

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **A. Latar Belakang**

Pertumbuhan sektor ekonomi di wilayah perkotaan Indonesia saat ini didorong oleh laju urbanisasi yang terus meningkat selama beberapa dekade terakhir. Usaha mikro kecil dan menengah (UMKM) ini memiliki peran yang sangat penting dalam pertumbuhan ekonomi di Indonesia. Menurut data yang dirilis oleh Kementerian Koperasi dan Usaha Kecil dan Menengah (KUKM) di tahun 2021, dapat diketahui bahwa UMKM telah menyumbang 60,4 persen dari total investasi di Indonesia dan menyumbang 97 persen dari total angkatan kerja. Usaha kafe adalah salah satu jenis UMKM yang menyumbang angkatan kerja.

Kota Yogyakarta merupakan salah satu kota di Indonesia yang dikenal sebagai kota pelajar, oleh sebab itu banyak para pelajar yang berasal dari berbagai penjuru daerah di Indonesia menjadikan kota Yogyakarta ini sebagai tempat mereka untuk belajar dan mencari ilmu. Seiring dengan berjalannya waktu, kafe di kawasan Yogyakarta tidak hanya untuk meminum kopi. Kafe saat ini bisa menjadi tempat sosial di mana orang duduk dan berbincang bersama atau nongkrong. Kafe juga sering digunakan sebagai tempat produktif bagi para pelajar, di mana para pelajar ini dapat belajar, berdiskusi, dan mengerjakan tugas di dalam kafe.

Berdasarkan data dari Ralali.com pada tahun 2017 jumlah usaha kafe yang berada di Yogyakarta mencapai sebanyak 1200 kafe. Jumlah tersebut jauh lebih banyak dibandingkan kota-kota terdekat seperti kota Solo yang memiliki 400 kafe dan kota Semarang yang memiliki 700 kafe (Harian Jogja, 2018).

Kemudian berdasarkan data dari komunitas Kopi Nusantara, di tahun 2022 terdapat sekitar 3.000 kafe yang tersebar diseluruh wilayah Daerah Istimewa Yogyakarta (Pandangan Jogja, 2022). Laju perkembangan kafe yang cepat di kota Yogyakarta membuat adanya persaingan antar usaha kafe satu dengan yang lain semakin ketat.

Pertumbuhan jumlah kafe di kota Yogyakarta dari tahun ke tahun mengalami kenaikan, hal ini membuktikan adanya hal positif di industri ekonomi kreatif di bidang kuliner dan membuat para pemilik usaha kafe saling berkompetisi. Untuk menjaga agar para pemilik usaha tetap bertahan dalam bisnis usahanya, para pemilik usaha kafe perlu memiliki strategi dan kelebihan yang dapat memuaskan harapan para pelanggan.

Oleh karena itu, diperlukannya sebuah pendekatan untuk mengubah sebuah perspektif tradisional tentang bisnis kuliner, yang sebelumnya hanya menawarkan makanan dan minuman saja. Saat ini mereka perlu mengubahnya menjadi konsep modern yang menawarkan berbagai fasilitas tambahan seperti live music, wifi gratis, bangunan yang estetik dan sejenisnya, untuk membuat konsumen merasa nyaman dan senang.

Menurut pendapat Kotler dan Keller dalam (Yosepha, 2022) Kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang terjadi ketika mereka membandingkan kinerja suatu produk atau hasil dengan harapan mereka. Pelanggan akan merasa tidak puas ketika kinerja perusahaan tidak memenuhi harapan mereka, jika kinerja sesuai dengan harapan pelanggan, maka pelanggan akan merasa puas dan senang. Jika hal tersebut tidak diperhatikan oleh perusahaan, maka pelanggan

dapat merasa kurang puas dan tidak akan kembali ke perusahaan tersebut dan mencari tempat perusahaan lain.

Agar dapat mempertahankan kepuasan para konsumen, pemilik usaha kafe perlu membuat standar pelayanan yang baik dan benar agar para konsumen dapat memenuhi keinginan kepuasannya bukan hanya dalam memesan produk dari kafe tersebut, tetapi juga dalam sikap para karyawan kafe dalam melayani para konsumennya. Menurut pendapat Kotler dalam (Yosepha, 2022) kualitas pelayanan merupakan penilaian dari konsumen terhadap kualitas layanan yang diberikan dan tingkat layanan yang diharapkan.

Di dalam agama islam, penjelasan kepuasan konsumen terdapat di surat Al-Baqarah ayat 267, sebagai berikut. Artinya “Wahai orang-orang yang beriman! Infakkanlah sebagian dari hasil usahamu yang baik-baik dan sebagian dari apa yang Kami keluarkan dari bumi untukmu. Janganlah kamu memilih yang buruk untuk kamu keluarkan, padahal kamu sendiri tidak mau mengambilnya melainkan dengan memicingkan mata (enggan) terhadapnya. Dan ketahuilah bahwa Allah Mahakaya, Maha Terpuji.” Ayat ini menjelaskan bahwa di dalam agama islam memperhatikan sebuah pelayanan konsumen yang berkepuasan, memberikan hasil produksi yang terbaik dan bukan terburuk. Pelayanan yang berkepuasan itu bukan hanya melayani, akan tetapi memahami, merasakan dan mengerti.

Selain itu, ketika menjalankan sebuah usaha bisnis, pemilik bisnis harus selalu melihat perilaku para pelanggan, agar bisa mengetahui perubahan perilaku pelanggan tersebut. Memahami perilaku pelanggan sangatlah penting karena hal

tersebut bisa dijadikan modal bagi sebuah perusahaan untuk mencapai tujuannya salah satunya adalah mencapai kepuasan konsumen.

Lokasi suatu bisnis dapat mempengaruhi kepuasan konsumen. Dengan semakin banyaknya jumlah suatu perusahaan yang menjual barang yang sama, perbedaan kecil dari satu perusahaan dengan perusahaan lain bisa memiliki dampak yang besar di dunia pemasaran. Para konsumen cenderung lebih suka menuju lokasi tempat bisnis yang mudah dikunjungi dan yang memiliki tempat parkir yang luas. Sebuah lokasi bisnis yang mudah untuk dikunjungi dan strategis dapat memudahkan para konsumen untuk menggunakan jenis transportasi pribadi atau publik untuk menuju lokasi bisnis tersebut.

Harga juga memiliki peran yang penting dalam urusan pemasaran produk, karena penentuan harga ini terkait langsung dengan jumlah keuntungan yang didapat oleh sebuah perusahaan. Keputusan dalam menentukan harga juga sangat penting untuk mengukur kualitas pelayanan yang dinilai oleh konsumen. Keputusan harga bisa memberikan pemikiran tertentu tentang kualitas (Nurliyanti dkk., 2022).

Dengan bertumbuhnya usaha kafe di daerah Yogyakarta, menyebabkan persaingan antar perusahaan semakin ketat. Oleh karena itu, setiap pemilik usaha kafe harus meningkatkan kekuatan yang ada di dalam bisnis perusahaannya dengan cara meningkatkan kepuasan para pelanggan. Seperti penelitian yang dilakukan oleh (Ibrahim & Thawil, 2019) dan (Mahira, Hadi, & Nastiti, 2021) yang menyatakan kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan, tetapi dari hasil penelitian (Budiarno, Udayana, &

Lukitaningsih, 2022) menyatakan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh negatif dan tidak signifikan terhadap kepuasan pelanggan.

Dengan adanya gap riset dan fenomena di lapangan tersebut, penulis ingin melakukan penelitian terkait pengaruh kualitas pelayanan, lokasi dan harga terhadap kepuasan konsumen dengan penelitian yang berjudul “ Pengaruh Kualitas pelayanan, Lokasi dan Harga Terhadap Kepuasan Konsumen Kafe Di Yogyakarta”

### **B. Perumusan Masalah**

1. Bagaimana pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen kafe di Yogyakarta?
2. Bagaimana pengaruh lokasi terhadap kepuasan konsumen kafe di Yogyakarta?
3. Bagaimana pengaruh harga terhadap kepuasan konsumen kafe di Yogyakarta?

### **C. Tujuan Penelitian**

1. Bertujuan untuk menganalisis pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen kafe di Yogyakarta.
2. Bertujuan untuk menganalisis pengaruh lokasi terhadap kepuasan konsumen kafe di Yogyakarta.
3. Bertujuan untuk menganalisis pengaruh harga terhadap kepuasan konsumen kafe di Yogyakarta.

#### **D. Manfaat Penelitian**

1. Untuk peneliti, penelitian ini sangat bermanfaat untuk meningkatkan pengetahuan dan dapat menambah wawasan penulis mengenai kepuasan konsumen.
2. Untuk pihak kafe, penulis berharap hasil dari penelitian ini bisa dijadikan saran dan strategi untuk pemasaran khususnya dalam hal kepuasan konsumen.
3. Untuk peneliti selanjutnya, penulis berharap penelitian ini bisa dijadikan sebagai acuan atau referensi penelitian selanjutnya mengenai kepuasan konsumen.