

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Pada Perkembangan bisnis di era globalisasi saat ini usaha café atau kedai kopi merupakan salah usaha yang sedang banyak diminati oleh pelaku usaha di Indonesia. Bisnis café menjadi salah satu sektor bisnis yang menjanjikan dan mampu menarik perhatian masyarakat seiring dengan perkembangan masyarakat di jaman sekarang ini terutama kalangan remaja dan dewasa untuk menikmati suasana café atau hanya sekedar bersantai menghabiskan waktu bersama kerabat maupun keluarga. Di Indonesia khususnya di Jogja banyak terdapat café Hal ini ditandai dengan banyaknya café di berbagai sudut kota Jogja. banyaknya café yang bermunculan mengakibatkan para pengusaha berusaha untuk memenangkan persaingan di era globalisasi saat ini. Oleh karena itu, para pengusaha café harus bisa mengembangkan bisnis café dan harus menciptakan suasana café yang nyaman dari café lain sehingga dapat bersaing dan mempertahankan persaingannya. Salah satu cara untuk mempertahankan bisnis café yaitu dengan cara harus memiliki ide kreatif dan inovatif sehingga usaha café akan memiliki ciri khas yang membedakan dari pesaing, dari segi kualitas produk , *store atmosphere*, dan lokasi.

Café Kopi Stasiun Kalasan memiliki berbagai macam menu variatif mulai dari makanan utama seperti gurame, ayam goreng hingga soup, kemudian terdapat makanan ringan seperti *cheese pie*, pisang goreng, mendoan dan lain sebagainya. Sedangkan pada variasi minumannya mulai dari *hot/ice*, seperti kopi, *milkshake*, dan

jus buah. Adanya menu yang ditawarkan seperti pada diatas membuat daya Tarik bagi konsumen yang datang dan berkunjung di Café Kopi Stasiun Kalasan, sehingga membuat konsumen banyak memilih produk yang akan dibeli karena banyaknya varian produk yang ditawarkan oleh café ini.

Store atmosphere yang ditampilkan pada Café Kopi Stasiun Kalasan memiliki daya Tarik sendiri khususnya pada bangunan yang digunakan. Dimana, bangunan tersebut merupak bangunan dengan interior belanda. Selain dengan bangunanya café ini memiliki ciri khas pada lokasi dimana usaha ini beroperasi yaitu berada di seberang Stasiun Kalasan sehingga memberikan indera penglihatan yang berbeda dibandingkan café lainnya.

Pada saat ini café tidak hanya untuk tempat minum kopi melainkan tempat untuk berkumpul dan berfoto-foto, oleh karena itu para pebisnis harus menyiapkan berbagai strategi untuk memikat hati dan membangun rasa antusias para konsumen sehingga membuat para konsumen berkesan dihati. Dengan adanya Kualitas produk dapat Menciptakan keinginan konsumen agar melakukan pembelian, pebisnis harus mengetahui apa yang diinginkan konsumen dalam pembelian suatu produk. Pebisnis harus mampu untuk membangkitkan minat konsumen untuk melakukan pembelian, dengan memiliki kualitas produk yang diberikan Hasil penelitian (Rafi & Budiarmo, 2018) menyatakan bahwa kualitas produk berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan pembelian, sedangkan menurut penelitian Widodo, (2021) menyatakan bahwa kualitas produk tidak berpengaruh terhadap kepuasan konsumen.

Hasil penelitian Octaviani, (2013) menyatakan bahwa *store atmosphere* berpengaruh positif signifikan terhadap keputusan pembelian, sedangkan menurut

Rooroh et al., (2020) suasana café tidak berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan. Berman, Barry, Joel R. Evans, (2018) *store atmosphere* mengacu kepada karakteristik fisik toko yang meliputi berbagai tampilan interior, eksterior, tata letak, lalu lintas internal toko, kenyamanan, udara, layanan, musik, seragam dan sebagainya yang menimbulkan daya tarik bagi konsumen dan membangkitkan keinginan untuk membeli. *Store Atmosphere* tidak hanya dapat memberikan suasana lingkungan yang menarik bagi konsumen, *Store Atmosphere* adalah salah satu sarana komunikasi yang dapat berakibat positif dan menguntungkan, dapat dibuat semenarik mungkin dan juga dibuat agar konsumen dapat merasa nyaman berada di cafe. Apabila konsumen telah merasakan kenyamanan yang diinginkan maka akan mendorong konsumen untuk melakukan proses keputusan pembelian. *Store Atmosphere* tidak hanya dapat memberikan suasana lingkungan atau suasana cafe yang menyenangkan, tetapi juga dapat memberikan nilai tambah terhadap produk makanan dan minuman yang dijual, selain itu *Store Atmosphere* juga dapat menentukan citra tempat itu sendiri.

Hasil penelitian Kartika et al., (2019) menyatakan bahwa lokasi berpengaruh positif terhadap keputusan pembelian, sedangkan hasil Faisal Hardiansyah, (2019) menyatakan bahwa lokasi berpengaruh negatif terhadap keputusan pembelian. Lokasi merupakan suatu variabel yang penting bagi konsumen salah satunya yaitu mudah dijangkau menjamin tersedianya akses yang cepat, dapat menarik sejumlah besar konsumen.

Café Kopi Stasiun Kalasan merupakan café yang beralamat di jalan stasiun kalasan Kringinan, Tirtomartani Kalasan Sleman Yogyakarta. Daya Tarik dari café ini memiliki lokasi yang mudah dijangkau oleh banyak orang dan memiliki berbagai

fasilitas untuk kenyamanan konsumen. Café ini berbeda dengan café yang lain karena memiliki ciri khas lokasi dekat dengan jalur kereta api sehingga memiliki suasana tersendiri bagi konsumen, café ini sangat cocok untuk bersantai sambil menikmati pemandangan kereta saat melewati pinggir café, selain itu café ini juga memiliki suasana area yang bermacam seperti *indoor*, *outdoor*, dan Adapun yang lesehan.

Dari latar belakang masalah tersebut , peneliti ingin melakukan penelitian dengan judul “ Pengaruh Kualitas Produk ,*Store Atmosphere*, dan Lokasi terhadap Keputusan Pembelian pada Café Kopi Stasiun Kalasan “.

B. Rumusan Masalah

- a. Apakah kualitas produk berpengaruh positif terhadap keputusan pembelian pada Café Kopi Stasiun Kalasan?
- b. Apakah *store atmosphere* berpengaruh positif terhadap keputusan pembelian pada Café Kopi Stasiun Kalasan?
- c. Apakah lokasi berpengaruh positif terhadap keputusan pembelian pada Café Kopi Stasiun Kalasan?

C. Tujuan Penelitian

- a. Untuk menganalisis pengaruh kualitas pelayanan terhadap keputusan pembelian pada Cafe Kopi Stasiun Kalasan.
- b. Untuk menganalisis pengaruh *store atmosphere* terhadap keputusan pembelian pada Cafe Kopi Stasiun Kalasan.
- c. Untuk menganalisis pengaruh lokasi terhadap keputusan pembelian pada Cafe Kopi Stasiun Kalasan.

D. Batasan Masalah

- a. Dari rumusan masalah yang diangkat oleh penulis ,dan untuk menghindari pembahasan yang meluas karena faktor-faktor yang mempengaruhi keputusan pembelian yang tidak sedikit, maka penulis pada penelitian ini hanya akan memfokuskan penelitiannya pada pengaruh kualitas produk, *store atmosphere*, dan lokasi terhadap keputusan pembelian Cafe Pada Kopi Stasiun Kalasan.
- b. Penelitian dilakukan pada bulan April 2023

E. Manfaat Penelitian

- a. Bagi perusahaan
Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat memberikan masukan kepada perusahaan dalam mengetahui informasi tentang minat keputusan pembelian melalui kualitas produk, *store atmosphere*, dan lokasi sehingga dapat digunakan perusahaan dalam mengembangkan café.
- b. Bagi STIM YKPN
Penelitian ini diharapkan dapat melengkapi referensi STIM YKPN tentang faktor-faktor yang mempengaruhi keputusan pembelian.
- c. Bagi peneliti
Penelitian ini dapat menjadi masukan bagi peneliti untuk memperoleh pengetahuan yang lebih dan untuk menerapkan ilmu yang telah didapat selama duduk di bangku perkuliahaan di STIM YKPN.