

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Industri kuliner saat ini mengalami pertumbuhan yang sangat pesat, seiring dengan meningkatnya minat masyarakat terhadap gaya hidup yang mengutamakan kenyamanan dan estetika dalam menikmati makanan dan minuman. *cafe*, sebagai salah satu bentuk usaha di sektor kuliner, tidak hanya berperan sebagai tempat untuk makan dan minum, tetapi juga sebagai tempat bersosialisasi, bekerja, dan mencari suasana baru. Hal ini menjadikannya *cafe* sebagai salah satu pilihan utama masyarakat, terutama generasi muda. Perubahan ini didorong oleh pergeseran perilaku konsumen yang semakin menuntut lebih dari sekadar pemenuhan kebutuhan dasar konsumen modern mencari pengalaman yang menyeluruh, mencakup aspek fungsional, emosional, dan sosial. Dalam konteks ini, *cafe* tidak lagi hanya menjadi tempat untuk menikmati kopi atau hidangan, tetapi telah bertransformasi menjadi ruang sosial multifungsi, tempat untuk bersantai, bekerja, bertemu teman, atau bahkan sekadar mencari inspirasi.

Dalam kerangka pemasaran jasa, konsep bauran pemasaran 7P (*Product, Price, Place, Promotion, People, Physical Evidence, dan Process*) menjadi landasan teoretis yang penting. Bauran pemasaran 7P memberikan kerangka komprehensif untuk memahami berbagai elemen yang mempengaruhi keputusan konsumen dalam konteks jasa. Di antara elemen-elemen ini, *physical evidence* (bukti fisik) memegang peranan krusial dalam membentuk persepsi dan ekspektasi konsumen terhadap kualitas layanan. *Physical evidence* merujuk pada aspek-aspek tangible lingkungan layanan di mana jasa diproduksi dan dikonsumsi. Elemen-elemen ini mencakup desain *interior* dan *eksterior*, tata letak ruang, pencahayaan, warna, musik latar, aroma, kebersihan, peralatan, perlengkapan, dan presentasi produk.

Penelitian oleh Rosita, Budiarto, dkk (2020) yang menganalisis pengaruh bauran pemasaran 7P terhadap keputusan pembelian kopi luwak di Mataram. Penelitian ini menemukan bahwa meskipun bauran pemasaran 7P secara keseluruhan mempengaruhi keputusan pembelian, variabel secara parsial tidak menunjukkan pengaruh yang signifikan terhadap keputusan pembelian kopi luwak. Hal ini juga sejalan dengan hasil penelitian yang dilakukan Rosita (2020) menjelaskan bahwa konsumen dalam konteks pembelian kopi luwak mungkin tidak terlalu terpengaruh oleh aspek fisik seperti dekorasi atau fasilitas pendukung, selama aspek tersebut masih dalam batas kewajaran. Konsumen cenderung lebih fokus pada atribut produk itu sendiri, seperti rasa dan kualitas kopi. Temuan ini menekankan pentingnya memahami konteks spesifik dari setiap industri dan perilaku konsumen yang relevan.

Dalam konteks bisnis *Cafe*, *physical evidence* seringkali memiliki peran yang jauh lebih penting dibandingkan dalam pembelian produk seperti kopi luwak. *cafe* tidak hanya menjual produk berupa makanan dan minuman, tetapi juga menjual "pengalaman" dan "atmosfer". Konsumen memilih *Cafe* tidak hanya berdasarkan kualitas produk, tetapi juga berdasarkan desain *interior* yang menarik, tata letak yang nyaman, pencahayaan yang menciptakan suasana tertentu, dan elemen-elemen fisik lain yang mendukung interaksi sosial, relaksasi, atau gaya hidup. Dalam bisnis *Cafe*, atmosfer yang tepat dapat menciptakan rasa nyaman, santai, mewah, atau trending, yang pada gilirannya mempengaruhi persepsi konsumen tentang nilai dan kualitas keseluruhan dari *café* tersebut. Perkembangan teknologi dan media sosial juga semakin memperkuat peran *physical evidence* dalam keputusan pembelian di *Cafe*. Platform seperti Instagram dan TikTok telah mengubah cara konsumen menemukan, mengevaluasi, dan berbagi pengalaman mereka. *Cafe* dengan desain *interior* yang "*Instagramable*," penyajian makanan dan minuman yang menarik secara visual, atau sudut-sudut yang estetik cenderung mendapatkan lebih banyak perhatian dan ulasan positif di media sosial. Ulasan dan foto yang dibagikan oleh pelanggan dapat dengan cepat mempengaruhi persepsi calon pelanggan dan mendorong mereka untuk mengunjungi *Cafe* tersebut.

Kabupaten Bengkalis, sebagai salah satu daerah industri kuliner, menjadi konteks yang relevan untuk meneliti pengaruh *physical evidence* terhadap keputusan pembelian di *Cafe*. Persaingan antar *cafe* di Bengkalis semakin ketat, dan pelaku usaha dituntut untuk berinovasi dan menciptakan diferensiasi melalui berbagai strategi pemasaran, termasuk penekanan pada aspek fisik. *Cafe Talacia* merupakan salah satu *Cafe* yang cukup dikenal dan sering dikunjungi di Bengkalis. *Cafe* ini menawarkan konsep *modern* dengan desain *interior* yang menarik dan menu yang beragam. *Cafe* ini dikenal dengan suasana yang nyaman dan konsep ruangan yang estetis serta pelayanan yang cukup baik. Namun, dalam menghadapi persaingan yang semakin ketat, *Cafe Talacia* perlu memahami secara mendalam faktor-faktor yang paling mempengaruhi keputusan pembelian konsumen, dan sejauh mana *physical evidence* berperan dalam hal ini.

Cafe Talacia bukan hanya menu yang ditawarkan, tetapi karena suasana tempat yang ditawarkan, tetapi karena suasana tempat yang nyaman dan *instagramable*. Ini menunjukkan bahwa aspek Bukti Fisik memainkan peran penting dalam membentuk persepsi dan keputusan pembelian konsumen. Oleh karena itu, perlu dilakukan penelitian lebih lanjut mengenai sejauh mana bukti fisik yang ada di *Cafe Talacia* memengaruhi keputusan pembelian konsumennya.



Gambar 1.1 Cafe Talacia

Sumber : Google Maps, Cafe Talacia, diakses pada 24 Februari 2026

Penelitian ini bertujuan untuk mengisi kesenjangan pengetahuan tentang peran spesifik bukti fisik dalam mempengaruhi keputusan pembelian di konteks *cafe*, dengan studi kasus di *cafe* Talacia Bengkalis. Dengan menganalisis bagaimana elemen-elemen seperti desain *interior*, atmosfer, tata letak, dan presentasi produk mempengaruhi perilaku konsumen, penelitian ini diharapkan dapat memberikan wawasan yang berharga bagi manajemen *cafe* Talacia dan pelaku usaha *cafe* lainnya.

Selain itu, penelitian ini juga diharapkan dapat memberikan kontribusi teoritis pada literatur pemasaran jasa, khususnya dalam pemahaman tentang peran bukti fisik dalam menciptakan pengalaman pelanggan yang positif dan mempengaruhi keputusan pembelian.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang penelitian ini, Rumusan masalahnya adalah Bagaimana pengaruh bukti fisik terhadap keputusan pembelian pada *cafe* Talacia Bengkalis?

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan latar belakang dan rumusan masalah yang telah dipaparkan berikut tujuan yang ingin dicapai penulis dalam penelitian proposal skripsi ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk menganalisis tanggapan responden tentang bukti fisik (*Physical Evidence*) pada *Cafe* Talacia
2. Untuk menganalisis tanggapan responden tentang keputusan pembelian pada *Cafe* Talacia
3. Untuk Menganalisis pengaruh Bukti Fisik (*physical evidence*) terhadap keputusan pembelian pada *Cafe* Talacia

1.4 Manfaat Penelitian

Terdiri dari manfaat untuk penulis, perusahaan/instansi, dan pihak lain.

1. Manfaat Penelitian Bagi Penulis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menambah pengetahuan dan pemahaman peneliti tentang “Pengaruh Bukti Fisik Terhadap Keputusan Pembelian Di *Cafe talacia*”.

2. Manfaat Penelitian Bagi Pihak Lain

Penulis berharap dalam penelitian ini dapat dijadikan sebagai referensi bagi pembaca dan Memberikan Informasi bagi peneliti lain yang berkaitan dengan bidang perilaku konsumen. Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan masukan bagi manajemen *Cafe Talacia* dalam meningkatkan kualitas bukti fisik yang ditawarkan, seperti tampilan *interior*, kebersihan, dan pelayanan, sehingga dapat meningkatkan kepuasan dan keputusan pembelian konsumen.

1.5 Sistematika Penulisan

Agar penulisan laporan skripsi ini dapat sistematis dan terusan dengan rapi maka diperlukan sistematika penulisan laporan. Berikut ini adalah sistematika penulisan laporan skripsi.

BAB 1 : PENDAHULUAN

Pada bab ini berisi uraian mengenai latar belakang, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, dan sistematika penulisan.

BAB 2 : TINJAUAN PUSTAKA

Pada bab ini akan diuraikan tentang penelitian terdahulu dan teori-teori yang relevan dengan pokok bahasan dalam penelitian proposal skripsi ini, khusus nya yang berkaitan dengan Pengaruh Bukti Fisik Terhadap Keputusan Pembelian Di *Cafe Talacia*.

BAB 3 : METODOLOGI PENELITIAN

Pada bab ini menguraikan secara khusus berkaitan dengan tata cara penulisan yang dilakukan meliputi lokasi dan waktu penelitian, objek penelitian, jenis dan sumber data, teknik pengumpulan data, metode analisis data dan jenis penelitian.

BAB 4 : HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Pada bab ini berisikan hasil dan pembahasan. Hasil penelitian proposal skripsi berisikan data yang mencakup antara lain: untuk mengetahui pengaruh bukti fisik terhadap keputusan pembelian.

BAB 5 : PENUTUP

Bab ini merupakan bagian dari penelitian yang telah dilakukan yang menjelaskan tentang kesimpulan dari hasil penelitian dan saran dari peneliti.