

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Semakin berkembangnya jaman bahwa terjadinya perubahan gaya hidup masyarakat khususnya kota Surabaya yang paling utama munculnya sebuah konsep *Cafe* kota Surabaya begitu menarik dan didukung variasi produk unik menjadikan tempat paling digemari oleh masyarakat. Tentu saja *Cafe* menjadi salah satu pilihan sering dikunjungi oleh masyarakat karena sebagai tempat paling sering dibutuhkan masyarakat ditengah kesibukan begitu padat dapat melepaskan penat yang dapat menyegarkan suasana kembali dengan berkumpul bersama keluarga dan teman.

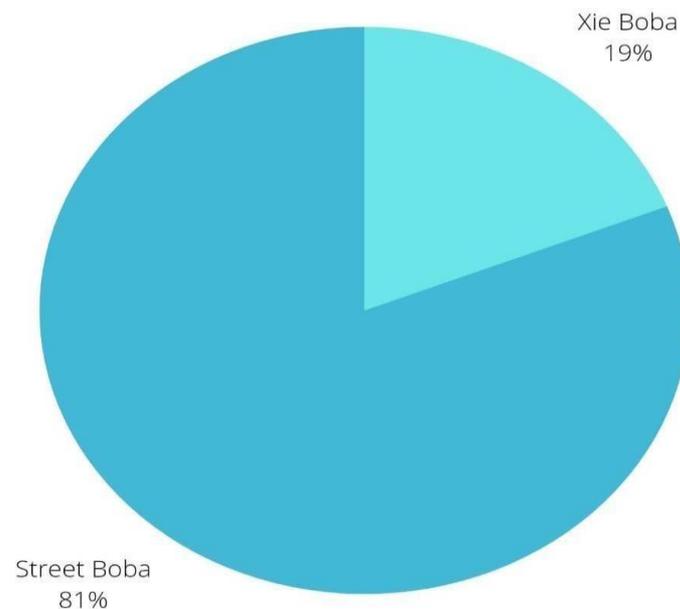
Bisnis minuman yang sedang naik daun adalah bisnis minuman yang dikombinasikan antara teh dan berbagai macam topping yang disebut *bubble* atau *boba* yang terdapat varian rasa yang bermacam-macam. Banyak konsumen tertarik mengkonsumsi minuman *boba* disebabkan konsumen dapat minum sambil mengunyah *boba* yang berada didalam minuman dan berbagai macam varian rasa yang membuat konsumen sangat menyukai dan menikmati minuman boba. Hal ini tentu saja banyak sekali muncul persaingan bisnis minuman *boba* berada di Indonesia populer khususnya kota surabaya dimana begitu digemari oleh konsumen.

Oleh karena itu berikut data perbandingan minat bisnis minuman boba Jawa Timur tahun 2021 khususnya kota Surabaya adalah Street Boba dan



1

Xi Boba



Gambar 1.1 Perbandingan Bisnis Minuman *Boba* Jawa Timur (Surabaya) 2021

Di tahun 2021 ini, menurut data dari *Google Trends* bahwa bisnis minuman *Boba* yang paling dikenal oleh masyarakat khususnya kota Surabaya adalah Street Boba sebesar 81% dibandingkan dengan Xi boba yang sebesar 19%.

Dalam hal ini tentu bisnis minuman sangat menuntut selalu berkembang dengan cara memperhatikan kepuasan konsumen. Tentu saja banyak sekali muncul persaingan bisnis minuman yang muncul menjadikan konsumen melakukan sebuah keputusan pembelian untuk suatu produk. Menurut Tjiptono (2016) bahwa keputusan pembelian adalah suatu alasan yang mendorong bagaimana konsumen untuk



melakukan pilihan terhadap pembelian suatu produk sesuai yang dibutuhkan. Maka dari itu sebelum mengambil keputusan untuk membeli sebuah produk konsumen perlu memikirkan dalam pengambilan keputusan terlebih dahulu.

Pentingnya dalam keputusan pembelian berguna memudahkan dalam menarik konsumen sangat penting bagi sebuah perusahaan untuk selalu meningkatkan sebuah kualitas produk. Pada dasarnya bahwa kualitas produk sebagai salah satu faktor sangat penting bagi konsumen pada saat menentukan pilihan produk sehingga muncul sebuah keputusan pembelian. Dapat dinyatakan bahwa kualitas produk sebagai sebuah karakteristik barang dan jasa yang mempunyai kemampuan untuk memenuhi permintaan dan merupakan pemahaman yang komprehensif tentang keandalan, akurasi, kemudahan, pemeliharaan dan atribut lain dari suatu produk.

Dalam hal ini perusahaan sangat penting dalam memperhatikan baik dari kualitas layanan, kualitas produk dan *store atmosphere* sangat penting bagi sebuah perusahaan. Seperti yang dikatakan Moha dan Loindong (2016) menyatakan bahwa kualitas layanan adalah segala bentuk aktifitas yang dilakukan oleh perusahaan untuk meningkatkan keunggulan suatu layanan demi memenuhi keinginan dan harapan serta kepuasan konsumen.





Kualitas layanan sangat berhubungan erat dengan muncul sebuah kepuasan konsumen didasari dengan adanya dorongan dalam melakukan keputusan pembelian yang menjadikan perusahaan untuk dapat memahami kebutuhan yang diharapkan oleh konsumen.

Tidak hanya pada kualitas produk dan layanan yang menjadikan konsumen untuk kembali lagi, melainkan dari sisi atmosphere *Cafe* kedai menjadi salah satu hal yang menarik bagi konsumen untuk melakukan pembelian. Tentu saja lingkungan fisik dapat menjadi paling penting karena adanya warna, suara, cahaya dan penataan ruangan dapat menciptakan rasa nyaman minat konsumen untuk memasuki *Cafe*. Selain itu adanya kemajuan teknologi dan munculnya *social media* menimbulkan setiap konsumen yang berkunjung pasti akan berfoto di *spot foto* yang konsumen kunjungi. Oleh sebab itu suasana toko harus dirancang agar tidak terlihat membosankan guna membuat konsumen tetap setia dan merasakan nyaman yang menjadi salah satu daya saing bagi perusahaan.

Salah satu bisnis *Cafe* yang sangat memperhatikan penciptaan suasana yang nyaman didukung dengan desain interior menarik perhatian dan tersedia fasilitas begitu memadai seperti hiburan musik, wifi serta kualitas produk dan kualitas layanan baik adalah Street Boba, Jalan Tunjungan St No. 82, Surabaya. Street boba memiliki konsep yang unik dan khas dengan memilih lokasi di pinggir jalan yang memudahkan dikenal oleh masyarakat. Selain itu street boba mempunyai design interior

dengan konsep Jepang *Instagramable* dengan didominasi oleh warna biru dan kuning

Berdasarkan dari uraian diatas dapat diketahui bahwa banyak faktor yang mempengaruhi keputusan pembelian konsumen diantaranya adalah *store atmosphere*, kualitas produk dan kualitas layanan. Dari fenomena diatas, penulis ingin meneliti dan mengajukan judul penelitian **“Pengaruh *Store Atmosphere*, Kualitas Produk Dan Kualitas Layanan Terhadap Keputusan Pembelian Konsumen Pada Street Boba Cabang Jalan Tunjungan Surabaya.**

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah disampaikan di atas, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah:

1. Apakah *store atmosphere* berpengaruh secara signifikan terhadap keputusan pembelian konsumen pada Street Boba Cabang Jalan Tunjungan Surabaya?
2. Apakah kualitas produk berpengaruh secara signifikan terhadap keputusan pembelian konsumen pada Street Boba Cabang Jalan Tunjungan Surabaya?
3. Apakah kualitas layanan berpengaruh secara signifikan terhadap keputusan pembelian konsumen pada Street Boba Cabang Jalan Tunjungan?

1.3 Tujuan Penelitian



Berdasarkan latar belakang dan rumusan masalah yang telah disampaikan di atas, maka tujuan penelitian yang ingin diketahui sebagai berikut :

1. Mengetahui adanya pengaruh *store atmosphere* terhadap keputusan pembelian konsumen pada Street Boba Cabang Jalan Tunjungan Surabaya.
2. Mengetahui adanya pengaruh kualitas produk terhadap keputusan pembelian konsumen pada Street Boba Cabang Jalan Tunjungan Surabaya.
3. Mengetahui adanya pengaruh kualitas layanan terhadap keputusan pembelian konsumen Street Boba Cabang Jalan Tunjungan Surabaya

1.4 Manfaat Penelitian

Dari penelitian ini mampu memberikan manfaat kepada banyak pihak sebagai berikut antara lain :

1.4.1 Manfaat Teoritis

Peneliti ini diharapkan dapat memberikan sumbangan pemikiran dan pengetahuan pengaruh *store atmosphere*, kualitas produk dan kualitas layanan terhadap keputusan pembelian konsumen pada Street Boba Cabang Jalan Tunjungan serta dapat menjawab permasalahan yang ada sebagai bahan masukan dan referensi bagi pihak-pihak.



1.4.2 Manfaat Praktis

1.4.2.1 Bagi Universitas Katolik Darma Cendika

Hasil penelitian diharapkan menjadi saran dan sumber referensi sebagai acuan yang bermanfaat untuk penelitian berikutnya

1.4.2.2 Bagi Peneliti

Penelitian ini diharapkan dapat dijadikan sebagai bahan referensi dan pengetahuan dalam bidang manajemen, khususnya untuk manajemen dalam hal menjaga kualitas layanan dan kualitas produk Street Boba Cabang Jalan Tunjungan yang dapat diterapkan dengan berbagai teori diperoleh di bangku kuliah dan praktek di dunia kerja

1.4.2.3 Bagi Perusahaan

Penelitian ini dimaksudkan dapat memberikan manfaat dan kontribusi pemikiran pada perusahaan yang diteliti agar dapat menjadi masukan bagi perusahaan dan menjadi bahan informasi bagi perusahaan.

