

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

Bisnis di Indonesia saat ini mengalami pertumbuhan atau perkembangan yang sangat pesat. Keadaan ini membuat persaingan antar pebisnis semakin ketat. Hal ini berdampak pada setiap pelaku bisnis dituntut untuk dapat mengidentifikasi adanya celah atau peluang bisnis yang ada serta menciptakan sebuah strategi untuk diterapkan. Banyak sekali bisnis yang menjamur di Indonesia, salah satunya bisnis dalam bidang kuliner. Bisnis ini menjadi bisnis yang paling populer di tengah kalangan wirausahawan muda karena minimnya modal usaha yang dibutuhkan dalam memulai bisnis (Etty et al, 2024).

Angkringan merupakan warung kecil yang biasanya berada di pinggir jalan atau di sudut-sudut perkampungan. Usaha ini telah menjadi bagian tak terpisahkan dari kehidupan masyarakat Indonesia, terutama di Jawa. Angkringan menyediakan berbagai macam makanan dan minuman dengan harga yang terjangkau, sehingga menjadi pilihan utama bagi banyak kalangan, terutama mereka yang memiliki keterbatasan ekonomi. Setiap pemilik usaha harus mempertimbangkan mengenai seberapa besar minat konsumen untuk datang ke lokasi tempat usahanya agar keuntungan yang diperoleh selalu meningkat. (Arrahma et al, 2022) mengatakan bahwa minat beli merupakan sesuatu yang timbul setelah menerima rangsangan dari produk yang dilihatnya, kemudian muncul keinginan untuk membeli dan

memilikinya. Minat beli merupakan suatu yang memiliki hubungan dengan keinginan konsumen untuk membeli suatu produk yang dibutuhkan konsumen. Angkringan roromendut sedikit berbeda dengan angkringan lainnya, yaitu dengan ciri khas dari harga yang lebih murah dan rasa yang berkualitas sehingga membuat pengunjung datang kembali serta adanya live music yang membuat suasana lebih santai sehingga pengunjung dapat duduk santai menikmati hidangan makanan dan minuman juga mendengarkan live music.

Harga juga termasuk salah satu yang mempengaruhi minat beli ulang terhadap angkringan. Angkringan sangat diminati karena angkringan memiliki harga yang murah dan terjangkau. Dari kacamata konsumen harga merupakan sesuatu yang harus diperhatikan untuk memperoleh produk yang diinginkan. Menurut (Tjiptono dalam Herlina et al, 2021) harga merupakan istilah sederhana yang memiliki makna sebagai besaran uang (satuan moneter atau non- moneter) yang memiliki manfaat tertentu yang digunakan untuk memperoleh suatu jasa. Parameter harga dalam penelitian ini, yaitu keterjangkauan harga, keselarasan dengan fasilitas dan kualitas layanan, kemampuan bersaing harga dan kesesuaian harga dengan manfaat yang di dapat.

Selain harga, konsumen juga akan mempertimbangkan faktor lain seperti fasilitas dan kualitas layanan. Karena angkringan satu dengan yang lainnya menetapkan harga produk yang sama sehingga konsumen bebas

menentukan minat belinya ke angkringan di mana saja. Tetapi konsumen akan memilih tempat yang memberikan kenyamanan bagi para konsumen agar merasa puas. Dengan memberikan fasilitas berupa bangunan yang tertata dengan baik dan rapi, tempat parkir kendaraan luas serta sarana pendukungnya seperti Wi-Fi, toilet, tempat beribadah dan semuanya yang tersedia untuk kenyamanan konsumen. Fasilitas adalah segala sesuatu yang dapat memudahkan dan memperlancar pelaksanaan usaha, tindakan sosial, sampai pada kegiatan yang dilakukan. Fasilitas sendiri diadakan karena dibutuhkan bagi kehidupan masyarakat atau organisasi tertentu. Fasilitas sendiri berguna untuk memberikan kemudahan kepada pelanggan dalam hal pemakaian fasilitas tersebut (Tjiptono, dalam Herlina et al, 2021).

Kualitas pelayanan menjadi suatu keharusan yang harus dilakukan perusahaan supaya mampu bertahan dan tetap mendapat kepercayaan pelanggan. Pola konsumsi dan gaya hidup pelanggan menuntut perusahaan mampu memberikan pelayanan yang berkualitas. Keberhasilan perusahaan dalam memberikan pelayanan yang berkualitas dapat ditentukan dengan pendekatan *service quality* (kualitas layanan). Di samping harga, bentuk maupun kualitas layanan jika konsumen merasa puas atas pelayanan yang diberikan oleh perusahaan, maka konsumen akan menjadi loyal terhadap perusahaan dan akan membeli produk secara berulang-ulang (Linda; 2022). Sedangkan menurut (Ernawati et al, 2020) kualitas pelayanan merupakan suatu strategi untuk menarik lebih banyak konsumen baru, mempertahankan

konsumen yang ada, menghindari berpindahnya konsumen dan menciptakan keunggulan khusus. Setiap pelaku usaha yang mengutamakan kualitas pelayanan yang baik akan berdampak pada kepuasan pelanggan.

Peneliti mengambil objek penelitian pada Angkringan Roromendut di Kabupaten Gresik yang bertempat di Jl. Raya Morowudi Kec.Menganti, Kab.Gresik. Dari hasil pra riset yang dilakukan di angkringan roromendut peneliti melakukan penelitian lebih dalam terkait harga, fasilitas dan kualitas layanan terhadap minat beli ulang konsumen yang diberikan oleh angkringan roromendut. Alasan peneliti memilih angkringan roromendut sebagai penelitian karena angkringan tersebut terbuka kepada mahasiswa yang ingin melakukan sebuah penelitian karena hasil dari penelitian tersebut juga akan bermanfaat bagi angkringan roromendut.

Hasil observasi di Angkringan Roromendut diketahui bahwa terdapat **Harga yang murah** di angkringan ini menjadi fenomena tersendiri, mengingat daya beli yang rendah dari sebagian besar pengunjung yang datang, khususnya mahasiswa dan pekerja muda. **harga makanana dan minuman di angkringan roromendut murah sehingga terjangkau bagi semua kalangan, baik dari kalangan pelajar sampai pekerja.** Dengan harga yang sangat murah, pengunjung bisa menikmati berbagai menu khas angkringan seperti **nasi kucing, gorengan, sate**, dan minuman seperti **kopi tubruk** atau **teh manis**. Hal ini menjadikan angkringan ini sebagai pilihan yang ideal untuk berkumpul, terutama bagi mereka yang ingin menikmati

suasana santai tanpa harus mengeluarkan banyak uang.

Beberapa pelanggan membandingkan harga di Angkringan Roromendut dengan warung makan lain di sekitar. Meskipun ada beberapa warung yang menawarkan harga sedikit lebih murah, pelanggan tetap memilih Angkringan Roromendut karena mereka merasa bahwa harga yang mereka bayarkan sebanding dengan kualitas makanan dan pelayanan yang ramah. Kombinasi antara harga yang bersaing dan layanan yang baik menciptakan loyalitas pelanggan yang kuat. Sehingga para konsumen memiliki minat untuk membeli ulang di Angkringan Roromendut.

Dari segi daya saing, di Angkringan Roromendut mampu bertahan dan berkembang di tengah persaingan Angkringan lainnya. Selain itu, harga yang ditetapkan oleh Angkringan Roromendut juga sesuai dengan manfaat yang diberikan. Pelanggan tidak hanya mendapatkan makanan yang lezat dengan harga terjangkau, tetapi juga suasana yang nyaman dan pengalaman bersantap yang menyenangkan.

Terlihat bahwa strategi harga yang diterapkan oleh Angkringan Roromendut tidak hanya menarik pelanggan, tetapi juga mencerminkan keseimbangan antara keterjangkauan, kualitas, daya saing, dan manfaat yang diberikan. Keputusan pelanggan untuk memilih tempat makan tidak hanya berdasarkan harga semata, tetapi juga berdasarkan pengalaman dan kepuasan yang mereka dapatkan. Hal ini menunjukkan bahwa dalam industri kuliner, keseimbangan antara harga dan manfaat merupakan faktor kunci dalam

membangun keberlanjutan bisnis dan kepuasan pelanggan.

Di samping harga, Fasilitas di Angkringan Roromendut merupakan salah satu tempat makan yang mengusung konsep tradisional dengan sentuhan modern. Keunikan angkringan ini terletak pada tata ruang dan fasilitasnya yang dirancang untuk memberikan pengalaman yang nyaman bagi pengunjung. Jika dilihat dari beberapa indikator, terdapat berbagai fenomena menarik terkait fasilitas yang ada.

Perencanaan spasial di Angkringan Roromendut terlihat dari bagaimana ruang dikelola agar dapat menampung banyak pengunjung tanpa mengurangi kenyamanan. Tata letak meja disusun sedemikian rupa agar tetap memberikan ruang gerak yang cukup bagi pengunjung. Zonasi ruang juga diperhatikan dengan baik, seperti adanya pemisahan antara area makan dan tempat parkir agar lalu lintas kendaraan tidak mengganggu kenyamanan pengunjung.

Angkringan lesehan memiliki konsep tata ruang yang dirancang untuk menciptakan suasana santai dan nyaman bagi pengunjung. Ruang makan didominasi oleh area duduk lesehan yang menggunakan tikar atau karpet sebagai alas, memberikan kesan tradisional khas angkringan Jawa. Meja-meja pendek ditempatkan secara strategis untuk mengoptimalkan kapasitas tanpa mengurangi kenyamanan pergerakan pengunjung. Zonasi ruang dibagi antara area makan utama, tempat pemesanan, dan jalur pergerakan staf untuk memastikan aliran yang efisien. Ventilasi alami diperhitungkan dengan baik

melalui penggunaan ruang terbuka dan atap semi-transparan, sehingga sirkulasi udara tetap lancar dan suasana tetap sejuk. Dari segi pencahayaan, angkringan ini memanfaatkan lampu-lampu gantung dengan cahaya temaram untuk menciptakan atmosfer hangat dan nyaman, terutama di malam hari. Pemilihan warna dan elemen dekoratif, seperti mural bernuansa tradisional dan ornamen kayu, semakin memperkuat identitas khas angkringan lesehan yang akrab dan bersahaja.

Dalam hal warna dan instruksi grafis, Angkringan Roromendut menggunakan pendekatan yang cukup menarik. Plang nama dan papan menu menggunakan tulisan khas aksara Jawa dan desain klasik, memperkuat identitas budaya lokal. Petunjuk arah, seperti lokasi toilet dan kasir, dibuat dengan gaya grafis sederhana namun mudah dipahami, menghindari kebingungan pengunjung. Membuat pengunjung merasa lebih terhubung dengan suasana khas angkringan.

Jadi Fenomena yang terjadi di fasilitas di Angkringan Roromendut menunjukkan bagaimana perpaduan antara konsep tradisional dan modern dapat menciptakan suasana yang nyaman dan fungsional. Dengan perencanaan spasial yang baik, ruang yang terorganisir, perlengkapan yang sesuai, tata cahaya yang mendukung atmosfer, serta warna dan instruksi grafis yang komunikatif, angkringan ini mampu memberikan pengalaman makan yang tidak hanya lezat tetapi juga estetis dan nyaman bagi pengunjungnya.

Kualitas pelayanan adalah aspek lain yang tidak kalah penting. Angkringan Roromendut tidak hanya dikenal karena konsep tradisionalnya yang unik, tetapi juga karena kualitas pelayanannya. Faktor pelayanan menjadi kunci utama dalam menciptakan pengalaman yang menyenangkan bagi pelanggan. Berdasarkan beberapa indikator utama, seperti pelayanan yang akurat, Keakuratan pelayanan terlihat dari ketepatan dalam mencatat pesanan pelanggan. Di Angkringan Roromendut, sistem pemesanan sudah cukup tertata dengan baik, meskipun masih menggunakan metode pencatatan manual oleh karyawan.

Kecepatan pelayanan menjadi salah satu daya tarik utama angkringan ini. Waktu tunggu untuk pesanan masih dalam batas wajar, meskipun pada jam sibuk terkadang terjadi sedikit keterlambatan. Selain itu Karyawan menunjukkan sikap yang ramah dan sopan dalam melayani pelanggan, dengan menyambut kedatangan mereka dan mengucapkan terima kasih setelah transaksi selesai.

Karyawan di Angkringan Roromendut memberikan perhatian individu terhadap setiap pelanggan, seperti menanyakan preferensi makanan, memberikan rekomendasi menu, dan memastikan bahwa pesanan sudah sesuai. Interaksi yang hangat dan personal dengan pelanggan membuat banyak pengunjung merasa dihargai dan nyaman untuk kembali berkunjung.

Kualitas bahan yang digunakan juga mencerminkan standar kebersihan yang cukup baik. Sarana dan Prasarana Tersedia fasilitas seperti

toilet yang bersih, tempat cuci tangan, serta area parkir yang memadai. Selain itu, penerangan yang baik pada malam hari meningkatkan kenyamanan dan keamanan pengunjung.

Jadi Secara keseluruhan, kualitas pelayanan di Angkringan Roromendut cukup baik dengan keakuratan dalam pencatatan pesanan, pelayanan yang cepat dan sopan, perhatian individu terhadap pelanggan, serta fasilitas fisik yang mendukung kenyamanan. Meskipun masih ada beberapa tantangan seperti lonjakan pelanggan di jam sibuk yang dapat menyebabkan sedikit keterlambatan, secara umum angkringan ini mampu memberikan pengalaman makan yang menyenangkan dengan standar pelayanan yang memuaskan.

Berdasarkan uraian latar belakang di atas, maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul “ **Pengaruh Harga, Fasilitas, dan Kualitas Pelayanan pada Minat Beli Ulang Konsumen Angkringan Roromendut di Kabupaten Gresik**”.

## **1.2 Rumusan Masalah**

Dari uraian latar belakang, maka rumusan masalah pada penelitian ini adalah:

- 1) Apakah harga berpengaruh secara parsial terhadap Minat Beli ulang konsumen angkringan roromendut di Kabupaten Gresik?
- 2) Apakah fasilitas berpengaruh secara parsial terhadap Minat Beli ulang konsumen angkringan roromendut di Kabupaten Gresik?

- 3) Apakah kualitas pelayanan berpengaruh secara parsial terhadap Minat Beli ulang konsumen angkringan roromendut di Kabupaten Gresik?
- 4) Apakah harga, fasilitas, dan kualitas pelayanan berpengaruh secara simultan terhadap Minat Beli ulang konsumen angkringan roromendut di Kabupaten Gresik?

### **1.3 Batasan Masalah**

Batasan masalah pada penelitian tentang “Pengaruh Harga, Fasilitas, dan Kualitas Layanan terhadap Minat Beli ulang Konsumen Angkringan Roromendut di Kabupaten Gresik” untuk memperjelas ruang lingkup penelitian agar hasil yang diperoleh akan lebih relevan. Penelitian ini hanya melibatkan konsumen yang membeli kembali produk di angkringan roromendut.

### **1.4 Tujuan Penelitian**

Berdasarkan rumusan masalah di atas maka tujuan penelitian ini adalah:

- 1) Untuk mengetahui apakah harga berpengaruh secara parsial terhadap Minat Beli ulang konsumen angkringan roromendut di Kabupaten Gresik;
- 2) Untuk mengetahui apakah fasilitas berpengaruh secara parsial terhadap Minat Beli Ulang konsumen angkringan roromendut di Kabupaten Gresik;
- 3) Untuk mengetahui apakah kualitas layanan berpengaruh secara parsial terhadap Minat Beli Ulang konsumen angkringan roromendut di Kabupaten Gresik;
- 4) Untuk mengetahui apakah harga, fasilitas, dan kualitas layanan berpengaruh secara simultan terhadap Minat Beli Ulang konsumen roromendut di Kabupaten Gresik;

## **1.5 Manfaat Penelitian**

### **1.5.1 Manfaat Teoritis**

#### Bagi Penulis

Menambah wawasan dan pengetahuan bagi penulis untuk mengetahui lebih dalam mengenai pengaruh harga, fasilitas dan kualitas layanan terhadap minat beli Ulang konsumen angkringan roromendut sehingga dapat dijadikan sebagai bahan penelitian lanjutan. Bisa mengimplementasikan apa yang telah dipelajari selama perkuliahan ke dalam dunia nyata ataupun kerja.

#### Bagi Akademisi

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menyajikan informasi mengenai pengaruh antara harga, fasilitas dan kualitas layanan terhadap Minat Beli Ulang konsumen angkringan roromendut.

#### Bagi Peneliti lain

Penelitian ini dapat memberi manfaat dan juga sebagai bahan referensi atau sumber informasi bagi peneliti selanjutnya dengan pokok permasalahan yang sama.

### **1.5.2 Manfaat Praktis**

Bagi pemilik usaha hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat dan sebagai bahan pertimbangan usaha dalam mengambil keputusan-keputusan yang berkaitan dengan harga, fasilitas dan kualitas layanan pengaruhnya terhadap minat beli ulang konsumen.

