

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Penelitian

Manajemen pemasaran merupakan suatu proses dan manajerial yang membuat individu atau kelompok mendapatkan apa yang mereka butuhkan dan inginkan dengan menciptakan, menawarkan dan mempertukarkan produk yang bernilai kepada pihak lain atau segala kegiatan yang menyangkut penyampaian produk atau jasa mulai dari produsen sampai konsumen (Assauri, 2013:17). Peranan pemasaran saat ini tidak hanya menyampaikan produk atau jasa hingga tangan konsumen tetapi juga bagaimana produk atau jasa tersebut dapat memberikan kepuasan kepada pelanggan dengan menghasilkan laba. Sasaran dari pemasaran adalah menarik pelanggan baru dengan menjanjikan nilai superior, menetapkan harga menarik, mendistribusikan produk dengan mudah, mempromosikan secara efektif serta mempertahankan pelanggan yang sudah ada dengan tetap memegang prinsip kepuasan pelanggan serta memberikan pelayanan yang prima (Alma, 2013:25).

Kualitas pelayanan memiliki hubungan yang erat dengan kepuasan pelanggan. Kualitas pelayanan memberikan suatu dorongan kepada pelanggan untuk menjalin ikatan hubungan yang kuat dengan perusahaan. Dalam jangka panjang, ikatan seperti ini memungkinkan perusahaan untuk memahami dengan seksama harapan pelanggan serta kebutuhan mereka. Dengan demikian, perusahaan dapat meningkatkan kepuasan pelanggan di mana

perusahaan memaksimalkan pengalaman pelanggan yang menyenangkan dan meminimumkan pengalaman pelanggan yang kurang menyenangkan (Sunardi, 2012:45).

Tidak hanya kualitas pelayanan yang mempengaruhi kepuasan konsumen, akan tetapi saluran distribusi (lokasi) juga merupakan salah satu faktor penentu kepuasan konsumen dalam memperoleh produk yang akan dibelinya. Saluran distribusi, dalam bahasa yang sederhana, berarti cara yang digunakan untuk mengirimkan tawaran dan cara masyarakat mengaksesnya. Dalam pemasaran hal ini disebut *place* (tempat), dianggap salah satu keputusan penting yang dihadapi manajemen. Keputusan saluran distribusi memiliki implikasi terhadap dimana, bagaimana dan kapan tawaran akan dikirim dan diakses. Menurut Tjiptono (2015:15) Lokasi adalah tempat perusahaan beroperasi atau tempat perusahaan melakukan kegiatan untuk menghasilkan barang dan jasa yang mementingkan segi ekonominya. Lokasi merupakan tempat usaha yang sangat mempengaruhi keinginan seseorang konsumen untuk datang dan berbelanja.

Kepuasan pelanggan telah menjadi konsep yang sangat penting dalam perencanaan bisnis dan manajemen suatu perusahaan. Pelanggan umumnya mengharapkan produk berupa barang atau jasa yang dia konsumsi dapat diterima dan dinikmatinya dengan pelayanan yang baik serta memuaskan. Kepuasan dapat membentuk persepsi dan hal ini dapat memposisikan produk perusahaan di mata pelanggan. Hal tersebut penting sebagai acuan dalam membenahan kualitas pelayanan, sehingga pelayanan yang diberikan bisa

memberikan kepuasan pada tingkat yang optimal (Tjiptono & Diana, 2019:35).

Dalam era perdagangan bebas, setiap perusahaan menghadapi persaingan yang ketat. Meningkatnya intensitas persaingan dan jumlah pesaing menuntut perusahaan untuk selalu memperhatikan kebutuhan dan keinginan konsumen serta berusaha memenuhi harapan konsumen dengan cara memberikan pelayanan yang lebih memuaskan daripada yang dilakukan oleh pesaing. Dengan demikian, hanya perusahaan yang berkualitas yang dapat bersaing dan menguasai pasar (Sunardi, 2012:56).

Setiap perusahaan dituntut untuk membuat pelanggan merasa puas dengan memberikan penawaran dan pelayanan yang lebih baik, mengingat perusahaan harus mampu untuk mempertahankan posisi pasarnya ditengah persaingan yang semakin ketat. Untuk memenangkan persaingan, perusahaan harus mampu memberikan kepuasan pada pelanggan. Kelangsungan hidup sebuah perusahaan sangat tergantung pada kepuasan para pelanggannya di satu sisi dan kemampuan menghasilkan laba di sisi lainnya. Tidak mungkin perusahaan mampu memuaskan kebutuhan pelanggannya, namun tidak mampu menghasilkan laba, akan tetapi eksis dan makin berkembang. Kedua hal tersebut harus dicapai secara simultan, dan ini disadari oleh manajemen setiap perusahaan.

Salah satu usaha yang saat ini banyak bermunculan adalah usaha Rumah Makan di Kota Jambi. Pelaku usaha Rumah Makan di Kota Jambi perlu memperhatikan beberapa aspek agar konsumen yang berkunjung puas

dan melakukan pembelian kembali. Peningkatan jumlah rumah makan yang ada di Kota Jambi khususnya di sekitar Jalan Sumantri Brojongoro menimbulkan persaingan kuat. Rumah Makan harus mengerti dan melakukan strategi pemasaran yang baik untuk memenangkan persaingan, jika tidak maka rumah makan tersebut akan cepat tertinggal dari pesaing -pesaing yang pada akhirnya menyebabkan produsen rumah makan kehilangan konsumen. Sekian banyak rumah makan yang ada di Kota Jambi salah satunya adalah rumah makan Sederhana, yang berada di Jl. Sumantri Brojongoro No.75, Payo Lebar, Kec. Jelutung, Kota Jambi. Dimana Rumah Makan Sederhana Sipin Jambi ini paling ramai pembelinya diantara Rumah Makan lain serta memiliki lokasi paling strategis di tengah kota dan banyaknya orang yang berlalu lalang di sekitar Jl. Sumantri Brojongoro tersebut.

Rumah Makan Sederhana memiliki keunggulan diantaranya yaitu, Rumah makan Padang Sederhana tergolong restoran Padang yang cukup besar dan dapat dikatakan mewah, terbukti dengan fasilitas dan pelayanan yang ditawarkan restoran ini. Selain di fasilitasi WC yang bersih, restoran ini membuat nyaman pengunjung dengan desain interior yang modern namun tidak meninggalkan ketradisionalannya. Restoran ini pun memiliki satu lantai dilengkapi dengan AC dan tempat duduk Sofa. Kenyamanan seperti sofa, AC, dan lainnya yang ada bertujuan untuk menarik pengunjung agar nyaman saat melakukan kegiatan seperti rapat, arisan, atau hal lain yang dilakukan secara berkelompok, hal ini diungkapkan oleh salah seorang pengelola restoran Sederhana tersebut. Fasilitas lain yang ditawarkan oleh rumah makan Padang

ini adalah jasa *delivery*. Dimana system yang digunakan sama dengan system yang digunakan rumah makan lain yang juga menyediakan jasa *delivery* ini, yaitu dengan menelepon, memesan makanan yang diinginkan, lalu untuk pembayaran dilakukan saat makanan sampai di tempat tujuan. Keramahan yang ditunjukkan oleh para pegawai dan rasa khas masakan rumah makan ini pun menjadi salah satu keunggulan yang dimiliki rumah makan Sederhana ini.

Adapun *top brand* Rumah Makan Sederhana di Kota Jambi dapat dilihat pada tabel di bawah ini:

Tabel 1.1
Top Brand Rumah Makan Sederhana di Kota Jambi
Tahun 2020-2024

No	Nama Rumah Makan				
	Tahun				
	2020	2021	2022	2023	2024
1.	Aroma Cempaka	Aroma Cempaka	Sederhana	Sederhana	Sederhana
2.	Sederhana	Sederhana	Aroma Cempaka	Aroma Cempaka	Aroma Cempaka
3.	Pagi Sore	Pagi Sore	Pagi Sore	Pagi Sore	Pagi Sore
4.	Cahaya Minang	Cahaya Minang	Cahaya Minang	Cahaya Minang	Cahaya Minang
5.	Basuo	Basuo	AC Andonenk	AC Andonenk	AC Andonenk
6.	Cempaka Sari	Cempaka Sari	Basuo	Basuo	Basuo
7.	Pak H. Munir	Pak H. Munir	Cempaka Sari	Cempaka Sari	Cempaka Sari
8.	Gantino Baru	Gantino Baru	Pak H. Munir	Pak H. Munir	Pak H. Munir

Sumber : Olah Data Tribunjambi.com (2025)

Berdasarkan tabel 1.1 diatas dapat dilihat bahwa tingkat persaingan bisnis rumah makan di Kota Jambi cukup tinggi. Oleh karena itu, pihak pengelola rumah makan Sederhana harus menerapkan strategi yang tepat dalam menjalankan bisnis ini.

Rumah Makan Sederhana Sipin Kota Jambi memberikan pelayanan terbaiknya untuk memenuhi kebutuhan para konsumen sehingga rumah makan mendapatkan keuntungan yang maksimal. Untuk meningkatkan

pelayanan terbaiknya Rumah Makan Sederhana Sipin Kota Jambi sudah menawarkan pelayanan yang memiliki perbedaan dengan rumah makan lain yang diharapkan dapat meningkatkan kualitas pelayanan Rumah Makan Sederhana Sipin Kota Jambi seperti untuk menarik datangnya pelanggan.

Karyawan di Rumah Makan Sederhana Sipin Kota Jambi melayani dengan ramah dan tanggap memberikan solusi. Dalam hal ini karyawan Rumah Makan Sederhana Sipin Kota Jambi sepantasnya melayani konsumen dengan baik, komunikasi dengan konsumen harus dilakukan dengan sikap yang sopan agar mereka merasa nyaman dengan pelayanan yang diberikan. Kesopanan haruslah di kedepankan, walaupun yang dihadapi adalah beberapa konsumen yang membuat karyawan kesal. Sebagian besar konsumen pastinya ingin dilayani dengan cepat dan tanggap tanggap maksudnya adalah apa yang disampaikan oleh karyawan harus sesuai dengan yang dimaksudkan pelanggan. Jangan asal cepat tetapi tidak sesuai dengan apa yang dimaksudkan oleh pelanggan. Jika kualitas pelayanan yang diberikan maksimal maka kepuasan konsumen pun akan tinggi terhadap pelayanan yang diberikan Rumah Makan Sederhana Sipin Kota Jambi.

Standar Pelayanan pada Rumah Makan Sederhana Sipin Kota Jambi yaitu : 1. Memberikan sapaan terhadap konsumen seperti selamat pagi dan sebagainya, 2. Cepat tanggap terhadap kebutuhan konsumen yang ingin membeli produk Rumah Makan Sederhana Sipin Kota Jambi, 3. Bersikap sopan dan ramah terhadap konsumen, 4. Memberikan saran atau solusi

terhadap kebutuhan konsumen terhadap produk Rumah Makan Sederhana Sipin Kota Jambi.

Memastikan konsumen mendapatkan kualitas pelayanan dengan sistem yang terintegritas dan akurat. Jika dilihat dalam bidang usaha kuliner atau rumah makan maka sebuah layanan yang handal adalah ketika seorang karyawan mampu memberikan pelayanan sesuai dengan yang dijanjikan dan membantu menyelesaikan masalah yang dihadapi konsumen dengan cepat. Kebutuhan konsumen harus diketahui oleh karyawan Rumah Makan Sederhana Sipin Kota Jambi, karyawan tidak memilih-memilih dalam melayani konsumen yang ingin belanja di Rumah Makan Sederhana Sipin Kota Jambi. Rumah Makan Sederhana Sipin Kota Jambi akan terus berinovasi dalam pelayanan dan mencari solusi dalam memenuhi segala kebutuhan konsumen, inovasi tersebut selayaknya dilandasi dengan cara berpikir yang maju, ide baru dan berbeda inovasi yang dimiliki oleh rumah makan lain. Jika Rumah Makan Sederhana Sipin Kota Jambi mampu memaksimalkan suatu inovasi maka bisnis yang dikelola akan mampu pula tampil beda dibandingkan dengan bisnis serupa lainnya.

Kepuasan yang dirasakan pelanggan, bakal berakibat positif buat Rumah Makan Sederhana Sipin Kota Jambi, antara lain pelanggan akan menjadi setia dan nama baik Rumah Makan Sederhana Sipin Kota Jambi pun akan terus terjaga. Oleh karena itu Rumah Makan Sederhana Sipin Kota Jambi perlu berupaya memahami apa kemaunan konsumen dan selalu berusaha memenuhinya. Cara untuk mengetahui kepuasan konsumen di

antaranya yaitu dengan observasi, *survey*, *ghost shooping*, *lost customer analysis*. Jika konsumen puas maka loyalitas pelanggan pun akan terwujud pada Rumah Makan Sederhana Sipin Kota Jambi

Adapun jumlah pertahun konsumen yang melakukan pembelian pada Rumah Makan Sederhana Sipin Kota Jambi selama lima tahun terakhir dapat dilihat pada tabel berikut :

Tabel 1.2
Data Konsumen pada Rumah Makan Sederhana Sipin Kota Jambi
Tahun 2020-2024

Tahun	Jumlah Konsumen (Orang)	Perkembangan (%)
2020	54.389	-
2021	41.550	(23,60)
2022	48.870	17,62
2023	47.071	(3,68)
2024	59.652	26,73
Rata-rata	47.629	3,41

Sumber : Olah Data Rumah Makan Sederhana Sipin (2025)

Berdasarkan Tabel 1.2 diatas diketahui bahwa rata-rata jumlah pertahun konsumen pada Rumah Makan Sederhana Sipin Kota Jambi dalam lima tahun terakhir mengalami fluktuasi, dengan rata-rata perkembangan sebesar 3,41%.

Adapun fasilitas-fasilitas penunjang yang terdapat di dalam ruang tunggu yang merupakan bagian dari fasilitas Rumah Makan Sederhana Sipin Kota Jambi antara lain : 1.Tempat duduk yang nyaman, 2. Ruang tunggu menggunakan AC, 3. Kopi dan minuman lainnya yang disediakan khusus untuk Konsumen, 4. Makanan ringan yang disediakan khusus untuk konsumen, 5. Koran untuk bacaan, 6. Toilet. Namun diantara fasilitas yang disediakan oleh Rumah Makan Sederhana Sipin Kota Jambi, ternyata masih

adanya keluhan dari konsumen Rumah Makan Sederhana Sipin Kota Jambi tahun 2020-2024 yaitu sebagai berikut :

Tabel 1.3
Data Keluhan Konsumen Pada Rumah Makan Sederhana Sipin Kota Jambi Tahun 2020-2024

No	Jenis Keluhan Konsumen	Jumlah Konsumen Komplain Tahun 2020 (Orang)	Jumlah Konsumen Komplain Tahun 2021 (Orang)	Jumlah Konsumen Komplain Tahun 2022 (Orang)	Jumlah Konsumen Komplain Tahun 2023 (Orang)	Jumlah Konsumen Komplain Tahun 2024 (Orang)
1.	Pelayanan yang diberikan oleh karyawan Rumah Makan Sederhana Sipin Kota Jambi tidak sepenuh hati	9	8	6	11	13
2.	Pelayanan yang diberikan oleh karyawan Rumah Makan Sederhana Sipin Kota Jambi tidak cepat tanggap	7	5	10	8	12
3.	Pelayanan terhadap Konsumen Rumah Makan Sederhana Sipin Kota Jambi memerlukan waktu lama.	3	6	4	4	3
4.	Pelayanan yang diberikan tidak memberikan solusi dari kebutuhan konsumen Rumah Makan Sederhana Sipin Kota Jambi	2	3	2	4	6
5.	Kurangnya layanan edukasi produk terhadap konsumen Rumah Makan Sederhana Sipin Kota Jambi	6	8	7	6	9
Total		34	38	36	42	55

Sumber : Olah Data Rumah Makan Sederhana Sipin (2025)

Dari tabel 1.3 diatas dapat dijelaskan bahwa keluhan konsumen yang paling dominan yaitu “Pelayanan yang diberikan oleh karyawan Rumah Makan Sederhana Sipin Kota Jambi tidak sepenuh hati”. Dengan total keluhan dari tahun 2020 sampai tahun 2024 berjumlah 47 orang. Artinya ada beberapa konsumen tidak puas terhadap pelayanan dari karyawan Rumah Makan Sederhana Sipin Kota Jambi. Menurut lewis dan Booms dalam Tjiptono (2012:32) Kualitas pelayanan adalah ukuran seberapa bagus tingkat layanan yang diberikan mampu sesuai ekspetasi pelanggan.

Dimana kualitas pelayanan sangat mempengaruhi kepuasan konsumen. Menurut Kotler dalam kasmir, (2017:236) kepuasan konsumen adalah penilaian yang diberikan oleh pelanggan dalam penggunaan barang atau jasa, yang sebelum penggunaannya dibandingkan bersama dengan harapan.

Selain kualitas pelayanan yang dapat mempengaruhi kepuasan konsumen dalam belanja dimana lokasi juga merupakan salah satu faktor yang sangat penting diperhatikan untuk mencapai kepuasan pelanggan dalam membeli produk yang akan dijual. Lokasi merupakan tempat usaha yang sangat mempengaruhi keinginan seseorang konsumen untuk datang dan berbelanja.

Adapun lokasi pesaing Rumah Makan Sederhana Sipin Kota Jambi yang ada di Kota Jambi tahun 2020-2024 sebagai berikut :

Tabel 1.4
Data Lokasi Pesaing Rumah Makan Sederhana Sipin Kota Jambi
Tahun 2020-2024

No	Nama Rumah Makan	Alamat
1	Sederhana	Jl. Sumantri Brojonegoro No.75, Payo Lebar, Kec. Jelutung, Kota Jambi, Jl. Gatot Subroto No.1, Cemp. Putih, Kec. Jelutung, Kota Jambi
2	Aroma Cempaka	Jl. Jend. Basuki Rahmat No.70, Paal Lima, Kec. Kota Baru, Kota Jambi
3	Pagi Sore	Jl. Kolonel Abunjani No.51, Selamat, Kec. Telanaipura, Kota Jambi
4	Cahaya Minang	Jl. Sumatera No.31, Simpang DB, Kec. Kota Baru, Kota Jambi, Jambi 36124, Simpang IV Sipin, Kec. Telanaipura, Kota Jambi, Jl. Gr. Djamin Datuk Bagindo, Talang Banjar, Kec. Jambi Tim., Kota Jambi
5	Basuo	Jl. Kapt. A. Bakaruddin, Simpang III Sipin, Kec. Kota Baru, Kota Jambi
6	Cempaka Sari	Jl. Jend. Sudirman No.88, Tambak Sari, Kec. Jambi Sel., Kota Jambi
7	Pak H. Munir	Jl. Jendral Sudirman, Lorong Pinang Sebatang, Tambak Sari, Kec. Jambi Sel., Kota Jambi.

Sumber: Olah Data Goggle.co.id (2025)

Berdasarkan tabel diatas dimana lokasi dapat diartikan sebagai tempat produksi dimana lokasi digunakan untuk memproduksi atau menghasilkan produk baik barang ataupun jasa. Menurut Hurriyati (2019:51) lokasi juga dapat diartikan sebagai tempat mengendalikan aktivitas perusahaan, lokasi juga berfungsi sebagai tempat pertemuan antara berbagai pihak yang berkepentingan terhadap perusahaan.

Dari uraian diatas maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian tentang **“Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Lokasi Terhadap Kepuasan Konsumen pada Rumah Makan Sederhana Sipin Kota Jambi”**.

1.2 Identifikasi Masalah

Berdasarkan uraian pada latar belakang dari hasil fakta diatas, maka dapat diidentifikasi permasalahannya sebagai berikut :

1. Tingkat persaingan bisnis rumah makan di Kota Jambi cukup tinggi.
2. Rata-rata jumlah pertahun konsumen pada Rumah Makan Sederhana Sipin Kota Jambi dalam lima tahun terakhir mengalami fluktuasi, dengan rata-rata perkembangan sebesar 3,41%.
3. Terdapat beberapa keluhan konsumen pada Rumah Makan Sederhana Sipin Kota Jambi yaitu berkaitan dengan pelayanan pada Rumah Makan Sederhana Sipin Kota Jambi.
4. Lokasi merupakan salah satu faktor penentu kepuasan konsumen dalam memperoleh produk yang akan dibelinya.

1.3 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang di atas, maka yang akan menjadi permasalahan dalam penelitian ini adalah :

1. Bagaimana gambaran kualitas pelayanan, lokasi dan kepuasan konsumen pada Rumah Makan Sederhana Sipin Kota Jambi?
2. Bagaimana pengaruh kualitas pelayanan dan lokasi terhadap kepuasan konsumen pada Rumah Makan Sederhana Sipin Kota Jambi secara simultan?
3. Bagaimana pengaruh kualitas pelayanan dan lokasi terhadap kepuasan konsumen pada Rumah Makan Sederhana Sipin Kota Jambi secara parsial?

1.4 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah di atas, maka yang akan menjadi tujuan penelitian ini adalah :

1. Untuk mengetahui dan mendeskripsikan kualitas pelayanan, lokasi dan kepuasan konsumen pada Rumah Makan Sederhana Sipin Kota Jambi.
2. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh kualitas pelayanan dan lokasi terhadap kepuasan konsumen pada Rumah Makan Sederhana Sipin Kota Jambi secara simultan.
3. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh kualitas pelayanan dan lokasi terhadap kepuasan konsumen pada Rumah Makan Sederhana Sipin Kota Jambi secara parsial.

1.5 Manfaat Penelitian

Dalam penelitian ini penulis berharap agar hasil penelitian yang diperoleh dapat memberikan manfaat bagi :

1. Manfaat Akademis

Hasil penelitian diharapkan dapat menambah wawasan ilmu pengetahuan tentang manajemen pemasaran, teori dan konsep yang telah diterima penulis selama kuliah. Dan diharapkan dapat menjadi referensi yang dijadikan bahan perbandingan bagi peneliti lain yang melakukan penelitian berkaitan dengan kualitas pelayanan dan loyalitas pelanggan.

2. Manfaat Praktis

Hasil penelitian diharapkan dapat memberikan informasi tambahan kepada Rumah Makan Sederhana Sipin Kota Jambi sebagai bahan pertimbangan dalam rangka menentukan strategi pengambilan keputusan mengenai kualitas pelayanan dalam mendapatkan loyalitas konsumen.

