

**PELAYANAN, LOKASI DAN KUALITAS PRODUK ASEM-ASEM KAMBING
BU HARSUNI NGANJUK SEBAGAI TOLAK UKUR KEPUASAN KONSUMEN**

SKRIPSI

Diajukan untuk Memenuhi Sebagian Syarat Guna
Memperoleh Gelar Sarjana Manajemen (S.M)
Pada Program Studi Manajemen



OLEH:

RIZKY FACHREZA RIF'AH
18.1.02.02.0082

**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS NUSANTARA PGRI KEDIRI
2022**

Skripsi oleh:

RIZKY FACHREZA RIF'AH

NPM: 18.1.02.02.0082

Judul:

**PELAYANAN, LOKASI DAN KUALITAS PRODUK ASEM-ASEM
KAMBING BU HARSUNI NGANJUK SEBAGAI TOLAK UKUR KEPUASAN
KONSUMEN**

Telah disetujui untuk diajukan Kepada

Panitia Ujian/Sidang Skripsi Program Studi Manajemen

Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Nusantara PGRI Kediri

Tanggal: 17 Juli 2022

Pembimbing I



Gesty Ernestivita, M.M.
NIDN. 0720059101

Pembimbing II



M. Zuhdi Sasongko, SE., Ak.,M.MT.
NIDN. 0709097606

Skripsi oleh:

RIZKY FACHREZA RIF'AH
NPM: 18.1.02.02.0082

Judul:

**PELAYANAN, LOKASI DAN KUALITAS PRODUK ASEM-ASEM
KAMBING BU HARSUNI NGANJUK SEBAGAI TOLAK UKUR KEPUASAN
KONSUMEN**

Telah dipertahankan di depan Panitia Ujian/Sidang
Skripsi Program Studi Manajemen
Fakultas Ekonomi dan Bisnis UNP
Kediri

Pada tanggal: 20 Juli 2022

Dan Dinyatakan telah Memenuhi Persyaratan

Panitia Penguji:

1. Ketua : Gesty Ernestivita, M.M.
2. Penguji I : Sigit Ratnanto, M.M.
3. Penguji II : M. Zuhdi Sasongko, SE., Ak., M.MT.



Mengetahui,
Dekan FEB,

Dr. Subagyo, M.M.
NIDN: 0717066601

PERNYATAAN

Yang bertanda tangan di bawah ini saya,

Nama : Rizky Fachreza Rif'ah
Jenis Kelamin : Laki-laki
Tempat/tgl. lahir : Nganjuk/ 21 Oktober 1999
NPM : 18.1.02.02.0082
Fak : Ekonomi dan Bisnis
Program Studi : Manajemen

menyatakan dengan sebenarnya, bahwa dalam Skripsi ini tidak terdapat karya yang pernah diajukan untuk memperoleh gelar kesarjanaan di suatu perguruan tinggi, dan sepanjang pengetahuan saya tidak terdapat karya tulis atau pendapat yang pernah diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara sengaja dan tertulis diacu dalam naskah ini dan disebutkan dalam daftar pustaka.

Kediri, 03 Agustus 2022

Yang Menyatakan,



za Rif'ah

NPM: 18.1.02.02.0082

Motto:

Siapkan diri anda sebaik-baiknya, Percayalah kepada kemampuan sendiri dan yakinlah bahwa yang menjadikan anda lulus adalah anda sendiri bukan orang lain

PERSEMBAHAN

Skripsi ini saya persembahkan kepada:

Allah SWT, atas rahmat dan hidayah-Nya saya dapat menyelesaikan tugas akhir ini.

Terimakasih Kepada ibuku dan ayah yang menjadi alasan untuk tidak menyerah dan terus berjuang.

Terimakasih Keluarga Besar Kos Mbah Karni yang telah memberi semangat dalam menyelesaikan tugas akhir ini.

Terimakasih Sahabatku yang telah membantu dalam menyelesaikan tugas akhir ini.

Abstrak

Rizky Fachreza Rif'ah: Pelayanan, Lokasi dan Kualitas Produk Asem-Asem Kambing Bu Harsuni Nganjuk Sragen Tolak Ukur Kepuasan Konsumen, Skripsi, Manajemen, FEB UN PGRI Kediri, 2022.

Kondisi persaingan yang ketat pada dunia bisnis menuntut para pelaku bisnis untuk mampu bersaing oleh karena itu pengusaha harus mampu melihat peluang bisnis dengan melakukan *planning* atau rencana yang matang dengan strategi *marketing* yang digunakan untuk memuaskan konsumen.

Tujuan penelitian ini untuk menganalisis dan mengetahui untuk menganalisis pengaruh kualitas pelayanan, lokasi, dan kualitas produk terhadap kepuasan konsumen pada Warung Asem-asem Kambing Bu Harsuni.

Pendekatan dalam penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan teknik penelitian bersifat kausal pengumpulan datanya dengan menyebarkan kuesioner. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh konsumen yang pernah berkunjung dan melakukan pembelian di Warung Asem-asem Kambing Bu Harsuni. Sampel yang digunakan berjumlah 40 responden. Teknik pengambilan sampel menggunakan teknik *sampling insidental*. Teknik analisis data menggunakan analisis regresi linier berganda dengan bantuan *software SPSS for windows versi 23*.

Kesimpulan dari penelitian ini adalah (1) kualitas pelayanan berpengaruh negatif dan tidak signifikan terhadap kepuasan konsumen Warung Asem-asem Kambing Bu Harsuni. (2) lokasi berpengaruh signifikan terhadap kepuasan Warung Asem-asem Kambing Bu Harsuni. (3) kualitas produk berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen Warung Asem-asem Kambing Bu Harsuni (4) kualitas pelayanan, lokasi, dan kualitas produk berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen Warung Asem-asem Kambing Bu Harsuni.

Kata Kunci: Kualitas Pelayanan, Lokasi, Kualitas Produk, Kepuasan Konsumen.

KATA PENGATAR

Puji Syukur Kami Pnjatkan ke hadirat Allah SWT Tuhan Yang Maha Kuasa, yang telah melimpahkan rahamat, nikmat, taufik, serta hidayah-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan tugas akhir berupa skripsi dengan judul **“Pengaruh Pelayanan, Lokasi dan Kualitas Produk Terhadap Konsumen di Asem-asem Kambing Bu Harsuni Nganjuk”**.

Penyusunan skripsi ini merupakan bagian rencana penelitian guna penyusunan skripsi sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Manajemen pada Program Studi Manajemen Universitas Nusantara PGRI Kediri. Dalam menyelesaikan skripsi ini penulis banyak mendapatkan dukungan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, pada kesempatan kali ini penulis menyampaikan terima kasih kepada:

1. Dr. Zainal Afandi, M.Pd. selaku Rektor Universitas Nusantara PGRI Kediri yang selalu memeberikan dorongan motivasi kepada mahasiswa.
2. Dr. Subagyo, M.M. selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Nusantara PGRI Kediri.
3. Restin Meilina, M.M. selaku Ketua Program Studi Manajemen Universitas Nusantara PGRI Kediri.
4. Gesty Ernestivita, M.M. Selaku Dosen Pembimbing I yang telah memberikan bimbingan dan arahan dalam penyusunan skripsi ini.
5. M. Zuhdi Sasongko, M.MT. Selaku Dosen Pembimbing II yang telah memberikan bimbingan dan arahan dalam penyusunan skripsi ini

6. Segenap Dosen dan Karyawan Program Studi Manajemen, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Nusantara PGRI Kediri atas segala dedikasinya selama ini.
7. Ibu Harsuni pemilik Warung Asem-asem Kambing di Desa Gampeng, Kecamatan Ngluyu, Kabupaten Nganjuk yang telah memberikan izin kepada penulis untuk melakukan penelitian.
8. Seluruh karyawan Warung Asem-asem Kambing Bu Harsuni yang bersedia membantu, memberikan pengarahannya serta memberikan kritik maupun saran kepada penulis selama melakukan penelitian.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih banyak kekurangan, maka diharapkan tegur sapa, kritik dan saran-saran, dari berbagai pihak sangat diharapkan. Disertai harapan semoga skripsi ini mempunyai manfaat bagi kita semua.

Kediri, 03 Agustus 2022

RIZKY FACAHERZARIF'AH
NPM: 18.1.02.02.0082

DAFTAR ISI

HALAMAN PERSETUJUAN	i
HALAMAN PENGESAHAN	Error! Bookmark not defined.
Abstrak.....	v
KATA PENGANTAR	vi
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR GAMBAR	xii
DAFTAR LAMPIRAN	xiii
BAB I : PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang	1
B. Identifikasi Masalah	9
C. Batasan Masalah	9
D. Rumusan Masalah.....	10
E. Tujuan Penelitian.....	10
F. Manfaat Penelitian	11
BAB II : KAJIAN TEORI DAN HIPOTESIS	Error! Bookmark not defined.
A. Kajian Teori	Error! Bookmark not defined.
1. Kepuasan konsumen	Error! Bookmark not defined.
2. Kualitas Pelayanan.....	Error! Bookmark not defined.
3. Lokasi	Error! Bookmark not defined.
4. Kualitas Produk	Error! Bookmark not defined.
B. Kajian Penelitian Terdahulu	Error! Bookmark not defined.
C. Kerangka Bepikir	Error! Bookmark not defined.
D. Kerangka Konseptual.....	Error! Bookmark not defined.
E. Hipotesis	Error! Bookmark not defined.
BAB III : METODE PENELITIAN	Error! Bookmark not defined.
A. Variabel Penelitian.....	Error! Bookmark not defined.
1. Identifikasi Variabel Penelitian.....	Error! Bookmark not defined.
2. Definisi Operasional Variabel	Error! Bookmark not defined.
B. Pendekatan dan Teknik Penelitian.....	Error! Bookmark not defined.
1. Pendekatan Penelitian	Error! Bookmark not defined.

	2. Teknik Penelitian	Error! Bookmark not defined.
	C. Tempat dan Waktu Penelitian	Error! Bookmark not defined.
	1. Tempat Peneliitian	Error! Bookmark not defined.
	2. Waktu Penelitian.....	Error! Bookmark not defined.
	D. Populasi dan Sampel.....	Error! Bookmark not defined.
	1. Populasi	Error! Bookmark not defined.
	2. Sampel	Error! Bookmark not defined.
not defined.	E. Instrumen Penelitian dan Teknik Pengumpulan Data	Error! Bookmark not defined.
	1. Instrumen Penelitian	Error! Bookmark not defined.
defined.	2. Validitas dan Rehabilitas Instrumen	Error! Bookmark not defined.
	F. Teknik Pengumpulan Data	Error! Bookmark not defined.
BAB IV	: HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	Error! Bookmark not defined.
defined.		
	A. Gambaran Umum Subjek Penelitian .	Error! Bookmark not defined.
	1. Sejarah Singkat Warung Asem-asem Kambing Bu Harsuni	Error! Bookmark not defined.
	Error! Bookmark not defined.	
	B. Gambaran Umum Responden.....	Error! Bookmark not defined.
defined.	1. Deskripsi Karakteristik Responden	Error! Bookmark not defined.
	2. Deskripsi Data Variabel.....	Error! Bookmark not defined.
	C. Analisis Data.....	Error! Bookmark not defined.
	1. Uji Asumsi Klasik	Error! Bookmark not defined.
	a. Uji Normalitas.....	Error! Bookmark not defined.
	b. Uji Multikolineritas	Error! Bookmark not defined.
	c. Uji Autokorelasi.....	Error! Bookmark not defined.
	d. Uji Heteroskedastisitas	Error! Bookmark not defined.
	2. Analisis Regresi Linier Berganda ..	Error! Bookmark not defined.
	3. Uji Koefisien Determinasi (R^2)	Error! Bookmark not defined.
	D. Pengujian Hipotesis	Error! Bookmark not defined.
	1. Uji Parsial (Uji t)	Error! Bookmark not defined.
	2. Uji Silmutan (Uji F).....	Error! Bookmark not defined.
	E. Pembahasan	Error! Bookmark not defined.

1. Pengaruh Pelayanan terhadap Kepuasan Konsumen... **Error!**
Bookmark not defined.

2. Pengaruh Lokasi terhadap Kepuasan Konsumen..... **Error!**
Bookmark not defined.

3. Pengaruh Kualitas Produk terhadap Kepuasan Konsumen**Error!**
Bookmark not defined.

4. Pelayanan, Lokasi, dan Produk terhadap Kepuasan Konsumen
Error! Bookmark not defined.

BAB V : SIMPULAN, IMPLIKAS DAN SARAN**Error! Bookmark not defined.**

A. Simpulan.....**Error! Bookmark not defined.**

B. Implikasi**Error! Bookmark not defined.**

C. Saran**Error! Bookmark not defined.**

DAFTAR PUSTAKA..... 80

LAMPIRAN-LAMPIRAN.....**Error! Bookmark not defined.**

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Daftar Pesaing Warung Asem-aseam Kambing Bu Harsuni yang berada disekitar Kecamatan Ngaluyu, Kabupaten Nganjuk.....	5
Tabel 2.2 Data Pengunjung Warung Asem-aseam Kambing Bu Harsuni Bulan Januari – Desember Tahun2021	6
Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu	31
Tabel 3.1 Skala Likert Pada Pertanyaan Tertutup.....	40
Tabel 3.2 Kisi-kisi Kuesioner Penelitian	40
Tabel 3.3 Uji Validitas	46
Tabel 3.4 Uji Reliabilitas	48
Tabel 4.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	59
Tabel 4.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia	60
Tabel 4.3 Tanggapan Responden tentang Kualitas Pelayanan	61
Tabel 4.4 Tanggapan Responden tentang Lokasi	65
Tabel 4.5 Tanggapan Responden tentang Kualitas Produk	68
Tabel 4.6 Tanggapan Responden tentang Kepuasan Konsumen	73
Tabel 4.7 Hasil Uji Multikolinieritas	78
Tabel 4.8 Tabel Autokorelasi.....	78
Tabel 4.9 Hasil Uji Regresi Linier Berganda.....	80
Tabel 4.10 Hasil Koefisien Determinasi	82
Tabel 4.11 Hasil Uji t	83
Tabel 4.12 Hasil Uji F	84

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Konseptual	35
Gambar 4.1 Grafik Normal Probability Plot	77
Gambar 4.2 Hasil Uji Heteroskedastitas	79

DAFTAR LAMPIRAN

1	: Instrumen Penelitian (Lengkap).....	103
2	: Data Penelitian Kualitas Pelayanan (X_1)	106
3	: Data Penelitian Lokasi (X_2)	107
4	: Data Penelitian Kualitas Produk (X_3)	108
5	: Data Penelitian Kepuasan Konsumen (Y)	109
6	: Output Uji Validitas Variabel Kualitas Pelayanan (X_1)	110
7	: Output Uji Validitas Variabel Lokasi (X_2)	111
8	: Output Uji Validitas Variabel Kualitas Produk (X_3)	112
9	: Output Uji Validitas Variabel Kepuasan Konsumen (Y).....	113
10	: Output Uji Reliabilitas Variabel Kualitas Pelayanan (X_1).....	114
11	: Output Uji Reliabilitas Variabel Lokasi (X_2).....	115
12	: Output Uji Reliabilitas Variabel Kualitas Produk (X_3).....	116
13	: Output Uji Reliabilitas Variabel Kepuasan Konsumen (Y).....	117
14	: Output Analisis Deskriptif	118
15	: Output SPSS Analisis Linier Berganda.....	119

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Perkembang bisnis makanan dan minuman saat ini semakin lama semakin meningkat. Hal ini di sebabkan karena makanan dan minuman adalah kebutuhan utama bagi semua orang, baik dari anak-anak sampai dewasa. Kondisi persaingan yang ketat pada dunia bisnis menuntut para pelaku bisnis untuk mampu bersaing oleh karena itu pengusaha harus mampu melihat peluang bisnis dengan melakukan *planning* atau rencana yang matang dengan strategi *marketing* yang digunakan untuk memuaskan konsumen. Sebagaimana produk harus lebih baik dibandingkan perusahaan lain, lokasi muda dijangkau, dan memberikan layanan prima agar konsumen merasakan puas. Strategi ini harus terintegrasi dan bersinergi baik secara internal maupun eksternal untuk menjaga kelangsungan hidup perusahaan. Dalam menciptakan keunggulan kompetitif yang berkesinambungan, perusahaan idealnya memiliki salah satu keunikan atau menentukan beberapa karakteristik yang memiliki daya saing.

Realita persaingan dalam paparan di atas, memotivasi Warung Asem-asem Kambing Bu Harsuni untuk menciptakan produk sesuai dengan keinginan dan kebutuhan konsumen, penentuan atau penetapan lokasi bersaing, serta memberikan pelayanan melebihi harapan konsumen. Apabila keinginan dan kebutuhan konsumen terpenuhi diharapkan mampu menciptakan rasa puas. Hal ini selaras dengan pendapat yang dinyatakan oleh Kotler dan Armstrong (2012:129), bahwa,

kunci utama perusahaan untuk memenangkan persaingan di dunia bisnis adalah memberikan nilai dan kepuasan kepada konsumen melalui penyampaian produk dan jasa atau layanan yang berkualitas serta harga bersaing.

Kepuasan merupakan fungsi dari kesan atas kinerja dan harapan. konsumen akan merasa puas jika kinerja yang di berikan melebihi dari apa yang di harapkan para konsumen yang merasa puas terhadap barang ataupun jasa yang di berikan, kemungkina besar akan membeli ulang dari para penyedia barang dan jasa tersebut. Dengan demikian perusahaan yang dapat memuaskan semua para konsumen akan dapat meningkatkan keuntungan dan pangsa pasarnya karena ada pembelian ulang. Kepuasan ialah perasaan senang atau kecewa yang muncul setelah membandingkan kinerja (hasil) produk yang dipikirkan terhadap kinerja (atau hasil) yang diharapkan Kotler (2013:138-139). Faktor yang dapat mempengaruhi kepuasan konsumen diantaranya adalah kualitas pelayanan, lokasi, kualitas produk, faktor emosional, dan biaya dan kemudahan Daryanto (2014:53-54). Untuk memenuhi kepuasan konsumen Warung Asem-asem Kambing Bu Harsuni di Kabupaten Nganjuk selalu mengutamakan kepuasan konsumennya dengan pelayanan yang baik cepat dan tepat, lokasi mudah dijangkau oleh konsumennya, serta kualitas produk yang ditawarkan berkualitas dan juga bermutu.

Dalam meningkatkan pelayanan, kepuasan konsumen merupakan faktor peting bagi seorang pebisnis dalam memberikan pelayanan yang bagus dan juga baik agar konsumen merasa nyaman dan juga puas. Pada Warung Asem-asem Bu Harsuni selalu mengoptimalkan pelayanannya seperti kehandalan yaitu kemampuan dalam melayani pembeli dengan cermat dan juga melaksanakannya dengan baik

agar konsumen merasa puas. Selain itu juga ada ketanggapan yaitu para karyawannya harus memiliki kemampuan melakukan pelayanan cepat dan tepat seperti halnya semua keluhan dari konsumen direspon dengan baik dan juga mendahulukan kepentingan permintaan konsumen dan melayaninya dengan penuh perhatian. Menurut Tjiptono (2016:145-14), Kualitas pelayanan sebagai ukuran seberapa tingkat layanan yang diberikan melalui pemenuhan kebutuhan dan keinginan konsumen serta ketetapan penyampaiannya untuk mengimbangi harapan konsumen. Oleh karena itu pebisnis harus memberikan pelayanan yang baik dan cepat agar konsumen merasa puas.

Selain itu faktor lokasi juga sangat penting dalam menentukan kepuasan konsumen. Dengan demikian penentuan lokasi dalam suatu bisnis memiliki peran penting, karena lokasi yang strategis akan menarik para pengunjung dalam melakukan keputusan pembelian. Para pengunjung dapat mampir dan mencicipi hidangan yang telah ditawarkan karena lokasi yang dapat mudah dijangkau. Dalam penelitian ini penulis melakukan penelitian di Warung Asem-asem Kambing dalam penentuan lokasi sangat strategis walaupun tempatnya di perdesaan para pengunjung yang datang kebanyakan dari luar kota, faktor lainnya yaitu lokasi Warung Asem-asem Bu Harsuni merupakan jalan utama menuju wisata Goa Margo Tresno yang ada di kecamatan nglyu dimana kebanyakan para pengunjung wisata goa margo tresno pasti akan mampir ke Warung Asem-asem Bu Harsuni untuk menikmati produk yang ditawarkannya yaitu Asem-asem Kambing yang penuh dengan keunikan dan juga rasanaya yang khas. Menurut Kotler, (2014:51), menyatakan bahwa place(tempat) atau lokasi, yaitu berbagai suatu kegiatan usaha atau bisnis

untuk membuat produk yang dihasilkan atau dijual terjangkau dan tersedia bagi pasar. Dengan demikian lokasi yang strategis merupakan lokasi yang nyaman dan juga akses jalan yang mudah dijangkau para konsumen serta menguntungkan untuk para pelaku usaha dan juga bisnis.

Selain kualitas pelayanan dan lokasi, salah satu yang dipertimbangkan konsumen dalam pembelian adalah kualitas produk. Apabila ingin menciptakan kepuasan konsumen, maka produk yang ditawarkan perusahaan harus berkualitas dan memiliki mutu yang baik sesuai keinginan para konsumen. Di Warung Asem-asem Kambing Bu Harsuni kualitas produk yang ditawarkan sangat menarik dan juga bermutu rasa asam-asam kambing hasil perpaduan daun kedondong, buah asam, dan bumbu lainnya dengan cara pemasakan menggunakan tungku tradisional berbahan kayu bakar, membuat hasil masakan asem-asem kambing sedap dan gurih. Sehingga tak heran warung bu Harsuni ini tak pernah sepi oleh pengunjung karena memiliki pembeda yang membuat konsumen tertarik yaitu pengolahannya masih tradisional dan juga bumbunya yang khas, membuat para konsumen penasaran dengan kualitas produk yang ditawarkan di Warung Asem-asem Bu Harsuni. Karena kualitas produk merupakan karakteristik dari produk atau jasa yang pada kemampuannya menanggung janji untuk memuaskan kebutuhan pelanggan Menurut Armstrong (2012:110). Adapun tabel daftar pesaing yang berada disekitar Warung Asem-asem Kambing Bu Harsuni dan juga jumlah data pengunjung selama tahun 2021, seperti berikut ini:

Tabel 1.1

**Daftar Pesaing Warung Asem-aseam Kambing Bu Harsuni yang berada disekitar
Kecamatan Ngluyu, Kabupaten Nganjuk**

No	Nama	Alamat	Pengunjung 2021
1	Warung Asem-aseam Bu Harsuni	Ds.Gampeng, Kec, Ngluyu, Kab.Nganjuk	2930
2	Warung Asem-aseam Kikil Pak Lugito	Ds.Ngluyu, Kec, Ngluyu, Kab.Nganjuk	1500
3	Warung Asem-aseam Bu Bayu	Ds.Gampeng, Kec, Ngluyu, Kab.Nganjuk	900
4	Depot Asem-aseam Kambing dan Ayam Pasar Ngluyu	Ds.Ngluyu, Kec, Ngluyu, Kab.Nganjuk	1400

Sumber: Peneliti (2022)

Berdasarkan tabel di atas terlihat adanya persaingan bisnis rumah makan di sekitar Warung Asem-aseam Kambing Bu Harsuni. Untuk mempertahankan agar pangsa pasar Warung Asem-aseam Kambing Bu Harsuni, pemilik harus menerapkan strategi yang tepat dalam menjalankan bisnisnya. Pemilik harus mulai berfikir seperti konsumen, agar dapat mengetahui apa kebutuhan konsumen, sehingga konsumen akan terpuaskan oleh produknya. Memuaskan kebutuhan konsumen dapat meningkatkan keunggulan dalam persaingan, Konsumen yang puas terhadap produk dan jasa pelayanan cenderung untuk membeli kembali produk dan menggunakan kembali jasa pada saat kebutuhan yang sama muncul kembali kemudian hari.

Pemilik mengatakan Warung Asem-asm Kambing Bu Harsuni sempat mengalami penurunan pengunjung 30% yaitu pada tahun 2020 disebabkan adanya

Pandemi covid 19, yang biasanya dalam setiap harinya bisa menyembelih 4 - 5 ekor kambing. Akan tetapi ditahun 2021 pengunjung sudah mulai menginkat dan juga normal kembalil kebanyakan dari luar kota dan sudah yang langgan. Adapun data kunjungan di Warung Asem-aseam Kambing Bu Harsuni dapat dilihat pada tabel berikut ini:

Tabel 1.2

Data Pengunjung Warung Asem-aseam Kambing Bu Harsuni Bulan Januari-Desember Tahun 2021

Bulan	Pengunjung
Januari	200
Februari	150
Maret	250
April	400
Mei	300
Juni	200
Juli	250
Agustus	300
September	200
Oktober	230
November	200
Desember	250

Sumber: Warung Asem-aseam Kambing Bu Harsuni (2022)

Berdasarkan data di atas menunjukkan bahwa jumlah pengunjung periode bulan Januari-Desember 2021, Sudah mengalami peningkatan yang signifikan. Hal ini dikarenakan Warung Asem-aseam Bu Harsuni tetap konsisten dengan menganalisa keluhan pelanggan seperti misalnya keramahan pelayanan atau

kebersihan rumah makan. Menyadari peran penting konsumen dan pengaruh kepuasan konsumen terhadap keuntungan, guna dapat meningkatkan konsumen. Hal ini juga didasari Warung Asem-asem Kambing Bu Harsuni yang memberikan jasa makanan yang dituntut secara terus menerus untuk kian meningkatkan kualitas pelayanan agar dapat meningkatkan jumlah pelanggan dengan kualitas produk yang menarik untuk didikmati oleh konsumen.

Dari pembentuk kepuasan konsumen di atas belum tentu semua perusahaan bisa memenuhi. Hal ini kemungkinan disebabkan oleh pelayanan yang kurang ramah, penyajian yang kurang menarik, dan bisa juga sebabkan harga yang mahal. Pada kenyataannya kepuasan itu harus diciptakan dan tingkatkan dengan strategi kualitas produk yang baik dan pelayanan yang baik serta dipercaya dan disukai oleh konsumen, bukanlah hal yang mudah didapat, karena persaingan usaha terutama makanan seperti Asem-asem Kambing Bu Harsuni dikarenakan ada beberapa usaha yang sama dengan milik Bu Harsuni. Semakin ketat bisnis kuliner dengan mengandalkan resep para pelaku bisnis agar laku di pasaran. Segmentasi pada bisnis ini tinjau dari aspek demografi yang artinya berapapun usiannya, apapun jenis kelaminnya, berapapun tingkat ekonominya dan apapun tingkat pendidikannya mampu mengkonsumsi Asem-asem Kambing. Konsumen Warung Asem-asem Kambing dapat dinikmati siapa saja, mulai dari anak kecil hingga orang dewasa maupun lanjut usia. Produk makanan dari olahan kambing ini dapat dinikmati oleh laki-laki maupun perempuan sehingga siapapun dapat mencobanya.

Warung Asem-asem Kambing tidak memiliki pangsa pasar tertentu dalam memasarkan produknya. Konsumen bisa datang dari kalangan pelajar, mahasiswa,

pengusaha, pejabat, hingga selebritas. Hal ini membuktikan bahwa semua orang dapat menikmati Asem-asem Kambing dengan harga yang terjangkau dan juga lokasi yang mudah dijangkau karena dekat dengan tempat wisata. Warung Asem-asem Bu Harsuni merupakan salah satu jenis usaha yang menghasilkan produk berupa makanan. Idealnya konsumen yang membeli asem-asem kambing mendapatkan rasa puas, baik ditinjau dari kualitas pelayanan, lokasi, dan kualitas produk. Warung Asem-asem Kambing Bu Harsuni yang berlokasi di Desa Gampeng , Kecamatan Ngaluyu, Kabupaten berdiri sejak 25 tahun yang lalu dan sekarang sudah generasi 4 yang mengelolanya, tentunya diharapkan untuk mengetahui data empiris tentang kepuasan konsumen baik ditinjau dari kualitas pelayanan, lokasi dan kualitas kualitas produknya. Berdasarkan survei dan awal wawancara, sejak tahun berdirinya warung ini tidak pernah sepi pelanggan dan juga rata-rata yang datang ke Warung Asem-asem Kmabing Bu Harsuni ini dari orang-orang yang memiliki pendapatan berbeda-beda, diantaranya adalah orang yang gemar melakukan wisata kuliner, artis, pejabat, pengusaha, TNI\POLRI dan pecinta Asem-asem Kambing.

Berdasarkan beberapa uraian di atas, maka perlu dilakukan penelitian untuk mengetahui faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan konsumen. Dalam penelitian ini dipilih variabel pelayanan, lokasi, dan kualitas produk sebagai fokus dari penelitian. Untuk itu, penulis ingin memperoleh data secara empiris melalui penelitian. Adapun judul yang diteliti yakni: **“PELAYANAN, LOKASI DAN KUALITAS PRODUK ASEM-ASEM KAMBING BU HARSUNI NGANJUK SEBAGAI TOLAK UKUR KEPUASAN KONSUMEN”**.

B. Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah diatas dapat diidentifikasi masalah yang terjadi sebagai berikut:

1. Pelayanan yang baik dengan keramahan serta sopan di Warung Asem-
asem Kambing Bu Harsuni dan kesanggupan untuk memebantu juga
menyediakan pelayanan secara cepat dan tepat serta tanggap terhadap
keinginan konsumen dapat mempengaruhi seseorang terhadap kepuasan.
2. Lokasi Warung Asem-asem Kambing Bu Harsuni Nganjuk ini memiliki
tempat yang strategis karena tempat ini sering dilewati atau tempat lalu
lalang pengunjung wista goa margo tresno di Ngluyu. Dengan demikian
lokasi terebut, konsumen tertarik dan mampir serta merasa puas dan
nyawam untuk datang untuk melakukan transaksi pembelian.
3. Dengan kualitas produk yang baik dan unik Asem-asem Kambing Bu
Harsuni membuat para konsumen tertarik karena merupakan salah satu
industri yang paling menarik di kawasan Ngluyu Kabupaten Nganjuk.

C. Batasan Masalah

Agar penelitian ini dapat dilakukan lebih fokus, sempurna dan juga baik maka penulis harus mengetahui permasalahan penelitian yang diangkat dan dibatasi dengang variabelnya. Oleh karena itu penulis hanya membahas variable tentang pelayanan, lokasi dan kualitas produk terhadap kepuasan konsumen di Warung Asem-asem Kambing Bu Harsuni di Nganjuk.

D. Rumusan Masalah

Berdasarkan batasan masalah diatas dapatdirumuskan masalah sebagai berikut:

1. Adakah pengaruh faktor pelayanan terhadap kepuasan konsumen di Warung Asem-aseam Kambing Bu Harsuni Nganjuk.
2. Adakah pengaruh faktor lokasi terhadap kepuasan konsumen di Warung Asem-aseam Kambing Bu Harsuni Nganjuk.
3. Adakah pengaruh faktor kualitas produk terhadap kepuasan konsumen di Warung Asem-aseam Kambing Bu Harsuni Nganjuk.
4. Adakah pengaruh faktor pelayanan, lokasi dan kualitas produk secara simultan terhadap kepuasan konsumen di Warung Asem-aseam Kambing Bu Harsuni Nganjuk.

E. Tujuan Penelitian

Berdasarkan uraian rumusan masalah diatas maka tujuan penelitiannya sebagai berikut:

1. Untuk menganalisis pengaruh faktor pelayanan terhadap kepuasan konsumen di Warung Asem-aseam Kambing Bu Harsuni Nganjuk.
2. Untuk menganalisis pengaruh faktor lokasi terhadap kepuasan konsumen di Warung Asem-aseam Kambing Bu Harsuni Nganjuk.
3. Untuk menganalisis pengaruh faktor kualitas produk terhadap kepuasan konsumen di Warung Asem-aseam Kambing Bu Harsuni Nganjuk.

4. Untuk menganalisis pengaruh faktor pelayanan, lokasi dan kualitas produk secara simultan terhadap kepuasan konsumen di Warung Asem-
asem Kambing Bu Harsuni Nganjuk.

F. Manfaat Penelitian

Adapun manfaat yang dapat diperoleh dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Manfaat Teoritis

Sebagai salah satu pertimbangan dalam menentukan langkah dan kebijakan perusahaan khususnya dalam penentuan strategi pemasaran yang berorientasi pada kepuasan konsumen. Selain sebagai manfaat bagi pemilik usaha dan penelitian ini diharapkan memberikan panduan atau rekomendasi bagi praktisi manajemen yang menjalankan usahanya, terutama yang berhubungan bagi objek penelitian mengenai faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pembelian khususnya pada warung asem-
asem kamabing bu harsuni nganjuk.

2. Manfaat Praktis

- a. Dipergunakan sebagai salah satu referensi keilmuan bagi kepentingan penulis atau penelitian yang lain untuk pertimbangan dalam menentukan strategi pemasaran dalam pengambilan keputusan mengenai pelayanan, lokasi dan kualitas produk untuk lebih meningkatkan tingkat kepuasan pembelian asem-
asem kambing.

- b. Hasil penelitian ini diharapkan dapat diaplikasikan dalam perencanaan dan strategi pemasaran guna dapat meningkatkan penjualan kedepannya

DAFTAR PUSTAKA

- Amstrong, Kotler dan. 2012. *Dasar-Dasar Pemasaran. Jilid I, Alih Bahasa Alexander Sindoro Dan Benyamin Molan*. Jakarta: Penerbit Prenhalindo.
- Anwar Sanusi. 2014. *Metodologi Penelitian Bisnis*. Jakarta: Penerbit Salemba Empat.
- Assauri. 2010. *Manajemen Pemasaran: Dasar, Konsep & Strategi*. Jakarta: Raja Grafindo Persada.
- Daryanto. 2014. *Pendekatan Pembelajaran Sainifik Kurikulum 2013*. Yogyakarta: Penerbit Gava Media.
- Daryanto. 2013. *Sari Kuliah Manajemen Pemasaran (Cetakan 2)*. Bandung: Penerbit: PT Sarana Tutorial Nurani Sejahtera.
- Daryanto, Ismanto. 2014. *Konsumen Dan Pelayanan Prima*. Yogyakarta: Gava Media.
- Fandy, Tjiptono. 2012. *Pemasaran Jasa*. Yogyakarta.: Penerbit Andi.
- Fandy, Tjiptono. 2014. *Pemasaran Jasa (Prinsip, Penerapan, Penelitian)*. Yogyakarta.: Andi.
- Fandy, Tjiptono. 2015. *Strategi Pemasaran*. Edisi 4. edited by A. Offset. Yogyakarta.
- Firdiyansyah. 2017. “Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga, Dan Lokasi Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Warung Gubrak Kepri Mall Kota Batam’.” *Jurnal Elektronik REKAMAN, ISSN : 2598-8107, Volume 1,*.
- Ghozali, Imam. 2016. *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program SPSS*. Semarang: Universitas Diponegoro.
- Hamim Tohari. 2015. *Analisis Serta Perancangan Sistem Informasi Melalui Pendekatan UML*. Yogyakarta : Andi Offset ,.
- Keller, Philip Kotler dan Kevin Lane. 2014. *Manajemen Pemasaran*. 14th ed. PT Indeks Jakarta.
- Kotler, P. & Keller, K. L. 2012. *Manajemen Pemasaran Jilid I*. 12th ed. edited by Erlangga. Jakarta.
- Kotler, Philip and Kevin Lane Keller. 2012. *Principles Of Marketing*. 16 thEditi. Prentice Hall Published.
- Kotler, Philip dan Armstrong, Gary. 2012. *Prinsip-Prinsip Pemasaran*. 12th ed.

edited by wibi Maulana, Adi dan Barnadi, Devri, Dan Hardani. Jakarta: Erlangga.

Kotler, &. Amstrong. 2014a. *Manajemen Pemasaran Analisis, Perencanaan, Proses Keputusan Pembelian*.

Kotler, &. Amstrong. 2014b. *Strategic Brand Management: Building, Measuring, and Managing Brand Equity*. 3rd ed. Prentice Hall.

Kotler, Philip &. Keller. K. L. 2012. *Manajemen Pemasaran*. 14th ed. Jakarta: Erlangga.

Kotler, Philip dan Keller. 2012. *Manajemen Pemasaran*. 14th ed. PT Indeks Jakarta.

Lewis dan Booms. 2014. "The Marketing Aspects of Service Quality" in Berry, L., Shostack, G. and Upah, G. *Emerging Perspectives on Services Marketing*. American Marketing Association Chicago.

Parasuraman. 2016. "A Conceptual Model of Service Quality and Its Implications for Future Research." *Journal of Marketing*, 49.

Saladin. 2012. *Manajemen Pemasaran Analisis, Perencanaan, Pelaksanaan Dan Pengendalian*. CV. Linda Kanrya Bandung.

Saleleng. 2014. "Kualitas Produk Dan Kualitas Pelayanan Pengaruhnya Terhadap Kepuasan Pelanggan Kartu Prabayar Telkomsel." *Jurnal EMBA* vol.2(3 September 2014).

Sugiyono. 2016. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif Dan R&D*. Bandung : PT Alfabet.

Sofianzah 2021. "Pengaruh Kualitas Pelayanan, Lokasi Dan Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Konsumen Rumah Makan Nganpon Terggalek." *Brian*, 02, 1-13.

Sugiyono. 2017. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, Dan R&D*. Bandung : Alfabeta, CV.

Sukmawati. 2017. *Pengantar Pemodelan Keuangan Dan Analisis Pasar Modal (Edisi 1)*. Yogyakarta: Andi Offset.

Sunyoto. 2015. *Penelitian Sumber Daya Manusia*. Jakarta.

Syamsiyah. 2018. *Pengaruh Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan Dan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Supermarket Transmart Carrefour Di Kota Makassar*. Makassar: skripsi tidak diterbitkan.

Tjiptono. 2012. *Pemasaran Jasa*. Yogyakarta.: Andi.

Tjiptono. 2014. *Pemasaran Jasa – Prinsip, Penerapan, Dan Penelitian*, Andi.

Yogyakarta.

Tjiptono, Fandy. 2012. *Strategi Pemasaran*. Edisi 3. Yogyakarta.: Andi.

Tjiptono, Fandy dan Chandra. 2016. *Service, Quality & Satisfaction*. edited by Andi. Yogyakarta.

Utami. 2017. "Attitude, Subjective Norm, Perceived Behaviour, Entrepreneurship Education and Self Efficacy Toward Entrepreneurial Intention University Student In Indonesia." *European Research Studies Journal* 20(Issue 2A, 2017):pp 475-495.

Wijaya. 2017. "*Manajemen Keuangan Konsep Dan Penerapannya*". Jakarta: PT. Grasindo.

Wiliam Baum. 2012. "No Title." *Journal of the Experimental Analysis of Behavior* vol.97(1 january 2012):101–24.