

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Painan adalah sebuah Kota kecil yang menjadi Ibu Kota dari Kabupaten Pesisir Selatan, Sumatera Barat, Indonesia. Kota ini masuk kedalam wilayah Kecamatan IV Jurai yang dapat di akses melalui Jl. Raya Lintas Sumatera bagian Barat. Kota Painan saat ini dikenal dengan Pariwisatanya yang maju yang dapat meningkatkan wisatawan, baik itu wisatawan lokal maupun wisatawan asing yang berkunjung ke Kota Painan, sehingga dengan banyaknya yang berkunjung ke Painan menjadikan suatu peluang usaha yang dapat meningkatkan perekonomian masyarakat sekitar. Dengan berkembangnya pariwisata di Kota Painan dapat meningkatkan pengunjung pada usaha Cafe atau Restoran, Hotel, dan Rumah makan. Oleh karena itu ada salah satu Cafe di Kota Painan yang menjadi tempat berkumpul yang dapat menjadi tujuan bagi wisatawan yang berkunjung ke Kota Painan yaitu Kapa Pinang Cafe.

Salah satu Cafe yang berada di Kota Painan adalah Kapa Pinang Cafe. Kapa Pinang Cafe berada di dekat Bukit Langkisau dimana Bukit Langkisau adalah tempat destinasi wisata yang sangat terkenal oleh wisatawan, ini merupakan sebagai hal yang sangat baik bagi pemilik Kapa Pinang Cafe, dimana wisatawan yang berkunjung ke Bukit Langkisau dapat menikmati suasana Kapa Pinang Cafe yang dekat dengan tempat wisata tersebut.

Awal mula berdirinya Kapa Pinang Cafe yaitu disaat juga berkembangnya Pariwisata di Kota Painan. Dikarenakan banyaknya tempat destinasi wisata yang ada di Kota Painan maka dapat meningkatkan wisatawan. Hal tersebut menjadi

peluang bagi pemilik Cafe disaat wisatawan banyak yang datang ke Kota Painan, Pemilik Cafe mendirikan sebuah Cafe dengan nama yang menarik yaitu Kapa Pinang Cafe. Kapa Pinang Cafe memiliki cara dalam mencari kepuasan pelanggannya yaitu interior Cafe dari Pohon Pinang yang suasananya mengarah kepada konsep Klasik Modern, Selain suasana yang berbeda Kapa Pinang Cafe juga dikenal melalui Media Sosial seperti Instagram. Berkembangnya pariwisata di Kota Painan salah satunya ialah Bukit Langkisau dimana lokasi Kapa Pinang Cafe sendiri sangat dekat dengan Bukit Langkisau oleh karena itu Kapa Pinang Cafe menargetkan jumlah pelanggan yang terus meningkat dalam satu tahun terakhir. Akan tetapi dengan meningkatnya pariwisata di Kota Painan bermunculan cafe lain yg dapat sebagai pesaing Kapa Pinang Cafe.

Seluruh pelayanan yang dilakukan oleh Cafe kepada pelanggan pada akhirnya ada nilai yang akan diberikan oleh pelanggan mengenai kepuasan yang di rasakan. Kepuasan pelanggan adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja atau hasil yang ia rasakan dibandingkan dengan harapan (Lestari, 2005). Pada saat ini, pembisnis akan selalu menyadari pentingnya faktor kepuasan pelanggan. Oleh karena itu, mengukur tingkat kepuasan pelanggan sangatlah perlu, walaupun hal tersebut tidaklah semudah mengukur berat badan atau tinggi badan pelanggan yang bersangkutan. Dari kemampuan pembisnis yang ada, bagaimana pelanggan merasa puas dengan kualitas yang dirasakan.

Adapun faktor yang mempengaruhi kepuasan pelanggan yang pertama sekali dipengaruhi oleh Lokasi. Lokasi sebagai faktor penentu dalam menentukan sebuah hasil dari usaha Cafe. Lokasi merupakan kegiatan yang membuat bisnis tersedia bagi pelanggan menurut Bailia, *et al.*(2014). Apabila Lokasi usaha mudah

dijangkau dan mudah diakses oleh transportasi maka usaha tersebut mempunyai nilai tambah tersendiri, Selain itu faktor yang mempengaruhi kepuasan pelanggan adalah Fasilitas. Fasilitas yang dapat memberikan kesenangan kepada pelanggan akan menjadikan pelanggan tersebut akan merasa puas terhadap Cafe tersebut. Dengan kata lain, fasilitas yang disediakan berupa alat-alat yang menjadi penunjang dalam memberikan pelayanan, fasilitas adalah sumber daya fisik yang harus ada sebelum suatu jasa dapat ditawarkan kepada pelanggan (Tjiptono, 2001).

Berkembangnya bisnis Cafe di Kota Painan dilihat dengan munculnya beberapa Cafe salah satunya adalah Kapa Pinang Cafe. Pada saat awal berdiri Kapa Pinang Cafe ini mentargetkan jumlah pelanggannya yang meningkat dalam satu tahun terakhir. Akan tetapi pada kenyataannya Kapa Pinang Cafe ini belum mampu mencapai target tersebut.

Dalam tabel di bawah ini disajikan jumlah data pelanggan dan Survey Awal Kapa Pinang Cafe, hal ini dapat dilihat pada tabel 1.1 dan tabel 1.2 sebagai berikut.

Tabel 1.1
Jumlah data pelanggan Kapa Pinang Cafe
Periode (Juli - Desember) 2018

Bulan	Jumlah Pelanggan Kapa Pinang Cafe
Juli	320
Agustus	300
September	280
Oktober	280
November	260
Desember	250

Sumber : Kapa Pinang Cafe 2018

Survey awal terhadap 30 Orang reponden yang menjadi pelanggan Kapa Pinang Cafe, hal tersebut dapat dilihat pada tabel 1.2 sebagai berikut :

Tabel 1.2
Data Survey Awal
Pelanggan Kapa Pinang Cafe

No	Pernyataan	SS	S	N	TS	STS
1.	Saya merasakan pelayanan Cafe dan kinerja karyawan Cafe yang baik	11	5	6	4	4
2.	Saya merasakan keamanan disekitar lokasi Kapa Pinang Cafe	5	3	3	9	10
3.	Saya melihat adanya suasana dengan penuh warna di dalam ruangan Kapa Pinang Café	2	4	5	8	11

Sumber: data diolah (2019)

Berdasarkan tabel 1.1 dan 1.2 di atas, dapat terlihat bahwa jumlah data pelanggan Kapa Pinang Cafe selalu mengalami penurunan atau fluktuatif dalam enam bulan terakhir dan Berdasarkan dari Survey Awal yang dilakukan oleh peneliti bahwa Pelanggan yang merasakan pelayanan dan kinerja karyawan cafe yang baik menjawab sangat setuju 11 orang, setuju 5 orang, netral 6 orang, tidak setuju 4 orang dan sangat tidak setuju 4 orang. Pelanggan yang merasakan keamanan disekitar lokasi cafe yang menjawab sangat setuju 5 orang, setuju 3 orang, netral 3 orang, tidak setuju 9 orang dan sangat tidak setuju 10 orang. Pelanggan melihat adanya suasana dengan penuh warna di dalam ruangan Kapa Pinang Cafe yang menjawab sangat setuju 2 orang, setuju 4 orang, netral 5 orang, tidak setuju 8 orang, dan sangat tidak setuju 11 orang. Dari jumlah data pelanggan dan survey awal yang sudah diolah oleh peneliti maka pelanggan Kapa Pinang Cafe tidak merasa puas. Oleh karena itu peneliti ingin mengetahui apakah lokasi dan fasilitas mempengaruhi ketidakpuasan pelanggan Kapa Pinang Cafe.

Semua faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pelanggan seperti lokasi dan fasilitas belum tentu dapat menciptakan kepuasan bagi pelanggannya secara optimal, sehingga perlu adanya evaluasi kembali beserta seberapa besar pengaruhnya terhadap pelanggan.

Kepuasan adalah apabila suatu kinerja yang melebihi harapan pelanggan akan merasa puas dan sebaliknya bila kinerja tidak sesuai harapan maka pelanggan akan kecewa (Kotler & Armstrong, 2001). Kepuasan pelanggan terhadap Kapa Pinang Cafe diartikan sebagai suatu keadaan dimana harapan pelanggan terhadap suatu pelayanan sesuai dengan kenyataan yang diterima tentang pelayanan yang diberikan kepada pelanggan. Jika pelayanan cafe tersebut jauh dibawah harapan pelanggan maka pelanggan akan kecewa. Sebaliknya, jika pelayanan yang diberikan memenuhi harapan pelanggan maka pelanggan akan senang. Harapan pelanggan dapat diketahui dari pengalaman pelanggan sendiri saat menggunakan pelayanan suatu jasa, omongan orang lain dan informasi iklan.

Lokasi merupakan berbagai kegiatan jasa untuk menghasilkan pelayanan yang tersedia bagi pelanggan (Kotler dan Armstrong, 2012). Bahwa lokasi berhubungan dengan bagaimana cara penyampaian jasa kepada pelanggan dan dimana lokasi yang strategis, Kapa Pinang Cafe memiliki lokasi yang strategis yaitu di dekat Bukit Langkisau berarti Kapa Pinang Cafe menargetkan pelanggan cafe dari wisatawan yang berkunjung ke Bukit Langkisau..

Fasilitas adalah sumber daya fisik yang harus ada sebelum suatu jasa dapat ditawarkan kepada pelanggan (Tjiptono, 2001). Fasilitas merupakan tolak ukur dari semua pelayanan yang diberikan, serta sangat tinggi pengaruhnya terhadap kepuasan pelanggan. Karena dengan tingkat fasilitas yang ada sangat

memudahkan pelanggan dalam beraktifitas serta nyaman untuk menggunakan fasilitas.

Berdasarkan fenomena yang ada dan dari teori yang ada diatas, maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian lebih lanjut mengenai “Pengaruh Lokasi dan Fasilitas terhadap Kepuasan Pelanggan (Studi Kasus Kapa Pinang Cafe di Kota Painan)”.

1.2 Rumusan Masalah

1. Bagaimana pengaruh Lokasi terhadap Kepuasan Pelanggan Kapa Pinang Cafe?
2. Bagaimana pengaruh Fasilitas terhadap Kepuasan Pelanggan Kapa Pinang Cafe?

1.3 Tujuan Penelitian

Adapun tujuan penelitian ini dilakukan untuk :

- a. Untuk menganalisis pengaruh Lokasi terhadap Kepuasan Pelanggan di Kapa Pinang Cafe.
- b. Untuk menganalisis pengaruh Fasilitas terhadap Kepuasan Pelanggan di Kapa Pinang Cafe.

1.4 Manfaat Penelitian

Adapun manfaat dari penelitian ini adalah sebagai berikut :

- a. Penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat bagi dunia akademis dimana hasil yang ditemukan dalam penelitian ini dapat dijadikan sumber masukan dalam melakukan penelitian bagi peneliti selanjutnya, dan penelitian ini menambah pengetahuan penulis tentang Lokasi dan Fasilitas terhadap Kepuasan Pelanggan Kapa Pinang Cafe.
- b. Hasil penelitian ini diharapkan akan bermanfaat bagi Kapa Pinang Cafe sebagai bahan masukan yang nantinya dapat digunakan sebagai bahan pertimbangan Cafe untuk memecahkan masalah yang dihadapi, terutama dalam meningkatkan Kepuasan Pelanggan.