

# **BAB 1**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

Di zaman modern seperti sekarang ini, dunia bisnis tumbuh dan berkembang sangat cepat. Demikian halnya dengan pemasaran juga tumbuh dan berkembang seiring dengan berkembangnya zaman. Perusahaan membuat produk untuk memenuhi kebutuhan konsumen, pemasaran bertugas untuk memperkenalkan produk kepada konsumen agar konsumen bisa memenuhi kebutuhan pada waktu dan tempat yang sesuai.

Penerapan ilmu pemasaran sendiri sangat penting demi kelangsungan suatu usaha. Menurut Stanton dalam Tambajong (2013:1293), menyatakan bahwa pemasaran adalah suatu sistem dari kegiatan bisnis yang dirancang untuk merencanakan, menentukan harga, mempromosikan dan mendistribusikan produk yang dapat memuaskan keinginan dalam mencapai tujuan perusahaan.

Para pembisnis dituntut harus mempunyai kemampuan mengolah strategi sebaik mungkin untuk mendapatkan keuntungan lebih. Berbagai analisis diterapkan untuk mengetahui bisnis layak dijalankan atau tidak. Pelaku bisnis harus selalu mengetahui perubahan yang terjadi dalam pasar bisnis dan mampu mengeluarkan gagasan atau ide kreatif supaya produk yang di berikan kepada konsumen mendapat perhatian, sehingga apa yang dibutuhkan dan apa yang diinginkan oleh konsumen dapat terpenuhi dengan baik sesuai dengan yang diinginkan.

Salah satu bisnis yang menjanjikan adalah bisnis kuliner yang mana selalu menjadi kebutuhan pokok semua masyarakat. Dalam usaha memahami kebutuhan dan keinginan konsumen, perusahaan harus merencanakan strategi pemasaran yang berorientasi pada konsumen dalam membuat suatu keputusan bisnis guna menjaga kepuasan konsumen dalam membeli produk yang mereka tawarkan. Di setiap perusahaan yang bergerak dibidang perdagangan dan penjualan produk, kepuasan konsumen merupakan sesuatu yang sangat penting. Karena tidak ada perusahaan dagang atau penjualan yang tidak menjaga kepuasan konsumennya. Kepuasan konsumen sangat berperan penting untuk mencapai tujuan dari usaha dagang. Kepuasan konsumen ini yang mendorong para konsumen untuk membeli ulang produk yang dijualkan pengusaha dan menyarankan kepada orang disekitarnya, dimana yang artinya kepuasan konsumen ini membantu menuju tujuan semua penjual. Semua usaha penjualan pasti mempunyai tujuan untuk menghasilkan omset penjualan besar dan menguntungkan, akan tetapi jika tidak didukung kepuasan konsumen yang baik maka omset penjualan yang optimal belum tentu bisa diraih.

Kotler dan Keller yang dialih bahasakan Bob Sabran (2016:128) menyatakan bahwa kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan antara persepsi atau pesan terhadap kinerja atau hasil suatu produk atau jasa dan harapan-harapannya. Banyak cara yang dilakukan oleh suatu perusahaan untuk memenuhi kepuasan pelanggannya, salah satunya dengan menetapkan harga dan memilih lokasi usaha.

Harga merupakan faktor yang mempengaruhi kepuasan pelanggan dan merupakan faktor yang sangat penting dalam penjualan produk atau jasa. Menurut Lupiyoadi (2013:136) harga memainkan peranan penting dalam bauran pemasaran karena penentuan harga terkait langsung nantinya dengan pendapatan yang diterima perusahaan. Bagi perusahaan dalam menetapkan harga harus sesuai dengan perekonomian konsumen agar para konsumen bisa membeli barang tersebut. Dan bagi konsumen harga adalah suatu pertimbangan untuk mengambil keputusan dalam membeli suatu barang dan juga merupakan persepsi mengenai produk tersebut (Riyanti, 2015).

Selain faktor harga, lokasi juga termasuk faktor yang menentukan kesuksesan suatu bisnis. Menurut Paul (2011:125) berpendapat bahwa lokasi yang baik menjamin tersedianya akses yang cepat dapat menarik sejumlah besar konsumen dan cukup kuat untuk mengubah pola berbelanja dan pembelian konsumen (Fadilah, 2018). Lokasi menunjukkan kegiatan yang dilakukan produsen untuk menjadikan produk yang dihasilkan dapat diperoleh dan tersedia bagi konsumen pada tempat dimana pun konsumen berada. karena hal tersebut juga merupakan faktor untuk bisa mengkaji tentang kepuasan konsumen (Riyanti, 2015).

Oleh karena itu suatu bidang usaha yang dikelola harus menetapkan strategi harga dan lokasi yang baik, dimana dalam penetapan strategi tersebut pemilik usaha dapat menentukan harga yang sesuai dengan kualitas dan menetapkan lokasi yang strategis juga mudah dijangkau akan mempermudah pemilik usaha tersebut untuk memperoleh omset yang lebih baik.

Kedai Rindang Jati merupakan salah satu rumah makan dan tempat ngopi yang berada di kota Gresik. Saat pertamakali buka Kedai Rindang Jati memiliki nama “kedai bundar” karena berlokasi di Jl. DR. Wahidin Sudiro Husodo No.746, Dahanrejo, Kec. Kebomas, Kabupaten Gresik, Jawa Timur 61161 dekat dengan Terminal Bunder dan Rumah Sakit Bunder (Rumah Sakit Ibnu Sina Gresik).

Kemudian berganti nama menjadi kedai rindang jati karena dulu ada pohon jati yang rindang dan teduh dibelakang kedai tersebut. Kedai Rindang Jati memiliki berbagai macam pilihan menu, menu yang ditawarkan sebagai berikut:

**Tabel 1. 1**  
**Menu di Kedai Rindang Jati**

<b>Nama Makanan dan Minuman</b>	<b>Harga</b>
Nasi geprek	Rp 13.000
Nasi campur ati	Rp 16.000
Nasi campur ayam	Rp 16.000
Nasi campur ayam geprek	Rp 18.000
Nasi Pecel telur	Rp 14.000
Nasi Pecel ati	Rp 13.000
Nasi Pecel ori	Rp 8.000
Nasi Soto	Rp 13.000
Es teh	Rp 5.000
Good day freeze	Rp 5.000
Cao susu	Rp 6.000
Cao biasa	Rp 5.000
Capucino	Rp 5.000
Es jeruk	Rp 5.000
Kopi hitam	Rp 4.000
Kopi susu	Rp 5.000

Sumber: Hasil wawancara

Berdasarkan hasil wawancara dengan Pak Jamari selaku pemilik Kedai Rindang Jati dalam menentukan harga sudah disesuaikan dengan harga pasar dan perhitungan mandiri yang dirasa sudah menjadi jalan tengah antara keuntungan dan kualitas yang mereka tawarkan. Namun di Kedai Rindang Jati sering kali menemui konsumen yang tidak jadi membeli. Hal ini dikarenakan menurut konsumen yang ingin membeli makanan maupun minuman dengan budget yang minimal menganggap bahwa harga di kedai ini cenderung mahal dan tidak sesuai dengan yang mereka harapkan. Mereka juga terkadang membanding- bandingkan dengan kedai lain yang justru terlihat dari kualitas barang pun tidak sama. Harga barang yang dijual di toko ini sesuai dengan kualitas barang tersebut.

Selain itu harga tersebut diberikan karena lokasinya yang dekat dengan terminal dan SBPU Bunder yang menjadi tempat parkir supir truk maupun supir bis untuk beristirahat. Akan tetapi di Kedai Rindang Jati saat ini minim lokasi parkir yang teduh dan aman karena lokasinya yang tepat dipinggir jalan raya utama yang sering di lalu Lalang kendaraan besar dan ramai.

Permasalahan lain di Kedai Rindang Jati yaitu terkadang konsumen merasa pelayanan yang diberikan oleh Kedai Rindang Jati dinilai belum cukup ramah dan kurang cepat karena banyaknya konsumen yang membeli di Kedai Rindang Jati, yang membuat para konsumen harus menunggu lebih lama untuk menerima pesanan yang mereka pesan.

Hasil analisis dalam penelitian yang dilakukan oleh Nawangsih (2017) yang berjudul “Pengaruh Store Atmosphere, Kualitas Layanan, Dan Lokasi Terhadap Kepuasan Pelanggan Makmu Surabaya” menunjukkan bahwa kualitas layanan mampu memberikan kepuasan terhadap pelanggan hal ini terbukti dari beberapa dimensi yang pertama yang berkaitan dengan empati atau kepedulian yang diberikan oleh seluruh karyawan kepada pelanggan Makmu Surabaya

Berdasarkan penjelasan yang telah diuraikan di atas, penulis tertarik untuk melakukan penelitian lebih dalam dengan judul **“PENGARUH HARGA, LOKASI, DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN DI KEDAI RINDANG JATI”**. Penulis ingin mengetahui tentang bagaimana pengaruh harga, lokasi, dan kualitas pelayanan pada saat ini terhadap kepuasan konsumen, harga, terhadap kepuasan konsumen dengan banyaknya persaingan harga kedai di sekitarnya, lokasi saat ini terhadap kepuasan konsumen yang sering dirasa kurang aman dan nyaman pada lokasi parkirnya, kualitas pelayanan pada saat ini terhadap kepuasan konsumen yang dirasa lambat dan kurang ramah pada konsumen.

## **1.2 Rumusan Masalah**

Dari penjelasan pada latar belakang di atas penulis merumuskan masalah seperti berikut :

1. Apakah harga berpengaruh secara parsial terhadap kepuasan konsumen di Kedai Rindang Jati?

2. Apakah lokasi berpengaruh secara parsial terhadap kepuasan konsumen di Kedai Rindang Jati?
3. Apakah kualitas pelayanan berpengaruh secara parsial terhadap kepuasan konsumen di Kedai Rindang Jati?
4. Apakah harga, lokasi, dan kualitas pelayanan berpengaruh secara simultan terhadap kepuasan konsumen di Kedai Rindang Jati?

### **1.3 Batasan Masalah**

Untuk mempermudah pembahasan pada penelitian ini, maka perlu dibatasi ruang lingkupnya sehingga didapatkan penyelesaian yang lebih fokus, sehingga penelitian ini dapat lebih efektif dan efisien. Adapun batasan masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Pembahasan akan meliputi harga, lokasi, dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen di Kedai Rindang Jati.
2. Penelitian dilakukan di Kedai Rindang Jati.
3. Penetapan responden yang akan digunakan adalah konsumen di Kedai Rindang Jati.

### **1.4 Tujuan Penelitian**

Dari penjelasan di latar belakang di atas penulis merumuskan tujuan penelitian seperti berikut :

1. Untuk mengetahui harga berpengaruh secara parsial terhadap kepuasan konsumen di Kedai Rindang Jati.
2. Untuk mengetahui lokasi berpengaruh secara parsial terhadap kepuasan konsumen di Kedai Rindang Jati.

3. Untuk mengetahui kualitas pelayanan berpengaruh secara parsial terhadap kepuasan konsumen di Kedai Rindang Jati.
4. Untuk mengetahui harga, lokasi, dan kualitas pelayanan berpengaruh secara simultan terhadap kepuasan konsumen di Kedai Rindang Jati.

## **1.5 Manfaat Penelitian**

### **1.3.1 Teoritis**

Penelitian ini diharapkan dapat menambah wawasan dan pengetahuan mengenai faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan konsumen, serta juga diharapkan sebagai sarana pengembangan ilmu pengetahuan yang secara teoritis dipelajari di bangku perkuliahan.

### **1.3.2 Praktis**

1. Bagi penulis

Penelitian ini diharapkan dapat menjadi sarana yang bermanfaat dalam mengimplementasikan pengetahuan penulis tentang harga, lokasi, dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen di Kedai Rindang Jati.

2. Bagi universitas

Penelitian ini diharapkan dapat menjadi sarana yang bermanfaat dalam mengimplementasikan pengetahuan tentang harga, lokasi, dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen dalam proses pembelajaran.



### 3. Bagi peneliti selanjutnya

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi dalam pengembangan teori mengenai faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan konsumen, harga, lokasi, dan kualitas pelayanan bagi yang ingin melanjutkan penelitian ini.