BAB I

PENDAHULUAN

1. 1. Latar Belakang Penelitian

Sukabumi merupakan salah satu kota yang terkenal dalam bidang kulinernya. Bisnis kuliner merupakan salah satu bisnis yang semakin marak dijumpai didalam masyarakat. banyaknya makanan dan minuman yang disajikan membuat produsen ingin memberikan sentuhan baru ataupun mengembangkan produk kuliner demi menciptakan kepuasan para konsumen. Salah satu bisnis kuliner yang ada yaitu bisnis *bakery* yang sebenarnya bukanlah bisnis baru lagi di dunia perbisnisan. Sampai saat ini bisnis *bakery* masih memperlihatkan prospek keuntungan yang baik, kita bisa melihat saat ini sangat banyak pengusaha yang membuka usaha *bakery*. Dengan berbagai macam nama produk , jenis produk dan rasa yang ditawarkan. Untuk membuat konsumen melakukan keputusan pembelian.

Dalam keputusan pembelian, konsumen tidak hanya memberi respon terhadap barang dan jasa yang ditawarkan, tetapi juga memberikan respon terhadap lingkungan pembelian yang menyenangkan bagi konsumen. Karena perkembangan gaya hidup konsumen pada sosial media dimana orang berkunjung pada toko yang menjual produk terutama makanan tidak hanya datang dan membeli lalu pulang. Karena sosial media sekarang banyak orang yang melakukan selfie, memfoto makanan dan suasana toko tersebut dimedia sosial.

Banyak pengusaha *bakery* yang merubah tokonya menjadi *cafe* dimana konsumen dapat membeli dan makan ditempat. Mereka saling bersaing untuk menyajikan tempat dan suasana *cafe* yang konsumen sukai saat ini. Salah satu tujuan awal yang dapat mempengaruhi minat beli konsumen.

Store atmosphere (Suasana toko) merupakan salah satu penawaran yang diberikan produsen dan jika hal itu ditanggapi dengan positif oleh konsumen akan berdampak besar bagi tempat tersebut untuk dikunjungi. *Store atmosphere* (Suasana toko) dapat membedakan *cafe* yang satu dengan yang lainnya karena produk *bakery* yang disajikan bisa jadi serupa, harga yang berkisar pun beda tipis bahkan sama. Karena itu *Store atmosphere* menjadi alasan lebih bagi konsumen untuk tertarik dan memilih dimana konsumen akan berkunjung dan memebeli produk *bakery* tersebut. *Store atmosphere* ***(*** *Suasana Toko****)*** itu sendiri adalah kegiatan mendesain lingkungan toko yang menarik dan memberikan kesan bagi konsumen. Cara mendesain lingkungan yang menarik dan memberikan kesan bagi konsumen adalah dengan cara melakukan komunikasi visual, pencahayaan, warna, musik, dan aroma. *Store atmosphere* tidak hanya berpengaruh terhadap keputusan pembelian tetapi juga pada kepuasan konsumen. Karenanya produsen harus bisa melihat peluang pasar serta keinginan dan kebutuhan pelanggan sehingga pelanggan tidak beralih pada kompetitor lain.

Pengembangan produk agar terciptanya keragaman produk juga menjadi tantangan bagi setiap perusahaan. Pengembangan produk dapat dilakukan dengan cara mengembangkan produk yang sudah ada. Selain itu

dapat dilakukan penelitian untuk menciptakan produk baru dengan model yang sesuai. Perusahaan yang tidak mampu menciptakan atau pun menawarkan produk baru akan menghadapi risiko seperti penurunan volume penjualan, karena munculnya pesaing yang lebih kreatif, adanya perubahan selera konsumen, munculnya teknologi baru dalam proses produksi. Pengembangan produk agar terciptanya keragaman produk juga menjadi tantangan bagi setiap perusahaan. Pengembangan produk dapat dilakukan dengan cara mengembangkan produk yang sudah ada. Selain itu dapat dilakukan penelitian untuk menciptakan produk baru dengan model yang sesuai. Perusahaan yang tidak mampu menciptakan atau pun menawarkan produk baru akan menghadapi risiko seperti penurunan volume penjualan, karena munculnya pesaing yang lebih kreatif, adanya perubahan selera konsumen, munculnya teknologi baru dalam proses produksi.

Bolu Amor *Bakery and Cafe* dengan nomor izin gangguan 503.4/ 517/ IG. 4533 merupakan toko yang menjual beraneka macam roti dan bolu yang berada di Kota Sukabumi. yang seiring perkembangannya berinovasi menjadi *bakery* and *cafe* yang sudah dikenal oleh masyarakat Sukabumi. Manager Bolu Amor *Bakery and Cafe* Bapak Acep Sopandi menjelaskan bahwa Bolu Amor *Bakery and Cafe* menyasar semua kalangan, khususnya kaum muda yang selalu mengikuti tren perkembangan zaman. Bolu Amor *Bakery and Cafe* hadir untuk mengakomodir kebutuhan masyarakat Sukabumi yang membutuhkan tempat hangout yang nyaman.

Berdasarkan hasil penjajakan peneliti menemukan permasalahan pada keputusan pembelian yaitu pada perilaku pasca pembelian dimana konsumen tidak merasa puas setelah membeli produk tersebut.

Tabel 1.1 Kuisioner Pra Penelitian

No	Pernyataan	SS	S	R	TS
1	Bolu Amor mempunyai ciri khas pada produknya	1	1	3	5
2	Bolu Amor mempunyai pengemasan yang menarik	-	2	4	4
3	Ruangan toko Bolu Amor memiliki Aroma yang baik sehingga tidak menganggu kenyamanan konsumen	1	1	5	3
4	Karyawan Bolu Amor ramah dan sopan	1	3	3	3
5	Pelayanan pada Bolu Amor sangat baik	1	2	3	5
6	Konsumen merasa puas setelah membeli produk Bolu Amor	1	1	4	5

Sumber: Hasil penelitian Kuisioner Pra Penelitian 2018

Hal tersebut dilihat dari hasil kuisioner pra penelitian, permasalahan diduga disebabkan *Store atmosphere* (Suasana Toko) dimana pelayanan yang diberikan kurang baik, karyawan yang kurang ramah dan sopan sehingga membuat konsumen tidak nyaman untuk melakukan pembelian di Bolu Amor *Bakery and cafe*. Adapun penyebab permasalahan lain diduga karena banyaknya keragaman produk yang dapat menimbulkan konsumen kebingungan.

Berdasarkan latar belakang masalah diatas maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul "**PENGARUH *STORE ATMOSPHERE* (SUASANA TOKO) DAN KERAGAMAN PRODUK TERHADAP**

KEPUTUSAN PEMBELIAN KONSUMEN PADA BOLU AMOR *BAKERY AND CAFE* SUKABUMI"

1.2. Identifikasi Masalah

Bolu amor bakery and cafe memiliki konsep *indoor* dan *outdoor* untuk memenuhi kebutuhan konsumen Sukabumi yang menginginkan tempat santai dan nyaman. Namun banyak konsumen yang lebih menyukai berada di *indoor* karena lebih nyaman dan ber AC cocok dengan cuaca di Sukabumi yang panas pada siang harinya sedangkan konsep di *outdoor* yang dekat dengan area parkir sehingga membuat konsumen tidak nyaman berada berlama-lama di Bolu amor *Bakery and cafe*. Demi kenyamanan konsumen, Bolu Amor *Bakery and cafe* menggunakan sofa sebagai tempat duduknya pada bagian *indoor* namun karena tempatnya yang tidak terlalu luas sehingga konsumen sedikit sulit berlalu lalang. Namun pada bagian *outdoor*, konsumen tidak terlalu nyaman berada berlama-lama karena tempatnya yang dekat dengan lahan parkir dan jalan raya sehingga tidak membuat nyaman konsumen karena tata letak tempat duduknya yang berdekatan satu sama lain dan ruang geraknya yang sedikit tehalang karena tempatnya yang tidak terlalu luas.

Bolu amor memiliki produk yang beragam sehingga dapat dijadikan sebagai daya tarik bagi konsumen, namun banyaknya pilihan produk dapat menimbulkan kebingungan, frustrasi, dan konflik sehingga dapat mempengaruhi konsumen dalam melakukan keputusan pembelian. Serta adanya kualitas produk yang dinilai kurang baik oleh konsumen.

1.3 Rumusan Masalah

Berdasarkan identifikasi diatasn, peneliti merumuskan masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Bagaimana *Store atmosphere* pada Bolu Amor *Bakery and Cafe* Sukabumi?

2. Bagaimana Keragaman produk pada Bolu Amor *Bakery and Cafe* Sukabumi?

3. Bagaimana Keputusan Pembelian konsumen pada Bolu Amor *Bakery and* Cafe Sukabumi?

4. Seberapa besar pengaruh *Store atmosphere* dan Keragaman produk terhadap Keputusan Pembelian konsumen pada Bolu Amor *Bakery and Cafe* Sukabumi?

1.4 Tujuan Penelitian

Penelitian ini dilakukan dengan tujuan:

1. Untuk mengetahui *Store atmosphere* pada Bolu Amor *Bakery and Cafe* Sukabumi.

2 Untuk mengetahui Keragaman produk pada Bolu Amor *Bakery and Cafe* Sukabumi.

3 Untuk mengetahui Keputusan Pembelian pada Bolu Amor *Bakery and Cafe* Sukabumi.

4 Untuk mengetahui Seberapa besar pengaruh *Store atmosphere* dan Keragaman produk terhadap Keputusan Pembelian konsumen pada Bolu Amor *Bakery and Cafe* Sukabumi.

1.5 Kegunaan Penelitian

1.5.1 Kegunaan Teoritis

Peneliti berharap semoga penelitian ini dapat berguna bagi semua pihak, serta dapat menjadi masukan bagi ilmu pengetahuan dan adanya gambaran untuk mengembangkan ilmu manajemen pemasaran khususnya mengenai *Store atmosphere dan* Keragaman produk. Penelitian ini juga dilakukan sebagai salah satu penerapan ilmu yang diperoleh pada program studi Administrasi Bisnis.

1.5.2 Kegunaan Praktis

Peneliti berharap agar penelitian ini dapat memberikan manfaat terutama:

1. Bagi Peneliti

Memberikan wawasan lebih luas lagi, terutama dalam ilmu manajemen pemasaran, serta memberikan pemahaman lebih mendalam lagi dari teori yang diketahui dengan kenyataan yang teerjadi.

2. Bagi Perusahaan

Sebagai masukan yang berguna dan bahan pertimbangan bagi perusahaan, dimana hasil dari penelitian beserta ilmu-ilmu yang berkaitan dengan *Store atmosphere* dapat diaplikaasikan demi perbaikan dan kemajuan perusahaan dimasa mendatang

3. Bagi Pihak Lain

Penelitian ini dapat bermanfaat dan dapat dijadikan sebuah referensi bagi yang ingin melakukan penelitian dengan masalah yang sama, selain itu

diharapkan dapat memberikan informasi, pengetahuan dan wawasan bagi pembaca dalam melaksanakan penelitian.

1.6 Lokasi Penelitian

Penelitian dilaksanakan pada Bolu Amor *Bakery and Cafe* JL. Jendral Sudirman No.36, Sriwidari, Gunung puyuh, Benteng Kota Sukabumi. Telp: (0266)237527

1.7 Lamanya Penelitian

Adapun lamanya penelitian yang dilakukan peneliti selama kurang lebih enam bulan, terhitung dari bulan Oktober 2017 sampai dengan Mei 2018. Dimana selama kurun waktu tersebut peneliti melakukan beberapa tahapan penelian mulai dari persiapan penelitian sampai dengan pengujian.

Tabel 1.7
Jadwal Penelitian

Kegiatan	2017																2018																											
	Sep				Okt				Nov				Des				Jan				Feb				Mar				Apr				Mei				Juni				Juli			
	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
Tahap Persiapan	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-				
a. Perizinan			■																																									
b. Penjajakan				■	■	■																																						
c. Studi Kepustakaan					■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■														
d. Pengajuan Judul					■																																							
e. Penyusunan Usulan Penelitian					■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■																												
f. Penyerahan Usulan Penelitian																	■																											
g. Seminar Usulan Penelitian																		■																										
Tahap Penelitian	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-				
a. Observasi					■	■	■	■	■	■	■																																	
b. Wawancara						■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■																												
Tahap Penyusunan	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-				
a. Pengumpulan Data																							■	■	■	■																		
b. Pengolahan Data																										■	■	■	■															
c. Analisis Data																											■	■	■	■														
d. Penyusunan Skripsi																			■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■										
Tahap Pengujian	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-				
a. Penyerahan Skripsi																																			■	■	■	■	■	■	■	■	■	
b. Sidang Skripsi																																												■
c. Perbaikan Skripsi																																												