

BAB I PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Perkembangan zaman telah mengubah tren masyarakat global yang mengonsumsi makanan dan minuman di rumah menjadi mengonsumsi makanan dan minuman di luar rumah. Berdasarkan data yang diperoleh dari Bappeda DIY, 2021 (http://bappeda.jogjaprov.go.id/dataku/data_dasar/index/218-restoran-dan-rumah-makan?id_skpd=23 diakses 18 Oktober 2021) menunjukkan bahwa:

Tabel 1.1 Jumlah Restoran dan Rumah Makan di Yogyakarta

Elemen : Restoran dan Rumah Makan									
No	Bidang Urusan	Sub Elemen	Tahun					Satuan	Sifat Data
			2017	2018	2019	2020	2021		
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
1	Pariwisata	Restoran	437,00	1.163,00	1.002,00	100.200,00	100.200,00	Unit	Tahunan
2	Pariwisata	Rumah Makan	1.284,00	846,00	1.007,00	1.007,00	1.007,00	Unit	Tahunan

(Sumber: Bappeda DIY, 2021)

Makan di luar rumah sekarang bukan sebagai aktivitas rekreasi melainkan adalah hal yang sudah lumrah atau dapat dikatakan telah menjadi kebutuhan masyarakat global yang sibuk.

Resto & kafe merupakan salah satu industri jasa campuran yang menyajikan dua aspek utama yaitu aspek produk dan pelayanan. Dalam pelaksanaannya, aspek produk dan pelayanan harus memiliki bagian yang sama agar dapat memberikan kepuasan bagi konsumen. Perkembangan kota modern memiliki karakteristik diantaranya adalah tingginya tingkat mobilitas kegiatan masyarakat dalam berbagai bidang. Kesibukan ini membawa masyarakat terjebak

dalam rutinitas yang relatif sama dari waktu ke waktu dan cenderung monoton. Hal ini dapat menimbulkan kejenuhan yang berakibat menurunnya produktivitas. Oleh karena itu mereka membutuhkan hiburan (*amusement*) diantara waktu-waktu senggang (*leisure time*) dengan cara yang praktis untuk santai melepas lelah dari kesibukan mereka. Salah satu cara yang ditempuh adalah dengan bersantai dan berkumpul di tempat makan seperti restoran & kafe.

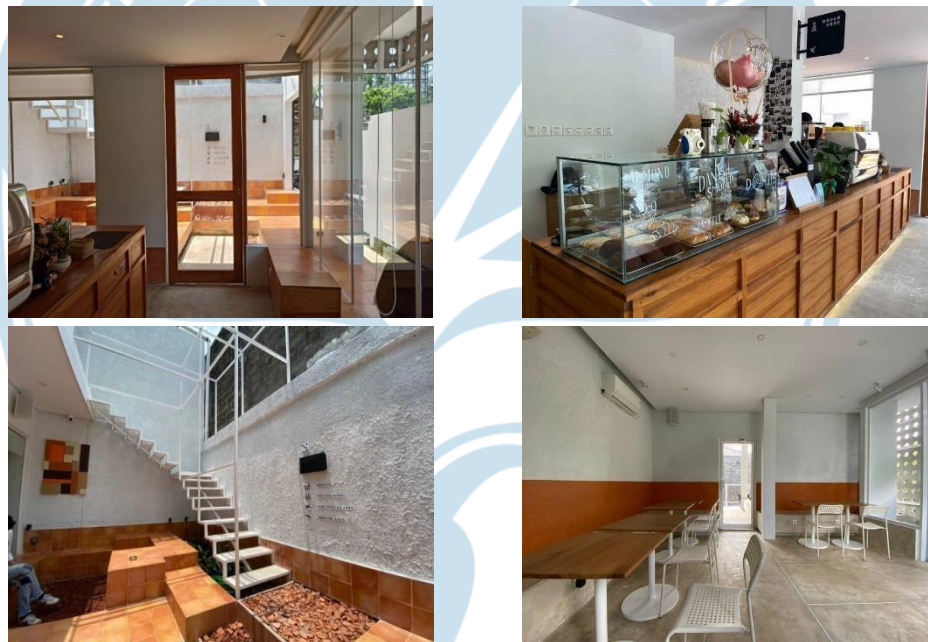
Dewasa ini restoran dan kafe dengan konsep yang menarik dan unik di kota Yogyakarta semakin menjamur. Yogyakarta merupakan salah satu kota yang memiliki peluang yang baik bagi pelaku usaha untuk menjalankan bisnis, karena terdapat banyak Perguruan Tinggi baik negeri maupun swasta. Pelaku usaha harus menghasilkan kinerja yang baik untuk meningkatkan profitabilitas usaha agar keberlangsungan bisnisnya terjaga. Keberlangsungan bisnis dipengaruhi oleh faktor internal maupun eksternal. Faktor eksternal yang dianggap cukup berpengaruh pada keuntungan sebuah bisnis adalah dengan keberadaan pesaing. Maraknya persaingan antar resto & kafe tentunya menuntut pelaku usaha untuk menciptakan keunggulan-keunggulan pada restoran yang dimiliki.

Salah satu kafe di Yogyakarta dengan konsep yang unik, adalah Signatura Coffee yang hanya ada satu di Yogyakarta. Signatura coffee menerapkan konsep *coffee shop* dengan suasana *earthy*. Memiliki interior yang didominasi warna putih, coklat, serta jingga sehingga membuat suasana Signatura terasa hangat.

Di lantai satu terdapat area *indoor* kecil serta area *outdoor* yang lebih luas. Area *outdoor* bertujuan untuk para perokok dan terbilang bagus bisa menjadi

pilihan spot foto. Di lantai dua tersedia bagi para pelanggan yang ingin mengerjakan tugas dan butuh suasana yang lebih tenang *coworking space* dan *meeting room* yang pastinya dilengkapi pendingin ruangan, stop kontak di setiap meja, serta WiFi yang mumpuni. Selain itu, ada juga *sharing table* di luar yang menghadap langsung ke arah jalan. *Coworking space* mengusung konsep *clean* dan *minimalis* yang akan membuat para pengunjung betah berlama-lama. Tidak hanya di lantai satu, di lantai dua juga tersedia *smoking area*.

Gambar 1.1 Signatura Coffee



(Sumber: brisik.id/farisfauzie)

Signatura punya enam minuman es kopi khas dengan rasa yang cenderung manis. Salah satunya yang rekomendasi adalah varian Signatura dan Messina. Jika ingin yang lebih segar, *mocktail* teh dan kopi wajib untuk dicoba. Ingin merasakan minuman *espresso-based*, wajib mencoba Sunset Latte dan Cold White Bottle. Ada juga pilihan minuman *filtered coffee* dengan beragam pilihan *beans* dan proses penyajian. Bagi yang kurang suka kopi, Signatura Coffee menyediakan

minuman *non-coffee*. Harga yang cukup terjangkau bagi para mahasiswa Rp.15.000-Rp.30.000.

Signatura Coffee menyediakan beragam kudapan yang dijamin pasti memanjakan lidah. Menu *snack* yang tersedia adalah *croissant*, *croffle*, donat, serta *danish smoked beef*. Harga *snack* Rp.10.000-Rp.22.000. Signatura Coffee menyediakan paket minuman dengan kudapan tertentu.

Gambar 1.2 Salah Satu Menu Signatura Coffee



(Sumber: brisik.id/farisfauzie)

Jika ingin mencari tempat nongkrong mengerjakan tugas yang asik, Signatura wajib untuk di kunjungi. Suasana yang tergolong nyaman dan kondusif meskipun berada di area cukup ramai. Signatura Coffee buka setiap hari dari pukul 08.00 WIB-22.00 WIB. Pada akhir pekan Signatura ramai sejak pagi.

Berbagai profitabilitas usaha yang didapatkan berjalan dengan baik, namun dengan tingkat persaingan yang tinggi di Yogyakarta, sangat penting bagi Signatura Coffee untuk dapat mempertahankan kualitas produk dan konsumen

yang berkunjung. Salah satu caranya adalah pemasar harus memahami setiap sisi perilaku konsumen, sehingga dengan mengenal dan memahami bagaimana perilaku konsumen, pemasar dapat mengetahui bagaimana keputusan pembelian terhadap produk yang diambil oleh konsumen. Pemasar yang cerdas akan mencoba memahami sepenuhnya proses pengambilan keputusan konsumen, memilih, menggunakan, bahkan dalam mendisposisikan produk.

Fenomena yang mempengaruhi faktor-faktor dari konsumen datang ke kedai kopi ini juga berkaitan dengan perilaku konsumen itu sendiri. Proses psikologis dasar ini memainkan peran penting dalam memahami bagaimana konsumen secara aktual mengambil keputusan pembelian (Kotler dan Keller, 2012). Seorang konsumen akan tetap membeli produk atau memutuskan untuk tetap membeli produk jika kualitas produk baik, pilihan produk variatif, kualitas pelayanan memuaskan dan manfaat yang didapat konsumen sebanding dengan pengorbanan, serta tertanam kesan yang baik dan menarik di hati konsumen. Tanggapan pembeli terdiri dari pilihan produk, pilihan merek produk, pilihan desain, dan juga menyangkut kapan terjadinya pembelian, jumlah pembelian dan tempat pembelian dilakukan.

Memperoleh keuntungan usaha, pelaku usaha harus memperhatikan kualitas produknya. Kualitas makanan (kudapan)/minuman di Signatura Coffee baik.

Tidak hanya kualitas, layanan yang baik di sebuah restoran menjadi sangat berpengaruh, karena setiap pelayan memegang kendali kepada pelanggan dimulai ketika pelayan memberikan salam saat pelanggan datang hingga pelayan

mengantarkan makanan ke meja pelanggan tersebut. (Menurut Ryu *et al.*, 2012) kualitas layanan dapat dinilai dari 5 dimensi yaitu *tangibles*, *empathy*, *reliability*, *assurance*, dan *responsiveness* dalam menciptakan kepuasan pelanggan. Kualitas layanan di Signatura Coffee cukup memuaskan, pelayan ramah dengan konsumen yang datang, dan juga dengan penampilan yang rapi. Respon dari karyawan juga cepat dalam menghadapi permintaan konsumen. Lingkungan fisik merupakan sebuah ciri khas yang dapat menentukan psikologis pelanggan mengenai kepuasan pelanggan di suatu tempat dalam waktu yang lama untuk menikmati suasana yang ada di tempat tersebut (Ryu dan Han, 2011).

Apabila kualitas produk yang dijual baik dimata konsumen tentunya konsumen akan tetap melakukan pembelian pada produk yang bersangkutan. Terlebih lagi dengan harga yang terjangkau, sebab harga merupakan hal yang paling sensitif untuk dipikirkan oleh konsumen dalam melakukan keputusan pembelian. Harga menjadi atribut produk atau jasa yang paling sering digunakan oleh sebagian besar pelanggan untuk mengevaluasi suatu produk. Harga di Signatura Coffee cukup bersaing dengan beberapa tempat serupa yang ada di Yogyakarta. Di Signatura Coffee sering melakukan diskon atau harga promo di hari-hari tertentu, yang diumumkan baik secara langsung di toko maupun melalui media sosial Instagram. Hal tersebut tentunya sangat menguntungkan bagi konsumen yang datang di Signatura Coffee.

Lingkungan kafe juga merupakan faktor yang penting dalam mempengaruhi niat beli konsumen. Lingkungan yang menyenangkan memainkan peran penting dalam memotivasi kebiasaan membeli pelanggan yang juga

membantu menghasilkan lebih banyak keuntungan (Ryu dan Jang, 2006). Di Signatura Coffee, pengunjung bisa menikmati minuman dan kudapan di setiap ruangan yang menghadirkan suasana *earthy*, baik di ruangan ber-AC maupun ruangan terbuka, serta terdapat beberapa spot untuk mengambil foto.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang yang telah dikemukakan di atas maka rumusan masalah yang telah disusun dalam penelitian ini yaitu:

1. Apakah kualitas makanan (kudapan)/minuman (*food and drink quality*) berpengaruh positif terhadap niat pembelian di Signatura Coffee?
2. Apakah kualitas layanan (*service quality*) berpengaruh positif terhadap niat pembelian di Signatura Coffee?
3. Apakah *price fairness* berpengaruh positif terhadap niat pembelian di Signatura Coffee?
4. Apakah lingkungan kafe (*kafe environment*) berpengaruh positif terhadap niat pembelian di Signatura Coffee?

1.3 Tujuan Penelitian

Sesuai dengan rumusan masalah di atas, tujuan penelitian yang hendak dicapai dalam penelitian ini adalah untuk:

1. Menganalisis pengaruh kualitas makanan (kudapan)/minuman (*food and drink quality*) terhadap niat beli konsumen di Signatura Coffee.

2. Menganalisis pengaruh kualitas layanan (*service quality*) terhadap niat beli konsumen di Signatura Coffee.
3. Menganalisis pengaruh *price fairness* terhadap niat beli konsumen di Signatura Coffee.
4. Menganalisis pengaruh lingkungan kafe (*kafe environment*) terhadap niat beli konsumen di Signatura Coffee.

1.4 Manfaat Penelitian

1. Manfaat Akademis

Untuk penelitian lebih lanjut, diharapkan penelitian ini dapat menjadi salah satu referensi dan informasi yang berguna untuk pengembangan pada variabel lain.

2. Manfaat Praktis

Sebagai bahan informasi untuk mengetahui bagaimana faktor-faktor yang dinilai menjadi keputusan pembelian dalam aspek kualitas makanan/minuman, kualitas layanan, harga (*price fairness*), dan lingkungan berpengaruh terhadap niat beli. Selain itu, hasil penelitian ini dapat menjadi masukan dan informasi untuk Signatura Coffee merancang strategi untuk menarik perhatian pelanggan dan memengaruhinya dalam melakukan pengambilan keputusan dan juga informasi dalam menerapkan kebijakan-kebijakan selanjutnya dalam perusahaan.

1.5 Sistematika Penulisan

Bab I: Pendahuluan

Bab ini menjelaskan mengenai latar belakang masalah, rumusan masalah, batasan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, dan sistematika penulisan.

Bab II : Landasan Teori

Bab ini berisikan tentang uraian teoritis yang digunakan sebagai dasar teori yang mendukung penelitian ini, penelitian terdahulu, kerangka penelitian, dan hipotesis.

Bab III : Metodologi Penelitian

Bab ini berisikan tentang metodologi yang digunakan dalam penelitian ini yang terdiri atas jenis penelitian, objek dan subjek penelitian, populasi, sampel, dan teknik penentuan sampel, definisi operasional variabel penelitian, metode pengumpulan data, metode pengukuran data, metode pengujian instrumen serta metode analisis data.

Bab IV : Hasil dan Pembahasan

Bab ini membahas mengenai analisis serta pengujian terhadap jawaban responden dari kuesioner yang dibagikan dan hasil yang diperoleh dalam penelitian.

Bab V : Penutup

Bab ini berisikan tentang kesimpulan, implikasi manajerial serta saran yang penulis ajukan sebagai bahan pertimbangan bagi pihak-pihak yang berkepentingan.