

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang Penelitian

Komoditas alat musik di Indonesia telah membuat kemajuan serta menumbuhkan bagi para musisi dan peng hobby untuk membuat sebuah seni musik di Indonesia menjadi lebih baik. hal ini tentunya bisa menumbuhkan industry musik di dalam negeri, oleh karena itu perlu adanya strategi pemasaran dalam penjualan ini supaya tidak kalah bersaing oleh para kompetitor lainnya di pasaran.

Pemasaran memiliki peranan penting untuk perusahaan dagang maupun perusahaan jasa. dan kegiatan terencana yang dilakukan oleh setiap perusahaan atau industri dalam melakukan usaha untuk mengakomodir permintaan pasar dengan Langkah menciptakan sebuah produk, jasa, harga, komunikasi, penyampaian dan saling bertukar tawaran yang bernilai bagi konsumen, klien, mitra, dan masyarakat umum. (Tjiptono dan Chandra, 2012).

Pemasaran adalah proses pengenalan produk kepada orang-orang yang dijadikan target pemasaran dan menawarkan pertukaran yang bernilai sesuai dengan manfaat yang diberikan oleh produk ataupun jasa.

Tujuan pemasaran adalah menciptakan sebuah permintaan melalui perencanaan untuk mengetahui produk/ jasa, produk yang berkualitas, harga yang menarik bagi konsumen, mempromosikan secara efektif, serta mempertahankan konsumen dengan memperhatikan lokasi tempat usaha tersebut. Bagi konsumen hal

yang mempengaruhi kenyamanan selain dari kualitas sebuah produk yaitu tempat lokasi usaha yang mudah untuk diakses dan dijangkau.

Lokasi usaha merupakan hal penting karena tidak sedikit yang gagal dalam menjalankan sebuah bisnis yang diakibatkan oleh lokasi yang tidak strategis, maka sebelum memulai sebuah bisnis hal tersebut harus diperhatikan terlebih dahulu, keputusan pembelian mendasar bagi konsumen salah satunya yaitu lokasi usaha yang strategis dan mudah dijangkau oleh transportasi, apabila lokasi tersebut mudah dijangkau oleh para konsumen, maka konsumen memiliki daya Tarik untuk mengunjungi lokasi tersebut Karena akses jalan yg mudah dilalui oleh transportasi umum dan transportasi pribadi, hal tersebut menjadi salah satu nilai tambah bagi perusahaan itu sendiri.

Pelaku Usaha Berusaha Memenangkan Persaingan Dengan Menerapkan Strategi Pemasaran Yang Tepat Untuk Mempertahankan Konsumen Agar Mereka Menjadi konsumen Tetap .Sikap Konsumen Dapat Dipertahankan Melalui Kepuasan Konsumen. Kepuasan Konsumen Memiliki Peranan Penting, Strategi Pemasaran Yang Berorientasi Pada Konsumen Membuat Pelaku Usaha Harus Memahami Perilaku Dan Memenuhi Kebutuhan Konsumen Untuk Mencapai Kepuasan.

Kepuasan konsumen berpengaruh langsung terhadap suatu perusahaan. Perusahaan yang mengedepankan Kepuasan konsumen pastinya akan memperoleh laba yang lebih besar, dikarenakan konsumen akan selalu mencari kepuasan akan suatu pembelian atau penggunaan jasa. Kepuasan tersebut akan memberi nyaman kepada konsumen yang akan membuat konsumen akan melakukan pembelian ulang terhadap suatu barang atau jasa. (Hariaji & Iriyanto, 2019).

Jika hasil yang dicapai oleh sebuah produk dan jasa dapat melebihi harapan maka dapat diartikan bahwa konsumen puas. Sebaliknya jika hasil yang dicapai kurang melebihi harapan, maka artinya konsumen kurang puas terhadap toko tersebut. Memuaskan kebutuhan konsumen dapat meningkatkan keunggulan dalam persaingan. Konsumen yang merasa puas terhadap produk, jasa, pelayanan serta lokasi yang strategis akan berminat untuk datang kembali di kemudian hari.

Begitu pula halnya dengan perusahaan tiga negeri enterprise berupaya untuk memenangkan persaingan untuk meraih konsumen, diperoleh informasi keterangan berdasarkan data awal yang peneliti peroleh di lapangan menunjukkan bahwa terjadinya penurunan jumlah pengunjung.

Tabel 1. 1 Data Pengunjung Toko Tiga Negeri Music House Bandung Januari – Juni Tahun 2022

NO	Bulan Tahun 2022	Jumlah Pengunjung	Kenaikan/ penurunan
1	Januari	210	
2	Februari	224	(+) 14
3	Maret	156	(-) 68
4	April	139	(-) 17
5	Mei	113	(-) 26
6	Juni	126	(+) 13

Sumber : tiga negeri music house bandung

Hasil data pada tabel diatas menunjukkan bahwa jumlah pengunjung toko tiga negeri music house mengalami fluktuasi. Jumlah pengunjung yang mengalami penurunan yaitu pada bulan maret, April, mei 2022. Sedangkan kenaikan jumlah

pengunjung pada bulan juni 13 orang. Toko tiga negeri music house Bandung ini mempunyai masalah kepuasan konsumen yaitu jumlah pengunjung yang menurun.

Berdasarkan data penelitian hasil diperoleh keterangan bahwa tentang permasalahan kepuasan konsumen pada toko tiga negeri music house adalah sebagai berikut :

Pengunjung Toko tiga negeri music house tidak berkeinginan untuk berkunjung kembali, karena lokasi yang kurang strategis. Konsumen yang mengunjungi lokasi tersebut mengeluh dengan lalu lintas padat, akses jalan yang susah serta sarana akses transportasi umum yang terbatas hal tersebut di duga disebabkan oleh :

1. Lokasi yang kurang strategis

Hal tersebut dapat dilihat pada salah satu indikator kepuasan konsumen menurut **Suyonto (2013:35)** salah satu indikatornya adalah keinginan untuk berkunjung Kembali terhadap toko tiga negeri music house.

Tabel 1. 2 Data Rating Pengunjung Google Maps

NO	DATA TOKO MUSIK DI KOTA BANDUNG	RATING
1	Paloegada Music Store	5,0
2	Mg Sport Musik TSM Bandung	5,0
3	Seven Stereo Music Dan Audio Store	4,7
4	Toko Alat Music NADA	4,6
5	Tiga Negeri Music House	4,6

Sumber : google maps

Hasil pada tabel 1.2 di atas, terdapat lima toko alat musik yang sejenis berdasarkan ratingnya. untuk jumlah rating paling tinggi diperoleh pada toko paloegada *music store* sedangkan jumlah rating paling rendah diperoleh pada toko tiga negeri *music house*. karena adanya persaingan kompetitor maka ada kemungkinan konsumen akan berkunjung ke kompetitor lain dengan melihat lokasi usaha yang lebih strategis dan mudah di akses.

Berdasarkan kutipan diatas, maka peneliti merasa penting melakukan sebuah penelitian dengan judul **“Pengaruh Lokasi Usaha Terhadap Kepuasan Konsumen di Toko Tiga Negeri *Music House* Bandung”**.

1.2. Rumusan Masalah

Berdasarkan Latar Belakang Penelitian Diatas Maka Peneliti Merumuskan Masalah Sebagai Berikut:

1. Bagaimana gambaran umum Toko Tiga Negeri Music House Bandung?
2. Bagaimana lokasi tempat usaha pada Toko Tiga Negeri Music House?
3. Bagaimana kepuasan konsumen pada Toko Tiga Negeri Music House?
4. Seberapa besar pengaruh lokasi usaha terhadap kepuasan konsumen di Toko Tiga Negeri Music House?
5. Apa hambatan dan upaya untuk mengatasi hambatan terhadap kondisi lokasi tempat usaha Toko Tiga Negeri Music House Bandung ?

1.3. Tujuan Penelitian Dan Kegunaan Penelitian

1.3.1. Tujuan Penelitian

Berdasarkan Rumusan Masalah Yang Telah Dikemukakan Di Atas, Maka Secara Umum Tujuan Penelitian Ini Untuk Memperoleh Hasil Temuan Mengenai :

1. Untuk mengetahui gambaran umum Toko Tiga Negeri Music House Bandung
2. Untuk mengetahui lokasi tempat usaha pada Toko Tiga Negeri Music House
3. Untuk mengetahui kepuasan konsumen pada Toko Tiga Negeri Music House
4. Untuk mengetahui pengaruh lokasi usaha terhadap kepuasan konsumen di Toko Tiga Negeri Music House
5. Untuk mengetahui hambatan dan upaya untuk mengatasi hambatan terhadap kondisi lokasi tempat usaha Toko Tiga Negeri Music House Bandung

1.3.2. Kegunaan Penelitian

A. Secara Teoritis :

Hasil Penelitian Ini Diharapkan Bisa Dijadikan Ilmu Agar Memahami Teori Pemasaran Terutama Mengenai Lokasi Usaha Terhadap Kepuasan Konsumen Dan Hasil Penelitian Ini Diharapkan Dapat Digunakan Oleh Pihak-Pihak Tertentu Terutama Jurusan Ilmu Administrasi Bisnis Universitas Pasundan.

B. 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 Dan Juga Mendapatkan Banyak Ilmu Pengetahuan Yang Didapat, Terutama Di Dalam Bidang Usaha Secara Nyata.

2. Manfaat Bagi Tempat Usaha

Hasil Penelitian Ini Diharapkan Dapat Menjadi Sumber Informasi Dan Masukan Yang Berguna Untuk Perbaikan-Perbaikan Pengembangan Bagi Tempat Usaha Tersebut

3. Manfaat Bagi Lembaga

Hasil Penelitian Ini Diharapkan Bisa Dijadikan Ilmu Pengetahuan Guna Pengembangan Pada Dunia Pendidikan.

1.4. Lokasi Dan Lamanya Waktu Penelitian

1.4.1. Lokasi Penelitian

Penelitian Dilakukan Di Toko Tiga Negeri Music House Yang Berada Di Jl.Soka No.4, Merdeka, Kec, Sumur Bandung, Kota Bandung, Jawa Barat

1.4.2 Waktu Penelitian

Adapun Lamanya Penelitian Yang Dilakukan Yaitu Pada Bulan Juli 2022- April 2023