

# BAB 1

## PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang

Persaingan tidak hanya terbatas secara regional (daerah tertentu) dan nasional saja, namun sudah secara global. Hal ini, mengakibatkan semakin banyak variabel – variabel yang dapat mempengaruhi keberhasilan suatu bisnis. Bisnis merupakan suatu kegiatan / aktivitas yang dikerjakan oleh perusahaan untuk mencari keuntungan atau nilai tambah. Saat ini perkembangan bisnis sudah semakin berkembang pesat, salah satu di antaranya adalah bisnis kuliner.

Industri makanan atau dikenal juga dengan bidang kuliner merupakan salah satu industri yang saat ini paling aktif berkembang dan banyak persaingan di kalangan pelaku bisnis. Munculnya banyak perusahaan di industri kuliner yang serupa namun dengan harga yang berbeda-beda dan pelayanan yang bervariasi merupakan tanda persaingan yang semakin ketat. Oleh karena itu para pelaku usaha harus mampu mengembangkan cara-cara yang bisa memikat konsumen untuk membeli dan memakai produk yang sudah ada jika ingin memenangkan persaingan bisnis kuliner. Pelaku bisnis juga harus terus berinovasi dan berubah sembari memberikan layanan pelanggan sebaik mungkin untuk memastikan pelanggan puas dengan barang yang dibelinya. Kepuasan pelanggan merupakan faktor penting yang harus di perhatikan setiap perusahaan terkhusus usaha di bidang kuliner. Perusahaan yang menjalankan bisnis juga akan mendapatkan banyak keuntungan dari pelanggan yang puas. Pelanggan dapat merasa senang dan puas sehingga akan lebih besar kemungkinannya untuk membeli lagi barang

yang dijual. Kepuasan juga akan menggerakkan iklan melalui komunikasi lisan yang bermanfaat. Kepuasan pelanggan juga berbeda karena berfluktuasi seiring waktu tergantung pada seberapa puas pelanggan terhadap suatu barang atau jasa.

Pelaku bisnis harus mampu menciptakan keunggulan kompetitif produk agar konsumen mempertahankan produk tersebut. Adapun kemajuan sebuah usaha atau bisnis, salah satunya dipengaruhi oleh kemampuan pelaku usaha dalam melayani konsumennya. Pelayanan yang diberikan tentunya harus memperhatikan kualitas standar keinginan konsumen bahkan harus melebihi ekspektasi yang diharapkan oleh konsumen sehingga kepuasan konsumen bisa tercapai. (Rizki, 2022).

Salah satu contoh usaha bisnis yang ada dan masih berjalan sampai saat ini yaitu bisnis *bakery*. *Bakery* adalah salah satu usaha kuliner yang sangat diminati, khususnya oleh konsumen Indonesia. Mulai dari kue tradisional sampai makanan mancanegara yang digemari masyarakat Indonesia. Bisnis ini juga menjadi salah satu bisnis yang banyak diminati oleh pengusaha atau calon pengusaha. Hal ini karena bisnis *bakery* merupakan salah satu bisnis yang sangat menjanjikan, mudah dipasarkan dan dijual.

Lestari *bakery cake and shop* terletak di Jl. Ujung No. 11, Kota Sidikalang, Kecamatan Sidikalang, Kabupaten Dairi, Sumatera Utara. Yang berdiri sejak tahun 2009, Lestari *bakery* mempunyai keunggulan terhadap cita rasa di setiap rotinya dan dengan kualitas yang terbaik. Memiliki ruangan yang bersih dan rapi, Lestari *bakery* merupakan toko yang menjual berbagai jenis produk roti

yang lezat dipadukan dengan *open kitchen* dimana konsumen dapat langsung melihat proses pembuatan roti secara langsung. Agar berhasil dalam memenangkan persaingan, *lestary bakery* harus dapat menjaring konsumen sebanyak-banyaknya memberikan pelayanan yang terbaik kepada konsumen dan memiliki lokasi yang strategis. Dengan kata lain perusahaan harus dapat menarik minat beli konsumen agar konsumen tersebut menjadi konsumen yang loyal berkunjung di *lestari bakery* tersebut.

**Tabel 1.1 Jumlah Pengunjung Lestari Bakery Cake and Shop Sidikalang Tahun 2021-2023**

Bulan	Jumlah Pengunjung		
	Tahun 2021	Tahun 2022	Tahun 2023
Januari	7.435	3.221	2.503
Februari	4.543	2.104	2.345
Maret	3.550	2.643	2.454
April	3.356	2.091	1.204
Mei	3.050	2.014	2.150
Juni	3.325	2.002	1.422
Juli	4.344	2.076	2.332
Agustus	4.980	2.031	2.453
September	3.424	2.078	1.450
Oktober	5.533	2.017	2.569
November	4.344	2.001	1.564
Desember	8.652	2.006	1.980
<b>Jumlah</b>	<b>56.536</b>	<b>26.275</b>	<b>24.426</b>

**Sumber Observasi Awal Peneliti**

Dari tabel 1.1 dapat kita lihat bahwa terjadi fluktuasi jumlah pengunjung *lestari bakery* di setiap bulannya. Pada tahun 2021 jumlah pengunjung terendah ada pada bulan Mei juga sebanyak 3050 pengunjung dan jumlah pengunjung tertinggi pada bulan Desember yaitu sebanyak 8.652 pengunjung. Lalu pada tahun 2022 pengunjung tertinggi terdapat pada bulan Januari dan pengunjung terendah terdapat di bulan Juni sebesar 2.002 pengunjung. Dan di tahun 2023 merupakan tahun terendah *Lestari Bakery* dimana pengunjung menurun drastis, dimana bulan April hanya terdapat 1.204 pengunjung dan bulan tertinggi terdapat pada bulan Oktober. Namun, dilihat dari data pengunjung tahun 2023 terdapat penurunan drastis pengunjung toko roti menjadi 24.426 pengunjung pada tahun tersebut. Hal ini mengindikasikan ada hal yang membuat para konsumen tidak lagi mengunjungi toko roti tersebut.

Hasil penelusuran peneliti menunjukkan bahwa ada permasalahan yang terjadi antara konsumen dengan karyawan toko roti yang berarti hal ini berkaitan dengan kepuasan konsumen yang kurang baik. Berdasarkan hasil wawancara sekilas peneliti dengan beberapa orang yang pernah menjadi konsumen toko roti ini yaitu mereka mengungkapkan bahwa pelayanan yang disediakan kurang baik, mimik para karyawan tidak terlihat seperti karyawan yang ramah. Maka dari itu, pengunjung mulai mencari toko roti lain yang lebih memiliki pelayanan ramah dan baik.

Hal ini sesuai dengan penelitian yang dilakukan oleh Desrianto (2020) dengan judul Pengaruh Lokasi dan Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada *Coffe Town Bakery* di Kota Batam, dengan hasil penelitian bahwa Lokasi

dan Pelayanan memiliki pengaruh secara simultan terhadap Kepuasan Konsumen, hal tersebut membuktikan bahwa kualitas pelayanan dan lokasi yang baik dan sesuai harapan konsumen membuat konsumen merasa puas, dengan adanya persepsi yang baik dari pelayanan dan lokasi yang didapatkan maka konsumen akan melakukan pembelian ulang dan merekomendasikan kepada orang – orang terdekatnya.

Ada beberapa hal yang mempengaruhi tinggi rendahnya tingkat kepuasan konsumen salah satunya adalah Kualitas Pelayanan. Berdasarkan hasil penelitian dan survei kualitas pelayanan yang telah penulis lakukan menunjukkan bahwa pelayanan yang diberikan oleh karyawan masih kurang sesuai dengan harapan konsumen terlihat dari hasil survei yang menjawab tidak setuju 60% dengan pernyataan bahwa karyawan lestari memberikan pelayanan yang cepat dalam penyajian, lalu pada pernyataan karyawan segera melayani anda saat sedang berkunjung menjawab tidak setuju sebanyak 80%, selain itu pada pernyataan karyawan ramah dan selalu memberikan senyuman saat memberikan pelayanan kepada pengunjung tidak setuju sebanyak 52%, dan 68% menjawab tidak setuju ruangan menarik dan bersih.

Hasil penelitian sederhana telah dilakukan tentang tanggapan 30 orang konsumen yang melakukan kunjungan ke Lestari *Bakery Cake and Shop* Sidikalang terhadap Kualitas Pelayanan dapat dilihat dari tabel 1.2 dibawah.

**Tabel 1.2**  
**Hasil Pra Survei Kualitas Pelayanan Lestari Bakery Cake and Shop Sidikalang**

No	Pernyataan	Setuju	Tidak Setuju
1	Karyawan lestari memberikan pelayanan yang cepat dalam penyajian	40%	60%
2	Karyawan segera melayani anda saat sedang berkunjung	20%	80%
3	Karyawan ramah dan selalu memberikan senyuman saat memberikan pelayanan kepada pengunjung	48%	52%

Di bawah ini penulis juga memberikan ulasan konsumen yang pernah berbelanja ke lestari *bakery cake and shop* Sidikalang :



**Gambar 1.1 Ulasan Konsumen Lestari Bakery**

Sumber : *Google Maps*

Dari ulasan di atas menjadi bukti bahwa konsumen yang mengeluhkan pelayanan di lestari *bakery*. Kepuasan konsumen terhadap Lestari Bakery kurang baik. Selain dari hasil ulasan google maps hal ini dibuktikan dari hasil wawancara sekilas peneliti dengan pengunjung. Hasil wawancaranya adalah pelanggan

kurang puas dengan pelayanan dari Lestari Bakery, karyawan yang kurang ramah, pelayanan yang kurang tanggap dan ketidaknyamanan pelanggan akibat sikap dari karyawan yang tidak ramah sehingga dicap “*Bad Service*” oleh konsumen. Hal tersebut juga menjadi faktor penyebab mengapa pelanggan dari Lestari Bakery mengalami penurunan beberapa tahun belakangan.

Kualitas merupakan salah satu kunci dalam memenangkan persaingan dengan pasar. Selain itu, variabel kualitas pelayanan juga merupakan salah satu hal yang cukup penting dalam membuka suatu usaha di bidang jasa. Kualitas pelayanan adalah suatu tingkat keunggulan yang dirasakan seseorang terhadap suatu jasa yang diharapkan dari perbandingan antara keinginan dan kinerja yang dirasakan konsumen setelah membeli jasa tersebut. Apabila jasa yang diterima atau dirasakan (*percieved service*) sesuai dengan yang diharapkan, maka kualitas jasa dipersepsikan baik dan memuaskan. Hal ini berarti bahwa citra kualitas pelayanan yang baik bukanlah berdasarkan pada sudut pandang atau persepsi pihak penyedia jasa, melainkan berdasar pada sudut pandang atau persepsi pelanggan. Persepsi pelanggan terhadap kualitas jasa merupakan penilaian menyeluruh atas keunggulan suatu jasa.

Ketika perusahaan telah mampu menyediakan produk berkualitas maka telah membangun salah satu fondasi untuk menciptakan kepuasan pelanggan. Menurut Yesi (2021) menyatakan bahwa kualitas sebagai kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, sumber daya manusia, proses, dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan. Perkembangan perusahaan menciptakan persaingan yang ketat. Berbagai cara dilakukan agar dapat memperoleh pelanggan

dan mempertahankannya. Salah satu strategi yang dipakai perusahaan untuk bisa memenangkan persaingan adalah dengan kualitas layanan yang baik. Kualitas pelayanan yang baik akan berdampak pada meningkatnya kepuasan konsumen. Hal ini sesuai dengan penelitian yang dilakukan oleh Iqbal Krisdayanto, Andi Tri Haryono, SE.,MM, Edward Gagah PT, SE.,MM dengan judul Analisis Pengaruh Harga, Kualitas Pelayanan, Fasilitas dan Lokasi Terhadap Kepuasan Konsumen di I Cafe Lina Putra Net Bandungan dengan hasil penelitian bahwa Kualitas Pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Pelanggan di I Cafe Lina Putra Net Bandungan, hal ini membuktikan bahwa semakin baik kualitas pelayanan yang diberikan akan berdampak pada semakin meningkatnya kepuasan konsumen.

Selain kualitas pelayanan adapun variabel lain yang mempengaruhi Kepuasan Konsumen adalah Lokasi. Lokasi lestari *bakery cake and shop* memang cukup strategis di pusat kota sidikalang dan dekat dengan pusat perbelanjaan, akan tetapi setelah penulis melakukan observasi awal penulis sudah melakukan wawancara dengan beberapa konsumen lestari yang berkunjung pada tanggal 20 Mei 2023, banyak konsumen yang mengeluhkan lahan parkir yang minim dan sangat mengganggu lalu lintas sekitar. Berikut letak lokasi lestari *bakery cake and shop* :



**Gambar 1.2 Lokasi Lestari Bakery**

Oleh karena itu penulis melakukan beberapa pertanyaan terkait lokasi. Pernyataan lokasi mudah dijangkau ada sebanyak 45% konsumen yang setuju dan 55% tidak setuju, lalu lokasi yang strategis dimana banyak masyarakat beraktivitas dalam pernyataan ini 60% konsumen setuju dan 40% tidak setuju, selain itu menurut 10% konsumen Letsari Bakery memiliki tempat parkir yang nyaman dan 90% konsumen tidak setuju akan hal itu. Hasil penelitian sederhana telah dilakukan tentang tanggapan 30 orang konsumen yang melakukan kunjungan ke *Lestari Bakery Cake and Shop* Sidikalang terhadap Lokasi dapat dilihat dari tabel 1.3 dibawah.

Tabel 1.3

**Hasil Pra Survei Lokasi Lestari *Bakery Cake and Shop* Sidikalang**

No	Pernyataan	Setuju	Tidak Setuju
1	Lokasi mudah dijangkau	45%	55%
5	Lokasi strategis dimana terdapat banyak masyarakat beraktivitas di sekitar.	60%	40%
7	Memiliki tempat parkir yang nyaman.	10%	90%

Sebagian besar konsumen menyatakan bahwa lokasi Lestari *Bakery* kurang nyaman dikarenakan tempat parkir yang tidak luas sehingga kenyamanan parkir di Lestari *Bakery* dikategorikan sangat kurang. Mobil akan sulit untuk parkir di Lestari *Bakery*. Dan setelah melakukan observasi tidak banyak masyarakat beraktivitas di sekitar, hal ini akan memungkinkan keamanan lokasi yang diragukan. Lokasi lestari *bakery* sulit dijangkau oleh orang-orang yang tidak menggunakan teknologi *google maps* karena posisinya yang dekat dengan bangunan besar lainnya membuat Lestari *Bakery* sulit dijangkau calon konsumen, hal ini divalidasi oleh hasil wawancara bersama beberapa calon pembeli Leatari *Bakery* mereka menyatakan hampir saja tidak melihat Lestari *Bakery* karena posisinya yang dihimpit oleh beberapa bangunan lainnya. Dalam hal ini perusahaan dituntut untuk mampu memilih lokasi yang strategis yang mudah dijangkau oleh masyarakat. Menurut Heizer dan Render (2015) tujuan strategi lokasi adalah untuk memaksimalkan keuntungan lokasi bagi perusahaan. Keputusan lokasi sering bergantung kepada tipe bisnis. Menurut Kotler (2008:51)

”Salah satu kunci menuju sukses adalah lokasi, lokasi dimulai dengan memilih komunitas”. Keputusan ini sangat bergantung pada potensi pertumbuhan ekonomis dan stabilitas, persaingan, iklim politik, dan sebagainya. Dengan mempunyai fasilitas lahan parkir yang memadai maka konsumen akan merasa puas ketika sedang berbelanja ke *lestari bakery*. Hal ini sesuai dengan penelitian oleh Nur Wulandari, Mudiantono dengan judul Penelitian Analisis Pengaruh Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan dan Lokasi terhadap Kepuasan Konsumen (Studi Kasus Pada Konsumen KOPIKITA Semarang). Dengan hasil penelitian bahwa Lokasi berpengaruh Positif terhadap Kepuasan Konsumen, hal ini membuktikan bahwa lokasi yang disediakan baik dan sesuai dengan harapan konsumen akan berdampak pada meningkatnya kepuasan konsumen.

Kepuasan konsumen menjadi hal yang sangat penting untuk di perhatikan, karena jika konsumen merasa puas maka akan berdampak positif bagi perusahaan. Setelah mewawancarai pemilik toko, beliau mengatakan kepuasan konsumen *lestari bakery cake and shop ini* adalah menjadi prioritas utama, akan tetapi pra *survey* yang telah penulis lakukan yaitu sebanyak 53% konsumen tidak setuju dengan pernyataan bahwa makanan yang disediakan sesuai dengan selera konsumen, dan sebanyak 57% tidak setuju bahwa karyawan memberikan pelayanan yang terbaik, lalu sebanyak 66% konsumen tidak setuju bahwa berminat berkunjung kembali karena pelayanan yang diberikan memuaskan, selanjutnya 58% tidak setuju bahwa merekomendasikan toko ini kepada teman karena pelayanan yang diberikan baik. Hasil penelitian sederhana telah dilakukan tentang tanggapan 30 orang konsumen yang melakukan kunjungan ke *Lestari*

*Bakery Cake and Shop* Sidikalang terhadap Kepuasan Konsumen dapat dilihat dari tabel 1.4 dibawah.

**Tabel 1.4**

**Hasil Pra Survei Kepuasan Konsumen Lestari *Bakery Cake and Shop*  
Sidikalang**

No	Pernyataan	Setuju	Tidak Setuju
1	Makanan yang disediakan sesuai dengan selera konsumen.	47%	53%
2	Karyawan memberikan pelayanan yang terbaik.	43%	57%
3	Berminat berkunjung kembali	34%	66%
4	Merekomendasikan toko ini kepada teman karena pelayanan yang diberikan baik.	42%	58%

Hasil pra survei di atas didukung oleh hasil wawancara ke konsumen yang menyatakan bahwa para karyawan belum memberikan pelayanan yang terbaik karena mereka tidak merasa puas dengan cara para karyawan melayani mereka, tidak ada inisiatif untuk bertanya kepada calon konsumen ingin membeli apa, tidak mengucapkan terima kasih dan pelayanan yang masih sangat *slow*. Hal tersebut berefek ke minat berkunjung kembali para konsumen sangat rendah, mereka lebih memilih untuk mencari toko kue lainnya. Untuk merekomendasikan Lestari *bakery* juga berat, karena khawatir orang yang direkomendasikan akan merasakan pelayanan yang buruk juga. Lalu konsumen

menyatakan kue dan *pastry* yang dijual oleh Lestari *Bakery* belum sesuai dengan selera konsumen karena ketika konsumen tertarik dengan makanannya, ternyata makanan tersebut dibandrol dengan harga tinggi begitu juga sebaliknya dan juga beberapa makanan yang terlihat tidak *fresh* membuat pembeli merasa itu tidak sesuai dengan selera mereka.

Menurut (Tjiptono dan Chandra, 2011:292). Kepuasan pelanggan adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja (atau hasil) yang ia rasakan dibandingkan dengan harapannya. Ada dua elemen dasar yang dirasakan pelanggan untuk menggambarkan variasi tingkat kepuasannya. Setelah mengkonsumsi suatu produk atau jasa, konsumen akan memiliki perasaan puas atau tidak puas terhadap produk atau jasa yang dikonsumsinya. Kepuasan akan mendorong konsumen membeli dan mengonsumsi ulang produk tersebut. Sebaliknya, perasaan yang tidak puas akan menyebabkan konsumen kecewa dan menghentikan pembelian kembali. Untuk mencapai kepuasan konsumen setiap pelaku usaha mampu mewujudkan harapan konsumen agar kepuasan konsumen terwujud dapat melalui kualitas pelayanan dan lokasi yang baik dan sesuai dengan harapan konsumen Hal ini sesuai dengan penelitian yang dilakukan oleh Chairuddin Sofyan, Jantje L. Sepang, Sjendry Loindong (2019) dengan judul Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga dan Lokasi Terhadap Kepuasan Konsumen Pada *Whit's Up Cafe* Manado, dengan hasil penelitian bahwa Kualitas Pelayanan dan Lokasi berpengaruh terhadap kepuasan konsumen *Whit's Cafe* manado. Hal ini membuktikan bahwa kualitas pelayanan dan lokasi yang baik berpengaruh terhadap kepuasan konsumen.

Kepuasan konsumen Lestari Bakery belum dapat dikategorikan baik karena banyaknya ulasan yang kurang baik dan pengunjung Lestari Bakery yang menurun. Hal ini disebabkan oleh kualitas pelayanan yang kurang baik dan lokasi Lestari Bakery yang belum dapat membuat pelanggan nyaman. Berdasarkan informasi dari beberapa konsumen yang peneliti temukan, terdapat fenomena atau permasalahan berupa adanya konsumen yang merasa kurang puas dengan pelayanan Lestari Bakery Cake and Shop Sidikalang dikarenakan terbatasnya area parkir pada lokasi usaha Lestari Bakery, terkadang karyawan lupa mencatat pesanan roti konsumen yang memesan secara langsung maupun order via wa, serta ada beberapa jenis roti yang tidak dibuat setiap hari, sehingga untuk pemesanan roti tersebut, harus ada minimal pembelian oleh konsumen kemudian roti dibuatkan. Berdasarkan pada uraian diatas maka peneliti tertarik untuk mengangkat judul penelitian yaitu “ **Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Lokasi Terhadap Kepuasan konsumen (Studi Kasus Pada Konsumen Lestari Bakery Cake and Shop Sidikalang)**”.

## 1.2 Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah dijelaskan di atas identifikasi masalah dalam penelitian ini adalah :

- a) Kurangnya pelayanan yang baik dari Lestari Bakery Cake and Shop Sidikalang.
- b) Tingkat kepuasan konsumen yang kurang optimal berpengaruh terhadap penurunan pengunjung yang masih cenderung menurun tiap bulannya.

- c) Terbatasnya lahan parkir lestari *Bakery Cake and Shop* Sidikalang.

### 1.3 Pembatasan Masalah

Berdasarkan latar belakang dan identifikasi masalah yang ada, dapat dilihat bahwa permasalahan yang terkait dengan topik penelitian dan pengambilan sampel sehingga perlu adanya pembatasan masalah. Dimana dalam penelitian ini yang menjadi pembatasan masalah adalah pengaruh kualitas pelayanan dan lokasi terhadap kepuasan konsumen. Studi pengambilan sampel pada penelitian ini dilakukan terhadap konsumen Lestari *Bakery Cake and Shop* Sidikalang.

### 1.4 Rumusan Masalah

Berdasarkan paparan yang dijelaskan pada latar belakang dan identifikasi masalah di atas, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah :

1. Apakah ada pengaruh positif antara kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen Lestari *Bakery Cake and Shop* ?
2. Apakah ada pengaruh positif antara lokasi terhadap kepuasan konsumen Lestari *Bakery Cake and Shop* ?
3. Apakah ada pengaruh positif antara kualitas pelayanan dan lokasi terhadap kepuasan konsumen Lestari *Bakery Cake and Shop* ?

### 1.5 Tujuan Penelitian

Penelitian yang dilakukan di Lestari *Bakery Cake and Shop* Sidikalang bertujuan sebagai berikut :

1. Untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen Lestari *Bakery Cake and Shop*.
2. Untuk mengetahui pengaruh lokasi terhadap kepuasan konsumen Lestari *Bakery Cake and Shop*.
3. Untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan dan lokasi terhadap kepuasan konsumen Lestari *Bakery Cake and Shop*.

### 1.6 Manfaat Penelitian

Adapun manfaat yang ingin diperoleh dari penelitian ini adalah sebagai berikut :

#### I. Bagi Penulis

Dapat menambah pengetahuan, wawasan dan pemahaman tentang pengaruh kualitas pelayanan dan fasilitas terhadap kepuasan konsumen baik secara teoritis maupun aplikasinya.

#### II. Bagi Lestari *Bakery Cake and Shop*

Sebagai masukan yang bermanfaat dan tambahan informasi bagi Lestari *Bakery Cake and Shop* Sidikalang dalam meningkatkan Kualitas Pelayanan dan Lokasi.

#### III. Bagi Lembaga Pendidikan Unimed

Sebagai tambahan literatur kepustakaan di bidang pemasaran, khususnya kepuasan konsumen.

#### IV. Bagi Penelitian Lain

Sebagai bahan referensi yang dapat menjadi pertimbangan bagi peneliti lain yang ingin objek sejenis dan untuk mengembangkan penelitian sejenis di masa yang akan datang.

