

BAB I

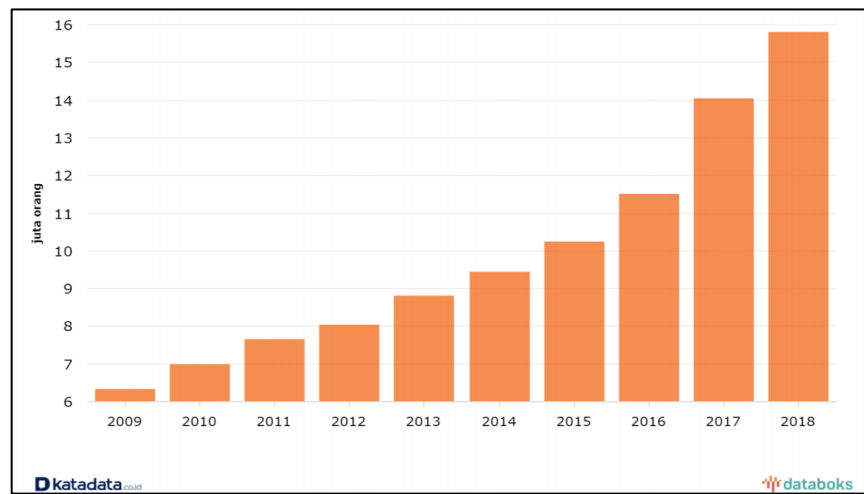
PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Indonesia kini sedang mengupayakan perkembangannya, khususnya di sektor pariwisata. Dari Sabang sampai Merauke Indonesia memiliki beragam destinasi pariwisata, bahkan sudah banyak yang mengetahui kalau Indonesia ini merupakan salah satu destinasi negara yang patut dikunjungi pariwisatanya.

Banyak sekali pilihan wisata yang terdapat di Indonesia dari wisata maritim yang kaya akan kekayaan baharinya, wisata cagar alam yang menyuguhkan taman konservasinya, wisata budaya yang menampilkan beragam kekayaan budaya yang dimiliki Indonesia. Sudah banyak usaha yang dilakukan pemerintah dalam mengenalkan dan mempromosikan industri pariwisatanya. Selain dengan meningkatkan promosi, pemerintah Indonesia juga sudah melakukan banyak pembaharuan dan perbaikan dari segi fasilitas, akomodasi, sumber daya manusia serta infrastruktur penunjang pariwisata yang ada di Indonesia.

Dari tahun ke tahun Indonesia mengalami peningkatan kunjungan wisatawan mancanegara. Berdasarkan hasil olah data dari situs <https://databoks.katadata.co.id/datapublish/2019/07/17/5-tahun-terakhir-rerata-pertumbuhan-kunjungan-wisawatan-mancanegara-14> (Statistik, 2019) yang bersumber dari data BPS (Badan Pusat Statistik), 2019. Menunjukkan kenaikan kunjungan wisatawan mancanegara selama lima tahun terakhir (2014-2018) dengan rerata pertumbuhan sebesar 14% per tahun.



Sumber : Badan Pusat Statistik

Gambar 1. 1
Pertumbuhan Wisatawan 2009-2018

Provinsi Lampung merupakan salah satu provinsi yang ada di pulau Sumatera, lokasinya terletak di ujung selatan pulau Sumatera. Provinsi Lampung merupakan pintu gerbang yang menghubungkan antara pulau Sumatera dengan pulau Jawa. Dipisahkan oleh Selat Sunda, Provinsi Lampung memiliki banyak potensi wisata, khususnya wisata pantainya dikarenakan Provinsi Lampung dikeliling oleh banyak pantai, sehingga menjadi daya tarik tersendiri bagi para wisatawan, baik domestik, maupun mancanegara. Provinsi Lampung terdiri dari 13 wilayah kabupaten dan 2 wilayah kota, yaitu : Kabupaten Lampung Barat, Tanggamus, Lampung Selatan, Lampung Timur, Lampung Tengah, Lampung Utara, Way Kanan, Tulang Bawang, Pesawaran, Pringsewu, Mesuji, Tulang Bawang Barat, dan Pesisir Barat. Kota Bandar Lampung dan Kota Metro.

Berikut ini adalah data statistik kunjungan wisata mancanegara dan domestik di Provinsi Lampung pada tahun 2012 – 2016

Tabel 1. 1
Data Jumlah Wisatawan Mancanegara dan Domestik di Provinsi Lampung, 2012-2016

Tahun	Wisatawan		Jumlah
	M mancanegara	Domestik	
2012	58.205	2.581.165	2.639.370
2013	75.590	3.392.125	3.467.715
2014	95.528	4.327.188	4.422.716
2015	114.907	5.530.803	5.645.710
2016	115.053	7.381.774	7.496.827
2017	245.372	11.395.827	11.641.199

Sumber : Dinas Pariwisata dan Ekonomi Kreatif Provinsi Lampung

Berdasarkan data pada tabel 1.1, menunjukkan kenaikan jumlah kunjungan wisatawan ke Provinsi Lampung, baik wisatawan domestik, maupun mancanegara. Dinas Pariwisata dan Ekonomi Kreatif Provinsi Lampung pada tahun 2012 mencatat ada 2,639,370 wisatawan mengalami peningkatan wisatawan sebesar 23,8% pada tahun 2013. Hal tersebut menunjukkan bahwa Provinsi Lampung menjanjikan wisata yang dapat memanjakan wisatawan yang datang berkunjung.

Dan yang menjadi salah atraksi wisata yang coba disuguhkan Lampung ialah kulinernya. (Smith & Honggen, 2008) mendefinisikan dalam jurnalnya “*culinary tourism as any tourism experience in which one learns about, appreciates, or consumes branded local culinary resources*” yang artinya wisata kuliner sebagai pengalaman wisata yang mempelajari tentang mengapresiasi atau menggunakan sumber kuliner lokal bermerek.

Tak terlepas pula dengan wisata kulinernya, Lampung menyediakan beragam jenis kuliner, bahkan Lampung terkenal dengan keripik pisanginya. Tak lupa pula, Lampung merupakan salah satu daerah penghasil kopi terbesar di Indonesia.

Tabel 1. 2
Hasil Produksi Kopi Provinsi Lampung 2016 - 2020

Tahun	Ton
2016	115.524
2107	107.219
2018	110.597
2019	110.291
2020	110.291

Sumber : Direktorat Jendral Perkebunan

Dengan cukup tingginya hasil kopi di Lampung, maka banyak ditemukan *Coffee Shop* di Lampung, tak terkecuali khususnya kota Metro. Kota Metro terdapat beberapa kampus yang berdiri di sana, yang membuatnya dijuluki sebagai kota pendidikan, di antaranya ada; Universitas Muhammadiyah Metro, IAIN Metro, STAIN Metro, STISIPOL Dharma Wacana Metro, STISIPOL Darma Wacana Metro, STMIK Dharma Wacana Metro, STO Dharma Wacana Metro, AKPER Dharma Wacana Metro, STIT Agus Salim Metro, AKBID Wira Buana Metro, Politeknik Gajah Sakti Metro, STAI MA'ARIF Metro. Dengan banyaknya kampus yang ada di Kota Metro, membuat maraknya cafe ataupun *Coffee Shop* yang dikunjungi oleh mahasiswa maupun masyarakat yang ada di Kota Metro.

Berikut ini adalah beberapa *Coffee Shop* yang ada di Kota Metro.

Tabel 1. 3
Cafè / Coffee Shop yang ada di Kota Metro

No	Cafè / Coffee Shop	Alamat
1	Lokal Coffee	Jl. Mr Gele Harun No.16, Metro, Kec. Metro Pusat, Kota Metro, Lampung
2	Reumoh Kopi	Jl. Ahmad Yani No.29, Yosorejo, Metro Timur, Kota Metro, Lampung
3	Brown Coffee	Yosodadi, Metro Timur, Kota Metro, Lampung
4	Eddy Law Coffee	Jl. Ki Hajar Dewantara, Iringmulyo, Metro Timur, Kota Metro, Lampung
5	Kayu Watu Foodcourt & Cafe	Jl. Ki Hajar Dewantara Gang Teladan, Iringmulyo, Metro Timur, Kota Metro, Lampung
6	Cafe KeCe	Jl. Tongkol No.14, Iringmulyo, Metro Timur, Kota Metro, Lampung
7	Cafe Violin Garden	Jl. Terong Kampus No. 41, Yosorejo, Metro Timur, Kota Metro, Lampung
8	Dapur Putih	Jl. Mr Gele Harun No.16, Metro, Kec. Metro Pusat, Kota Metro, Lampung
9	Papaben Donuts and Coffee	Jl. Seminung, Yosorejo, Metro Timur, Kota Metro, Lampung
10	Green Cafe	Jl. Ki Hajar Dewantara, RT 18 RW 8, 15A, Iringmulyo, Metro Timur, Kota Metro, Lampung
11	Bejo's Milk	Jl. AH Nasution, Yosodadi, Metro Timur, Kota Metro, Lampung
12	Mama Cafe & Resto	Jl. Pala No. 88, Iringmulyo, Metro Timur, Kota Metro, Lampung
13	Mr. Bob 02 & Jhonie Blank	Jl. AH Nasution No. 142, Yosodadi, Metro Timur, Kota Metro, Lampung
14	Flava Metro-Drink & Munchies	Jl. Ki Hajar Dewantara No.67, Iringmulyo, Metro Timur, Kota Metro, Lampung

15	Susi Cafe & Resto	Jl. Ahmad Yani, Yosorejo, Metro Timur, Kota Metro, Lampung
16	Belva Cafe	Jl. AH Nasution, Yosodadi, Metro Timur, Kota Metro, Lampung
17	Living Room Laundry & Cafe	Jl. Ahmad Yani No. 52, Iringmulyo, Metro Timur, Kota Metro, Lampung
18	D'Moms Cafe	Jl. Seminung, No. 26, Yosorejo, Metro Timur, Kota Metro, Lampung
19	Gelato Cafe	Jl. Ahmad Yani, Yosorejo, Metro Timur, Kota Metro, Lampung
20	Sunny Coffee	Jl. AH Nasution, No. 86, Yosorejo, Metro Timur, Kota Metro, Lampung
21	Warkop's	Yosorejo, Metro Timur, Kota Metro, Lampung
22	Kedai Sumpit	Jl. Ahmad Yani, Yosorejo, Metro Timur, Kota Metro, Lampung
23	Mabes Cafe	Jl. AH Nasution, No. 151, Yosodadi, Metro Timur, Kota Metro, Lampung

(Muawanah, 2019)

Berdasarkan data pada tabel 1.3 menunjukkan bahwa Kota Metro telah menjadi kota yang cocok dijadikan lokasi untuk berwisata kuliner.

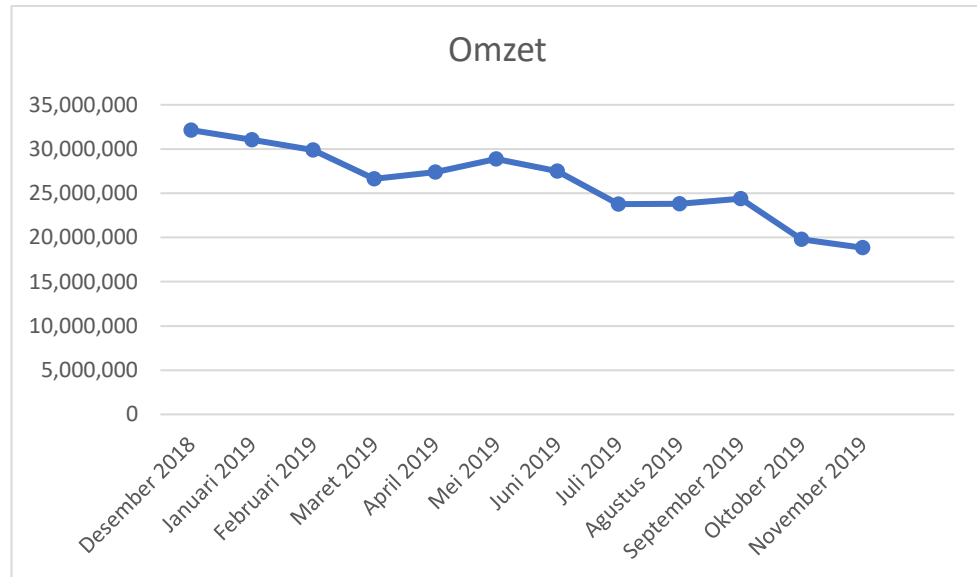
Lokal Coffee Metro adalah salah satu *coffee shop* yang terdapat di Kota Metro Lampung, mereka men-klaim bahwa Lokal Coffee Shop adalah pionir *coffee shop* yang ada di kota Metro Lampung.

Tabel 1. 4
Tabel Omzet Lokal Coffee Metro

Bulan	Omzet
Desember 2018	Rp. 32.144.000
Januari 2018	Rp. 31.052.000
Februari 2018	Rp. 28.881.000
Maret 2018	Rp. 26.640.000
April 2018	Rp. 27.393.000
Mei 2018	Rp. 28.890.000
Juni 2018	Rp. 27.493.000
Juli 2018	Rp. 23.776.000
Agustus 2018	Rp. 23.810.000
September 2018	Rp. 24.390.000
Oktober 2018	Rp. 19.809.000
November 2018	Rp. 18.840.000

Sumber: Lokal Coffee Metro

Berdasarkan data tabel omzet penjualan Lokal Coffee mengalami penurunan omzet yang cukup tajam. Dapat di amati dari grafik penjualan Lokal Coffee di bawah ini.



Sumber: Peneliti (2020)

Gambar 1. 2
Grafik Omzet Lokal Coffee

Banyaknya *coffee shop* yang terdapat di Kota Metro juga berdampak keputusan pembelian yang kini bervariasi sehingga berpengaruh pada omzet yang diperoleh Lokal Coffee Metro. Pengambilan keputusan dalam pembelian konsumen pada dasarnya adalah proses dari pemecahan masalah. Sebagian besar konsumen, termasuk konsumen individu maupun konsumen organisasi melalui proses pemikiran yang serupa dalam memutuskan produk dan merek mana yang akan dibeli nantinya (Boyd, Walker, & Larreche, 2000)

Faktor yang juga berpengaruh dalam keputusan pembelian konsumen ialah harga. Mursid dalam jurnal Brahmayanti dan Anggriawan (2016) menjelaskan harga merupakan instrumen utama dalam membedakan produk dari produk saingannya. Maka perbedaan harga yang ditawarkan pesaing produk dapat mempengaruhi proses dalam pengambilan keputusan dalam pembelian. Serta ditambah pendapat (Kotler & Armstrong, 2008) yang menjelaskan harga adalah sejumlah uang yang ditukarkan untuk mendapatkan sebuah produk ataupun jasa. Harga adalah nilai yang digunakan untuk menukarkan manfaat-manfaat yang diperoleh oleh konsumen. Mempertegas dengan mengeluarkan biaya yang tepat, konsumen ingin mendapatkan manfaat yang diperoleh dengan membayarkan harga

yang dianggap memiliki nilai yang setara. Faktor tersebut dapat mempengaruhi keputusan pembelian dibuktikan dengan hasil penelitian yang dilakukan Bayu Sutrisna pada tahun 2016 mengenai “Pengaruh Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan, dan Harga Terhadap Keputusan Pembelian Pada Starbucks”, pada hasil penelitian tersebut menunjukkan bahwa variabel harga berpengaruh signifikan dan positif terhadap keputusan pembelian. Dengan demikian dari penelitian tersebut menyumbangkan bukti teori bahwa harga berpengaruh terhadap keputusan pembelian. (Sejati, 2016)

Kualitas produk juga faktor yang berperan mempengaruhi keputusan pembelian produk, dengan kualitas yang baik membuat konsumen juga melihatnya sebagai keuntungan yang didapat dari uang yang dibayarkan. (Kotler & Armstrong, 2010) dalam bukunya menjelaskan kemampuan suatu produk untuk melakukan fungsinya, yang meliputi daya tahan, keandalan, ketepatan, kemudahan operasi, perbaikan produk, serta atribut-atribut bernilai lainnya merupakan arti dari kualitas produk. Faktor tersebut diperkuat dengan adanya bukti penelitian dari Alfredo dan Edward yang melakukan penelitian pada tahun 2014 tentang “Pengaruh Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan, dan Harga Terhadap Keputusan pembelian Konsumen D’Stupid Baker Spazio Graha Family Surabaya”. Pada penelitian tersebut variabel kualitas produk terhadap keputusan pembelian menunjukkan hasil positif signifikan. (Dwitama Soenawan & Stephen Malonda, 2014)

Faktor lainnya selain dari faktor harga dan faktor kualitas produk, yang mempengaruhi keputusan pembelian adalah kualitas pelayanan. Wijaya (dalam jurnal Runtuuwu, Oroh, & Taroreh, 2014) kualitas pelayanan adalah tolak ukur seberapa baik tingkat pelayanan yang dapat diberikan mampu memenuhi ekspektasi pelanggan. Dengan pelayanan yang memenuhi ekspektasi pelanggan, dapat mempengaruhi keputusan pembelian serta minat pembelian ulang konsumen. Pada tahun 2018 M. Rafi dan Agung Budiono melakukan riset penelitian mengenai “Pengaruh Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan dan Harga Terhadap Keputusan Pembelian Konsumen Kafe Mom Milk Semarang”. Berdasarkan penelitian tersebut membuktikan bahwa kualitas pelayanan juga berpengaruh signifikan positif terhadap keputusan pembelian. Dengan kualitas pelayanan yang diberikan dan

melebihi harapan konsumen, hal tersebut membuat keputusan pembelian konsumen meningkat. (Rafi & Budiarmo, 2018)

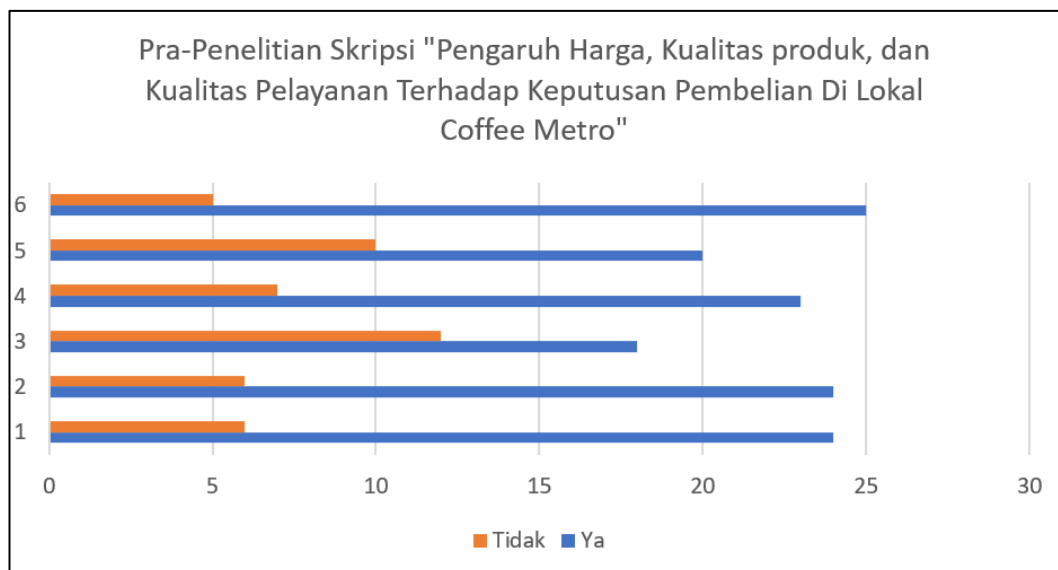
Dengan melihat data penjualan Lokal Coffee Metro, penulis mengangkat penelitian “Pengaruh Harga, Kualitas produk, dan Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Pembelian Di Lokal Coffee Metro Lampung”

Penulis pun sebelumnya sudah melakukan pra penelitian yang digunakan sebagai penunjang memperkuat teori serta masalah yang nantinya akan dibahas oleh saya sebagai peneliti.

Tabel 1. 5
Questioner Pra-Penelitian

No.	Pertanyaan	Ya	Tidak
1	Apakah Anda penggemar kopi?		
2	Apakah Anda pernah datang ke Coffee Shop di Kota Metro?		
3	Apakah Anda sering datang ke Coffee Shop di Kota Metro?		
4	Apakah Anda menyukai rasa kopi yang ditawarkan di Coffee Shop di Kota Metro?		
5	Apakah harga yang ditawarkan oleh Coffee Shop di Kota Metro sesuai untuk Anda?		
6	Apakah Anda akan Merekomendasikan Coffee Shop yang ada di Kota Metro kepada kerabat/teman/keluarga Anda?		

Sumber: Peneliti (2020-2021)



Sumber: Peneliti (2020-2021)

Gambar 1.3
Diagram Hasil Pra-Penelitian

Dari hasil pra penelitian yang telah penulis lakukan, ternyata di Kota Metro memiliki tingkat konsumsi kopi yang tergolong tinggi, selain itu terlihat bahwa minat konsumen di Kota Metro terhadap hadirnya *coffee shop* juga cukup tinggi.

Dengan demikian penulis melakukan penelitian di salah satu *Coffee Shop* yang ada di Kota Metro, yang bernama Lokal Coffee.

1.2. Rumusan Masalah

Dengan banyaknya cafe dan coffee shop yang ada di Kota Metro membuat penulis ingin melakukan penelitian di salah satu Coffee Shop yang ada di Kota Metro, yakni Lokal Coffee.

Adapun yang menjadi rumusan masalah di dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Bagaimana harga berpengaruh terhadap keputusan pembelian di Lokal Coffee Metro?
2. Bagaimana kualitas produk berpengaruh terhadap keputusan pembelian di Lokal Coffee Metro?

3. Bagaimana kualitas pelayanan berpengaruh terhadap keputusan pembelian di Lokal Coffee Metro?
4. Bagaimana harga, kualitas produk, dan kualitas pelayanan secara simultan berpengaruh terhadap keputusan pembelian di Lokal Coffee Metro?

1.3. Tujuan Penelitian

1. Untuk menguji dan menganalisis pengaruh harga terhadap keputusan pembelian di Lokal Coffee Metro,
2. Untuk menguji dan menganalisis pengaruh kualitas produk terhadap keputusan pembelian Lokal Coffee Metro,
3. Untuk menguji dan menganalisis pengaruh kualitas pelayanan terhadap keputusan pembelian Lokal Coffee Metro,
4. Untuk menguji dan menganalisis pengaruh harga, kualitas produk, dan kualitas pelayanan secara simultan berpengaruh terhadap keputusan pembelian di Lokal Coffee Metro.

1.4. Batasan Masalah

1. Berdasarkan objek penelitian yang diangkat, variabel kualitas produk yang penulis bahas akan memfokuskan pada indikator kinerja, konformasi, kualitas layanan, dan estetika,
2. Berdasarkan indikator kinerja, konformasi, kualitas pelayanan, dan estetika, objek penelitian yang penulis bahas guna membatasi agar tidak terlalu jauh dan terlalu menyimpang dari objek penelitian.
3. Dan batasan masalah sesuai dengan keadaan yang ada di lapangan.

1.5. Manfaat Penelitian

Adapun manfaat dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Teoretis
Untuk mengaplikasikan teori-teori tentang pengaruh atas harga, kualitas produk, kualitas pelayanan terhadap keputusan pembelian oleh konsumen Lokal Coffee Metro dengan kasus-kasus nyata yang ada di lapangan, serta

memperkaya ilmu dan pengetahuan dalam bidang manajemen khususnya dalam pengambilan keputusan.

2. Praktis

Dapat mengidentifikasi berbagai faktor yang perlu diperhatikan untuk mengetahui faktor yang berpengaruh terhadap keputusan yang diambil konsumen Lokal Coffee Metro.