

BAB I PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Studi dalam riset ini adalah menelaah mengenai pengaruh kualitas pelayanan dan lokasi terhadap kepuasan konsumen pada Kafe Rolet Ds. Kelet Kec. Keling Kab. Jepara. Dewasa ini perkembangan dunia bisnis dibidang usaha kuliner semakin menjadi panorama yang sangat global ditengah kebutuhan masyarakat. Seringnya masyarakat Indonesia baik itu dikalangan orang dewasa juga para pelajar yang sudah menjadi adat atau norma untuk kumpul atau nongkrong pada kafe-kafe. Sehingga norma ini menciptakan para pengusaha untuk melirik usaha kafe dan menjadikan motivasi untuk menuntut keras bagi para pengusaha kafe menjadi semakin kreatif dalam mengembangkan berbagai usahanya.

Fenomona merebaknya kafe yang digandrungi anak muda khususnya didaerah perkotaan sebagai hal biasa, lantaran hal ini sebagai norma anak muda nongkrong pada kafe supaya terlihat misalnya kekinian atau tidak ketinggalan jaman. Hadirnya kafe menjadi alternatif nongkrong anak muda di era sekarang ini banyak menimbulkan stroype yang menjadikan anak muda sebagai pribadi yang konsumtif. Hal ini terlihat dari beberapa kafe yang bagus dan terlihat estetik menjadi pilihan anak muda yang ingin nongkrong.¹

Adanya pergeseran fungsional dari kafe kini menjadikan persaingan bagi para pengusaha bisnis ini untuk dapat menemukan strategi yang pemasaran yang sesuai dengan perkembangan jaman. Bagusnya peluang usaha kafe ini menjadikan banyaknya kafe-kafe baru yang berdiri di Jepara, khususnya kawasan kecamatan Keling kabupaten Jepara.

Perkembangan dunia bisnis yang semakin ketat dan meningkat ini tidak hanya berpacu dalam keuntungan atau profit saja, namun bagaimana caranya supaya pelanggan atau konsumen bisa bertahan dengan produk yang kita pasarkan. Salah satu caranya adalah dengan membuat strategi untuk meningkatkan kepuasan konsumennya. Karena kepuasan konsumen merupakan salah satu faktor penentu bagi keberadaan, keberlangsungan dan perkembangan suatu bisnis tersebut. Salah satu perkembangan bisnis yang menjadi panorama yang sangat global ditengah masyarakat yaitu usaha bisnis

¹ Putry Siti N, "Budaya Nongkrong di Kafé bagi Pemuda di Era Sekarang", kompasiana.com, 2 November 2020, <https://www.google.com/amp/s/www.kompasiana.com/amp/putry09380/5f9fe4ca8ede486dcd042c12/budaya-nongkrong-di-kafe-bagi-pemuda-di-era-sekarang>.

dibidang kuliner. Strategi pemasaran perlu untuk disusun dalam rangka untuk mempelajari kepuasan seorang pelanggan yang mana tidak hanya mempelajari dari tingkah laku seorang konsumen saja. Strategi pemasaran pada dasarnya berdasarkan dalam kebutuhan dan hasrat berdasarkan pelanggan. Perusahaan yang sanggup mengetahui tingkah laku dari pelanggan dapat memperoleh laba yang relatif banyak sebab bisa menyusun taktik pemasaran yang sempurna yang bisa menaruh kepuasan yang lebih dibandingkan menggunakan pesaingnya.²

Managing Director Asia pasifik The Mobile Marketing Association (MMA) Rohit Dadwal menyampaikan terbaru sudah sebagai bagian krusial berdasarkan ekosistem untuk brand dan pelanggan, mengingat imbas dari Covid-19 yang begitu dasyat untuk bidang industri. Menurut Rohit para pemasar wajib menggandeng strategi pemasaran yang terbaru supaya pertumbuhan usaha dapat meningkat.³

Manajemen pemasaran merupakan suatu proses yang mengaitkan analisa, perencanaan, pelaksanaan, dan pengendalian yang meliputi barang, jasa dan gagasan yang tergantung dalam pertukaran supaya tujuan menghasilkan kepuasan bagi pihak yang terlibat. Salah satu instrument yang terlibat pada aktivitas pemasaran merupakan instrument jasa. Jasa merupakan suatu produk yang ditawarkan untuk dijual dan dalam intinya tidak berwujud serta tidak menghasilkan kepemilikan atas sesuatu.⁴ Sehingga dalam memenuhi keinginan dan kebutuhan dari pelanggan dalam menyediakan barang dan jasa yang berkualitas dapat meningkatkan rasa kepuasan dari pelanggan nantinya.

Salah satu unit usaha kuliner yang akan diteliti oleh penulis adalah Kafe Rolet yang ada di Ds. Kelet Kec. Keling di Kabupaten Jepara. Kafe merupakan jenis bidang usaha bisnis yang dikelola baik oleh perorangan ataupun bersama yang menawarkan penjualan makanan dan minuman kepada para konsumen guna mendapatkan keuntungan yang di harapkan oleh pengusaha bisnis. Setiap pengusaha bisnis di tuntut untuk bisa memiliki rasa peka yang total

²Mustari, Manajemen Pemasaran (Teori dan Kasus Perusahaan Jasa), Gowa: Pustaka Taman Ilmu, 2019), 83-84.

³ Rully Satriadi, "Pentingnya Pemasaran Modern di Masa Pandemi Covid-19", Beritasatu.com, 7 November 2020, <https://www.google.com/amp/s/www.beritasatu.com/amp/ekonomi/695709/pentingnya-pemasaran-modern-di-masa-pandemi-covid19>.

⁴ Ubaidillah Al Ahror, "Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga dan Lokasi Terhadap Kepuasan Pelanggan Café Milkmo", *Jurnal Ilmu dan Riset Manajemen* 6, no.3 (2017): 3.

terhadap keinginan konsumen, terlebih terhadap kafe yang awalnya hanya disediakan untuk kedai kopi, kini semakin beralih fungsi menjadi tempat berkumpul, tempat nongkrong hingga sebagai tempat menikmati hidangan / *dinner*.

Di Jepara, kafe banyak sekali diminati oleh konsumen karena memiliki suasana yang santai, ramah lingkungan, nyaman dan instagramable untuk dikunjungi. Selain hal tersebut, menu makanan dan juga minuman yang disajikan juga menjadi fokus untuk perusahaan dalam usaha mendapatkan daya tarik konsumen, seperti halnya kafe tidak hanya menu yang berat tetapi juga menyajikan menu yang ringan yang cocok untuk dinikmati saat bersantai dan bercengkrama dengan teman sahabat atau keluarga. Dengan begitu minat dan juga kebutuhan konsumen akan semakin terpenuhi.

Selain layanan yang bagus, fasilitas yang diberikan relatif lengkap, mulai dari tempat duduk santai yang nyaman, dengan beberapa pilihan kursi yang disediakan, wi-fi, mushola, toilet bersih, dan area parkir. Selain itu menawarkan menu-menu terbaik mereka, aneka kopi, aneka cemilan, dan makanan berat. Produk makanan dan minuman yang ditawarkan atau disajikan sudah pasti kehalalannya. Karena yang ditawarkan hanya seputar makanan dan minuman yang biasa dijual di masyarakat sekitar dan yang membedakan adalah penyajian dan juga pelayanannya. Desain yang ditawarkan oleh pengusaha kafe tersebut juga memiliki desain yang menarik sesuai dengan minat dan kebutuhan konsumen. Dengan memberikan suguhan fasilitas yang menarik dan nyaman, juga memberikan spot foto dengan view alam yang asri dan sejuk khas pedesaan. View yang dapat dinikmati dari kafe rolet meliputi panorama pegunungan, persawahan, sungai, jembatan pelangi khas kampung rolet, dan budidaya ikan di area persawahan. Apabila pengunjung yang berada di kafe rolet dapat menikmati pemandangan *sunset* pada sore hari.

Fasilitas yang memadai tentunya akan menunjang kebutuhan konsumen dalam mempertimbangkan konsumen untuk memilih kafe yang akan dikunjungi. Lantaran pada hal ini fasilitas merupakan sarana untuk mempermudah pelanggan dalam melaksanakan suatu kegiatan selain makan dan minum. Selain itu, semakin lengkap fasilitas yang disediakan oleh perusahaan dalam menyediakan kenyamanan konsumen maka semakin puas juga konsumen dalam memilih tempat tersebut.

Berhubungan soal kafe, lokasi strategis menjadi bagian terpenting dalam menentukan tinggi rendahnya penjualan, dari segi promosi. Terdapat banyak sekali kafe yang ada di Jepara. Salah

satunya merupakan Kafe Rolet yang lokasinya pada desa Kelet kecamatan Keling kabupaten Jepara. Kafe rolet masih tergolong kafe yang baru berdiri diantara kafe yang lainnya, kafe ini berdiri di tengah perkampungan dan tepatnya di tengah persawahan warga pedesaan. Lokasi yang tidak strategis untuk di jangkau oleh masyarakat umum, karena letaknya yang berada di tengah kampung dan lumayan jauh dari jalan umum. Sehingga bagi para calon konsumen Kafe Rolet yang berasal dari luar daerah tersebut, dan belum mengetahui tentang keberadaan lokasi kafe rolet apabila hanya melintasi jalan raya, maka sangat besar kemungkinan kesulitan dalam menemukan lokasi Kafe Rolet.

Meskipun Kafe Rolet memiliki lokasi yang kurang strategis, namun jumlah konsumen yang mengunjungi kafe ini tergolong tinggi. Tingginya konsumen kafe ini dapat dilihat dari jumlah kursi dari fasilitas yang disediakan oleh pengelola kafe tersebut sering penuh setiap harinya. Pada waktu-waktu tertentu calon konsumen harus memesan kursi terlebih dahulu, dikarenakan banyaknya konsumen yang berkunjung .

Pengujung yang datang di kafe rolet merupakan seluruh kalangan berdasarkan para pelajar, mahasiswa sampai para pekerja. Sebagian besar dari pengunjung kafe rolet adalah kalangan pelajar dan mahasiswa yang memiliki hobby kumpul bersama dengan mencari spot foto yang instagramable dan kekinian untuk di tunjukkan di sosial media.

Pelayanan adalah suatu aktivitas yang menaruh manfaat dan kepuasan yang nantinya akan ditawarkan untuk pelanggan. Kualitas layanan diartikan menjadi bentuk antra kesesuaian antara pelayanan yang diberikan kepada perusahaan dengan tingkat harapan yang diinginkan oleh pelanggan.⁵ Kualitas jasa jauh lebih susah dinilai diabndingkan dengan kualitas barang sebab konsumen tidak hanya mengevaluasi output jas, akan tetapi proses penyampaian jasanya juga. Pengalaman konsumen dalam hubungan antar kosnumen dalam memakai jasa juga akan menentukan kualitas serta rasa puas mereka.⁶

Berdasarkan riset yang dilakukan oleh Sartika Moha dan Sjendry Loindong mengatakan bahwa secara parsial kualitas pelayanan mempunyai efek positif dan signifikan terhadap kepuasan

⁵ Ubaidillah Al Ahror, "Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga dan Lokasi Terhadap Kepuasan Pelanggan Café Milkmo", 3.

⁶ Fandy Tjiptono, *Perspektif Manajemen dan Pemasaran Kontemporer*, (Yogyakarta: Andi Offset,200), 59.

konsumen.⁷ Sedangkan riset yang dilakukan oleh Dhita Tresiya dkk mengatakan bahwa secara parsial kualitas pelayanan tidak ada pengaruh terhadap kepuasan konsumen.⁸ Berdasarkan dari penelitian-penelitian tersebut terdapat kontroversi dari hasil penelitiannya, sehingga belum diketahui dengan pasti pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen.

Lokasi menurut Kotler dan Armstrong pada riset yang telah dilakukan oleh Imam Haromain dan Heru Suprihhadi mengatakan bahwa *place* (tempat) adalah aneka macam aktivitas perusahaan dalam menciptakan produk yang dihasilkan/dijual bisa dijangkau serta tersedia bagi target pasar.⁹ Pemilihan lokasi bisnis yang sempurna akan membuat faktor penentu keberhasilan dan kegagalan usaha dimasa yang akan datang.¹⁰

Berdasarkan riset yang dilakukan oleh Jefry F.T. Bailia dkk. menyatakan bahwa Lokasi mempunyai efek positif yang signifikan terhadap kepuasan konsumen.¹¹ Pada riset lain yang dilakukan oleh Andreas S. Manampiring mengatakan bahwa parsial lokasi tidak berpengaruh dan signifikan terhadap kepuasan konsumen.¹² Sedangkan riset yang dilakukan oleh Abriansyah dan Herry Nurdin mengatkan bahwa lokasi tidak ada pengaruhnya terhadap keputusan pembelian konsumen.¹³ Berdasarkan dari penelitian-penelitian tersebut terdapat kontroversi dari hasil penelitiannya, sehingga belum diketahui dengan pasti pengaruh lokasi terhadap kepuasan konsumen.

⁷ Sartika Moha dan Sjendry Loindong, “Analisis Kualitas Pelayanan dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Hotel Yuta di Kota Manado”, *Jurnal Emba* 4, no.1 (2016):582.

⁸Dhita Tresiya,dkk, “Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kenyamanan terhadap Kepuasan Konsumen Pada PerusahaanJasa Ojek Online Go-Jek di Kota Kediri”, (Kediri: Universitas Kediri,2018), 221.

⁹ Imam Haromain dan Heru Suprihhadi, “Pengaruh Kualitas Layanan, Harga dan Lokasi Terhadap Kepuasan Pelanggan Di Ahass Z618”, *Jurnal Ilmu dan Riset Manajemen* 5, no.5 92016): 5.

¹⁰ Stivani Yanti Atmanegara, dkk, “ Pengaruh Kualitas Pelayanan, Citra Perusahaan dan Lokasi Terhadap Kepuasan Konsumen Hotel Ijen View Bondowoso”, *Jurnal Sains Manajemen dan Bisnis Indonesia (JSMBI)* 9, no. 1 (2019): 83.

¹¹ Jefry F.T. Bailia,dkk, “Pengaruh Kualitas Produk, Harga dan Lokasi Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Warung-warung Makan Lamongan Di Kota Manado”, *Jurnal EMBA* 2, no.3 (2014):178.

¹² Andreas S. Manampiring, Analisis Produk, harga, Lokasi Promosi Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Kartu Kredit TT. Bank Mandiri Tbk. Manado”, *Jurnal EMBA* 4, no.2 (2016):176.

¹³ Abriansyah dan Herry Nurdin, “Pengaruh Lokasi dan Fasilitas Terhadap Keputusan Pembelian Konsumen Pada Kedai Terapung Keamanan Sape Kabupaten Bima”, *Journal of Business and Economic Research (JBE)* 1, no. 2 (2020) : 122.

Berdasarkan riset-riset dahulu bisa ditarik kesimpulan bahwa yang menjadi pengaruh besar untuk meningkatkan kepuasan konsumen adalah tingkat kualitas pelayannya. Kualitas pelayanan yang memuaskan akan memberikan dampak besar yang sangat signifikan untuk konsumen bisa mendapatkan rasa nyaman dan puas. Kualitas layanan yang tidak baik akan menciptakan konsumen tidak nyaman dan tidak mau buat datang kembali ke kafe, begitu pula kebalikannya, bila kualitas layanan dirasa nyaman dan baik pula cekatan pasti pelanggan akan merasa nyaman dan akan menjadi pertimbangan baik dalam memilih untuk kembali berkunjung ke kafe ini. Layanan yang cepat dan ramah membuat pengaruh besar untuk pelanggan, sebab mereka mempunyai rasa diperhatikan dalam menjadi konsumen di kafe tersebut.

Berdasarkan fenomena dan perbedaan hasil dari riset terdahulu dalam pemaparan permasalahan yang sudah diuraikan, untuk itu, penulis tertantang buat membahas riset menggunakan judul **“Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Lokasi Terhadap Kepuasan Konsumen (Studi Kasus Konsumen Kafe Rolet di Desa Kelet Kecamatan Keling Kabupaten Jepara)”**.

B. Rumusan Masalah

Menurut dari permasalahan diatas, maka rumusan masalah untuk riset ini adalah sebagai berikut:

1. Apakah kualitas pelayanan berdampak pada kepuasan konsumen di Kafe Rolet Desa Kelet Kecamatan Keling kabupaten Jepara?
2. Apakah lokasi berdampak pada kepuasan konsumen di Kafe Rolet Desa Kelet Kecamatan Keling kabupaten Jepara?
3. Apakah kualitas pelayanan dan lokasi berpengaruh secara bersamaan kepuasan konsumen di Kafe Rolet Desa Kelet Kecamatan Keling kabupaten Jepara?

C. Tujuan Penelitian

Merurut permasalahan yang telah terurai diatas, maka tujuan bisa untuk disimpulkan dari riset ini diantaranya yaitu:

1. Guna menguji secara empiris dampaknya kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen pada Kafe Rolet di Desa Kelet Kecamatan Keling kabupaten Jepara.
2. Guna menguji secara empiris dampaknya lokasi terhadap kepuasan konsumen pada Kafe Rolet di Desa Kelet Kecamatan Keling kabupaten Jepara.

3. Guna menguji secara empiris dampaknya secara bersamaan kualitas pelayanan dan lokasi terhadap kepuasan konsumen pada Kafe Rolet di Desa Kelet Kecamatan Keling kabupaten Jepara.

D. Manfaat Penelitian

Riset ini nantinya bisa menaruh manfaat baik secara teoritis ataupun praktis, di antaranya berikut ini:

1. Kegunaan Teoritis
 - a. Menambah khasanah keilmuan, khususnya ilmu ekonomi yang ada kaitannya dengan ilmu manajemen pemasaran terkait dampaknya kualitas pelayanan, fasilitas dan lokasi terhadap kepuasan konsumen pada Kafe Rolet Desa Kelet Kecamatan Keling kabupaten Jepara.
 - b. Sebagai bahan dasar buat riset selanjutnya tentang rasa kepuasan pelanggan yang disebabkan oleh kualitas pelayanan dan lokasi.
 - c. Guna menjadi pendukung terkait permasalahan yang diungkap pada riset tersebut.
2. kegunaan Praktis
 - a. Untuk Kafe Rolet Jepara

Riset ini diharapkan bisa dipakai untuk estimasi pada penataan manajemen pemasaran dalam Kafe tersebut serta menjadi masukan guna meninjau aspek yang mempengaruhi dampak pada kepuasan konsumen pada Kafe Rolet terutama yang ada kiatannya dengan kualitas pelayanan dan lokasi.

- b. Untuk Peneliti

Riset ini nantinya bisa bermanfaat untuk seluruh pembaca dan yang melakukan riset selanjutnya. Selain itu, riset ini bisa dipakai pada keilmuan untuk membahas persoalan secara detail spesifiknya adalah untuk keilmuan yaitu Manajemen Bisnis Syariah.

E. Sistematika Penulisan

Penataan penyusunan riset proposal skripsi ini, maka penulis akan memberikan gambaran tentang penataan penyusunan proposal skripsi yaitu berikut ini:

1. BAB I : PENDAHULUAN

Bagian ini mencakup mengenai dasar permasalahan, perumusan permasalahan, target dari riset, kegunaan dari riset, dan tatanan dari penyusunan.

2. BAB II : LANDASAN TEORI

Bagian ini mencakup mengenai Kualitas Pelayanan, Fasilitas, Lokasi, dan Kepuasan Konsumen, deskripsi-deskripsi riset terdahulu, kerangka berpikir, serta dugaan sementara dari riset ini.

3. BAB III: METODE PENELITIAN

Bagian ini mencakup mengenai metode dari riset, *setting* penelitian, populasi dan sampel, identifikasi variabel, variabel operasional, sumber data, cara mengumpulkan data serta cara pengolahan data.

4. BAB IV: HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Pada bagian ini mencakup mengenai deskripsi obyek dari riset ini, gambaran output dari riset ini serta analisis data & pembahasan.

5. BAB V: PENUTUP

Pada bab ini mencakup mengenai, simpulan, saran & istilah penutup.

