

BAB I

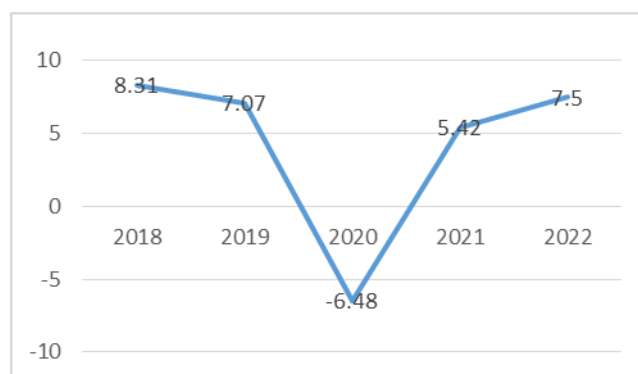
PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Persaingan bisnis saat ini memunculkan banyaknya ide-ide inovatif yang dipikirkan oleh para pelaku usaha dalam menjalankan usaha bisnisnya untuk menarik konsumen (Sanjaya 2018). Untuk mengatasi persaingan bisnis, para pelaku usaha harus menentukan strategi pemasaran yang berorientasi pada konsumen. Orientasi pada konsumen dapat dilakukan oleh pelaku usaha dengan menciptakan inovasi-inovasi yang mampu meyakinkan dan mempengaruhi konsumen untuk membeli kembali produk dikemudian hari (Sanjaya et al. 2020).

Persaingan yang semakin kuat terjadi pada seluruh industri, termasuk di dalamnya industri makanan dan minuman atau sering juga disebut dengan industri kuliner (Wati 2023). Seiring dengan hal tersebut, persaingan juga terjadi di Jambi, pertumbuhan ekonomi semakin meningkat di Jambi dikarenakan banyaknya perkembangan usaha yang semakin bertambah jumlahnya yang menjadi fakta bahwa adanya persaingan ketat dalam industri kuliner (Wardana et al. 2023). BPS Provinsi mencatat peningkatan kinerja konsumsi pemerintah telah membantu ekonomi Jambi pada triwulan II-2023 tumbuh sebesar 4,86 % secara tahunan.

**Gambar 1. 1 Pertumbuhan Penyedia Makan dan Minum
di Kabupaten Tebo**



Sumber: BPS Kabupaten Tebo (2018-2022)

Berdasarkan Gambar 1.1 diatas, persaingan bisnis juga terjadi di Kabupaten yang ada di Jambi yaitu Kabupaten Tebo. Di ketahui dari Badan Pusat Statistik

(BPS) Kabupaten Tebo, adanya peningkatan industri penyedia makan dan minum pada tahun 2022 daripada tahun-tahun sebelumnya, sepanjang tahun 2020 industri penyedia makan dan minum mengalami kinerja negatif sebesar 6,48%, dimana ini berbeda dengan industri penyedia makan dan minum pada tahun 2018-2019 yang mengalami kenaikan dan kinerja positif. Namun, penurunan tersebut hanya terjadi di tahun 2020 dikarenakan adanya pandemi covid-19. Seiring dengan adanya pertumbuhan ekonomi yang terus meningkat, tentunya terjadi peningkatan pada penyedia makan dan minum di Kabupaten Tebo.

Dengan pertumbuhan bisnis yang saat ini terus berkembang, fenomena ini tidak hanya terjadi di kota saja tetapi sudah merambah hingga kecamatan salah satunya yaitu Kecamatan Rimbo Bujang. Berdasarkan Badan Pusat Statistik (BPS) Kabupaten Tebo, jumlah penduduk di Kecamatan Rimbo Bujang sebanyak 65.656 jiwa dan merupakan kecamatan dengan jumlah penduduk paling tinggi di Kabupaten Tebo. Tingginya jumlah penduduk tersebut tentunya menjadi peluang untuk membuka usaha. Salah satunya dengan membuka usaha café, saat ini banyak bermunculan café dengan konsep yang berbeda-beda. Beragam jenis café ini telah menciptakan citra yang unik sebagai karakter yang menarik bagi pemilik café untuk menarik konsumen (Putra and Ekomadyo 2015). Awalnya, café hanya sebagai kedai kopi, namun seiring berkembangnya zaman café pun memiliki banyak konsep dan ide-ide kreatif dan inovatif yang dikembangkan oleh pemiliknya.

(Sihombing et al. 2022) menyatakan bahwa ketika banyak cafe baru bermunculan, tentunya akan mengakibatkan tingginya tingkat persaingan. Café yang lemah akan dengan mudah dikalahkan dengan pesaingnya. Konsumen saat ini memiliki banyak pilihan dan lebih selektif dalam memilih café yang akan dikunjungi. Ketika konsumen menganggap suatu café tidak memuaskan, maka cafe tersebut akan sangat mudah untuk ditinggalkan. Maka dari itu, para pelaku bisnis harus mampu mempersiapkan strategi yang tepat untuk memenangkan persaingan dengan berusaha untuk mencapai tujuan yaitu menciptakan dan mempertahankan konsumen (Dessyana 2018).

Tentunya bagi konsumen di Kecamatan Rimbo Bujang, café bukan sekedar tempat untuk makan atau minum setelah selesai lalu pergi, namun saat ini

berkunjung ke café sudah menjadi tempat nongkrong dan merupakan tempat yang nyaman untuk dikunjungi, berkumpul bersama teman dan keluarga, tempat berdiskusi dengan rekan kerja, belajar dengan teman, reunian, atau hanya untuk menenangkan diri agar fokus dalam mengerjakan sesuatu sendiri. Salah satunya café yang berada di Kecamatan Rimbo Bujang yaitu Delicious Café & Hangout merupakan café yang di desain dengan menarik dan instagram-able, café ini di desain *homey* dengan konsep terbuka dengan di kelilingi tanaman hijau sehingga membuat pengunjung betah berlama-lama. Untuk menambah daya tarik, tidak jarang pemilik café membuat hiburan dengan menghadirkan *live music*, biasanya pada hari libur atau *weekend*, yang bertujuan untuk menemani pengunjung menikmati makanan dan minuman yang mereka pesan sambil bersantai dan berbincang diiringin alunan musik yang di suguhkan.

Tabel 1.1
Daftar Café di Kecamatan Rimbo Bujang, Kabupaten Tebo

No.	Nama Café	Operasional	Rata-rata Pengunjung Harian
1.	Ayu Café	Setiap Hari, 08:00-22:00	45
2.	Classy Café	Setiap Hari, 11:00-23:00	85
3.	Delicious Café & Hangout	Setiap Hari, 10:00-00:00	120
4.	Gayo Coffé	Setiap Hari, 10:00-23:00	75
5.	Teras Café	Setiap Hari, 10:00-22:00	50
6.	Tiara Café	Setiap Hari, 08:00-22:00	55
7.	Vintage Corner Café	Setiap Hari, 08:00-22:00	35

Sumber : Survei Peneliti (Data diolah, 2023)

Pada tabel 1.1, berdasarkan pra survey yang telah dilakukan terdapat beberapa café yang telah berdiri lebih dari 3 tahun yang menjadi pilihan di Kecamatan Rimbo Bujang, survey ini dilakukan untuk mengetahui rata-rata pengunjung café. Pada Delicious Café & Hangout memiliki rata-rata pengunjung harian sebanyak 120 orang. Dari tabel tersebut, dapat diketahui bahwa Delicious Café & Hangout memiliki rata-rata pengunjung harian paling banyak daripada café lainnya. Lalu berdasarkan hasil wawancara dengan pemilik café, jumlah pengunjung Delicious Café & Hangout (September 2022-Agustus 2023) setiap bulannya mengalami fluktuasi, untuk lebih jelas pada table 1.2 berikut ini.

**Tabel 1.2 Jumlah Kunjungan Konsumen Delicious Café & Hangout
(September 2022-Agustus 2023)**

No.	Bulan	Jumlah Transaksi	Jumlah Pendapatan	Jumlah Kunjungan Konsumen
1.	September 2022	1.334	Rp. 161.485.000	3.230
2.	Oktober 2022	1.413	Rp. 166.315.000	3.326
3.	November 2022	1.468	Rp. 164.989.000	3.300
4.	Desember 2022	1.930	Rp. 240.355.000	4.807
5.	Januari 2023	1.663	Rp. 191.594.000	3.832
6.	Februari 2023	1.449	Rp. 171.277.000	3.426
7.	Maret 2023	1.223	Rp. 150.163.000	3.003
8.	April 2023	2.273	Rp. 345.056.000	8.861
9.	Mei 2023	1.063	Rp. 122.754.000	2.545
10.	Juni 2023	1.483	Rp. 166.463.000	3.329
11.	Juli 2023	1.421	Rp.154.571.000	3.091
12.	Agustus 2023	1.319	Rp. 148.588.000	2.972
Jumlah		18.039	Rp. 2.183.610.000	45.722

Sumber : Survei Peneliti (Data diolah, 2023)

Pada tabel 1.2, bahwa terjadi fluktuasi kunjungan konsumen dari bulan September 2022-Agustus 2023. Hal ini dipengaruhi oleh jumlah kunjungan konsumen di waktu tertentu, jumlah transaksi pada Delicious Café & Hangout adalah 18.039, jumlah pendapatan paling banyak adalah Rp. 345.056.000 dan jumlah kunjungan konsumen di Delicious Café & Hangout adalah 57.722, terjadi peningkatan bulan April 2023 sebanyak 8.861 kunjungan dan terjadi penurunan di bulan Mei 2023 dengan pendapatan Rp. 122.754.000 dan jumlah kunjungan konsumen berjumlah 3.721 kunjungan. Dengan adanya penurunan jumlah kunjungan konsumen di Delicious Café & Hangout mengharuskan bisnis ini untuk terus berusaha mengembangkan bisnisnya untuk meningkatkan kepuasan konsumen sehingga berkunjung kembali.

Kepuasan konsumen ialah perasaan senang atau kecewa seseorang yang timbul karena membandingkan kinerja yang dipersepsikan produk (atau hasil) terhadap ekspektasi mereka (Kotler and Keller 2018). Minat beli ulang akan terjadi apabila konsumen melakukan aktivitas pembelian kembali untuk kedua kalinya atau lebih, di mana alasan pembelian ulang terutama karena pengalaman pelanggan terhadap produk atau jasa. Minat beli ulang terjadi karena adanya kepuasan

tersendiri dari konsumen terhadap café sehingga membuat konsumen loyal terhadap café tersebut, dimana minat beli ulang muncul karena adanya perasaan positif dan merasa adanya kepuasan terhadap suatu produk dan pelanggan tersebut melakukan pembelian kembali terhadap suatu produk tersebut (Murwanti and Pratiwi 2017).

Tentunya di dunia bisnis, ada beberapa cara untuk menarik minat konsumen agar datang berkunjung ke café, salah satunya yaitu dengan memperhatikan *store atmosphere* café tersebut. Berdasarkan pra survey yang dilakukan kepada 20 orang yang pernah berkunjung ke Delicious Café & Hangout, 11 orang dari mereka setuju dan memilih *store atmosphere* sebagai alasan mereka berkunjung, 3 orang memilih variasi menu sebagai alasan mereka berkunjung dan sisanya sebanyak memilih harga, kualitas pelayanan, lokasi, promosi, dan lain-lain sebanyak 6 orang.

Store atmosphere merupakan salah satu faktor penting yang perlu diperhatikan oleh para pelaku usaha (Fitriani and Nurdin 2020). *Store atmosphere* mengacu kepada karakteristik fisik toko yang digunakan untuk membangun kesan dan untuk menarik pelanggan (Berman and Evans 2018:464). Jika dikembangkan dengan baik, *store atmosphere* dapat menjadi nilai tambah bagi café sebagai daya tarik untuk menimbulkan minat konsumen untuk berkunjung. Variabel *store atmosphere* ini memiliki pengaruh yang positif terhadap minat beli ulang konsumen yang berkunjung ke café (Ulfah and Oktaviani 2017).

Menurut (Febriani and Ahmad Fadili 2021) bahwa *store atmosphere* berperan penting pada sebuah cafe kerana dapat mempengaruhi *atmosphere* pada diri konsumen ketika menikmati produk yang disajikan atau ketika berbincang-bincang dengan teman, *store atmosphere* tidak hanya dapat memberikan suasana lingkungan pembelian yang menyenangkan saja, tetapi juga memberikan nilai tambah terhadap produk yang di jual. *Store atmosphere* adalah satu penataan lingkungan yang dirancang untuk membuat pelanggan merasa nyaman dalam berbelanja (Setiawan et al. 2023)

Faktor lain yang juga tidak kalah penting selain *store atmosphere* adalah variasi produk (variasi menu). Variasi produk bukanlah hal yang asing dalam dunia pemasaran, dimana hal ini strategi ini banyak digunakan oleh para praktisi

pemasaran dalam kegiatan peluncuran produknya (Sejati et al. 2021). Variasi produk baik makanan maupun minuman dapat berdampak dalam pengembangan preferensi pembelian konsumen (Faradisa et al. 2016). Variasi menu merupakan salah satu faktor yang dapat mempengaruhi kepuasan konsumen. Setiap konsumen memiliki selera makan yang berbeda-beda (Karya 2019). Variasi menu merupakan varian makanan yang disediakan pemilik usaha untuk dapat memudahkan pelanggan dalam memenuhi kebutuhannya dalam waktu yang bersamaan (Fahriana et al. 2023). Variasi menu memiliki hubungan dengan tingkat kepuasan karena dalam perencanaan menu perlu adanya menu yang beragam, sehingga konsumen merasa semakin puas karena banyaknya pilihan yang disediakan. Hal ini tentunya akan menunjang minat pembelian ulang. Variasi menu berpengaruh terhadap minat beli ulang (Yahya 2023). Dengan memberikan variasi menu yang baik akan menumbuhkan minat beli ulang.

Store atmosphere yang ditawarkan oleh Delicious Café & Hangout sangat beragam, café ini dengan desain terbuka, memiliki desain interior kayu dan dihiasi oleh tanaman di sekitar café sehingga memberikan kesan *homey* serta memperhatikan kebersihan dan kenyamanan pengunjung café. Selain nuansa hijau yang menyejukkan mata, banyak *wall décor* dan hiasan yang vintage serta classic yang terpajang. Musik yang diperdengarkan santai, selain itu banyak sudut yang bisa dijadikan spot foto bagi pengunjung seperti anak muda bahkan keluarga yang ingin mengabadikan moment bersama. Memiliki tempat yang cukup luas dengan banyak pilihan tempat duduk, *indoor* maupun *outdoor*. Saat malam hari, café ini memiliki pencahayaan yang baik karena didukung oleh hiasan lampu yang menemani konsumen menikmati makanan dan minuman yang ditawarkan.

Tidak hanya *store atmosphere* yang menarik, Delicious Café & Hangout berbeda dengan café lainnya yang biasanya hanya menyediakan makanan ringan, café ini memiliki beragam variasi menu yang merupakan inovasi dari pemilik café. Varian minuman yang dapat dinikmati seperti boba, lemon tea, ice tea, mocktail, jus, milkshake berbagai variasi rasa dan tentunya coffe. Tidak hanya itu, terdapat varian makanan mulai dari *western food* (burger, steak, spaghetti, dan lainnya), rice bowl, per-mie-an, aneka nasi goreng, aneka ayam geprek hingga makanan ringan

seperti roti, cake, aneka gorengan, dessert, dan cemilan lainnya. Pada daftar menu juga ditampilkan informasi mengenai makanan tersebut dan foto yang digunakan sesuai dengan yang dihidangkan, beserta harga. Delicious Café & Hangout selalu melakukan inovasi terbaru untuk menu yang mereka buat, setiap menu baru mereka perkenalkan lewat Instagram yang mereka miliki sebagai media promosi. Dengan hal ini, membuat konsumen penasaran dan tertarik untuk berkunjung kembali dan mencoba menu-menu lainnya yang ada di Delicious Café & Hangout.

Penelitian ini penting dilakukan karena dapat meningkatkan pemahaman tentang pengaruh store atmosphere dan variasi menu terhadap minat beli ulang serta mengetahui tanggapan konsumen mengenai peranan store atmosphere dan variasi menu dalam meningkatkan minat beli ulang pada konsumen. Hal yang bedakan penelitian ini dengan yang penelitian lain berdasarkan pada lokasi penelitian yang berada di Kecamatan Rimbo Bujang, Kabupaten Tebo. Berdasarkan penelitian terdahulu yang dilakukan (Deu 2019; Sucahoyo et al. 2022; Andriansa 2020) yang menyatakan bahwa *store atmosphere* berpengaruh terhadap minat beli ulang. *Store atmosphere* berpengaruh positif terhadap minat beli ulang konsumen. Sementara itu, pada penelitian yang dilakukan (Yahya 2023) menyatakan bahwa *store atmosphere* tidak berpengaruh positif dan signifikan terhadap minat beli ulang.

Lalu pada penelitian terdahulu yang dilakukan oleh (Yahya 2023; Clara, Bunga 2022; Angraini 2023) menyatakan bahwa variasi menu berpengaruh positif dan signifikan terhadap minat beli ulang. Sementara pada penelitian terdahulu yang dilakukan oleh (Handayani 2023) menyatakan bahwa variasi menu berpengaruh positif tetapi tidak signifikan terhadap minat beli ulang.

Berdasarkan fenomena dan research gap dari latar belakang diatas, hal tersebut dijadikan pertimbangan untuk dilakukan pada penelitian yang berjudul **“Pengaruh Store Atmosphere dan Variasi Menu Terhadap Minat Beli Ulang Konsumen Pada Delicious Café & Hangout di Kecamatan Rimbo Bujang, Kabupaten Tebo”**. Dari penelitian ini, diharapkan dapat menjelaskan secara ilmiah bagaimana *store atmosphere* dan variasi menu dapat mempengaruhi minat beli ulang konsumen.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian yang terdapat pada latar belakang, dapat diketahui bahwa rumusan masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Apakah *Store Atmosphere* berpengaruh secara parsial terhadap Minat Beli Ulang Konsumen pada Delicious Café & Hangout di Kecamatan Rimbo Bujang, Kabupaten Tebo?
2. Apakah Variasi Menu berpengaruh secara parsial terhadap Minat Beli Ulang Konsumen pada Delicious Café & Hangout di Kecamatan Rimbo Bujang, Kabupaten Tebo?
3. Apakah *Store Atmosphere* dan Variasi Menu berpengaruh secara simultan terhadap Minat Beli Ulang Konsumen pada Delicious Café & Hangout di Kecamatan Rimbo Bujang, Kabupaten Tebo?

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah yang ada diketahui bahwa tujuan dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk menganalisis pengaruh *Store Atmosphere* secara parsial terhadap Minat Beli Ulang Konsumen pada Delicious Café & Hangout di Kecamatan Rimbo Bujang, Kabupaten Tebo.
2. Untuk menganalisis pengaruh Variasi Menu secara parsial terhadap Minat Beli Ulang Konsumen pada Delicious Café & Hangout di Kecamatan Rimbo Bujang, Kabupaten Tebo
3. Untuk menganalisis pengaruh *Store Atmosphere* dan Variasi Menu secara simultan terhadap Minat Beli Ulang Konsumen pada Delicious Café & Hangout di Kecamatan Rimbo Bujang, Kabupaten Tebo

1.4 Manfaat Penelitian

Penelitian ini tentunya diharapkan dapat memberikan banyak manfaat baik secara manfaat teoritis maupun manfaat praktisnya. Berikut ini manfaat yang dapat diperoleh dari penelitian ini:

1. Manfaat Teoritis

Penelitian ini tentunya diharapkan mampu memberikan ilmu pengetahuan yang berguna kedepannya bagi peneliti selanjutnya, serta memberikan banyak wawasan mengenai pengaruh *Store Atmosphere* dan Variasi Menu terhadap Minat Beli Ulang. Tidak hanya itu, penelitian ini tentunya dapat menjadi bahan koreksi dan masukan yang baik bagi para pembaca dan referensi peneliti berikutnya dengan topik yang sama.

2. Manfaat Praktis

- Bagi secara akademisi, dari hasil penelitian Pengaruh *Store Atmosphere* dan Variasi Menu terhadap Minat Beli Ulang ini tentunya diharapkan dapat memberikan banyak bahan kepustakaan sebagai referensi yang dapat memberikan kontribusi terhadap pengembangan teori bagi pihak akademisi.
- Bagi pemilik usaha atau café, sebagai bahan perbaikan dan masukan dari konsumen kepada café mereka. Tentunya dalam hal *Store Atmosphere* dan Variasi Menu mereka yang mempengaruhi Minat Beli Ulang Konsumen.