

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Zaman globalisasi saat ini banyak ke majuan dan perubahan yang terjadi dalam dunia bisnis modern. Perubahan yang terjadi ditandai dengan adanya kemajuan teknologi, gaya hidup dan pola pikir masyarakat berkembang yang tidak lepas dari pengaruh globalisasi. Dengan adanya kemajuan dan perubahan tersebut secara tidak langsung masyarakat dituntut untuk dapat mengimbangnya. Perusahaan yang ada masa kini sedang dihadapi pada sebuah kondisi persaingan sengit, hanya perusahaan yang berorientasi pada konsumen yang berhasil menarik konsumen. Seiring dengan perkembangan dunia usaha yang pesat banyak sekali bermunculan produk barang dan jasa yang menawarkan berbagai kelebihan dan keunikan dari masing-masing produk dan jasa tersebut. Akibatnya membuat konsumen mempunyai banyak pilihan dalam menggunakan produk barang dan jasa yang ditawarkan oleh produsen. Tetapi untuk produsen, ini merupakan suatu ancaman karena ketika semakin banyaknya produk barang dan jasa yang ditawarkan pada konsumen maka semakin ketat pula persaingan yang terjadi dalam dunia bisnis. Salah satu persaingan yang sering terjadi adalah persaingan di bidang bisnis cafe dan resto. Hal ini ditandai dengan banyak nya usaha-usaha baru maupun yang sudah sejak lama yang hadir dengan keunggulan dan kelebihan masing-masing.

Saat ini, penggiat industri cafe dan resto perlu menginovasi konsep mereka menjadi lebih unik dan nyaman untuk didatangi, agar dapat menarik minat dan perhatian pelanggan, sehingga selanjutnya mereka dapat bersaing di dalam industri cafe dan resto. Hal ini penting untuk diperhatikan, karna kedepannya dapat mejadi masalah bagi pengusaha, jika tidak mempunyai keunikan dengan cafe dan resto lainnya (Gunawan & Syahputra dalam Ramadhani dkk, 2023).

Meningkatnya pendirian cafe dan resto di berbagai tempat mencerminkan hasil dari permintaan pasar yang memang juga meningkat. Pada saat ini cafe

maupun resto sudah menjadi bagian yang tak terpisahkan dari kehidupan manusia, akibatnya keberadaan cafe dan resto sudah menjadi kebutuhan. Hal ini seringkali dikaitkan dengan mobilitas masyarakat yang semakin tinggi dan aktivitas kerja yang padat dan mengakibatkan semakin banyak masyarakat menghabiskan waktunya di luar rumah yang mengakibatkan masyarakat mencari sesuatu yang bersifat praktis untuk memenuhi kebutuhan sehari-hari.

Ada berbagai macam bisnis yang bisa menjadi peluang usaha, salah satunya adalah bisnis cafe and resto. Saat ini sudah semakin banyak produsen cafe and resto yang terlibat dalam pemenuhan kebutuhan dan keinginan konsumen. Hal tersebut membuat pengusaha cafe and resto harus berupaya untuk memahami kebutuhan, keinginan, dan permintaan pasar sasaran. Pengusaha tersebut harus berupaya untuk mendapatkan perhatian serta ketertarikan khalayak ramai atau calon konsumen, karena mereka bersaing dengan perusahaan yang memiliki produk serupa harus memikirkan cara untuk memenangkan pasar.

Word of mouth merupakan alat promosi yang paling efisien tanpa harus mengeluarkan biaya untuk melakukan promosi. *Word of mouth* adalah salah satu cara promosi melalui lisan secara langsung yang mempengaruhi seseorang karena data yang diperoleh dianggap benar dan adil dan seseorang pada umumnya (Effendy, dalam Ramadhani dkk, 2023). Pelanggan akan mempercayai data produk yang mereka dengar dari teman, anggota keluarga atau orang terdekat yang memiliki wawasan dengan produk daripada yang mereka lakukan dengan data iklan.

Salah satu cafe dan resto yang ada di Bengkalis adalah Berlian Cafe dan Resto Bengkalis. Terletak di Jl. Jend. Sudirman No. 79 Bengkalis Kota, Kec. Bengkalis, Kabupaten Bengkalis Riau. Konsep yang diterapkan oleh berlian cafe dan resto dalam memasarkan produknya adalah menawarkan bermacam-macam jenis minuman dan makanan ringan maupun makanan berat. Selain itu berlian cafe dan resto ini mereka juga menyediakan koneksi *wi-fi* yang dapat diakses oleh pelanggan secara gratis.

Kini terdapat banyak cafe dan resto yang menggunakan konsep dan ciri khas masing-masing demi kepuasan dan menarik hati pelanggan. Begitu juga dengan berlian cafe dan resto bengkalis tidak hanya menjual minuman dan makanan,

namun mereka juga menjual suasana yang dihasilkan dari tempat itu sendiri. Berlian cafe dan resto menampilkan suasana yang bertema taman sederhana dengan penerangan lampu kuning yang disusun sedemikian nyaman dengan lantunan lagu yang nyaman di telinga, koneksi *wi-fi* gratis, *Charging Spot*, *Smoking Area* dengan tiupan angin sore ataupun malam hari tidak hanya itu berlian cafe dan resto ini bersada di tepi laut dengan pemandangan yang indah di bengkalis, berlian cafe dan resto ini memiliki ruangan yang banyak, *indoor* maupun semi *outdoor* berada di tengah-tengah *mangrove*. Cocok sebagai tempat pertemuan atau untuk acara keluarga, serta pelayanannya sangat efisien, sopan, dan bersahabat.

Sehubungan dengan hal yang telah dipaparkan di atas, terlihat bahwasanya saat ini banyak sekali pemasar yang memanfaatkan *word of mouth communication* sebagai bentuk komunikasi pemasaran. Terlebih lagi dengan adanya perkembangan zaman yang semakin pesat, semakin banyak bisnis-bisnis baru yang bermunculan.

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan diatas, dengan pentingnya sebuah strategi komunikasi dalam suatu bisnis, maka penulis ingin melakukan penelitian yang berjudul **“Pengaruh *Word of mouth* Terhadap Berlian Cafe & Resto Bengkalis.**

1.2 Rumusan Masalah

Rumusan masalah dari penelitian yang akan dilakukan adalah Bagaimana pengaruh *word of mouth* terhadap keputusan berkunjung pada Berlian Cafe dan Resto Bengkalis?

1.3 Tujuan Penelitian

Adapun tujuan yang ingin dicapai dari penelitian ini berdasarkan latar belakang dan rumusan masalah yang telah dijelaskan sebagai berikut:

1. Untuk menganalisa tanggapan responden mengenai *word of mouth* pada Berlian Cafe & Resto Bengkalis
2. Untuk menganalisa tanggapan responden mengenai keputusan berkunjung pada Berlian Cafe & Resto Bengkalis

3. Untuk menganalisa Pengaruh *word of mouth* Terhadap Keputusan Berkunjung pada Berlian Cafe & Resto Bengkalis.

1.4 Manfaat Penelitian

Manfaat yang diharapkan dapat dicapai dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Bagi Insitusi
Dapat memberikan pengetahuan tambahan mengenai dari pengaruh *Word of mouth* terhadap keputusan berkunjung pada Berlian Café & Resto Bengkalis.
2. Bagi Pihak Lain
Sebagai bahan untuk referensi bagi peneliti-peneliti untuk selanjutnya dalam melakukan penelitian.
3. Bagi Penulis
Untuk sebagai tambahan informasi bagi penulis dimana teori ini telah diperoleh dibangku perkuliahan dimana dapat diaplikasikan ke dalam teori penelitian sehingga bermanfaat bagi pembaca dan penulis.

1.5 Sistematika Penulisan

Sistematika penulisan bertujuan untuk memberikan gambaran mengenai bagian-bagian yang akan dibahas dalam laporan akhir secara ringkas dan jelas. Sistematika penulisan terdiri dari sebagai berikut:

BAB 1 : PENDAHULUAN

Bab 1 menjelaskan secara singkat mengenai latar belakang permasalahan, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, dan sistematika penulisan laporan.

BAB 2 : TINJAUAN PUSTAKA

Bab 2 menjelaskan mengenai tinjauan pustaka yang terdiri dari penelitian terdahulu yang berhubungan dengan penelitian, landasan teori yang akan digunakan untuk menyelesaikan penelitian serta pengembangan hipotesis.

BAB 3 : METODOLOGI PENELITIAN

Bab 3 menjelaskan tentang metode penelitian, dimulai dari lokasi dan waktu penelitian, objek penelitian, jenis dan sumber data, teknik pengambilan sampel, metode analisis data, jenis penelitian, serta definisi konsep dan operasional.

BAB 4 : PEMBAHASAN

Bab 4 menjelaskan tentang hasil penelitian yang diperoleh dari analisis data serta pembahasan hasil penelitian untuk setiap variabel yang digunakan dalam penelitian.

BAB 5 : PENUTUP

Bab 5 merupakan penutup dari seluruh rangkaian penulisan dalam penelitian ini yang memuat kesimpulan atas hasil penelitian, serta saran-saran untuk perbaikan dimasa yang akan datang untuk judul penelitian yang sama.