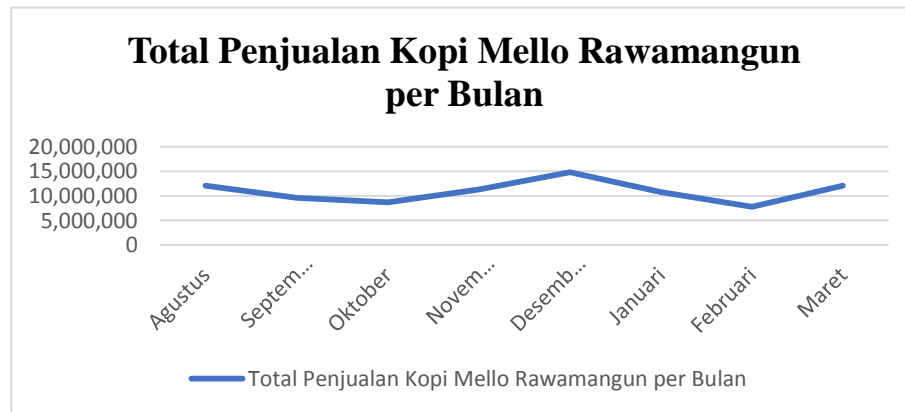


BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Trend bisnis kedai kopi pada saat ini meningkat di kalangan masyarakat, karena pada zaman ini kedai kopi telah mengalami perubahan fungsi dimana banyak masyarakat yang kini menghabiskan waktu di kedai kopi untuk tempat berkumpul komunitas, melakukan pekerjaan, bahkan tak sedikit yang menjadikan kedai kopi sebagai tujuan destinasi disaat hari libur. Bisnis kedai kopi di Indonesia khususnya di Jakarta saat ini tidak hanya menjual minuman yang berbahan dasar kopi seperti: Kopi Susu, *Americano*, *Longblack*, *Cappucinno*, *Caffe Latte*, sampai *Manual Brew*, mengingat tidak semua orang menyukai kopi maka banyak bisnis kedai kopi tersebut menawarkan minuman yang tidak berbahan dasar kopi seperti: *Birkof Latte*, *Cokelat Latte*, *Taro Latte*, *Matcha Latte* bahkan tak luput olahan dari produk Yakult juga di jajakan, hal tersebut bertujuan agar memperluas jangkauan pasar dan terciptanya pembelian yang terus berulang.



Gambar 1.1 Total Penjualan Kopi Mello Rawamangun

Sumber: Dashboard Moka Pos Kopi Mello Rawamangun

Kopi Mello salah satu dari sekian banyak kedai kopi yang berjuang di pasar kopi Indonesia, berdiri sejak 2019 Kopi Mello mengawali bisnis minuman di Pasar Santa, Jakarta Selatan dengan konsep awal minuman segar millennial namun khusus take away. Agustus 2020, Kopi Mello memutuskan untuk berpindah ke Rawamangun guna meningkatkan omset dan juga memperluas pangsa pasar. Berbekal konsep awal minuman segar khusus millineal, Kopi Mello mengembangkan ide tersebut sehingga Kopi Mello bisa dijadikan wadah berkumpul anak muda millineal untuk berkumpul bercanda gurau dan membicarakan bisnis serta memiliki manfaat sehingga timbul rasa memiliki di hati konsumen.

Berdasarkan data diatas penjualan Kopi Mello per-bulan mengalami pasang surut yang cukup signifikan dimana puncak penjualan terbanyak pada bulan Desember dan penjualan paling sedikit di bulan Februari. Faktor utama yang menyebabkan jumlah pembelian Kopi Mello menurun yaitu permasalahan di jam operasional untuk dine in dimana pada era covid- 19 ini jam operasional dibatasi hanya sampai jam 21:00, hal ini terbukti pada awal pemberlakuan jadwal PPKM bulan Januari 2021 yang mengakibatkan jumlah penjualan Kopi Mello menurun dari bulan sebelumnya dan puncak penurunan penjualan terjadi pada bulan Februari 2021 dimana jam operasional dibatasi hanya sampai jam 20:00 untuk dine-in. Hal ini tentu berdampak pula terhadap Keputusan Pembelian Ulang Kopi Mello dimana konsumen Kopi mello didominasi kalangan yang gemar melakukan dine-in / nongkrong.

Masalah penurunan penjualan akibat pembatasan jumlah konsumen dine-in ini juga di rasakan oleh beberapa rekan bisnis yang ada di dekat Kopi Mello, seperti Kopi Straat yang mengurangi jumlah jam operasional untuk menekan beban operasional dan juga Kopi Kumang yang akhirnya menggulung tikar di bulan Maret. Bukan tanpa solusi, Kopi Mello terus melakukan berbagai cara guna mengembalikan Keputusan Pembelian Ulang yang berdampak terhadap penjualan Kopi Mello.

Pengertian Keputusan pembelian ulang (repeat purchase) menurut Peter/Olsen dalam Novantiano (2007: 24) adalah “Kegiatan pembelian yang dilakukan lebih dari satu kali atau beberapa kali”. Jadi pembelian ulang adalah suatu proses membeli barang atau jasa untuk kesekian kalinya, setelah melakukan proses membeli sebelumnya. Keputusan pembelian ulang merupakan pengembangan dari teori keputusan pembelian konsumen. Keputusan pembelian ulang tercipta setelah konsumen melakukan serangkaian proses pembelian konsumen, yaitu: pengenalan masalah, pencarian informasi, evaluasi alternatif, keputusan pembelian dan perilaku pasca pembelian. Untuk mendorong terjadinya keputusan pembelian ulang, perlu dibangun keyakinan dari diri konsumen bahwa produk tersebut akan menjamin kepuasan konsumen sehingga muncul rasa memiliki sebuah produk dalam diri konsumen.

Kepuasan konsumen adalah sikap dimana proses akhir yang diterima sesudah mendapatkan sesuatu sesuai dengan harapan Ueltschy et al (2007) artinya untuk mencapai harapan konsumen kita harus memastikan sesuatu yang ditawarkan dapat

menjawab ekspektasi pelanggan, kepuasan pelanggan ini dipengaruhi oleh banyak faktor salah satunya adalah kualitas produk.

Dengan memperhatikan kualitas produk yang baik maka keinginan dan kebutuhan konsumen terhadap suatu produk akan terpenuhi.. Kopi Mello Rawamangun berkomitmen dalam setiap produknya “Kualitas lebih penting dibanding kuantitas” dimana dengan komitmen tersebut Kopi Mello Rawamangun berusaha selektif dalam hal bahan baku. Kopi yang digunakan yaitu kopi dengan jenis Specialty atau Arabika grade 1 yang ditanam di ketinggian lebih dari 1400 mdpl hal tersebut karena kopi dengan jenis arabika memiliki karakter rasa yang lebih kompleks dibanding dengan jenis kopi lain, body yang dihasilkan dari jenis kopi arabika juga tidak terlalu bold sehingga tidak mengganggu di lidah konsumen dan mudah diolah untuk semua jenis minuman berbahan dasar kopi. Dalam hal ini Kopi Mello Rawamangun menggandeng mitra bisnis roastery kopi yang telah handal dan berpengalaman untuk mensupply kebutuhan kopi.

Dalam syariat, islam tidak melarang jual beli karena ada manfaat dan tujuan sosial yang ingin diraih. Manusia membutuhkan aspek ekonomi untuk memenuhi kebutuhan hidupnya. Jika hal ini dilarang tentu saja manusia akan kesulitan memenuhi kebutuhan hidupnya, padahal sangat banyak kebutuhan hidup manusia dan tidak dapat dipenuhi secara sendiri. Hal ini tertuang di dalam Al-Quran surat Al Baqarah 275, dijelaskan bahwa Allah menghalalkan adanya Jual beli. Yang diharamkan oleh Allah adalah riba, untuk itu, proses jual beli adalah suatu yang halal

dan tidak dilarang. Dalilnya sebagaimana ayat berikut:

وَأَحَلَّ اللَّهُ الْبَيْعَ وَحَرَّمَ الرِّبَا

“... Padahal Allah telah menghalalkan jual beli dan mengharamkan riba...” (QS Al Baqarah: 275).

Dalam agama islam, mengkonsumsi makanan tidak hanya sekedar mengkonsumsi makanan yang dapat membantu untuk mempertahankan kehidupannya tetapi juga ada aturan syariat yang mengatur tentang makanan yang harus dimakan oleh seorang muslim. Secara spesifik, Allah SWT meminta kita untuk memperhatikan makanan yang kita makan, hal ini termaktub dalam ayat Al-Quran yang berbunyi:

وَكُلُوا مِمَّا رَزَقَكُمُ اللَّهُ حَلَالًا طَيِّبًا ۗ وَاتَّقُوا اللَّهَ الَّذِي أَنْتُمْ بِهِ
مُؤْمِنُونَ

Artinya:

“Dan makanlah makanan yang halal lagi baik dari apa yang Allah telah rezezikikan kepadamu, dan bertakwalah kepada Allah yang kamu beriman kepada- Nya.” (Q.S. Al-Maidah (5);88)

Hal ini perlu diperhatikan bagi penjual untuk memastikan agar terciptanya keputusan pembelian yang berulang. Salah satu cara ialah dengan memperhatikan kualitas produk yang akan diperjualbelikan seperti penggunaan bahan yang halal sehingga nantinya produk tersebut memiliki manfaat bagi pelanggan serta berkah dalam bertransaksi sehingga timbul rasa kepuasan dalam diri pelanggan. Seorang muslim yang baik ketika merasa puas atas barang yang di konsumsi hendaknya tetap

berpegang teguh dengan kebutuhan, masalah, manfaat, berkah, keyakinan, dan juga kehalalan serta bersyukur atas nikmat yang di berikan. Tak lupa hal penting yang perlu diperhatikan dalam memastikan keputusan pembelian ulang ialah mengesampingkan syahwat dibandingkan hajat, serta yang harus dipastikan ialah tidak adanya proses paksaan dalam proses transaksi.

Berdasarkan latar belakang permasalahan yang diuraikan di atas maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul “Pengaruh Kualitas Produk Terhadap Keputusan Pembelian Ulang Kopi Mello Rawamangun Dengan Kepuasan Pelanggan Sebagai Variabel Mediasi Serta Tinjauannya Dari Sudut Pandangan Islam.”

1.2 Rumusan Masalah

1. Bagaimana pengaruh Kualitas Produk terhadap Kepuasan Pelanggan Kopi Mello Rawamangun?
2. Bagaimana pengaruh Kepuasan Pelanggan terhadap Keputusan Pembelian Ulang Kopi Mello Rawamangun?
3. Bagaimana pengaruh Kualitas Produk terhadap Keputusan Pembelian Ulang?
4. Bagaimana pengaruh Kualitas Produk terhadap Keputusan Pembelian Ulang melalui Kepuasan Pelanggan Kopi Mello Rawamangun?

5. Bagaimana pengaruh Kualitas Produk Keputusan Pembelian Ulang dan Kepuasan Pelanggan Kopi Mello Rawamangun dari sudut pandang islam?

1.3 Tujuan Penelitian

Adapun tujuan yang dilakukan penelitian ini, diantaranya:

1. Untuk mengetahui pengaruh Kualitas Produk terhadap Kepuasan Pelanggan Kopi Mello Rawamangun.
2. Untuk mengetahui pengaruh Kepuasan Pelanggan terhadap Keputusan Pembelian Ulang Kopi Mello Rawamangun.
3. Untuk mengetahui pengaruh Kualitas Produk terhadap Keputusan Pembelian Ulang Kopi Mello Rawamangun.
4. Untuk mengetahui pengaruh Kualitas Produk terhadap Keputusan Pembelian Ulang melalui Kepuasan Pelanggan Kopi Mello Rawamangun.
5. Untuk mengetahui pengaruh Kualitas Produk terhadap Keputusan Pembelian Ulang melalui Kepuasan Pelanggan Kopi Mello Rawamangun dari sudut pandang islam.

1.4 Manfaat Penelitian

Dengan adanya penelitian ini, diharapkan dapat memberikan manfaat bagi yang berkaitan, manfaat dari penelitian ini sebagai berikut:

1.4.1 Manfaat Teoritis

Dalam penelitian ini, diharapkan dapat memberikan manfaat secara teoritis bagi pembaca, sekurang-kurangnya dapat berguna sebagai sumbangan pikiran dalam dunia akademis.

1.4.2 Manfaat Praktis

1. Manfaat Bagi Penulis

Dapat memberikan wawasan mengenai kualitas produk, kepuasan pelanggan serta faktor-faktor apa saja yang dapat mempengaruhi keputusan pembelian ulang bagi penulis.

2. Manfaat Bagi Perusahaan

Diharapkan dari penelitian ini dapat menjadi pertimbangan dan pedoman bagi perusahaan tentang faktor apa saja yang dapat mempengaruhi keputusan pembelian ulang dan dapat menjadi acuan dalam menentukan strategi perusahaan

3. Manfaat Bagi Konsumen

Dalam penelitian ini, diharapkan dapat memberikan informasi bagi konsumen dalam menentukan keputusan pembelian ulang karena berisi gambaran dan pertimbangan apa saja yang dapat dilakukan sebelum memutuskan untuk membeli produk Kopi Mello Rawamangun.