

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Dengan perkembangan zaman dan kemajuan teknologi di dunia bisnis termasuk Indonesia, semakin banyak pelaku bisnis yang terdorong untuk membuka serta mengembangkan usaha mereka, terutama di sektor kuliner. Bisnis kuliner menjadi pilihan yang diminati karena menawarkan peluang yang besar bagi para pengusaha. Fenomena ini dapat dilihat dari beragamnya bisnis kuliner yang hadir dengan konsep berbeda, seperti cafe, restoran keluarga, kedai, dan lainnya. Di era modern saat ini, gaya hidup masyarakat dalam menghabiskan waktu luang telah mengalami perubahan yang pesat, terutama di kalangan generasi muda dan para profesional (Indro, 2022).

Tren pertumbuhan industri cafe yang melanda Indonesia juga turut mendorong perkembangan cafe di Sumatera Barat, khususnya di Kota Padang. Tidak hanya di pusat kota, kini semakin banyak cafe yang bermunculan di kawasan di sekitar pantai, khususnya di daerah wisata seperti di jalan Pantai Air Manis, dapat dijumpai deretan cafe yang menawarkan konsep santai dengan pemandangan laut sebagai daya tarik utamanya.

Tabel 1. 1 Daftar Nama Cafe di Sekitar Pantai Aie Manih Padang

No	Nama Cafe	Alamat	Rating
1	D'Fanara	Jl. Siti Nurbaya	Rating 3,9 dari (273) ulasan
2	Ballad Beach Aie Manih	Air Manis, Kec. Padang Sel.	Rating 4,6 dari (305) ulasan
3	Tara Kopi 2.0	Air Manis, Kec. Padang Sel.	Rating 4,3 dari

4	Backyard & Blue	Jl. Siti Nurbaya No.1, Bukit Gado-gado, Kec. Padang Sel	(158) ulasan Rating 4,6 dari (171) ulasan
5	The Pagang Cafe	Bukit Gado-gado, Kec. Padang Sel	Rating 3,8 dari (183) ulasan

Sumber : <https://www.google.com/search?q=perbandingan+coffee+shop+di+kota>

Berdasarkan tabel diatas cafe yang sedang banyak di gandrongi yang memiliki rating tertinggi dan ulasan terbanyak saat ini adalah Cafe Ballad Beach Aie Manih Padang. Cafe Ballad Beach merupakan sebuah cafe yang menghadirkan konsep *outdoor* dan *indor* yang nyaman dengan konsep *sunset and chill* atau cafe yang didirikan berdekatan dengan pantai, juga desain yang didominasi oleh kayu alami, tanaman hijau, serta sentuhan dekorasi payung dan spot foto yang bernuansa Bali, serta area *outdoor* yang segar dan nyaman juga bisa dapat bermain di tepi pantai semakin melengkapi pengalaman pelanggan yang ingin berliburan dengan teman maupun keluarga, disini juga menyediakan meja dan kursi maupun karpet lesehan, dimana konsumen dapat bersantai serta menikmati suasana pantai maupun sunset dengan nyaman secara beramai-ramai.

Cafe Ballad Beach juga menawarkan berbagai pilihan makanan, mulai dari makanan ringan hingga berat dan banyak pilihan minuman, mulai dari minuman dengan variasi rasa menyengarkan hingga minuman kopi yang melengkapi kenikmatan pelanggan saat melihat keindahan laut. Cafe ini selalu dipenuhi pengunjung dari dalam dan luar daerah pada hari biasa maupun *weekend*. Banyak nya pengunjung yang datang bersama teman juga keluarga untuk menikmati suasana pantai dan menyaksikan keindahan matahari terbenam secara langsung ditemani dengan makanan dan minuman yang telah disediakan seperti ayam

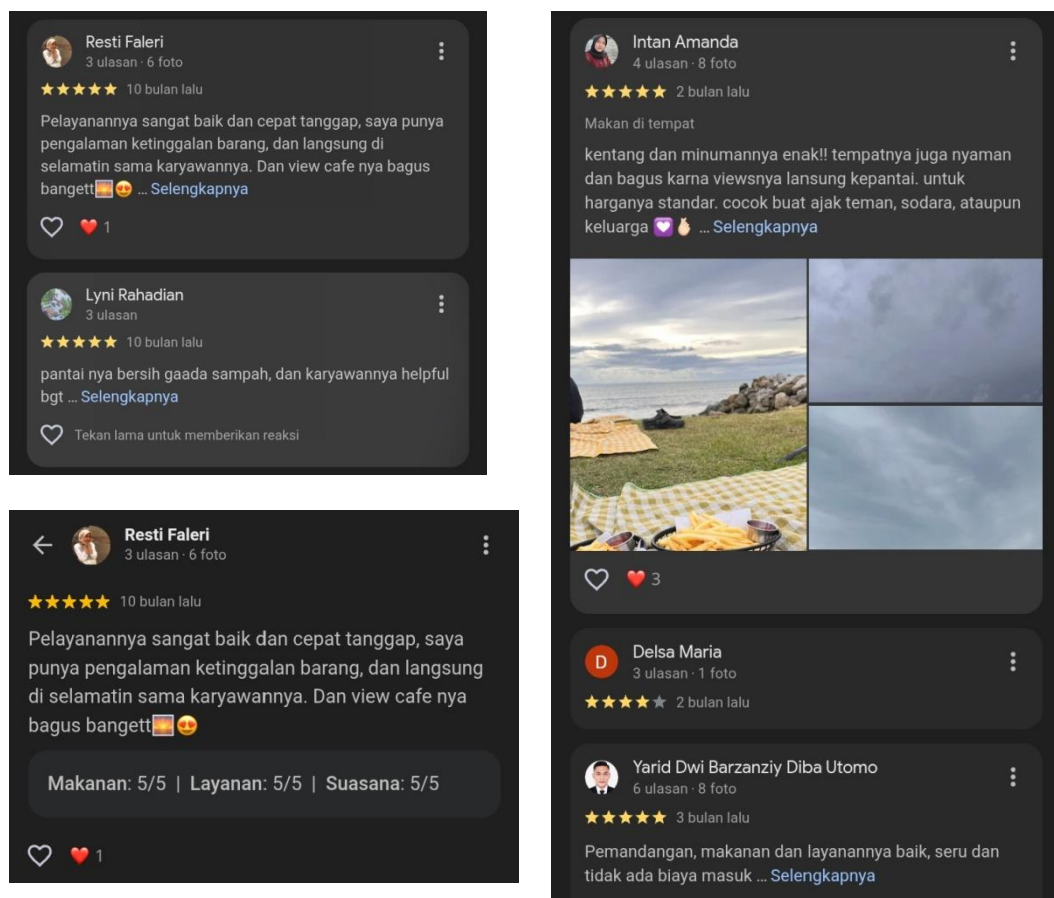
geprek, mie kepiting, martabak mie, roti bakar *ice cream*, kentang goreng dan minuman vanilla latte, matcha latte, kopi susu ballad, kopi latte dan caramel matchiato.

Namun, di tengah tingginya potensi pasar, persaingan antar pelaku usaha di bidang ini juga semakin ketat. Banyaknya pilihan cafe dengan konsep, menu, dan pelayanan yang beragam membuat konsumen memiliki banyak alternatif, sehingga pelaku usaha dituntut untuk terus berinovasi dan meningkatkan daya tarik usahanya. Salah satu kunci utama agar bisnis cafe dapat terus berkembang dan bertahan melalui peningkatan penjualan. (Br Marbun et al., 2022) individu yang mengambil tindakan untuk memilih atau membeli salah satu dari banyak pilihan yang tersedia disebut sebagai keputusan pembelian. Keputusan pembelian merupakan bagian dari perilaku konsumen, perilaku konsumen yaitu studi tentang bagaimana individu, kelompok, dan organisasi memilih, membeli, menggunakan, dan bagaimana barang, jasa, ide atau pengalaman untuk memuaskan kebutuhan dan keinginan mereka (Kotler & Keller, 2016). Proses ini melibatkan pertimbangan dan evaluasi terhadap berbagai faktor yang mempengaruhi pilihan konsumen.

Maraknya kemunculan cafe saat ini tidak terlepas dari pengaruh gaya hidup yang menyuguhkan banyak kesenangan bagi para pencari hiburan dan menjadi tempat nongkrong favorit bagi semua kalangan, dimana cafe tidak hanya menjual makanan dan minuman tetapi juga menjual suasana yang dapat di abadikan baik secara pribadi maupun kebutuhan sosial seperti media sosial (Herlyana, 2022).

Dalam penyusunan latar belakang ini, penting untuk mengidentifikasi permasalahan utama yang menjadi fokus penelitian. Dalam menilai suasana dan kualitas pelayanan sebuah cafe, ulasan dari para pengunjung menjadi sumber informasi yang penting. Berdasarkan sejumlah ulasan yang dihimpun, terdapat perbedaan pandangan antara pengunjung yang memberikan ulasan positif dan mereka yang menyampaikan keluhan atau kritik.

Terdapat 305 ulasan dari pengunjung Ballad Beach Aie Manih Padang, baik itu review positif maupun keluhan tentang pengunjung yang merasa tidak puas dengan Ballad Beach Aie Manih Padang, dapat dilihat pada gambar berikut :



Gambar 1. 1 Ulasan Positif Ballad Beach Aie Manih Padang

Sumber : <https://maps.app.goo.gl/BA3Ft4yUoKiYXCmF8>

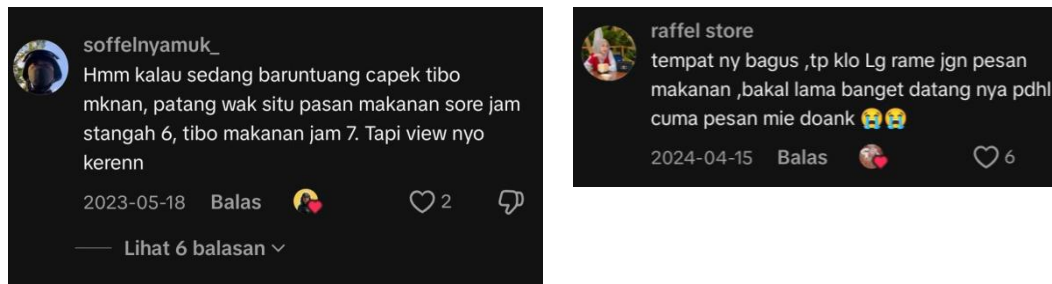
Berdasarkan Gambar 1.1 dapat dilihat bahwa terdapat pengunjung yang merasa puas dengan suasana dan kualitas pelayanan dari Cafe Ballad Beach Aie Manih Padang dengan memberikan rate bintang 4-5 serta ulasan positif tentang pengalaman yang mereka dapatkan setelah berkunjung. Ulasan positif umumnya menyoroti kenyamanan suasana cafe, tata letak, kelezatan menu yang disajikan, serta keramahan staf yang membuat pengunjung merasa dihargai. Beberapa pengunjung juga mengapresiasi desain *interior* yang estetik dan cocok untuk bersantai atau berkumpul bersama teman/keluarga.



Gambar 1. 2 Keluhan Tentang Store Atmosphere

Sumber : <https://maps.app.goo.gl/BA3Ft4yUoKiYXCmF8>

Berdasarkan gambar di atas dapat dilihat bahwa masih ditemukan masalah yang berkaitan dengan suasana toko. Masalah-masalah ini dapat menciptakan kesan negatif dan membuat pelanggan enggan untuk berlama-lama bahkan bisa berdampak pada keputusan pembelian konsumen. Keluhan konsumen tentang *store atmosphere* khusus nya pada *tactile* (sentuhan dan nyaman fisik toko) menandakan rendahnya tingkat kepuasan konsumen pada Ballad Beach Aie Manih Padang.



Gambar 1. 3 Keluhan Tentang *Service Quality*

Sumber : TikTok Ballad Beach Aie Manih Padang

Berdasarkan gambar tersebut dapat dilihat masih sangat kurangnya kualitas pelayanan yang diberikan oleh karyawan Ballad Beach Aie Manih. Banyak keluhan konsumen tentang kurangnya kualitas pelayanan terlebih lagi pada saat jumlah pengunjung mengalami peningkatan, seperti pesanan yang lama datang, karyawan kurang komunikatif atau bahkan karyawan salah mengantarkan pesanan. Hal tersebut menandakan bahwa konsumen tidak merasa puas terhadap kualitas pelayanan Ballad Beach Aie Manih, ini akan berdampak pada keputusan pembelian konsumen terhadap Ballad Beach Aie Manih.

Berdasarkan fenomena diatas perbedaan ini mencerminkan bahwa pengalaman pengunjung sangat dipengaruhi oleh konsistensi pelayanan dan manajemen operasional cafe. Oleh karena itu, penting bagi pihak cafe untuk terus melakukan evaluasi dan perbaikan guna menjaga kepuasan pelanggan dan membangun citra positif di mata publik. Sebuah pra-survei telah dilakukan pada 30 orang yang pernah mengunjungi Cafe Ballad Beach Aie Manih Padang dan mengikuti media sosial Cafe Ballad Beach Aie Manih Padang (Instagram dan Tiktok) untuk mengetahui faktor-faktor apa saja yang mempengaruhi keputusan mereka dalam melakukan pembelian.

Tabel 1. 2 Survei Awal Terhadap 30 Responden Konsumen Ballard Beach Aie Manih Padang

No	Pernyataan	Ya	Tidak
<i>Store Atmosphere</i>			
1	Ballad Beach Aie Manih memiliki suasana yang nyaman dan berbeda dibandingkan cafe lainnya	17	13
2	Fasilitas dan tata letak Ballard Beach memenuhi standar kenyamanan	12	18
3	Suasana di Cafe Ballard Beach Aie Manih membuat saya lebih mudah mengingat tempat ini dibandingkan cafe lain	15	15
<i>Service Quality</i>			
4	Kualitas pelayanan Ballard Beach Aie Manih sesuai dengan harapan	18	12
5	Karyawan Ballard Beach Aie Manih cepat dan tanggap dalam memberikan pelayanan	11	19
6	Karyawan Ballard Beach Aie Manih bersikap ramah dan sopan kepada semua konsumen	17	13
<i>Keputusan Pembelian</i>			
7	Saya mencari informasi terlebih dahulu sebelum memutuskan untuk datang ke Ballard Beach Aie Manih	22	8
8	Saya memutuskan ke Ballard Beach Aie Manih karena tempatnya cocok untuk bersantai dan menikmati waktu luang	28	2
9	Saya memilih untuk berkunjung karena Ballard Beach Aie Manih menawarkan suasana dan pelayanan yang menarik	18	12

Sumber : Survei Awal 2025

Berdasarkan hasil pra survey sebanyak 18 responden memilih tidak terhadap pernyataan Fasilitas dan tata letak Ballard Beach memenuhi standar kenyamanan. Hal ini berarti kurangnya penerapan dan peningkatan *store atmosphere* yang dapat meningkatkan kenyamanan para pengunjung.

Sebanyak 19 responden memilih tidak pada pernyataan Karyawan Ballard Beach Aie Manih cepat dan tanggap dalam memberikan pelayanan. Hal ini berarti konsumen merasa kurang puas dengan pelayanan yang diberikan Ballard Beach Aie Manih. Banyaknya keluhan mengenai buruk nya pelayanan yang diberikan

seperti makanan yang telat di antar, salah mengantarkan pesanan dan kurangnya responsif karyawan terhadap keluhan pelanggan.

Sebanyak 28 responden memilih ya pada pernyataan Saya memutuskan ke Ballad Beach Aie Manih karena tempatnya cocok untuk bersantai dan menikmati waktu luang. Hal ini berarti mayoritas atau sejumlah responden merasa bahwa Ballad Beach Aie Manih merupakan tempat yang cocok untuk bersantai dan menikmati waktu luang, sehingga hal ini menjadi salah satu alasan mereka memutuskan untuk berkunjung ke sana.

Dari uraian latar belakang dan penelitian terdahulu yang menjadi rujukan di atas maka penulis tertarik melakukan penelitian lebih lanjut tentang Pengaruh *Store Atmosphere* Dan *Service Quality* Terhadap Keputusan Pembelian Pada Cafe Ballad Beach Aie Manih Padang.

1.2 Perumusan Masalah

1. Bagaimanakah pengaruh *store atmosphere* terhadap keputusan pembelian pada Cafe Ballad Beach Aie Manih Padang?
2. Bagaimanakah pengaruh *service quality* terhadap keputusan pembelian pada Cafe Ballad Beach Aie Manih Padang?
3. Bagaimanakah pengaruh *store atmosphere* dan *service quality* terhadap keputusan pembelian pada Cafe Ballad Beach Aie Manih Padang?

1.3 Tujuan Penelitian

1. Untuk mengetahui pengaruh *store atmosphere* terhadap keputusan pembelian pada Cafe Ballad Beach Aie Manih Padang.

2. Untuk mengetahui pengaruh *service quality* terhadap keputusan pembelian pada Cafe Ballad Beach Aie Manih Padang.
3. Untuk mengetahui pengaruh *store atmosphere* dan *service quality* terhadap keputusan pembelian pada Cafe Ballad Beach Aie Manih Padang.

1.4 Manfaat Penelitian

1. Manfaat Teoritis

Hasil penelitian ini diharapkan mampu memberikan kontribusi positif terhadap ilmu pengetahuan dalam bidang pendidikan dan pengembangan teori mengenai pengaruh *store atmosphere* dan *service quality* terhadap keputusan pembelian pada Cafe Ballad Beach Aie Manih Padang.

2. Manfaat Praktis

Manfaat penelitian ini dilihat dari segi praktik, diharapkan dapat bermanfaat bagi pihak-pihak yang membutuhkan, diantaranya:

a. Bagi Penulis

Penelitian ini memperluas wawasan penulis dan memperdalam pemahaman mengenai keputusan pembelian dan faktor-faktor yang mempengaruhi keputusan pembelian.

b. Bagi Akademik

Penelitian ini dapat menjadi sumber pengetahuan dan informasi yang bermanfaat, serta memberikan kontribusi pemikiran mengenai hubungan antara *store atmosphere* dan *service quality* terhadap keputusan pembelian pada konsentrasi manajemen pemasaran.

c. Bagi Peneliti Selanjutnya

Penelitian ini diharapkan dapat menjadi referensi penelitian selanjutnya dalam merumuskan masalah baru serta diharapkan dapat memberi kontribusi dalam pengembangan penelitian mengenai keputusan pembelian.