

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Dewasa ini berbagai organisasi baik bisnis Jasa dan Industri telah merubah paradigma dan orientasi produsen menjadi orientasi Masyarakat. Perusahaan dan Sumber daya manusia dikonsentrasikan kepada pelayanan masyarakat, Pembuatan produk dan jasa harus terus bernilai tambah, berdaya saing, disamping mengatur strategi pemasaran dan pelayanan yang prima sehingga konsumen melakukan pembelian. Bisnis makanan dan minuman atau yang biasa kita sebut bisnis kuliner adalah bisnis yang tak terkalahkan. Saat ini dunia mengalami perubahan yang signifikan dalam gaya hidup, tidak terkecuali Indonesia. Perubahan gaya hidup terjadi disebabkan oleh perkembangan teknologi yang pesat, dan pola pikir masyarakat yang praktis. Dengan pola hidup yang serba kepraktisan ini lah yang berimbas pada kebiasaan-kebiasaan kecil masyarakat.

Aceh adalah salah satu provinsi yang memiliki banyak beraneka ragam hasil bumi terutama coklat dan kopi, oleh sebab itu masyarakatnya juga mempunyai gaya hidup yang berbeda-beda, masyarakat Aceh tidak bisa lepas dari interaksi antar sesamanya. Adapun salah satu tempat yang mewadahi terjalinnya interaksi tersebut salah satunya tempat yang menjual makanan dan minuman atau yang dikenal dengan sebutan cafe. Café memiliki peran tersendiri dalam membentuk pola kehidupan masyarakat. Kebiasaan orang Aceh yang suka berkumpul ditempat tersebut telah menjadi ciri khas.

Dengan maraknya bisnis kuliner saat ini, terutama pada bisnis café adalah suatu bisnis yang mulai dan sering bermunculan dan sangat digemari oleh para masyarakat, hal ini menjadi peluang besar bagi pebisnis usaha café, Salah satu hal yang penting bagi pelaku usaha, berwajib memberikan informasi yang benar tentang produknya, seperti menu yang disajikan, harga, fasilitas dan sistem pelayanan kepada masyarakat sehingga konsumen bisa merasa puas dengan pelayanan yang sudah diberikan. Hal ini merupakan salah satu faktor konsumen dalam melakukan keputusan pembelian.

Definisi café adalah tempat untuk makan dan minum sajian cepat saji dan menyuguhkan suasana santai atau tidak resmi, selain itu juga merupakan suatu tipe dari restoran yang biasanya menyediakan tempat duduk di dalam dan diluar restoran. Oleh karena itu café lebih cenderung menjual beragam menu. Café pada umumnya merupakan suatu usaha dibidang makanan dan minuman yang dikelola secara praktis dengan menawarkan tingkat pelayanan bagi para konsumen secara menyeluruh dan ramah. Dalam hal ini café ternyata bukan hanya sekedar tempat bersantai, tetapi café juga memberikan manfaat bagi para pengunjung yang datang diantaranya sebagai tempat untuk menghilangkan kejenuhan dan kelelahan yang dialami oleh konsumen. Café juga dapat menciptakan suasana yang damai dan ramai bagi para konsumen, café juga bisa dijadikan tempat untuk mengerjakan tugas, juga sebagai tempat untuk bercanda gurau bersama teman dan menemukan teman baru, serta café dapat memberikan suatu kenyamanan bagi para pengunjung dari suasana yang di sediakan oleh café tersebut.

Keputusan pembelian menurut Cholik *et al.*, (2022) adalah sebuah proses dimana konsumen mengenal masalahnya, mencari informasi mengenai produk atau merek tertentu dan mengevaluasi seberapa baik masing-masing alternatif tersebut dapat memecahkan masalahnya, kemudian mengarah pada keputusan pembelian.

Kualitas pelayanan menurut Zikri (2022) mendefinisikan bahwa kualitas pelayanan adalah bentuk penilaian konsumen terhadap tingkat pelayanan yang diterima dengan tingkat pelayanan yang diharapkan. Apabila pelayanan yang diterima atau dirasakan sesuai. Ada 5 dimensi kualitas pelayanan yaitu bukti fisik, keandalan, daya tangkap, jaminan, dan empati.

Selain memberikan pelayanan yang baik dan memuaskan konsumennya, sebuah restoran juga diharapkan menghadirkan kenyamanan, untuk bisa menarik konsumen berkunjung ke restoran tersebut. Karena, konsumen akan tertarik untuk melakukan pembelian atau kunjungan ke sebuah restoran salah satunya didukung Keragaman Menu yang diciptakan oleh restoran tersebut. Menurut Ariningtyas & Rachmawati K, (2020), Keragaman Menu merupakan seluruh produk dan barang yang ditawarkan oleh penjual kepada pembeli. Jadi Keragaman Menu adalah banyaknya variasi produk yang ditawarkan oleh penjual.

Di Kabupaten Pidie Jaya memang lagi trend dengan dengan café - café yang menjadi rujukan para pencinta kuliner seperti, kabi kopi, senja caffe, dimsum cot trieng dan masih banyak lainnya. Café yang menjual berbagai makanan dan minuman yang memiliki ciri khas yang berbeda satu sama lain.

Kabupaten Pidie Jaya ada tempat singgah bernama café Socolatte. Yang beralamat di Jl. Banda Aceh -Medan, Desa Baroh Musa, Kecamatan Bandar Baru, Kabupaten Pidie Jaya. Pada mulanya petani coklat di pidie jaya hanya memproduksi bubuk coklat dalam bentuk kemasan untuk di pasarkan keluar daerah, tetapi lama kelamaan mereka mulai menciptakan beraneka ragam makanan dan minuman berbahan olahan biji coklat sehingga berdirilah sebuah café coklat yaitu Socolatte, café tersebut berdiri persis di depan pabrik penggilingan biji coklat. Café socolatte usaha yang bergerak dibidang pengelolaan makanan dan minuman dengan bahan baku utama biji kakao, sehingga menghasilkan produk siap saji, café socolatte ini berdiri pada tahun 2010, namun dikenal oleh masyarakat banyak pada lima tahun terakhir ini dan proses pengelohannya dilakukan oleh seorang petani ahli yang telah berpengalaman tentang biji kakao. Café socolatte menawarkan berbagai macam produk coklat, mulai dari produk minuman hingga makanan, seiring berjalannya waktu café socolatte juga menyediakan beragam menu lain sebagai pelengkap. Berikut adalah daftar menu yang tersedia di café socolatte:

Table 1.1 Daftar Menu Café Socolatte

No	Jenis makanan	Jenis minuman
1.	Brownis coklat	socolatte coklat 3in1
2.	Brownis coklat kacang	socolatte coklat cappuccino
3.	Pudding coklat	socolatte coklat coffe
4.	Timphan coklat	socolatte coklat ekspreso
5.	Beulukat coklat	Socolatte cream
6.	Pudding coklat susu	Socolatte mocca
7.	Permen coklat	Socolatte original
8.	Nasi ayam penyet	Socolatte fresh
9.	Rice chicken spice chese	Socolatte spesialiti + madu
10.	Aneka ragam mie.	

sumber: Data diolah (2023)

Selera makan setiap orang berbeda-beda, jika sebuah café menawarkan menu yang beranek ragam, maka akan lebih mudah bagi sebuah café untuk menarik konsumen, karena semakin banyak pilihan yang ditawarkan di café maka semakin mudah bagi konsumen untuk memilih menu sesuai keinginannya. konsep tempatnya ada indoor maupun outdoor dengan nuansa design rumah kaca ditambah banyaknya pepohonan dan ayunan yang di zaman milenial sekarang cukup instagramable untuk berfoto-foto dan tersedia fasilitas-fasilitas yang cukup lengkap untuk kebutuhan para konsumen yang ingin datang. Tetapi disisi lain, café socolatte selalu mendapatkan banyak keluhan dari konsumen yang berkunjung, berikut beberapa keluhan konsumen tersebut dapat dilihat pada website café socolatte sebagai berikut:

The screenshot displays three individual reviews from a social media platform, likely Instagram or Facebook, arranged in a grid. Each review includes a user profile picture, name, and a star rating. The reviews are as follows:

- Review 1 (Top Left):** User: **ASN UpNormal** (Local Guide, 46 ulasan, 61 foto). Rating: 4 stars. Date: setahun lalu. Text: "Tempatnya bagus, **minuman** dan makanannya enak, tpi pelayanannya sangat disayangkan.. Bisa bisanya lupa apa yang kita pesan, dan terpaksa saya cancel karena kecewa..".
- Review 2 (Top Right):** User: **kiram bararah** (3 ulasan). Rating: 5 stars. Date: 6 bulan lalu. Text: "Makanannya lama dimasak. Gaada uang kembalian. Pas ditanya jawabnya "kami baru siap **shalat**". Itu udah 20 menit setelah zuhur. Dan kami pesan udah 1 jam sebelum azan. Masa gak dimasak udah 1 jam? :) **shalat** memang yang utama, tapi jangan dijadikan alasan untuk menghindar dari kewajiban 🙏".
- Review 3 (Middle Left):** User: **DAI LAMI (DAI)** (2 ulasan, 2 foto). Rating: 4 stars. Date: 2 tahun lalu. Text: "Luar biasa, **SHALAT** hentikan kegiatan!!!, sedikit masukan tempat wudhu, untuk menjaga batas suci wudhu, perlu di pisahkan dgn air mengalir antara kamar kecil/WC dgn area wudhu, untuk pelayanan 🍴, untuk makanan pendukung seperti mie dan juga yg lain perlu diperhatikan untuk penyajiannya, misalnya pendukung mie goreng perlu ada timun untuk bantu yang pedas dan lainnya, trmkasih".
- Review 4 (Middle Right):** User: **Hidayatullah Ibrahim** (Local Guide, 147 ulasan, 9 foto). Rating: 4 stars. Date: 4 tahun lalu. Text: "Perlu diperbaiki pengembangan baik kualitas makanan/**minuman**, packaging, dan iklan termasuk layanan iklan internet komersial".
- Review 5 (Bottom Left):** User: **M Michyar** (Local Guide, 8 ulasan). Rating: 4 stars. Date: 5 tahun lalu. Text: "Mantap tempat nya....! Cuma nunggu **minuman** dan makanan nya lama!!!".
- Review 6 (Bottom Right):** User: **Zulfahmy** (Local Guide, 22 ulasan, 11 foto). Rating: 5 stars. Date: 6 tahun lalu. Text: "Coklat enak, puding OK, varian **produk** coklatnya layak untuk dijadikan oleh-oleh. Minus di aspek kebersihan tempat, terutama toilet dan tempat duduk teras".

Berdasarkan keluhan konsumen tersebut menggambarkan tingkat keputusan pembelian atas pelayanan dan Keragaman Menu yang diberikan oleh café socolatte masih kurang. karena di lihat dari komentar para pelanggannya yang menyatakan masih banyak pelayanan yang kurang dari café socolatte. Banyak diantara pelanggan masih mengeluhkan tentang kurang ramah dan tanggapnya pelayan dalam melayani pelanggannya, waktu penyajian makanan lama, rasa masakan yang terkadang hambar, hal ini dapat membuat para pelanggan merasa kurang puas dan enggan untuk berkunjung kembali ke café socolatte.

Berdasarkan fenomena di atas, maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul **“pengaruh kualitas pelayanan dan Keragaman Menu, terhadap keputusan pembelian di café socolatte kabupaten pidie jaya”**.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang masalah di atas, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Bagaimana pengaruh bukti fisik terhadap keputusan pembelian di Café Socolatte Kabupaten Pidie Jaya?
2. Bagaimana pengaruh kehandalan terhadap keputusan pembelian di Café Socolatte Kabupaten Pidie Jaya?
3. Bagaimana pengaruh daya tanggap terhadap keputusan pembelian di Café Socolatte Kabupaten Pidie Jaya?
4. Bagaimana pengaruh jaminan terhadap keputusan pembelian di Café Socolatte Kabupaten Pidie Jaya?

5. Bagaimana pengaruh empati terhadap keputusan pembelian di Café Socolatte Kabupaten Pidie Jaya?
6. Bagaimana pengaruh Keragaman Menu terhadap keputusan pembelian di Café Socolatte Kabupaten Pidie Jaya?
7. Bagaimana pengaruh kualitas pelayanan dan Keragaman Menu terhadap keputusan pembelian di Café Socolatte Kabupaten Pidie Jaya?

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah di atas, maka tujuan dalam penelitian ini adalah untuk mengetahui:

1. Untuk mengetahui pengaruh bukti fisik terhadap keputusan pembelian ke Café Socolatte Kabupaten Pidie Jaya?
2. Untuk mengetahui pengaruh kehandalan terhadap keputusan pembelian ke Café Socolatte Kabupaten Pidie Jaya?
3. Untuk mengetahui pengaruh daya tanggap terhadap keputusan pembelian ke Café Socolatte Kabupaten Pidie Jaya?
4. Untuk mengetahui pengaruh jaminan terhadap keputusan pembelian ke Café Socolatte Kabupaten Pidie Jaya?
5. Untuk mengetahui pengaruh empati terhadap keputusan pembelian ke Café Socolatte Kabupaten Pidie Jaya?
6. Untuk mengetahui pengaruh Keragaman Menu terhadap keputusan pembelian ke Café Socolatte Kabupaten Pidie Jaya?

7. Untuk mengetahui pengaruh bukti fisik, kehandalan, daya tanggap, jaminan, empati, dan Keragaman Menu terhadap keputusan pembelian ke Café Socolatte Kabupaten Pidie Jaya?

1.4 Manfaat Penelitian

1. Bagi mahasiswa, penelitian ini diharapkan dapat memberi pengetahuan terhadap kalangan mahasiswa mengenai kualitas pelayanan, Keragaman Menu, dan lingkungan fisik terhadap keputusan pembelian serta kaitannya
2. Bagi penulis, penelitian ini diharapkan dapat menambah pengetahuan dan pengalaman mengenai hasil ini.
3. Bagi peneliti selanjutnya diharapkan penelitian ini dapat menjadi referensi dan memberikan sumbangsih konseptual untuk ilmu pengetahuan khususnya di bidang pemasaran dan juga dapat berguna bagi para pihak yang ingin menelitinya.