

## BAB 1

### PENDAHULUAN

#### 1.1. Latar Belakang Masalah

Perkembangan ekonomi saat ini di Indonesia telah berkembang ke arah yang lebih baik. Hal ini telah terlihat dengan berkembang pesatnya dunia bisnis, dimana semakin banyak orang yang membuka usaha dan mengembangkan bisnis mereka. Semakin banyaknya persaingan bagi para pelaku bisnis, menuntut para pelaku bisnis untuk dapat menentukan strategi yang tepat agar tidak kalah bersaing, usaha dalam pemenuhan kebutuhan para konsumen pun selalu bervariasi. Dalam upaya untuk mempertahankan pasar dan memenangkan persaingan, pelaku usaha dituntut harus mampu memahami kebutuhan dan keinginan konsumennya. Dengan adanya persaingan, para pelaku usaha harus memiliki strategi dan inovasi yang dapat memberikan kepuasan pada konsumen. Upaya untuk menciptakan kepuasan konsumen menjadi tantangan sendiri bagi pihak pengusaha, karena konsumen saat ini semakin kritis dalam memilih apa yang sesuai dengan harapannya (Sakdiyah dan Budiyanto, 2016).

Bisnis jasa saat ini telah berkembang dan dapat memenuhi kebutuhan para konsumen dari setiap kalangan mulai dari pekerja hingga pelajar yang membutuhkan hiburan maupun nuansa yang dapat melepaskan efek jenuh dan menyegarkan pikiran mereka. Salah satu bisnis yang berkembang pesat di Indonesia saat ini adalah *cafe* atau tempat ngopi, yang merupakan salah satu bisnis bergerak di bidang produk dan jasa dengan memberikan pelayanan untuk

memenuhi kebutuhan konsumen. Berikut beberapa data *cafe* yang ada di

Kabupaten Lumajang :

**Tabel 1.1**  
**Data Bidang Usaha *Café* di Lumajang Tahun 2019**

No	Nama Usaha	Lokasi
1.	Kafe Mm	Jl. Kalimas Lumajang
2.	Kafe Grand Mulia (Gm)	Jl. Pb Sudirman No. 46 Lumajang
3.	Kafe Amanda	Jl.Panjaitan No.81 Citrodiwangsan
4.	Tjangkir Coffie	Jl. Yos Sudarso 36
5.	Roland Bakery & Café	Jl. Pb Sudirman No. 222 Lumajang
6.	Kafe Radith Fc	Jl. Melon Lumajang
7.	Putra Bandung	Jl. Panglima Sudirman 322 Lumajang
8.	Kafe Oel	Jl. Ayani 18 Lumajang
9.	Kespe Kafe	Jl. Suwandak 128
10.	Mimik Milk Café	Jl. Suwandak Barat 12
11.	Warkop Bucu (Pojok)	Jl. Suwandak Barat
12.	I Deal Semeru Store	Jl. Panjaitan 58 A
13.	Bj Coffee	Jl. Panjaitan 2
14.	Ga Coffee Shop	Jl. Imam Bonjol 45
15.	Kafe Resto Galaxy Klapan	Jl. Mahakam 30
16.	Wapo Cafe & Resto	Jl. Gajah Mada No. 1
17.	Kafe Jowo	Jl. Ayani 176b
18.	G-Spot	Jl. Kutorenon Sukodono
19.	Vip Kafe	Jl. Randuagung
20.	Kedai Desa Dingin Gucialit	Jl. Raya Gucialit
21.	Cafe Vape Dog	Jl. Desa Jarit Candipuro
22.	Cafe Ceker Pedas	Jl. Merdeka Bodang
23.	Friend Forever	Jl. Lintas Timur Km 1 No 8 Tekung
24.	Kedai Godong	Jl. Raya Tukum Kec Tekung
25.	Hamazah	Jl. Tegir Pasirian
26.	Xello Café	Jl. Condro Pasirian
27.	Bukit Bambu	Jl. Sememu Pasirian
28.	Kopa Kopi	Jl. Raya Tempeh Ruko Semeru Residence
29.	Cahaya Jibril	Jl. Gajah Mada Toga
30.	Anglo	Jl. Gajah Mada Toga
31.	Kedai Pitulas	Jl. A.Yani Sukodono
32.	Angkringan Cak Wie	Jl. Gajah Mada (Toga)
33.	Mama Uha	Tempuran Senduro
34.	Pizza Factory	Jl. Gajah Mada No.4
35.	Omahmu Café & Shop	Jl. Argopuro Citrodiwangsan Rt 02 Rw 20 Lumajang
36.	Kedai Meong	Jl. Semeru Gg Cemara Kel. Citrodiwangsan Kec. Lumajang
37.	Cong Ibra Coffe	Dsn Krajan Rt 08 Rw 02 Yosowilangun Kidul
38.	Senduro Coffe	Dsn. Krajan Desa Kandang Tepus Senduro
39.	Garasi	Jl. Kapten Suwandak Tengah No. 91 Lumajang
40.	Pelangi Bunda	Jl. Pinang Rowobujel
41.	Cafe Kopiku	Jl. Wijaya Kusuma No 89 Kel. Sumbersuko
42.	Kedai Gucialit	Jl. Raya Gucialit Rt 04 Rw 05 Desa Gucialit
43.	Owah Coffee	Jl. Kapten Suwandak No 142 Lumajang
44.	I Boo Coffee Roaster N Eatery	Jl. Raya Jarit No. 52
45.	Lentera Abadi Coffee	Jl.. Raya Pasirian - Labruk Kidul Sumbersuko

Sumber :data.lumajangkab.go.id

Pada saat ini, di Lumajang telah banyak berdiri warung kopi, salah satu *cafe* yang saat ini menjadi pilihan masyarakat untuk melepas penat maupun bersantai dengan teman, dan berkumpul dengan keluarga dan menikmati kopi dan suasana yang tersedia di daerah Lumajang, Kecamatan Candipuro adalah *Cafe Black Semeru*. Menikmati kopi tidak hanya berada di dalam kawasan kota saja, meminum kopi dalam suasana hutan yang sejuk juga memiliki kenikmatan tersendiri. *Cafe Black Semeru* terletak di kawasan pinggiran hutan pinus Dusun Sumber Duren, Desa Candipuro, Kecamatan Candipuro, Kabupaten Lumajang. *Cafe Black Semeru* sendiri memiliki konsep yang alami, dimana bangunan dan atapnya menggunakan kayu dan daun kelapa serta di dukung dengan nuansa yang berkonsep *outdoor*. Dalam menarik minat konsumen, para pelaku usaha membuat nyaman dengan memberikan kepuasan kepada konsumen, agar tercipta nilai tersendiri di mata konsumen.

Kepuasan konsumen menurut Kotler dan Keller (2012:177) adalah perasaan senang atau kecewa dari seseorang yang muncul setelah membandingkan antara kinerja atau hasil produk yang dihasilkan terhadap apa yang diharapkan. Konsumen yang telah merasa puas setelah membeli maupun menggunakan suatu barang atau jasa dari bisnis usaha tersebut akan menjadi loyal, konsumen yang merasa puas dianggap sebagai bagian dari keberhasilan usaha tersebut (Isnawanti dan Wahyuni, 2018). Setiap pelaku usaha harus mengikuti setiap perubahan yang terjadi dan dituntut harus mampu memenuhi kebutuhan dan selera konsumen yang selalu terus berubah yang bertujuan mampu untuk memberikan kepuasan kepada konsumen. Strategi yang dapat digunakan dalam memberikan kepuasan konsumen

adalah dengan melihat faktor penting yang mempengaruhi kepuasan konsumen yaitu kualitas pelayanan.

Menurut Lupiyoadi (2011:65), kualitas pelayanan adalah seberapa jauh perbedaan antara kenyataan dan harapan para konsumen atas pelayanan yang mereka terima maupun diperoleh. Suatu pelayanan yang dapat memuaskan konsumen akan berdampak terjadinya pembelian secara berulang, yang berarti terjadi peningkatan penjualan. Dengan pelayanan yang baik dapat menciptakan kepuasan dan loyalitas konsumen serta membantu mampu menjaga jarak dengan para pesaing (Kotler, 2012:152). Faktor yang digunakan untuk menilai ataupun menentukan kualitas pelayanan yaitu keandalan (*reability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), empati (*emphaty*), dan bukti fisik (*tangible*). Suatu kualitas dikatakan baik apabila penyedia jasa memberikan pelayanan yang setara dengan apa yang diharapkan oleh konsumen, agar kepuasan yang di rasakan konsumen semakin meningkat. Al Ahor dan Soekotjo (2017) dengan judul “Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga Dan Lokasi Terhadap Kepuasan Pelanggan *Cafe Milkmo*”. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan, harga, dan lokasi mempunyai pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen.

Selain kualitas pelayanan, harga juga sangat berpengaruh dalam meningkatkan kepuasan konsumen. Menurut Tjiptono (2012:151) harga adalah satuan moneter atau ukuran lainnya termasuk barang dan jasa yang ditukarkan agar dapat memperoleh hak kepemilikan atau penggunaan dari suatu barang atau jasa. Penggunaan kata harga dapat berupa digit nominal dari besaran angka

terhadap nilai tukar mata uang yang menunjukkan tinggi rendahnya nilai dari kualitas barang atau jasa. Tinggi rendahnya suatu harga yang ditawarkan kepada konsumen, merupakan bahan yang perlu dipertimbangkan karena dapat mempengaruhi kepuasan konsumen (Isnawati dan Wahyuni, 2018). Sutanto, Santoso, dan Istiatin (2018) dengan judul “Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga Dan Lokasi Terhadap Kepuasan Konsumen Di Prima Boyolali”. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan, harga, dan lokasi berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen di Prima Boyolali tahun 2018.

Selain kualitas pelayanan dan harga yang menjadi faktor dalam menentukan kepuasan konsumen adalah lokasi, karena lokasi yang strategis dan nyaman dapat menguntungkan perusahaan dalam menumbuhkan rasa kepuasan konsumen. Menurut Peter dan Olson (2014:268) Lokasi adalah tempat atau berdirinya tempat usaha. Tempat yang baik dan nyaman menjamin tersedianya akses yang cepat, dapat menarik perhatian sejumlah besar konsumen (Sofyan, Sepang, dan Loindong, 2019). Lokasi dalam hubungannya dengan pemasaran adalah tempat yang unik dan khusus dimana lahan tersebut dapat digunakan untuk membuka usaha maupun berbelanja. Ulfiani, Nuringwahyu, dan Zunaida (2018) dengan judul “Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga Dan Lokasi Terhadap Kepuasan Konsumen (Studi Pada Rumah Makan Ayam Nelongso Cabang Soekarno Hatta No.37 Malang)”. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan, harga, dan lokasi berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen Rumah Makan Ayam Nelongso Cabang Soekarno Hatta No. 37 Malang tahun 2018.

Objek penelitian ini adalah Cafe Black Semeru yang terletak sekitar 50 meter dari jalan aspal di kawasan pinggiran hutan pinus Dusun Sumber Duren Desa Candipuro, Kecamatan Candipuro, Kabupaten Lumajang. Peneliti tertarik untuk melakukan penelitian di *Cafe Black Semeru* dengan menerapkan variabel kualitas layanan, harga dan lokasi terhadap kepuasan konsumen. *Cafe Black Semeru* memiliki ciri khas yang unik dalam memberikan pelayanan terhadap konsumennya dengan mengadakan live akustik pada hari sabtu malam dan hari minggu siang, disamping itu harga di *Cafe Black Semeru* yang cukup terjangkau di karenakan pemilik mengambil kopi dari daerah Sumbermujur, Pasrujambe dan Gucialit, disamping itu lokasi *Cafe Black Semeru* yang lokasinya terletak di kawasan hutan pinus dan berkonsep outdoor juga dapat memberi nilai kepuasan dimata konsumen. Berdasarkan latar belakang dan uraian diatas maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul sebagai berikut, “ Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga, dan Lokasi Terhadap Kepuasan Konsumen (Studi Pada *Cafe Black Semeru* di Candipuro)”.

## **1.2. Rumusan Masalah**

Berdasarkan uraian latar belakang di atas, maka perumusan masalah penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Apakah kualitas pelayanan berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan konsumen di *Cafe Black Semeru* di Kecamatan Candipuro?
2. Apakah harga berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan konsumen di *Cafe Black Semeru* di Kecamatan Candipuro?

3. Apakah lokasi berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan konsumen di *Cafe Black* Semeru di Kecamatan Candipuro?
4. Apakah kualitas pelayanan, harga dan lokasi berpengaruh secara simultan signifikan terhadap kepuasan konsumen di *Cafe Black* Semeru di Kecamatan Candipuro?

### **1.3. Tujuan Penelitian**

Berdasarkan perumusan masalah yang ingin diteliti oleh peneliti maka yang menjadi tujuan dari peneliti adalah sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui kualitas pelayanan berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan konsumen di *Cafe Black* Semeru di Kecamatan Candipuro.
2. Untuk mengetahui harga berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan konsumen di *Cafe Black* Semeru di Kecamatan Candipuro.
3. Untuk mengetahui lokasi berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan konsumen di *Cafe Black* Semeru di Kecamatan Candipuro.
4. Untuk mengetahui kualitas pelayanan, harga dan lokasi berpengaruh secara simultan signifikan terhadap kepuasan konsumen di *Cafe Black* Semeru di Kecamatan Candipuro.

### **1.4. Manfaat Penelitian**

Berdasarkan tujuan penelitian di atas maka diharapkan penelitian ini dapat memberikan manfaat serta kegunaan, antara lain:

a. Manfaat teoritis

Untuk pengembangan ilmu pengetahuan khususnya dibidang pemasaran terutama dalam menguji teori kualitas bangunan, harga dan lokasi pemasaran sehingga dapat dijelaskan apakah hasil penelitian ini mendukung atau menolak penelitian sebelumnya.

b. Manfaat praktis

1) Bagi akademis

Penelitian ini diharapkan dapat menjadi referensi bagi kalangan akademis dalam penelitian-penelitian berikutnya yang relevan serta diharapkan dapat diperbaiki dan disempurnakan kelemahan-kelemahan yang muncul dalam penelitian ini pada penelitian berikutnya.

2) Bagi peneliti

Sebagai satu syarat mencapai gelar sarjana Manajemen di Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Widyagama Lumajang. Selain itu penulis juga dapat menambah pengetahuan, wawancara dan ilmu dibidang manajemen pemasaran khususnya tentang kualitas pelayanan, harga dan lokasi terhadap kepuasan konsumen.

3) Bagi *Cafe Black Semeru*

Merupakan masukan dalam meningkatkan dan mempertahankan kualitas pelayanan, harga, dan lokasi yang berbasis orientasi konsumen serta sebagai bahan evaluasi obyektif untuk mengambil kebijakan dan strategi oleh pihak *Cafe Black Semeru* di Kecamatan Candipuro masa mendatang tentang kualitas pelayanan, harga, dan lokasi terhadap kepuasan konsumen.