

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Dalam dunia bisnis yang begitu pesat, akan berdampak semakin tinggi dalam persaingan untuk memperebutkan pangsa pasar pada dunia usaha. Khususnya pada bisnis *cafe* yang ada disekitar kita saat ini, hal ini ditandai dengan semakin menjamurnya bisnis *cafe* yang semakin berkembang dengan pesat sudah banyak wirausahawan yang membuka usaha *cafe* dengan berbagai konsep dan ide-ide yang dibuat untuk memikat konsumen dari berbagai kalangan, seperti orang dewasa, anak-anak dan lain-lain. Selain itu juga sudah ada beberapa lokasi kecil bahkan juga sudah banyak bermunculan *cafe*. Pada industri *cafe* salah satu jenis usaha yang begitu cepat menyebar seiring dengan perkembangan atau perubahan gaya hidup masyarakat yang berkembang pesat.

Cafe merupakan salah satu tempat yang begitu strategis digunakan untuk *quality time* bersama keluarga ataupun teman. Pada dasarnya, *cafe* biasa digunakan oleh konsumen untuk rehat sejenak atau ingin mencari suasana yang nyaman, baik itu untuk bersantai sendirian, nongkrong bersama teman maupun untuk menghabiskan waktu bersama keluarga. Pada pengaruh bukti fisik terhadap keputusan pembelian yang sangat mempengaruhi daya tarik konsumen untuk membeli dan menggunakan produk atau jasa yang ditawarkan, bukti fisik merupakan alat pemasaran yang dibutuhkan untuk mendukung keberlangsungan hidup perusahaan.

Proses pengambilan keputusan pembelian pada setiap orang pada dasarnya adalah sama yang membedakan adalah pemilihan dari setiap alternative yang dipilih dan yang digunakan dalam mengambil sebuah keputusan tersebut, dengan pertimbangan apa yang diharapkan sesuai dengan kenyataannya, sebelum melakukan keputusan pembelian seorang konsumen akan melakukan berbagai pertimbangan terhadap berbagai faktor pendukung salah satunya adalah *physical evidence*.

Oleh karena itu, bukti fisik (*physical evidence*) adalah salah satu komponen yang memperlihatkan secara langsung kualitas produk atau jasa yang diberikan kepada konsumen sehingga dapat memberikan suatu persepsi kepada konsumen untuk menciptakan suatu kepuasan tertentu. Bukti fisik (*physical evidence*), karena komponen ini dapat memberikan suatu yang istimewa kepada perusahaan dalam mengirimkan pesan-pesan yang kuat dan konsisten berkenaan dengan apa yang ingin dicapai, akan diberikan kepada perusahaan untuk segmen pasar yang dituju serta pesan-pesan yang sangat berkenaan dengan karakteristik jasa yang dimiliki. Selain itu bukti fisik (*physical evidence*) penting dalam membentuk suatu *image* atau persepsi sebab melalui bukti fisik (*physical evidence*) ini konsumen siap untuk mengidentifikasi dan membandingkan suatu perusahaan jasa dengan perusahaan jasa lainnya.

Bukti fisik (*physical evidence*) sangat mempengaruhi keputusan pembelian karena hal ini perusahaan yang ada harus memperhatikan lingkungan fisik tempat jasa yang diciptakan agar menarik minat atau keputusan pembelian. Proses pengambilan keputusan pembelian sangat dipengaruhi oleh konsumen. Sehingga perilaku konsumen setelah memperoleh informasi mengenai perusahaan jasa tersebut yang memiliki kesan yang baik serta proses dan penilaian pengambilan keputusan dengan menetapkan satu pilihan yang dianggap paling menguntungkan.

Cafe yang saat ini sedang banyak diminati oleh berbagai lapisan masyarakat adalah salah satu *cafe* di Bengkalis yaitu *Floor Coffee & Space*. Di kota Bengkalis sendiri sudah terdapat beberapa tempat kuliner yang menawarkan minuman kopi sebagai menu utamanya, salah satunya adalah di *cafe Floor Coffee & Space*. Seiring dengan semakin banyaknya *cafe-cafe* di kota Bengkalis persaingan bisnis menjadi lebih ketat.

Masing-masing *cafe* mulai gencar memasarkan produknya. Berbagai cara dilakukan untuk menarik pengunjung datang dan membeli makanan yang ditawarkan. Dengan melihat kondisi seperti akan menimbulkan ancaman persaingan bagi *Floor Coffee & Space*. Sehingga dirasa perlu dilakukan upaya untuk dapat bertahan dalam menghadapi pasar yang kompetitif. Untuk dapat

bersaing dalam bisnis, penting bagi *Floor Coffee & Space* mengetahui kebutuhan dan keinginan konsumen.

Dibawah ini merupakan data pengunjung di *cafe Floor Coffee & Space* pada tahun 2024.

Tabel 1.1 Data Pengunjung *Floor Coffee & Space* Januari-Desember 2024

Bulan	Jumlah Pengunjung
Januari	550
Februari	700
Maret	850
April	700
Mei	600
Juni	650
Juli	700
Agustus	730
September	600
Oktober	700
November	680
Desember	700
Total	8.160

Sumber : Floor Coffee & Space

Dilihat dari data pengunjung tahun 2024, bahwa pengunjung *Floor Coffee & Space* mengalami fluktuasi. Hal ini dapat dilihat pada data pengunjung yang mengalami peningkatan, akan tetapi disisi lain juga mengalami penurunan seperti terlihat pada data pengunjung bulan Januari, Mei, Juni, September, dan November. Selain karena terdapat banyak pesaing yang bermunculan, kemungkinan yang menjadi salah satu penyebab menurunnya keputusan konsumen dalam pembelian di *cafe Floor Coffee & Space* adalah kurangnya pengelolaan bukti fisik pada *Floor Coffee & Space* yang berpengaruh terhadap menurunnya penjualan, seperti area parkir yang kurang luas, area parkir yang terlalu dekat dengan jalan raya, desain eksterior yang kurang menarik, brosur yang tidak disebarakan kepada lebih banyak konsumen, kurangnya variasi warna pada eksterior ruangan, keluhan-keluhan tersebut didapat dari hasil wawancara kepada beberapa pelanggan, selain itu penulis juga melakukan wawancara kepada pelanggan produk sejenis untuk mengetahui seberapa besar pengaruh bukti fisik yang digunakan suatu tempat makan untuk menarik konsumen.

Selain itu, ada juga beberapa hasil wawancara kepada pelanggan yang ada di *Floor Coffee & Space* bahwa bersangkutan memilih *Floor Coffee & Space*

sebagai tempat minum atau makan dikarenakan mereka sangat menyukai rasa kopi yang disajikan disana, yang menurutnya memiliki cita rasa yang khas dan berkualitas tinggi. Selain itu, *cafe* tersebut menawarkan suasana yang nyaman dan membuat mereka merasa betah untuk berlama-lama, baik untuk mengerjakan tugas, nongkrong atau bersantai. Pelayanan yang ramah, karena karyawan disana selalu siap membantu dan memberikan rekomendasi menu dengan sopan. Dia juga menyebutkan bahwa harga yang ditawarkan cukup terjangkau dan sepadan dengan kualitas yang diterima. Selain itu, *cafe Floor Coffee & Space* juga menyediakan *free* WiFi secara gratis dan *live music* yang biasanya dilakukan pada akhir pekan untuk menghibur pengunjung.

Dari uraian di atas maka penulis tertarik melakukan penelitian mengenai bukti fisik dan keputusan pembelian dengan judul penelitian, yaitu: **“Pengaruh Bukti Fisik (*Tangibles*) terhadap Keputusan Pembelian pada *Floor Coffee & Space* Bengkalis”**.

1.2 Rumusan Masalah

Dari uraian latar belakang yang telah diuraikan diatas, penelitian ini dibuat untuk menjawab permasalahan bagaimana meningkatkan keputusan pembelian pada *Floor Coffee & Space* Bengkalis. Dari masalah penelitian itulah muncul pertanyaan penelitian sebagai berikut: “Bagaimana Pengaruh Bukti Fisik (*Tangibles*) terhadap Keputusan Pembelian pada *Floor Coffee & Space* Bengkalis?”

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan permasalahan di atas, maka dapat tujuan yang ingin dicapai dari penelitian ini:

1. Untuk menganalisis tanggapan responden tentang bukti fisik (*tangibles*).
2. Untuk menganalisis tanggapan responden tentang keputusan pembelian pada *Floor Coffe & Space*.
3. Untuk menganalisis pengaruh bukti fisik (*tangibles*) terhadap keputusan pembelian pada masyarakat Bengkalis.

1.4 Manfaat Penelitian

Berdasarkan latar belakang dan manfaat penelitian yang ingin dicapai dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1.4.1 Manfaat Penelitian Bagi Perusahaan

Menjadi masukan bagi perusahaan dalam mengetahui pengaruh bukti fisik mengenai keputusan pembelian dalam memilih kedai kopi di Kecamatan Bengkalis.

1.4.2 Manfaat Penelitian Bagi Pihak Penulis

Penulis dapat menambah pengetahuan baik teori maupun praktek didalam kecendrungan masyarakat Bengkalis dalam memilih bukti fisik pada kedai kopi di Kecamatan Bengkalis.

1.4.3 Manfaat Penelitian Bagi Pihak Lain

Sebagai bahan masukan atau referensi bagi pembaca pada umumnya atau bagi peneliti lain untuk melakukan penelitian tentang topik yang sama pada masa yang akan datang.

1.5 Sistematika Penulisan

Adapun sistematika penulisan penelitian ini dapat dijelaskan sebagai berikut:

BAB 1 : PENDAHULUAN

Pada bab ini tentang uraian mengenai latar belakang, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, tempat pelaksanaan penelitian, dan sistematika penelitian.

BAB 2 : TINJAUAN PUSTAKA

Pada bab ini akan berisikan tentang penelitian terdahulu dan teori-teori yang relevan dengan pokok bahasan dalam penelitian tugas akhir ini khususnya yang berkaitan dengan pengaruh bukti fisik (*tangibles*) terhadap keputusan pembelian pada *Floor coffee & Space* Bengkalis.

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, dan teknik pengumpulan data, metode analisis data dan jenis penelitian.

BAB 4 : HASIL DAN PEMBAHASAN

Pada bab ini berisikan hasil dan pembahasan. Hasil penelitian tugas akhir berisikan data yang mencakup antara lain: untuk mengetahui pengaruh bukti fisik (*tangibles*) terhadap keputusan pembelian pada *Floor Coffee & Space* Bengkalis.

BAB 5 : PENUTUP

Pada bab ini menjelaskan tentang uraian hasil penelitian berupa kesimpulan dan saran.