

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

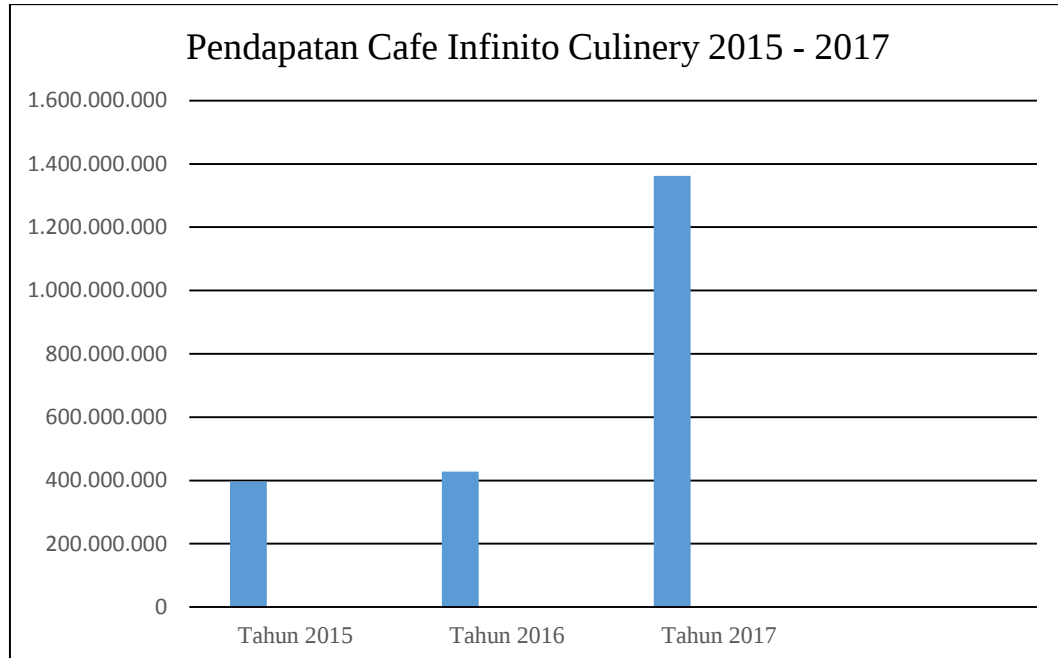
Pariwisata merupakan suatu kegiatan zaman sekarang yang dilakukan dengan dasar kebutuhan terhadap kesehatan, kenikmatan, dan kesenangan melihat alam semesta. Apabila ditinjau lebih lanjut lagi, pariwisata dapat menumbuhkan pergaulan diantara berbagai bangsa dan kelas dalam kehidupan bermasyarakat. Sehingga pariwisata dapat mempengaruhi perkembangan industri, perniagaan, perdagangan serta transportasi dapat berkembang secara baik Muljadi, (2012:5).

Pariwisata akan berkembang apabila ditunjang dengan sarana objek wisata, *travel agent* (agen perjalanan), dan restoran. Selain itu, pariwisata akan berkembang apabila ditunjang oleh usaha-usaha kecil yang berkaitan dengan bidang makanan. Berkembangan pesatnya industri pariwisata, bisnis kuliner sudah banyak bermunculan. Terutama di kota Bandung yang terkenal dengan wisata kuliner dan wisata alamnya. Bisnis kuliner tersebut dapat berupa restoran, kafe, pedagang kaki lima, dan sebagainya. Hal ini adalah bukti berkembangnya usaha jasa boga. Usaha jasa boga telah menjadi salah satu peluang usaha yang menjanjikan bagi pengusaha maupun dunia pariwisata.

Kota Bandung sebagai salah satu kota yang memiliki banyak destinasi wisata, yang merupakan salah satu tujuan wisata favorit di Indonesia. Bandung juga mulai dikenal oleh wisatawan mancanegara. Sebagai kota wisata, Bandung memiliki banyak pilihan destinasi kuliner. Destinasi kuliner itu mulai dari yang tradisional, *Western, Japanese Food*, dan *Korean Food*. Hal ini bisa dibuktikan dengan semakin banyaknya restoran di kota yang dijuluki Kota Kembang ini.

Restoran, kafe, dan bar merupakan suatu komponen fasilitas pendukung pariwisata yang menunjang pelayanan jasa. Fasilitas ini sangat diperlukan untuk menunjang sarana pariwisata yang lainnya. Kota Bandung memiliki banyak restoran, salah satunya kafe yang sedang penulis teliti yaitu Cafe Infinito Culinary.

Berdasarkan hasil prapenelitian selama tiga tahun terakhir, pendapatan kafe memang tidak terjadi penurunan. Berikut ini adalah data pendapatan selama tiga tahun terakhir:



Sumber: Diolah oleh penulis, 2017

GAMBAR 1.1
Pendapatan Cafe Infinito Culinary Tahun 2015 – 2017

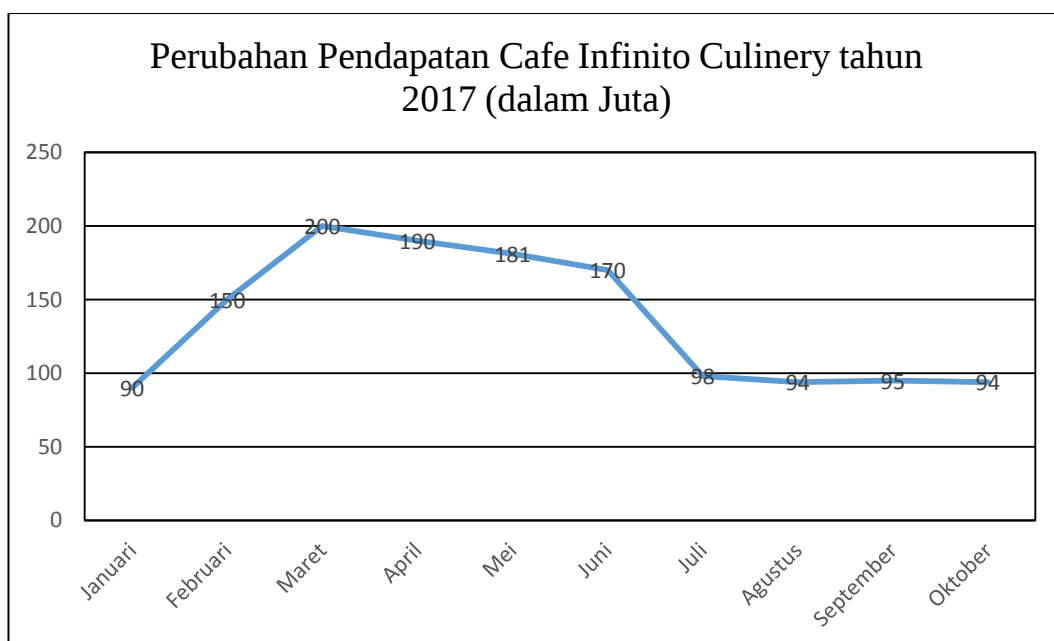
Dapat dilihat dari gambar 1.1 bahwa pendapatan yang didapat oleh Cafe Infinito Culinary mengalami kenaikan yang sangat signifikan pada tahun 2017. Hal ini dikarenakan pada awal Januari 2017 Cafe Infinito berpindah lokasi. Lokasi saat ini berada di Jalan Haji Wasid. Lokasi tersebut berdekatan dengan sekolah, universitas, dan kantor-kantor.

Tabel 1.1
Data Pendapatan Cafe Infinito Culinary

Bulan	2015	2016	2017
Januari	36672000	32012000	90000000
Februari	33507000	32987000	150000000
Maret	35888000	33407000	200000000
April	34809500	34000000	190000000
Mei	33798000	36520000	181000000
Juni	33000000	41200000	170000000
Juli	32478000	40000000	98000000
Agustus	32450000	38700000	94000000
September	31999000	35000000	95000000
Oktober	31045000	35530000	94000000
November	30981000	35000000	-
Desember	30294000	34000000	-
Total	396.921.500	428.356.000	1.362.000.000

Sumber: Manajement Cafe Infinito Culinary, 2017

Pada tabel 1.1 menunjukkan bahwa tahun 2017 Cafe Infinito Culinary mengalami pendapatan yang fluktuatif. Pendapatan tertinggi terjadi pada bulan Maret 2017. Pendapatan terendah terjadi pada bulan Januari 2017.



Sumber: Diolah oleh penulis, 2017

Gambar 1.2
Perubahan Pendapatan Cafe Infinito Culinary pada Tahun 2017

Fenny May Sari, 2018

PENGARUH PHYSICAL EVIDENCE TERHADAP
KEPUTUSAN PEMBELIAN KONSUMEN DI CAFE INFINITO
CULINARY BANDUNG

Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu | perpustakaan.upi.edu

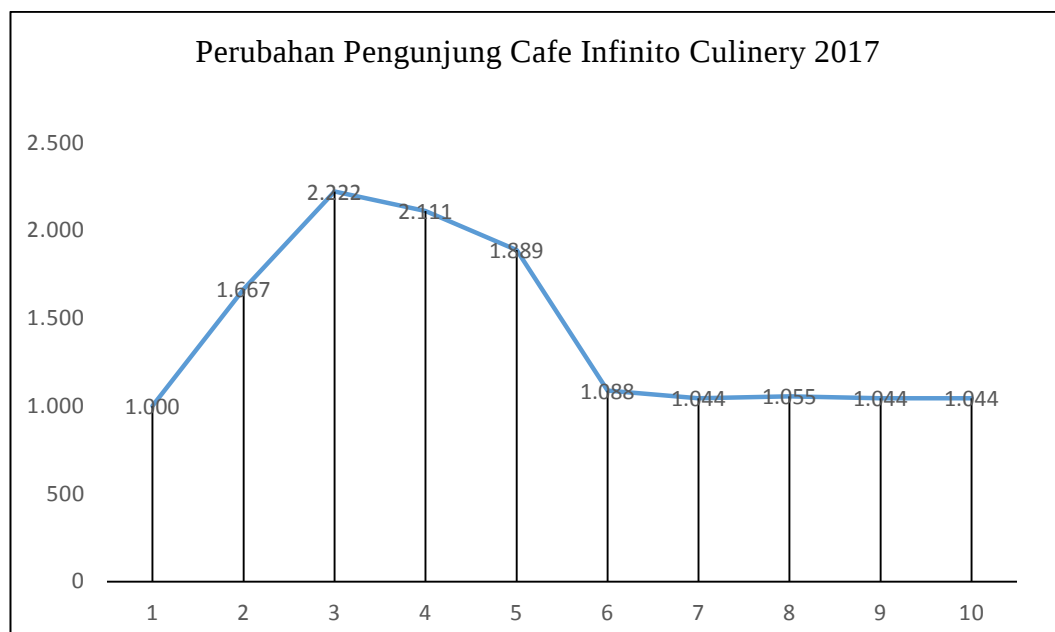
Berdasarkan Tabel 1.1 dan Gambar 1.2 pendapatan Cafe Infinito Culinary mengalami fluktuasi. Selama Januari hingga maret 2017 pendapatan Cafe Infinito Culinary mengalami peningkatan yang cukup stabil. Pendapatan Cafe Infinito Culinary mengalami penurunan pada bulan Maret sebesar 5% hingga Juli sebesar 4,08%. Pada bulan September mengalami peningkatan sebesar 1,06% akan tetapi pada bulan Oktober mengalami penurunan kembali sebesar 1,05%.

Tabel 1.2
Data Pengunjung Cafe Infinito Culinary Bandung Tahun 2017

Bulan	Jumlah Pengunjung
Januari	1.000
Februari	1.667
Maret	2.222
April	2.111
Mai	1.889
Juni	1.088
Juli	1.044
Agustus	1.055
September	1.044
Oktober	1.044

Sumber: Manajemen Cafe Infinito Culinary, 2017

Dapat dilihat pada tabel 1.2 pada bulan Januari jumlah pengunjung yang datang ke Cafe Infinito Culinary sebanyak 1.000 orang. Pada bulan Februari hingga Maret naik sebanyak 2.222 orang. Bulan April mengalami penurunan sebanyak 111 orang sehingga jumlah pengunjung yang datang pada bulan April sebanyak 2.111 orang. Pada bulan Juni dan Juli penurunan terus berlanjut sehingga jumlah pengunjung yang datang ke Cafe Infinito Culinary sebanyak 1.044. Namun, pada bulan Agustus terjadi kenaikan kembali sebanyak 1.055 orang. Pada bulan September hingga bulan Oktober menurun kembali sebanyak 1.044 saja pengunjung yang datang ke Cafe Infinito Culinary.



Sumber: Diolaholeh penulis, 2017

Gambar 1.3
Perubahan Data Jumlah Pengunjung Cafe Infinito Culinary Bandung pada Tahun 2017

Pada gambar 1.3 data pengunjung pada bulan Januari 2017 mengalami kenaikan yang stabil hingga bulan Maret sebanyak 44,5%. Pada bulan Maret hingga bulan Mei mengalami penurunan jumlah pengunjung sebanyak 24,5%. Bulan Agustus jumlah pengunjung yang datang ke Cafe Infinito Culinary kembali naik sebanyak 1,1% dan pada bulan September hingga Oktober kembali menurun sebanyak 1,1%.

Selain data-data yang telah didapat dari pihak manajemen Cafe Infinito Culinary dan didapatkan juga dari hasil wawancara yang telah dilakukan dengan pemilik Cafe Infinito Culinary bahwa pada bulan Juni terjadinya penurunan pengunjung. Pada bulan Juni pengunjung setiap harinyahanya memenuhi 40% *seating capacity* yang berjumlah 50. Selain diCafe Infinito Culinary terdapat *furniture* yang kecil, toilet yang sempit, *layout* cafe (ruangan cafe) yang kecil, dan parkir yang kurang memadai.

Hal ini tentu saja membuat konsumen merasa tidak nyaman dan akhirnya berpengaruh terhadap keputusan pembelian konsumen. Penulis melakukan wawancara kepada beberapa konsumen Cafe Infinito Culinary pada tanggal 20 September 2017.

Fenny May Sari, 2018

**PENGARUH PHYSICAL EVIDENCE TERHADAP
KEPUTUSAN PEMBELIAN KONSUMEN DI CAFE INFINITO
CULINARY BANDUNG**

Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu | perpustakaan.upi.edu

Wawancara dilakukan kepada konsumen Cafe Infinito Culinary penulis mengambil 3 konsumen dari 30 orang yang datang di hari yang berbeda. Penulis akan menjabarkan keluhan kesah konsumen sebagai berikut: Konsumen I menjelaskan bahwa merasa tidak nyaman pada jumlah tempat duduk yang disediakan oleh pihak Cafe Infinito Culinary. Karena pada siang hari pada saat jam makan siang, kursi yang disediakan sudah penuh sehingga mengharuskan untuk menunggu kursi yang kosong.

Pada tanggal 21 September 2017 penulis melakukan wawancara kepada konsumen II. Konsumen II mengeluhkan bahwa fasilitas toilet yang disediakan oleh pihak Cafe sangat tidak nyaman karena toilet yang kurang bersih dan toilet yang disediakan hanya satu untuk penggunaan bersama dengan karyawan. Penggunaan toilet wanita dan pria disamakan, toilet yang kecil, dan juga tidak terawat.

Pada tanggal 22 September 2017 wawancara selanjutnya kepada konsumen III. Konsumen III mengatakan bahwa parkir yang disediakan tidak luas sehingga jika parkir penuh, maka konsumen harus parkir sedikit jauh dari lokasi Cafe. Kursi yang disediakan juga tidak nyaman dan kecil karena terbuat dari kayu. Apabila konsumen duduk dalam waktu yang lama akan terasa tidak nyaman.

Berdasarkan cuplikan wawancara yang dilakukan oleh penulis terdapat beberapa aspek yang belum optimal. Hal ini tentu akan berpengaruh pada pendapatan dan jumlah pengunjung. Selain itu, hal ini dapat menurunkan keputusan pembelian konsumen. Hal ini tentu saja akan membuat kondisi cafe menjadi sepi dari pelanggan.

Keputusan pembelian konsumen merupakan sebuah penyelesaian masalah pada suatu kegiatan membeli barang atau jasa untuk memenuhi kebutuhan dan keinginan yang terdiri dari pengenalan produk, mengevaluasi alternative pembelian, keputusan pembelian, dan setelah pembelian Swastha, (2007:68).

Kotler dan Keller (2012:170), menyatakan "*In the evaluation stage, the consumers from preferences among the brands in the choice set and may also from an intention to buy the most preferred brand*" (Pada tahap evaluasi, konsumen memilih antara merek disertai pilihan dan mungkin juga dari niat untuk

membeli merek yang paling disukai). Keputusan pembelian konsumen merupakan suatu kegiatan konsumen untuk memilih, menilai, dan mengevaluasi suatu alternatif pembelian sesuai dengan apa yang konsumen perlukan atau inginkan.

Menurut Kotler (2007:223), konsumen memerlukan suatu strategi perilaku konsumen untuk mencapai sasaran tersebut dan terdapat beberapa faktor internal serta eksternal yang turut mempengaruhi. Faktor eksternal yang dimaksud adalah kebudayaan, sosial, pribadi, dan psikologis. Menurut Tjiptono (2007:18), faktor internal terdiri dari 7P yaitu: *product*, *price*, *place*, *promotion*, *people*, *process*, dan *physical evidence*.

Menurut Kotler dan Armstrong (2014:76), bauran pemasaran merupakan suatu seperangkat alat pemasaran yang digunakan perusahaan untuk mencapai tujuan pemasaran di pasar sarannya. Para pebisnis menggunakan bauran pemasaran untuk mendapatkan tanggapan yang diinginkan oleh perusahaan atas produk yang ditawarkan. Berdasarkan pada penjelasan para ahli diatas tersebut dapat disimpulkan bahwa bauran pemasaran mempengaruhi keputusan pembelian konsumen.

Menurut paparan para ahli yang telah dijelaskan oleh penulis sebelumnya, menyatakan bahwa bauran pemasaran sangat berpengaruh kepada keputusan pembelian konsumen. Menurut Tunggal (2008:28), bauran pemasaran berpengaruh terhadap keputusan pembelian konsumen karena bauran pemasaran merupakan strategi yang digunakan oleh perusahaan untuk menciptakan pertukaran dalam mencapai tujuan perusahaan. Salah satu bauran pemasaran yang berpengaruh di Cafe Infinito adalah masalah *physical evidence*, atau yang biasa kita kenal dengan sebutan bukti fisik.

Physical evidence merupakan salah satu bauran pemasaran yang sangat penting bagi keputusan pembelian konsumen. Hal ini merupakan peranan penting dalam menciptakan keputusan pembelian konsumen. Jika keputusan pembelian konsumen di Cafe Infinito Culinary menurun, maka dapat mempengaruhi pendapatan Cafe Infinito Culinary.

Menurut Mary Jo Bitner (2008:71), *physical evidence* merupakan bentuk penyampaian aspek lingkungan, layanan, dan fasilitas yang diberikan oleh

perusahaan kepada konsumen tentang keseluruhan perusahaan tersebut. Konsumen merupakan peran penting dalam perekonomian industri kuliner.

Untuk meningkatkan perekonomian di bidang kuliner itu sendiri, diperlukan pengevaluasian terhadap masalah yang membuat pendapatan menurun. Setelah pebisnis kuliner mengetahuinya, maka harus ada pembaharuan yang lebih menarik dari pada sebelumnya. Hal ini bertujuan untuk menaikkan keputusan pembelian konsumen.

Berdasarkan dari data-data yang diberikan oleh pihak manajemen Cafe Infinito, wawancara kepada pemilik Cafe Infinito Culinary, dan hasil wawancara kepada konsumen yang datang ke Cafe Infinito Culinary dapat disimpulkan bahwa ada aspek-aspek yang belum optimal pada *physical evidence* di Cafe Infinito Culinary, penurunan jumlah kedatangan pengunjung dan adanya penurunan pendapatan.

Maka salah satu langkah yang dapat dilakukan dengan melakukan pengelolaan *physical evidence*. Hal yang dapat dilakukan seperti perbaikan fasilitas eksterior yang bagus dan menarik, perawatan fasilitas interior, fasilitas penunjang seperti kenyamanan area parkir, keamanan, serta kebersihan area sekitar. *Physical evidence* sangat penting dalam membentuk persepsi konsumen.

Pada *physical evidence* konsumen dapat mengidentifikasi dan membandingkan suatu perusahaan jasa dengan perusahaan jasa lainnya. Berdasarkan permasalahan yang terjadi di Cafe Infinito Culinary, maka dari itu penulis tertarik untuk melakukan penelitian tentang “Analisis Pengaruh *Physical evidence* terhadap Keputusan Pembelian Konsumen di Cafe Infinito Culinary Bandung”.

1. 2 Rumusan Masalah

Adapun rumusan masalah yang menjadi bahasan penelitian ini lebih menekankan terhadap:

1. Bagaimana gambaran *physical evidence* yang terdiri fasilitas interior, fasilitas eksterior, dan fasilitas lainnya di Cafe Infinito Culinary Bandung?
2. Bagaimana gambaran keputusan pembelian di Cafe Infinito Culinary Bandung?

Fenny May Sari, 2018

PENGARUH PHYSICAL EVIDENCE TERHADAP
KEPUTUSAN PEMBELIAN KONSUMEN DI CAFE INFINITO
CULINARY BANDUNG

Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu | perpustakaan.upi.edu

3. Apakah ada pengaruh *physical evidence* terhadap keputusan pembelian di Cafe Infinito Culinary Bandung?

1.3 Tujuan Penelitian

Adapun tujuan penelitian ini yaitu:

1. Untuk mengetahui gambaran *physical evidence* yang terdiri fasilitas interior, fasilitas eksterior, dan fasilitas lainnya pada Cafe Infinito Culinary Bandung.
2. Untuk mengetahui gambaran keputusan pembelian Cafe Infinito Culinary Bandung.

Untuk mengetahui seberapa besar pengaruh *physical evidence* terhadap keputusan pembelian Cafe Infinito Culinary Bandung.

1.4 Manfaat Penelitian

Adapun manfaat dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Kegunaan Teoritis
Diharapkan penelitian ini dapat berguna untuk mengembangkan pengetahuan tentang analisis *physical evidence* dan pengaruh terhadap keputusan pembelian konsumen di perusahaan.
2. Kegunaan Praktis
Penelitian ini diharapkan dapat memberikan masukan bagi Cafe Infinito Culinary tentang analisis *physical evidence* yang mempengaruhi keputusan pembelian konsumen di Cafe Infinito Culinary.