

BAB 1`

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Era modern saat ini banyak bisnis yang mengalami pertumbuhan sangat pesat, baik di sektor riil maupun finansial yang menghasilkan produk atau jasa khususnya pada bidang kuliner (Muttaqien Fauzan, fauziyah, 2019). Hal ini ditandai dengan munculnya usaha baru termasuk *Cafe* atau Angkringan khususnya di Desa Kebonsari Labruk Kidul. *Café* atau Angkringan baru tersebut diantaranya : Angkringan Giras Rowo, *Café* Lentera, *Café* Bali dll. Banyaknya *Cafe* baru mengakibatkan para pemilik usaha berupaya untuk memenangkan persaingan. Oleh sebab itu, pengusaha *Café* dituntut untuk menciptakan kreativitas dalam menciptakan produk rasa dalam berbagai menu makanan dan minuman yang dijual sehingga dapat bertahan dalam persaingan.

Asosiasi Pengusaha Kafe dan Restoran Indonesia (APKRINDO) kalangan pengusaha *Cafe* dan rumah makan di Jawa Timur menyebutkan pertumbuhan industri cukup signifikan yakni mencapai 20% . Hal ini membuktikan pertumbuhan *Café* dan rumah makan sangat diminati oleh masyarakat Jawa Timur (Nawangsih, 2017).

Kegiatan wirausaha *Café* merupakan salah satu faktor penting dalam sebuah bisnis pemasaran, yang bertujuan untuk mendapat keuntungan yang optimal melalui kegiatan pemasaran yang secara langsung mengarah pada pencapaian tujuan. Ketika konsumen memilih salah satu *Café* atau Angkringan yang diinginkan banyak aspek yang menjadi pertimbangannya. Dengan memahami kebutuhan dan

keinginan pelanggan, maka perusahaan merancang strategi pemasaran agar dapat menciptakan kepuasan bagi pelanggannya dan dapat bertahan dalam bersaing di pasar.

Tabel 1.1 Daftar Kompetitor Café WAP Jerman

| No | Nama pesaing | Alamat |
|----|-----------------------------------|--|
| 1. | Café Bali (Barongan pinggir kali) | Jln. Curah jero Desa kebonsari, labruk kidul |
| 2. | Angkringan Giras Rowo | Jln. H Sulthon, Labruk kidul |
| 3. | Café Lentera | Jln Raya Krajan Barat ,Labruk Kidul |

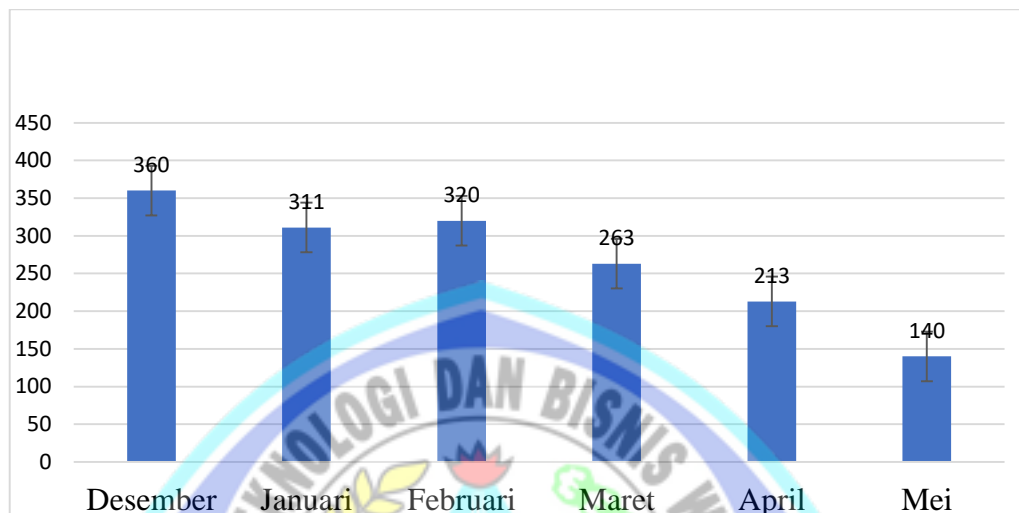
Sumber : Observasi Awal Penelitian

Berdasarkan tabel 1.1 terlihat adanya persaingan bisnis *Café* atau Angkringan di sekitar WAP Jerman, persaingan tersebut dilihat dari kemiripan bisnis yang sejenis terutama di bidang kuliner seperti penjualan aneka jenis makanan dan minuman. Untuk mempertahankan pangsa pasar *Café* WAP Jerman yang terus meningkat. Pihak pengelola *Café* WAP Jerman harus menerapkan strategi yang tepat dalam menjalankan bisnis ini. Pengelola harus mulai berpikir seperti konsumen, agar dapat mengetahui apa kebutuhan konsumen, sehingga konsumen akan terpuaskan oleh produknya. Memuaskan kebutuhan konsumen dapat meningkatkan keunggulan dalam persaingan, konsumen yang puas terhadap produk dan jasa pelayanan cenderung untuk membeli kembali produk dan menggunakan kembali jasa pada saat kebutuhan yang sama muncul kembali di kemudian hari.

Bapak Mistar selaku Pemilik *Café* mengatakan saat ini kondisi *Café* atau Angkringan WAP Jerman mengalami penurunan pengunjung yaitu pada 5 bulan

terakhir di tahun 2022 disebabkan adanya café Angkringan yang serupa disekitar lokasi. Adapun data kunjungan di *Café* WAP Jerman dilihat pada tabel berikut :

Pengunjung *Café* atau Angkringan WAP Jerman



Gambar 1.1 : Grafik Pengunjung
Sumber : Hasil Survei Peneliti Tahun 2023

Berdasarkan data pengunjung diatas menunjukkan bahwa jumlah pengunjung periode bulan Desember – Mei 2023 mengalami penurunan. Hal ini harus diperhatikan oleh perusahaan dengan menganalisis keluhan pelanggan seperti misalnya keramahan pelayanan atau kebersihan *Cafe* atau Angkringan. Menyadari peran penting konsumen dan pengaruh kepuasan konsumen terhadap keuntungan, perusahaan berupaya mencari apa yang dapat meningkatkan konsumen. Hal ini juga disadari oleh *Café* WAP Jerman yang memberikan jasa makanan yang dituntut secara terus menerus untuk meningkatkan kualitas pelayanan agar dapat meningkatkan jumlah pelanggan.

Urgensi Penelitian ini perlu dilakukan untuk meningkatkan kepuasan konsumen. Hal tersebut akan menjadi harapan kepuasan konsumen terhadap lokasi, kualitas pelayanan dan fasilitas yang ada di *Café* atau Angkringan WAP Jerman,

oleh karena itu, berhasil atau tidaknya *Café* atau Angkringan dalam berkomunikasi dengan para konsumen tergantung lokasi yang mudah, kualitas pelayanan yang terbaik, dan fasilitas yang nyaman. kemajuan sebuah perusahaan yang bergerak di bidang kuliner berkembang pesat di kalangan masyarakat, sehingga banyak pesaing-pesaing baru yang bermunculan. Lokasi, kualitas pelayanan dan fasilitas yang baik berperan penting dalam menciptakan sesuatu yang bisa mempengaruhi kepuasan konsumen. Dalam hal ini agar pengusaha mampu bersaing dan menguasai pasar, maka lokasi, kualitas pelayanan dan fasilitas harus diperbaiki dan ditingkatkan. Sehingga peneliti menghubungkan variabel lokasi, kualitas pelayanan dan fasilitas terhadap kepuasan konsumen di *Cafe WAP Jerman*.

Tiga variabel tersebut akan muncul dampak positif dan negatif. Pertama dampak positif lokasi, kualitas pelayanan, dan fasilitas terhadap kepuasan konsumen jika dilakukan dengan baik yaitu : konsumen akan melakukan pembelian ulang, peluang pengembangan bisnis akan semakin besar, konsumen akan semakin bertambah. Kedua dari tiga variabel lokasi, kualitas pelayanan dan fasilitas jika tidak diterapkan dengan baik akan berdampak negatif yaitu : keuntungan bisnis menurun, mendapat penilaian kurang baik dari konsumen, citra bisnis buruk. Hal tersebut berpengaruh terhadap kepuasan konsumen.

Kepuasan konsumen merupakan suatu keinginan dan harapan konsumen yang akan mengakibatkan terjadinya pembelian ulang yang berlanjut. Kepuasan konsumen adalah kebahagiaan seseorang atas suatu barang yang dibeli dengan apa yang diharapkan (Irdiana & Noor Khairullah², 2019). Semakin terpenuhi harapan konsumen maka konsumen akan lebih merasa puas. Jika konsumen merasa puas,

maka ia akan melakukan pembelian secara berulang-ulang. Kepuasan konsumen pada *Café WAP Jerman* konsumen merasa puas dari segi tempatnya yang nyaman ditengah sawah dengan menikmati pemandangan yang bagus buat spot foto.

Salah satu faktor yang mempengaruhi kepuasan konsumen yaitu lokasi. Lokasi adalah faktor penting faktor yang sangat penting dalam rangka menciptakan kepuasan konsumen. Menurut Kasmir (2016) “lokasi adalah tempat beroperasi perusahaan dalam kegiatan untuk menghasilkan suatu keuntungan terhadap barang dan jasa yang dijual”. Akses lokasi yang akan menjadi suatu pertimbangan bagi konsumen. memilih lokasi yang terletak di keramaian atau mudah dijangkau oleh konsumen merupakan salah satu bentuk strategi yang didapat oleh pemilik usaha. Menurut (Fahmi Abdullah Arif, 2019) pemilihan lokasi atau tempat membutuhkan akses, lalu lintas, lingkungan dan tempat parkir. Lokasi yang baik menjamin tersedianya akses yang cepat dapat menarik konsumen dengan mengubah pola pembelian konsumen. Tindakan yang dijalankan para konsumen *Café WAP Jerman* belum merasa puas terhadap lokasi ke *Café WAP Jerman* yaitu lokasi yang kurang strategis, jalannya terlalu sempit dan lumayan jauh dari akses jalan utama, dari situlah konsumen akan mempertimbangkan terhadap kepuasannya.

Faktor lain yang mempengaruhi kepuasan konsumen adalah Kualitas pelayanan, Kualitas pelayanan berkaitan erat dengan kepuasan konsumen dimana kualitas layanan memberikan dorongan khusus bagi para konsumen untuk menjalin hubungan yang menguntungkan dalam jangka panjang. Krisdayanti dan Sunarti (2019) kualitas pelayanan adalah tingkat kualitas yang diharapkan oleh konsumen untuk memenuhi keinginan konsumen, jika konsumen merasa jasa pelayanan yang

diterima dapat memenuhi apa yang diharapkan maka, kualitas jasa tersebut dikatakan baik.

Apabila jasa atau pelayanan yang diberikan kepada konsumen tidak mampu memenuhi apa yang diharapkan konsumen maka jasa pelayanan tersebut dikatakan buruk. Kualitas pelayanan adalah seberapa bagus layanan yang telah diberikan kepada konsumen dengan yang diharapkan sebelumnya berdasarkan kebutuhan (Usnul Yasin, 2022). Kualitas pelayanan juga diartikan sebagai analisis secara seluruh pengunjung atau kebaikan hasil kerja suatu jasa. Kualitas pelayanan di *Café Jerman* cukup baik dengan pelayanan sangat ramah, menu makanan yang cukup banyak dan beragam.

Fasilitas merupakan segala sesuatu yang sengaja disediakan oleh penyedia jasa untuk dipakai serta dinikmati oleh konsumen yang bertujuan memberikan tingkat kepuasan yang maksimal. Fasilitas adalah sumber daya fisik yang ada sebelum jasa dapat ditawarkan kepada konsumen (Tjipto dan Chandra 2016:150) dalam Devi Widyaningrum, (2020). Apabila fasilitas yang disediakan sesuai kebutuhan maka konsumen akan merasa puas. Menurut Tjiptono dan Chandra (dalam Priansa, 2017:210) berpendapat bahwa : Fasilitas merupakan bagian dan atribut perusahaan yang berupa perantara guna mendukung kelancaran operasional perusahaan yang berhubungan dengan konsumen.

Apabila suatu tempat memberikan fasilitas yang memadai dan sesuai dengan standar maka hal ini bisa memuaskan konsumen dan menarik konsumen baru melalui pengalaman baik dari konsumen sebelumnya. Kondisi fasilitas di *Café WAP Jerman* sangat cocok untuk keluarga dilengkapi dengan karaoke, wifi, konsep

lesehan dengan perpaduan interior bambunya, ada banyak tipe semacam pendopo ala rumah adat.

Hasil penelitian ini didukung oleh penelitian yang dilakukan oleh Hardiansyah *et al.*, (2019) hasil uji t Variabel lokasi bernilai negatif tidak signifikan terhadap variabel kepuasan konsumen. Tenriola (2018) penelitian yang menunjukkan bahwa variabel lokasi dan promosi secara parsial berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen.

Polla *et.,al* (2018) hasil variabel kualitas pelayanan berpengaruh negatif dan tidak signifikan terhadap kepuasan konsumen. Wulandari *et al* (2013) menunjukkan bahwa kualitas produk, kualitas pelayanan dan lokasi secara bersama-sama berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen

(Hermanto, 2014) meneliti bahwa lokasi, fasilitas dan kualitas pelayanan secara parsial maupun simultan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen. (Fauzan Muttaqien, 2018) hasil penelitian menunjukkan kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan.

Perbedaan penelitian dulu dan sekarang yaitu terletak pada tempat penelitian, dan tahun yang berbeda. Objek penelitian ini terdiri dari tiga variabel independen (X) dan satu variabel dependen (Y), yaitu Lokasi (X1), kualitas pelayanan (X2) dan fasilitas (X3) terhadap kepuasan konsumen (Y). Peneliti memilih tempat penelitian di *Café WAP Jerman* karena berasal dari wilayah atau daerah yang mudah dijangkau dan cukup mengetahui kondisi yang ada di *Café WAP Jerman*. Selain itu terdapat sarana dan prasarana yang mendukung serta data-data yang dibutuhkan tersedia di *Café WAP Jerman* sehingga dapat memudahkan peneliti dalam

melakukan penelitian. Di tempat tersebut terdapat masalah yang cocok sesuai variabel yang akan diteliti seperti lokasi, kualitas pelayanan dan fasilitas terhadap kepuasan konsumen. Di samping itu, peneliti ingin melakukan kajian ulang tentang lokasi, kualitas layanan dan fasilitas terhadap kepuasan konsumen yang dilakukan peneliti sebelumnya dengan tujuan seberapa signifikan terhadap kepuasan konsumen. Berdasarkan latar belakang yang telah dikemukakan diatas, maka dalam penelitian ini penulis mengambil judul **“Pengaruh Lokasi, Kualitas Pelayanan dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Konsumen Café WAP Jerman (jeruk manis) Kebonsari Labruk Kidul”**

1.2 Batasan Masalah

Pembatasan masalah sangat penting, karena untuk menghindari kesalahpahaman yang menyimpang dari judul, dan agar dalam penyusunan peneliti ini lebih terarah dan sesuai dengan tujuan yang telah dirumuskan. Oleh karena itu untuk mendukung hasil yang baik, penulis perlu membatasi masalah dalam penelitian ini antara lain :

1. Peneliti ini dilakukan khusus untuk meneliti manajemen pemasaran
2. Peneliti ini hanya meneliti keterkaitan antara tiga variabel, yaitu lokasi, kualitas pelayanan dan fasilitas
3. Peneliti ini hanya dilakukan pada konsumen *Café* WAP Jerman yang beralamat di Desa Kebonsari Labruk Kidul

1.3 Rumusan Masalah

Maraknya bisnis kuliner yang berkembang di kota Lumajang khususnya di Desa kebonsari Labruk kidul menyebabkan terjadinya persaingan di antara pemilik usaha Angkringan atau *Café* itu sendiri. Dalam latar belakang yang telah dijelaskan. Maka dapat diambil rumusan masalah sebagai berikut :

1. Apakah terdapat pengaruh lokasi terhadap kepuasan konsumen *Café* WAP Jerman ?
2. Apakah terdapat pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen *Café* WAP Jerman?
3. Apakah terdapat pengaruh fasilitas terhadap kepuasan konsumen *Café* WAP Jerman?

1.4 Tujuan penelitian

1. Untuk mengetahui pengaruh lokasi terhadap kepuasan konsumen *Café* WAP Jerman.
2. Untuk mengetahui pengaruh kualitas layanan terhadap kepuasan konsumen *Café* WAP Jerman.
3. Untuk mengetahui pengaruh fasilitas terhadap kepuasan konsumen *Café* WAP Jerman.

1.5 Manfaat Penelitian

Setelah terselesaikan penelitian ini, maka hasil yang akan diperoleh memiliki manfaat sebagai berikut :

a. Manfaat Teoritis

Dari hasil penelitian ini diharapkan mampu memberikan wawasan dan pengetahuan dibidang manajemen pemasaran khususnya tentang lokasi, kualitas pelayanan dan fasilitas terhadap kepuasan konsumen.

b. Manfaat Praktis

Suatu penelitian dikatakan mempunyai nilai jika penelitian tersebut memiliki kegunaan dan manfaat bagi semua pihak yang berkepentingan antara lain :

1. Bagi Peneliti

Diharapkan dapat menambah dan memperluas wawasan di bidang manajemen khususnya manajemen pemasaran, dan menambah pengetahuan mengenai Lokasi, Kualitas pelayanan dan Fasilitas dan pengaruhnya terhadap kepuasan konsumen di *Café WAP Jerman* Kebonsari Labruk Kidul.

2. Bagi pengusaha *Café WAP Jerman*

Peneliti ini diharapkan menjadi masukan dan pertimbangan dalam menerapkan lokasi, kualitas pelayanan dan fasilitas terhadap kepuasan konsumen di *Café WAP Jerman*.

3. Bagi Peneliti selanjutnya

Dapat menambah dan memperluas pengetahuan tentang manajemen pemasaran tentang lokasi, kualitas pelayanan dan fasilitas terhadap

kepuasan konsumen di *Café WAP Jerman*. Selain itu, dapat dijadikan sebagai referensi dan dasar penelitian pada bidang yang sama.

4. Bagi ITB Widya Gama lumajang

Penelitian ini diharapkan bisa menambah pengetahuan, informasi dan referensi bagi kampus ITB Widya Gama Lumajang

