		
Avoocado Coffee	37.5	Earl Grey	27.5		
Hazelnut Cookie	37.5	Orange Camomile	27.5		
Caramel Blast Coffee	40.0	Peach	27.5		
<b>Es Kopi Lokal.</b>		<b>Blended Cream.</b>			
Es Kopi Mubawara	25.0	Choco	37.5		
Es Kopi Pisang Seta	25.0	Taro	37.5		
Es Kopi Balok	25.0	Green Tea	37.5		
Es Moka Karamel	32.5	Choco Chip Cream	37.5		
		Banana	37.5		
		<b>Additional.</b>			
		Espresso Shot	7.5		
		Ice Cream	7.5		
		Flavoured Syrup	7.5		

Add Our Official Line  
Scan This Barcode

@yellowtruckcoffee yellowtruckco  
yellowtruckcoffee fb.com/yellowtruckcoffee

pergikuliner

Gambar 2 Daftar Menu Yellow Truck

Sumber: Yellow Truck Coffee (Data Internal Yellowtruck)

Di atas semua menu yang di sediakan yang menjadi menu andalannya adalah signature coffe yang sengaja diracik sendiri oleh Yellow Truck coffe, dengan campuran soda, jeruk dan kopi. Dengan menggunakan bahan dasar biji kopi arabika yang diolah sedemikian rupa hingga menjadi kopi kental biasa disebut espresso. Olahan dari espresso inilah yang dimodifikasikan menjadi jenis-jenis minuman kopi lainnya, seperti Coffee Latte, Capuccino, Caramel Machiato dan lain-lain. Sebelum berdirinya Yellow Truck Coffee shop ini, mereka hanya memfokuskan pada proses pengolahan biji kopi saja pada sebuah pabrik yang bertempat di Cicalong bernama Kopiku. Dengan lahan yang menghasilkan biji kopi sehingga hasil biji nantinya akan langsung diproduksi di pabrik Kopiku. Seiring perkembangan bidang kuliner terutama pada produk minuman kopi, maka pihak Kopiku membuka sebuah kedai kopi atau coffee shop untuk memfasilitasi kebutuhan konsumen. Beragam variasi menu minuman kopi yang ditawarkan menjadi daya tarik utama bagi para pengunjung. Yellow Truck Bandung memberikan pilihan menu kopi yang terbaru dan dijamin akan memberikan sensasi ngopi yang berbeda dengan tempat ngopi lainnya yang ada di Bandung.

## 1.2 Latar Belakang Masalah

Kota Bandung merupakan kota metropolitan terbesar di Jawa Barat sekaligus menjadi ibu kota provinsi tersebut. Bandung memiliki udara yang sejuk serta budaya yang kental menjadikan kota ini begitu diminati oleh para wisatawan lokal maupun mancanegara. Terlepas dari hal tersebut, Bandung memiliki banyak tempat wisata alam, serta wisata kuliner. Kuliner di Bandung begitu beraneka ragam, inovasi-inovasi kuliner sangat memikat mulai dari jajanan jalanan (street food) hingga restoran mewah. Namun masyarakat di Bandung begitu menyukai berkumpul bersama teman, keluarga, di dalam sebuah cafe. Seiring dengan usaha kuliner atau makanan di kota Bandung yang sedang mengalami perkembangan yang cukup pesat akan sangat menunjang usaha kuliner atau makanan. Dengan meningkatnya jumlah usaha kuliner atau makanan, maka akan meningkatkan persaingan. Untuk menghadapi persaingan yang semakin meningkat tersebut, perusahaan/bisnis usaha perlu membuat dan menetapkan strategi-strategi yang tepat dengan tujuan untuk bertahan menghadapi persaingan, meraih laba dan meningkatkan kegiatan usaha perusahaan/bisnis. Seperti yang kita ketahui, restoran saat ini sudah banyak berkembang pesat, terutama dalam segi produknya. Produk yang dijual pun beragam, tidak hanya produk makanan, produk minuman juga tidak kalah unggul dalam tingkat penjualannya. Salah satunya adalah produk minuman kopi.

Kopi adalah salah satu hasil komoditi dari perkebunan yang memiliki nilai ekonomis tinggi di antara tanaman perkebunan lainnya serta berperan penting sebagai sumber devisa negara. Kopi juga merupakan komoditi terpenting dengan penghasilan satu setengah juta jiwa petani kopi di Indonesia. “Konsumsi kopi dunia mencapai 70% berasal dari spesies kopi Arabika dan 26% berasal dari spesies kopi Robusta dan 4% berasal dari spesies lainnya” menurut Rahardjo (2012). Asosiasi Eksportir Kopi Indonesia (AEKI) mencatat bahwa konsumsi kopi orang Indonesia terus naik sejak tahun empat tahun silam. Hal ini terungkap dari hasil survei asosiasi terkait 22 kebutuhan kopi yang naik sebesar 36 persen sejak tahun 2010 hingga 2014. Kenaikan tersebut turut dipengaruhi oleh pertumbuhan ekonomi yang memicu kemunculan masyarakat kelas menengah yang memiliki gaya hidup yang bermacam-macam, salah satunya mengkonsumsi kopi di kedai-kedai kopi modern (coffee shop).

Para coffee shop minuman kopi harus mempunyai kemampuan untuk memenuhi kebutuhan konsumen. Untuk mengantisipasi hal ini para pengusaha harus tetap konsisten dalam memberikan kopi berkualitas sehingga tercapainya kepuasan konsumen. Coffee shop bisa diartikan “sebuah café kecil atau restoran kecil yang biasanya menjual kopi dan terkadang minuman non-alkohol, makanan sederhana atau snaks, dengan fasilitas yang menunjang di tempat tersebut”. Para penikmat kopi dapat datang ke coffee shop dengan mudah dan menikmati secangkir kopi yang berkualitas. Tentunya hal ini harus diperhatikan oleh coffee shop dalam menciptakan produk minuman kopi yang mempunyai kualitas bagus sehingga akan berdampak kepada kepuasan konsumen. Demi menjaga kualitas produk, pihak coffee shop perlu mengadakan standar-standar operasional secara berkesinambungan sehingga kepuasan konsumen dapat terpenuhi. Maka dari itu produk minuman kopi yang disajikan harus berkualitas dan juga sesuai dengan unsur-unsur yang menjadi penilaian pelanggan. Perkembangan coffee shop khususnya di kota Bandung sudah dikatakan cukup pesat. Hal ini dibuktikan dengan munculnya beberapa coffee shop baru yang memiliki konsep maupun keunikan produk minuman kopi yang mereka tawarkan untuk para penikmat kopi. Di samping itu, banyak kalangan masyarakat yang lebih selektif dalam hal pemilihan coffee shop hanya untuk menikmati secangkir minuman kopi yang berkualitas. Salah satu coffee shop yang terkenal di kota Bandung dan sudah tidak asing lagi bagi para penikmat kopi adalah Yellow Truck Coffee Bandung. Coffee Shop yang sudah berdiri sejak tahun 2010 bertempat di Jalan Linggawastu no 11 ini masih konsisten dalam mempertahankan produk andalan mereka yaitu minuman kopi. Dalam hal pembuatan minuman kopi seperti penempatan bahan baku utama yaitu biji kopi serta takaran bahan-bahan lainnya harus sesuai sehingga dapat menghasilkan secangkir kopi yang berkualitas. Manajemen coffee shop pun harus mempertahankan cita rasa yang dimiliki oleh produk minuman kopi mereka, dengan kata lain menjaga kualitasnya karena ada beberapa faktor yang mempengaruhi penurunan kualitas seperti proses pembuatan minuman kopi yang tidak dilaksanakan sesuai standar. Dengan menurunnya produk minuman kopi ini akan berdampak kepada keluhan tamu dan penurunan jumlah pengunjung sehingga menyebabkan kerugian pada pihak manajemen coffee shop. Pada peninjauan awal penulis melakukan observasi dan wawancara langsung

dengan pihak manajemen Yellow Truck Berikut merupakan data jumlah kunjungan selama bulan Juli 2018- Desember 2020. Tabel 1 menjelaskan terjadi penurunan jumlah pengunjung secara berturut-turut pada bulan Oktober, November dan Desember. Berdasarkan tabel 1.1 dan hasil wawancara dengan Manajemen Yellow Truck Coffe, penurunan jumlah kunjungan tamu ini diindikasi karena beberapa konsumen belum puas dengan produk kopi yang disajikan. Tentu hal ini berdampak pada target perusahaan yang tidak tercapai, salah satunya adalah faktor produk yang dijual. Adapun masalah yang terjadi di Yellow Truck Coffee Bandung yang didapat dari hasil wawancara oleh pihak manajemen kedai kopi. Ada beberapa factor mengenai keluhan terhadap konsumen yellow truck bandung mengakibatkan belum puas dengan produk yang ada di coffeshop tersebut.

**TABEL 1 DATA JUMLAH PENGUNJUNG YELLOW TRUCK PERIODE JULI  
2018 – DESEMBER 2018**

Sumber : Data penjualan Yellow Truck Coffee 2020

No	Bulan	Target Jumlah Pengunjung 2018	Realisasi Jumlah Pengunjung 2018	Persentase (%)	Persentase Penurunan (%)
1	July 2018	5.000	4.589	91.7%	
2	Agustus 2018	4.813	4.701	97.6%	
3	September 2018	5.545	5.123	92%	
4	Oktober 2018	5.123	4.980	80%	-20%
5	November 2018	4.980	3.567	68.6%	-28%
6	Desember 2018	3.567	3.146	70%	-30%
	Jumlah		21.126		

**TABEL 2 DATA KELUHAN PRODUK KOPI YELLOW TRUCK BANDUNG**

NO	KETERANGAN
1	Suhu airnya sangat panas rasa pada minuman kopi yang terlalu pahit
2	Kecepatan penyajian minuman kopi oleh barista sehingga menyebabkan tamu menunggu lama
3	Belum puas dengan produk kopi yang di sajikan

Sumber : Data Yellow Truck coffee 2020

Berdasarkan tabel 2 dan hasil wawancara keluhan tentang coffe shop tersebut. mengindikasikan bahwa terdapat permasalahan dalam minuman kopi yang disajikan. Setelah melihat data-data tersebut terdapat keterkaitan antara kualitas produk berupa



minuman kopi yang belum optimal terhadap kepuasan pelanggan. Sehingga peneliti tertarik mengangkat judul yaitu **“PENGARUH KUALITAS PRODUK MINUMAN KOPI TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN DI YELLOW TRUCK COFFEE BANDUNG”**.

### **1.3 Rumusan Masalah**

Berdasarkan pemaparan masalah yang terdapat pada latar belakang yaitu adanya penurunan pengunjung dan tingkat penjualan kopi yang menjadi indikasi kualitas produk minuman kopi yang belum optimal, maka penulis merasa perlu untuk mengetahui lebih mendalam tentang:

A. Bagaimana Kualitas produk minuman kopi yang dihasilkan oleh pihak Yellow Truck Coffee Bandung?

B. Bagaimana Kepuasan konsumen terhadap produk minuman kopi di Yellow Truck Coffee Bandung?

C. Seberapa besar pengaruh antara kualitas produk minuman kopi terhadap kepuasan konsumen Yellow Truck Coffee Bandung?

### **1.4 Tujuan Penelitian**

1) Menganalisa kualitas produk yang dihasilkan di Yellow Truck Coffee Bandung.

2) Menganalisa kepuasan konsumen terhadap kualitas produk minuman kopi di Yellow Truck Coffee Bandung.

3) Menganalisa sejauh mana pengaruh antara kualitas produk minuman kopi terhadap kepuasan konsumen di Yellow Truck Coffee Bandung.

### **1.5 Kegunaan Penelitian**

Kegunaan dari penelitian ini :

1) Sebagai adanya kontribusi terhadap ilmu Administrasi Bisnis di bidang Marketing, khususnya pemahaman mengenai kualitas produk minuman kopi terhadap kepuasan konsumen.

2) Dengan adanya hasil penelitian ini, diharapkan adanya evaluasi berkelanjutan agar hasil penelitian ini dapat digunakan dengan baik dan juga dikembangkan oleh industri-industri terkait.

## **1.6 Sistematika Penulisan Laporan Tugas Akhir**

### **BAB I PENDAHULUAN**

Pada bab ini akan dijelaskan mengenai Latar Belakang Masalah, Rumusan dan Pembatasan masalah, Pertanyaan Penelitian dan Hipotesis, Tujuan dan Kegunaan Penelitian serta Sistematika Penulisan.

### **BAB II TINJAUAN PUSTAKA**

Pada bab ini akan diuraikan kajian teori mengenai variable penelitian yang disertai juga dengan kerangka pemikiran yang mendukung teori tersebut.

### **BAB III METODOLOGI PENELITIAN**

Pada bab ini akan dipaparkan mengenai Rancangan Penelitian, Objek Penelitian, Populasi dan Sampel, Metode Pengumpulan Data (teknik pengumpulan data, alat pengumpulan data, validitas dan realibilitas alat pengumpulan data dan Matriks Operasional Variabel/MOV) serta Teknik Analisi Data.

### **BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

Pada bab ini akan berisikan pendapat , tanggapan atau argumentasi yang diperoleh melalui hasil observasi, wawancara, penyebaran kuesioner dan data lainnya yang telah dijelaskan di bab III. Selain itu juga akan terdapat pembahasan mengenai hubungan atau keterkaitan antar variabel yang akan diuraikan dan dikaitkan dengan teori-teori yang digunakan.

### **BAB V KESIMPULAN DAN REKOMENDASI**

Pada bab ini akan berisikan mengenai hasil akhir berdasarkan data temuan yang telah dilakukan oleh peneliti serta beberapa rekomendasi secara operasional maupun konseptual yang berguna dalam pemecahan masalah mengenai bidang kajian produk minuman kopi.