

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Dunia usaha berkembang dengan sangat pesat pada era globalisasi, bisnis dapat mendorong denyut ekonomi suatu negara dan menyediakan berbagai sarana yang bisa memperbaiki standart kehidupan (Widya, 2014). salah satu usaha yang sangat berkembang sangat pesat adalah usaha bisnis bidang kuliner. Bisnis kuliner adalah jenis usaha yang menguntungkan dan akan selalu laris sepanjang masa, alasannya karena makanan adalah kebutuhan pokok manusia yang tidak bisa lepas dari kehidupan. Menurut Trihendrawan (2019) sejak 2018 industri kuliner menjadi subsektor prioritas dan bisnis kuliner menjadi salah satu yang paling banyak dijalankan hingga saat ini.

Bisnis kuliner merupakan salah satu dari sekian banyak bisnis jasa yang berkembang dengan pesat walaupun pada masa krisis. Hal ini karena pada dasarnya makanan merupakan salah satu kebutuhan pokok manusia yang harus dipenuhi, sehingga apabila makan dan minum masih menjadi kebutuhan yang diutamakan maka bisnis kuliner akan terus tumbuh dan berkembang. Perkembangan bisnis kuliner ini disertai dengan semakin banyaknya restoran-restoran yang bermunculan, baik itu restoran biasa maupun restoran fast food. Menu dan fasilitas yang ditawarkan pun semakin berkembang, mulai dari tempat yang hanya sekedar untuk menikmati makanan rumahan dengan menu sederhana hingga restoran mewah yang menyajikan berbagai macam menu unik dan mewah bertaraf internasional (Inka, dkk 2014). Bisnis kuliner ini pun punya banyak

kategori, mulai dari makanan ringan (camilan), minuman, hingga makanan pokok. Semua kategori di bisnis kuliner ini (camilan, minuman, makanan pokok) punya potensi yang sangat bagus. Sehingga membuat banyaknya pengusaha bisnis kuliner yang bermunculan di setiap tempat baik desa maupun kota.

Bisnis kuliner yang bermunculan mengakibatkan peningkatan jumlah usaha yang bersifat sejenis menyebabkan persaingan yang semakin ketat. Maka untuk menghadapi situasi dan keadaan yang demikian, pengusaha harus mampu serta cepat dan tanggap dalam mengambil keputusan agar usaha yang di dirikannya dapat berkembang dengan baik. Suatu perusahaan harus bekerja keras membuat kebijakan-kebijakan strategis baru dalam menjual produk dan jasa mereka dalam kaitannya menghadapi persaingan yang ketat dengan competitor yang dapat memberikan value yang lebih besar kepada customer (Pahlevi & Sutopo, 2017). Pada dasarnya dengan semakin banyaknya pesaing, maka semakin banyak pula pilihan bagi pelanggan untuk dapat memilih produk yang sesuai dengan apa yang menjadi harapannya, sehingga konsekuensi dari perubahan tersebut adalah pelanggan menjadi lebih cermat dan pintar dalam menghadapi setiap produk yang diluncurkan di pasar. Pelaku usaha dituntut harus bisa mempertahankan pasar dan memenangkan persaingan. Dalam memenangkan persaingan, perusahaan harus mampu memahami kebutuhan dan keinginan pelanggannya. Perhatian terhadap kepentingan konsumen dengan cara melihat kebutuhan dan keinginan serta kepuasan atas pelayanan menjadi faktor kunci untuk keberhasilan suatu usaha ditengah iklim persaingan yang semakin ketat ini. Oleh karena itu, perusahaan dituntut untuk dapat memberikan sesuatu yang berharga dan dapat memberikan kesan yang mendalam bagi konsumen

adalah memberikan kepuasan melalui kinerjanya yang sesuai dengan kualitas produk dan jasa yang ditawarkan.

Perusahaan juga harus memberikan *Responsiveness* yang baik terhadap pelanggan agar menarik daya beli konsumen. Menurut Parasuraman, Berry, Zeithaml (dalam Syukron 2014:181) daya tanggap (*Responsiveness*), adalah kesediaan dan kemampuan para karyawan untuk membantu para pelanggan dan merespon permintaan mereka, serta menginformasikan kapan jasa akan diberikan dan kemudian memberikan jasa secara cepat. Sejalan dengan pemikiran Parasuraman, dan Leonard Berry (dalam Alaan 2016:258) *Responsiveness* (daya tanggap) yaitu kesadaran dan keinginan untuk membantu pelanggan dan memberikan jasa dengan cepat. Dimensi ini menekankan pada perhatian dan ketepatan ketika berurusan dengan permintaan, pertanyaan, dan keluhan para pelanggan. Ketika sebuah perusahaan memiliki daya tanggap atau *Responsiveness* yang tinggi maka kepuasan para pelanggan akan terjamin. Menurut Kotler (2015 : 180) Kepuasan dan ketidakpuasan pelanggan akan suatu produk atau jasa sebagai akhir dari suatu proses penjualan memberikan dampak tersendiri kepada perilaku pelanggan terhadap produk atau jasa tersebut. Kepuasan pelanggan dapat tercapai dengan adanya kegiatan pemasaran, karena tujuan pemasaran adalah memenuhi dan memuaskan kebutuhan konsumen. Terciptanya kepuasan pelanggan dapat memberikan beberapa manfaat, diantaranya hubungan antara perusahaan dan pelanggannya menjadi harmonis, memberikan dasar yang baik bagi pembelian ulang dan terciptanya loyalitas pelanggan, dan membentuk suatu rekomendasi dari mulut ke mulut (*word of mouth*) yang menguntungkan bagi perusahaan. Tidak hanya melalui *Responsiveness*, kepuasan pelanggan juga terletak pada pemilihan

lokasi usaha yang strategis, nyaman dan aman. Pemilihan lokasi mempunyai fungsi yang strategis karena dapat ikut menentukan tercapainya tujuan badan usaha. Pemilihan lokasi harus memperhatikan potensi pasar yang tersedia di sekitar lokasi tersebut. Menurut Kasmir (2016:182) Lokasi adalah tempat perusahaan beroperasi atau tempat perusahaan melakukan kegiatan untuk menghasilkan barang dan jasa yang mementingkan segi ekonominya. Memilih lokasi usaha yang tepat sangat menentukan keberhasilan dan kegagalan usaha dimasa yang akan datang. Sedangkan menurut Heizer & Render (2015) mengatakan lokasi adalah pendorong biaya dan pendapatan, maka lokasi seringkali memiliki kekuasaan untuk membuat strategi bisnis perusahaan. Lokasi yang strategis bertujuan memaksimalkan keuntungan dari lokasi bagi perusahaan.

Arkana Cafe merupakan salah satu pelopor berdirinya cafe di daerah Tuasan, beralamat di jalan Tuasan No.126, Sidorejo Hilir, Kec. Medan Tembung, Kota Medan. Arkana Cafe didirikan pada bulan Mei tahun 2019, Secara umum cafe ini di desain dengan konsep yang sederhana dan minimalis, dimana sebagian sudut dinding cafe dihiasi dengan lukisan-lukisan kecil, tanaman ranting-ranting pohon dan lampu-lampu kecil yang bergantungan. Arkana Cafe menyajikan berbagai menu makanan, minuman, serta cemilan yang masing-masing memiliki kualitas rasa serta harga yang seimbang.

Berdasarkan observasi awal yaitu wawancara langsung kepada beberapa pelanggan cafe dan melihat langsung situasi pelayanan serta lokasi yang ada pada Arkana Cafe. Banyak diantara pelanggan yang masih mengeluhkan tentang kurangnya *Responsiveness* (daya tanggap) dari karyawan cafe kepada pelanggan. seperti: kurang cepat tanggap dari karyawan cafe dalam melayani keluhan dari

pelanggan. Misalnya, pelanggan mengeluh karena tidak sesuainya makanan yang disajikan dengan yang di pesan oleh pelanggan. contohnya: pelanggan memesan menu nasi goreng kampung tetapi yang disajikan adalah nasi goreng biasa, pelanggan memesan mie goreng lalu yang datang mie kuah. Kemudian kurangnya kesigapan dari karyawan cafe dalam melayani pelanggannya. seperti waktu penyajian makanan yang cukup lama. Hal ini tentu saja dapat membuat para pelanggan merasa kurang puas dengan pelayanan yang diberikan oleh cafe tersebut. Berikut prasurevey mengenai *responsiveness* atau daya tanggap yang terdapat pada Arkana Cafe Tuasan.

Tabel 1. 1

Pra Survei *Responsiveness* pada Arkana Cafe Tuasan

Variabel	Pernyataan	YA	TIDAK
<i>Responsiveness</i> (X ₁)	1.Karyawan Arkana Cafe Tuasan jelas dalam memberikan informasi terhadap produk	63,3%	36,7%
	2. Karyawan Arkana Cafe Tuasan cepat tanggap dalam melayani keluhan pelanggan	20%	80%
	3.Karyawan Arkana Cafe Tuasan siap memberikan pelayanan saat dibutuhkan pelanggan	16,7%	83,3%
	4. Karyawan Arkana Cafe Tuasan membantu pelanggan dengan cepat atau sigap	16,7%	83,3%

Sumber: Data Olahan Pra Survei 2022

Berdasarkan tabel 1.1 diatas dapat diketahui bahwa pada dimensi ini adalah bagian dari kualitas pelayanan yaitu *Responsiveness* atau daya tanggap yang diberikan oleh karyawan arkana cafe kepada pelanggannya. Bahwa masih kurang cepat tanggap dari pihak karyawan cafe tersebut kepada pelanggannya dalam melayani keluhan dari pelanggan dan kurangnya kesiapan dari karyawan memberikan pelayanan saat dibutuhkan pelanggan, serta masih belum

maksimalnya karyawan arkana cafe dalam membantu pelanggan dengan sigap atau cepat. Sehingga hal ini dapat menyebabkan berkurangnya para pelanggan yang ingin berkunjung kembali dan membeli di cafe tersebut, karena masih kurang maksimalnya respon atau daya tanggap yang diberikan oleh pihak karyawan kepada pelanggannya.

Jika sebuah perusahaan memiliki daya tanggap atau *Responsiveness* yang tinggi maka tingkat kepuasan para pelanggan akan terjamin. Hal ini sejalan dengan pendapat Kotler (2015 : 180) Kepuasan dan ketidakpuasan pelanggan akan suatu produk atau jasa yang diberikan sebagai akhir dari suatu proses penjualan memberikan dampak tersendiri kepada perilaku pelanggan terhadap produk atau jasa tersebut. Berikut ini prasurvey mengenai kepuasan pelanggan yang terdapat pada Arkana Cafe Tuasan.

Tabel 1. 2

Pra Survei Kepuasan Pelanggan Arkana Cafe Tuasan

Variabel	Pernyataan	YA	TIDAK
Kepuasan Pelanggan (Y)	1.Pelayanan yang diberikan Arkana Cafe Tuasan sesuai dengan harapan konsumen	13,3%	86,7%
	2.Fasilitas pendukung yang disediakan Arkana Cafe Tuasan seperti Kipas Angin, Wifi berfungsi dengan baik sesuai harapan konsumen	60%	40%
	3.Saya akan berkunjung kembali ke Arkana Cafe Tuasan karena pelayanan yang di berikan memuaskan	10%	90%
	4.Saya akan berkunjung kembali ke Arkana Cafe Tuasan karena merasa nyaman	13,3%	86,7%
	5.Saya akan merekomendasikan Arkana Cafe Tuasan kepada teman atau kerabat saya karena pelayanan yang memuaskan	16,7%	83,3%

Sumber: Data Olahan Pra Survei 2022

Dari tabel 1.2 dapat disimpulkan bahwa pelayanan yang diberikan oleh Arkana Cafe Tuasan kepada pelanggannya masih belum sesuai dengan yang diharapkan pelanggannya. Kemudian menurut hasil dari pernyataan diatas beberapa pelanggan untuk tidak berkunjung kembali ke cafe tersebut, dikarenakan pelayanan yang diberikan belum memuaskan, serta masih adanya pelanggan yang juga merasa kurang nyaman dengan lingkungan sekitar cafe yang kurang kondusif karena banyaknya suara kendaraan umum yang lalu lalang, maka dari itu kurangnya rekomendasi dari pelanggan yang sudah pernah berkunjung kepada teman-teman atau kerabatnya.

Sedangkan jika dilihat dari segi kestrategisan lokasi, arkana cafe ini masih terbilang kurang strategis dikarenakan, cafe ini kurang terlihat jelas dari jalan raya karna adanya pohon besar yang terletak di depan cafe sehingga menutupi bagian area depan cafe tersebut dan kurang tepatnya pada penempatan papan nama cafe, hal ini tentu saja bagi pelanggan yang ingin berkunjung ke cafe tersebut sering kali mengalami kelewatan. Begitu juga dengan area dalam cafe yaitu tata ruangan cafe seperti, tata meja dan kursinya yang sangat berdekat-dekatan sehingga sangat sempit dan kurang menarik. Kemudian area luar cafe yaitu tidak memiliki area lokasi parkir yang cukup luas sehingga pelanggan yang berkunjung memarkirkan kendaraannya masih menggunakan bahu jalan sebagai tempat parker. Dapat dilihat dari gambar lokasi arkana cafe tuasan dibawah ini:

Gambar 1. 1 Lokasi Arkana Cafe Tuasan



Area Dalam Arkana Cafe

Area Luar Arkana Cafe

Berikut prasurvey mengenai lokasi yang terdapat pada Arkana Cafe Tuasan:

Tabel 1. 3

Pra Survei Lokasi Pada Arkana Cafe Tuasan

Variabel	Pernyataan	YA	TIDAK
Lokasi (X ₂)	1. Lokasi menuju Arkana Cafe Tuasan mudah di jangkau dengan transportasi apapun	85%	15%
	2. Lokasi Arkana Cafe Tuasan dipinggir jalan sehingga terpampang jelas	33,3%	66,7%
	3. Area parkir Arkana Cafe Tuasan cukup luas	10%	90%
	4. Lingkungan sekitar Arkana CafeTuasan kondusif	15,2%	84,8%
	5. Arkana Cafe Tuasan berdekatan dengan cafe -cafe lainnya	72,7%	27,3%

Sumber: Data Olahan Pra Survei 2022

Berdasarkan data tabel 1.3 diatas dapat diketahui bahwa lokasi Arkana Cafe kurang terlihat jelas dari jalan raya karna adanya pohon besar yang terletak didepan cafe sehingga menutupi bagian depan area cafe, dan tidak didukung oleh papan nama cafe yang kerap kali terlihat jelas dari jalan raya, hal ini menyebabkan bagi pelanggan cafe yang ingin berkunjung atau membeli di cafe tersebut sering sekali mengalami kelewatan. Kemudian arkana cafe tidak memiliki area parkir yang cukup luas sehingga masih menggunakan bahu jalan sebagai tempat parkir. Begitu juga dengan lingkungan disekitar arkana cafe masih kurang kondusif karena banyaknya kendaraan yang lalu lalang sehingga mengganggu kenyamanan bagi pelanggan yang menongkrong di arkana cafe, serta jarak arkana cafe dengan cafe-cafe lainnya sangat berdekatan sehingga menimbulkan banyak pesaing bagi arkana cafe.

Berikut ini adalah tabel data pengunjung Arkana Cafe di tahun 2021 mulai dari bulan Januari 2021-Desember 2021 :

Tabel 1. 4

Data Pengunjung Arkana Cafe Bulan Januari 2021- Desember 2021

BULAN	JUMLAH PENGUNJUNG/ORANG
Januari	1500
Februari	1380
Maret	1440
April	1290
Mei	1200
Juni	1260
Juli	1110
Agustus	1080
September	1170
Oktober	1050
November	990
Desember	930
Jumlah	14.400

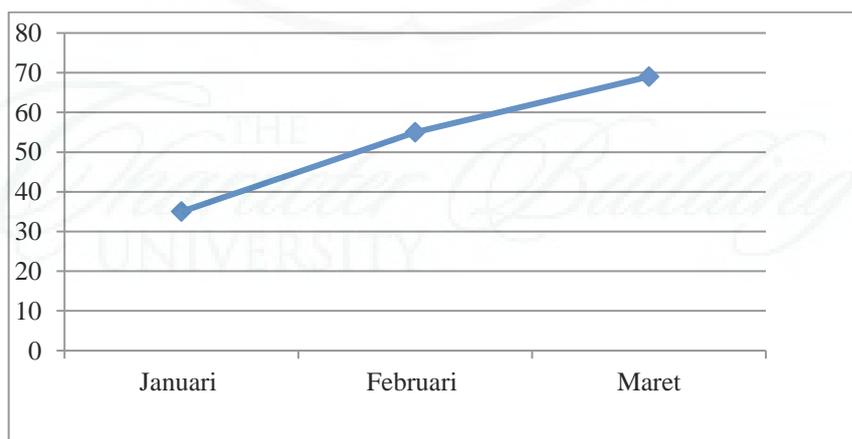
Sumber: Arkana Cafe 2021

Berdasarkan data tabel 1.4 di atas dapat dilihat bahwa jumlah pengunjung pada Arkana Cafe Tuasan mengalami penurunan drastis pada tiga bulan terakhir yaitu pada bulan Oktober, November dan Desember di tahun 2021. Penurunan jumlah pengunjung dapat disebabkan oleh faktor *Responsiveness* dan faktor Lokasi cafe sehingga berpengaruh terhadap Kepuasan Pelanggan yang masih kurang optimal sehingga pengunjung masih mempertimbangkan cafe tersebut. Hal ini tentunya bukan harapan dari konsumen sehingga kepuasan konsumen belum tercapai dengan maksimal, kurangnya kepuasan pelanggan atas layanan yang diberikan akan membuat para konsumen enggan mengunjungi cafe kembali dan tidak bersedia merekomendasikan kepada teman-teman sehingga menimbulkan banyak konsekuensi pada pihak cafe.

Berikut merupakan grafik mengenai data pengunjung komplain pada disetiap bulannya mulai dari bulan Januari 2022-Maret 2022.

Gambar 1. 2

Grafik Data Pengunjung Komplain Arkana Cafe Tuasan 2022



Sumber: Arkana Cafe Tuasan 2022

Berikut adalah data tabel uraian pengunjung komplain pada bulan Juni 2022-Agustus 2022.

Tabel 1.5 Kategori Pengunjung Komplain Arkana Cafe pada 2022

No.	Kategori	Jumlah
1	Pelayan lama dalam menyajikan pesanan	25
2	Kurang ramahnya pelayan dalam melayani costumer	18
3	Kurang cepat tanggapnya karyawan dalam melayani keluhan dari costumer	12
4	Kurangnya kesigapan pelayan dalam melayani pelanggan	17
5	Memiliki area lokasi parkir sempit	25
6	Area ruangan dalam yang sempit	20
7	Papan nama cafe yang kurang terlihat jelas	13
8	Kurangnya citarasa pada makanan	11
9	Kurang menariknya store atmosfer pada cafe	10
10	Masih kurangnya keberagaman menu produk yang di jual	10
Total		161

Sumber : Arkana Cafe Tujuan 2022

Berdasarkan data grafik 1.1 diatas dapat dilihat di setiap bulannya mengalami kenaikan pengunjung yang komplain pada bulan Juni pengunjung yang komplain sebesar 35 orang, pada bulan Juli naik menjadi 57 orang, dan pada bulan Agustus naik menjadi 69 orang. Kemudian pada tabel 1.5 data pengunjung komplain dapat dilihat total pengunjung komplain selama tiga bulan yaitu pada bulan Juni, Juli, dan Agustus dengan total keseluruhan sebesar 161 orang dengan kategori komplain yang paling banyak atau yang paling menonjol pada kategori: pelayan lama dalam menyajikan pesanan dan arkana cafe memiliki area lokasi parkir yang sempit. Hal ini dapat disimpulkan dari hasil data pengunjung komplain menyatakan bahwa kepuasan yang di rasakan pelanggan belum maksimal sehingga masih ada pengujung yang komplain terhadap pelayanan yang belum memuaskan dan fasilitas yang masih kurang memadai yang diberikan oleh

pihak arkana cafe kepada pelanggannya.

Berdasarkan latar belakang masalah yang dikemukakan di atas, penulis tertarik untuk membuat judul penelitian tentang **“Pengaruh *Responsiveness* Dan Lokasi Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Arkana Cafe Tuasan.”**

1.2 Identifikasi Masalah

Berdasarkan uraian dalam latar belakang masalah di atas, maka permasalahan yang diidentifikasi adalah sebagai berikut:

1. Kurangnya kesigapan pegawai cafe dalam melayani pelanggan.
2. Pegawai cafe kurang teliti terhadap konsumen.
3. Penyajian makanan di arkana cafe sangat lama.
4. Lokasi parkir cafe memakan bahu jalanan umum.
5. Lingkungan disekitar cafe kurang kondusif.

1.3 Pembatasan Masalah

Untuk menghindari kesimpangsiuran dalam penelitian ini serta mengingat keterbatasan waktu dan keterbatasan penulis maka perlu adanya pembatasan masalah dalam penelitian ini. Berdasarkan identifikasi masalah di atas, maka batasan masalah ini ditujukan kepada pelanggan Arkana Cafe Tuasan yang menilai tentang variabel *responsiveness* dan lokasi yang disediakan dan ditawarkan oleh Arkana Cafe Tuasan dalam mempengaruhi kepuasan pelanggan.

1.4 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang, identifikasi, dan pembatasan masalah di atas, maka yang menjadi rumusan masalah dalam penelitian ini sebagai berikut:

1. Apakah *Responsiveness* berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan pada Arkana Cafe Tuasan?

2. Apakah Lokasi berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan pada Arkana Cafe Tuasan?
3. Apakah *Responsiveness* dan Lokasi berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan pada Arkana Cafe Tuasan?

1.5 Tujuan Penelitian

Berdasarkan perumusan masalah yang telah dikemukakan di atas sebelumnya, adapun tujuan yang ingin dicapai dalam penelitian ini adalah:

1. Untuk mengetahui pengaruh *Responsiveness* terhadap kepuasan pelanggan pada Arkana Cafe Tuasan.
2. Untuk mengetahui pengaruh Lokasi terhadap kepuasan pelanggan pada Arkana Cafe Tuasan.
3. Untuk mengetahui pengaruh *Responsiveness* dan Lokasi terhadap kepuasan pelanggan pada Arkana Cafe Tuasan.

1.6 Manfaat Penelitian

Adapun manfaat yang di peroleh dari hasil penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Bagi Peneliti

Sebagai wadah penerapan ilmu yang telah diperoleh selama masa perkuliahan. Selain itu sebagai sarana meningkatkan kemampuan penulis dalam berfikir ilmiah khususnya yang berkaitan dengan masalah pengaruh *Responsiveness* dan Lokasi terhadap Kepuasan Pelanggan.

2. Bagi Perusahaan

Diharapkan dapat melakukan langkah yang tepat untuk dapat mengatur ulang cara pelayanan cafe terhadap konsumen sehingga dapat

memperbaiki kekurangan yang ada, dan pihak manajemen mampu menetapkan solusi dan kebijakan perusahaan disamping maraknya pesaing-pesaing di bidang usaha kuliner.

3. Bagi Lembaga Universitas Negeri Medan

Menambah literature kepustakaan Universitas Negeri Medan di bidang pemasaran khususnya, tentang *Responsiveness* dan Lokasi terhadap Kepuasan Pelanggan.

4. Bagi Peneliti Lain

Penelitian ini dapat dijadikan sebagai informasi atau bahan literatur bagi penelitian lanjutan dan dapat dijadikan acuan atau rujukan untuk melakukan penelitian lebih lanjut baik mengenai judul yang sama maupun tema yang lainnya.