

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang Masalah**

Pada era bisnis saat ini dunia usaha berkembang dengan sangat pesat, salah satunya bisnis di bidang kuliner. Banyaknya usaha yang bermunculan mengakibatkan peningkatan jumlah usaha yang bersifat sejenis menyebabkan persaingan yang semakin ketat. Maka untuk dapat menghadapi situasi dan keadaan yang demikian, pengusaha harus mampu serta cepat dan tanggap dalam mengambil keputusan agar usaha yang didirikan dapat berkembang dengan baik. Pelaku usaha dituntut harus bisa mempertahankan pasar dan memenangkan persaingan, sebuah bisnis harus mampu memahami kebutuhan dan keinginan pelanggan. Hal tersebut menjadi hal yang harus diupayakan oleh perusahaan/tempat bisnis agar dapat memuaskan kebutuhan konsumen dengan berbagai strategi dan perencanaan yang menarik agar nantinya para pelanggan merasa puas dan selanjutnya mau datang untuk kembali.

Pelayanan adalah suatu aktivitas atau strategi yang harus dilakukan perusahaan/bisnis untuk memperoleh posisi bersaing dengan perusahaan/bisnis lain. Kualitas yang bagus dapat dilihat dari persepsi konsumen bukan persepsi perusahaan. Maka mood dan respon inilah yang nantinya bisa memunculkan kepuasan konsumen. Ketidakpuasan pelanggan adalah respon pelanggan ketidaksesuaian yang dirasakan dengan harapan sebelumnya. Oleh karena itu persepsi konsumen sangat penting terhadap penilaian atau pelayanan terhadap keunggulan suatu perusahaan baik itu perusahaan/bisnis jasa maupun perusahaan

barang. Setiap perusahaan memiliki cara yang berbeda antara perusahaan yang satu dengan perusahaan yang lain (Sunarti, 2017)

Kepuasan pelanggan merupakan suatu tingkatan dimana kebutuhan, keinginan dan harapan dari pelanggan dapat terpenuhi yang akan mengakibatkan terjadinya pembelian ulang atau kesetiaan yang berlanjut. Semakin terpenuhi harapan-harapan dari konsumen tentu konsumen akan semakin puas sebuah usaha harus mempunyai strategi-strategi dalam menjualkan makanannya. Agar konsumen dapat dipertahankan keberadaannya atau lebih ditingkatkan lagi jumlahnya. Jika konsumen merasa puas, maka ia akan melakukan pembelian secara berulang-ulang.

UKM Warung Pak Kumis telah berusaha memberikan pelayanan yang terbaik agar pelanggannya setia dan cinta dengan produk yang dikomsumsinya. Pelanggan merasa puas jika segala kebutuhannya dilayani dengan baik, hal tersebut akan memberikan pengaruh kepada produk yang sedang ditawarkan. Adapun beberapa kelemahan yang ada pada UKM Warung Pak Kumis yaitu kurang tanggap dalam melakukan pelayanan terhadap komplain pelanggan yang terkadang menyebabkan para pelanggan merasa tidak puas, cita rasa yang terkadang berkurang atau berlebihan. Hal ini di buktikan pada saat penulis melakukan pengamatan pada UKM Warung Pak Kumis dan mendapati beberapa pelanggan yang mengeluh, berikut beberapa data keluhan pelanggan di UKM Warung Pak Kumis.

No	Jenis Complain	Deskripsi
1	Complain Rendah	1. Rasa Menyimpang (Asin, Kurang Rasa, Gosong,) 2. Pesanan datang memakan waktu yang lama 3. Tempat makan yang kurang cepat untuk dibersihkan
2.	Complain Sedang	Pesanan datang tidak sesuai order
3.	Complain Tinggi	Terkontaminasi benda asing seperti terkontaminasi helai rambut dan masih adanya tusuk/sisa lidi pada daging ayam

Selain kualitas pelayanan yang diberikan perusahaan terhadap konsumennya, pemilihan lokasi tempat usaha juga salah satu keputusan ataupun hal yang sangat penting bagi pemilik perusahaan dikarenakan hal ini memiliki dampak untuk waktu jangka panjang maka itu perlu diperhatikan apakah akan membeli atau hanya akan menyewa tempat tersebut karena lokasi mempengaruhi usaha dimasa mendatang.

Memilih lokasi yang strategis dan mudah dijangkau oleh para calon konsumen. Seseorang cenderung akan memilih tempat makan yang berlokasi dekat dengan tempatnya beraktivitas. Dalam memilih lokasi sebaiknya ada fasilitas yang mendukung seperti lahan parkir yang luas, toilet yang bersih dan nyaman serta faktor- faktor pendukung lainnya. Lokasi yang baik menjamin tersedianya akses yang cepat, dapat menarik sejumlah besar konsumen dan cukup kuat untuk mengubah pola pembelian konsumen.

Dalam penelitian ini, peneliti memilih UKM Warung Pak Kumis yang beralamat di Jalan Amal Luhur No.12 Kelurahan Dwikora, Kecamatan Medan Helvetia Timur, Kota Medan. Berada disekitaran Universitas Sari Mutiara menjadikan tempat makan Warung Pak Kumis ini menjadi salah satu tempat yang sering dikunjungi oleh para mahasiswa juga. Namun begitu ada juga beberapa

warung/ tempat makan sejenisnya berada disekitan lokasi tersebut. Beberapa tempat makan sejenis UKM Warung Pak Kumis seperti Warung Makan Amanda, Warung Kak Ayu, Warung Amanda, Warung Soto Nenek, Kantin Dyah dan lain-lain

Berikut akan disajikan data perbandingan jarak lokasi dari UKM Warung Pak Kumis dengan Warung makan lain:

No.	Nama Warung	Alamat Lokasi
1.	Warung Pak Kumis	Jl. Amal Luhur no 12. Kel dwikora
2.	Warung Amanda	Jl. Amal Luhur no 10. Kel dwikora
3.	Warung Kak Ayu	Jl. Amal Luhur no 32. Kel dwikora
4.	Warung Soto Nenek	Jl. Amal Luhur no 30. Kel dwikora
5.	Warung Kantin Dyah	Jl. Amal Luhur no 26. Kel dwikora

**Tabel 1.1** Data Perbandingan jarak lokasi dari Warung Pak Kumis dengan Warung lain

Berdasarkan data Tabel 1.1 diatas dapat dilihat bahwa ada beberapa pesaing dari tempat makan sejenis yang berada disekitaran Jalan Amal Luhur atau UKM Warung Makan Kumis.

Walaupun dengan banyaknya lokasi/ tempat warung makan yang sejenis Warung Pak Kumis harus terus berupaya dalam meningkatkan kualitas pelayanan yang sesuai pada para pelanggan agar dapat menarik minat konsumen sekaligus mempertahankan kepercayaan dan kepuasan agar tetap berkunjung ke Warung Pak Kumis di kemudian hari.

Kualitas pelayanan dan lokasi/ tempat yang strategis terhadap kepuasan pelanggan diharapkan dapat membantu pelaku bisnis di bidang kuliner dalam

memilih dan menentukan apakah bentuk kegiatan ini cukup efektif dalam mempengaruhi kepuasan pelanggan dalam berkunjung ke UKM Warung Pak Kumis di Jalan Amal Luhur, dan dapat menyusun agar bisnis ini dapat terus bertahan dan maju dalam menghadapi persaingan dunia bidang usaha kuliner yang semakin ketat.

Berikut akan disajikan hasil kuesioner pra penelitian pada pelanggan UKM Warung Pak Kumis:

No	Pernyataan/ Pertanyaan	Ya	Tidak	Jumlah Responden
1.	Apakah Lokasi Warung Pak Kumis sangat strategis ?	11	9	20
2.	Apakah Lokasi Warung Pak Kumis mudah dijangkau kendaraan pribadi?	11	9	
3.	Apakah karyawan Warung Pak Kumis cepat dan tanggap dalam menangani keluhan konsumen?	7	13	
4.	Fasilitas di Warung Pak Kumis sudah memadai	9	11	
5.	Karyawan di Warung Pak Kumis sigap dalam melayani pelanggan	8	12	

**Tabel 1.2** Survei Pelanggan UKM Warung Pak Kumis

Dari observasi awal peneliti melakukan wawancara secara acak kepada 20 orang konsumen yang pernah berkunjung ke UKM Warung Pak Kumis. 11 Responden mengatakan lokasi dari Warung Pak Kumis sangat strategis. 11 Responden juga mengatakan setuju bahwa lokasi Warung Pak Kumis mudah dijangkau kendaraan pribadi harga. 7 Responden mengatakan karyawan UKM Warung Pak Kumis cepat dan tanggap menangani keluhan konsumen. 11 Responden mengatakan fasilitas belum memadai. Dan 8 Responden mengatakan setuju Karyawan UKM Warung Pak Kumis sigap dalam melayani pelanggan.

Dan pada Tabel 1.2 telah dijabarkan jawaban- jawaban dari para responden. Sehingga dari uraian latar belakang masalah yang terjadi diatas, maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul **“Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Lokasi Terhadap Kepuasan Pelanggan Di UKM Warung Pak Kumis”**.

### **1.2 Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah diungkapkan diatas, maka rumusan masalah penelitian yang diajukan adalah:

1. Bagaimana pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan pada konsumen UKM Warung Pak Kumis?
2. Bagaimana pengaruh lokasi terhadap kepuasan pelanggan pada konsumen UKM Warung Pak Kumis?
3. Bagaimana pengaruh kualitas pelayanan dan lokasi terhadap kepuasan pelanggan pada konsumen UKM Warung Pak Kumis?

### **1.3 Tujuan Penelitian**

Adapun tujuan penelitian ini sesuai dengan fokus permasalahan diatas adalah :

1. Untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan pada konsumen UKM Warung Pak Kumis
2. Untuk mengetahui pengaruh lokasi terhadap kepuasan pelanggan pada konsumen UKM Warung Pak Kumis
3. Untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan dan lokasi terhadap kepuasan pelanggan pada konsumen UKM Warung Pak Kumis

## 1.4 Manfaat Penelitian

### a. Bagi Perusahaan

Penelitian ini diharapkan memberi manfaat bagi UKM Warung Pak Kumis dan industri kuliner lainnya sebagai pertimbangan dan evaluasi atas kinerja kualitas pelayanan dan harga terhadap kepuasan pelanggan UKM Warung Pak Kumis

### b. Bagi Penulis

Penelitian ini diharapkan dapat memperluas wawasan dari penulis dan dapat mendalami masalah yang berkaitan dengan kualitas pelayanan dan harga yang baik dan kaitannya dengan kepuasan pelanggan yang nantinya dapat diaplikasikan secara nyata oleh penulis.

### c. Bagi Akademis

Penelitian ini diharapkan bermanfaat sebagai referensi untuk pengembangan penelitian bagi peneliti lain tentang kualitas pelayanan dan harga terhadap kepuasan pelanggan dihari-hari yang akan datang.