

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1. Latar Belakang Penelitian**

Fasilitas merupakan salah satu bagian yang cukup penting dalam mempengaruhi minat beli konsumen, karena dalam proses minat beli konsumen tidak hanya menimbulkan minat beli konsumen terhadap barang yang ditawarkan tetapi juga memberikan respon terhadap lingkungan di sekitar tempat bisnis tersebut berdiri. Fasilitas sebagai salah satu sarana komunikasi dapat berakibat positif dan menguntungkan maka dibuat sedemikian menarik untuk mendatangkan konsumen.

Fasilitas mempunyai hubungan yang erat terhadap keputusan pembelian konsumen. Apabila fasilitas yang tersedia sesuai dengan harapan konsumen serta melalui fasilitas tersebut konsumen mendapatkan kepuasan tersendiri maka konsumen akan tertarik dan nyaman untuk membeli barang/jasa yang dibeli pada toko tersebut. Selain itu, harga juga dapat berpengaruh terhadap keputusan konsumen dalam membeli. Harga yang terjangkau akan membuat konsumen tertarik untuk melakukan pembelian terhadap suatu produk atau jasa.

Persaingan cafe di Idi Rayeuk begitu ketat dikarenakan semakin hari semakin banyak cafe-cafe dengan konsep modern dan berkualitas hadir di Idi Rayeuk. Pemilik bisnis cafe dituntut untuk menerapkan strategi bersaing yang efektif untuk memenangkan persaingan. Espresso Coffee merupakan salah satu cafe di Idi Rayeuk yang saat ini menghadapi persaingan yang ketat di Idi Rayeuk. Seperti yang dijelaskan sebelumnya bahwa fasilitas dan harga memiliki hubungan yang erat dengan keputusan pembelian, tidak terkecuali pada usaha cafe.

Permasalahan yang ada pada Espresso Coffee mengenai fasilitas berkaitan dengan wifi yang menurut sebagian konsumen aksesnya tidak begitu cepat. Konsumen yang berkunjung

ke Espresso Coffee tentu saja mengharapkan rasa nyaman saat mereka berada di Espresso Coffee, namun peralatan seperti kursi dan meja belum ditata sesuai harapan konsumen, dimana jarak antar kursi serta meja begitu rapat yang membuat konsumen kurang nyaman. Toilet pada cafe tersebut juga tidak begitu dijaga kebersihannya. Di sisi lain harga makanan dan minuman pada Espresso Coffee menurut beberapa konsumen relatif mahal untuk makanan atau minuman tertentu. Hal ini akan berdampak terhadap pembelian konsumen.

Berdasarkan uraian di atas maka penulis tertarik untuk mengangkat fenomena tersebut ke dalam suatu penelitian. Adapun judul yang diangkat dalam penelitian ini adalah **“Pengaruh Fasilitas dan Harga terhadap Keputusan Pembelian pada Cafe Espresso Coffee di Idi Rayeuk”**.

## **1.2. Perumusan Masalah**

Rumusan masalah dalam penelitian ini yaitu:

1. Apakah fasilitas dan harga secara parsial berpengaruh terhadap keputusan pembelian pada cafe Espresso Coffee?
2. Apakah fasilitas dan harga secara simultan berpengaruh terhadap keputusan pembelian pada cafe Espresso Coffee?

## **1.3. Tujuan Penelitian**

Tujuan penelitian ini yaitu:

1. Untuk mengetahui pengaruh fasilitas dan harga secara parsial terhadap keputusan pembelian pada cafe Espresso Coffee.
2. Untuk mengetahui pengaruh fasilitas dan harga secara simultan terhadap keputusan pembelian pada cafe Espresso Coffee.

## **1.4. Kegunaan Penelitian**

Kegunaan penelitian ini yaitu:

1. Dapat menjadi informasi dan masukan bagi cafe Espresso Coffee dalam meningkatkan pembelian konsumen.
2. Dapat menjadi referensi bagi pihak lain yang akan melakukan penelitian selanjutnya yang relevan dengan penelitian ini.