

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Penelitian

Usaha sektor jasa sekarang semakin berkembang pesat. Jenis-jenis jasa yang ditawarkan juga semakin beragam seperti, jasa cuci sepatu, cuci baju, penyedia layanan transportasi *online*, restoran, kafe, dan masih banyak lagi. Perkembangan usaha jasa ini juga diimbangi oleh semakin berkembangnya gaya hidup masyarakat yang ada di Indonesia yang mulai menyukai kemudahan transportasi, kemudahan mencuci sepatu tanpa perlu repot, dan menyukai minum kopi.

Usaha *coffee shop* merupakan salah satu usaha yang berkembang cukup pesat di Indonesia dan usaha ini cukup diminati oleh para pelaku bisnis usaha termasuk di Kota Semarang. Saat ini persaingan dalam bisnis *coffee shop* cukup ketat karena banyaknya pelaku usaha yang memulai usaha di bidang *coffee shop*. Perubahan gaya hidup konsumen yang begitu cepat tidak lagi menjadikan harga, kualitas dan pelayanan sebagai pertimbangan dalam mengunjungi tempat makan seperti restoran dan *coffee shop*, kini atmosfir sebuah kafe juga merupakan salah satu faktor penting untuk menarik minat beli konsumen. Untuk mendapatkan perhatian konsumen, pelaku bisnis harus membuat konsep dan fasilitas pendukung untuk konsumen seunik dan semenarik mungkin dengan memperhatikan tampilan luar toko, interior umum toko, tata letak toko dan detail keseluruhan dalam toko yang memberikan informasi produk. Hal ini dilakukan agar produk yang

ditawarkan mendapat tanggapan baik di mata konsumen maupun calon konsumen. Maka dari itu setiap pengusaha dengan jenis produk serupa harus memikirkan cara untuk memenangkan pasar.

Salah satu cara untuk memenangkan persaingan adalah dengan membuat sesuatu yang berbeda. *Store Atmosphere* bisa menjadi alternatif untuk membedakan *coffee shop* yang satu dengan yang lainnya. Perbedaan diperlukan karena dari setiap bisnis pasti didapati produk yang serupa dengan harga yang berkisar beda tipis bahkan sama. *Store Atmosphere* bisa menjadi alasan lebih bagi konsumen untuk tertarik dan memilih dimana ia akan berkunjung dan membeli. 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. Hal ini membuat konsumen tersebut memilih toko, rumah makan, atau kafe yang disukai dan melakukan pembelian.

Store Atmosphere menurut Utami (2010) adalah desain lingkungan melalui komunikasi visual, pencahayaan, warna, musik, wangi-wangian dapat merangsang respon emosional sehingga memberikan persepsi pelanggan untuk mempengaruhi pelanggan dalam membeli barang. Berman dan Evans (2004) membagi elemen-elemen *store atmosphere* kedalam empat elemen, yaitu: *eksterior, general interior, store layout dan interior display*.

Salah satu kafe yang menerapkan strategi *store atmosphere* adalah Siblings yang berada di Jalan Purwosari Raya No.63 Semarang. Siblings kafe buka setiap harinya pukul 11.00 sampai dengan pukul 24.00 WIB. Kafe ini memiliki konsep

yang cukup baik dengan nuansa putih yang terlihat simple dan bersih sehingga membuat suasana di dalam ruangan terlihat terang dan nyaman serta memiliki tempat *indoor* dan *outdoor* memberikan ruang untuk perokok maupun bukan perokok. Lokasi kafe ini cukup kurang strategis dimana disekitarnya merupakan daerah penjual soto yang harganya cukup terjangkau, terhitung ada empat usaha soto yang berada di daerah tersebut, Soto Pak Mo, Soto Pak Man, Soto Pak Rebo, dan Soto Pak kumis. Berdasarkan pengamatan langsung yang dilakukan pada bulan Desember 2019, pada hari senin dan rabu pada setiap minggunya sekitar pukul 13.00-16.00, didapati hasil bahwa pengunjung Siblings Kafe beragam dengan adanya pengunjung remaja yaitu anak sekolahan dan mahasiswa, pengunjung dengan berkeluarga, dan ada pengunjung dewasa yang melakukan pertemuan dengan rekan kantornya.

Siblings kafe memiliki tampilan dalam yang cukup menarik dengan konsep serba putih yang berada didalamnya. Penataan meja dan kursi yang diatur secara rapi dengan memberikan beberapa jenis kursi seperti kursi kayu, kursi dengan bantalan sofa, dan lesehan. Eksterior kafe Siblings ini juga cukup menarik dengan adanya Logo Siblings kafe di depan dan terdapat banyak tanaman hias dalam pot yang memberi kesan sejuk dan alami.

Penelitian ini juga sejalan dengan penelitian yang sudah pernah dilakukan oleh Andhika Gariswasita dalam penelitiannya yang berjudul *Pengaruh Store Atmosphere Terhadap Keputusan Pembelian Pada Five Point Café di Semarang*.

Mengingat *Store Atmosphere* merupakan salah satu bagian yang penting untuk mempengaruhi konsumen dalam melakukan keputusan pembelian, maka

penulis tertarik untuk melakukan penelitian yang berjudul: “Pengaruh *Store Atmosphere* terhadap Keputusan Pembelian Pada Siblings Kafe di Semarang”.

1.2.1 Perumusan Masalah

Berdasarkan uraian yang telah dikemukakan penulis diatas, penulis akan merumuskan permasalahan dengan batas-batas sebagai berikut:

1. Apakah *General Interior* (Interior Umum) berpengaruh terhadap keputusan pembelian di Siblings Kafe Semarang?
2. Apakah *Interior Display* (tampilan interior) berpengaruh terhadap keputusan pembelian di Siblings Kafe Semarang?
3. Apakah Penataan *Exterior* (penataan luar) berpengaruh terhadap keputusan pembelian di Siblings Kafe Semarang?
4. Apakah *Store Layout* (tata letak) berpengaruh terhadap keputusan pembelian di Siblings Kafe Semarang?
5. Apakah keseluruhan Elemen *Store Atmosphere* berpengaruh terhadap keputusan pembelian di Siblings Kafe Semarang?

1.3 Tujuan Penelitian

Perumusan tujuan penelitian merupakan pencerminan arah dan penjabaran strategi terhadap masalah yang muncul dalam penulisan, sekaligus agar penulisan yang sedang dilaksanakan tidak menyimpang dari tujuan semula. Kemudian dirumuskanlah tujuan dari penulisan ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk menganalisis pengaruh *general interior* (interior umum) terhadap keputusan pembelian di Siblings kafe.

2. Untuk menganalisis pengaruh *interior display* (tampilan interior) terhadap keputusan pelanggan di Siblings kafe.

3. Untuk menganalisis pengaruh penataan *exterior* (penataan luar) terhadap keputusan pelanggan di Siblings kafe.

4. Untuk menganalisis pengaruh *store layout* (tata letak) terhadap keputusan pelanggan di Siblings kafe.

5. Untuk menganalisis pengaruh elemen *store atmosphere* terhadap keputusan pelanggan di Siblings Kafe.

1.5 Manfaat Penelitian

Dari penulisan yang akan dilakukan, dapat diambil beberapa manfaat baik secara teoritis maupun secara praktis, antara lain:

1. Manfaat Teoritis

Secara teoritis atau akademis dengan adanya penulisan ini diharapkan dapat memberikan sumbangan bagi ilmu pengetahuan terutama di bidang ekonomi, khususnya mengenai keputusan pelanggan dan pengaruh keputusan pembelian.

2. Manfaat Praktis

Diharapkan dapat memberikan masukan mengenai persoalan-persoalan yang berkaitan dengan permasalahan yang terdapat dalam penelitian ini, dapat bermanfaat bagi kebutuhan praktis maupun untuk bahan kajian dimana *Store Atmosphere* mempengaruhi keputusan pelanggan dan

pengaruh keputusan pembelian terhadap kepuasan pelanggan dan dapat memberikan dasar-dasar serta landasan untuk penelitian lebih lanjut.

1.6 Sistematika Penulisan

Sistematika penulisan dalam penelitian ini disusun secara berurutan sesuai bab, dengan tujuan untuk mudah dipahami. Adapun Sistematika dalam penelitian ini antara lain:

BAB 1 PENDAHULUAN

Pada bab ini berisi latar belakang masalah, perumusan masalah, tujuan dan manfaat penelitian.

BAB II LANDASAN TEORI

Bab ini berisi tentang kajian teori atau tinjauan pustaka, dalam hal ini meliputi pemasaran, Store Atmosphere, perilaku konsumen, keputusan pembelian, kerangka berpikir dan hipotesis

BAB III METODOLOGI PENELITIAN

Bab ini berisi obyek penelitian, lokasi penelitian, populasi, sampel. Teknik sampling, metode pengumpulan data, jenis data, sumber data, Teknik pengumpulan data, validitas dan realibilitas instrumen, dan analisis data.

BAB IV ANALISIS DAN PEMBAHASAN

Pada bab ini berisi tentang gambaran umum obyek penelitian, analisis data dan pembahasan.

BAB V PENUTUP

Pada bab ini terdiri kesimpulan dan saran, menyimpulkan hal-hal yang telah diuraikan dalam bab-bab diatas dan diakhiri dengan saran.