

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Angkringan pertama kali didirikan di kota Yogyakarta dengan konsep warung kecil dengan konsep lesehan yang menyuguhkan makanan dan kopi khas kota Yogyakarta. Menu yang disajikan dalam angkringan biasanya berupa nasi kucing yaaitu nasi dengan porsi kecil, aneka macam lauk pauk, yang disajikan dalam bentuk sate, dan tentunya hampir disetiap angkringan kita akan menemukan jenis kopi khas ala angkringan yaitu kopi Joss.¹ Kebiasaan ngopi telah menjadi budaya sehingga munculah berbagai konsep angkringan-angkringan yang bisa ditemui di sudut-sudut kota.

Pembelian ulang yang sering terjadi akan dapat menjaga keberlangsungan suatu usaha tersebut. Sebaliknya, apabila kepuasan konsumen tidak tercapai maka akan membawa dampak yang negatif berupa kehilangan para konsumen bahkan pangsa pasar. Dengan berkurangnya konsumen maka pendapatan suatu usaha akan menurun dan mengakibatkan lemahnya kinerja keuangan sehingga usaha yang dijalankan tidak akan berkembang atau bahkan terpaksa berhenti. Maka para pengelola usaha khususnya bisnis angkringan harus memahami betul cara untuk menciptakan kepuasan konsumen, bisa dengan mengunggulkan hal-hal menarik yang tidak dimiliki ditempat lain.

Faktor internal menjadi salah satu pilihan keragaman produk, keragaman produk sendiri secara sederhana merupakan kelengkapan produk yang terdiri

¹ Ute Lies, *Komunikasi Budaya dan Dokumentasi Kontemporer*, (Sumedang: Undap Press, 2019), hal. 384

dari beberapa aspek antara lain Kualitas Pelayanan yang ditawarkan, banyaknya produk yang ditawarkan, serta luas dan kedalaman produk. Keragaman produk diartikan juga sebagai jenis- jenis produk baik berupa Kualitas Pelayanan, merek, ukuran produk, dan juga ketersediaan produk yang akan dijual.² Menurut Kotler dan Keller keragaman produk adalah “*A product mix (also called a product assortment) is the set of all products and items a particular seller offers for sale*”³ yang artinya bauran produk (juga disebut keragaman produk) adalah himpunan semua produk dan barang yang ditawarkan penjual tertentu untuk dijual).

Keragaman ini memberikan keleluasan kepada konsumen untuk memilih dengan berbagai variasi pilihan, sehingga munculah rasa kepuasan terhadap keberagaman produk di tempat tersebut. Hal ini pernah diteliti oleh Eka dkk dengan studi pada warung makan Bu Sur yang menunjukkan bahwa ada pengaruh dari keragaman produk terhadap kepuasan konsumen.⁴ Namun juga tidak bisa dipukul rata selain dari segi keragaman juga dari Keragaman Produk harus di perhatikan apa lagi bergerak dibidang kuliner, servis atau pelayanan menjadi daya tawar tersendiri bagi konsumen untuk kembali lagi, servis yang baik menentukan keberlangsungan dari suatu usaha tersebut.

Menurut Kasmir mengemukakan bahwa “Pelayanan diberikan sebagai

² Meithiana Indrasari, *Pemasaran Dan Kepuasan Pelanggan*, (Surabaya: Unitomo Press, 2019), hal. 32

³ Kotler, Philip and Kevin Lane Keller, *Marketing Managemen, 15th Edition, Pearson Education, Inc*, (2016,) hal 58.

⁴ Eka dkk, “Pengaruh Keragaman Produk, Kualitas Pelayanan dan Lokasi Penjualan Terhadap Kepuasan Konsumen”, <http://jurnal.unpand.ac.id/index.php/MS/article/viewFile/708/689> diakses 15 Desember 2021.

tindakan atau perbuatan seseorang atau organisasi untuk memberikan kepuasan kepada pelanggan atau pelanggan. Tindakan tersebut dapat dilakukan melalui cara langsung melayani pelanggan atau menempatkan sesuatu dimana pelanggan atau pelanggan sudah tahu tempatnya atau pelayanan melalui telepon”.⁵ Tindakan yang dilakukan untuk memenuhi keinginan pelanggan akan sesuatu produk atau jasa yang mereka butuhkan memerlukan pelayanan dari karyawan perusahaan. Keragaman Produk dapat didefinisikan sebagai seberapa jauh perbedaan antara kenyataan dan harapan para pelanggan atas layanan yang mereka terima.

Keragaman Produk dapat diketahui dengan cara membandingkan persepsi para pelanggan atas layanan yang benar-benar mereka terima. Dalam sumber lain dijelaskan bahwa Keragaman Produk merupakan tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi konsumen. Berdasarkan definisi di atas, Keragaman Produk bisa diwujudkan melalui pemenuhan kebutuhan dan keinginan pelanggan serta ketepatan penyampaian untuk mengimbangi harapan dari pelanggan di perusahaan. Keragaman Produk juga bergantung pada beberapa hal, yaitu sistem, teknologi dan manusia. Dari faktor manusia sendiri sangat memegang kontribusi terbesar dari Keragaman Produk terhadap perusahaan. “Kualitas jasa sebagai ukuran seberapa bagus tingkat layanan yang diberikan mampu sesuai dengan ekspektasi pelanggan”.⁶

⁵ Kasmir, *Etika Costumer Service*, (Jakarta: Raja Grafindo Persada, 2005), hal. 15.

⁶ Freddy Rangkuti, *Teknik Mengukur dan Strategi Meningkatkan Kepuasan Pelanggan plus Analisis Kasus PLN-JP*, (Jakarta : PT Gramedia Pustaka Utama, 2006), hal. 28.

Faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan produk selain dari keragaman produk dan Keragaman Produk juga dipengaruhi oleh fasilitas dari tempat tersebut. Fasilitas menjadi pertimbangan seorang pelanggan untuk membeli atau datang kembali, fasilitas ini menurut Kathy dan Payant bahwa pengembang lebih mementingkan keuntungan tetapi juga tidak mengurangi nilai suatu produk. Sektor departemen swasta menempatkan penekanan besar fasilitas pada desain, mungkin karena manajer mereka memahami bahwa mereka dapat meningkatkan produktivitas melalui desain fasilitas yang lebih baik.⁷ Mungkin pembenaran ekonomi untuk perubahan tersebut memiliki pengaruh yang lebih dalam lingkungan yang dikendalikan oleh profitabilitas dari pada anggaran. Adapun beberapa indikator dari fasilitas ini yaitu menurut Tjiptono ada 6 yaitu perencanaan spasial, perencanaan ruangan, perlengkapan, tata cahaya, pesan-pesan dan unsur pendukung.⁸

Berdasarkan data yang didapatkan, konsumen Angkringanku termasuk banyak peminat. Adapun jumlah pengunjung adalah sebagai berikut,

Tabel 1.1

Jumlah Pengunjung Angkringanku

Bulan	Total Pengunjung
April	6.359
Mei	7.764
Juni	6.175
Juli	5.359

Sumber : Laporan Bulanan Pembukuan Angkringanku Kutoanyar Tulungagung

⁷ Kathy Roperdan Payant Richard, *The Facility Manangement Handbook, Pourth Edition*, (New York: AMACOM, 2014), hal. 24.

⁸ Tjiptono Fandy, *Strategi Pemasaran*, Edisi 4, (TT, Andi, 2015), hal. 318.

Angkringanku menyediakan berbagai macam produk mulai dari makanan hingga minuman. Menu produk yang ditawarkan di Angkringanku Kutoanyar sangatlah beragam. Untuk menu makanan tersedia berbagai macam nasi bakar dengan isian yang bervariasi, aneka jajanan pasar, macam-macam gorengan hingga sate-satean. Kemudian untuk menu minuman tersedia kopi khas Tulungagung, aneka es, dan berbagai macam wedangan.⁹

Angkringanku juga pernah mendapatkan kunjungan dari Presiden RI Bapak Joko Widodo pada 04 Januari 2019 saat melakukan dinas di Tulungagung dan terlihat beliau sangat puas dengan pelayanan dari Angkringanku Kutoanyar Tulungagung. Angkringanku memiliki beberapa karyawan yang bekerja di bidang masing-masing sehingga pelayanan kepada konsumen bisa cepat dan maksimal. Hal ini merupakan nilai tambah tersendiri karena bagi angkringan yang belum berkembang maka karyawan yang dimiliki belum terlalu banyak. Bagi sebuah bisnis, Keragaman Produk yang baik dan maksimal bisa menjadi keunggulan bersaing dengan bisnis lain. Pelayanan yang berkualitas dan memuaskan dapat diartikan bahwa bahwa pelayanan tersebut sesuai atau bahkan melebihi harapan dari konsumen.¹⁰

Angkringanku menyediakan fasilitas yang cukup lengkap untuk dikunjungi karena memiliki beberapa fasilitas yang menyerupai *caffe* seperti toilet, mushola, tempat parkir yang luas, dan wifi yang memberikan nilai

⁹ Angkringanku Tempat Makan Sambil Tukar Pikiran, **Error! Hyperlink reference not valid.** diakses 25 Agustus 2021

¹⁰ Lailatus Sa'adah & Abdullah Fajarul Munir, *Keragaman Produk, Harga, dan Citra Merek Serta Pengaruhnya Terhadap Kepuasan Konsumen*, (Jombang : LPPM Universitas KH. A. Wahab Hasbullah, 2018), hal. 5

tambah. Tentunya fasilitas ini tidak bapat ditemui jika konsumen berkunjung ke angkringan yang tidak mempunyai konsep seperti *caffè*. Kolter menjelaskan bahwa fasilitas adalah segala sesuatu yang telah disiapkan untuk konsumen guna meningkatkan kepuasan dan kenyamanan.

Berdasarkan uraian diatas, melihat bagaimana dari perkembangan Angkringanku mampu berkembang dari tahun ketahun ditengah persaingan usaha yang semakin ketat, serta kemampuan dalam memberi kepuasan pada konsumen melalui factor-faktor tersebut membuat peneliti tertarik untuk mengambil judul **“Pengaruh Keragaman Produk, Keragaman Produk, Dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Konsumen Di Angkringanku Kutoanyar Tulungagung”**

B. Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah di atas, terdapat masalah-masalah yang berkaitan dengan penelitian ini, masalah tersebut diidentifikasi sebagai berikut:

1. Keragaman produk akan menciptakan preferensi konsumen terhadap produk yang akan di beli sehingga kepuasan akan meningkat.
2. Pelayanan yang maksimal yang diberikan oleh karyawan angkringan akan membuat kepuasan konsumen angkringan.
3. Fasilitas yang memadai akan meningkatkan tingkat kepuasan konsumen angkringan.

C. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang di atas, maka dapat dirumuskan permasalahan sebagai berikut:

1. Apakah variabel keragaman produk, Keragaman Produk, dan fasilitas secara bersama berpengaruh terhadap kepuasan konsumen di Angkringanku Kutoanyar Tulungagung?
2. Apakah variabel keragaman produk berpengaruh terhadap kepuasan konsumen di Angkringanku Kutoanyar Tulungagung?
3. Apakah variabel Keragaman Produk berpengaruh terhadap kepuasan konsumen di Angkringanku Kutoanyar Tulungagung?
4. Apakah variabel fasilitas berpengaruh terhadap kepuasan konsumen di Angkringanku Kutoanyar Tulungagung?

D. Tujuan Penelitian

Berdasarkan latar belakang di atas, maka rumusan tujuan penelitian adalah sebagai berikut:

1. Untuk menguji pengaruh variabel keragaman produk, Keragaman Produk, dan fasilitas secara bersama-sama terhadap kepuasan konsumen di Angkringanku Kutoanyar Tulungagung
2. Untuk menguji pengaruh variabel keragaman produk terhadap kepuasan konsumen di Angkringanku Kutoanyar Tulungagung.
3. Untuk menguji pengaruh variabel Keragaman Produk terhadap kepuasan konsumen di Angkringanku Kutoanyar Tulungagung.
4. Untuk menguji pengaruh variabel fasilitas terhadap kepuasan konsumen di

Angkringanku Kutoanyar Tulungagung.

E. Manfaat Penelitian

Dengan melaksanakan penelitian ini, ada beberapa manfaat yang dapat diperoleh, yakni sebagai berikut:

1. Kegunaan Secara Teoritis

Penelitian ini, secara teoritis dapat digunakan sebagai kontribusi dalam pengembangan keilmuan mengenai pengaruh keragaman produk, Keragaman Produk, dan fasilitas terhadap kepuasan konsumen.

2. Kegunaan Secara Praktis

a. Bagi Akademik

Penelitian ini diharapkan sebagai sumbangsih perbendaharaan di perpustakaan, khususnya mengenai keragaman produk, Keragaman Produk dan fasilitas terhadap kepuasan konsumen.

b. Bagi Angkringanku

Penelitian ini digunakan untuk menganalisa dan memberikan masukan kepada pihak yang diteliti sebagai referensi strategi pengembangan usaha kedepannya.

c. Bagi Peneliti Selanjutnya

Penelitian ini diharapkan dapat menjadikan khasanah dan bahan rujukan dalam penelitian selanjutnya serta sebagai pertimbangan bagi suatu usaha yang mengalami masalah serupa.

F. Ruang Lingkup dan Keterbatasan

Ruang lingkup dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Identifikasi:

a. Variabel yang digunakan dalam penelitian ini terdiri dari empat variabel, yaitu:

1) Tiga variabel bebas, X_1 = Keragaman Produk, X_2 = Keragaman Produk, X_3 = Fasilitas

2) Satu variabel terikat, Y = Kepuasan Konsumen

b. Adapun yang menjadi subyek dalam penelitian ini adalah Angkringanku Kutoanyar Tulungagung

2. Keterbatasan penelitian, yaitu:

a. Agar penelitian ini tidak meluas, maka peneliti membatasi masalah penelitian yaitu hanya terfokus pada keragaman produk, Keragaman Produk dan fasilitas terhadap kepuasan konsumen di Angkringanku Kutoanyar Tulungagung.

b. Data yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan data primer. Data primer yang diperoleh dari kuesioner pengunjung Angkringanku Kutoanyar Tulungagung.

G. Penegasan Istilah

Untuk menghindari terjadinya kesalahpahaman dalam menginterpretasikan judul yang akan diteliti maka diperlukan adanya penegasan istilah agar lebih jelas terarahnya penelitian ini :

1. Definisi konseptual dalam penelitian ini mencakup:

a. Keragaman Produk (X1)

Keragaman produk dapat didefinisikan sebagai jenis-jenis produk baik berupa Kualitas Pelayanan, merek, ukuran produk, dan juga ketersediaan produk yang akan dijual.¹¹

b. Keragaman Produk (X2)

Keragaman Produk dapat didefinisikan sebuah persentase yang diharapkan serta sebuah pengendalian terhadap harapan tersebut guna memenuhi keinginan konsumen.¹²

c. Fasilitas (X3)

Fasilitas dapat didefinisikan sebagai sebuah aspek dimana dapat memperlancar berjalannya suatu usaha atau bisnis yang dapat berupa peralatan yang disediakan di tempat usaha tersebut.¹³

d. Kepuasan Konsumen (Y)

Kepuasan konsumen dapat didefinisikan sebagai sebuah pembandingan antara harapan dan kesesuaian produk yang telah dibayar. Kepuasan konsumen muncul karena adanya harapan dimana terdapat dua kemungkinan yaitu saat penjual memberikan informasi yang terlalu tinggi maka harapan konsumen akan suatu produk juga akan tinggi.¹⁴

¹¹ Meithiana Indrasari, *Pemasaran Dan Kepuasan Pelanggan*, (Surabaya: Unitomo Press, 2019), hal. 32

¹² Lailatus Sa'adah & Abdullah Fajarul Munir, *Keragaman Produk, Harga, dan Citra Merek Serta Pengaruhnya Terhadap Kepuasan Konsumen*, (Jombang : LPPM Universitas KH. A. Wahab Hasbullah, 2018), hal. 9-11.

¹³ Fandy Tjiptono, *Pemasaran Jasa: Prinsip, Penerapan dan Penelitian*, (Yogyakarta: Andi Offset, 2014), hal. 318.

¹⁴ Firman Gazali Djunaedi, *Analisis Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Konsumen dalam Menggunakan Minyak Kayu Putih pada Ketel Walbarua di Desa Ubung*, (Pasuruan: CV Qiara Media, 2020), hal. 29-34.

2. Definisi Operasional

Dalam penelitian ini, peneliti akan meneliti apakah ada pengaruh keragaman produk, Keragaman Produk dan fasilitas terhadap kepuasan konsumen di Angkringanku Kutoanyar Tulungagung. Mengacu pada definisi konseptual maka definisi operasional dari variabel-variabel penelitian yaitu:

a. Keragaman Produk (X1)

Keragaman produk adalah bagaimana kemampuan memberikan pilihan yang banyak kepada konsumen untuk memberikan kepuasan konsumen mulai dari ukuran produk, dan juga ketersediaan produk yang akan dijual.

b. Keragaman Produk (X2)

Keragaman Produk adalah kemampuan memberikan kepuasan jasa kepada para konsumen bisa dilihat dari bagaimana kerahaman, ketepatan waktu dan sikap yang bisa diterima konsumen sehingga mengundang pembelian ulang.

c. Fasilitas (X3)

Fasilitas adalah sarana prasarana yang disediakan sebagai penunjang kebutuhan para pelanggan bisa berupa tempat ibadah, tempat duduk, toilet dan sebagainya hal ini menjadi pertimbangan bagi seorang konsumen.

d. Kepuasan Konsumen (Y)

Kepuasan konsumen adalah sebuah harapan dan realita yang sesuai dimana sebelum seseorang membeli akan memiliki harapan yang lebih sehingga jika kepuasan ini tercapai akan terjadi pemesanan atau pembelian kembali.

3. Sistematika Skripsi

Agar mempermudah dan memperjelas pemahaman dan penjabaran penelitian ini maka dibuat sistematika penulisan skripsi sebagai berikut:

- Bab I : Berupa pendahuluan menjabarkan tentang latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan penelitian, kegunaan penelitian, ruang lingkup dan keterbatasan penelitian, penegasan istilah, serta sistematika penulisan dimaksudkan agar pembaca dapat mengetahui konteks penelitian ini. Dalam pendahuluan disajikan hal-hal yang menjadi pondasi atau dasar dilakukannya sebuah penelitian.
- Bab II : Menjelaskan tentang landasan teori membahas tentang penjabaran dasar teori yang digunakan adapun subab dalam teori ini adalah Keragaman Produk, Keragaman Produk, Fasilitas dan Kepuasan Konsumen kemudian dilanjut dengan kajian penelitian terdahulu, kerangka konseptual dan hipotesis penelitian.
- Bab III : Menguraikan metode penelitian yang digunakan untuk mencapai hasil penelitian secara maksimal. Metode penelitian terdiri atas pendekatan dan jenis penelitian, populasi, sampling, sampel penelitian, sumber data, variabel penelitian, skala pengukuran, teknik pengumpulan data, dan instrumen penelitian
- Bab IV : Hasil penelitian yaitu hasil dari pelaksanaan suatu penelitian. Terdiri dari paparan data terkait hasil pengujian SPSS data pengaruh keragaman produk terhadap kepuasan konsumen, Keragaman

Produk terhadap kepuasan konsumen, pengaruh fasilitas terhadap kepuasan konsumen dan pengaruh secara bersama keragaman produk, Keragaman Produk dan fasilitas terhadap kepuasan konsumen.

Bab V : Berupa pembahasan yang akan menjelaskan tentang temuan-temuan penelitian yang telah dikemukakan pada hasil penelitian. Dengan subbab diantaranya pengaruh keragaman produk terhadap kepuasan konsumen, Keragaman Produk terhadap kepuasan konsumen, pengaruh fasilitas terhadap kepuasan konsumen dan pengaruh secara bersama keragaman produk, Keragaman Produk dan fasilitas terhadap kepuasan konsumen.

Bab VI : Berupa kesimpulan dan saran dari hasil analisis data yang dapat diberikan kepada pihak yang berkaitan. Kesimpulan dikemukakan dengan ringkas dan jelas serta mencakup dari keseluruhan pembahasan. Saran adalah pendapat dari peneliti terkait dengan pengembangan penelitian yang akan dilakukan di kemudian hari oleh peneliti lain.

Bagian kesimpulan dan saran, dijelaskan mengenai benang merah dalam keseluruhan penelitian yang dilakukan. Dengan menggunakan metode yang tepat maka masalah penelitian akan terjawab secara jelas. Permasalah, hipotesis dan analisis perlu dikaji semaksimal mungkin.