

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Board Games Cafe merupakan tempat yang juga menyediakan berbagai jenis permainan papan yang dapat dimainkan oleh pengunjung sambil menikmati berbagai varian minuman dan makanan. Di Indonesia, Board Games Cafe semakin populer, terutama di kota-kota besar seperti Batam. Kehadiran Board Games Cafe di Batam memberikan pilihan alternatif hiburan baru bagi masyarakat untuk menghabiskan waktu bersama teman ataupun dengan keluarga (Meilani, 2022). Persaingan antara Board Games Cafe di Batam semakin ketat karena semakin banyaknya tempat hiburan serupa. Oleh karena itu, para pemilik Board Games Cafe perlu mengembangkan strategi pemasaran yang efektif guna menambah perhatian dan minat konsumen sehingga dapat mempengaruhi keputusan mereka guna berbelanja. Pengaruh varian produk, *store atmosphere*, serta daya tarik iklan terhadap keputusan pembelian menjadi topik yang menarik untuk diteliti karena faktor-faktor tersebut dapat mempengaruhi keputusan pembelian konsumen di Board Games Cafe.

Dalam menjalankan sebuah usaha, untuk dapat mengetahui perihal bagaimana saja sesuatu dapat mempengaruhi keputusan pembelian pada barang ataupun produk apa dan mana yang akan dibelinya akan sangat membantu para pelaku usaha dalam membentuk sebuah strategi bisnis. Dengan berkembangnya masa, beberapa perubahan pun terjadi sehingga terbitlah pembaruan dari ide-ide para pelaku usaha. Salah diantaranya adalah varian usaha yang pada saat ini cukup

berkembang cukup pesat yaitu kedai kopi atau cafe. Untuk menarik minat konsumen, maka perlu memperhatikan beberapa hal yang sedang hangat dikalangan masyarakat agar dapat bertahan di arus bisnis yang tidak sedikit pula terdapat pesaing di dalamnya (Noor, 2021).

Board Games cafe Batam yang merupakan salah satu dari sekian banyaknya unit usaha yang ada dikota Batam. Terletak di jalan Permata Baloi Ruko Permata Niaga Regency Blok A Nomor 6-8, Baloi Indah, Kecamatan Lubuk Baja, Kota Batam. Cafe ini sangat unik jika dilihat dari pemberian nama cafe, seperti namanya bahwa cafe ini mengusung tema ataupun konsep yang menyangkut dengan *board games* atau nama lainnya yaitu permainan papan. Dengan konsep unik dan masih jarang ditemui saat ini dan juga terlebih karena pihak dari Board Games Cafe sendiri yang mencetuskan jika cafe yang bertema besar board games ini hanya merekalah yang pertama kalinya ada di kota Batam. Hal ini tentunya dapat memicu rasa penasaran dari para calon konsumen untuk mengunjungi dan melihat secara langsung bagaimana penampilan dari cafe tersebut secara langsung. Selain itu juga konsumen bisa memainkan permainan papan yang disediakan pada cafe sembari menunggu makanan yang dipesan siap untuk dihidangkan. Maka dari itu penulis berniat untuk meneliti lebih dalam mengenai apakah terdapat hubungan antara daya tarik iklan dengan keputusan pembelian.

Menurut Darmawan & Arifin, (2021) varian produk dapat mencakup berbagai jenis permainan papan dan makanan serta minuman yang tersedia di tempat tersebut. *Store atmosphere* dapat mencakup tata letak, dekorasi,

pencapaian, dan suasana umum di dalam cafe. Sedangkan daya tarik iklan dapat mencakup promosi yang dilakukan melalui media sosial, pemasangan spanduk, atau penawaran khusus. Keputusan pembelian konsumen terhadap barang ataupun produk apa dan mana yang akan dibelinya sangatlah penting untuk dipelajari lebih dalam untuk semua pihak yang menjalankan usaha atau bisnis ini. Berbagai indikator dapat memengaruhi keputusan pembelian seorang *customer* pada benda yang dipilihnya secara khusus. Karena itu para pelaku usaha berupaya untuk mengetahui berbagai hal yang dapat memengaruhi keputusan pelanggan untuk membeli suatu produk ataupun jasa. Dengan mengetahui pengaruh varian produk, *store atmosphere*, serta daya tarik iklan terhadap keputusan pembelian, para pemilik usaha Board Games Cafe dapat mengembangkan strategi pemasaran lebih efisien guna menarik *customer*. Di samping itu, diharapkan penelitian ini dapat memberikan wawasan yang berguna bagi para peneliti atau pihak lain yang tertarik untuk mempelajari lebih lanjut mengenai perilaku konsumen di tempat hiburan serupa.

Sebelum hiruk pikuk yang terjadi di awal tahun 2019 total ada 4.008.927 Usaha Penyedia Makan Minum di Indonesia. Total ada 3.996.325 usaha kecil dan menengah (UMK) dan 12.602 usaha besar dan menengah (UMB). Peningkatan perolehan industri makanan selama tahun tersebut berhasil mencapai 7,78% (kumulatif menjadi kumulatif/coc). Namun, Covid-19 membuat ekspansi ini terhenti secara tiba-tiba, sehingga hanya menghasilkan pertumbuhan 1% (coc) pada industri makanan dan minuman dalam negeri pada tahun 2020 (MediaIndonesia.com, 2022).

Menurut Zebua et al., (2022) para pelaku usaha harus bisa menganalisis apa saja yang akan menjadi kebutuhan dan selera konsumen saat ini maupun besok. Sekarang ini terdapat berbagai tren yang sedang menarik minat daripada segala kalangan usia, seperti yang terdapat pada situs daring yang menawarkan berbagai akses untuk memudahkan segala aktivitas atau kegiatan yang dilakukan sehari-harinya. Board Games Cafe memiliki faktor varian produk berpotensi untuk menjadi salah diantara mempengaruhi pengambilan keputusan pembelian seorang konsumen padaproduk yang mereka inginkan. Terlebih jika menyangkut mengenai produk makanan, pada Board Games Cafe di Batam di dapati melalui respon dari situs *web* yang berada pada platform Google, salah satu konsumen ada yang mengutarakan jika varian produk yakni menu pada Board Games Cafe dinilai kurang beragam dan karena itulah penulis pun memutuskan berniat untuk meneliti lebih dalam apakah benar jika faktor varian produk memiliki pengaruh terhadap keputusan pembelian customer setelahnya. Ketut dalam Widodo & Yusiana, (2023) menyatakan jika konsumen juga harus bisa menggabungkan pengetahuan mereka sebelum mengevaluasi produk karena menyangkut dengan produk yang akan dibeli.

Varian produk menurut Philip Kotler dalam Rudani R.B (2010: 114): “*A product mix is the best set off all product lines and items that a particular seller offers for the sale to buyers*”. Dapat diartikan: “variasi prodak yakni suatu gabungan darri seluruh barang hingga para penjual tertentu menawarkan penjualan kepada para pembeli”. Sedangkan menurut Willian Staton dalam Koesworodjati & Fadillah, (2022) “*The product mix is the full list of all products*

offered for the sale by the company". Dapat diartikan: "varian produk yakni untaian aksi penjualan dari perusahaan". Varian produk merupakan rujukan pada jumlah dan kisaran produk yang di bedakan berdasarkan spesifikasi atau nama merek yang di tawarkan oleh penjual. Yang biasanya dapat disebut dengan *stockkeeping* atau juga variasi produk.

Varian produk yang nantinya akan di pasarkan pemasok tentu saja bergantung pada sejauh manakah pasar tersegmentasi atau terbagi dan berapa jumlah varian produk yang di tawarkan oleh pesaing (Fawzi et al., 2021). Selain itu dari sisi konsumen, hal ini mampu memberikan keuntungan berupa yakni mereka dapat memilih berbagai alternatif menu makanan ataupun minuman. Semakin banyak pilihan pada varian produk yang disediakan dan ditawarkan yang jumlahnya lebih daripada satu jenis, maka daripada sekian banyak pilihan tentunya akan ada yang akan menjadi produk keputusan akhir yang dibeli oleh konsumen. Selain itu, karena pihak pelaku usaha telah menawarkan, menyediakan berbagai varian produk yang bisa saja sangat menarik perhatian lebih banyak konsumen.

Artinya, karena berkemungkinan akan ada lebih banyak konsumen maka hal dapat memberikan kesempatan lebih besar guna tercapainya target penjualan bagi pelaku usaha tersebut. Varian produk pada Board Games Cafe cukup beragam, dimulai dari permainan papan yang beragam jenis, makanan serta minuman dengan pemberian nama yang unik serta dengan harga yang beragam.

Berikut merupakan beberapa varian menu yang paling sering dipesan oleh konsumen di Board Games Cafe Batam terhitung dari tanggal 1 November – 31 Desember 2023:

Tabel 1.1 Varian Menu Yang Sering Dipesan

No	Varian Menu	Terjual
1	Teh Obeng – Manis	219
2	Air Mineral – Biasa	81
3	Nasi Gila – Normal	50
4	Ricebowl Ayam Salted Egg	47
5	Indomie Goreng Creamy	41
6	Indomie Goreng Double	40

Sumber: Data Penelitian (2023)

Sementara itu terdapat beberapa varian menu yang paling jarang dipesan oleh konsumen di Board Games Cafe Batam terhitung dari tanggal 1 November – 31 Desember 2023:

Tabel 1.2 Varian Menu Yang Jarang Dipesan

No	Varian Menu	Terjual
1	Tenderloin Wagyu Steak	1
2	Telur – Ceplok	1
3	Spring Roll – Keju	1
4	Sirloin Wagyu Steak	1
5	Platter 2	1
6	Melon Yakult	1

Sumber: Data Penelitian (2023)

Store atmosphere adalah kondisi atau keadaan sekitar dalam lingkungan toko yang dapat mendorong pancaindra konsumen dan mampu mengubah pandangan dan kondisi emosi *customer* pada toko (Intansari, 2022). Jika *store atmosphere* ini mampu diterapkan dengan semestinya, maka hal ini bisa saja membuat konsumen penasaran dan berakhir dengan berkunjung ke tempat usaha dan melakukan aksi pembelian pada produk yang disediakan. *Store atmosphere* ini akan memberikan efek yang lebih besar saat pada bulan tertentu merayakan

tahun baru, hari raya, hari kemerdekaan, hari besar atau hari libur bersama. Dengan menjadikan suasana yang spesial pada hari yang spesial maka tingkat kunjungan dan pembelian pada suatu toko, cafe, restoran dan yang lainnya akan berdampak sangat besar dibandingkan dengan hari biasa pada umumnya. Sehingga kesempatan ini tentunya akan dimanfaatkan dengan sebaik-baiknya oleh para pelaku usaha. Menciptakan kondisi maupun keadaan sekitar dalam lingkungan tempat usaha memang tidak mudah untuk dilakukan. Diperlukannya perencanaan pada setiap sudut ruangan untuk didekorasi dan dapat menyampaikan suasana yang tepat dengan apa yang diinginkan oleh konsumen. Pada Board Games Cafe, terdapat dekorasi yang cukup menarik perhatian. Mulai dari dinding cafe yang di gambar berbentuk karakter beberapa permainan papan yang tersedia.

Daya tarik iklan adalah cara pelaku usaha guna menarik perhatian calon *customer* dengan menyampaikan pesan apa yang ingin disampaikan terhadap calon konsumen (Widyaswari et al., 2021). Namun dengan berbagai cara lain yakni seperti menambahkan bagian daripada kehidupn individu maupun kelompok, gaya hidup individu, suasana hati, mengenai citra produk, menunjukkan keahlian dan pengalaman dalam memasarkan produk, bukti dari saksi individu. Suatu iklan yang bisa dibilang mampu meningkatkan citra pada produk yaitu saat sebuah iklan yang disampaikan mempunyai daya tarik yang mampu menarik perhatian calon konsumen terhadap produk yang ditawarkan. Dalam membuat sebuah iklan yang mampu untuk menarik perhatian dan fokus para calon konsumen terhadap apa yang disampaikan mengenai produk yang ditawarkan kepada mereka (Sari & Indria, 2022).

Iklan yang digunakan pada Board Games Cafe yaitu dengan media sosial Instagram. Dengan memposting foto dan video secara rutin dari berbagai varian produk serta suasana cafe agar konsumen mengetahui jika sedang ada promo ataupun menu terbaru. Digunakan sebagai sarana penyampaian informasi, iklan juga dapat digunakan agar dapat menarik minat dan rasa penasaran calon konsumen yang melihat postingan yang ada.

Namun, saat ini jenis iklan telah banyak mengalami kemajuan dan peningkatan yang membantu para pelaku usaha untuk menciptakan iklan yang berkualitas dan juga mampu menarik minat para calon konsumen. (Tanjung, 2020). Seperti halnya saat ini iklan yang tersebar di dunia maya seperti platform Instagram yang dapat mengiklankan produk menggunakan fitur *story*, *feed*, dan postingan yang berbentuk foto ataupun video. Terlebih jika saat ini banyak sekali tersedia tempat-tempat yang unik, bagus, menjadi perbincangan dan bahkan sempat menjadi tren di kalangan anak muda dan bahkan hampir di segala umur, yakni tempat untuk berkumpul dengan teman, tempat untuk makan bersama, bahkan untuk sekedar dipamerkan di media sosial.

Keputusan pembelian menurut Schiffman dan Kanuk dalam (Sari, 2020) menyatakan jika keputusan yakni melakukan pilihan pada suatu tindakan dari dua pilihan yang ada. Masih pada buku yang sama, Awater menjelaskan jika keputusan yakni kegiatan mengumpulkan informasi dan fakta mengenai cara lain yang berkaitan untuk menciptakan pilihan yang selaras. Keputusan pembelian merupakan suatu tindakan daripada konsumen maupun calon konsumen dalam proses sebelum memutuskan apakah akan melakukan pembelian pada produk

ataupun malah sebaliknya. Keputusan pembelian merupakan hal yang penting untuk diperhatikan dengan lebih khusus, karena hal demikianlah yang akan menjadi tolak ukur pada saat bagaimana suatu perencanaan pada aksi pemasaran akan dilakukan oleh para pelaku usaha ke depannya. Kecenderungan yang terjadi pada konsumen mengenai keputusan pembelian pada saat akan melakukan aksi pembelian terhadap suatu merek produk ataupun memilih melakukan tindakan yang berkaitan dengan aksi pembelian yang di bandingkan dengan tingkatan peluang customer tersebut melakukan aksi pembelian. Tentunya sebelum melakukan aksi pembelian terhadap suatu produk makanan ataupun minuman pada suatu tempat yang baru pertama kali dikunjungi dan sebelumnya tidak ada pengalaman mengenai kepuasan ataupun preferensi yang dirasakan. Maka dari itu konsumen akan melakukan pertimbangan yang cukup intens karena hal ini menyangkut apakah keputusan pembelian terhadap produk akan terjadi ataupun sebaliknya.

Berdasarkan penjelasan sebelumnya dapat menjadikan hal ini sebagai permulaan yang baik dan tepat untuk penulis memulai meneliti dengan lebih baik dan lancar kedepannya. Berdasarkan pemaparan diatas, saya selaku penulis berkeinginan guna melakukan sebuah penelitian yang berbentuk skripsi dengan judul **“Pengaruh Variasi Produk, *Store Atmosphere*, Daya Tarik Iklan Terhadap Keputusan Pembelian Pada Board Games Cafe Batam”**. Di dalamnya akan membahas terkait dengan seberapa besarkah pengaruh antara variabel terhadap keputusan pembelian atau apa saja mendominasi pengaruh *customer* sebelum melakukan aksi pembelian terhadap produk makanan dan

minuman. Serta apakah pengaruh dari produk selain makanan dan minuman yang ditawarkan mampu menjadi daya tarik terhadap keputusan pembelian.

1.2 Identifikasi Masalah

Telah di ketahui mengenai latar belakang masalah yang ada sebelumnya, selanjutnya bisa dilakukan identifikasi masalahnya yaitu:

- 1 Varian produk tidak diperbarui dan kurangnya ragam produk yang tersedia.
- 2 *Store atmosphere* kurang menarik minat konsumen.
- 3 Daya tarik iklan kurang mampu untuk menarik minat konsumen untuk berkunjung.

1.3 Batasan Masalah

Telah di identifikasi permasalahan yang ada, selanjutnya yakni membentuk apa saja batasan masalah untuk ditampilkan agar mempermudah dalam memahami daripada pembahasan yang sedang berlangsung. Variabel yang terdapat pada penelitian ini yaitu:

1. Variabel prediktor yakni: Varian Produk (X1), *Store Atmosphere* (X2) dan Daya Tarik Iklan (X3).
2. Variabel kriteria yakni: Keputusan Pembelian (Y).

1.4 Rumusan Masalah

Sudah tiba waktunya untuk menentukan apa saja masalah-masalah yang berasal daripada keterangan yang telah dipaparkan sebelumnya, yakni:

1. Bagaimanakah pengaruh varian produk terhadap keputusan pembelian pada *Board Games Cafe* Batam?

2. Bagaimanakah pengaruh *store atmosphere* terhadap keputusan pembelian pada *Board Games Cafe* Batam?
3. Bagaimanakah pengaruh daya tarik iklan terhadap keputusan pembelian pada *Board Games Cafe* Batam?
4. Bagaimanakah pengaruh antara varian produk, *store atmosphere* dan daya tarik iklan terhadap keputusan pembelian pada *Board Games Cafe* Batam?

1.5 Tujuan Penelitian

Tujuan dilakukannya penelitian ini disesuaikan dengan rumusan masalah tidak lain yakni untuk:

1. Untuk mengetahui pengaruh varian produk terhadap keputusan pembelian pada *Board Games Cafe* Batam.
2. Untuk mengetahui pengaruh keputusan pembelian terhadap *store atmosphere* pada *Board Games Cafe* Batam.
3. Untuk mengetahui pengaruh daya tarik iklan terhadap keputusan pembelian pada *Board Games Cafe* Batam.
4. Untuk mengetahui pengaruh antara varian produk, *store atmosphere* dan daya tarik iklan terhadap keputusan pembelian pada *Board Games Cafe* Batam.

1.6 Manfaat Penelitian

1.6.1 Secara Teoritis

Secara teoritis penelitian ini di harapkan sekiranya dapat memberikan manfaat berupa menjadikan penelitian ini sebagai bahan materi untuk acuan kepada calon peneliti yang selanjutnya akan meneliti topik pembahasan dan variabel yang serupa. Selain itu jika hasil penelitian ini dapat memberikan

wawasan tambahan untuk orang awam yang belum terlalu paham mengenai topik pembahasan dan juga mengenai variabel yang ada, maka di harapkan penelitian ini dapat membantu untuk menambah ilmu mengenai topik pembahasan dan juga variabel.

1.6.2 Secara Praktis

Secara praktis penelitian ini di harapkan dapat memberikan manfaat daripada pihak berikut yakni:

1. Bagi Peneliti

Dapat menambah dan melengkapi wawasan yang berkaitan dengan topik pembahasan dan variabel pada penelitian yang berupa pengaruh-pengaruh yang ada di dalam hasil penelitian. Lebih berpikiran terbuka atas apa saja yang telah terjadi saat ini pada dunia usaha ataupun bisnis yang hari demi hari semakin bervariasi dari waktu ke waktu.

2. Bagi Peneliti Selanjutnya

Sekiranya jika dapat menjadikan hasil penelitian ini hingga mampu menginspirasi penulis lain sebagai bahan acuan dan perbandingan untuk penelitian mereka. Semoga dengan adanya penelitian ini maka peneliti selanjutnya juga akan mampu menjalani penelitian dengan lebih semangat lagi.

3. Bagi Pelanggan atau Pemakai Jasa

Dapat memahami apa saja yang bisa mempengaruhi suatu varian produk, *store atmosphere*, daya tarik iklan dan keputusan pembelian seorang konsumen pada suatu barang ataupun jasa, sekiranya jika mereka dapat mengetahui

dengan lebih dalam apakah benar hasil penelitian ini akan sesuai dengan beberapa pendapat daripada konsumen ataupun si pemakai jasa.

4. Bagi Universitas Putera Batam

Akan menjadi sebuah kehormatan apabila hasil karya tulis penelitian ini dapat menjadi sebuah bahan untuk di jadikan sebuah contoh dan gambaran bagi para calon-calon mahasiswa dan mahasiswi yang akan menempuh dan menghadapi semester akhir yang akan datang. Sehingga penelitian ini mampu memberikan manfaat yang lebih banyak terhadap individu-individu yang membutuhkan inspirasi dan variabel yang ditelaah lebih lanjut.