

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Penelitian

Pola perilaku masyarakat Mojokerto terus berkembang di era modernisasi ini. Banyaknya tempat hiburan di wilayah Mojokerto membuktikan bahwa gaya hidup sudah sangat mengalami peningkatan. Pembukaan kedai kopi yang memunculkan fenomena sosial dan budaya yang signifikan, merupakan salah satu lokasi hiburan di lingkungan ini yang cukup aktif belakangan ini. Kedai kopi berfungsi sebagai tempat makan, minum, berinteraksi, berbagi ide, dan membangun jaringan. Sebagian besar siswa memanfaatkan kedai kopi sebagai tempat menyelesaikan tugas mereka, yang akhirnya timbul peningkatan permintaan akan kedai kopi internasional maupun lokal.

Karena pertumbuhan industri kafe, pemilik perusahaan harus mempunyai pendirian mereka masing-masing guna ikut berkompetisi dalam menarik pelanggan untuk melakukan pembelian terhadap produk mereka. Memahami kebutuhan dan aspirasi konsumen serta memenuhi tuntutan tersebut merupakan salah satu teknik dalam membantu bisnis mencapai target yang diharapkan. Rencana pemasaran merupakan aspek terpenting dalam situasi ini. Konsumen sering melalui sejumlah langkah sebelum melakukan pembelian, diantaranya identifikasi masalah, perolehan informasi, penilaian inovatif, perilaku pembelian, dan perilaku setelah pembelian.

Cafe Alas Pacet, salah satu kedai kopi paling terkenal di wilayah Mojokerto, memiliki tema alam liar yang sangat mirip dengan Alas Pacet. Di Kecamatan Pacet Mojokerto, Cafe Alas Pacet merupakan salah satu tempat yang

direkomendasikan untuk menghabiskan waktu karena udara pegunungan weilirang yang dingin dan hutan pinus yang rindang di sekitarnya.

Tingkat pelayanan merupakan aspek yang paling berpengaruh terhadap penjualan. Kotler (2019) menggambarkan kualitas layanan sebagai cara bagi pelanggan untuk membandingkan standar layanan yang mereka peroleh dengan jumlah layanan yang mereka antisipasi. Layanan dimaksudkan untuk memudahkan konsumen untuk membeli produk (makan dan minum) di cafe tersebut. Kualitas pelayanan sangat penting pada proses keputusan pembelian sebab mempengaruhi terjadi pembelian ulang sehingga penjualan meningkat. Pelanggan memiliki pendapat tentang tingkat layanan yang mereka terima. Tergantung pada apa yang individu dapatkan, mereka akan menilai tingkat kualitas layanan yang diterima. Pelanggan Cafe Alas Pacet Mojokerto merasakan berbagai faktor, dan akibatnya timbul persepsi ketidakpuasan. Mereka menganggap efisiensi dan standar layanan di kafe dari awal tahun 2021 berada dibawah standar mereka.

Kotler (2002: 192) mendefinisikan Lifestyle sebagai cara keberadaan mereka di dunia yang diwakili oleh minat, perilaku, dan aktivitas mereka. Kelompok remaja menunjukkan perubahan kepribadian yang cukup besar. Remaja adalah kelompok bersemangat yang mudah bergaul dan sering menerapkan mode sesuai trend terbaru. Remaja yang meluangkan waktu dan energi lebih cenderung merasakan dorongan untuk bersantai dan melepaskan stres mereka. Mereka membutuhkan tempat untuk bersosialisasi bersama kelompok yang sesuai dengan preferensi dan gaya hidup mereka. Cafe Alas

Pacet Mojokerto merupakan salah satu tempat yang bisa memenuhi permintaan pelanggan.

Membuat konsumen tertarik merupakan tujuan utama untuk mendorong hasrat konsumen untuk membeli. Pengembangan suasana lingkungan mencakup unsur-unsur seperti suara, interaksi, pencahayaan, warna, dan aroma yang menarik indera dan emosi pelanggan dan sangat memberikan pengaruh pada keputusan pembelian mereka". Bisa disimpulkan bahwa evaluasi serta pendapatn pelanggan atas store atmosphere bisa memberikan pengaruh pada keputusan pembelian pelanggan. Diantara beberapa aspek yang sering dianggap sebagai peninjauan seseorang ketika memutuskan pembeliannya yakni *Store atmosphere* yang mempunyai keunikan tersendiri.

Dari berbagai faktor yang mempengaruhi pembelian seperti akses yang mudah dijangkau, tampilan cafe & produk, informasi, ketersediaan produk, kualitas produk, harga yang terjangkau, promosi yang menarik, review yang diberikan pembeli. Berdasarkan penelitian yang dilakukan Kurangnya rasa puas yang diperoleh pelanggan Cafe Alas Pacet memicu beberapa macam kekurangan yang dialami mereka seperti, lamanya dalam menyajikan menu yang dipesan, dalam penyajian produk konsumen mengambil sendiri ke tempat kasir, kurangnya perhatian yang diberikan pelayanan Cafe Alas Pacet Mojokerto terkait apakah lengkap atau belumnya sajian yang diminta, maraknya anak remaja yang butuh tempat nongkrong yang sesuai dengan keinginan dan lifestyle mereka, Sebelum seseorang atau sekelompok orang memlakukan pembelian pada sebuah cafe, mereka juga bisa memberikan pertimbangan mempertimbangkan ruangan dalam, desain dan Susana di cafe

tersebut. Berdasarkan pernyataan tersebut, peneliti membuat studi dengan judul: “Beberapa Faktor Yang Mempengaruhi Pembelian Di Cafe Alas Pacet Mojokerto. Dari faktor tersebut terdiri dari kualitas pelayanan, lifestyle, dan store atmosphere. Sebelum seseorang atau sekelompok orang melakukan pembelian di sebuah café, mereka juga akan mempertimbangkan interior, desain dan Susana di cafe tersebut.

1.2 Rumusan Masalah

Ditinjau melalui eksplanasi latar belakang tersebut, diperoleh beberapa rumusan masalah pada studi ini diantaranya :

- 1.2.1 Bagaimana pengaruh kualitas pelayanan terhadap pembelian di Cafe Alas Pacet Mojokerto.
- 1.2.2 Bagaimana pengaruh *lifestyle* terhadap pembelian di Cafe Alas Pacet Mojokerto.
- 1.2.3 Bagaimana pengaruh *store atmosphere* terhadap pembelian di Cafe Alas Pacet Mojokerto
- 1.2.4 Bagaimana pengaruh kualitas pelayanan, *lifestyle*, dan *store atmosphere* terhadap pembelian di Cafe Alas Pacet Mojokerto.

1.3 Tujuan Penelitian

Sesuai dengan rumusan masalah yang disebutkan, diperoleh beberapa tujuan pada penelitian ini yakni:

- 1.3.1 Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh kualitas pelayanan terhadap pembelian konsumen di Cafe Alas Pacet Mojokerto.
- 1.3.2 Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh *lifestyle* terhadap pembelian konsumen di Cafe Alas Pacet Mojokerto.

1.3.3 Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh *store atmosphere* terhadap pembelian konsumen di Cafe Alas Pacet Mojokerto.

1.3.4 Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh kualitas pelayanan, *lifestyle*, dan *store atmosphere* terhadap pembelian konsumen di Cafe Alas Pacet Mojokerto.

1.4 Manfaat Penelitian

1.4.1 Manfaat Bagi Perguruan Tinggi

Untuk pengembangan ilmu serta sebagai sarana pembelajaran mengenai pengaruh level layanan, *lifestyle*, serta *store atmosphere* pada pembelian di Cafe Alas Pacet Mojokerto.

1.4.2 Manfaat Bagi Perusahaan

Penelitian ini bisa dijadikan analisa dalam mengevaluasi efek mutu pelayanan, *lifestyle*, serta *store atmosphere* pada pembelian di Cafe Alas Pacet Mojokerto.

1.4.3 Manfaat Bagi Masyarakat

Kajian ini bisa dijadikan pedoman untuk memecahkan masalah, mendapatkan jawaban, dan memperoleh solusi mengenai pengaruh kualitas pelayanan, *lifestyle*, dan *store atmosphere* terhadap pembelian di Cafe Alas Pacet Mojokerto.

1.5 Batasan Masalah

Batasan masalah diterapkan untuk meminimalisir timbulnya luasnya permasalahan utama supaya peneliti lebih fokus serta membuat pembahasn menjadi lebih sederhana yang akhirnya penelitian ini akan terlaksana. Oleh karena itu penelitian ini, peneliti membatasi masalah hanya sebatas

mengkaji efek dari kualitas pelayanan, *lifestyle*, dan *store atmosphere* pada pembelian di Cafe Alas Pacet Mojokerto.

