# BAB I

# PENDAHULUAN

## 1.1 Latar Belakang Penelitian

Dunia bisnis di era globalisasi guna menghasilkan suatu produk mengalami perkembangan yang sangat pesat. Perusahaan dituntut untuk melakukan berbagai upaya agar dapat terus berkembang, meningkatkan kinerja, profitabilitas, mempertahankan keunggulan, meningkatkan kualitas. Oleh karena itu perlu adanya strategi pemasaran yang ditetapkan oleh perusahaan agar tidak kalah bersaing di pasaran.

Pemasaran memiliki peranan yang sangat penting bagi perusahaan dagang maupun jasa. Mempertahankan keunggulan, meningkatkan kualitas produk dan jasa dengan menggunakan strategi pemasaran yang menarik dan harga yang sesuai di mata konsumen adalah cara mempertahankan siklus hidup usaha mereka. Selain itu perusahaan jasa harus memperhatikan fasilitas tempat usaha dan kepuasan konsumen merupakan hal penting untuk mempertahankan usaha mereka.

Pemasaran adalah suatu proses sosial dan manajerial dimana individu-individu dankelompok- kelompok memperoleh apa yang mereka butuhkan dan inginkan denganmenciptakan dan saling mempertukarkan produk dan jasa serta nilai antara seseorang dengan yang lainnya. Peranan pemasaran saat ini tidak hanya menyampaikan produk atau jasa hingga ke tangan konsumen, tetapi juga bagaimana produk atau jasa tersebut dapat memberikan kepuasan kepada pelanggan secara berkelanjutan, sehingga keuntungan perusahaan dapat diperoleh dengan terjadinya pembelian yang berulang.

Tujuan dari pemasaran adalah menarikpelanggan baru dengan menciptakan suatu produkyang sesuai dengan keinginan konsumen, menjanjikannilai superior, menetapkan harga menarik,mendistribusikan produk dengan mudah,mempromosikan secara efektif serta mempertahankanpelanggan bisa dilakukandenganberbagaicara,salah satunyaadalahdenganmemperhatikanlokasitempatusaha.

Sebelum memulai bisnis maka hal yang harus diperhatikan yaitu kenyamanan konsumen selain dari kualitas produk juga lokasi usaha yang mudah dijangakau dapat mempengaruhi kepuasan bagi konsumen, karena tidak sedikit yang gagal dalam bisnis dikarenakan lokasi usaha tersebut yang sulit dijangkau, maka penentuan lokasi usaha sangat penting untuk diperhitungkan. Dalam penentuan lokasi usaha juga mempengaruhi beberapa pertimbangan yaitu seperti dekat dengan bahan baku atau dekat dengan pasar atau dekat dengan konsumen.

Lokasi merupakan salah satu bagian mendasar bagi konsumen dalam pemutusan pembelian, apabila lokasi perusahaan mudah dijangkau, dan mudah diakses oleh transportasi maka perusahaan tersebut mempunyai nilai tambah tersendiri.

Kepuasan konsumen tergantung pada anggapan kinerja produk dalam menyerahkan nilai relatif terhadap harapan pembeli. Bila kinerja atau prestasi sesuai atau bahkan melebihi harapan, maka pembelinya akan merasa puas. Perusahaan yang cerdik memfokuskan diri terhadap kepuasan konsumen dengan hanya menjanjikan apa yang dapat mereka serahkan, kemudian menyerahkan lebih banyak dari yang mereka janjikan, sehingga konsumen selalu loyal terhadap produk yang dihasilkan oleh perusahaan tersebut.

Kepuasan konsumen merupakan tanggapan emosional atau respon yang mencerminkan harapan yang dibangunnya. Apabila hasil yang dicapai dari produk atau jasa dapat mencapai atau melebihi harapan maka dapat dikatakan bahwa pelanggan puas. Namun dalam membangun dan mempertahankan konsumen tidaklah mudah. Apabila hasil yang dicapai tidak dapat memenuhi harapan konsumen artinya kepuasan konsumen belum dapat tercapai dari respon tersebut dapat dijadikan pertimbangan bagi cafe tersebut untuk melakukan perbaikan dalam mengoptimalkan kepuasan konsumen.Kepuasan terhadap kualitas produk yang ditawarkan masih kurang diperhatikan sehingga berakibat pada kepuasan konsumen yang cenderung memberikan respon yang belum memuaskan.

Salah satu bisnis yang menghadapi persaingan ketat ialah bisnis *cafe*. Eksistensi *cafe* di jaman sekarang telah menjadi suatu kewajiban sehari-hari khususnya oleh kalangan mahasiswa. Salah satunya *cafe*372 kopi, yang terletak di jl. Kolonel Masturi Km 3, Cipageran, Kecamatan Cimahi Utara, Kota Cimahi. Hal yang menarik perhatian adalah suasana yang nyaman karena cafe tersebut berkonsep minum kopi ditengah hutan jadi membuat para konsumen menikmati kopi dengan sejuk dan udara yang masih asri dan intensitas pengunjung yang datang setiap hari selalu ramai. 372 kopi mulai beroperasi pada tahun 2018 untuk menawarkan menu-menu kopi ataupun makanan-makanan lainnya.

**Tabel 1.1**

**Data pengunjung 372 Kopi Kolonel Masturi Januari-Juni Tahun 2019**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| NO | Bulan | Jumlah Pengunjung | Keterangan |
| 1 | Januari | 4.959 |  |
| 2 | Februari | 4.738 | (-) 221 |
| 3 | Maret | 4.456 | (-) 282 |
| 4 | April | 4.267 | (-) 189 |
| 5 | Mei | 4.572 | (+) 305 |
| 6 | Juni | 4. 405 | (-) 167 |

***Sumber : 372 Kopi Kolonel Masturi***

Pada tabel 1.1 diatas menunjukan bahwa jumlah pengunjung 372 Kopi Kolonel Masturi mengalami penurunan. Penurunan jumlah pengunjung yaitu pada bulan Februari, Maret, April, Juni 2019 sedangkan Kenaikan jumlah pengunjung terjadi pada bulan Mei 2019 yaitu sebanyak 305 orang.

372 Kopi Kolonel Masturi ini memiliki masalah kepuasan konsumen yaitu jumlah pengunjung yang menurun. Hal tersebut dapat dilihat pada salah satu indikator Kepuasan Konsumen menurut **Fandy Tjiptono (2011:453)** dikutip oleh **Hanifah Munawaroh**salah satu indikatornya adalah Ketidakpuasan konsumen yaitu pelanggan yang beralih ke pesaing.

**Tabel 1.2**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| NO | Data Coffee shop di Kota Cimahi | Rating |
| 1 | Kaditu Coffee | 4.8 |
| 2 | Pagi-Pagi Kopi | 4.7 |
| 3 | Bober Cafe Cimahi | 4.6 |
| 4 | A Lot Of Coffee | 4.6 |
| 5 | 372 Kopi Kolonel Masturi | 4.5 |

***Sumber : Google Maps***

Pada tabel 1.2 di atas, terdapat lima *coffee shop* yang sejenis berdasarkan ratingnya. Dengan rating paling tinggi ada pada Kaditu *Coffee* dan rating paling rendah ada pada 372 Kopi Kolonel Masturi. Oleh sebab itu karena adanya persaingan dari sejenis maka ada kemungkinan pelanggan pindah ke pesaing dengan melihat lokasi usaha yang lebih strategis dan mudah dilalui.

Masalah tersebut disebabkan oleh lokasi yang kurang strategis sehingga membuat konsumen mudah untuk beralih ke pesaing dan konsumen merasa kurang puas.

Berdasarkan uraian diatas, maka peneliti merasa penting melakukan penelitian untuk mengetahui tanggapan pengunjung mengenai “Pengaruh Lokasi Usaha Terhadap Kepuasan Konsumen Pada372 kopi Kolonel Masturi”.

## 1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang penelitian di atas maka peneliti merumuskan masalah sebagai berikut :

1. Bagaimana gambaran umum 372 Kopi?
2. Bagaimana kondisi kepuasan konsumen dan kondisi lokasi tempat usaha?
3. Seberapa besar pengaruh lokasi usaha terhadap kepuasan konsumen di 372 kopi?
4. Apa hambatan dan upaya untuk mengatasi hambatan terhadap kondisi lokasi tempat usaha 372 kopi ?

## 1.3 Tujuan Peneliti dan Kegunaan Penelitian

### 1.3.1 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah yang telah dikemukakan diatas, maka secara umum tujuan dikemukakan diatas, maka secara umum tujuan penelitian ini untuk memperoleh hasil temuan mengenai :

1. Untuk mengetahui bagaimana gambaran umum 372 Kopi
2. Untuk mengetahui bagaimana kondisi kepuasan konsumen dan kondisi lokasi tempat usaha pada 372 Kopi
3. Untuk mengetahui seberapa besar pengaruh lokasi usaha terhadap kepuasan konsumen pada 372 Kopi
4. Untuk mengetahui bagaimana mengatasi upaya dan hambatan terhadap kondisi lokasi tempat usaha 372 Kopi

### 1.3.2 Kegunaan Penelitian

1. **Secara Teoritis :**

Hasil penelitian ini diharapkan dapat dijadikan ilmu untuk memahami teori pemasaran terutama mengenai lokasi usaha terhadap kepuasan konsumen dan hasil penelitian ini diharapkan dapat digunakan oleh pihak-pihak tertentu khususnya jurusan Ilmu Administrasi Bisnis Universitas Pasundan.

1. **Secara Praktis :**

Dengan adanya penelitian ini diharapkan bisa memberikan manfaat bagi pihak-pihak tertentu antara lain sebagai berikut :

1. Manfaat bagi Peneliti

Penelitian ini diharapkan dapat pengalaman serta mendapatkan banyak ilmu pengetahuan yang didapat, khususnya di dalam bidang usaha secara nyata.

1. Manfaat bagi Tempat Usaha

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi sumber informasi dan masukan yang berguna untuk perbaikan-perbaikan pengembangan bagi tempat usaha tersebut

1. Manfaat bagi Lembaga

Hasil penelitian ini diharapkan dapat dijadikan ilmu pengetahuan guna pengembangan pada dunia pendidikan.

## 1.4 Lokasi dan Lamanya Penelitian

### 1.4.1 Lokasi Penelitian

Penelitian dilakukan di 372 Kopiyang berada di di jl. Kolonel Masturi Km 3, Cipageran, Kecamatan Cimahi Utara, Kota Cimahi. 40511

### 1.4.2 Lamanya Penelitian

Adapun lamanya penelitian yang dilakukan yaitu pada bulan Oktober 2020 – bulan Maret 2021.