

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang Masalah

Pada masa kini, banyak terjadi kemajuan dalam berbagai bidang, baik dalam hal teknologi maupun dalam hal makanan. Seperti usaha kekinian coffe shop yang baru buka, maka semakin banyak juga persaingan antar Cafe.

Perkembangan saat ini membuat masyarakat cenderung lebih memiliki kesibukan dan mobilitas yang tinggi. Mereka umumnya lebih sering menghabiskan waktu di luar rumah. Karena alasan kepraktisan dan kenyamanan, mereka biasanya sering mengunjungi tempat-tempat makan untuk berkumpul bersama keluarga dan teman, bertemu klien, atau hanya sekedar untuk bersantai di tengah kesibukan mereka. Cafe merupakan salah satu tempat yang banyak dipilih. Cafe dinilai tidak hanya menawarkan makanan dan minuman saja, tetapi juga menawarkan fasilitas yang dapat memberikan kenyamanan bagi pengunjungnya. Tidak heran bila para pengunjung Cafe bisa menghabiskan waktu berjam-jam berada di sana. Selain terlibat perbincangan santai, sebagian pengunjung juga menggunakan Cafe sebagai tempat menyelesaikan tugas atau pekerjaan.

Cafe berasal dari bahasa Perancis yang berarti minuman kopi. Namun seiring perkembangannya, Cafe tidak hanya sebuah kedai yang menjual minuman kopi saja tetapi juga menjual beraneka macam makanan dan minuman. Keberadaan Cafe seolah sudah menjamur dan dapat ditemui dimana-mana dengan berbagai konsep seperti Cafe bergaya rumahan, bergaya klasik hingga bergaya modern. Makanan dan minuman yang ditawarkan pun beragam dari mulai aneka Dessert, makanan ringan, makanan utama dan tentu saja berbagai macam olahan minuman yang sebagian besar berbahan dasar kopi.

Lingkungan bisnis saat ini berkembang dengan sangat cepat, dan diperlukan adanya sistem manajemen yang efektif dan efisien yang dapat menyesuaikan diri dengan perubahan, baik yang sedang dan telah terjadi dengan cepat, tepat dan terarah serta biaya yang murah. Dalam perkembangannya, kelangsungan hidup dan pertumbuhan dari suatu bisnis tidak hanya ditentukan dari pengelolaan uang, namun juga ditentukan bagaimana

suatu bisnis tersebut sanggup memenuhi apa yang diinginkan konsumen, karena permintaan konsumen beraneka ragam dan berubah ubah.

Banyak hal yang dapat mempengaruhi maju mundurnya usaha dibidang jasa, salah satunya adalah cara mereka dapat menarik minat konsumen dan mempertahankan dengan memberikan kualitas pelayanan terbaik agar para konsumen puas terhadap layanan yang diberikan. Dalam persaingan bisnis sekarang ini, layanan merupakan hal yang paling penting bagi perusahaan untuk strategi diferensiasikan ketika mereka menjual produk yang sama. Kualitas pelayanan berpusat pada pemenuhan kebutuhan dan keinginan serta ketepatan penyampaian untuk mengimbangi harapan konsumen. Salah satu cara agar masyarakat puas akan pelayanan yang diberikan, pihak penyedia jasa atau Cafe menyediakan apa yang dibutuhkan konsumen serta dengan fasilitas yang lengkap. Fasilitas yang dimaksud disini yaitu toilet yang bersih dan nyaman dan tempat ibadah atau Mushola agar mereka akan semakin nyaman dan dapat beribadah agar tidak perlu keluar Cafe.

Disadari atau tidak, kebutuhan manusia tidak bisa terlepas dari pangan. Terdapat dua jenis makanan yang ada, seperti makanan berat dan makanan ringan. Sebagian konsumen memilih untuk memiliki selera jenis makanan masing-masing. Keputusan konsumen dalam memilih dan menggunakan produk berhubungan dengan keputusan pembelian.

Berkembangnya dunia usaha disektor kuliner di berbagai kota besar, salah satunya di Jakarta. Usaha kuliner restoran maupun Cafe, terus bertambah jumlahnya karena terdapat banyak peluang. Pada saat ini terdapat warung - warung kopi, mulai dari kedai pinggir jalan hingga Cafe sekelas Starbucks. Salah satunya Coffee Shop Wake Cup Indonesia yang terletak di Cibubur Junction, Lokasinya yang cukup strategis karena berada di area mall dan berdekatan dengan akses pintu tol Jagorawi. Coffee Shop Wake Cup Indonesia menjadi tempat yang lumayan diminati untuk dijadikan tempat nongkrong atau Meeting dan bertemu Client sehingga menjadikan Coffee Shop tersebut bisa dibilang lumayan rame pengunjung.

Dilihat saat ini banyak tempat anak muda menghabiskan waktu mereka di restoran ataupun Cafe. Sama halnya dengan Coffee Shop banyak juga pengunjung yang mulai dari anak muda, orang tua bahkan para mahasiswa juga sering menghabiskan

waktunya di sana untuk sekedar kumpul Bersama teman, membahas seputar kampus dan lainnya. Bukan hanya kalangan muda yang suka pergi ke Cafe atau tempat nongkrong akan tetapi semua kalangan memilih Cafe sebagai tempat menghabiskan waktu, dengan pelayanan yang ramah dan mengerti kemauan konsumen membuat pengunjung betah di sana dan juga tempatnya yang nyaman untuk berkumpul. Dengan harga yang ditawarkan tidak mahal, juga terdapat bermacam – macam menu ditawarkan di Coffee Shop Wake Cup Indonesia tersebut membuat konsumen kembali lagi berkunjung. Untuk saat ini merupakan hal yang wajar jika bertemu di Cafe untuk berkumpul atau untuk menikmati hidangan yang dijual di Coffee Shop terutama bagi masyarakat perkotaan, hal tersebut merupakan hal yang wajar.

Adapun faktor yang mempengaruhi konsumen memutuskan membeli di Coffee Shop Wake Cup karena kualitas pelayanannya yang baik dan juga harga yang ditawarkan cukup terjangkau atau tidak mahal untuk kalangan menengah ke atas. Bukan hanya itu menu yang ada di Coffee Shop Wake Cup juga bervariasi mulai dari minuman, bukan hanya minuman Cafein yang dijual disini namun juga banyak pilihan lain yang non kafein. Sedangkan untuk menu makanan terdapat banyak pilihan mulai dari *Snack* sampai dengan makanan berat.

Dengan semakin meningkatnya persaingan yang ada di Coffee Shop Wake Cup terus melakukan pembenahan sarana prasarana, bahan baku dan sumber daya manusia. Hal ini bertujuan untuk meningkatkan kepuasan konsumen. Dengan begitu Coffee Shop Wake Cup dapat bersaing dengan tempat yang lain.

Adapun perbandingan data yang diperoleh jumlah pengunjung dari Coffee Shop Wake Cup dan dari Cafe Teko yang menjadi salah satu pesaing Coffee Shop Wake Cup dapat dilihat pada tabel dibawah yang mana pada tabel diperoleh dari tahun 2021-2022 yaitu sebagai berikut :

**Tabel 1.1.Data Pengunjung Coffee Shop Wake Cup Indonesia Dan Cafe Teko
Tahun 2021-2022**

NO	BULAN	JUMLAH TRANSAKSI	
		Cafe Teko	Coffe Shop Wake Cup
1	April	1.300	1.450
2	Mei	1.800	2.000
3	Juni	1.750	1.980
4	Juli	1.400	2.050
5	Agustus	3.710	5.050
6	September	3.253	2.240
7	Oktober	1.700	1.800
8	November	1.960	2.300
9	Desember	1.680	2.380
10	Januari	1.500	1.990
11	Februari	1.674	1.840
12	Mart	1.835	2.600
JUMLAH		23.526	27.685

Sumber : Coffee Shop Wake Cup Indonesia dan Cafe Teko 2021-2022

Dari Tabel 1.1 dapat dilihat bahwa dengan kapasitas pengunjung yang sama jumlah pengunjung tiap bulannya cukup tinggi. Terutama pada bulan-bulan tertentu seperti bulan puasa Ramadhan, peningkatan pengunjungnya mencapai dua kali lipat bahkan lebih. Terdapat perbedaan antara data pengunjung di Coffee Wake Cup Indonesia dan Cafe Teko, yang mana dengan Interior yang *aesthetic* ternyata jumlah pengunjungnya lebih banyak daripada Cafe Teko yang Interiornya biasa saja. Hal ini bisa saja terjadi karena, salah satunya harga yang ditawarkan di Coffee Shop Wake Cup lebih bersahabat daripada harga yang diterapkan di Cafe Teko. Dan masih banyak lagi faktor-faktor lainnya yang menyebabkan Cafe Teko jumlah pengunjungnya lebih sedikit daripada Coffee Shop Wake Cup, seperti area parkirnya kecil, tidak menyediakan toilet dan menu yang ada di Cafe Teko kurang sedikit kurang bervariasi dibanding dengan Coffe Shop Wake Cup.

Dalam penelitian ini terdapat tiga variabel independen yang mempengaruhi seseorang dalam mengambil keputusan dalam membeli yaitu kualitas pelayanan, harga dan Lokasi. Jika sesuai dengan keinginan dan kebutuhan masyarakat maka akan banyak orang yang membuat keputusan membeli produk tersebut. Akan tetapi jika tidak sesuai

maka akan membuat konsumen berfikir ulang dalam memutuskan untuk melakukan pembelian.

Dalam penelitian ini, yang membedakan Coffee Shop Wake Cup dari yang lain yaitu interior di dalam yang mengusung konsepnya yang aesthetic mulai dari meja, kursi hingga pernak perniknya. Menu makanan yang dijual di Coffee Shop Wake Cup pada umumnya sama dengan tempat lain, namun menu di Coffee Shop Wake Cup lebih beragam. Menu kopi di Wake Cup dan Coffee Shop lain yaitu di menu kopinya seperti kopi Caramel Machiatonya yang hanya dimiliki oleh Coffee Shop Wake Cup dan juga menu kopi favoritnya seperti kopi tradisional bervariasi mulai kopi gula Aren, kopi gula Pandan, kopi Cendol dll. Kopi-kopi di Coffee Shop Wake Cup masih ada yang dibuat secara manual.

Dari penjelasan pada latar belakang di atas dapat dilakukan penelitian oleh penulis dengan judul “Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga Dan Lokasi Terhadap Keputusan Pembelian Di Coffee Shop Wake Cup Indonesia Cabang Cibubur Junction”.

1.2. Identifikasi Masalah

Adapun masalah yang teridentifikasi dari latar belakang tersebut adalah sebagai berikut :

1. Munculnya pesaing baru seperti Coffee Shop yang di pedalaman dengan nuansa kampung yang mengakibatkan minat pembeli menurun yang mempengaruhi penjualan.
2. Masih banyaknya komplain yang dilakukan oleh pelanggan yang berhubungan dengan kualitas pelayanan di Coffee Shop Wake Cup Indonesia.
3. Kurangnya promosi yang di lakukan oleh Coffee Shop Wake Cup Indonesia.
4. Menu di Coffee Shop Wake Cup harus di tambah lagi atau dengan menu yang baru agar Customer bisa memilih minuman atau makan yang lebih bervariasi lagi.
5. Kurangnya karyawan jadi harus di tambah lagi karena masih kurang banget terutama untuk bagian kasir harus ada yang stand by agar Customer pas mau bayar tidak menunggu terlalu lama.

1.3. Pembatasan Masalah

Fokus pada penelitian ini adalah menganalisis hubungan antara kualitas pelayanan, harga dan lokasi dengan keputusan pembelian pembelian di Coffee Shop Wake Cup Indonesia. Batasan masalah ini dilakukan agar pembahasan dalam penelitian tidak terlalu luas dan bisa terarah.

1.4. Perumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah dikemukakan di atas, maka dapat dirumuskan permasalahan dalam penelitian ini adalah :

1. Apakah secara simultan variabel kualitas pelayanan, harga dan lokasi berpengaruh signifikan terhadap keputusan pembelian di Coffee Shop Wake Cup Indonesia?
2. Apakah secara parsial kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap keputusan pembelian di Coffee Shop Wake Cup Indonesia?
3. Apakah secara parsial harga berpengaruh signifikan terhadap keputusan pembelian di Coffee Shop Wake Cup Indonesia?
4. Apakah secara parsial lokasi berpengaruh signifikan terhadap keputusan Pembelian di Coffee Shop Wake Cup Indonesia?

1.5. Tujuan Penelitian

Melihat rumusan masalah di atas maka penelitian ini mempunyai beberapa tujuan sebagai berikut :

1. Untuk mengetahui kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap keputusan pembelian di Coffee Shop Wake Cup Indonesia.
2. Untuk mengetahui harga berpengaruh signifikan terhadap keputusan pembelian di Coffee Shop Wake Cup Indonesia.
3. Untuk mengetahui lokasi berpengaruh terhadap keputusan pembelian di Coffee Shop Wake Cup Indonesia.
4. Untuk mengetahui kualitas pelayanan, harga dan lokasi terhadap keputusan pembelian di Coffee Shop Wake Cup Indonesia.

1.6. Manfaat Penelitian

Penelitian ini akan memberikan manfaat sebagai berikut :

1. Manfaat bagi pemilik Coffee Shop Wake Cup Indonesia

Manfaat penelitian ini bagi pemilik Coffee Shop Wake Cup Indonesia yaitu untuk bahan referensi agar dapat mengembangkan lagi Coffee Shop nya. Dan memperbaiki apa yang kurang memuaskan pembeli agar nantinya semakin banyak yang datang ke Coffee Shop Wake Cup Indonesia.

2. Manfaat bagi penulis

Dengan melakukan penelitian ini dapat membantu penulis untuk menyelesaikan proposal skripsi. Dan juga penulis dapat membantu pemilik Coffee Shop Wake Cup Indonesia dalam memperbaiki pelayanannya jika ada yang kurang sesuai bagi pembeli.

1.7. Sistematika Penulisan

Untuk mempermudah melihat dan mengetahui pembahasan yang ada pada proposal skripsi ini secara menyeluruh, maka diperlukan sistematika yang merupakan kerangka dan pedoman penulisan proposal skripsi. Adapun sistematika penulisan dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

BAB I PENDAHULUAN

Berisi tentang latar belakang, identifikasi masalah, pembatasan masalah, perumusan masalah, tujuan penelitian, dan sistematika penulisan itu sendiri.

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

Bab ini berisikan teori yang berupa pengertian dan definisi yang diambil dari buku yang berkaitan dengan penyusunan skripsi serta beberapa literatur yang berhubungan dengan penelitian.

BAB III METODOLOGI PENELITIAN

Bab ini berisikan tentang tempat dan waktu penelitian, jenis penelitian, populasi dan sampel, teknik pengumpulan data, definisi operasional variabel dan teknik analisis data penelitian.

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

Bab ini berisi tentang gambaran obyek penelitian, hasil penelitian dan pembahasan yang secara lebih lengkap mengupas berbagai fenomena yang ada dalam penelitian.

BAB V SIMPULAN DAN SARAN

Bab ini berisikan simpulan yang merupakan hasil akhir atas penelitian ini dan juga saran yang berisi masukan untuk pihak obyek penelitian.

DAFTAR PUSTAKA

Berisi tentang berbagai buku, jurnal, rujukan yang digunakan dalam menyusun penelitian ini.