

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Perkembangan era saat ini mengakibatkan masyarakat cenderung memiliki aktivitas yang padat dan tingkat mobilitas yang tinggi. Secara umum, mereka menghabiskan lebih banyak waktu di luar rumah karena pertimbangan efisiensi dan kenyamanan. Hal ini menyebabkan mereka seringkali pergi ke restoran atau kedai makanan untuk berkumpul bersama orang terdekat seperti keluarga dan sahabat, melakukan pertemuan dengan klien, atau bahkan hanya untuk relaksasi di tengah kesibukan mereka. Kafe merupakan menjadi opsi utama bagi banyak orang. Kafe tidak hanya dianggap sebagai tempat di mana makanan dan minuman tersedia, tetapi juga sebagai lokasi yang menyediakan fasilitas untuk menciptakan kenyamanan bagi para pengunjungnya. Oleh karena itu, tidak mengherankan jika para pengunjung kafe seringkali menghabiskan berjam-jam di tempat tersebut. Selain sekadar berbincang santai, sebagian besar orang yang mengunjungi kafe sebagai tempat untuk menyelesaikan tugas atau pekerjaan mereka.

Aspek yang menjadi perhatian utama bagi pelanggan adalah kualitas produk. Menurut Kotler dan Amstrong (Oktavian and Soliha, 2022) kualitas produk adalah keseluruhan ciri dan sifat dari produk atau layanan yang terkait dengan kemampuannya untuk memenuhi kebutuhan yang dinyatakan atau tersirat. Kualitas ini tidak hanya berlaku bagi barang atau layanan, namun juga berlaku pada makanan yang diproduksi. Konsumen yang sedang mencari makanan tentunya berkeinginan untuk memperoleh makanan yang memiliki kualitas yang baik. Oleh

karena itu, para konsumen berupaya mendapatkan produk dengan mutu terbaik dalam pembelian yang mereka lakukan.

Faktor lokasi juga tak kalah pentingnya. Keberhasilan suatu usaha seringkali ditentukan oleh faktor lokasi. Menurut Tjiptono dan Chandra (Oktavian and Soliha, 2022), Lokasi merupakan tempat di mana perusahaan beroperasi atau tempat di mana perusahaan menjalankan aktivitas guna menghasilkan barang dan jasa yang memiliki pertimbangan ekonomi untuk dijual kepada pelanggan. Memilih lokasi untuk suatu usaha merupakan investasi yang mengharuskan biaya yang besar, karena lokasi memiliki potensi untuk memengaruhi keputusan pembelian. Keberadaan usaha pada lokasi yang strategis akan memiliki daya tarik bagi pengunjung, mendorong mereka untuk singgah, menikmati hidangan, dan mengakses konsep yang ditawarkan dengan mudah. Memang untuk mendapatkan lokasi yang strategis memang mahal yang dapat dilakukan pemilik usaha. Keputusan mengenai lokasi akan berdampak pada dua aspek, yakni area pemasaran yang terjangkau dan biaya. Selain itu, lokasi juga memiliki peranan penting dalam proses pencarian layanan kafe oleh konsumen, karena mereka juga akan mempertimbangkan aksesibilitas lokasi dalam pertimbangan mereka.

Kualitas pelayanan yang optimal terjadi ketika penerima layanan merasa kepuasan yang diterima melebihi apa yang mereka harapkan. Sebaliknya, bila pelayanan yang diterima kurang memenuhi harapan, maka kualitas pelayanan dianggap kurang baik. Menurut Moenir menyatakan bahwa kualitas pelayanan melibatkan penyediaan kebutuhan secara langsung melalui interaksi dengan individu lain. (Rita, 2018).

Berdasarkan penjelasan Kotler dan Armstrong (2018: 102), keputusan pembelian adalah: “in the evaluation stage, the consumer forms preference among the brands in the choice set and may also form an intention to buy preferred brand” Artinya di fase penilaian, pelanggan menciptakan keutamaan di antara logo dalam set koleksi juga barangkali pula dari harapan bagi membeli merk yang dikenali”

Berdasarkan uraian latar belakang jadi penulis hendak meneliti mengenai
“PENGARUH KUALITAS PRODUK, KUALITAS PELAYANAN DAN
LOKASI TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN PADA TOKO KOPI
BERSAUDARA KOTA MOJOKERTO

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang, sebagaimana rumusan masalah penelitian adalah sebagai berikut:

1. Apakah pengaruh kualitas produk terhadap keputusan pembelian pada Toko Kopi Bersaudara Kota Mojokerto
2. Apakah pengaruh lokasi terhadap keputusan pembelian pada Toko Kopi Bersaudara Kota Mojokerto
3. Apakah pengaruh kualitas pelayanan terhadap keputusan pembelian pada Toko Kopi Bersaudara Kota Mojokerto
4. Apakah pengaruh kualitas produk, lokasi dan kualitas pelayanan terhadap keputusan pembelian pada Toko Kopi Bersaudara Kota Mojokerto

1.3 Tujuan Penelitian

Merujuk pada formulasi pertanyaan pada sub-bab sebelumnya penelitian ditujukan untuk:

1. Mengetahui Pengaruh kualitas produk terhadap keputusan pembelian pada Toko Kopi Bersaudara Kota Mojokerto
2. Mengetahui pengaruh lokasi terhadap keputusan pembelian pada Toko Kopi Bersaudara Kota Mojokerto
3. Mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap keputusan pembelian pada Toko Kopi Bersaudara Kota Mojokerto
4. Mengetahui pengaruh kualitas produk, lokasi dan kualitas pelayanan terhadap keputusan pembelian pada Toko Kopi Bersaudara Kota Mojokerto

1.4 Manfaat penelitian

1.4.1 Manfaat Bagi Perguruan tinggi

Bermanfaat menjadi pengarah untuk mahasiswa dan sebagai sumber kepustakaan bagi institusi pendidikan tinggi guna memperkaya praktik-praktik pembelajaran dan memberikan panduan penelitian yang relevan bagi mahasiswa dan dosen. Tujuannya adalah untuk meningkatkan mutu pembelajaran dan pencapaian akademik, serta menambah sumber referensi dalam bidang ekonomi, khususnya dalam aspek manajemen pemasaran.

1.4.2 Manfaat Bagi Perusahaan

Sebagai pengarah untuk pemilik kafe, untuk memahami elemen-elemen yang berdampak pada Keputusan Pembelian, yang kemudian dapat dipertimbangkan untuk merancang prosedur di masa depan. Analisis ini juga

memiliki potensi untuk memberikan wawasan kepada perusahaan lain dalam mengembangkan bisnis mereka.

1.4.3 Bagi Peneliti Selanjutnya

Sebagaimana berfungsi sebagai pedoman dalam mengkaji teori-teori yang komprehensif dan relevan untuk memperluas pemahaman tentang strategi pemasaran di industri kafe dan restoran

1.4.4 Bagi masyarakat.

Dirasa dengan Penelitian ini juga memiliki potensi untuk memberikan manfaat bagi masyarakat secara umum, terutama dalam industri pekerjaan sejenis, dengan memberikan masukan berharga untuk mengembangkan bisnis mereka. Selain itu, penelitian ini juga memiliki nilai signifikan karena dapat dijadikan sebagai solusi atau alternatif terbaik bagi masyarakat dalam mengatasi masalah sosial yang memerlukan pemecahan.