

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Di era jaman sekarang pertumbuhan ekonomi semakin maju, sehingga perekonomian pun semakin tumbuh di berbagai bidang terutama dibidang bisnis. Adapun bisnis yang sedang di geluti para pembisnis di jaman sekarang ialah membuka sebuah warung atau kafe. Kita tahu bahwa Cafe merupakan usaha yang bergerak di bidang industri kuliner dan fokus pada penyediaan jasa makanan dan minuman. Saat ini Generasi milenial ini diakui dua kali lebih sering untuk nongkrong atau berkumpul dan jalan-jalan dibanding generasi sebelumnya. Dikarenakan cafe saat ini tidak hanya memberikan kenyamanan saja akan tetapi cafe itu memiliki akses jaringan *Wifi* yang cukup kencang dan desain tempat nya unik serta fasilitas lainnya seperti *live streaming* atau *live music*.

Hal ini yang mengharuskan banyak pengusaha untuk selalu bersaing dengan menciptakan produk yang mempunyai keunggulan dan kelebihan serta memberikan kenyamanan pada pengunjung. Sehingga apa yang telah disediakan oleh cafe dapat memenuhi kebutuhan konsumen ketika berkunjung. Dalam hal ini peran penting pemilik usaha harus teliti untuk memahami peluang keuntungan pada konsumen seperti kebutuhan, keinginan dan permintaan dari para pembeli maupun calon pembeli, agar memunculkan konsep inovasi baru yang berbeda dari perusahaan sejenis lainnya hal ini demi mencapai tujuan bisnis ditengah-tengah persaingan bisnis yang sangat kompetitif. Maka sebuah cafe harus memberikan konsep yang terbaik pada konsumen agar merasa puas dan layak dengan produk maupun jasa.

Salah satu cafe di Medan yang memiliki konsep berbeda dengan cafe lain adalah Warung Kudeta Cik Ditiro yang dimana cafe ini mengusung konsep cafe kekinian

dengan design yang cozy dan modern. Warung kudeta cik ditiro sendiri berlokasi di Jl. Teuku Cik Ditiro No.128, Madras Hulu, Kec Medan Polonia, Kota Medan, Sumatera utara 20152. Warung Kudeta Cik Ditiro didirikan pada 25 Februari 2018, setiap harinya tempat ini dipenuhi dari berbagai kalangan, Warung Kudeta Cik Ditiro dulunya buka selama 24 jam setiap harinya. Warung Kudeta Cik Ditiro adalah cafe yang. Café ini memiliki spot lokasi yang disuguhkan yaitu out door, area lesehan, area keluarga. Spot foto yang disediakan juga banyak, beraneka ragam makanan Indonesia sampai dengan Korean Food. Menu yang ditawarkan oleh Warung Kudeta Cik Ditiro ini juga terbilang cukup terjangkau.

Namun walaupun seperti itu, konsumen yang telah berkunjung ke Warung Kudeta Cik Ditiro memiliki keluhan mengenai suasana atau store atmosphere dan pelayanan pada cafe ini. Adapun konsumen yang merasa tidak puas terhadap store atmosphere dalam design interior dan eksteriornya pengunjung banyak yang memberikan komentar mengenai penampilan yang kurang menarik, terdapat juga aroma yang tidak menyegarkan dan memberikan kenyamanan pada area lesehan begitu juga dengan kamar mandi yang disediakan terdapat aroma yang tidak menyegarkan, musik yang kurang enak di dengarkan konsumen, serta tata letak kursi dan meja yang saling berdekatan. Dan juga konsumen tidak puas terhadap pelayanan yang diberikan seperti pelayanan karyawan yang tidak ramah melayani pelanggan Warung Kudeta Cik Ditiro serta pelayanan yang lambat dalam mengantarkan pesanan dan tidak cepat tanggap dalam melayani kebutuhan dari konsumen. Menurut Sopia dan Sangadji (2016), keputusan pembelian yang lebih rumit mungkin melibatkan partisipasi yang lebih banyak dan kebebasan pembeli.

Menurut Kotler (2018:7) Keputusan pembelian merupakan tahap dalam proses pengambilan keputusan pembeli dimana konsumen benar-benar

membeli. Suatu keputusan (decision) melibatkan pilihan diantara dua atau lebih alternatif tindakan atau perilaku. Dalam keputusan pembelian konsumen tidak hanya memberi respon terhadap barang dan jasa yang ditawarkan, tetapi juga memberikan respon terhadap lingkungan pembelian yang menyenangkan bagi konsumen. Salah satu faktor yang mempengaruhi keputusan pembelian pada kafe adalah suasana (*atmosphere*) hal ini menjadi faktor penting bagi seorang konsumen dalam memilih tempat untuk bersantap (Kotler, 2012:12). *Store atmosphere* dapat menjadi alasan lebih konsumen untuk tertarik dan memilih dimana ia akan berkunjung dan membeli (Kusumawati, et.al. 2014:2).

Proses penciptaan *store atmosphere* adalah kegiatan merancang lingkungan pembelian dalam suatu toko dengan menentukan karakteristik toko tersebut melalui pengaturan dan pemilihan fasilitas fisik toko dan aktifitas barang dagangan (Kotler 2018:9). Disaat konsumen merasa nyaman dengan suasana toko yang diberikan perusahaan, maka konsumen akan merasa senang dan merasa puas melakukan transaksi diperusahaan tersebut (Berman dan Evan, 2012:13). Nursanti dan Herlina (2012:8) mengungkapkan bahwa kualitas layanan adalah kinerja yang mengarah pada mutu yang diharapkan dari yang ditawarkan secara lebih mendalam karena manfaat besar yang dihasilkan dari pelayanan, yang dapat meningkatkan intensitas pembelian. Kinerja pelayanan bisa berupa suatu tindakan yang tidak berwujud serta tidak berakibat di kepemilikan barang apapun dan pada siapapun (Tjiptono 2019:3).

Kualitas pelayanan suatu kondisi dinamis yang berpengaruh dengan produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan

(Tjiptono, 2012:3). Teori ini didukung oleh penelitian Ester Y. Bulele, Yumi Febiola Merentek, dkk (2017). Kualitas Pelayanan berpengaruh terhadap keputusan pembelian konsumen. Hal ini juga didukung oleh pendapat Ria (2019) yang mengatakan bahwa saat ini sedang tren masyarakat pergi ke kafe tidak hanya untuk menikmati makanan dan minuman tetapi juga untuk mengapresiasi dan menikmati suasana dan lingkungan toko serta menikmati kualitas pelayanan

Tabel 1.1

Data Pengunjung Warung Kudeta Cik Ditiro Medan
Pada Tahun 2020-2023

Tahun	Jumlah Pengunjung
2020	34.672
2021	34.563
2022	30.671
2023	27.870
2024	19.252

Sumber: Warung Kudeta Cik Ditiro (2024)

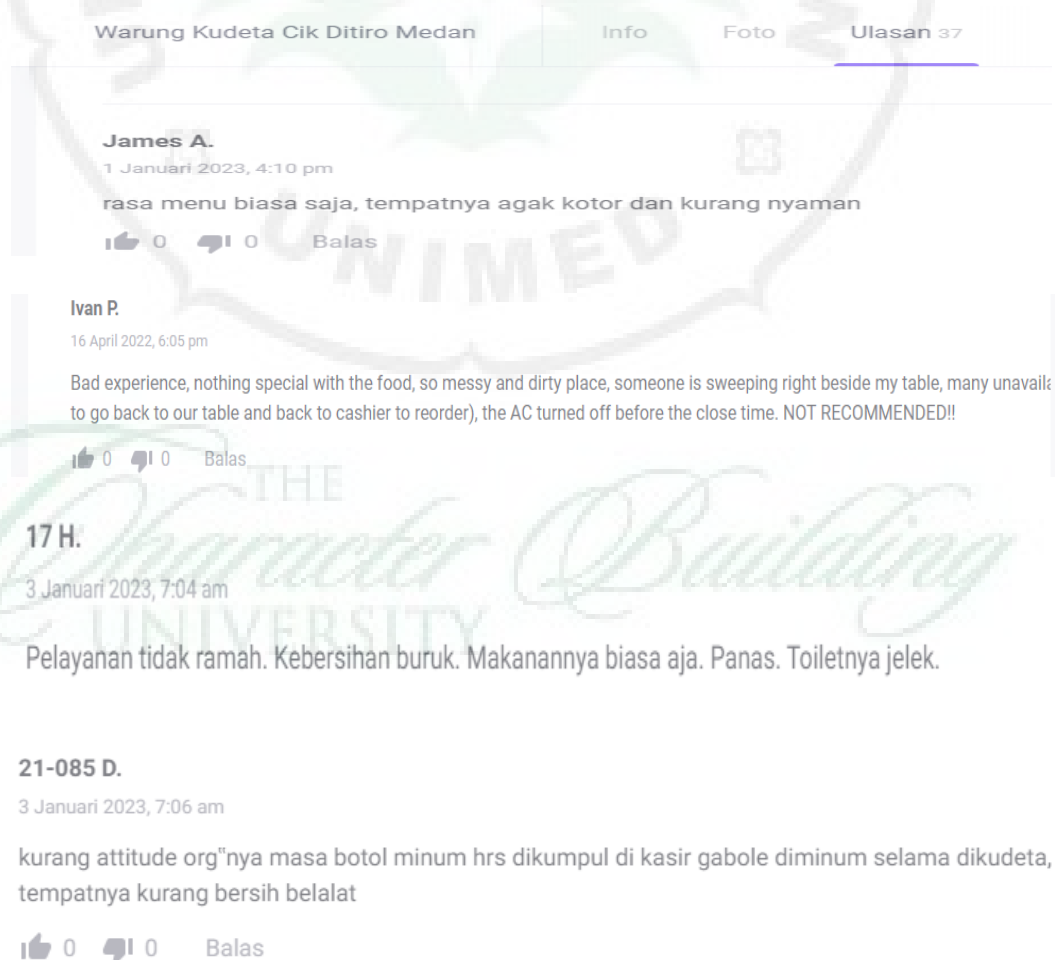
Berdasarkan data pengunjung pada Warung Kudeta Cik Ditiro cenderung mengalami penurunan, pada tahun 2020 hingga 2024, Warung Kudeta Cik Ditiro mengalami penurunan pelanggan mencapai 15.420 pelanggan jika dibandingkan dengan jumlah pengunjung di tahun 2020. Dilihat dari jumlahnya dapat disimpulkan bahwa penurunan pendapatan sangat turun secara drastis. Berdasarkan data tersebut, jumlah pengunjung yang mengalami penurunan dipengaruhi oleh *store atmosphere* dan kualitas pelayanan yang kurang optimal. Dimana terdapat keluhan konsumen yang merasa kurang nyaman saat berada di Warung Kudeta Cik Ditiro dikarenakan kebersihan ruangan yang belum

tersusun dengan rapi serta musik yang diputar kurang nyaman untuk didengar. Dan juga pelayanan karyawan yang lambat dalam mengantarkan pesanan dan tidak cepat tanggap dalam melayani kebutuhan konsumen. Sehingga dari beberapa keluhan tersebut dapat mempengaruhi keputusan pembelian dan membuat pelanggan masih mempertimbangkan untuk memilih Warung Kudeta Cik Ditiro dikunjungi kembali. Hal ini dapat dilihat dari keluhan-keluhan yang diberikan konsumen melalui Google Review dengan penjelasan yang beragam, sebagai berikut:

Gambar 1.1

Ulasan *Store Atmosphere* di Warung Kudeta Cik Ditiro

Sumber : *Google Review (2024)*

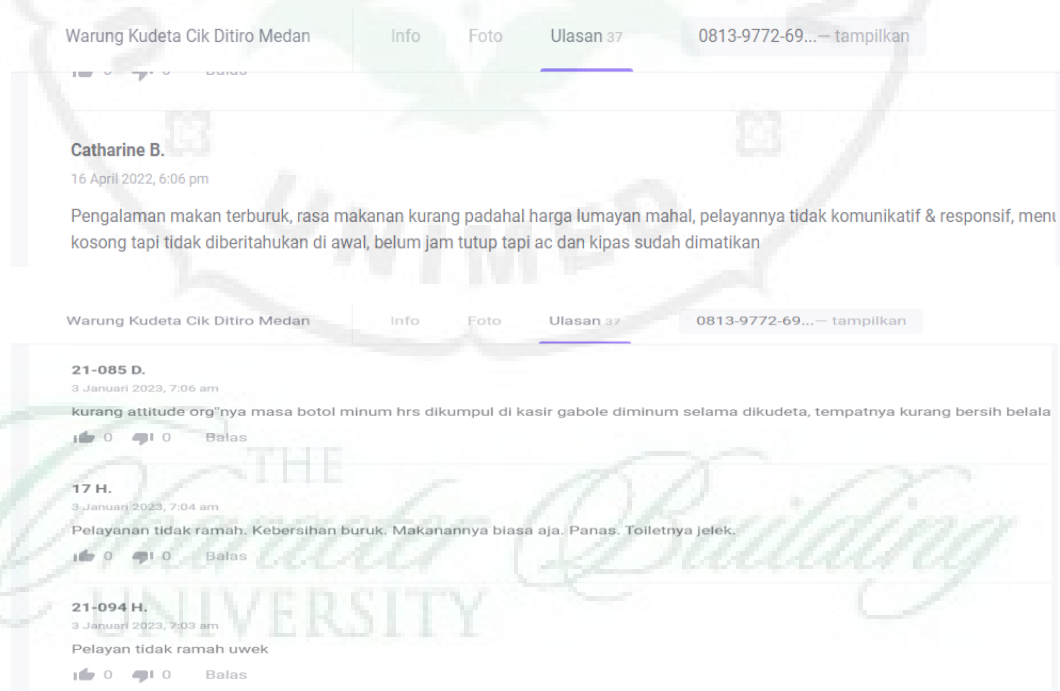


Berdasarkan Gambar 1.1 dapat dilihat bahwa melalui ulasan - ulasan diatas konsumen memberikan beberapa keluhan terhadap *store atmosphere* pada cafe dimana pengalaman konsumen saat berkunjung belum merasa puas dikarenakan kebersihan pada setiap sudut ruangan baik meja, lantai serta toilet yang disediakan kurang memberikan kesan yang indah dan estetika. Sehingga hal tersebut membuat konsumen kurang merasa nyaman. Dan juga hidangan yang disajikan di atas meja tidak sigap untuk dibersihkan untuk pengunjung berikutnya sehingga pelanggan merasa kurang nyaman.

Gambar 1.2

Ulasan Kualitas Pelayanan di Warung Kudeta Cik Ditiro

Sumber : *Google Review (2024)*



Berdasarkan gambar 1.2 dapat dilihat bahwa melalui ulasan-ulasan tersebut konsumen mengeluhkan mengenai kualitas pelayanan yang diberikan oleh karyawan Warung Kudeta Cik Ditiro, hal ini dilihat dari komentar konsumen

yang mengatakan bahwa pelayanan karyawan yang tidak memberi rasa empati kepada konsumen seperti melakukan komunikasi yang baik dan memberi perhatian pribadi kepada konsumen serta sopan santun yang membuat karyawan merasa nyaman saat berkunjung. Pelayanan karyawan yang juga tidak cepat dan tanggap dalam memenuhi kebutuhan konsumen yang membuat konsumen merasa kurang terpenuhi dengan pelayanan dari Warung Kudeta Cik Ditiro.

Peneliti memilih tempat ini dikarenakan peneliti tertarik dengan fenomena yang ada pada warung Kudeta cik ditiro, mengenai *Store Atmosphere* (suasana) dan kualitas pelayanan yang diberikan warung kudeta cik ditiro terhadap keputusan pembelian, yang dimana hal ini dapat dikatakan sebagai faktor dari turunnya jumlah pengunjung Warung Kudeta Cik Ditiro. Pada kesempatan ini untuk menguatkan dugaan fenomena peneliti melakukan *pra survey* kepada pelanggan Warung Kudeta Cik Ditiro. Peneliti menyebarkan kuesioner secara langsung kepada 30 pelanggan di warung kudeta cik ditiro Medan, dan hasilnya dapat dilihat pada table 1.2 berikut.

Tabel 1.2

Hasil Pra Survey Keputusan pembelian
di Warung Kudeta Cik Ditiro

Variabel	Pertanyaan	Jawaban	
		Ya	Tidak
Keputusan	1. Apakah anda melakukan pembelian di Warung Kudeta Cik Ditiro karena merasa sangat senang melihat menu yang ditawarkan?	28,5%	71,5%
	2. Apakah anda melakukan pembelian di Warung Kudeta Cik Ditiro karena tampilan makanan yang disajikan dengan baik?	36,7%	63,3%
	3. Apakah anda melakukan pembelian karena layanan yang anda terima selalu memuaskan?	23,3%	76,7%

Pembelian (Y)	4. Apakah anda melakukan pembelian karena suasana yang ditawarkan oleh café menyenangkan sehingga membuat anda ingin selalu kembali mengunjungi Warung Kudeta Cik Ditiro?	24,7%	75,3%
---------------	---	-------	-------

Sumber: Hasil Data Kuesioner Pra Survey (2024)

Pada tabel 1.2 hasil pra survey menunjukkan bahwa sebanyak 71,5% menjawab tidak dengan pertanyaan apakah anda melakukan pembelian di Warung Kudeta Cik Ditiro karena merasa sangat senang melihat menu yang ditawarkan responden artinya responden kurang tertarik pada menu makanan karena kualitas makanan yang disajikan tidak sesuai dengan harga dan kualitas menu. Kemudian sebesar 63,3% konsumen menjawab tidak dengan pertanyaan apakah anda melakukan pembelian di Warung Kudeta Cik Ditiro karena tampilan makanan yang disajikan dengan baik yang artinya konsumen merasa makanan yang disajikan biasa saja karena kualitas bahan baku untuk makanan dan minuman yang kurang baik. sebesar 76,7% menjawab tidak untuk pertanyaan apakah anda melakukan pembelian karena pelayanan yang anda terima selalu memuaskan hal ini menyatakan bahwa konsumen tidak puas dengan kualitas pelayanan yang diberikan terutama pada aspek Pelayanan yang ramah, cepat tanggap, dan efisien. Pertanyaan selanjutnya yaitu, apakah anda melakukan pembelian karena suasana yang ditawarkan oleh café menyenangkan sehingga membuat anda ingin selalu kembali mengunjungi Warung Kudeta Cik Ditiro yang Sebesar 75,3% menjawab tidak yang artinya konsumen kurang berminat untuk berkunjung kembali hal ini disebabkan oleh suasana café yang kurang memberikan rasa nyaman.

Produsen harus memberikan konsep yang terbaik pada konsumen agar

merasa puas dan layak dengan produk maupun jasa yang ditawarkan (Hidayat 2020). Beberapa hasil penelitian terdahulu mengindikasikan adanya research gap dari *store atmosphere* terhadap keputusan pembelian. Dari hasil penelitian yang dilakukan Ravika Apriani Erianto & Mashariono (2023) menunjukkan bahwa variabel Store Atmosphere berpengaruh negatif dan tidak signifikan terhadap keputusan pembelian. Kemudian penelitian yang dilakukan oleh Alvendo Teguh Santos (2019) menyatakan bahwa *Store Atmosphere* tidak berpengaruh terhadap keputusan pembelian. Oleh sebab itu peneliti melakukan pra survei dengan menyebarkan kuesioner pra survei kepada 30 pelanggan Warung Kudeta Cik Ditiro untuk mendapatkan permasalahan yang ada pada *store atmosphere* Warung Kudeta Cik Ditiro.

Tabel 1. 3

Hasil Pra Survey *Store Atmosphere*
di Warung Kudeta Cik Ditiro

Variabel	Pertanyaan	Jawaban	
		Ya	Tidak
Store Atmosphere (X1)	1. Apakah pihak Warung Kudeta Cik Ditiro menyediakan makanan yang terjaga kebersihannya dari kotoran?	27,7%	72,3%
	2. Apakah jarak antara meja di Warung Kudeta Cik Ditiro membuat Anda nyaman untuk berlalu lalang?	36,7%	63,3%
	3. Apakah suasana Warung Kudeta Cik Ditiro dapat membuat anda merasa nyaman pada musik yang di putar?	23,3%	76,7%
	4. Apakah pihak Warung Kudeta Cik Ditiro cepat dalam menjaga kebersihan meja untuk pelanggan yang baru? ?	36,7%	63,3%

Sumber: Hasil Data Kuesioner Pra Survey (2024)

Berdasarkan tabel 1.3 menunjukkan bahwa *Store Atmosphere* yang diberikan oleh karyawan masih kurang sesuai dengan harapan konsumen terlihat dari hasil survei yang menjawab tidak sebanyak 72,3% dengan

pertanyaan apakah pihak Warung Kudeta Cik Ditiro menyediakan makanan yang terjaga kebersihannya dari kotoran yang berarti konsumen kurang merasa puas terhadap makanan yang disajikan karena pengawasan yang kurang memadai untuk memastikan standar kebersihan dalam menjaga kualitas dan keamanan makanan. Selanjutnya mengenai pertanyaan apakah jarak antara meja di Warung Kudeta Cik Ditiro membuat anda nyaman untuk berlalu lalang sebanyak 63,3% menjawab tidak hal ini menunjukkan bahwa konsumen merasa kurang leluasa untuk bergerak sehingga dapat menyebabkan mereka harus berhati-hati agar tidak tersandung meja atau kursi lain, kemudian Jarak antar meja yang berdekatan dapat mengurangi privasi, sehingga percakapan antar meja bisa lebih mudah terdengar. Kemudian pertanyaan selanjutnya apakah suasana Warung Kudeta Cik Ditiro dapat membuat anda merasa nyaman pada musik yang di putar yang menjawab tidak sebesar 76,7%, artinya Musik yang diputar tidak sesuai dengan suasana kafe dan tidak menyesuaikan kalangan konsumen, hal ini dapat mengurangi kenyamanan. Pertanyaan selanjutnya sebanyak 63,3% menjawab tidak dengan pertanyaan apakah pihak Warung Kudeta Cik Ditiro cepat dalam menjaga kebersihan meja untuk pelanggan yang baru hal ini menunjukkan bahwa kurangnya Manajemen yang tidak memprioritaskan kebersihan meja bagi pengunjung yang baru, sehingga konsumen merasa nyaman.

Dari hasil penelitian terdahulu mengindikasi adanya *research gap* dari kualitas pelayanan terhadap keputusan pembelian seperti pada penelitian yang dilakukan oleh Herlina Nasution & Choirul Maksum (2018) yang menyatakan bahwa *Kualitas Pelayanan* tidak berpengaruh terhadap keputusan pembelian. Kemudian penelitian yang dilakukan oleh Derriawan (2020) menyatakan bahwa

kualitas pelayanan tidak berpengaruh secara signifikan terhadap keputusan pembelian.

Dengan adanya *research gap* tersebut, maka untuk mendapatkan permasalahan mengenai *kualitas pelayanan* terhadap keputusan pembelian Untuk melihat pengaruh dari kualitas pelayanan pada Warung Kudeta Cik Ditiro peneliti melakukan pra survey kepada 30 responden pelanggan Warung Kudeta Cik Ditiro dan hasilnya dapat dilihat pada tabel 1.4 dibawah ini.

Tabel 1. 4
Hasil Pra kualitas Kualitas Pelayanan
di Warung Kudeta Cik Ditiro

Variabel	Pertanyaan	Jawaban	
		Ya	Tidak
Kualitas Pelayanan (X2)	1. Apakah anda melakukan pembelian karena karyawan cafe yang ramah dalam melayani kebutuhan anda?	20%	80%
	2. Apakah anda melakukan pembelian karena karyawan yang selalu bersedia membantu anda dalam menjelaskan menu cafe kepada anda?	26,7%	73,3%
	3. Apakah anda melakukan pembelian karena pelayanan karyawan yang cepat tanggap dalam menghantarkan pesanan?	28,5,%	71,5%
	4. Apakah karyawan memberikan salam dan ramah kepada anda ?	50,%	50%

Sumber: Hasil Data Kuesioner Pra Survey (2024)

Berdasarkan tabel 1.4 menunjukan bahwa pelayanan yang diberikan Warung Kudeta Cik Ditiro kepada konsumen masih kurang sesuai dengan harapan konsumen terlihat dari hasil survei yang menjawab tidak sebanyak 80% dengan pertanyaan apakah anda melakukan pembelian karena karyawan cafe yang ramah dalam melayani kebutuhan anda yang mengartikan bahwa

karyawan saat melani konsumen tidak ramah, pertanyaan berikutnya apakah anda melakukan pembelian karena karyawan yang selalu bersedia membantu anda dalam menjelaskan menu cafe kepada anda sebanyak 73,3% menjawab tidak yang artinya karyawan tidak segera memberi perhatian terhadap kebutuhan konsumen. Selanjutnya sebesar 71,5% responden menjawab tidak pada pertanyaan apakah anda melakukan pembelian karena pelayanan karyawan yang cepat tanggap dalam menghantarkan pesanan artinya pelayanan yang lambat dalam mengantarkan pesanan dan tidak cepat tanggap dalam melayani.

Berdasarkan latar belakang diatas, dapat dilihat betapa pentingnya *store atmosphere* dan kualitas pelayanan untuk meningkatkan keputusan pembelian. Oleh karena itu, peneliti tertarik untuk mengadakan penelitian mengenai **“Pengaruh *Store Atmosphere* dan Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Pembelian Pada Warung Kudeta Cik Ditiro”**.

1.2 Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah dipaparkan, maka dapat diidentifikasi permasalahan sebagai berikut:

1. Terdapat fluktuasi jumlah pengunjung Warung Kudeta Cik Ditiro yang cenderung mengalami penurunan dikarenakan suasana dan pelayanan yang kurang memuaskan pelanggan Warung Kudeta Cik Ditiro.
2. Terdapat bahwa suasana (*Store atmosphre*) yang diberikan Warung Kudeta Cik Ditiro kurang memberikan kenyamanan kepada konsumen,hal ini ditandai dengan kebersihan, dan musik yang diputar kurang memberi kenyamanan pada konsumen.

3. Terdapat bahwa Kualitas pelayanan yang diberikan oleh karyawan kepada konsumen masih kurang, hal ini ditandai dengan karyawan yang lambat dalam mengantarkan pesanan dan tidak cepat tanggap dalam melayani

1.3 Pembatasan Masalah

Agar masalah yang diteliti tidak meluas maka perlu dilakukan pembatasan masalah. Pembatasan masalah sangat penting untuk menentukan fokus penelitian. Maka, untuk itu permasalahan pada penelitian ini dibatasi pada *Store atmosphere* (X1), Kualitas Pelayanan (X2), dan Keputusan Pembelian (Y).

1.4 Perumusan Masalah

Berdasarkan Latar Belakang Masalah, Identifikasi Masalah, dan Pembatasan Masalah yang sudah dijelaskan sebelumnya, maka yang menjadi rumusan masalah dalam penelitian ini yaitu :

1. Apakah terdapat pengaruh yang positif dan signifikan antara *Store atmosphere* terhadap keputusan pembelian di Warung Kudeta Cik Ditiro ?
2. Apakah terdapat pengaruh yang positif dan signifikan antara Kualitas Pelayanan terhadap keputusan pembelian di Warung Kueta Cik Dtiro?
3. Apakah terdapat pengaruh yang positif dan signifikan antara *store atmosphere* dan kualitas pelayanan terhadap keputusan pembelian di Warung Kueta Cik Dtiro?

1.5 Tujuan Penelitian

Tujuan spesifik dari penelitian ini adalah untuk:

1. Untuk mengetahui pengaruh *Store Atmosphere* terhadap Keputusan Pembelian di Warung Kudeta Cik Ditiro
2. Untuk mengetahui pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Keputusan Pembelian di Warung Kueta Cik Dtiro
3. Untuk mengetahui pengaruh antara *Store Atmosphere* dan Kualitas Pelayanan terhadap Keputusan Pembelian di Warung Kudeta Cik Dtiro

1.6 Manfaat Penelitian

Dari penelitian ini peneliti mengharapkan dapat memberikan manfaat yang positif diantaranya:

1. Bagi Penulis

Guna menambah pemahaman penulis akan pengaruh *Store Atmosphere* dan Kualitas Pelayanan terhadap keputusan pembelian untuk Warung Kudeta Cik Ditiro.

2. Bagi Perusahaan

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi saran dan masukan bagi Warung Kudeta Cik Ditiro untuk menentukan strategi maupun langkah yang akan diambil guna meningkatkan Keputusan Pembelian untuk mempertahankan Warung Kudeta Cik Ditiro berkualitas.

3. Bagi Universitas Negeri Medan

Sebagai tambahan literatur kepustakaan Universitas Negeri Medan tentang pengaruh *Store Atmosphere* dan Kualitas Pelayanan terhadap Keputusan

Pembelian.

4. Bagi Peneliti Lain

Hasil penelitian ini diharapkan menjadi tambahan rujukan dan masukan bagi peneliti selanjutnya yang akan mengangkat permasalahan lainnya.

