

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Pada era globalisasi saat ini, persaingan dalam dunia bisnis semakin bertambah ketat. Persaingan yang semakin ketat ini menuntut para pelaku bisnis untuk mampu memaksimalkan kinerja perusahaannya agar dapat bersaing di pasar. Perusahaan harus berusaha keras untuk mempelajari dan memahami kebutuhan dan keinginan pelanggannya. Dengan memahami kebutuhan, keinginan dan permintaan pelanggan, maka akan memberikan masukan penting bagi perusahaan untuk merancang strategi pemasaran agar dapat menciptakan kepuasan bagi pelanggannya.¹

Bisnis saat ini, persaingannya tidak hanya terbatas secara regional (daerah tertentu) dan nasional saja, namun sudah secara global. Hal ini mengakibatkan semakin banyak faktor-faktor yang dapat mempengaruhi keberhasilan suatu bisnis. Perusahaan harus berusaha keras untuk mempelajari dan memahami kebutuhan dan keinginan pelanggannya. Dengan memahami kebutuhan, keinginan dan permintaan pelanggan, maka akan memberikan masukan penting bagi perusahaan untuk merancang strategi pemasaran agar dapat menciptakan kepuasan bagi konsumen. Kepuasan atau ketidakpuasan konsumen merupakan bagian dari pengalaman konsumen

¹ Oldy Ardhana, "Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga dan Lokasi Terhadap Kepuasan Pelanggan", *Skripsi*, (Semarang: Fakultas Ekonomi Universitas Diponegoro),

terhadap suatu produk atau jasa yang ditawarkan. Berdasarkan pengalaman yang diperolehnya, konsumen memiliki kecenderungan untuk membangun nilai-nilai tertentu. Nilai tersebut akan memberikan dampak bagi konsumen untuk melakukan perbandingan terhadap kompetitor dari produk atau jasa yang pernah dirasakannya. Harapan konsumen merupakan faktor penting, layanan yang lebih dekat untuk kepuasan konsumen akan memberikan harapan lebih dan sebaliknya.²

Berdasarkan lokasi toko yang strategis, suasana yang disediakan oleh toko seperti adanya ruang tunggu dan meja kasir. Sesuai dengan teori yang dikemukakan oleh Astoni Aji Pebrianto bahwa layout sebuah toko harus secara fisik dan penetapan harga barang dagangan serta perlengkapan tetap, yang bertujuan untuk memberikan gerak kepada konsumen, memperlihatkan barang dan jasa yang mampu menarik dan memaksimalkan penjualan.

Pada umumnya banyak anggapan apabila jarak lokasi lebih dekat dengan konsumen maka akan lebih besar kemungkinan mereka akan memilihinya. Lokasi yaitu keputusan yang dibuat perusahaan berkaitan dengan di mana operasi dan para pegawainya akan di tempatkan. Oleh karena itu lokasi sangat penting bagi perusahaan, karena akan mempengaruhi kedudukan perusahaan dalam persaingan dan menentukan kelangsungan hidup perusahaan. Lokasi juga menjadi peran yang sangat penting bagi bresserie bakery & resto untuk menarik para konsumen. Lokasi merupakan salah satu bagian mendasar bagi konsumen dalam pemutusan pembelian, apabila lokasi perusahaan mudah

² Ayse, "An Evaluation of Fast Food Preferences According To Gender. *Humanity & Social Sciences Journal* Volume. 2 Hal 43–50. 2007

dijangkau, dan mudah diakses oleh transportasi maka perusahaan tersebut mempunyai nilai tambah tersendiri.³

Dalam rangka menciptakan kepuasan terhadap konsumen, bresserie bakery & resto yang ditawarkan harus berkualitas. Dengan memberikan pelayanan yang berkualitas dapat menarik konsumen dalam penjualan jasa dan menciptakan keunggulan tersendiri dibandingkan pesaing. Kualitas harus dimulai dari kebutuhan pelanggan dan berakhir pada persepsi pelanggan. Dengan demikian baik tidaknya pelayanan karyawan harus sesuai dengan fasilitas penyedia jasa dalam memenuhi harapan pelanggannya secara konsisten.⁴

Begitu juga dengan Fasilitas yang disediakan oleh suatu perusahaan tersebut merupakan hal yang penting untuk diperhatikan dalam usaha, terutama yang berkaitan erat dengan apa yang dirasakan oleh konsumen, karena dalam usaha jasa, penilaian konsumen terhadap suatu perusahaan didasari atas apa yang mereka peroleh setelah menggunakan jasa. Persepsi yang diperoleh dari interaksi pelanggan dengan fasilitas berpengaruh terhadap kualitas jasa dimata pelanggan.

Oleh karena jasa merupakan kinerja dan tidak dapat dirasakan sebagaimana barang, maka pelanggan cenderung memperhatikan fakta-fakta yang berkaitan dengan dengan jasa sebagai bukti kualitas. Fasilitas fisik

³ Menurut Lupiyoadi, "pengaruh kualitas pelayanan, lokasi dan fasilitas terhadap kepuasan konsumen", 2016, hlm 92

⁴ Menurut Philip Kotler dan Tjiptono, pengertian pelayanan karyawan, 2006, hlm 6

merupakan salah satu indikator mengenai baik tidaknya kualitas suatu jasa dan erat kaitannya dengan pembentukan persepsi pelanggan, dengan adanya fasilitas yang baik maka konsumen akan tertarik dengan jasa yang ditawarkan dan melakukan pembelian jasa yang ditawarkan tersebut.⁵

Dari telaah beberapa hasil penelitian terdahulu ditemukan inkonsistensi hasil penelitian antara pengaruh Lokasi terhadap kepuasan konsumen. Berikut tabel *research gap*:

Tabel 1.1
Research Gap
Lokasi Terhadap Kepuasan Konsumen
Di Brasserie Bakery & Resto Mall Palembang square

| No | Judul | Hasil | Peneliti |
|----|-----------------------------|---|--|
| 1. | Agus supandi soegoto (2014) | Pengaruh kualitas produk, harga dan lokasi terhadap kepuasan konsumen pada warung-warung makan lamongan dikota manado | Hasil penelitian menunjukkan bahwa variabel lokasi berpengaruh simultan dan parsial terhadap kepuasan konsumen |
| | Lina sari situmeang (2017) | Pengaruh kualitas pelayanan, harga, dan lokasi terhadap kepuasan konsumen pada rumah makan istana Hot Plate medan. | Hasil penelitian menunjukkan variabel lokasi tidak berpengaruh terhadap kepuasan konsumen |

Sumber: Dikumpulkan dari berbagai penelitian

⁵ Fandy Tjiptono, *Pengaruh Fasilitas dalam persepsi*, 2004, hlm 43 (diakses pada 10Agustus 2018 pukul 15.00).

Penelitian oleh Agus Supandi Soegoto (2014), dengan judul pengaruh kualitas produk, harga dan lokasi terhadap kepuasan konsumen pada warung-warung makan lamongan kota manado. Mendapatkan hasil bawah variabel lokasi berpengaruh secara simultan dan parsial terhadap kepuasan konsumen pada warung makan lamongan kota manado.⁶

Penelitian oleh Lina sari situmeang (2017) dengan judul Pengaruh kualitas pelayanan, harga dan lokasi terhadap kepuasan konsumen pada rumah makan istana Hot Plate medan. Mendapatkan hasil penelitian bahwa variabel lokasi tidak tidak berpengaruh terhadap kepuasan konsumen.⁷

Tabel 1.2
Research Gap
Pelayanan karyawan Terhadap Kepuasan Konsumen
Di Breseerie Bakery & Resto Mall Palembang Square

| No | Judul | Hasil | Peneliti |
|----|----------------------------|--|---|
| 1. | Ghadang Pangenggar (2014) | Pengaruh kualitas pelayanan, lokasi, dan fasilitas terhadap keputusan pembelian (studi kasus warung kopi tunjang cafe and restaurant, semarang) | Hasil penelitian menunjukan pelayanan berpengaruh signifikan terhadap keputusan pembelian |
| 2. | Dwi Allyah apriyani (2017) | Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen (survei pada konsumen The Litle A Coffee Shop Sidoarjo) | Hasil penelitian memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan konsumen |

Sumber: Dikumpulkan dari berbagai penelitian.

⁶ Agus Supandi Soegoto ,” dengan judul pengaruh kualitas produk, harga dan lokasi terhadap kepuasan konsumen pada warung-warung makan lamongan kota manado”. Hlm 176, 2014

⁷ Lina Sari Situmeang , pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga dan Lokasi terhadap kepuasan konsumen pada rumah makan Istana Hot Plate Medan. hlm.05 2017

Penelitian oleh Ghadang Pangenggar (2014). Mendapatkan hasil penelitian bahwa pelayanan, lokasi, dan fasilitas berpengaruh signifikan terhadap keputusan pembelian (studi kasus warung kopi tunjang cafe and restuarant kota semarang).⁸

Penelitian oleh Dwi Allyah apriyani (2017). Secara varisial variabel-variabel kualitas pelayananyan terdiri dari variabel bukti fisik (X_1), kendala (X_2), daya tanggap (X_3), jaminan (X_4), dan empati (X_5) memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan konsumen (Y).

Tabel 1.3
Research Gap
Fasilitas Terhadap Kepuasan Konsumen
Di Breseerie Bakery & Resto Mall Palembang Square

| No | Judul | Hasil | Peneliti |
|----|-----------------------------|--|---|
| 1. | Adhyatma firmansyah (2016) | Pengaruh lokasi, harga, fasilitas dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen (studi kasus di soto seger mbokgiyem cabang sukoharjo) | Hasil peneltian menunjukkan variabel lokasi berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen |
| 2. | Sandi Fitra (2013) | Pengaruh Produk, Harga, Fasilitas, dan Lokasi terhadap Keputusan Konsumen Berbelanja di Pusat Grosir Surabaya | Hasil penelitian menunjukkan variabel fasilitas berpengaruh positif signifikan terhadap keputusan konsumen. |

Sumber: Dikumpulkan dari berbagai penelitian.

⁸ Ghadang Pangenggar, " Pengaruh kualitas pelayanan, lokasi, dan fasilitas terhadap keputusan pembelian (studi kasus pada konsumen "warung kopi tunjang cafe and Restaurant"semarang) ,2014

Penelitian oleh Adhyatma firmansyah (2016). Berdasarkan dari hasil analisis dapat diperoleh bahwa variabel Lokasi, variabel harga, variabel Fasilitas dan variabel Kualitas Pelayanan mempunyai Pengaruh signifikan memengaruhi Kepuasan Konsumen Soto Seger Mbok Giyem Cabang Sukoharjo. Lokasi merupakan suatu yang dapat mempengaruhi i kepuasan Konsumen , karena dengan lokasi yang bagus akan mempermudah Konsumen dalam menganalisa kebutuhan akan produk. Lokasi yang baik menjamin tersedianya akses yang cepat, dapat menarik sejumlah besar Konsumen dan cukup kuat untuk mengubah pola berbelanja dan pembelian Konsumen . Mood dan respon pelanggan dipengaruhi secara signifikan oleh lokasi, desain dan tata letak fasilitas jasa. Lokasi adalah tempat di mana perusahaan harus bermarkas melakukan operasi.⁹

Penelitian oleh Sandi fitria (2017). mendapatkan hasil penelitian bahwa variabel fasilitas berpengaruh positif signifikan terhadap keputusan konsumen berbelanja di pusat grosir surabaya.¹⁰

Berdasarkan uraian latar belakang di atas penulis bermaksud untuk melakukan penelitian dengan judul “ **Pengaruh Lokasi, Pelayanan Karyawan dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Konsumen di Bresserie bakery & Resto mall Palembang Square Palembang** ”.

⁹Adhyatma firmansyah, Pengaruh Lokasi, Harga, Fasilitas dan Kualitas Pelayanan terhadap kepuasan konsumen (studi kasus di soto seger mbokgiyem cabang sukoharjo. (Skripsi. surakarta 2016) hlm.1

¹⁰Sandi Fitra, “Pengaruh Produk, Harga, Fasilitas, dan Lokasi terhadap Keputusan Konsumen Berbelanja di Pusat Grosir Surabaya”, (Jurnal Ilmu dan Riset Manajemen), Vol. 2, No.2, 2013, hlm. 13

B. Rumusan Masalah

1. Apakah Lokasi terhadap kepuasan konsumen di Brasserie Bakery & Resto Mall Palembang Square?
2. Apakah pengaruh Pelayanan Karyawan terhadap kepuasan konsumen di Brasserie Bakery & Resto Mall Palembang Square?
3. Apakah pengaruh fasilitas terhadap kepuasan konsumen di Brasserie Bakery & Resto Mall Palembang Square?
4. Apakah Pengaruh Lokasi, Pelayanan Karyawan dan Fasilitas Terhadap kepuasan konsumen di Brasserie Bakery & Resto Mall Palembang Square

C. Tujuan penelitian

1. Untuk menganalisis pengaruh lokasi terhadap kepuasan konsumen di Bresserie Bakery & Resto Mall.
2. Untuk menganalisis pengaruh pelayanan karyawan terhadap kepuasan konsumen di Bresserie bakery & Resto Mall.
3. Untuk menganalisis pengaruh fasilitas terhadap kepuasan konsumen di Bresserie Bakery & Resto Mall.
4. Untuk menganalisis pengaruh lokasi, pelayanan karyawan dan Fasilitas secara simultan terhadap kepuasan konsumen di brasserie bakery & resto mall Palembang square

D. Kontribusi penelitian**1. Secara Teoritis**

Penelitian ini diharapkan akan berguna untuk menjadi tolak ukur wawasan yang akan berkembang serta menjadikan peneliti lebih baik.

Serta penelitian ini diharapkan dapat memberikan sumbangan referensi dan masukan terhadap ilmu ekonomi.

2. Secara praktis

a. Bagi Pengusaha

Penelitian ini menambah wawasan keilmuan dan pengetahuan serta diharapkan dapat mempertajam daya pikir ilmiah dalam disiplin ilmu yang digeluti.

b. Bagi Penulis

Merupakan pengalaman, informasi dan wawasan baru yang berharga sekaligus sebagai sarana latihan dalam menerapkan ilmu yang diperoleh selama kuliah.

c. Bagi pihak lain

Sebagai sumbangan pemikiran yang membantu dalam mempelajari bidang pemasaran lebih jauh khususnya yang berkaitan dengan masalah yang diteliti.

E. Sistematika Penulisan

Sistematika penulisan dalam penelitian ini disajikan untuk memberikan gambaran keseluruhan isi penelitian. Adapun sistematika pembahasan yang terdapat dalam penelitian ini terdiri dari lima bab.

BAB I: Pendahuluan

Berisi tentang latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan dan manfaat penelitian, serta sistematika penulisan.

BAB II: Tinjauan pustaka

Berisi tentang penelitian terdahulu, landasan teori-teori yang mendukung penelitian, kerangka pemikiran, dan hipotesis yang berhubungan dengan pokok pembahasan dan penelitian terdahulu serta menjadi dasar acuan teori yang digunakan dalam analisa penelitian ini.

BAB III: Metode Penelitian

Berisi tentang variabel penelitian dan definisi operasional variabel, ruang lingkup penelitian, lokasi penelitian, sumber dan jenis data, teknik pengumpulan data, dan teknik analisis data.

BAB IV: Hasil dan Pembahasan

Berisi deskripsi tentang obyek penelitian, analisis data dan pembahasan.

BAB V: Penutup

Berisi tentang kesimpulan dan saran