



1. Dilarang memperbanyak atau mendistribusikan dokumen ini untuk tujuan komersial tanpa izin tertulis dari penulis atau pihak berwenang.
 2. Penggunaan untuk kepentingan akademik, penelitian, dan pendidikan diperbolehkan dengan mencantumkan sumber.
 3. Penggunaan tanpa izin untuk kepentingan komersial atau pelanggaran hak cipta dapat dikenakan sanksi sesuai dengan UU Hak Cipta di Indonesia.
- Plagiarisme juga dilarang dan dapat dikenakan sanksi.
3. Universitas hanya berhak menyimpan dan mendistribusikan dokumen ini di repositori akademik, tanpa mengalihkan hak cipta penulis, sesuai dengan peraturan yang berlaku di Indonesia.

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Perkembangan bisnis pada era globalisasi membawa dampak signifikan terhadap persaingan usaha di tingkat dunia, yang tercermin dari perubahan pola pikir dan gaya hidup masyarakat. Dalam konteks ini, pelaku bisnis dituntut untuk terus berinovasi dengan memanfaatkan kemajuan teknologi guna menciptakan terobosan baru, baik dalam pengembangan produk maupun jasa. Inovasi tersebut difokuskan pada peningkatan kemudahan, kenyamanan, dan kualitas layanan, sehingga mampu memberikan pengaruh yang luas bagi masyarakat (Dharmasetiawan *et al.*, 2022).

Usaha angkringan juga merupakan rencana yang baik dalam hal menarik konsumen dan di era saat ini tentunya merupakan kesempatan besar bagi pengusaha. Saat ini angkringan dapat dijumpai di berbagai daerah, tidak terkecuali di Tembilahan. Selain menawarkan kesan romantis, warung sederhana ini tampaknya juga difungsikan sebagai lokasi berkumpul di malam hari yang khas. Disamping itu, harga makanan yang ditawarkan pun relatif terjangkau. Akan tetapi, bisnis angkringan ini tidak lagi sekedar menjadi tempat makan yang hemat, melainkan telah bertransformasi menjadi destinasi wisata kuliner malam. Seiring meluasnya segmen pasar dan berkembangnya bisnis ini, para pelaku usaha angkringan dituntut untuk memperhatikan sejumlah aspek penting, seperti pemilihan lokasi yang strategis, penyediaan fasilitas yang memadai, serta pelayanan yang berkualitas.



Pada masa sekarang, pengelolaan bisnis angkringan telah dilakukan dengan cukup profesional. Berbagai warung angkringan baru bermunculan dengan menyediakan fasilitas yang membuat pengunjung merasa betah. Konsep angkringan modern ini banyak ditemukan, dimana area parkir yang cukup luas, kamar mandi, fasilitas wifi, hiburan musik langsung hingga tempat duduk yang nyaman turut disediakan guna memberikan kenyamanan bagi konsumen sehingga mereka cenderung berlama-lama di tempat tersebut. Para pengelola dituntut untuk memahami kebutuhan konsumen, memahami motivasi di balik perilaku mereka, sekaligus mempelajari proses pengambilan keputusan konsumen. Adapun kunci utama keberhasilan bisnis ini terletak pada upaya mengutamakan kepuasan pelanggan. Pelayanan yang memenuhi harapan akan menciptakan kepuasan, yang pada gilirannya mendorong pembelian ulang. Kepuasan yang lahir dari pelayanan yang memenuhi ekspektasi akan mendorong konsumen untuk kembali berbelanja.

Secara spesifik, penelitian ini menggunakan objek angkringan yang terdapat di Kota Tembilahan, seperti angkringan yang berada di Jl. Trimas, Jl. M. Boya, Jl. Hang Tuah, Jl. Lingkar, Jl. Tanjung Harapan, Jl. Gerilya, Jl. Baharudin Yusuf dan Jl. Makam pahlawan. Fenomena angkringan saat ini sedang berkembang dan menjadi salah satu tempat nongkrong yang diminati oleh masyarakat, terutama kalangan muda. Persepsi konsumen terhadap angkringan di Kota Tembilahan menunjukkan bahwa tempat ini memiliki daya tarik tersendiri karena mampu menghadirkan suasana santai, nyaman, dan bernuansa perkotaan. Keberadaan angkringan di beberapa titik strategis tersebut juga memberikan alternatif tempat berkumpul yang terjangkau bagi konsumen.



Angkringan di Kota Tembilahan menawarkan beragam menu, mulai dari minuman dengan berbagai varian rasa dengan harga mulai dari Rp15.000 - Rp25.000. Selain itu, tersedia juga berbagai makanan ringan seperti nasi kucing, kentang goreng, nugget, sate-satean, bandrek, dan berbagai jenis frozen lainnya. Harga makanan yang ditawarkan relatif terjangkau, yaitu berkisar antara Rp2.000 hingga Rp15.000. Selain faktor harga, suasana angkringan yang didukung oleh pencahayaan lampu kuning, fasilitas sederhana seperti permainan kartu, kemudahan akses, lokasi yang strategis, serta kenyamanan tempat menjadi daya tarik tersendiri dalam pengambilan keputusan konsumen. Dengan demikian, angkringan di Kota Tembilahan, menjadi objek yang relevan untuk diteliti karena memiliki potensi besar dalam memengaruhi keputusan konsumen melalui faktor suasana, harga, fasilitas, lokasi, dan variasi menu yang ditawarkan.

Aspek pelayanan memegang peran penting dalam menciptakan suasana yang ramah. Pelayanan yang baik dari karyawan akan menimbulkan rasa nyaman bagi konsumen yang berkunjung. Dalam konteks persaingan di antara angkringan di Tembilahan, kualitas pelayanan yang unggul merupakan salah satu faktor penentu daya saing. Selain itu, pemilihan lokasi yang strategis juga menjadi keuntungan tersendiri bagi suatu usaha. Pada dasarnya, setiap bisnis perlu mempertimbangkan berbagai aspek secara menyeluruh untuk membangun *loyalitas* pelanggan. Kombinasi antara kualitas pelayanan yang prima dan lokasi yang tepat akan membentuk kesan positif dan melekat di benak konsumen.

Kualitas layanan merupakan suatu model yang menggambarkan kondisi pelanggan melalui perbandingan antara ekspektasi yang diharapkan dengan layanan



yang benar-benar diterima berdasarkan tingkat kualitasnya. Pelayanan yang berkualitas menjadi salah satu unsur krusial dalam upaya membangun kepuasan pelanggan. Selain itu, pelayanan juga berperan penting sebagai faktor penarik minat konsumen untuk melakukan pembelian. Dengan demikian, dapat dikatakan bahwa pelayanan merupakan salah satu aspek fundamental yang menunjang pertumbuhan setiap usaha bisnis.

Faktor penting yang lain adalah lokasi. Lokasi menjadi aspek krusial bagi suatu bisnis untuk mencapai hasil yang diharapkan. Lokasi yang strategis dan mudah diakses oleh konsumen, seperti yang dekat dengan pusat kota atau area aktivitas, merupakan pilihan yang ideal untuk bisnis. Menurut Kotler (2005) yang dikutip oleh Sasangka (2015), keputusan pembelian adalah proses penyelesaian masalah yang meliputi analisis kebutuhan dan keinginan, pencarian informasi, penilaian sumber untuk pilihan alternatif, keputusan untuk membeli, dan perilaku pasca pembelian. Proses pengambilan keputusan pembelian oleh konsumen adalah salah satu aspek dan perilaku konsumen yang terbentuk. Keputusan membeli merupakan sikap yang diambil oleh pembeli setelah mempertimbangkan jenis barang, merek, jumlah, waktu, produsen, tenaga penjual, dan cara pembayaran guna memenuhi kebutuhan dan keinginan.

Menurut Buchari Alma (2014) keputusan pembelian seseorang yang di pengaruhi oleh lingkungan, budaya, keluarga, dan lain-lain akan membentuk sikap individu yang selanjutnya mendorong seseorang melakukan pembelian. Untuk itu, mempertahankan komitmen konsumen menjadi tujuan utama. Guna mewujudkannya, Angkringan mengandalkan sejumlah strategi, yaitu dengan



memberikan yang terbaik melalui kualitas pelayanan, lokasi, untuk mempertahankan keputusan konsumen.

Penelitian ini didorong oleh adanya research gap dari hasil penelitian terdahulu. Penelitian Adriani dan Realize (2023) berjudul “Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Harga terhadap Keputusan Pembelian Angkringan D’juguran Purbalingga” menunjukkan bahwa mutu layanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap pilihan pembelian.

Berdasarkan penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Mohammad Dimas Arizal, Edy Kusnadi Hamdun, dan Siti Soeliha (2023) dengan judul “Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Lokasi terhadap *Loyalitas* Konsumen sebagai Variabel Intervening pada Angkringan Giras di Situbondo”, diperoleh hasil bahwa kualitas pelayanan memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen. Sementara itu, lokasi menunjukkan pengaruh negatif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen. Berdasarkan temuan tersebut, masih terdapat peluang penelitian lebih lanjut untuk mengkaji pengaruh kualitas pelayanan dan lokasi secara langsung terhadap keputusan pembelian, khususnya pada objek Angkringan di Tembilahan yang belum pernah diteliti sebelumnya.

Berdasarkan latar belakang yang telah dijelaskan sebelumnya, penulis tertarik untuk melaksanakan penelitian dengan judul **“PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN LOKASI TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN ANGKRINGAN DI KOTA TEMBILAHAN”**



1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang di atas, maka rumusan masalah dari penelitian ini yaitu :

- a) Bagaimana pengaruh kualitas pelayanan terhadap keputusan konsumen di angkringan di Kota Tembilahan?
- b) Bagaimana pengaruh lokasi terhadap keputusan konsumen di angkringan di Kota Tembilahan?
- c) Bagaimana pengaruh kualitas pelayanan dan lokasi secara simultan terhadap keputusan konsumen di Angkringan di Kota Tembilahan?

1.3 Tujuan dan Manfaat Penelitian

Berdasarkan perumusan masalah diatas, maka tujuan dan manfaat penelitian ini yaitu :

1.3.1 Tujuan Penelitian

- a. Untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap keputusan konsumen di Angkringan di Kota Tembilahan.
- b. Untuk mengetahui Pengaruh lokasi terhadap keputusan konsumen di Angkringan di Kota Tembilahan.
- c. Untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan dan lokasi secara simultan terhadap keputusan konsumen di Angkringan di Kota Tembilahan.

1.3.2 Manfaat Penelitian

- 1) Manfaat Teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi bagi literatur ilmu pemasaran, khususnya pada teori perilaku konsumen. Hasilnya dapat



1. Dilarang memperbanyak atau mendistribusikan dokumen ini untuk tujuan komersial tanpa izin tertulis dari penulis atau pihak berwenang.
2. Penggunaan untuk kepentingan akademik, penelitian, dan pendidikan diperbolehkan dengan mencantumkan sumber.
3. Plagiarisme juga dilarang dan dapat dikenakan sanksi.
3. Universitas hanya berhak menyimpan dan mendistribusikan dokumen ini di repositori akademik, tanpa mengalihkan hak cipta penulis, sesuai dengan peraturan yang berlaku di Indonesia.

menjadi bukti empiris faktor-faktor seperti kualitas pelayanan dan lokasi yang mempengaruhi proses pengambilan keputusan konsumen di sektor usaha kuliner, khususnya angkringan.

2) Manfaat Praktis

1. Bagi Peneliti

Hasil penelitian ini diharapkan menambah pengetahuan serta pengalaman dalam menganalisis permasalahan khususnya di bidang pemasaran.

2. Bagi Konsumen

Diharapkan hasil penelitian ini dapat mendorong peningkatan kualitas pelayanan dan kenyamanan dari angkringan tersebut, sehingga pada akhirnya konsumen akan mendapatkan pengalaman berbelanja dan nilai kepuasan yang lebih baik.

3. Bagi Pengelola Angkringan Tembilahan

Penelitian ini diharapkan Memberikan informasi strategis mengenai aspek mana kualitas pelayanan dan lokasi yang memiliki pengaruh lebih dominan terhadap keputusan konsumen. Hal ini membantu dalam menetapkan prioritas perbaikan dan alokasi sumber daya.



1. Dilarang memperbanyak atau mendistribusikan dokumen ini untuk tujuan komersial tanpa izin tertulis dari penulis atau pihak berwenang.
2. Penggunaan untuk kepentingan akademik, penelitian, dan pendidikan diperbolehkan dengan mencantumkan sumber.
3. Penggunaan juga dilarang untuk kepentingan komersial atau pelanggaran hak cipta dapat dikenakan sanksi sesuai dengan UU Hak Cipta di Indonesia.
3. Universitas hanya berhak menyimpan dan mendistribusikan dokumen ini di repositori akademik, tanpa mengalihkan hak cipta penulis, sesuai dengan peraturan yang berlaku di Indonesia.

1.4 Sistematika Penulisan

Untuk memberikan gambaran secara menyeluruh mengenai penulisan ini, maka penulis menguraikan secara singkat isi masing-masing bab adalah sebagai berikut :

BAB I PENDAHULUAN

Pada bab ini menguraikan mengenai latar belakang masalah, perumusan masalah, tujuan dan manfaat penelitian, serta sistematika penulisan.

BAB II TELAAH PUSTAKA

Pada bab ini menguraikan tentang landasan Teori, penelitian terdahulu, kerangka pemikiran dan hipotesis, variabel penelitian.

BAB III METODE PENELITIAN

Pada bab ini menguraikan tentang obyek dan waktu penelitian, jenis dan sumber data, populasi dan sampel, teknik Pengumpulan Data, Analisis Data.

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

Pada bab ini menguraikan tentang Gambaran Umum Obyek Penelitian, Hasil Penelitian dan Pembahasan.

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

Pada bab ini penulis menguraikan tentang kesimpulan dan saran yang dapat diberikan berkaitan dengan masalah yang diteliti.

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN