

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Cafe Dream's Coffee berdiri sejak tahun 2016 yang berlokasi di jalan Brigjend Hasan Kasim No 30 D Celentang, Palembang.. Pada zaman saat ini, keberadaan Café ini memiliki peran yang sangat penting dan sangat dibutuhkan oleh setiap lapisan masyarakat. Pada setiap sudut jalan kota Palembang, telah banyak tempat restoran yang menawarkan variasi menu makanan dan minuman yang menggugah selera masyarakat. Khususnya disekitar jalan Brigjend Hasan Kasim No 30 D Celentang Palembang. Persaingan antar pengusaha terutama cafe sangat berkembang pesat karena menjadi tempat berkumpulnya para anak muda termasuk para pekerja kantoran dan keluarga. Sehingga membuat wilayah tersebut menjadi tempat persaingan antar para pengusaha terutama dalam bidang kuliner atau makanan.

Cafe Dream's Coffee termasuk salah satu cafe yang selalu ramai pengunjung terutama oleh pengemudi mobil pribadi yang melintas di jalan tersebut dan sebagian besar pengunjung atau pelanggannya mulai dari remaja sampai dewasa. Tempat parkir yang cukup luas dapat menampung banyak kendaraan seperti sepeda motor dan mobil, kemudian lokasi parkir aman kerana memiliki tukang parkir yang terus menjaga dan memantau keamanan dan keberadaan kendaraan pelanggan Cafe Dream's Coffee. Cafe Dream's

Coffee mampu bersaing dengan bisnis cafe lainnya yang ada di kota Palembang. Cafe Dream's Coffee menyediakan hiburan seperti *live music*, permainan seperti Uno, kemudian akses free wifi juga menu kopi yang bervariasi dari berbagai daerah seperti Semendo, Aceh Gayo, Sidikalang, Mandheling, Minang Solok, Papua, Toraja, Flores, Bali, Jawa, dan Lionting. Cafe Dream's Coffee mulai ramai pengunjung mulai jam 18:30 s/d 24:00 WIB karena pengunjung datang untuk berkumpul bersama dengan teman maupun keluarga.

Setiap usaha memiliki target pasar mereka sendiri, dengan menawarkan kelebihan dan keunggulan mereka, mulai dari variasi menu makanan dan minuman, variasi harga, desain interior, kualitas pelayanan, kualitas bahan baku, kebersihan toilet, dan tempat parkir. Perbedaan-perbedaan tersebut menjadi aset atau kekuatan atau ciri khas dari setiap tempat makan untuk membuat pelanggannya menjadi loyal. Selain beragam aneka menu makanan dan minuman yang di tawarkan oleh Café Dreams Coffe, adapun juga yang menjadi kekuatan Cafe Dream's Coffee yakni memiliki berbagai jenis kopi dari berbagai daerah di Indonesia yang dijadikan sebagai andalan di Cafe Dream's Coffee.

Cafe atau restoran adalah istilah umum untuk menyebut usaha yang menyajikan makanan dan minuman kepada masyarakat dan menyediakan tempat untuk menikmati hidangan itu serta menetapkan tarif tertentu untuk makan dan pelayanan. Walaupun umumnya tempat makan menyajikan makanan di tempat, tetapi ada juga tempat makan yang menyediakan layanan

delivery service (jasa pengiriman) dan tempat makan ini menyediakan makanan dan minuman dari berbagai menu dan paket yang di pilih untuk melayani konsumennya. Dengan adanya kemajuan perubahan tersebut, semakin banyak usaha yang bermuculan dimana- mana baik dari segi yang suda menjamur maupun yang masih termasuk usaha baru. Dengan demikian dapat kita lihat bahwa sektor dunia usaha telah menjadi suatu serana dalam persaingan yang sangat tidak hentinya.

Apabilah kita mencermati pertumbuhan bisnis di bidang kuliner baik di kota-kota besar di Indonesia, sungguh sangat signifikan kenaikan jumlahnya, begitu banyak orang membuka investasi bisnis kuliner atau makan. Berbagai variasi dan menu yang di tawarkan, serta aneka ragam *interior design* yang di tampilkan, hal ini yang sangat membanggakan perkembangan bisnis ini. Untuk tetap menjaga kualitas makanan para pengelolah bisnis makanan juga mempertahankan keahlian rasa makanan dengan menggunkan juru masak yang berasal dari Palembang. Cafe Dream's Coffee memiliki karyawan untuk untuk menjaga kualitas dan cita rasa dari masakan mereka sendiri. Standar menu masakan atau kunci resep masakan juga hal yang perlu diperhatikan agar kualitas rasa dari makanan tetap terjaga.

Keputusan pembelian merupakan sebuah pendekatan penyelesaian masalah pada kegiatan manusia dalam membeli suatu barang dan jasa untuk memenuhi keinginan dan kebutuhannya yang terdiri dari pengenalan kebutuhan serta keinginan, pencarian informasi, evaluasi terhadap alternatif

pembelian, keputusan pembelian dan tingkah laku setelah pembelian¹. Beberapa faktor yang mempengaruhi keputusan pembelian ialah kualitas pelayanan, harga, dan lokasi.

Keputusan pembelian merupakan tahap dalam proses pengambilan keputusan pembelian dimana konsumen benar-benar akan membeli. Proses yang dilakukan konsumen dalam mengambil keputusan pembelian terdiri atas lima tahap yakni pengenalan masalah, pencarian informasi, evaluasi berbagai alternatif, keputusan pembelian, dan perilaku konsumen setelah pembelian.²

Salah satu bidang bisnis yang juga merasakan ketatnya persaingan saat ini adalah bisnis dibidang Kopi. Kopi sebagai minuman yang dipercaya sebagai salah satu minuman yang usianya sudah cukup tua³. Seiring dengan berkembangnya zaman, bentuk serta cita rasa kopi semakin beragam dan pembuatan kopi juga semakin berkembang. Kita mengenal berbagai bentuk, jenis, dan rasa kopi. Di Indonesia kita terbiasa minum kopi. Pada masa kini, meskipun sudah banyak berbagai jenis minuman yang diciptakan dan dikonsumsi oleh manusia, tetapi kopi masih menjadi salah satu minuman yang dipilih manusia untuk di konsumsi sehari-hari.⁴

Kualitas Pelayanan memiliki hubungan erat dengan keputusan pembelian, kualitas memberikan suatu dorongan kepada konsumen serta

¹ Lili Salfina, Nur Afriani, "Pengaruh Harga, Kemasan Produk, dan Lokasi Terhadap Keputusan Pembelian Oleh-Oleh Khas Pariaman", jurnal Menara Ilmu, Vol.XI Jilid 2 No.78 November 2017, hlm. 91.

²Dr. Etta Mamang Sangadji, M.Si & Dr. Sopiah, MM., M.Pd, *Perilaku Konsumen*, (Yogyakarta: Penerbit ANDI, 2013), hlm.37-38.

³Aprillia Nia Fardiani, "Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga, Dan Promosi Terhadap Kepuasan Pelanggan Dyriana Bakery & Cafe Pandanaran Semarang", *Skripsi*, (Semarang: Fakultas Ekonomika dan Bisnis Universitas Dipenogoro, 2013), hlm. 3.

⁴*Ibid*, hlm. 4.

kebutuhan mereka. Pelayanan yang bermutu dapat diidentifikasi melalui keputusan pembelian, khususnya adalah konsumen.⁵

Masalah utama sebagai lembaga jasa pelayanan yang banyak pesaingnya adalah pelayanan yang diberikan apakah sudah sesuai dengan harapan konsumen atau belum. Oleh karena itu, Cafe Dream's Coffee dituntut untuk selalu menjaga kepercayaan konsumen dengan meningkatkan kualitas pelayanan dan penyediaan fasilitas agar kepuasan konsumen meningkat. Pihak Cafe Dream's Coffee perlu secara cermat menentukan kebutuhan konsumen sebagai upaya untuk memenuhi keinginan dan meningkatkan kepuasan atas pelayanan dan penyediaan fasilitas yang diberikan, menjalin hubungan dan melakukan penelitian terhadap mereka perlu dilakukan agar pelayanan yang diberikan sesuai dengan yang diharapkan.

Dalam proses penentuan dimana seseorang akan berbelanja akan terlihat bahwa faktor lokasi dan harga akan ikut menentukan. Keputusan berbelanja biasanya memerlukan pertimbangan yang benar-benar mendukung dan dapat menguntungkan pembeli seperti faktor lokasi dan harga pembeli cenderung akan memilih berbelanja pada swalayan yang memiliki lokasi yang strategis.

Dalam pemilihan lokasi usaha perlu mempertimbangkan faktor lingkungan masyarakat, kedekatan dengan pasar atau konsumen, kedekatan dengan tenaga kerja, kedekatan dengan supplier, dan kedekatan dengan fasilitas transportasi umum.

⁵Fandy Tijjptono, *Pemasaran Jasa*, (Malang: Bayu Media Publisting) Hlm 101

Harga pun menjadi salah satu pertimbangan bagi konsumen untuk membeli suatu produk. Harga adalah produk yang mempunyai kualitas yang sama tetapi menetapkan harga yang relatif lebih murah akan memberikan nilai yang lebih tinggi kepada konsumen. Harga ditetapkan agar mampu memberikan tingkat profit yang menguntungkan bagi perusahaan⁶.

Harga adalah nilai suatu barang dan jasa yang dapat diukur dengan sejumlah uang, produk yang ditawarkan di Cafe Dream's Coffee dengan harga yang variatif dan kompetitif yang diharapkan mampu memberikan daya tarik kepada konsumen sehingga ada keputusan pembelian ulang dari konsumen yang sudah merasakan produk yang sebelumnya dibeli. Harga menjadi ciri yang sangat penting dalam lingkup spesial dan eksistensi suatu produk⁷. Pihak Cafe Dream's Coffee sangat mementingkan kejelasan harga antara yang tertera *display* dengan kasir menjadi salah satu faktor yang juga menentukan daya tarik pembeli.

Harga merupakan salah satu faktor penting, penentuan harga produk yang dilakukan oleh pengusaha atau perusahaan sangatlah berpengaruh pada keputusan pembeli. Menurut Swasta harga ialah merupakan faktor yang dapat ditangani oleh manajemen penjualan atau pemasaran. Salah satu strategi yang dapat dilakukan oleh para pengusaha dalam memberikan harga kepada konsumen ialah dengan harga terjangkau dan dengan kualitas yang baik.

⁶Ari Setyaningrum, Jusuf Udaya & Effendi, *Prinsip-prinsip Pemasaran*, (Yogyakarta : Andi. 2015), hlm. 128

⁷Daryanto, *Manajemen Pemasaran*, (Bandung: Satu Nusa, 2011) Hlm. 94

Sehingga dengan harga yang terjangkau akan meningkatkan keinginan konsumen untuk membeli⁸.

Didalam ekonomi Islam, nilai keadilan (*al'adl / justice*) sangat dijunjung tinggi, termasuk juga dalam penentuan harga⁹. Dalam Islam harga yang adil sudah menjadi dasar dalam transaksi jual beli yang Islami, pada prinsipnya transaksi bisnis harus dilakukan dengan harga yang adil, karena itu merupakan cerminan dari komitmen syariah islam terhadap keadilan secara menyeluruh¹⁰. Secara umum harga yang adil merupakan harga yang tidak akan menimbulkan kedzaliman (*penindasan*) yang akan menyebabkan salah satu pihak merasa dirugikan.

Tabel 1.1

Daftar Harga dan Jenis-jenis Makanan dan Minuman

No	Daftar Menu	Harga	Daftar Menu Paket	Harga
1	Nasi Goreng Seafood	Rp. 25.000	Roti Bakar dan Kopi Tubruk	Rp. 16.000
2	Nasi Goreng Sambel Merah	Rp. 20.000	Pisang Bakar dan Kopi Tubruk	Rp. 16.000
3	Nasi Goreng Ayam	Rp. 18.000	Kentang Goreng dan Kopi Tubruk	Rp. 19.000
4	Nasi Goreng Bakso	Rp. 17.000	Pisang Goreng dan Kopi Tubruk	Rp. 18.000

⁸Santri Zulaicha, Rusda Irawati, *Pengaruh Produk dan Harga Terhadap keputusan Pembelian konsumen Di Morning Bakery Batam*, jurnal Inovbiz, Vol.4,No.2, Desember 2016, hlm.124.

⁹Deki Anwar, *Ekonomi Mikro Islam*, (Palembang: NoerFikri Offset, 2014), hlm. 298.

¹⁰*Ibid*, hlm.299.

5	Nasi Goreng Kari	Rp. 16.000	Juice Alpukat	Rp. 12.000
6	Nasi Goreng Rendang	Rp. 18.000	Juice Mangga	Rp. 12.000
7	Mie Goreng Seafood	Rp. 25.000	Juice Jeruk	Rp. 12.000
8	Mie Goreng Lada Hitam	Rp. 19.000	Juice Buah Naga	Rp. 12.000
9	Mie Goreng Ayam	Rp. 18.000	Es Teh	Rp. 6000
10	Mie Goreng Bakso	Rp. 17.000	Es Jeruk	Rp. 8.000
11	Mie Goreng Sosis	Rp. 16.000	Teh Hangat	Rp. 4.000
12	Bihun Goreng/kuah Seafood	Rp. 25.000	Air Mineral Botol	Rp. 3.000
13	Bihun Goreng/kuah Ayam	Rp. 18.000	Air Mineral Cup	Rp. 1000
14	Bihun Goreng/kuah Bakso	Rp. 17.000		
15	Bihun Goreng/kuah Sosis	Rp. 16.000		
16	Kwetiau Seafood	Rp. 25.000		
17	Kwetiau Ayam	Rp. 20.000		
18	Kwetiau Bakso	Rp. 18.000		
19	Kwetiau Sosis	Rp. 18.000		

Sumber: Data diolah oleh Peneliti, 2019

Data diatas merupakan daftar harga dari beberapa varian makanan maupun minuman yang ada di Cafe Dream's Coffee Palembang, dapat dilihat dari data diatas bahwa terdapat harga yang beragam mulai dari harga yang terendah hingga harga yang termahal, tentu saja hal ini didukung dengan kualitas produk dari masing-masing varian sehingga terdapat harga yang berbeda-beda.

Berikut *research gap* dari variabel independen yaitu Kualitas Pelayanan, Lokasi dan Harga yang mempengaruhi variabel dependen yaitu Keputusan Pembelian, sebagai berikut:

Tabel 1.2

***Research Gap* Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Pembelian**

	Hasil Penelitian	Peneliti
Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Pembelian	Kualitas Pelayanan berpengaruh positif terhadap Keputusan Pembelian	Meliana (2013)
	Kualitas Pelayanan tidak berpengaruh terhadap Keputusan Pembelian	Widha Emil Luthfia (2012)

Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Pembelian yang diteliti oleh Meliana (2013), menunjukkan bahwa harga berpengaruh positif dan signifikansi terhadap keputusan pembelian¹¹. Hal ini bertentangan dengan

¹¹Meliana, Sulistiono Dan Budi Setiawan."Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kepercayaan Konsumen Terhadap Keputusan Pembelian STUDI KASUS PADA GIANT HYPERMARKET". Jurnal Ilmiah Manajemen Kesatuan. ISSN 2337 – 7860. Vol. 1 No. 3, 2013.Hlm 247-254.

hasil penelitian yang dilakukan oleh Widha Emil Luthfia (2012) yang menunjukkan bahwa harga tidak berpengaruh terhadap keputusan pembelian¹².

Tabel 1.3

***Research Gap* Lokasi Terhadap Keputusan Pembelian**

	Hasil Penelitian	Peneliti
Lokasi Terhadap Keputusan Pembelian	Lokasi berpengaruh positif terhadap Keputusan Pembelian	Kardita Magda (2017)
	Lokasi tidak berpengaruh terhadap Keputusan Pembelian	GM Wariki, Lisabeth Mananeke dan Hendra Tawas (2015)

Lokasi Terhadap Keputusan Pembelian yang diteliti Kardita Magda (2017), menunjukkan bahwa harga berpengaruh positif dan signifikansi terhadap keputusan pembelian¹³. Hal ini bertentangan dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh GM Wariki, Lisabeth Mananeke dan Hendra Tawas (2015) yang menunjukkan bahwa Lokasi tidak berpengaruh terhadap keputusan pembelian¹⁴.

¹²Luthfia, Widha Emil. “Analisis Pengaruh Kualitas Produk, Kualitas Layanan, Dan Harga Terhadap Keputusan Pembelian Coffeshop Kofisyop Tembalang”. Skripsi. Semarang : Universitas Diponegoro 2012.

¹³Kardita Magda.”Pengaruh Kualitas Produk, Harga, Dan Lokasi Terhadap Keputusan Pembelian (Studi Pada El’s Coffee Kartini Bandar Lampung)”. Skripsi. Lampung : Universitas Lampung 2017)

¹⁴G. M. Wariki., L. Mananeke., H. Tawas.”Pengaruh Bauran Promosi, Persepsi Harga Dan Lokasi Terhadap Keputusan Pembelian Dan Kepuasan Konsumen Pada Perumahan

Tabel 1.4

Research Gap Harga Terhadap Keputusan Pembelian

	Hasil Penelitian	Peneliti
Harga Terhadap Keputusan Pembelian	Harga berpengaruh positif terhadap Keputusan Pembelian	Wafalu'lu'atul Maemanah (2017)
	Harga tidak berpengaruh terhadap Keputusan Pembelian	Karouw, dkk (2016)

Penelitian yang dilakukan Wafalu'lu'atul Maemanah (2017), menunjukkan hasil bahwa harga berpengaruh positif dan signifikansi terhadap keputusan pembelian¹⁵. Hal ini bertentangan dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh Karouw, dkk (2016) yang menunjukkan bahwa harga tidak berpengaruh terhadap keputusan pembelian¹⁶.

Dari fenomena data tersebut, dapat ditarik kesimpulan bahwa tidak setiap kejadian empiris sesuai dengan teori yang ada. Hal ini diperkuat dengan adanya *research gap* dalam penelitian-penelitian terdahulu. Berbagai

Tamansari Metropolitan Manado". Jurnal Emba. Issn 2303-1174. Vol.3 No.2 Juni 2015. Hlm 1073-1085.

¹⁵Wafa Lu'lu'atul Maemanah."Pengaruh Harga Dan Merek Terhadap Keputusan Pembelian Produk Rabbani Pada Santri Pondok Pesantren Roudlotul Qur'an Mangkang Semarang".Skripsi.Semarang : Universitas Islam Negeri Walisongo 2017.

¹⁶Karouw Christy P.A1 Jantje J. Tinangon, Novi Budiarmo."Perlakuan Akuntansi Terhadap Produk Rusak Dalam Perhitungan Harga Pokok Produk Pada Cv. Pulau Siau". Jurnal Emba. Issn 2303-1174. Vol.4 No.1 Maret 2016. Hlm 1551-1561.

penelitian diatas menunjukkan bahwa adanya pengaruh yang berbeda dari Kualitas Pelayanan, Lokasi dan Harga terhadap Keputusan Pembelian.

Berdasarkan latar belakang dan uraian tersebut peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul **“Pengaruh Kualitas Pelayanan, Lokasi dan Harga Terhadap Keputusan Pembelian Pada Dream’s Coffee Palembang.**

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah dan identifikasi di atas maka rumusan masalah penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Bagaimana pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap keputusan pembelian pada Dream’s Coffee Palembang?
2. Bagaimana pengaruh Lokasi terhadap keputusan pembelian pada Dream’s CoffeePalembang?
3. Bagaimana pengaruh Harga terhadap keputusan pembelian pada Dream’s Coffee Palembang ?
4. Bagaimana pengaruh Kualitas, Lokasi dan Harga terhadap keputusan pembelian pada Dream’s Coffee Palembang ?

C. Batasan Masalah

Agar penelitian ini lebih terarah, terfokus dan tidak terlalu luas, maka ruang lingkup penelitian ini penulis batasi pada pembahasan tentang Kualitas Pelayanan, Lokasi dan Harga Terhadap Keputusan Pembelian pada Dream’s Coffee Palembang.

D. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah diatas, maka tujuan dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui bagaimana pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Pembelian Pada Dream's Coffee Palembang.
2. Untuk mengetahui bagaimana pengaruh Lokasi Terhadap Keputusan Pembelian Pada Dream's Coffee Palembang.
3. Untuk mengetahui bagaimana pengaruh Harga Terhadap Keputusan Pembelian Pada Dream's Coffee Palembang.
4. Untuk mengetahui bagaimana pengaruh Kualitas Pelayanan, Lokasi dan Harga Terhadap Keputusan Pembelian Pada Dream's Coffee Palembang.

E. Manfaat Penelitian

Adapun manfaat yang diharapkan dengan diadakannya penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Kegunaan Secara Teoritis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan sumbangan bagi pengembangan ilmu pengetahuan tentang kajian pengaruh Kualitas Pelayanan, Lokasi dan Harga terhadap keputusan pembelian pada Dream's Coffee Palembang.

2. Kegunaan Secara Praktis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat dijadikan sebagai masukan bagi pemilik usaha Dream's Coffe Palembang dalam perencanaan dan

pengambilan keputusan, khususnya terkait dengan Kualitas Pelayanan, Lokasi dan Harga.

F. Sistematika Penulisan

Dalam menyusun skripsi ini, penulis membagi dalam lima bab, dimana antara bab yang satu dan yang lainnya merupakan satu kesatuan yang saling berhubungan. Masing-masing bab akan dibagi dalam sub-sub bab bahasan yang merupakan rangkaian dari bab yang bersangkutan. Untuk lebih jelasnya sistematika penulisan skripsi ini adalah sebagai berikut:

BAB I : PENDAHULUAN

Bab pendahuluan merupakan bab yang memberikan gambaran mengenai materi skripsi. Dalam bab ini penulis menguraikan beberapa sub bahasan, yaitu: latar belakang masalah, rumusan masalah, batasan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, dan sistematika penulisan skripsi.

BAB II : LANDASAN TEORI DAN PENGEMBANGAN HIPOTESIS

Bab ini membahas tentang teori-teori yang berkaitan dengan isi dari skripsi ini, yaitu Kualitas Pelayanan, Lokasi dan Harga Terhadap Keputusan Pembelian, penelitian terdahulu, landasan teori, kerangka pemikiran, hipotesis.

BAB III : METODOLOGI PENELITIAN

Bab ini membahas tentang setting penelitian, ruang lingkup penelitian, lokasi penelitian, desain penelitian, jenis penelitian dan sumber data, operasional variabel penelitian, instrumen penelitian, teknik analisis data.

BAB IV : HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Bab ini berisi tentang gambaran umum objek penelitian, analisis data, hasil uji hipotesis pembahasan dan hasil penelitian.

BAB V : PENUTUP

Bab ini merupakan bab penutup dari karya akhir ini. Kesimpulan dan saran yang diberikan merupakan hasil dari sebuah proses analisis.