

# **BAB I PENDAHULUAN**

## **1.1 Latar Belakang Masalah**

Kuliner menjadi salah satu hobi yang bisa dikatakan bukan hobi baru oleh masyarakat. Mulai dari restoran, restoran cepat saji, rumah makan, dan kafe semua ada. Dari sekian banyak tempat makan yang ada, kafe menjadi salah satu tempat yang paling populer di kalangan anak muda di era modern seperti ini. Sekarang ini istilah kuliner bukan lagi sekedar mencoba makanan atau minuman baru, tapi juga mengenai eksistensi setiap individu dimedia sosial. Dari sini banyak pengusaha kafe berlomba-lomba menyajikan menu-menu yang tidak hanya enak, namun juga desain tempat yang menarik supaya konsumen menjadi tertarik untuk datang ke tempat tersebut. Dalam persaingan bisnis kuliner yang semakin pesat, membuat pemilik usaha kuliner berlomba-lomba menarik kepuasan konsumen. Diantaranya yaitu melalui strategi promosi, lokasi dan kualitas pelayanan.

Story Garden Cafe selaku pelaku usaha yang bergerak dibidang kuliner makanan korean memerlukan strategi-strategi yang dapat mempertahankan usahanya dari cafe lain yang sama-sama memiliki usaha dalam menyediakan dan menjual produk makanan. Story Garden Cafe harus dapat memperbaiki diri agar dapat menghadapi, bersaing dan memenangkan persaingan dengan pesaing. Salah satu cara yang ditempuh adalah dengan melakukan promosi lebih aktif dibandingkan dengan promosi di cafe lain. Selain itu, lokasi Story Garden Cafe yang strategis, yaitu terletak di pinggir jalan yang dilalui lalu lintas dan dekat dengan pemukiman warga memiliki nilai lebih jika dibandingkan dengan cafe lain di daerah Parung Banteng.

**Tabel 1.1. Data Promosi dari Tahun 2022 - 2023**

| <b>No</b> | <b>BULAN</b> | <b>JUMLAH POSTING</b> |
|-----------|--------------|-----------------------|
| 1         | Maret        | 26                    |
| 2         | April        | 20                    |
| 3         | Mei          | 17                    |
| 4         | Juni         | 15                    |
| 5         | Juli         | 12                    |
| 6         | Agustus      | 10                    |
| 7         | September    | 11                    |
| 8         | Oktober      | 9                     |

| No | BULAN    | JUMLAH POSTING |
|----|----------|----------------|
| 9  | November | 9              |
| 10 | Desember | 8              |
| 11 | Januari  | 7              |
| 12 | Februari | 6              |
|    | TOTAL    | 250            |

Sumber: Story Garden Cafe (2023)

Berdasarkan tabel diatas promosi yang dilakukan Story Garden Café sudah semakin menurun. Oleh karena itu maka semakin menurun juga jumlah pengunjung sehingga pengunjung yang berlanggan atau pun pengunjung baru tidak mengetahui promo,diskon atau produk baru di Café tersebut. Hal ini karena kurang diperhatikannya kegiatan promosi baik secara langsung maupun media sosial. Seperti yang kita ketahui saat ini dengan kompetensi bisnis yang semakin erat dan begitu juga yang terjadi di kuliner Kota Bogor. Sekarang ini semakin bertambahnya tempat kuliner yang dibangun oleh para usahawan,maka perlu diwaspadai kompetensi pasar yang semakin bebas. Oleh karena itu harus bisa memajukan hubungan pemasaran yang benar untuk memikat pelanggan. Semakin maju zaman, maka semakin maju pula café yang bertepatan didaerah Parung Banteng yang merupakan pesaing dari Story Garden Café.

**Tabel 1.2. Data Toko Grosir Perbandingan Jarak**

| No. | Nama Toko Grosir  | Perbandingan Jarak |
|-----|-------------------|--------------------|
| 1   | Story Garden Café | 0 M                |
| 2   | Tropia & Co       | 130 M              |
| 3   | Naboks – Boka     | 750 M              |
| 4   | Foresthree        | 950 M              |
| 5   | Djaura café       | 1.200 M            |

Sumber: Story Garden Cafe (2023)

Berdasarkan tabel diatas para pesaing tersebut yang membuat owner Story Garden Café berpikir keras dan menentukan strategi yang tepat dikarenakan banyak nya pilihan café bagi kalangan masyarakat yang bertepatan di daerah Parung Banteng. Dalam memenuhi kepuasan pelanggan faktor yang harus diperhatikan adalah faktor promosi.

Faktor promosi sangat penting dalam menarik pengunjung agar tertarik datang ke tempat tersebut. Promosi yang dilakukan pemilik usaha akan menciptakan suatu penilaian tersendiri pada pikiran konsumen sehingga penilaian konsumen terhadap promosi produk/jasa secara langsung maupun tidak langsung akan menciptakan *image* terhadap produk dan jasa itu. Promosi adalah suatu komunikasi dari penjual dan pembeli yang berasal dari informasi yang tepat yang bertujuan untuk merubah sikap dan tingkah laku pembeli yang tadinya tidak mengenal menjadi kenal sehingga akan membeli dan tetap mengingat produk tersebut. Laksana (2008:87).

Faktor lain yang berperan penting dalam kegiatan penjualan adalah lokasi. Perusahaan yang bergerak di bidang makanan atau kuliner harus pandai dalam memilih lokasi sebagai tempat perusahaan tersebut melakukan seluruh kegiatannya, karena dengan lokasi yang strategis dan nyaman akan lebih menguntungkan perusahaan. Memilih lokasi yang terletak dikeramaian atau mudah dijangkau oleh calon konsumen dapat dijadikan sebagai salah satu strategi yang dapat digunakan oleh pemilik usaha. Lokasi yang baik menjamin tersedianya akses yang cepat, dapat menarik sejumlah besar konsumen dan cukup kuat untuk mengubah pola pembelian konsumen.

Tjiptono (2001:54) menjelaskan bahwa komponen lokasi meliputi pemilihan lokasi yang strategis (mudah dijangkau), di daerah sekitar pusat perbelanjaan, dekat pemukiman penduduk, aman dan nyaman bagi pelanggan, adanya fasilitas yang mendukung, seperti adanya lahan parkir, serta faktor-faktor pendukung lainnya.

**Tabel 1.3. Data Pengunjung Story Garden Café  
Tahun 2021 dan 2022**

| No. | Bulan    | Tahun 2021 | Tahun 2022 |
|-----|----------|------------|------------|
| 1   | Januari  | 418        | 1.205      |
| 2   | Februari | 537        | 1.110      |
| 3   | Maret    | 653        | 1.053      |
| 4   | April    | 690        | 910        |
| 5   | Mei      | 785        | 892        |
| 6   | Juni     | 854        | 840        |
| 7   | Juli     | 970        | 786        |

| No.          | Bulan     | Tahun 2021    | Tahun 2022   |
|--------------|-----------|---------------|--------------|
| 8            | Agustus   | 1.050         | 730          |
| 9            | September | 1.120         | 680          |
| 10           | Oktober   | 1.187         | 625          |
| 11           | November  | 1.215         | 570          |
| 12           | Desember  | 1.263         | 545          |
| <b>Total</b> |           | <b>10.742</b> | <b>9.946</b> |

Sumber: Story Garden Cafe (2023)

Berdasarkan Tabel 1.2 kita dapat melihat bahwa pada 2022 mengalami penurunan jumlah pengunjung secara signifikan dan dapat dilihat dari jumlah total keseluruhan. Karena kurangnya promosi dan kurangnya ketepatan dalam menanggapi keluhan dari pelanggan yang memiliki masalah di Café tersebut. Jika kualitas pelayanan terus menerus seperti itu dampak buruknya akan menyebabkan konsumen berhenti datang dan berkunjung ke tempat tersebut.

Faktor yang memegang peranan penting dalam penjualan selanjutnya adalah kualitas pelayanan. Pelayanan adalah tindakan yang dilakukan oleh seorang penjual atau penyedia jasa kepada orang lain dengan baik dengan tujuan memenuhi kebutuhan konsumen tersebut. Kualitas pelayanan merupakan kunci untuk menentukan masa depan dari suatu bisnis yang dijalankan oleh seorang pengusaha.

Kualitas dari suatu pelayanan merupakan sebuah strategi dari pelaku usaha agar dapat menjangkau lebih banyak konsumen, mempertahankan pelanggan yang sudah ada, serta menghindari pelanggan berpindah ke pesaing dan menciptakan keadaan unggul dibandingkan pesaing. Pelaku usaha yang mengutamakan kualitas pelayanan yang memuaskan juga akan berpengaruh kepada kepuasan konsumen. Kualitas pelayanan bertujuan sebagai upaya untuk menciptakan rasa nyaman bagi konsumen serta konsumen memiliki nilai rasa yang lebih tinggi dari harapan konsumen. Harapan konsumen adalah nilai penting, maka dari itu kualitas pelayanan yang diberikan akan memberikan keadaan bagi pelaku usaha untuk lebih dekat menuju kepuasan konsumen.

Namun demikian, terkadang ada pelanggan yang merasa kurang puas pada saat berbelanja di Story Garden Cafe. Hal ini dapat terlihat dari nilai penjualan yang diperoleh

oleh pemilik toko. Guna mengetahui faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pelanggan di Story Garden Café dan sebagai upaya pemilik toko untuk melakukan perbaikan di masa depan, maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul **“Pengaruh Promosi, Lokasi dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan di Story Garden Cafe”**.

### **1.2 Identifikasi Masalah**

Beberapa permasalahan yang muncul ini dapat diidentifikasi oleh penulis sebagai berikut :

1. Kurangnya promosi yang dilakukan Story Garden Café.
2. Tempat parkir yang terbatas sehingga pelanggan kesulitan dalam memarkirkan kendaraannya.
3. Pelayanan yang lama dirasakan oleh pelanggan
4. Masih adanya pelanggan yang mengeluh atau komplain dikarenakan tingkat kepuasan pelanggan yang didapatnya masih kurang
5. Lingkungan internal seperti minimnya tempat buat makan.

### **1.3 Pembatasan Masalah**

Pembatasan suatu masalah dipergunakan agar menghindari adanya penyimpangan ataupun pelebaran pokok masalah dengan tujuan agar penelitian lebih terarah dan mempermudah penulis dalam melakukan penelitian. Oleh karena itu dalam penelitian ini penulis membatasi hanya pada pengaruh promosi, lokasi dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan di Story Garden Café

### **1.4 Perumusan Masalah**

Berdasarkan uraian latar belakang masalah di atas maka pokok masalah yang dihadapi dalam penelitian ini diuraikan sebagai berikut ini.

1. Apakah secara simultan promosi, lokasi, dan kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan di Story Garden Café?
2. Apakah secara parsial promosi berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan di Story Garden Café?
3. Apakah secara parsial lokasi berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan di Story Garden Café?

4. Apakah secara parsial kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan di Story Garden Café?

### **1.5 Tujuan Penelitian**

Melihat rumusan masalah diatas maka peneliti ini mempunyai beberapa tujuan yang dapat penulis sampaikan sebagai berikut :

1. Untuk mengetahui apakah secara simultan promosi, lokasi, dan kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan di Story Garden Café.
2. Untuk mengetahui apakah secara parsial promosi berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan di Story Garden Café.
3. Untuk mengetahui apakah secara parsial lokasi berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan di Story Garden Café.
4. Untuk mengetahui apakah secara parsial kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan di Story Garden Café.

### **1.6 Manfaat Penelitian**

- a. Bagi peneliti

Diharapkan bias menjadi tambahan ilmu pengetahuan yang diperoleh selama duduk dibangku perkuliahan dan mampu diterapkan didunia kerja.

- b. Bagi Pembaca

Mampu menambah informasi dan sumbangan pemikiran serta kajian dalam penelitian.

- c. Bagi pemilik usaha

Dapat dijadikan bahan masukan pada Story Garden Café dan memberikan perhatian dalam hal promosi, lokasi, dan kualitas pelayanan sehingga akan berdampak pada kepuasan yang optimal.

### **1.7 Sistematika Penulisan**

Guna memahami lebih lanjut laporan ini, maka materi-materi yang tertera pada laporan skripsi ini dikelompokkan menjadi beberapa sebab dengan sistematika penyampaian sebagai berikut :

## BAB I PENDAHULUAN

Berisi tentang latar belakang, identifikasi masalah, pembatasan masalah, perumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian dan sistematika penulisan itu sendiri.

## BAB II TINJAUAN PUSTAKA

Bab ini berisi teori berupa pengertian dan definisi yang diambil dari kutipan buku yang berkaitan dengan penyusunan laporan skripsi serta beberapa literatur yang berhubungan dengan penelitian.

## BAB III METODOLOGI PENELITIAN

Bab ini berisikan tentang tempat dan waktu penelitian, jenis penelitian, populasi dan sampel, teknik pengumpulan data, devinisi operasionalvariable dan teknik analisa penelitian.

## BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

Bab ini berisi tentang gambaran obyek penelitian, hasil penelitian dan pembahasan yang secara lebih lengkap mengupas berbagai fenomena yang ada dalam penelitian.

## BAB V SIMPULAN DAN SARAN

Bab ini berisikan simpulan yang merupakan hasil akhir atas penelitian ini dan juga saran yang berisi masukan untuk pihak obyek penelitian.

## DAFTAR PUSTAKA

Berisi tentang berbagai buku, jurnal, rujukan yang secara sah digunakan dalam Menyusun penelitian ini.