

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Bisnis telah berkembang secara pesat dan cepat yang mana memberikan inovasi-inovasi baru pada dunia bisnis itu sendiri. Di masa kini ada berbagai macam bisnis yang bisa menjadi peluang usaha salah satunya adalah angkringan . Saat ini sudah banyak produsen angkringan yang terlibat dalam pemenuhan kebutuhan dan keinginan konsumen. Hal ini membuat pengusaha angkringan harus berupaya untuk memahami kebutuhan, keinginan dan kebutuhan pasar. Telah banyak angkringan yang menawarkan serta menyajikan makanan dan minuman dalam berbagai bentuk dan varian, mulai dari yang sederhana sampai yang mewah. Hal ini disebabkan makanan merupakan satu kebutuhan pokok yang harus dipenuhi manusia menyatakan pertumbuhan bisnis makanan dan minuman masih tercatat sebagai pertumbuhan yang tinggi di berbagai belahan dunia.

Pebisnis saling berkompetensi untuk mendapatkan kesempatan dan peluang di pasar. Ini dilakukan agar usaha yang dilakukan mendapat posisi di benak dan pikiran konsumen, sehingga usahanya disukai oleh konsumen. Dengan demikian, usahanya akan memiliki peluang dalam pasar. Untuk mendapatkan peluang pasar, setiap usaha dituntut harus mampu mengoptimalkan sumber daya ekonominya guna meningkatkan daya saing usahanya di pasar, serta mampu menjalankan pemasaran yang efektif.²

Angkringan jaman dulu dan jaman sekarang berbeda. Jaman dulu angkringan hanya digunakan untuk makan dan minum saja dengan fasilitas

² Debora Kaharu. 2016. "Pengaruh Gaya Hidup, Promosi, dan Kualitas Produk terhadap Keputusan Pembelian pada Cosmic". *Jurnal ISSN*. Vol. 5, No. 3, Hal. 1-24.

penunjang yang sangat sederhana, seperti pencahayaan yang minim, menu makanan yang terbatas, serta tempat dan kebersihan yang kurang memadai. Konsumen pada angkringan model ini adalah konsumen yang kurang memperhatikan kualitas angkringan dan biasanya pada konsumen dengan tingkat pendapatan menengah ke bawah. Hal ini dikarenakan harga makanan pada angkringan ini sangat murah.

Seiring perkembangan jaman, angkringan saat ini mengalami banyak perubahan. Fasilitas yang ditawarkan dapat memenuhi keinginan konsumen akan tempat makan dan bercengkerama yang memadai. Hal ini bisa dilihat dari perubahan pencahayaan yang menarik, suasana yang nyaman, kebersihan yang terjaga, sampai makanan yang beraneka ragam.

Hal ini dapat ditemukan di Angkringan GK Mbalong Kawuk. Angkringan GK Mbalong Kawuk adalah salah satu usaha atau bisnis yang saat ini dijalankan oleh pemuda karang taruna Desa Sumberejo Kulon Kecamatan Ngunut angkringan ini dibuka sejak tahun 2020. Kepuasan konsumen Angkringan GK didasari banyak faktor lainnya. Tidak hanya fasilitas, namun juga harga. Menurut Kotler dan Amstrong penilaian terhadap suatu produk dikatakan mahal ataupun murah dari setiap individu sangatlah berbeda, hal ini dilatar belakangi oleh persepsi individu yang memiliki lingkungan kehidupan dan kondisi individu. Penetapan harga dalam usaha merupakan hal yang mampu menarik minat para konsumen.³ Harga yang terjangkau akan meningkatkan kepuasan konsumen hal ini disebabkan karena Angkringan GK menawarkan produk dengan harga yang relatif murah dan terjangkau dibanding dengan restoran atau tempat makan pada

³ Amstrong, Gary & Philip, Kotler, *Dasar-Dasar Pemasaran. Jilid I.*(Jakarta: Penerbit Prenhalindo, 2012), hal.22

umumnya. Selain harga, terdapat faktor penting yang dapat mempengaruhi konsumen dalam keputusan pembelian menurut Tjiptono yaitu pelayanan. pelayanan adalah ukuran seberapa bagus tingkat layanan yang diberikan mampu sesuai dengan ekspektasi pelanggan.⁴

Karena persaingan bisnis yang semakin ketat, setiap usaha angkringan dituntut akan fasilitas yang lengkap, pelayanan yang berkualitas, dan harga yang terjangkau oleh konsumen. Berdasarkan survei yang dilakukan oleh penulis, tidak hanya tentang masalah fasilitas, tetapi konsumen juga membandingkan harga yang ditawarkan dan pelayanan yang diberikan oleh tiap angkringan. Semakin lengkap fasilitas yang disediakan, semakin murah harga yang ditawarkan, juga semakin baik pelayanan maka kepuasan konsumen pada angkringan juga semakin meningkat.

Berdasarkan dari latar belakang diatas maka penulis akhirnya mengambil judul **“Pengaruh Fasilitas, Pelayanan Dan Harga Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Angkringan Gk Mbalong Kawuk Sumberejo Kulon”** sebagai judul laporan akhir.

B. Identifikasi Masalah

Kepuasan konsumen pada dasarnya dipengaruhi oleh banyak faktor yang saling berkaitan. Beberapa masalah yang berkaitan dengan kepuasan konsumen antara lain fasilitas, pelayanan dan harga.

Berdasarkan uraian latar belakang yang telah peneliti kemukakan maka dapat diidentifikasi suatu permasalahan adalah meningkatnya daya saing pada

⁴ Fandy Tjiptono. *Strategi Pemasaran*, ed. 3, (Yogyakarta, Andi, 2012, hal. 14.

angkriangan di daerah mbalong kawok sehingga Angkriangan GK harus meningkatkan kepuasan konsumennya melalui fasilitas, pelayanan, dan harga sesuai dengan harapan konsumen.

C. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang diatas, maka rumusan masalah pada penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Apakah fasilitas berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan konsumen pada Angkriangan GK Mbalong Kawuk Sumberjo Kulon?
2. Apakah pelayanan berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan konsumen pada Angkriangan GK Mbalong Kawuk Sumberjo Kulon?
3. Apakah harga berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan konsumen pada Angkriangan GK Mbalong Kawuk Sumberjo Kulon?

D. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah diatas, maka tujuan pada penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui pengaruh fasilitas terhadap kepuasan konsumen pada Angkriangan GK Mbalong Kawuk Sumberjo Kulon.
2. Untuk mengetahui pengaruh pelayanan terhadap kepuasan konsumen pada Angkriangan GK Mbalong Kawuk Sumberjo Kulon.
3. Untuk mengetahui pengaruh harga terhadap kepuasan konsumen pada Angkriangan GK Mbalong Kawuk Sumberjo Kulon.

E. Manfaat Penelitian

Hasil yang diharapkan dari peneliti ini antara lain dapat memberikan manfaat baik secara teoritis maupun secara praktis antara lain :

1. Secara Teoritis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat digunakan untuk menguatkan antara teori-teori tentang perilaku konsumen, khususnya pada kepuasan konsumen.

2. Secara Praktis

a. Bagi pihak Angkringan

Diharapkan dapat memberikan manfaat serta masukan bagi pihak pengusaha didalam mengetahui pengaruh fasilitas, Pelayanan Dan Harga terhadap kepuasan konsumen pada Angkringan GK Mbalong Kawuk di Sumberjo Kulon kecamatan Ngunut di Kabupaten Tulungagung Bagi peneliti selanjutnya.

b. Bagi Akademis

Dari Hasil penelitian ini diharapkan sebagai sumbangan pemikiran dan menambah refrensi UIN Sayyid Ali Rahmatullah Tulungagung bagi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam (FEBI) dan Jurusan Manajemen Bisnis Syariah pada khususnya mengenai pengaruh fasilitas, pelayanan dan harga terhadap kepuasan terhadap kepuasan konsumen.

c. Bagi Peneliti Selanjutnya

Peneliti ini diharapkan dapat digunakan sebagai bahan refrensi untuk peneliti selanjutnya yang akan melakukan penelitian dengan hal yang serupa sehingga bisa memunculkan ide – ide baru yang bermanfaat serta

dapat menambah pengetahuan dan memahami tentang faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan konsumen.

d. Bagi Konsumen

Penelitian ini diharapkan mampu memberikan pemahaman dan tambahan informasi kepada konsumen dalam membeli makanan dan minuman di Angkringan GK Mbalong Kawuk di Sumberjo Kulon kecamatan Ngunut di Kabupaten Tulungagung Bagi peneliti selanjutnya.

F. Ruang Lingkup Dan Keterbatasan Penelitian

1. Ruang Lingkup

Ruang lingkup yang akan dibahas pada penelitian ini adalah :

- a. Variabel bebas meliputi : Fasilitas (X_1), Pelayanan (X_2), Harga (X_3)
- b. Satu variabel terikat, Y adalah Kepuasan Konsumen/ pelanggan.

2. Keterbatasan Penelitian

Dalam penelitian ini, peneliti hanya mengambil sampel dari konsumen atau pelanggan yang membeli di Angkringan GK Mbalong Kawuk di Sumberjo Kulon dengan jumlah sampel sebanyak 75 responden.

G. Penegasan Istilah

1. Definisi Konseptual

Secara konseptual yang dimaksud dengan “Pengaruh Fasilitas, Pelayanan dan Harga terhadap Kepuasan Konsumen” adalah sebagai berikut :

a. Fasilitas (X1)

Fasilitas merupakan penunjang dan pendukung yang berbentuk fisik dan disediakan penjual jasa untuk mempermudah dan memperlancar suatu usaha atau kegiatan, dalam upaya mendukung kenyamanan konsumen. Fasilitas sebagai penunjang akan membentuk pekerjaan yang efisien yang mana dilakukan dengan mudah, singkat, beban yang ringan, dan cepat. Pada dunia usaha negeri maupun swasta saat ini mengandalkan fasilitas sebagai penunjang⁵. Di Angkringan GK ini memiliki fasilitas yang modern seperti fasilitas untuk meja dan kursi menggunakan bahan dari semen, terdapat beberapa tempat yang digunakan untuk kumpul keluarga dan teman-teman untuk duduk lesehan dengan melihat pemandangan sawah yang ada disekitar angkringan.

Desain pencahayaan di Angkringan GK ini cukup terang karena terdapat banyak lampu gantung yang berada di area *indoor* maupun *outdoor*. Selain itu warna dari interior angkringan ini didominasi dengan warna hitam dan warna rombong angkringan ini didominasi dengan warna coklat. Penggunaan warna ini cocok dengan pencahayaan yang digunakan disana. Sehingga, perpaduan yang selaras tersebut menjadikan para pengunjung tertarik untuk berfoto. Adapun hiburan yang diadakan Angkringan GK setiap malam minggu yaitu adanya *live music* yang dimana pengunjung angkringan juga bisa ikut berpartisipasi menyumbangkan lagu.

⁵ Sarintan Efratani Damanik, *Pemberdayaan Masyarakat Desa* (Sidoarjo: Uwais Inspirasi Indonesia, 2019).hal.88.

b. Pelayanan (X2)

Menurut Sampara dalam Sinambela mengatakan: Pelayanan adalah suatu kegiatan atau urutan kegiatan yang terjadi dalam interaksi langsung antar seseorang dengan orang lain atau mesin secara fisik, dan menyediakan kepuasan pelanggan. Jadi pelayanan yaitu interaksi secara langsung antar seseorang dengan orang lain dan pelayanan juga merupakan penyediaan kepuasan bagi pelanggan⁶.

Pelayanan merupakan hal terpenting dalam sebuah bisnis atau usaha, karena pelayanan akan berhadapan langsung dengan pelanggan pada Angkringan GK. Karena jika pelayanan pada angkringan kurang memuaskan, bisa berdampak pada banyak hal yang membuat para konsumen Angkringan GK bisa menilai apakah pelayanan yang diharapkan konsumen sudah sesuai atukah belum. Pelayanan merupakan bentuk nyata dari sebuah usaha untuk mengukur seberapa bagus tingkat pelayanan yang diberikan Angkringan GK terhadap konsumen dan akan menciptakan rasa kepercayaan konsumen sehingga akan merekatkan hubungan konsumen Angkringan GK tidak akan berpaling ke angkringan lainnya.

c. Harga (X3)

Menurut Kotler dan Keller harga adalah salah satu elemen bauran pemasaran yang menghasilkan pendapatan, elemen lain menghasilkan

⁶ arrifianto, moh agus, rian permata suryadipraja, rohmah septiawati and arman paramansyah, "pengaruh pelayanan terhadap kepuasan pelanggan pada angkringan abah agus karwang", *jurnal mutteqien*, Vol.2, 2021, hal 156.

biaya⁷. Harga pada Angkringan GK ini tergolong murah dari pada angkringan lainnya yang ada di sekitar Mbalong Kawuk. Harga makanan yang ada di Angkringan GK mulai dari Rp 3.000 sehingga para pengunjung semakin tertarik untuk mencoba membeli makanan dan minuman yang ada di angkringan ini. Hal ini membuat para pengunjung angkringan melihat antara harga dengan fasilitas dan pelayanan yang diberikan sudah sesuai atautkah belum.

d. Kepuasan Konsumen (Y)

Menurut Husein Umar Kepuasan Konsumen adalah tingkat perasaan konsumen setelah membandingkan dengan harapannya⁸. Setiap konsumen atau pengguna jasa perusahaan perlu diperhatikan keluhannya. Pemenuhan kebutuhan tersebut akan meningkatkan kepuasan konsumen atau pengguna jasa tersebut sehingga akan memberikan manfaat bagi perusahaan.

Kepuasan konsumen adalah pengukuran Angkringan GK untuk melihat seberapa puas pengunjung ke angkringan. Untuk mempertahankan para pengunjung angkringan.

2. Definisi Operasional

Secara operasional penelitian ini dimaksudkan untuk menguji pengaruh fasilitas, pelayanan dan harga terhadap kepuasan konsumen pada Angkringan GK Mbalong Kawuk Sumberjo Kulon. Pada penelitian obyek

⁷ Rizal Ula Ananata Fauzi, "Pengaruh Harga Dan Free Wi-Fi Terhadap Keputusan Pembelian Produk Pada Angkringan Di Kecamatan Karas Kabupaten Magetan", *Jurnal Aplikasi Bisnis*, Vol.17, 2017, hal.62.

⁸ Heru Suprpto Amiruddin and Erwinsyah, "Analisis Faktor -Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Konsumen Pada Angkringan Batang Batu Di Tenggarong", *JEMI*, Vol.18, 2018. hal.102.

yang diteliti terdiri dari 4 variabel *independen* dan 1 variabel *dependen*. Yang mana X_1 adalah Fasilitas, X_2 adalah Pelayanan, X_3 adalah harga dan Y adalah kepuasan konsumen.

H. Sistematika Penulisan Skripsi

Adapun sistematika penyusunan skripsi ini adalah sebagai berikut:

Bab I Pendahuluan

Berisi uraian tentang pendahuluan dan merupakan bagian awal dari skripsi yang terdiri dari latar belakang dilakukannya penelitian, identifikasi masalah dalam penelitian, rumusan masalah, tujuan dilakukannya penelitian, kegunaan dilakukannya penelitian, ruang lingkup dan batasan dalam penelitian, penegasan istilah dan sistematika penulisan skripsi. Pada bab ini berisi mengenai alasan-alasan mengapa peneliti mengambil judul dan apa tujuan dari penelitian yang dilakukan.

Bab II Landasan Teori

Membahas tentang variabel-variabel yang digunakan dalam penelitian ini yaitu Manajemen Pemasaran, Fasilitas, Pelayanan, Harga dan Kepuasan Konsumen. Selain itu di bab ini juga akan membahas mengenai kajian penelitian terdahulu, kerangka konseptual dan hipotesis penelitian.

Bab III Metode Penelitian

Berisi penjabaran yang rinci mengenai metode penelitian yang terdiri dari: pendekatan dan jenis penelitian yang digunakan, populasi penelitian, sampling dan sampel penelitian, sumber data, variabel, dan skala

pengukurannya, teknik pengumpulan data dan instrumen penelitian yang digunakan dalam memperoleh data penelitian.

Bab IV Hasil Penelitian

Membahas dan menguraikan hasil penelitian meliputi deskripsi data untuk masing-masing variabel dan pengujian hipotesis yang menjelaskan tentang temuan penelitian untuk masing-masing variabel.

Bab V Pembahasan

Menjelaskan jawaban atas rumusan masalah, hasil temuan dan analisis yang telah dilakukan kemudian dijelaskan mengenai kebijakan yang dapat dibuat untuk mengatasi permasalahan

Bab VI Kesimpulan dan Saran

Menguraikan tentang kesimpulan penelitian yang dilakukan berdasarkan analisis data dari hasil penelitian, adapun saran ditujukan kepada pihak bank maupun kepada pihak lain yang ingin mengembangkan atau mengadakan penelitian lanjutan.