

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Perkembangan bisnis di era modern seperti sekarang ini berkembang sangat pesat dan mengalami perubahan yang berkesinambungan. Seiring dengan perkembangan itu dalam bidang teknologi, perekonomian, industri, dan sosial memberikan dampak keuntungan yang cukup besar terhadap hasil yang telah di capai oleh para pengusaha. Perkembangan zaman saat ini juga membuat masyarakat cenderung 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 makanan untuk berkumpul bersama keluarga, teman, bertemu klien, atau hanya sekedar untuk bersantai di tengah kesibukan mereka. Café merupakan salah satu tempat yang banyak di pilih oleh masyarakat. Café dinilai tidak hanya menyediakan makanan dan minuman saja, tetapi juga menawarkan fasilitas yang dapat memberikan kenyamanan bagi para pengunjunnya. Selain digunakan sebagai tempat bersantai, café juga sering digunakan sebagai tempat menyelesaikan tugas ataupun pekerjaan. Tidak heran bila para pengunjung bisa menghabiskan waktu berjam berjam berada di sana.

Café berasal dari bahasa Perancis yang berarti kopi. Namun sering perkembangannya, café tidak hanya menjadi sebuah kedai yang hanya menyediakan minuman kopi saja tetapi juga menjual beraneka ragam

makanan dan minuman. Industri café di era modern seperti sekarang ini sudah dikenal masyarakat dan dapat ditemui dimana mana dengan berbagai konsep yang berbeda, seperti café bergaya rumahan, café bergaya klasik hingga café bergaya modern. Makanan dan minuman yang ditawarkanpun beragam dari mulai aneka *dessert*, makanan ringan, makanan utama dan tentu saja berbagai macam minuman olahan yang sebagian besar berbahan dasar kopi.

Dengan memberikan berbagai pelayanan terhadap pelanggannya, maka sebuah café harus meningkatkan mutu dan pelayanannya. Agar menggugah minat pelanggan agar datang dan meluangkan waktunya sebentar untuk berkunjung ke café. Dengan semakin banyaknya produk yang ditawarkan kepada pelanggan, membuat pelanggan dapat menentukan pilihannya sendiri sesuai dengan kebutuhan yang diinginkan guna memperoleh kepuasan yang optimal atas produk yang di konsumsinya. Sebuah café harus dapat memahami kebutuhan dan mengerti selera yang diinginkan oleh para pelanggan serta tetap harus memperhatikan lokasi, harga, dan kualitas produk, sehingga dapat memberikan kepuasan bagi para pelanggannya agar dapat mempertahankan pangsa pasar dan dapat bertahan di dunia industri makanan dan minuman.

Lokasi dapat menentukan kesuksesan suatu produk atau jasa yang ditawarkan karena lokasi erat kaitannya dengan pasar potensi. Lokasi yang mudah dijangkau oleh konsumen akan memberikan kesan positif bagi konsumen, salah dalam memilih lokasi maka dapat mengakibatkan kerugian bagi perusahaan (Tjiptono,2008). Riset yang dilakukan oleh Kurniawan (2009)

menyimpulkan lokasi berpengaruh terhadap keputusan pembelian konsumen dengan nilai probabilitas.

Menurut Millima (dalam Hussain & Ali,2015) atmosphere is a term that is used to explain our feelings towards the shopping experience which can not be seen. Menurut Berman dan Evan (2013:491), “Store Atmosphere (*atmospherics*) can be divided into these key elements: exterior, general interior, store layout, and displays” dapat diartikan yaitu atmosfer toko dapat dibagi menjadi elemen-elemen kunci: Bagian luar, interior umum, tata letak toko, dan display.

Tidak hanya store atmosfer dan lokasi yang selalu menjadi ujung tombak pengembangan usaha dibidang makanan. Variasi produk juga menjadi salah satu faktor penting yang mempengaruhi citra perusahaan untuk memberikan kepuasan terhadap pelanggan. Menurut Kotler (2009:72) variasi produk sebagai ahli tersendiri dalam suatu merek atau lini produk yang dapat dibedakan berdasarkan ukuran, harga, penampilan atau ciri-ciri. Dengan harga yang sesuai dengan kantong para konsumen dan lokasi yang strategis menjadikan konsumen memiliki kesan positif terhadap pengusaha atau usaha dalam hal ini makanan seperti rumah makan atau restoran, apalagi dengan variasi produk yang beragam menjadikan konsumen lebih terasa terlayani dengan baik.

Kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan antara persepsi atau kesannya terhadap kinerja atau hasil suatu produk dan harapanharapannya (Kotler,2009). Sedangkan Mowen

dan Minor (2008) “kepuasan konsumen didefinisikan sebagai keseluruhan sikap yang ditunjukkan konsumen atas barang atau jasa setelah mereka memperoleh dan menggunakannya”. Dari definisi diatas, kepuasan merupakan fungsi dari persepsi atau kesan atas kinerja dan harapan. Jika kinerja dibawah harapan, pelanggan tidak puas dan sebaliknya jika kinerja memenuhi dan melebihi harapan maka konsumen akan merasa puas.

Apabila perusahaan memfokuskan pada kepuasan tinggi maka para konsumen yang kepuasannya hanya pas, akan mudah untuk berubah pikiran bila mendapat tawaran yang lebih baik. Sedangkan konsumen yang amat puas lebih sukar untuk mengubah pilihannya. Kepuasan tinggi atau kesenangan yang tinggi menciptakan kelekatan emosional terhadap merek tertentu, bukan hanya kesukaan atau preferensi rasional dan hasilnya adalah kesetiaan konsumen yang tinggi.

Café Jailbreak Purwokerto merupakan salah satu café yang berada di kota Purwokerto tepatnya di Jl. K.H Wahid Hasyim-Karang Klesem Purwokerto. Café jailbreak merupakan salah satu tempat bersantai masyarakat Purwokerto dan Mahasiswa yang tinggal disekitar Purwokerto, café jailbreak merupakan café yang berdiri pada 6 Agustus 2018.

Café Jailbreak mengusung konsep “ Rumah Tahanan ” dengan tata ruang yang nyaman sehingga pengunjung seperti merasa berada di rumah tahanan ataupun lapas. Menu yang ditawarkan beragam, mulai dari makanan pembuka, makanan ringan, makanan utama hingga makanan penutup. Aneka olahan minuman juga tersedia disini, dan tentu saja menu andalan mereka

adalah minuman berbahan dasar kopi. Selain menu yang beragam, fasilitas juga sangat diperhatikan oleh pemilik café ini. Café jailbreak dilengkapi dengan lahan parkir yang luas, Wifi, TV cable, live music (pop, dangdut, mellow), sehingga pengunjung café dapat menikmati suasana yang santai dan layar lebar untuk menonton pertandingan sepakbola. Meskipun banyak bermunculan berbagai macam café dan rumah makan baru di kota Purwokerto, namun café jailbreak tetap bertahan dan memiliki pelanggan setia, karena keunikan dan konsep yang berbeda yang diterapkan oleh café ini. Café Jailbreak buka dari jam 10.00 pagi sampai jam 3.00 sebelum pagi hamper 24 jam, selalu ramai dikunjungi konsumen dari berbagai kalangan seperti pelajar, mahasiswa, hingga kalangan para pebisnis, (<http://blogkita.net/jailbreak-cafe-purwokerto/>).

Berdasarkan uraian di atas, maka dalam penelitian ini penulis mengambil judul **“Pengaruh Lokasi, Store atmosfer dan Variasi Produk Terhadap Kepuasan Pelanggan Café Jailbreak di Purwokerto”**.

B. Perumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah di atas, rumusan permasalahan dalam peneliti ini adalah sebagai berikut:

1. Apakah Lokasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen Café Jailbreak?
2. Apakah Store atmosfer berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen Cafe Jailbreak?

3. Apakah Variasi Produk berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen Café Jailbreak?
4. Apakah Lokasi, Store atmosfer, Variasi Produk secara simultan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen Café Jailbreak ?

C. Tujuan Penelitian

Berdasarkan perumusan masalah yang telah diuraikan diatas, tujuan yang ingin dicapai dari penelitian ini sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui Lokasi secara parsial berpengaruh terhadap kepuasan pembelian konsumen Cafe Jailbreak.
2. Untuk mengetahui Store atmosfer secara parsial berpengaruh terhadap kepuasan pembelian konsumen Cafe Jailbreak.
3. Untuk mengetahui Variasi Produk secara parsial berpengaruh terhadap kepuasan pembelian konsumen Cafe Jailbreak.
4. Untuk mengetahui Lokasi, Store atmosfer, Variasi Produk dan Kepuasan Konsumen secara simultan berpengaruh terhadap kepuasan pembelian konsumen cafe jailbreak.

D. Manfaat Penelitian

Penelitian yang dilakukan oleh peneliti diharapkan dapat memberikan manfaat kepada pihak-pihak yang berkaitan dengan permasalahan ini antara lain:

1. Bagi Peneliti

Menambah pengetahuan dalam pengembangan teori dan penerapannya di dunia praktek yang terkait dengan variabel pengaruh Lokasi, Store atmosfer dan Variasi Produk terhadap kepuasan konsumen Cafe Jailbreak.

2. Bagi Café Jailbreak

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat bagi Café jailbreak dan memberikan masukan guna kemajuan café jailbreak.

3. Bagi Kalangan Akademik

- a. Dengan penelitian ini diharapkan menjadi informasi dan bahan pengembangan tentang pengaruh kualitas produk dan kualitas pelayanan dan lokasi terhadap keputusan pembelian konsumen.
- b. Hasil penelitian ini diharapkan dapat menambah referensi dan juga memberi sumbangan pemikiran bagi perkembangan ilmu pengetahuan di bidang manajemen khususnya pemasaran.