

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Seiring berjalannya waktu, perkembangan industri makanan dan minuman di Kota Padang semakin meningkat, hal ini dapat kita amati dengan semakin banyaknya usaha kuliner yang bermunculan. Kebanyakan kalangan muda Kota Padang senang berkumpul, berinteraksi, dan bersosialisasi. Hal tersebut mendukung munculnya banyak *cafe* yang menawarkan berbagai jenis makanan dan minuman serta fasilitas yang mendukung untuk ditawarkan kepada konsumen. *Cafe-cafe* yang bermunculan saat ini tidak hanya menawarkan makanan dan minuman yang diinginkan konsumen saat berada didalam *cafe*, akan tetapi juga menawarkan fasilitas atau sarana-sarana seperti layanan *Wi-Fi*, meja *billyard*, maupun *live music* sebagai pendukung agar konsumen mendapatkan kepuasan sesuai dengan hasil yang diinginkannya. *Cafe Kinol Bistro N' Poll* dirintis oleh pengusaha lokal. *Cafe Kinol Bistro N' Poll* berlokasi di Jalan Imam Bonjol No 28 Pondok, Kota Padang. Dengan susasan *cafe* yang bernuansa seperti rumah sendiri. Tentu, *Kinol Bistro N' Poll* menjadi pilihan konsumen yang ingin menikmati hidangan yang lezat dan juga fasilitas pendukung yang ditawarkannya.

Dahulu restoran memiliki *image* hanya sebagai tempat makan saja dimata masyarakat, tetapi sekarang restoran seperti *bistro* tidak hanya sekedar menjadi tempat untuk makan, tapi juga tempat untuk berkumpul dengan teman-teman, tempat mengadakan rapat, dan tempat perayaan hari-hari tertentu bagi masyarakat. Keberadaan *Kinol Bistro N' Poll* menciptakan warna baru bagi bisnis kuliner di Kota Padang dalam memenuhi selera masyarakat Kota Padang yang sangat menginginkan adanya makanan dan minuman yang berkualitas dengan

berbagai variasi. Seperti *Bat and Arrow*, *Café Theory*, *Café Karambia*, dan lain-lainnya. Oleh karena itu, *Kinol Bistro N' Poll* perlu melakukan strategi guna menunjang eksistensinya dalam dunia bisnis kuliner di Kota Padang.

Seiring dengan perkembangan dunia kuliner yang semakin berkembang, mengakibatkan persaingan yang ketat di dalam usaha kuliner. Untuk tetap bisa bertahan dan berkembang dalam usaha kuliner, tentunya *Kinol Bistro N' Pool* harus menjaga kualitas produk mulai dari bahan makanan dan minuman pilihan, pelayanan yang baik, serta fasilitas yang lengkap, kemudian melakukan strategi pemasaran yang tepat, salah satunya untuk menentukan harga yang sesuai, serta penentuan lokasi yang strategis. Sehingga perusahaan nantinya dapat berkembang dan mengungguli pesaing dalam usaha kuliner.

Awal berdirinya *Kinol Bistro n' Poll* mendapat antusias dari masyarakat kota Padang. Dengan fasilitas yang mendukung seperti *bilyar poll* dan juga layanan *Wi-Fi* serta menyediakan berbagai aneka ragam makanan dan minuman. Dan menjadi salah satu yang diminati oleh konsumen Kota Padang.

Untuk lebih memperkuat fenomena, peneliti juga melakukan survei awal tentang keputusan pembelian ulang dengan keputusan pelanggan sebagai pemediasi pada *Cafe Kinol Bistro N' Poll* di Kota Padang. Berikut merupakan data survei awal yang dilakukan terhadap 30 orang pelanggan yang mengunjungi *Cafe Kinol Bistro N' Poll* di Kota Padang.

Tabel 1.1
Rekapitulasi Hasil Survei Awal

No	Keterangan	Jumlah Pengamatan	Ya	Tidak	Ya (%)	Tidak (%)
1	Menu makanan&minuman yang dijual di <i>Cafe Kinol Bistro N' Poll</i> menggunakan bahan baku dengan kualitas yang bagus	30	19	11	63.33	36.66
2	Lokasi <i>Cafe Kinol Bistro</i> di Kota Padang mudah dijangkau dan strategis.	30	14	16	46.67	53.33
3	Harga produk sesuai dengan apa ditawarkan pada makanan atau minuman di <i>Cafe Kinol Bistro</i> .	30	15	15	50	50
4	Memutuskan memilih pembelian ulang di <i>Cafe Kinol Bistro</i> setelah mengetahui kelebihan dari segi kualitas produk dan harga yang di berikan.	30	18	12	60	40
5	Merasa puas dengan apa yang ditawarkan di <i>Cafe Kinol Bistro</i> setelah mengetahui dari segi fasilitas dan pelayanan yang di berikan.	30	20	10	66.66	33.33
Rata-rata					57.33	

Sumber: Survei Awal 2020-2021

Berdasarkan tabel 1.1 dari hasil survei awal tersebut dapat diketahui bahwa, sudah terdapat keputusan pembelian ulang terhadap *Cafe Kinol Bistro N' Poll* di Kota Padang , hal ini tergambar dari survei awal yang dilakukan oleh peneliti terhadap 30 orang responden. Dimana rata-rata pelanggan yang menyatakan Ya adalah sebesar 57.33% artinya sebagian pelanggan yang sudah melakukan pembelian ulang terhadap *Cafe Kinol Bistro N' Poll* di Kota Padang merasa tidak puas. Masih terdapat kendala tertentu yang menyebabkan penurunan pada pembelian ulang, khususnya pada poin kedua dan ketiga, dimana persentase pelanggan yang melakukan pembelian berdasarkan lokasi dan harga terhadap hal negatif yang disampaikan orang lain masih dibawah rata-rata yaitu 53.33%.

Tabel 1.2
Data perbandingan harga *Cafe Kinol Bistro N' Poll*, *Cafe Theory*, dan *Cafe* di Kota Padang

No	Cafe di Kota Padang	Kisaran Harga
1	<i>Cafe Kinol Bistro N' Poll</i>	Rp 29.000 – Rp 100.000
2	<i>Cafe Theory</i>	Rp 15.000 – Rp 100.000
3	<i>Cafe Karambia</i>	Rp 20.000 – Rp 50.000

Sumber: Data 2020-2021

Berdasarkan tabel 1.2 diatas *Cafe Kinol Bistro N' Poll* di Kota Padang termasuk *Cafe* yang menjual menu makanan yang relatif mahal jika dibandingkan dengan *Cafe* sejenis nya, seperti *Cafe Theory* dan *Cafe Karambia*. Walaupun selera konsumen berbeda-beda, namun kisaran harga tersebut dapat dijadikan acuan dan motivasi agar *Cafe Kinol Bistro N' Poll* dapat mempertahankan pangsa pasar serta lebih meningkatkan kualitas produk, lokasi, dan memiliki harga yang kompetitif.

Menurut Griffin, R; Moorhead (2014) keputusan pembelian ulang merupakan ukuran yang dapat diandalkan untuk memprediksi pertumbuhan penjualan dan perilaku pembelian yang konsisten.

Dari teori disimpulkan bahwa kualitas produk mempunyai pengaruh baik pada keputusan pembelian ulang pada *cafe* ini. Pemilik *Cafe* menjaga kualitas produk untuk menjaga kepercayaan konsumen. Persaingan *cafe* di Kota Padang sangat bervariasi, maka dengan meningkatkan kualitas produk makanan di *cafe* , pemilik memberikan yang terbaik bagi customernya. Kepuasan bagi pelanggan menentukan keputusan pembelian dalam pembelian produk mereka. Sebagian besar pengunjung berkesimpulan bahwa produk yang mahal memiliki kualitas yang bagus (Ayuningtyas & Santoso, 2013).

Bagi sebagian konsumen ekonomi menengah ke atas berasumsi bahwa produk mahal memiliki kualitas yang bagus, Akan tetapi sebagian orang menyukai produk yang murah. Kualitas produk mempunyai pengaruh yang baik bagi keputusan pembelian. Kualitas barang yang baik akan meningkatkan keputusan pembelian konsumen terhadap barang (Ayuningtyas & Santoso, 2013) dan (Isyanto, Eman, & Herligiani, 2012).

Lokasi adalah letak pada daerah yang strategis sehingga dapat memaksimalkan laba. Jadi lokasi adalah hal yang sangat penting dengan penyaluran produk dari produsen ke konsumen, dimana lokasi harus diperhatikan dan direncanakan secara matang (Basu Swasta dan Irawan dalam Rezki,2003)

Lokasi yang strategis meningkatkan konsumen dalam membuat keputusan pembelian ulang. Kesimpulan ini sesuai dengan pendapat ahli yang dikemukakan oleh (Yuliani, 2015) yang menyimpulkan pendapat bahwa lokasi pengaruh baik pada keputusan Pengaruh Kualitas Produk (Yusra, Nanda) pembelian yang dilakukan pengunjung.

Resti & Harry Soesanto (2016) berpendapat harga mempunyai hubungan baik untuk putusan pembelian. Terjangkaunya harga bagi konsumen memberikan peningkatan dalam keputusan pembelian.

Kepuasan pelanggan adalah sebuah pendahuluan dari pembelian kembali konsumen, loyalitas pelanggan, dan bertahannya konsumen yang akhirnya menguntungkan perusahaan. Kepuasan konsumen memberikan banyak keuntungan bagi perusahaan dimana salah satu yang penting yaitu memungkinkan tercapainya loyalitas pelanggan (Lovelock et al 2005).

Penelitian ini merupakan replikasi dari penelitian NF Akbar (2020) “Pengaruh Lokasi, Harga, dan Kualitas Produk Terhadap Keputusan Pembelian Ulang Dengan Kepuasan Pelanggan Sebagai Variabel Intervening. Berdasarkan penjelasan *Cafe Kinol Bistro N’ Poll* tersebut saya tertarik untuk meneliti apakah faktor kualitas produk, lokasi, dan harga berpengaruh terhadap keputusan pembelian ulang di *Cafe Kinol Bistro N’ Poll* dengan kepuasan pelanggan sebagai pemediasi. Dengan judul penelitian **“Pengaruh Kualitas Produk, Lokasi, Dan Harga Terhadap Keputusan Pembelian Ulang Pelanggan Cafe Kinol Bistro N’ Poll Dengan Kepuasan Pelanggan Sebagai Pemediasi”**

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan kepada latar belakang masalah, dan fenomena penelitian maka diajukan beberapa permasalahan yang akan dibuktikan yaitu:

1. Apakah kualitas produk berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan pada *Cafe Kinol Bistro N' Poll* di Kota Padang ?
2. Apakah lokasi berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan pada *Cafe Kinol Bistro N' Poll* di Kota Padang ?
3. Apakah harga berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan pada *Cafe Kinol Bistro N' Poll* di Kota Padang ?
4. Apakah kualitas produk berpengaruh terhadap keputusan pembelian ulang pada *Cafe Kinol Bistro N' Poll* di Kota Padang ?
5. Apakah lokasi berpengaruh terhadap keputusan pembelian ulang pada *Cafe Kinol Bistro N' Poll* di Kota Padang ?
6. Apakah harga berpengaruh terhadap keputusan pembelian ulang pada *Cafe Kinol Bistro N' Poll* di Kota Padang ?
7. Apakah kepuasan pelanggan berpengaruh terhadap keputusan pembelian pada *Cafe Kinol Bistro N' Poll* di Kota Padang ?
8. Apakah kepuasan pelanggan sebagai pemediasi berpengaruh terhadap hubungan antara kualitas produk dengan keputusan pembelian ulang pada *Cafe Kinol Bistro N' Poll* di Kota Padang ?
9. Apakah kepuasan pelanggan sebagai pemediasi berpengaruh terhadap hubungan antara lokasi dengan keputusan pembelian ulang pada *Cafe Kinol Bistro N' Poll* di Kota Padang ?

10. Apakah kepuasan pelanggan sebagai pemediasi berpengaruh terhadap hubungan antara harga dengan keputusan pembelian ulang pada *Cafe Kinol Bistro N' Poll* di Kota Padang ?

1.3. Tujuan Penelitian

Sesuai dengan perumusan masalah, tujuan dilaksanakannya penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Menganalisis pengaruh kualitas produk terhadap kepuasan pelanggan pada *Cafe Kinol Bistro N' Poll* di Kota Padang.
2. Menganalisis pengaruh lokasi terhadap kepuasan pelanggan pada *Cafe Kinol Bistro N' Poll* di Kota Padang.
3. Menganalisis pengaruh kualitas harga terhadap kepuasan pelanggan pada *Cafe Kinol Bistro N' Poll* di Kota Padang.
4. Menganalisis pengaruh kualitas produk terhadap keputusan pembelian ulang pada *Cafe Kinol Bistro N' Poll* di Kota Padang.
5. Menganalisis pengaruh lokasi terhadap keputusan pembelian ulang pada *Cafe Kinol Bistro N' Poll* di Kota Padang.
6. Menganalisis pengaruh harga terhadap keputusan pembelian ulang pada *Cafe Kinol Bistro N' Poll* di Kota Padang.
7. Menganalisis pengaruh kepuasan pelanggan terhadap keputusan pembelian ulang pada *Cafe Kinol Bistro N' Poll* di Kota Padang.
8. Menganalisis kepuasan pelanggan sebagai pemediasi antara kualitas produk dengan keputusan pembelian ulang pada *Cafe Kinol Bistro N' Poll* di Kota Padang.
9. Menganalisis kepuasan pelanggan sebagai pemediasi antara lokasi dengan keputusan pembelian ulang pada *Cafe Kinol Bistro N' Poll* di Kota Padang.

10. Menganalisis kepuasan pelanggan berpengaruh sebagai pemediasi hubungan antara harga dengan keputusan pembelian ulang pada *Cafe Kinol Bistro N' Poll* di Kota Padang.

1.4 Manfaat Penelitian

Manfaat yang diharapkan dari hasil penelitian ini antara lain:

1. Bagi Praktis.

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi landasan dan acuan bagi masyarakat luas untuk melakukan penelitian sejenis yang mendalam serta sebagai bahan informasi dan masukan bagi *Cafe Kinol Bistro N' Pool* Kota Padang untuk lebih memahami sejauh mana peranan pada kualitas produk, lokasi, dan harga terhadap keputusan pembelian ulang dengan kepuasan pelanggan sebagai pemediasi.

2. Bagi Akademis

Hasil penelitian ini diharapkan mampu menjadi pengetahuan tersendiri bagi penulis dan dapat menjadi pedoman dan bahan pertimbangan bagi peneliti selanjutnya, bila ingin mengupas persoalan mengenai pengaruh kualitas produk, lokasi, dan harga terhadap keputusan pembelian ulang dengan kepuasan pelanggan sebagai pemediasi.