

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang Masalah**

Perkembangan bisnis café di Indonesia pada saat ini telah berkembang sangat pesat dan mengalami perubahan. Dimana salah satu contoh perubahan tersebut yaitu dalam hal gaya hidup (*life style*), hal ini tak lepas dari pengaruh globalisasi yang kini terjadi. Jumlah bisnis cafe yang bersaing menjadi sangat banyak sehingga konsumen memiliki ragam pilihan dan alternatif yang dapat memenuhi keinginannya. Dengan adanya persaingan yang terjadi, hal tersebut menuntut para pelaku bisnis mengeluarkan segala kemampuan yang mereka miliki dalam bersaing. Dunia bisnis yang tumbuh dengan pesat menjadi tantangan maupun ancaman bagi para pelaku bisnis agar dapat memenangkan persaingan dan mempertahankan kelangsungan hidup perusahaannya.

Strategi pemasaran yang berorientasi pada konsumen membuat pelaku bisnis harus memahami dan memenuhi kebutuhan konsumen untuk mencapai kepuasan konsumen. Kepuasan konsumen adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja atau hasil yang ia rasakan dibandingkan dengan harapannya. Bila kinerja melebihi harapan mereka akan merasa puas dan sebaliknya bila kinerja tidak sesuai dengan harapan maka akan kecewa menurut Kotler dan Keller (2012:46). Untuk memberikan kepuasan kepada konsumen, pelaku bisnis harus mempelajari terlebih dahulu keinginan dan kebutuhan baik untuk saat ini maupun masa yang akan datang.

Bisnis café pada umumnya merupakan suatu usaha dibidang makanan dan minuman yang dikelola secara praktis dengan menawarkan tingkat pelayanan bagi para konsumen secara menyeluruh dan ramah. Café sering dikaitkan dengan gaya hidup masyarakat yang membutuhkan tempat yang nyaman untuk bersosialisasi maupun *hangout*. Café bukan sekedar tempat untuk nongkrong saja, melainkan tempat untuk melepas kepenatan disela-sela aktivitas kesibukan kerja maupun kegiatan sehari-hari sebagian konsumen. Café juga dapat dijadikan tempat untuk mengerjakan tugas, bersantai bersama keluarga, bercanda gurau bersama sahabat dan menemukan teman-teman baru.

Kualitas pelayanan memiliki hubungan yang sangat erat dengan kepuasan konsumen. Kualitas pelayanan memberikan dorongan kepada kepuasan konsumen untuk menjalin ikatan hubungan dalam jangka panjang. Apabila kualitas pelayanan yang diterima konsumen lebih baik atau sama dengan yang diharapkan akan puas dan cenderung akan mencobanya kembali, begitu pula sebaliknya (Alma:2007).

Kualitas pelayanan yang baik akan berdampak positif pada kelangsungan bisnis. Pelayanan yang baik akan meningkatkan kepuasan, menimbulkan rasa nyaman serta keinginan untuk melakukan pembelian maupun kunjungan ulang. Agar dapat bersaing dan berkembang pelaku bisnis dituntut untuk mampu memberikan pelayanan yang memuaskan dan berkualitas baik, hal tersebut menjadikan pelanggan merasa puas dan bersedia menjadi pelanggan tetap.

Fasilitas merupakan salah satu faktor penting untuk membuat konsumen puas. “Fasilitas merupakan penampilan, kemampuan sarana dan prasarana, serta keadaan lingkungan sekitarnya dalam menunjukkan eksistensinya kepada eksternal yang meliputi fasilitas fisik perlengkapan, dan peralatan yang digunakan” (Rambat Lupiyoadi, 2008: 48).

Dapur kopi by lyly memberikan fasilitas tempat nongkrong sebutan lain bagi anak muda jaman sekarang “*kongkow*” dengan berbagai macam fasilitas mulai dari spot foto yang instagramable, free wifi, live music, akses listrik yang memadai, tata pencahayaan yang menarik, tempat meeting serta berbagai pilihan menu kue lezat dan kekinian yang berada di bawah outlet dapur kopi. Dengan adanya fasilitas yang memadai hal tersebut bisa memikat hati para pelanggan khususnya para pelajar, mahasiswa, pekerja kantoran dan masyarakat luas yang berada di sekitar café dapur kopi by lyly maupun di sekitar kabupaten lamongan.

Dikota lamongan sekarang ini banyak bermunculan tempat nongkrong café bernuansa modern maupun klasik seperti : boss buncit, kedai nikmat, dan kedai bu binti. Seiring dengan berjalannya waktu persaingan akan usaha bisnis café menjadi ancaman tersendiri bagi dapur kopi by lyly lamongan. Tempat-tempat yang dimaksud kebanyakan digunakan sebagai tempat berkumpulnya anak muda jaman sekarang, sehingga nuansa yang dijalin harus sesuai dengan karakteristik dan selera anak muda jaman sekarang. Menurut pengamatan penulis fasilitas yang menarik seperti spot foto menjadi alasan tersendiri bagi pelanggan untuk melakukan kunjungan ulang pada café tersebut. Spot foto menarik yang instagramable dan design interior yang unik menjadi daya tarik tersendiri bagi anak remaja jaman sekarang. Kebanyakan dari anak muda jaman sekarang menyukai café dengan konsep spot foto yang unik dan menarik, hal tersebut tidak luput karena adanya teknologi dan media social guna mengabadikan moment mereka pada saat kongkow bersama keluarga maupun sahabat.

Selain faktor layanan dan fasilitas faktor lain yang menentukan kepuasan adalah lokasi. Jika lokasi yang dipilih adalah lokasi yang strategis maka dampak pemilihan lokasi tersebut sangat menguntungkan bagi siklus hidup perusahaan. Jika perusahaan berhasil memperoleh dan mempertahankan lokasi yang strategis, maka itu dapat menjadi rintangan yang efektif bagi para pesaing untuk mendapatkan akses

kepasar (Tjiptono:2005). Lokasi termasuk faktor yang menentukan keberhasilan suatu usaha. Akses lokasi yang mudah dijangkau dan lokasi yang strategis akan menjadi suatu pertimbangan bagi konsumen. Sebagian besar konsumen lebih memilih lokasi yang dekat dari kantor atau rumah mereka.

Dapur kopi merupakan kedai kopi yang berada di Jl. Sunan Drajat No. 54 Kauman, Sidoharjo Kabupaten Lamongan. Dapur Kopi by lyly menjadikan sebuah tempat nongkrong yang nyaman serta mampu dinikmati oleh semua kalangan. Spot foto instagramable merupakan kelebihan tersendiri bagi Dapur kopi. Adapun tempat parkir yang cukup memadai berada di halaman kedai, serta akses lokasi dapur kopi yang sangat strategis karena berada ditengah kota dan dekat sekolah, universitas maupun tempat kerja sehingga tidak akan kesulitan untuk menemukan tempat tersebut.

Prasurvey diatas didukung dengan adanya data pengunjung tahun 2019 pada Dapur kopi by lyly yaitu sebagai berikut :

**Tabel 1.1**

**Data pengunjung Dapur kopi by lyly**

<b>No.</b>	<b>Tahun</b>	<b>Bulan</b>	<b>Jumlah pengunjung</b>	<b>Keterangan</b>
1.	2019	Januari	1059	
2.	2019	Februari	1078	(+19)
3.	2019	Maret	997	(-81)
4.	2019	April	1019	(+22)
5.	2019	Mei	1096	(+77)
6.	2019	Juni	1115	(+19)
7.	2019	July	1205	(+90)
8.	2019	Agustus	1253	(+48)
9.	2019	September	1299	(+46)

**Sumber : Dapur kopi by lyly, 2019**

Berdasarkan tabel data diatas dapat diketahui bahwa kunjungan cenderung mengalami fluktuatif dari bulan januari 2019 hingga September 2019. Dimana kunjungan terendah pada bulan maret 2019 dengan data kunjungan 997. Namun jumlah kunjungan pada Dapur Kopi bertambah setiap bulannya, dimana pada bulan juni adalah 1115, bulan july 1205, bulan agustus 1253 dan bulan September 1299. Kenaikan jumlah pengunjung tiap bulan menunjukkan adanya kepuasan dari konsumen. Konsumen yang puas terhadap suatu produk atau layanan akan datang kembali serta memberikan rekomendasi yang positif pada orang lain.

Dapur Kopi by lyly harus memperhatikan faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan konsumen. Guna mempertahankan eksistensi dan kelangsungan hidupnya pada persaingan bisnis café yang ketat khususnya dikota lamongan ini dapat dilakukan dengan cara memberikan kualitas layanan yang terbaik dan fasilitas yang memadai guna memberikan kesan yang positif bagi pelanggan serta lokasi strategis yang mudah dijangkau.

Atas dasar latar belakang masalah tersebut maka dalam penelitian ini dapat ditarik judul **“PENGARUH KUALITAS LAYANAN, FASILITAS DAN LOKASI TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN PADA DAPUR KOPI BY LYLY LAMONGAN”**.

## **1.2 Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang dan uraian diatas maka rumusan masalah dalam penyusunan skripsi ini adalah :

1. Apakah Kualitas layanan berpengaruh terhadap kepuasan konsumen di Dapur Kopi by lyly Lamongan?
2. Apakah Fasilitas berpengaruh terhadap kepuasan konsumen di Dapur Kopi by lyly Lamongan?
3. Apakah Lokasi berpengaruh terhadap kepuasan konsumen di Dapur kopi by lyly Lamongan?
4. Apakah Kualitas layanan, Fasilitas dan Lokasi berpengaruh secara simultan terhadap kepuasan konsumen di Dapur Kopi by lylyLamongan?

## **1.3 Tujuan Penelitian**

Suatu penelitian yang dilakukan tentunya memiliki beberapa tujuan. Adapun yang menjadi tujuan dalam peneiitian ini adalah :

1. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh Kualitas layanan terhadap kepuasan konsumen di Dapur Kopi by lyly Lamongan.
2. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh Fasilitas terhadap kepuasan konsumen di Dapur Kopi by lyly Lamongan.
3. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh Lokasi terhadap kepuasan konsumen di Dapur Kopi by lyly Lamongan
4. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh Kualitas layanan, Fasilitas dan Lokasi secara simultan terhadap kepuasan konsumen di Dapur Kopi by lyly Lamongan.

#### **1.4 Manfaat Penelitian**

Hasil dari penelitian yang akan dilakukan ini diharapkan dapat memberikan manfaat bagi semua pihak, yaitu :

1. Bagi Civitas Akademika  
Menambah literature dan referensi yang dapat dijadikan acuan dalam penelitian lain untuk pengembangan ilmu pengetahuan di bidang ekonomi yang berkaitan.
2. Bagi Dapur Kopi  
Hasil penelitian ini diharapkan memberikan masukan bagi manajemen untuk menentukan langkah-langkah yang tepat dalam upaya meningkatkan kepuasan konsumen dengan memperhatikan faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan konsumen.
3. Bagi peneliti  
Penelitian ini dapat digunakan untuk menambah khazanah keilmuan serta pengalaman dalam menganalisis permasalahan khususnya di bidang pemasaran.