

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Di era modern saat ini perkembangan bisnis semakin cepat seiring dengan meningkatnya permintaan masyarakat terhadap produk dan jasa. Persaingan bisnis yang semakin ketat menuntut para pelaku bisnis untuk mampu memaksimalkan kinerja perusahaan agar dapat bersaing di pasar. Para pelaku bisnis menggunakan cara-cara yang beragam dalam melakukan persaingan untuk tetap bisa unggul dibanding dengan pesaingnya. Selain itu para pelaku bisnis harus jeli dalam melihat peluang bisnis yang memungkinkan dapat berkembang dikemudian hari. Banyaknya bisnis dibidang jasa seperti depo, *franchise*, cafe, dan restoran mulai menjamur di Indonesia. Bisnis ini menjadi salah satu bisnis yang menarik minat masyarakat dikarenakan peluang bisnis disektor makanan sangat menjanjikan. Hal tersebut membuat para pelaku bisnis harus berupaya untuk memahami kebutuhan, keinginan, dan permintaan pasar agar menjadi lebih unggul dari pada pesaingnya.

Cafe, restoran, dan tempat makan lainnya banyak dijumpai di kota-kota atau wilayah Indonesia, salah satunya di Kabupaten Sidoarjo. Perkembangan bisnis kuliner di perkotaan didukung oleh para konsumen yang sekarang lebih menyukai makanan instan, praktis, dan cenderung tidak ingin memasak sendiri dirumah sehingga memilih untuk membeli makanan di warung, cafe, ataupun restoran. Fenomena ini didukung dengan kebiasaan masyarakat khususnya anak muda di Sidoarjo cenderung mengunjungi

cafe, restoran dan tempat makan lainnya dengan berbagai tujuan selain menyantap makanan juga untuk berkumpul bersama teman atau keluarga, pertemuan bisnis, merayakan ulang tahun, dan juga untuk sekedar berfoto.

Saat ini bisnis disektor makanan sangat digemari oleh para pelaku bisnis, namun perubahan gaya hidup, selera, dan tata cara dalam menikmati atau mengkonsumsi makanan pada masyarakat perkotaan membawa para pelaku bisnis kepada ide-ide baru mengenai cafe, angkringan, restoran yang dianggap lebih modern dan akan lebih disukai. Dengan meningkatnya jumlah cafe, restoran dan tempat makan lainnya di Sidoarjo, maka para pelaku bisnis kuliner membutuhkan strategi untuk menarik para pelanggan dalam menghadapi persaingan bisnis yang semakin cepat dengan menyajikan store atmosfer yang aman, nyaman, dan menarik minat pelanggan. Selain itu para pelaku bisnis juga harus bersaing pada harga dan juga keragaman produk yang ditawarkan kepada para pelanggannya.

Saat ini store atmosfer menjadi faktor penting bagi konsumen dalam memilih tempat untuk bersantap, khususnya kaum muda yang sekarang gemar bermain sosial media untuk mempublikasikan kegiatan sehari-harinya. Suasana yang nyaman dan tenang menjadi bahan pertimbangan bagi konsumen sebelum memutuskan untuk memilih cafe atau resto. Menurut Utami (2012) store atmosfer adalah kombinasi dari karakteristik fisik toko seperti arsitektur, tata letak, pencahayaan, pemajangan, warna, temperature, musik, aroma yang secara menyeluruh akan menciptakan citra dalam benak konsumen. Hal ini menjelaskan bahwa pelaku bisnis mengetahui karakteristik

membuka usaha. Dengan demikian para pelaku usaha dapat memberikan kesan suasana yang nyaman dan tentram seperti pencahayaan yang terang, warna cat tembok yang cerah, ruangan yang bersih dan harum agar pelanggan merasa nyaman, betah, dan berkeinginan untuk berkunjung kembali.

Menurut data yang terdapat di Badan Pusat Statistik (BPS) Provinsi Jawa Timur pada tahun 2018 ada sebanyak 147 resto di Sidoarjo. Salah satu restoran yang saat ini sedang berkembang di Sidoarjo adalah Angkringan Coffee dan Resto Bapak. Restoran ini berdiri tahun 2018 terletak di Jalan Letjend Sutoyo No. 3 Krajan Kulon Waru Kabupaten Sidoarjo Jawa Timur. Lokasinya sangat strategis berada di perbatasan Surabaya dan Sidoarjo, jadi untuk masyarakat Surabaya yang ingin berkunjung di Angkringan Coffee dan Resto Bapak sangat mudah sekali. Cafe ini memiliki store atmosfer yang cukup bagus, terdapat fasilitas yang cukup memadai diantaranya terdapat 3 lantai, lantai 1 untuk resto dan tempat makan, lantai 2 *VIP Room*, lantai 3 *Hall Room* yang luas yang cocok untuk pertemuan atau untuk *meeting*, cafe ini juga terdapat *barber shop* didalamnya, jadi para pengunjung selain untuk menikmati makanan atau berkumpul bersama teman juga bisa memperbagus *style* rambut. Cafe ini juga sangat cocok untuk kaum muda yang ingin berfoto-foto lalu dipublikasikan disosial media, karena resto ini menyuguhkan *interior* yang bagus.

Faktor kedua yang dapat mempengaruhi kepuasan pelanggan yaitu harga. Setiap pelanggan pasti mempunyai persepsi harga yang berbeda tentang harga yang ditawarkan oleh sebuah toko. Pelanggan akan membeli produk sesuai dengan kemampuan yang dapat dibayar oleh pelanggan.

Harga merupakan sebuah nilai yang menyatakan sejumlah uang yang dibebankan atas sebuah produk maupun jasa (Kotler dan Armstrong, 2012). Dengan demikian penilaian harga terhadap suatu produk dikatakan mahal, murah, atau standart dari setiap individu tidaklah harus sama, karena setiap individu mempunyai persepsi harga tersendiri berdasarkan lingkungan kehidupan dan kondisi individu. Gaya hidup sangat mempengaruhi harga para pelanggan untuk memutuskan suatu produk yang ingin dibeli. Di cafe bapak menyuguhkan beberapa harga dari yang harga murah, standart, dan cukup mahal. Jadi cafe ini sangat cocok untuk dikunjungi kalangan bawah, tengah, dan atas.

Para pelaku bisnis yang saat ini membuka usaha dibidang kuliner dan meningkatkan kreatifitas dalam mengembangkan usahanya. Hal ini menjadikan para pelaku usaha bersaing ketat untuk memenuhi kebutuhan dan keinginan pelanggan. Pengembangan yang dilakukan para pelaku usaha kuliner harusnya meningkatkan variasi makanan dan minuman yang disajikan lebih beragam. Menurut Utami (2017) mengemukakan keragaman produk adalah keragaman berbagai macam variasi menu yang disediakan oleh produsen untuk konsumen. Menu yang bervariasi menjadi strategi yang tepat untuk menarik perhatian pelanggan. Cafe bapak menyajikan beragam produk yang ditawarkan kepada pelanggannya. Terutama pilihan kopi karena memang nama tempatnya *angkringan coffee*, ada pula jus, dan beberapa jenis minuman bersoda. Variasi makanan dari makanan ringan sampai makanan beratpun cafe bapak menyediakan. Meskipun banyak yang diunggulkan dari store atmosfer, harga, dan juga keragaman produk penulis mengamati bahwa kepuasan pelanggan

belum tentu terjamin. Kotler & Keller (2012) berpendapat, kepuasan merupakan perasaan seseorang akan kesenangan atau kekecewaan yang dihasilkan dari membandingkan kinerja produk yang dirasakan (atau hasil) dengan harapan mereka. Hal ini masih terbukti dari adanya pelanggan yang masih mengeluh akan pelayanan yang diberikan, ruangan yang panas, bebas asap rokok, harga yang mahal. Para pelaku bisnis akan berhasil memperoleh pelanggan apabila dinilai dapat memberikan kepuasan bagi pelanggan. Ketika pelanggan merasa puas maka akan terjalin hubungan yang harmonis antara pelanggan dan produsen, menciptakan rasa ingin pelanggan untuk melakukan kunjungan kembali dan dapat merekomendasikan dari orang perorang yang dapat menguntungkan sebuah perusahaan.

Dari uraian diatas, maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul **“PENGARUH STORE ATMOSFER, HARGA, dan KERAGAMAN PRODUK di ANGKRINGAN COFFEE DAN RESTO BAPAK SIDOARJO”**

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang masalah diatas, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah:

1. Apakah store atmosfer berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan di Angkringan Coffee dan Resto Bapak Sidoarjo?
2. Apakah harga berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan di Angkringan Coffee dan Resto Bapak Sidoarjo?
3. Apakah keragaman produk berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan di Angkringan Coffee dan Resto Bapak Sidoarjo?

4. Apakah store atmosfer, harga, dan keragaman produk berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan di Angkringan Coffee dan Resto Bapak Sidoarjo?

1.3 Tujuan Penelitian

Tujuan dari penelitian yang dilakukan penulis adalah sebagai berikut:

1. Tujuan Umum
 - a) Untuk memenuhi salah satu syarat tugas akhir bagi mahasiswa dalam memperoleh gelar Sarjana Ekonomi pada Program Studi Manajemen, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas PGRI Adi Buana Surabaya.
 - b) Untuk menerapkan ilmu yang didapatkan selama berkuliah di Universitas PGRI Adi Buana Surabaya.
2. Tujuan Khusus
 - a) Untuk mengetahui pengaruh store atmosfer terhadap kepuasan pelanggan di Angkringan Coffe dan Resto Bapak Sidoarjo
 - b) Untuk mengetahui pengaruh harga terhadap kepuasan pelanggan di Angkringan Coffe dan Resto Bapak Sidoarjo
 - c) Untuk mengetahui pengaruh keragaman produk terhadap kepuasan pelanggan di Angkringan Coffe dan Resto Bapak Sidoarjo.
 - d) Untuk mengetahui pengaruh store atmosfer, harga, dan keragaman produk terhadap kepuasan pelanggan di Angkringan Coffee dan Resto Bapak Sidoarjo

1.4 Manfaat Penelitian

1. Bagi Perusahaan

Hasil penelitian diharapkan memberi manfaat dan berguna bagi perusahaan dalam menentukan strategi pemasaran di masa yang akan datang

2. Bagi Universitas PGRI Adi Buana Surabaya.

Penelitian ini dapat berguna sebagai bahan referensi kepada mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas PGRI Adi Buana Surabaya.

3. Bagi Peneliti

Dengan penelitian ini dapat dijadikan penulis sebagai tambahan wawasan yang diperoleh saat perkuliahan dapat diwujudkan secara langsung dalam dunia kewirausahaan.

"Halaman ini sengaja dikosongkan"