

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Kondisi persaingan yang ketat dalam dunia bisnis menuntut setiap pengusaha untuk mampu bersaing dan bertahan melawan pesaing. Berdasarkan data spesifik dari Badan Pusat Statistik mengenai kondisi usaha kuliner di Kota Pasuruan pada tahun 2024–2025, terdapat 11.073 usaha mikro dan umkm yang berkembang saat ini. Salah satu tujuan mendirikan usaha adalah mendapatkan konsumen sebanyak-banyaknya untuk memperoleh keuntungan, serta harus pintar dalam melihat peluang usaha. Tanpa pemahaman dan pengalaman yang cukup pembisnis kuliner pasti kesulitan dalam menghadapi berbagai persoalan yang berdatangan selama bisnisnya berjalan. (Tjiptono, 2015).

Saat ini ada berbagai macam bisnis yang bisa menjadi peluang usaha, salah satunya adalah Kedai Ndowe berlokasi di Krapyakrejo Kota Pasuruan. Kedai ini adalah tempat makan bagi para pecinta kuliner dengan berbagai menu yang ditawarkan yakni seperti mie jebew dan wonton jebew (wonton rebus dan goreng), serta terdapat pentol jebew dengan level kepedasan 0-5 tahap kepedasan yang menjadi menu utama. Selain itu kedai juga menawarkan tambahan topping yang bisa disesuaikan oleh keinginan pelanggan.

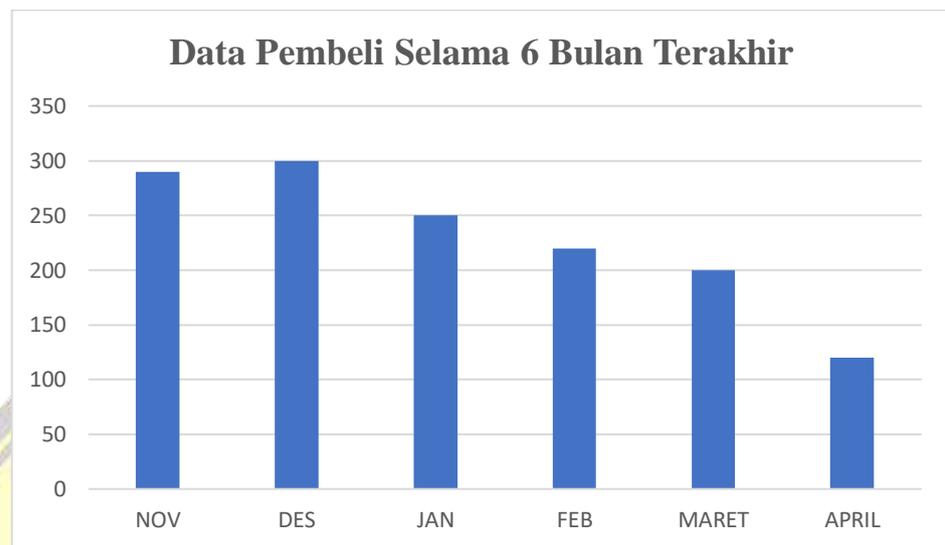
Kesuksesan usaha dilihat dari banyaknya pelanggan yang datang kembali untuk membeli suatu produk sebagai akhir proses penjualan. Konsep loyalitas pelanggan lebih banyak dikaitkan dengan perilaku dari pada sikap. Salah satu sikap positif konsumen dapat ditunjukkan melalui setia kepada produk perusahaan dan merekomendasikan produk tersebut kepada konsumen lain, sedangkan sikap negatif ditunjukkan melalui perkataan negatif kepada konsumen lain dan berpindah kepada perusahaan lain. (Siregar 2019: 86)

Kotler dan Keller (2016:138) mendefinisikan Loyalitas pelanggan adalah komitmen yang dipegang secara mendalam untuk membeli atau mendukung kembali produk yang di sukai di masa depan, meski pengaruh situasi dan usaha pemasaran berpotensi menyebabkan pelanggan beralih. Keputusan pembelian sendiri merupakan proses yang dilakukan oleh konsumen dalam memilih dan memutuskan untuk membeli suatu produk atau layanan dari berbagai alternatif yang tersedia. Kedai Ndowe memiliki masalah terkait loyalitas pelanggan, dimana pelanggan memutuskan tidak melakukan pembelian ulang. Serta beberapa pelanggan sebelumnya rutin datang kini tidak lagi terlihat dan sebagian besar dari mereka tidak menunjukkan ketertarikan untuk kembali melakukan pembelian.

Hasil observasi penelitian yang dilakukan di Kedai Ndowe Krapyakrejo Kota Pasuruan dapat dilihat dari grafik data pembeli selama 6 bulan terakhir adalah sebagai berikut :

Gambar 1

Grafik Pembelian



Sumber : Kedai Ndowe Kota Pasuruan, 2025.

Berdasarkan grafik diatas dapat dilihat bahwa dalam kurun waktu 6 bulan terakhir, jumlah pelanggan pada kedai ndowe mengalami penurunan. Hal ini dipengaruhi oleh lokasi yang sulit dijangkau. Serta diperparah dengan adanya lokasi menuju kedai ndowe terlalu masuk gang dan area parkir yang tersedia pada kedai ndowe tidak memadai. Bagi pembeli yang menggunakan mobil harus parkir di depan gang masuk, begitu juga dengan pembeli yang menggunakan sepeda motor karena kesulitan memarkirkan kendarannya di area Kedai Ndowe. Kemudian lokasi dekat dengan pemukiman dan sering mengakibatkan kemarahan warga yang tidak bisa memarkirkan kendaraan mereka sendiri di depan rumah, karena terhalang oleh kendaraan para pembeli di Kedai Ndowe. Hal ini sesuai dengan hasil

observasi dan wawancara kepada pelanggan yang mengatakan bahwa lokasi Kedai Ndowe Kota Pasuruan tidak strategis karena jauh dari jalan raya dan pusat kota. Lokasi yang strategis sangat penting dalam mencapai tujuan pemasaran, karena dapat mempengaruhi aksesibilitas pelanggan, biaya operasional, serta citra atau persepsi merek di mata konsumen. (Tjiptono 2016;15)

Promosi adalah arus informasi atau persuasi satu arah yang dibuat untuk mengarahkan seseorang atau organisasi kepada tindakan yang menciptakan pertukaran dalam pemasaran (Kotler & Keller, 2016). Selain permasalahan terkait lokasi, promosi juga menjadi masalah di kedai ndowe. Karena promosi yang dilakukan kurang menarik di media sosial dimana promosi hanya dilakukan sesekali atau tidak *up- to date* dan tidak sesuai ekspektasi yang diinginkan oleh para pelanggan. Ditambah lagi dengan beberapa permasalahan yang belum maksimal dalam menjangkau target pasar melalui promosi *offline*, seperti banner, spanduk atau kerja sama dengan komunitas lokal.

Berdasarkan uraian latar belakang di atas, maka saya tertarik untuk mengkaji lebih dalam dengan memilih judul “PENGARUH LOKASI DAN PROMOSI TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN PADA KEDAI NDOWE KRAPYAKREJO KOTA PASURUAN”.

B. Permasalahan

Berdasarkan uraian latar belakang masalah di atas, permasalahan yang dapat dirumuskan pada penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Apakah lokasi dan promosi berpengaruh secara simultan terhadap loyalitas pelanggan di Kedai Ndowe?
2. Apakah lokasi berpengaruh secara parsial terhadap loyalitas pelanggan di Kedai Ndowe?
3. Apakah promosi berpengaruh secara parsial terhadap loyalitas pelanggan di Kedai Ndowe?

C. Tujuan Penelitian

Tujuan dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui pengaruh lokasi dan promosi berpengaruh secara simultan terhadap loyalitas pelanggan pada Kedai Ndowe.
2. Untuk mengetahui pengaruh lokasi secara parsial terhadap loyalitas pelanggan pada Kedai Ndowe.
3. Untuk mengetahui pengaruh promosi secara parsial terhadap loyalitas pelanggan pada Kedai Ndowe.

D. Kegunaan Penelitian

Adapun kegunaan bagi penelitian yaitu:

1. Bagi Penulis

Sebagai pengalaman penelitian langsung dilapangan yang bisa menambah wawasan dan pengetahuan mengenai teori yang berhubungan dengan pengaruh lokasi dan promosi terhadap loyalitas pelanggan pada kedai ndowe. Penelitian ini diharapkan dapat dijadikan pembandingan untuk penelitian sejenis lainnya, sehingga nantinya dapat menerapkan ilmu yang didapat di kemudian hari.

2. Bagi Perusahaan

Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat memberi masukan atau saran demi perkembangan Kedai Ndowe terkait lokasi dan promosi demi menunjang loyalitas pelanggan secara optimal.

3. Bagi Universitas

Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat menambah referensi atau sumber bacaan di Perpustakaan Universitas Merdeka Pasuruan. Selain itu juga dapat menjadi bahan referensi bagi penelitian selanjutnya yang mengkaji masalah ini.

