

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Perkembangan bisnis dari tahun ketahun semakin pesat sejalan dengan perkembangan ekonomi global dan teknologi modern yang berdampak pada kehidupan masyarakat menjadi serba praktis, sesuai kebutuhan konsumen dan gaya hidup masyarakat yang menjadi semakin modern. Perubahan gaya hidup masyarakat saat ini semakin tinggi sehingga semakin banyak masyarakat yang menghabiskan waktunya diluar rumah. Konsumen semakin memiliki bermacam –macam pilihan khususnya dibidang jasa. Lupiyoadi (2013:120) menguraikan bahwa, perusahaan jasa berfungsi menciptakan pengalaman baru yang berkesan bagi konsumen. Tujuan penggalaman baru bagi konsumen merupakan suatu tantangan tersendiri bagi perusahaan jasa tersebut. Sebagian besar produk jasa yang abstrak dan tidak terwujud, mempunyai aspek yang berada disekitar inti perusahaan menjadi pertimbangan bagi konsumen. Salah satu aspek tersebut adalah lingkungan tempat penyampaian jasa tersebut berada (*serviscapes*) ketatnya persaingan dan semakin meningkatnya harapan konsumen terhadap sebuah produk, khususnya produk jasa, membuat perusahaan harus memiliki cara masing-masing untuk meningkatkan proposisi nilai (*value proposition*) Vivianli Liu (2016).

Sekian banyak bisnis jasa yang berkembang dan mengalami persaingan saat ini di Indonesia kota besar maupun kota kecil khususnya Madiun yaitu bisnis angkringan. Angkringan berasal dari bahasa Jawa yaitu gerobak dorong untuk menjual berbagai macam makanan dan minuman di pinggir jalan di Jawa Tengah dan Yogyakarta. Bisnis angkringan di Madiun sudah semakin ketat seiring dengan banyaknya angkringan yang berdiri untuk memenuhi kebutuhan pelanggan karena sejak dahulu makanan menempati urutan teratas dalam pemenuhan kebutuhan manusia, banyaknya orang dari kalangan menengah sampai atas yang ingin mendirikan bisnis kuliner ini. Hal tersebut dikarenakan bisnis angkringan diyakini merupakan bisnis yang lumayan dan menjanjikan dapat menghasilkan keuntungan dalam jangka waktu yang panjang. Hal ini disebabkan oleh besarnya minat masyarakat untuk sekedar bersantai sambil menikmati fasilitas WIFI yang tersedia. Minat masyarakat dan banyaknya pesaing yang ada membuat setiap pemilik angkringan berusaha memberikan pengalaman yang baik pada pelanggan yang berkunjung. Ketika pelanggan merasakan pengalaman yang baik untuk mengindikasikan bahwa angkringan tersebut berhasil menciptakan kepuasan pelanggan. Kepuasan tersebut yang nantinya mendorong pelanggan untuk kembali menggunakan produk dan layanan yang pernah pelanggan gunakan sebelumnya. Niat untuk membeli kembali suatu produk atau jasa akan muncul ketika pelanggan merasa bahwa produk atau jasa yang pelanggan terima bisa

memberikan kepuasan terhadap diri pelanggan tersebut Riko Firmawan Adixio dan Laila Saleh (2013).

Ketatnya persaingan dalam angkringan menu yang dihidangkanpun bermetamorfosis dari menu modern bercampur menu tradisional, maka kini angkringan tidak dapat dipungkiri lagi menjadi sebagian kehidupan malam anak-anak muda termasuk pelajar dan mahasiswa untuk nongkrong (*hang out*) pengganti dugem. Angkringan menjadi satu komunitas baru perwujudan budaya anak muda modern di kota tertentu misalnya Madiun yang penulis teliti khususnya Yogyakarta sebagai cikal bakal lahirnya angkringan. Menanggapi kebutuhan kualitas layanan menjadi dasar yang mempengaruhi pelanggan untuk memilih berbagai jenis jasa yang disediakan dan berkembang saat ini. Dalam sektor bisnis ini, karyawan perusahaan mempunyai peranan penting karena melalui kualitas layanannya dapat mempengaruhi harapan sehingga kepuasan dapat dirasakan oleh pelanggan. Masyarakat akan menuntut pelayanan, fasilitas dan produk yang lebih baik sesuai harapannya, sehingga pelanggan lebih teliti dalam memilih segala sesuatu yang dapat digunakan sesuai untuk memenuhi kebutuhannya. Dalam dunia bisnis disekitar kita terjadi persaingan yang sangat ketat, namun persaingan tidak hanya terjadi dalam dunia bisnis, melainkan persaingan seperti ini juga terjadi dalam sebuah instansi, dimana mereka saling berlomba-lomba untuk memberikan yang terbaik bagi instansi maupun masyarakat yang menggunakan jasa atau pelayanan karyawan yang

diberikan dari sebuah instansi. Faktor yang dapat mempengaruhi kepuasan pelanggan dalam menggunakan jasa kuliner, diantaranya adalah kualitas layanan dan fasilitas yang diberikan kepada pelanggan, produk dan kepuasan yang dirasakan pelanggan. Kualitas layanan termasuk poin utama dalam jasa kuliner ini, jika kualitas layanan diperhatikan, maka kepuasan pelanggan akan mudah diperoleh, karena bukan hanya produk saja yang dibeli namun pelayanan juga termasuk apa yang dirasakan oleh pelanggan. Bila suatu produk mengharuskan konsumen mengeluarkan biaya yang lebih besar, dibanding manfaat yang diterima, maka yang terjadi adalah produk atau jasa tersebut memiliki nilai negatif sehingga tingkat kepuasan konsumen juga akan menurun, begitu sebaliknya (Lupiyoadi, 2013).

Mengonsumsi kopi telah menjadi kebutuhan dan gaya hidup masyarakat saat ini. Angkringan saat ini sangat diminati oleh masyarakat terutama kalangan muda untuk sekedar bersantai maupun tempat ajang berkumpul antar teman. Tidak hanya kalangan muda saja yang sering menghabiskan waktu untuk menyempatkan datang di angkringan, kalangan pebisnis 5-10 orang pun juga sering menghabiskan waktunya di angkringan untuk membahas rencana bisnisnya atau untuk bertemu dengan rekan kerjanya. Dalam menghadapi persaingan yang semakin ketat, saat ini banyak bermunculan angkringan maka dari itu dalam pengelolaan angkringan kopi dituntut agar lebih tanggap apa yang menjadi keinginan dan kebutuhan sesuai selera konsumen. Semakin

tinggi tingkat persaingan, akan menyebabkan pelanggan menghadapi lebih banyak alternatif produk, harga dan kualitas yang bervariasi, sehingga pelanggan akan selalu mencari nilai yang dianggap paling tinggi dari beberapa produk (Kotler, 2005). Menurut Lupiyoadi dan Hamdani (2006) Kualitas yang rendah akan menimbulkan ketidakpuasan pada pelanggan, tidak hanya pelanggan yang makan di angkringan tersebut, tapi juga berdampak pada orang lain. Karena pelanggan yang kecewa akan bercerita paling sedikit kepada 15 orang lainnya. Dampaknya, calon pelanggan akan menjatuhkan pilihannya kepada pesaing Dwi Aryani dan Febri Rosinta (2010).

Angkringan Mampir Wareg didirikan pada tanggal 23 Agustus 2013 yang terletak di Jalan Adil Makmur Desa Dolopo Kecamatan Dolopo Kabupaten Madiun. Angkringan ini pertama kali dibuka ketika sedang maraknya bermunculan angkringan pada saat itu, sampai saat ini sudah banyak pesaing dengan menyediakan produk yang sama dan fasilitas yang lebih unggul di daerah tersebut, sehingga pelanggan berpindah ke pemasar lain, Angkringan Mampir Wareg harus membuat pengalaman yang baik bagi pengunjung, agar tidak menyurutkan pelanggan untuk beralih tempat, Angkringan Mampir Wareg dituntut memberikan strategi yang berbeda dengan angkringan lainnya yaitu dengan memberikan pelayanan yang maksimal bagi pengunjung, mulai dari menu yang beraneka ragam seperti kopi sebagai produk utama, jus buah, aneka jajanan, aneka nasi dll, dengan harga yang

terjangkau. Kemudian menyediakan fasilitas yang baik seperti tempat parkir yang luas dan ditata rapi oleh karyawan, WIFI, permainan yang tersedia (catur, karambol, ular tangga, dan UNO), kursi yang nyaman untuk menikmati kopi karena Angkringan Mampir Wareg memiliki kompetitor lebih dari satu dan lokasinya cukup berdekatan dengan pesaingnya.

Angkringan Mampir Wareg menarik untuk diteliti karena terdapat masalah menurunnya jumlah pelanggan karena adanya kompetitor yang berdekatan dengan produk yang sama. Tujuan penelitian ini untuk mengetahui **Pengaruh Kualitas Layanan, Fasilitas dan Keragaman Produk terhadap Customer Satisfaction pada Angkringan Mampir Wareg di Dolopo Madiun.**

1.2 Perumusan Masalah

Berdasarkan pada latar belakang masalah, maka penulis merumuskan masalah sebagai berikut :

1. Apakah Kualitas Layanan & berpengaruh terhadap Customer Satisfaction ?
2. Apakah Fasilitas berpengaruh terhadap Customer Satisfaction ?
3. Apakah Keragaman Produk berpengaruh terhadap Customer Satisfaction ?
4. Apakah Kualitas Layanan, Fasilitas dan Keragaman Produk secara simultan berpengaruh terhadap Customer Satisfaction ?

1.3 Batasan Masalah

Dalam penelitian ini peneliti membatasi permasalahan yang ada agar tidak terlalu luas dan menyimpang, juga lebih memudahkan peneliti dalam melakukan penelitian. Adapun batasan masalah tersebut adalah :

1. Pelayanan yang akan diteliti meliputi : bukti fisik, kehandalan, daya tanggap, jaminan, dan empati.
2. Fasilitas yang akan diteliti mengenai kebersihan dan kenyamanan, fasilitas parkir, sarana dan prasarana penunjang dan tata ruang.
3. Keragaman Produk meliputi kualitas produk, jenis produk, dan tampilan produk.
4. Customer Satisfaction mengenai kesesuaian harapan, minat berkunjung kembali, kesediaan merekomendasikan tempat dan produk.

1.4 Tujuan dan Manfaat Penelitian

1.4.1 Tujuan Penelitian

Tujuan dari penelitian ini adalah :

1. Untuk mengetahui apakah kualitas layanan berpengaruh terhadap customer satisfaction
2. Untuk mengetahui apakah fasilitas berpengaruh terhadap customer satisfaction
3. Untuk mengetahui apakah keragaman produk berpengaruh terhadap Customer Satisfaction

4. Untuk mengetahui apakah kualitas layanan, fasilitas dan keragaman produk secara simultan berpengaruh terhadap Customer Satisfaction

1.4.2 Manfaat Penelitian

Manfaat dari penelitian ini adalah :

1. Bagi Universitas

Diharapkan dapat menambah referensi bagi pembaca dan pertimbangan bagi yang melakukan penelitian sejenis.

2. Bagi Perusahaan

Penelitian ini diharapkan dapat digunakan sebagai bahan pertimbangan yang menentukan kebijaksanaan yang berhubungan dengan kualitas layanan, fasilitas dan keragaman produk, digunakan sebagai masukan untuk meningkatkan kualitas perusahaan.

3. Bagi Peneliti

Memberikan pengetahuan mengenai pemasaran dalam hal meningkatkan produktivitas penjualan.



