

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Perkembangan era globalisasi sejalan dengan kemajuan dan persaingan bisnis, dimana perkembangan tersebut tidak terlepas dari gaya hidup masyarakat, permintaan yang beragam dan tuntutan untuk memenuhi kebutuhan dan keinginan masyarakat secara luas. Melalui pemahaman keinginan dan kebutuhan pelanggan akan memberikan nilai tambah bagi perusahaan itu sendiri. Perusahaan harus mampu memaksimalkan kinerja perusahaannya agar mampu bersaing dalam kompetisi yang sehat dalam pemenuhan kebutuhan dan keinginan pelanggan yang semakin bervariasi.

Tumbuh pesatnya *cafe* dan resto sebagai salah satu bentuk perkembangan gaya hidup masyarakat di berbagai kota, termasuk di Indonesia, telah menunjukkan peningkatan yang signifikan dalam beberapa tahun terakhir. Salah satu faktor utama yang mendorong pertumbuhan ini adalah perubahan gaya hidup masyarakat, terutama di kalangan generasi muda. *Cafe-cafe* kini tidak hanya berfungsi sebagai tempat untuk menikmati kopi, tetapi juga sebagai ruang sosial untuk bertemu teman, bekerja secara remote, atau bahkan belajar. Dengan munculnya tren bekerja dari mana saja, banyak *cafe* yang menyediakan fasilitas seperti *wi-fi* gratis dan colokan listrik yang memadai, sehingga menarik para pekerja lepas dan mahasiswa.

Usaha *cafe* dan resto sudah cukup banyak di kota Medan salah satunya adalah Indatu *Cafe* 2 Medan yang terletak di Jl. Arief Rahman Hakim No. 134, Pasar Merah Timur, Medan Area, Medan, Sumatra Utara. Indatu *Cafe* 2 menyediakan fasilitas *wi-fi*, layar tancap untuk kegiatan nonton bola dan parkir gratis sebagai bentuk daya tarik dan memenuhi kepuasan pelanggan.

Berdasarkan hasil pra survei yang dilakukan peneliti pada tanggal 10-13 Mei 2024 kepada 30 orang pelanggan Indatu *Cafe* 2 Medan, diketahui bahwa sebagian besar responden merasa tidak puas berkunjung di Indatu *Cafe* 2 Medan.

Berikut beberapa pertanyaan yang diberikan kepada pelanggan untuk mengetahui pendapat mereka tentang kepuasan setelah berkunjung di Indatu *Cafe* 2 Medan:

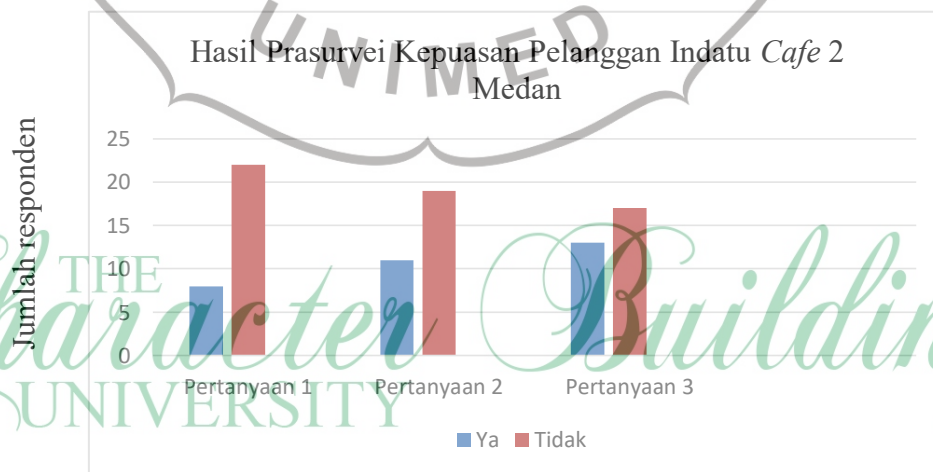
Tabel 1.1 Tabel Pertanyaan Pra Survei Kepuasan Pelanggan Indatu *Cafe* 2 Medan

No	Pertanyaan	Jumlah Responden	
		Ya	Tidak
1	Apakah Indatu <i>Cafe</i> 2 Medan sesuai dengan harapan anda?	8	22
2	Apakah anda bersedia berkunjung kembali setelah apa yang anda dapatkan di Indatu <i>Cafe</i> 2 Medan?	11	19
3	Apakah anda bersedia merekomendasikan kepada orang terdekat anda untuk berkunjung di Indatu <i>Cafe</i> 2 Medan berdasarkan pada pengalaman anda?	13	17

Dari 30 orang tersebut sebanyak 22 orang menyatakan bahwa Indatu *Cafe* 2 Medan tidak sesuai dengan apa yang mereka harapkan. Lebih lanjut beberapa

alasan ketidakpuasannya karena lahan parkir yang tidak terlihat oleh pelanggan baru dan malah dimanfaatkan oleh juru parkir untuk memungut biaya disisi luar *cafe*. Sedangkan yang lainnya menyatakan beberapa alasan ketidakpuasannya karena merasa tidak nyaman dengan pelayanan yang sangat lambat bahkan para pelanggan tidak mendapatkan menu makanan/minuman pada saat berkunjung. Ditambah lagi fasilitas *wi-fi* yang disediakan oleh pihak *cafe* sangat lambat dan tidak mendapat respon dari pegawai Indatu Cafe 2 Medan. Oleh karena itu, sebagian besar responden memiliki alasan untuk tidak berkunjung kembali dan juga tidak merekomendasikan kepada orang-orang terdekat mereka karena Indatu Cafe 2 Medan tidak sejalan dengan apa yang mereka harapkan.

Berikut diagram hasil prasurvei kepuasan pelanggan terhadap 30 responden di Indatu Cafe 2 Medan:



Gambar 1. 1 Hasil Pra Survei Kepuasan Pelanggan Indatu Cafe 2 Medan

Menurut Sahabuddin, R (2019) Kepuasan pelanggan mengacu pada perbandingan *output* produk atau jasa dengan *output* yang diharapkannya . Hasil

dari membandingkan harapan dengan realita yang didapatkan oleh pelanggan akan menimbulkan rasa emosional terhadap suatu produk atau jasa. Kepuasan pelanggan biasanya didasarkan pada lokasi dan kualitas pelayanan yang diterimanya. *Output* yang diharapkan pelanggan berbanding lurus dengan tingkat kepuasannya, semakin tinggi kesesuaian harapannya maka semakin meningkat pula tingkat kepuasannya. Sudirman dkk, (2019) menyatakan kepuasan merupakan landasan yang kuat untuk membangun hubungan yang baik dan ramah dengan pelanggan.

Lokasi usaha berpengaruh besar terhadap keberhasilan usaha, dimana perannya dalam menarik perhatian pelanggan dalam aktivitas pembelian. Menurut Rizaldo (2022) menyatakan lokasi yang strategis berkaitan dengan pilihan pembelian konsumen dalam memenuhi kepuasan mereka. Lokasi dipandang strategis apabila mudah dijangkau oleh pelanggan dan tidak jauh dari tempat aktivitas umum pelanggan tersebut. Oleh karena itu, pemilihan lokasi bisnis adalah bagian penting dari kepuasan pelanggan. Pernyataan ini sejalan dengan gagasan Pratiwi (2019) bahwa lokasi bisnis berpengaruh besar terhadap pendapatan karena lokasi bisnis dapat terpengaruh apabila jauh dari aktivitas masyarakat atau jauh dari lalu lintas masyarakat.

Indatu Cafe 2 Medan dipandang strategis karena lokasinya yang terletak dekat dengan persimpangan antara jalan Arief Rahman Hakim dan jalan Halat yang ramai orang berlalu lalang. Namun, lokasi yang bertepatan dengan persimpangan tersebut dekat dengan lampu lalu lintas yang seringkali mengalami kemacetan dan berdampak bagi para pelanggan yang hendak berkunjung.

Berkaitan dengan lokasi, manajemen Indatu *Cafe* 2 Medan sebenarnya sudah menyediakan parkir gratis bagi pelanggan dibagian samping *Cafe* dan aksesnya harus masuk terlebih dahulu, namun ada juga parkir yang terletak di sisi luar *Cafe* namun dipungut biaya oleh tukang parkir sehingga bagi mereka para pelanggan yang baru pertama kali berkunjung tidak mengetahui bahwa sudah disediakan parkir gratis dan terpaksa parkir diluar. Selain itu, Indatu *Cafe* juga tidak menyediakan plang yang merujuk pada visibilitas *Cafe* sehingga mengurangi jarak pandang pelanggan yang berkunjung. Sebagai upaya dalam memenuhi kepuasan pelanggan tersebut justru dibiarkan begitu juga oleh pihak Indatu *Cafe* 2 Medan. Hal tersebutlah yang akan mempengaruhi kepuasan pelanggan karena beberapa kendala dan ketidaknyamanannya terhadap lokasi di Indatu *Cafe* 2 Medan.

Selain pemilihan lokasi yang tepat, kualitas pelayanan juga menjadi faktor penting dalam memenuhi kepuasan pelanggan. Menurut Tjiptono, F (2017) kualitas pelayanan mencakup cara bersikap kepada pelanggan yang dinilai baik buruknya kesan yang disampaikan dan disesuaikan dengan kebutuhan atau harapan pelanggan itu sendiri. Kualitas tersebut mencakup beragam aspek, mulai dari responsifitas perusahaan dalam memenuhi kebutuhan pelanggan hingga keandalan dalam memberikan layanan yang konsisten. Jaminan, empati, dan bukti fisik juga memiliki peran krusial dalam membentuk kesan positif terhadap pelanggan. Bisnis yang mampu menyajikan pengalaman positif cenderung menciptakan loyalitas pelanggan, karena pelanggan merasa dihargai dan kebutuhan mereka terpenuhi dengan baik.

Kualitas pelayanan yang diberikan oleh Indatu *Cafe* 2 Medan tentunya akan mendapat penilaian atau persepsi dari pelanggan. Pada kenyataannya pelanggan masih banyak yang mengeluhkan pelayanan yang lambat dimana pelanggan harus menunggu sampai satu jam hanya untuk menerima pesanan mereka. Indatu *Cafe* 2 Medan yang selalu ramai pengunjung mengharuskan pelayanan yang cepat dan tanggap, sehingga seluruh pelanggan menerima pelayanan yang baik. Namun sebaliknya, disaat pelanggan membutuhkan pelayanan yang cepat, pihak manajemen *cafe* justru hanya memiliki 4 pegawai dimana 2 diantaranya dibagian dapur dan sisanya sebagai pelayan dan kasir. Hal tersebut menyebabkan lambatnya makanan/minumun sampai ketangan pelanggan, ditambah lagi jam operasional perusahaan yang buka 24 jam sehingga menyebabkan kelelahan bagi para pegawainya. Serta kurangnya responsivitas pegawai terhadap keluhan pelanggan tentang *wi-fi* yang seringkali lambat.

Penelitian terdahulu terkait pengaruh lokasi dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan, Anggraeni, R (2017) dalam penelitiannya menyatakan bahwa lokasi menjadi faktor penting yang berkontribusi untuk memenuhi kebutuhan pasar yang berpotensi menjadi pelanggan, begitu pula dengan kualitas pelayanan yang berusaha membangun kepercayaan pelanggan dalam memenuhi kebutuhannya serta menghindari perspektif negatif. Namun, pada penelitian Pio, J dkk (2022) menyatakan bahwa lokasi tidak berkontribusi secara langsung dalam peningkatan kepuasan pelanggan. Selanjutnya Ibrahim, M, & Thawil, S. M. (2019) menyatakan dalam penelitiannya bahwa kualitas pelayanan tidak memiliki pengaruh terhadap tingkat kepuasan pelanggan.

Mengacu pada pemaparan latar belakang diatas, maka pada penelitian ini peneliti bermaksud untuk melakukan penelitian dengan judul “ **Pengaruh Lokasi dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan di Indatu Cafe 2 Medan**” .

1.2. Identifikasi Masalah

Berdasarkan penjelasan latar belakang di atas maka dapat diidentifikasi permasalahan, yaitu:

1. Pemilihan lokasi yang dianggap strategis ternyata memberikan masalah yang serius, hal ini ditandai dengan berkurangnya jarak penglihatan pelanggan karena tidak tersedianya plang, juru parkir yang masih dibiarkan memungut biaya pada pelanggan dan pelanggan yang sering terdampak macet karena lokasinya yang berdekatan dengan persimpangan jalan.
2. Kualitas pelayanan yang dianggap buruk, hal ini ditandai dengan pelayanan yang lambat dan fasilitas yang kurang memadai.
3. Pelanggan merasa tidak puas berkunjung di Indatu Cafe 2 Medan.

1.3. Batasan Masalah

Pada penelitian ini dilakukan pembatasan masalah agar pembahasan menjadi lebih fokus. Oleh sebab itu, penelitian ini dibatasi pada pengaruh lokasi dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan di Indatu Cafe 2 Medan.

1.4. Perumusan Masalah

Mengacu pada penjelasan sebelumnya, maka rumusan masalah pada penelitian ini, yaitu:

1. Apakah lokasi berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan di Indatu *Cafe 2 Medan*?
2. Apakah kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan di Indatu *Cafe 2 Medan*?
3. Apakah lokasi dan kualitas pelayanan berpengaruh secara bersama-sama terhadap kepuasan pelanggan Indatu *Cafe 2 Medan*?

1.5. Tujuan Penelitian

Tujuan yang hendak dicapai dalam penelitian ini, yaitu:

1. Untuk mengetahui pengaruh lokasi terhadap kepuasan pelanggan di Indatu *Cafe 2 Medan*.
2. Untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan di Indatu *Cafe 2 Medan*.
3. Untuk mengetahui pengaruh lokasi dan kualitas pelayanan secara bersama-sama terhadap kepuasan pelanggan di Indatu *Cafe 2 Medan*.

1.6. Manfaat Penelitian

1. Manfaat Teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat menjadi sumber referensi dalam ilmu kewirausahaan yang berkaitan dengan pengaruh lokasi dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan.

2. Manfaat Praktis

Secara praktis, penelitian ini diharapkan dapat memberikan gambaran dan masukan bagi para produsen, khususnya pihak Indatu *Cafe 2 Medan* tentang

manfaat dari lokasi dan kualitas pelayanan agar dapat meningkatkan kepuasan pelanggan.



THE *Character Building*
UNIVERSITY