

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Dalam dunia bisnis yang semakin kompetitif, keputusan pembelian konsumen dipengaruhi oleh berbagai faktor yang harus diperhatikan oleh para pelaku usaha. Di tengah berbagai pilihan yang tersedia, konsumen mempertimbangkan beberapa aspek penting sebelum memutuskan untuk membeli suatu produk atau layanan. Beberapa faktor penting yang kerap memengaruhi keputusan tersebut adalah lokasi, harga, kualitas produk, dan pelayanan. Pemahaman yang baik tentang faktor-faktor ini sangat krusial bagi usaha kecil dan menengah, termasuk kafe-kafe lokal seperti Pojok Kopi Dusun yang ada di Candi di Muaro Jambi, yang kini semakin banyak bermunculan di berbagai daerah yang ada di jambi.

Di Indonesia tren serupa juga pernah terlihat, di mana faktor-faktor seperti lokasi, harga, kualitas produk, dan layanan sangat memengaruhi keputusan konsumen dalam memilih produk atau layanan. Penelitian di bidang kuliner dan bisnis kecil menunjukkan bahwa lokasi yang mudah diakses, harga yang sesuai dengan daya beli konsumen, serta kualitas produk yang baik, mampu menarik lebih banyak pelanggan.

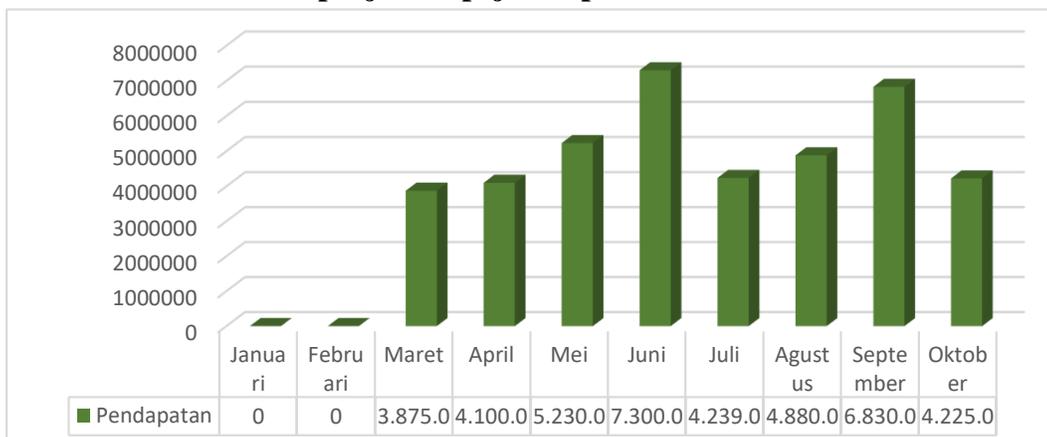
Di Indonesia industri minuman cepat saji yang khususnya adalah kopi, mengalami pertumbuhan yang pesat, kopi adalah minuman tradisional yang banyak digemari masyarakat indonseia, kopi telah menjadi bagian penting dari kebudayaan di berbagai daerah di Indonesia. Ritual minum kopi tidak hanya sebagai kebiasaan sehari-hari, Tetapi juga menjadi bagian dari identitas sosial dan tradisi masyarakat lokal, Indonesia adalah salah satu produsen kopi terbesar di dunia. Sejarah kopi di Indonesia dimulai sejak masa penjajahan Belanda, di mana tanaman kopi diperkenalkan di Pulau Jawa pada abad ke-17. Sejak itu, kopi berkembang menjadi komoditas

utama yang ditanam di berbagai daerah di Indonesia. Beberapa daerah penghasil kopi terkenal di Indonesia antara lain Sumatera, Sulawesi, Jawa, Bali, dan Flores. Meskipun memiliki potensi besar, industri kopi di Indonesia juga menghadapi tantangan, seperti perubahan iklim yang memengaruhi pola pertumbuhan kopi, serangan hama, dan fluktuasi harga di pasar global. Selain itu, isu keberlanjutan juga menjadi perhatian, di mana para petani dihadapkan pada kebutuhan untuk menjaga lingkungan sambil meningkatkan produktivitas dan kualitas kopi mereka.

Pojok kopi Dusun, dengan lokasinya yang terpencil dan aksesibilitas yang terbatas, awalnya mungkin tampak sebagai usaha yang tidak menjanjikan. Namun, di balik tantangan geografis tersebut, tersembunyi potensi yang luar biasa. Melalui kegigihan dan inovasi, pojok kopi ini berhasil mencuri perhatian dan menarik minat pengunjung. Data penjualan yang akan disajikan dalam penelitian ini akan mengungkap bagaimana, dari sebuah usaha kecil di daerah terpencil, pojok kopi ini mampu tumbuh dan berkembang pesat. Berikut data penjualan pojok kopi dusun pada tahun 2024.

Grafik 1.1

Data penjualan pojok kopi dusun tahun 2024



Sumber : Pojok Kopi Dusun (2024)

Terlihat dari Grafik 1.1 di atas pada tahun 2024 pojok kopi mengalami peningkatan dan penurunan di setiap bulannya, pada bulan Januari dan Februari Pojok Kopi Dusun tidak ada

pemasukan dikarenakan lokasi Pojok Kopi dilanda banjir sehingga lokasi pojok kopi terendam semuanya dan tutup selama hampir 2 bulan, pada bulan berikutnya pendapatan Pojok Kopi berangsur naik karena banjir sudah surut, pada bulan Mei, Juni, dan September pendapatan Pojok Kopi meningkat drastis dikarenakan pada 3 bulan itu ada *event* yang dihadiri oleh publik figur di Indonesia seperti Najwa Shihab, Ganjar Pranowo, dan Chiko Jeriko jadi pada 3 bulan itu keuntungan pojok kopi meningkat 2 kali lipat dari bulan yang lainnya.

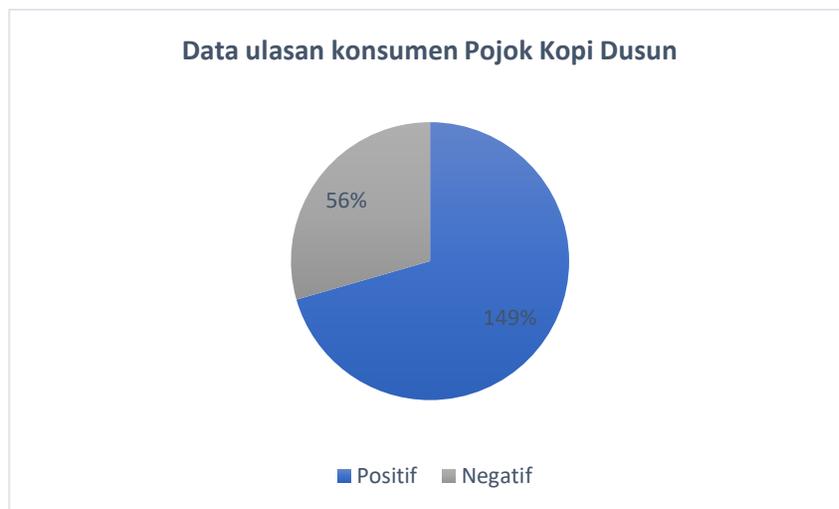
Pojok Kopi bisa dibilang sebagai surga kecil bagi pecinta kopi, karena terletak di lokasi yang tersembunyi, Pojok Kopi punya potensi besar untuk dikembangkan menjadi destinasi wisata unik, keindahan alam di sekitarnya, dan suasana yang tenang dapat menarik wisatawan. Namun, perlu adanya upaya untuk meningkatkan aksesibilitas dan fasilitas pendukung agar dapat dikenal pengunjung. Terletak jauh di dalam kompleks rumah warga dengan akses jalan yang terbatas, ini menjadi tantangan tersendiri bagi pemiliknya karena banyaknya komentar negatif mengenai lokasi yang jauh, hal ini menjadi perbincangan dikalangan konsumen, sehingga walaupun memiliki rating yang cukup bagus tapi hal ini akan menimbulkan dampak negatif jika tidak diatasi dengan serius, dari sumber yang saya dapatkan dengan melakukan wawancara dengan pemiliknya dan juga melihat ulasan di *google maps*, keluhan yang banyak di sampaikan adalah lokasi yang sangat jauh kendaraan yang tidak bisa masuk ke dalam lokasi langsung karena akses sempit, jadi rata-rata pelanggan mengeluhkan hal tersebut berikut ulasan pada *google maps*:

Gambar 1.2 Data Rating Pojok Kopi Dusun



Sumber: google maps (2024)

Grafik 1.3 Data Ulasan Positif Dan Negatif Pelanggan Pojok Kopi Dusun



Sumber: google maps

Pada gambar grafik 1.3 diatas terdapat data ulasan konsumen Di Pojok Kopi Dusun dengan jumlah ulasan sebanyak 205 ulasan, untuk jumlah nilai positifnya sebanyak 149 dan ulasan negatifnya sebnyak 56 ulasan, data tersebut didapat dari google maps dengan rating pojok kopi dusun 4,5 dimana rating tersebut mendekati sempurna. Walaupun banyak komentar positif tetapi ini akan menjadi perbincangan dikalangan konsumen dan akan berakibat negatif kedepannya bagi

Pojok Kopi Dusun, jika tidak di cari solusinya penurunan jumlah konsumen akan terjadi tiap tahun ke tahun.

Pojok Kopi Dusun merupakan destinasi wisata tematik yang ada di desa wisata Muaro Jambi yang didirikan oleh Subrata pada tahun 2020, terletak di desa Muaro Jambi Rt 05, adapun konsep dari kafe pojok Kopi Dusun ini terinspirasi dari pondok masyarakat di ladang, Pada dasarnya pondok-pondok masyarakat didesa Muaro Jambi yang bertingkat dan bahan yang digunakan kayu alam, dengan konsep inilah yang dibawa untuk di sajikan kepada para wisatawan yang berkunjung ke Desa Muaro Jambi.

Dengan menggunakan konsep tradisional telah tercipta market wisata yang memadukan wisata kuliner dan atraksi budaya lokal serta sajian makanan khas pedesaan Muaro Jambi seperti nasi libat, ikan senggung, pindang ikan dan rebus jantung. Dengan menu tersebut mereka menawarkan Paket wisata tergantung jumlah orang yang memesan, khususnya untuk jenis kegiatan yang bersangkutan dengan tema kafe juga bisa dijadikan wisata edukasi untuk para pelajar yang ada di jambi, tentunya kafe seperti pojok Kopi Dusun ini banyak pesaingnya di jambi adapun pesaing serupa Pojok Kopi Dusun sebagai berikut:

Tabel 1.3 Lokasi Pesaing Serupa

No	Nama kafe	Lokasi
1	Ruang Hijau <i>Coffeshop</i>	Paal X Kota Baru Jambi
2	<i>Cafe</i> Seduhan	Muara Bulian
3	Teras Mendalo	Mendalo
4	<i>Cafe</i> Layri	Muara Bulian
5	Pojok Kopi Dusun	Muaro Jambi

Sumber: Ruang Hijau, Café Seduhan, Teras Mendalo, Cafe Layri, Pojok Kopi Dusun (2025).

Berdasarkan table 1.3 menunjukkan bahwa Pojok Kopi Dusun memiliki pesaing serupa berada jauh dari pusat kota yaitu di desa yang sulit dijangkau oleh konsumen. Menurut Corda et al, (2018) lokasi strategis ialah wilayah tempat yang menjadikan proses produksi sebuah usaha memiliki keuntungan yang maksimal, sebab tujuan dalam penerapan strategi penentuan lokasi adalah memaksimalkan profit dari hal tersebut.

Menurut peneliti terdahulu oleh Emah Septi Ningsih (2023), Lokasi berpengaruh dan signifikan terhadap keputusan konsumen, dimana lokasi berperan penting dalam penelitian ini dan sangat berpengaruh bagi kepuasan konsumen, sebaliknya jika lokasi kurang baik atau kurang memadai maka akan berakibat turunnya minat konsumen untuk melakukan pembelian. Namun berbeda dengan penelitian terdahulu menurut herdiansyah (2019), Hal ini menunjukkan bahwa variabel lokasi berpengaruh (*negative*) tetapi tidak signifikan terhadap variabel keputusan pembelian maka hipotesis yang dikemukakan sebelumnya di tolak, bahwa lokasi memiliki pengaruh negatif dan tidak signifikan terhadap keputusan pembelian konsumen.

Salah satu faktor yang mempengaruhi keberhasilan penjualan adalah penetapan harga, harga sangat penting untuk konsumen memutuskan pembelian karena selain lokasi harga juga sering dibandingkan dengan kafe atau pesaing serupa lainnya baik dari segi kualitas dan rasanya, Kawengian et al (2021), berpendapat bahwa Harga dalam sudut pandang yang sempit adalah jumlah yang dibebankan untuk suatu barang atau jasa. Lebih luas lagi, harga adalah jumlah dari sekian banyak nilai yang dapat diakomodasi oleh konsumen untuk memiliki keuntungan atau manfaat atau juga jumlah untuk menggunakan suatu produk atau layanan. Berikut ini harga dari pesaing serupa:

Tabel 1.4 Harga Dari Pesaing Serupa

No	Nama kafe	Harga
1	Ruang Hijau <i>Coffeshop</i>	Rp 20.000
2	<i>Cafe</i> Seduhan	Rp 25.000
3	Teras Mendalo	Rp 30.000
4	<i>Cafe</i> Layri	Rp 22.000
5	Pojok Kopi Dusun	Rp 10.000

Sumber: Ruang Hijau, Café Seduhan, Teras Mendalo, Cafe Layri, Pojok Kopi Dusun (2025).

Dari table 1.4 Harga Pojok Kopi Dusun berada di urutan ke 5 karna harganya terbilang cukup murah dikalangan umum dengan empat pesaing serupa diantaranya adalah ruang hijau, *cafe* seduhan, teras mendalo dan *café* layri, banyak pertimbangan konsumen dari harga, ini bisa mencakup dari rasa dan kenikmatan dan dari seduhan kopi.

Menurut penelitian terdahulu oleh Lucy Oktaviani (2023), Terdapat pengaruh antara harga terhadap keputusan pembelian. Namun berbeda dengan penelitian menurut Nurhayati (2017), Variabel harga tidak mempunyai pengaruh atau *negative* terhadap keputusan pembelian.

Sebuah kafe lokal bernama Pojok Kopi Dusun menyajikan makanan tradisional khas Desa Muaro Jambi dan kopi berkualitas yang dibuat dari biji kopi arabica yang ditanam di daerah tersebut. Bahan baku yang segar dan asli, proses penyajian yang konsisten, dan perpaduan inovasi dan tradisi merupakan kualitas produk yang ditawarkan. Kebun Kopi Dusun mempertahankan cita rasa lokal dalam setiap produk, baik untuk minuman kopi maupun makanan tradisional. Penggunaan bahan lokal berkualitas tinggi, terutama kopi asli daerah serta makanan tradisional yang disajikan dengan cita rasa autentik, menentukan kualitas produk. Pojok Kopi Dusun menawarkan pengalaman kuliner yang unik dan autentik bagi pelanggannya melalui perpaduan antara tradisi dan inovasi modern, penyajian yang menarik, dan komitmen terhadap keberlanjutan.

Menurut Kotler & Armstrong (2018) menyatakan bahwa “kualitas produk adalah karakteristik dari suatu produk atau layanan yang bergantung pada kemampuannya untuk memenuhi kebutuhan pelanggan baik yang dinyatakan secara langsung maupun tersirat”. Dengan produk yang berkualitas perusahaan dapat bersaing dengan para kompetitor dalam menguasai pangsa pasar.

Menurut penelitian sebelumnya oleh Muhamad syahrir hidayat (2021), menunjukkan adanya pengaruh antara kualitas produk dengan keputusan pembelian, karena kualitas produk menjadi salah satu faktor yang di perhatikan konsumen, dalam melakukan keputusan pembelian. Namun berbeda dengan penelitian menurut wowor (2017), berdasarkan hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas tidak berpengaruh signifikan (*negative*) terhadap keputusan pembelian. Berdasarkan hubungan diatas maka peneliti mengangkat variable kualitas produk.

Kualitas layanan di Pojok Kopi Dusun Candi Muaro Jambi ditentukan oleh tingkat kepuasan pelanggan yang diukur melalui interaksi langsung antara karyawan dan konsumen. Layanan ini mencakup berbagai aspek, seperti keramahan, kecepatan, efisiensi, dan kenyamanan yang diberikan kepada pelanggan selama berada di kafe Pojok Kopi Dusun. Kualitas layanan yang baik tercermin dari kemampuan para karyawan untuk melayani dengan ramah, profesional, dan memberikan informasi yang jelas tentang produk, seperti jenis kopi atau makanan tradisional apa yang di pesan, selain itu rata-rata karyawan disitu anak muda dan ibu-ibu di Desa Muaro Jambi, pelayanan pelanggan yang baik juga berarti memperhatikan detail penyajian, kebersihan kafe, dan kesiapan karyawan untuk menanggapi permintaan atau keluhan konsumen Menurut para ahli Tjiptono dan Chandra (2019) mendefinisikan kualitas pelayanan sebagai bentuk upaya dalam

mewujudkan kebutuhan, keinginan pembeli, serta ketepatan penyampaian produk tersebut agar dapat mengimbangi harapan pembeli.

Menurut budhi satrio (2020) Hasil pengujian hipotesis menunjukkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap keputusan pembelian Sehingga semakin baik kualitas pelayanan yang diberikan, maka semakin meningkat konsumen dalam melakukan pembelian Namun berbeda dengan penelitian menurut berbeda dengan penelitian menurut polla (2018) Pelayanan berpengaruh negative dan tidak signifikan terhadap keputusan pembelian.

Banyak faktor, seperti lokasi, harga, kualitas produk, dan layanan, memengaruhi keputusan pembelian konsumen tentang apa yang mereka beli. Tempat yang strategis meningkatkan kemungkinan pembelian dan meningkatkan aksesibilitas produk. Harga yang kompetitif, yang menunjukkan nilai produk, juga menjadi pertimbangan penting saat membuat keputusan pembelian. Produk berkualitas tinggi menumbuhkan kepercayaan dan loyalitas pelanggan. Layanan yang unggul, seperti keramahan dan kecepatan respons, meningkatkan pengalaman pelanggan dan memengaruhi keputusan mereka. Menurut Buchari Alma (2014) keputusan pembelian adalah suatu keputusan konsumen yang dipengaruhi oleh ekonomi keuangan, teknologi, politik budaya produk harga lokasi, promosi, *physical evidence*, *people*, *process*, sehingga membentuk suatu sikap pada konsumen untuk mengolah segala informasi dan mengambil kesimpulan berupa *response* yang muncul produk apa yang akan dibeli.

Pojok kopi dusun adalah sebuah kafe tradisional yang menjual minuman dan makanan khas Desa Muaro Jambi, pojok kopi dusun selain didirikan untuk menambah penghasilan juga membuka peluang bagi masyarakat sekitar, di pojok kopi dusun tidak hanya menikmati kopi saja tapi juga bisa bercengkrama langsung dengan warga lokal, jika hari tertentu pojok kopi juga

menampilakn kesenian khas Muaro Jambi bertujuan untuk menghibur pengunjung yang datang, pengunjung juga bisa langsung menyaksikan masyarakat yang berlalu Lalang pulang dari kebun atau juga bisa langsung masuk ke dalam wisata sejarah Candi Muaro Jambi tampilan menarik dari Pojok Kopi inilah yang menarik wisatawan dalam negeri dan luar negeri, banyak sekali para tokoh penting yang sudah berkunjung ke Pojok Kopi Dusun dan juga para aktris besar, presenter ternama. hal ini menjadi daya tarik dari pojok kopi dusun tempat sederhana tapi banyak dikunjungi orang-orang hebat, penyajian yang unik juga bisa menjadi daya tarik wisatawan dengan menggunakan property tradisional yang cocok dengan namanya Pojok Kopi Dusun.

Peneliti menggunakan metode kuantitatif. Metode ini dapat digunakan untuk mengetahui pengaruh kualitas produk, harga, lokasi, kualitas layanan terhadap keputusan pembelian. Kualitas produk, harga, lokasi, promosi, kualitas layanan digunakan sebagai variabel bebas dan keputusan pembelian sebagai variabel terikat. Populasi yang digunakan adalah pria dan wanita dan pernah berkunjung ke Pojok Kopi Dusun Candi Muaro Jambi. Metode pengambilan sampel random sampling dengan jenis probability sampling, Analisis data dalam penelitian ini akan menggunakan aplikasi IBM SPSS V 25.

1.2 Batasan Masalah

Agar peneliti tidak melewati pembahasan pada masalah terhadap topik yang di angkat maka penelitian Pengaruh Lokasi Usaha, Harga Jual Kualitas Produk Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Pembelian (Studi Kasus Pada Pojok Kopi Dusun Candi Muaro Jambi) membatasi sebagai berikut :

1. Subjek yang akan dicakup hanya Sebatas konsumen yang pernah berkunjung ke Pojok Kopi Dusun Candi Muaro Jambi.

2. Faktor yang dibatasi hanya seputar, lokasi, harga, kualitas produk, kualitas Pelayanan dan keputusan pembelian.

1.3 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang diatas, adapun rumusan masalah pada penulisan ini yakni:

1. Apakah lokasi usaha berpengaruh pada keputusan pembelian di Pojok Kopi Dusun Candi Muaro Jambi?
2. Apakah harga jual berpengaruh terhadap keputusan pembelian di Pojok Kopi Dusun Candi Muaro Jambi?
3. Apakah kualitas produk berpengaruh terhadap keputusan pembelian di Pojok Kopi Dusun Candi Muaro Jambi?
4. Apakah kualitas pelayanan berpengaruh terhadap keputusan pembelian di Pojok Kopi Dusun Candi Muaro Jambi?
5. Apakah lokas ushai, harga jual dan kualitas produk serta layanan berpengaruh terhadap keputusan pembelian di Pojok Kopi Dusun Candi Muaro Jambi?

1.4 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah yang telah di uraikan,tujuan penelitian ini adalah:

1. Untuk menganalisis pengaruh lokasi usaha terhadap keputusan pembelian di Pojok Kopi Dusun Candi Muaro Jambi.
2. Untuk menganalisis harga jual terhadap keputusan pembelian di Pojok Kopi Dusun Candi Muaro Jambi.
3. Untuk menganalisis pengaruh kualitas produk terhadap keputusan pembelian di Pojok Kopi Dusun Candi Muaro Jambi.

4. Untuk menganalisis pengaruh kualitas pelayanan terhadap keputusan pembelian di Pojok Kopi Dusun Candi Muaro Jambi.

1.5 Sistematika Penulisan

Penyusunan ini terdiri dari beberapa bab yang saling berhubungan antara bab satu dan yang lainnya, sistematika penulisan adalah sebagai berikut:

BAB I : PENDAHULUAN

Bab ini terdiri dari latar belakang, rumusan masalah, tujuan penelitian, dan sistematika penulisan.

BAB II : LANDASAN TEORI

Bab ini berisi semua pembahasan tentang lokasi, harga, kualitas produk, serta pelayanan dan keputusan pembelian, termasuk juga kedalam rumusan hipotesis. Kemudian hasil-hasil penelitian terdahulu yang berkaitan dengan penelitian yang dilakukan dan berisi pengembangan kerangka pikiran.

BAB III : METODOLOGI PENELITIAN

Bab ini berisi metodologi penelitian. lokasi penelitian, operasional variabel, populasi dan sampel, jenis sumber data, Teknik pengumpulan data dan Teknik analisis data.

BAB IV : HASIL DAN PENELITIAN

Bab ini berisi gambaran umum objek penelitian diteliti

BAB V : PENUTUP

Bab ini berisi kesimpulan dan saran dari keseluruhan peneliti yang telah dilakukan, kesimpulan berisi masalah yang ada pada penelitian. Sedangkan saran memberikan jalan keluar untuk mengatasi masalah yang ada.

