



BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Perkembangan Industri kuliner di Indonesia semakin pesat seiring dengan meningkatnya minat masyarakat terhadap tempat – tempat makan yang tidak hanya menawarkan makanan dan minuman, tetapi juga memberikan pengalaman unik. Industri makanan dan minuman (*Food and Beverage/F&B*) di Indonesia terus mengalami pertumbuhan yang signifikan dalam beberapa tahun terakhir. Pertumbuhan ini di dorong oleh perubahan gaya hidup masyarakat yang semakin menghargai pengalaman kuliner, baik sebagai kebutuhan konsumsi maupun sebagai bagian dari aktivitas sosial. Salah satu segmen yang sedang berkembang pesat di Indonesia adalah cafe, khususnya di kalangan generasi muda, yang cenderung mencari tempat makan dan minum yang tidak hanya menawarkan produk berkualitas, tetapi juga suasana yang nyaman dan mendukung aktivitas sosial. Cafe sebagai bagian dari industri *Food and Beverage* telah menjadi salah satu pilihan utama masyarakat untuk bersantai, bekerja, bersosialisasi atau berkumpul bersama teman dan keluarga.

Industri makanan dan minuman (*Food and Beverage/ F&B*) di Tembilahan, sebagai ibu kota Kabupaten Indragiri Hilir, terus menunjukkan perkembangan yang menjanjikan, seiring dengan meningkatnya jumlah penduduk dan perubahan pola konsumsi masyarakat, keberadaan cafe dan tempat makan lainnya menjadi salah satu sektor yang berkembang pesat. Masyarakat Tembilahan terutama generasi muda, semakin sering mencari tempat yang tidak hanya menawarkan makanan dan



1. Dilarang memperbanyak atau mendistribusikan dokumen ini untuk tujuan komersial tanpa izin tertulis dari penulis atau pihak berwenang.
 2. Penggunaan untuk kepentingan akademik, penelitian, dan pendidikan diperbolehkan dengan mencantumkan sumber.
 3. Penggunaan tanpa izin untuk kepentingan komersial atau pelanggaran hak cipta dapat dikenakan sanksi sesuai dengan UU Hak Cipta di Indonesia.
- Plagiarisme juga dilarang dan dapat dikenakan sanksi.
3. Universitas hanya berhak menyimpan dan mendistribusikan dokumen ini di repositori akademik, tanpa mengalihkan hak cipta penulis, sesuai dengan peraturan yang berlaku di Indonesia.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

Universitas Islam Indragiri

minuman berkualitas tetapi juga menyediakan suasana yang nyaman untuk bersantai, bekerja, bersosialisasi atau berkumpul bersama teman dan keluarga.

Di tengah pesatnya pertumbuhan sektor *Food and Beverage*, persaingan antar pelaku usaha di Tembilahan juga semakin ketat. Banyaknya cafe baru yang hadir dengan berbagai konsep menarik menuntut setiap pelaku usaha untuk lebih kreatif dalam menarik perhatian pelanggan. Dalam konteks ini, Cafe Camp Suhat menjadi salah satu cafe yang menawarkan pengalaman unik bagi konsumennya. Dengan konsep layanan yang berusaha memenuhi kebutuhan masyarakat lokal, cafe ini telah menjadi pilihan bagi berbagai kalangan. Namun keberhasilan dalam industri *Food and Beverage* tidak hanya bergantung pada kualitas produk atau konsep yang menarik, pemahaman mendalam mengenai perilaku konsumen juga menjadi kunci utama untuk mempertahankan pelanggan dan memperluas pangsa pasar. Perilaku konsumen di Tembilahan di pengaruhi oleh berbagai faktor seperti kualitas makanan dan minuman, harga, lokasi, suasana tempat, pelayanan, serta promosi. Selain itu, perkembangan teknologi digital dan media sosial turut memberikan pengaruh besar terhadap cara masyarakat Tembilahan memilih tempat makan atau bersantai.

Industri *Food and Beverage (F&B)* di Tembilahan mengalami perkembangan yang cukup pesat dalam beberapa tahun terakhir. Hal ini ditandai dengan meningkatnya jumlah cafe dan tempat makan yang menawarkan konsep unik dan menarik. Salah satunya adalah Cafe Camp Suhat, yang hadir dengan suasana nyaman dan produk yang dirancang untuk memenuhi selera masyarakat lokal. Namun, ditengah meningkatnya persaingan antar pelaku usaha,



1. Dilarang memperbanyak atau mendistribusikan dokumen ini untuk tujuan komersial tanpa izin tertulis dari penulis atau pihak berwenang.
 2. Penggunaan untuk kepentingan akademik, penelitian, dan pendidikan diperbolehkan dengan mencantumkan sumber.
 3. Penggunaan tanpa izin untuk kepentingan komersial atau pelanggaran hak cipta dapat dikenakan sanksi sesuai dengan UU Hak Cipta di Indonesia.
- Plagiarisme juga dilarang dan dapat dikenakan sanksi.
3. Universitas hanya berhak menyimpan dan mendistribusikan dokumen ini di repositori akademik, tanpa mengalihkan hak cipta penulis, sesuai dengan peraturan yang berlaku di Indonesia.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

Universitas Islam Indragiri

mempertahankan loyalitas konsumen dan menarik pelanggan baru menjadi tantangan utama yang dihadapi oleh pengelola cafe.

Fenomena yang terjadi adalah banyaknya konsumen yang kini lebih selektif dalam menentukan tempat makan atau cafe yang mereka kunjungi. Keputusan pembelian tidak hanya dipengaruhi oleh kualitas produk, tetapi juga oleh faktor lain seperti harga, lokasi, pelayanan, suasana cafe, dan promosi. Selain itu trend digitalisasi, seperti penggunaan media sosial untuk mencari rekomendasi atau membagikan pengalaman, semakin mempengaruhi perilaku konsumen dalam memilih tempat makan.

Masalah yang dihadapi Cafe Camp Suhat adalah bagaimana memahami preferensi dan kebutuhan konsumen secara mendalam, sehingga cafe ini dapat terus relevan dan kompetitif di tengah perubahan pada konsumsi masyarakat. Jika faktor-faktor yang mempengaruhi keputusan pembelian konsumen tidak dianalisis dengan baik, Cafe Camp Suhat berisiko kehilangan daya tariknya di mata pelanggan. Persaingan yang ketat di industri ini menuntut pelaku usaha, termasuk Cafe Camp Suhat di Tembilahan, untuk memahami dan memenuhi kebutuhan serta preferensi konsumen agar tetap kompetitif dan relevan

Keputusan pembelian tidak hanya dipengaruhi oleh satu faktor, melainkan oleh kombinasi dari berbagai aspek perilaku konsumen. Faktor sosial, seperti pengaruh kelompok teman atau keluarga, faktor budaya, seperti kebiasaan makan atau minum masyarakat lokal, faktor pribadi, seperti usia, pekerjaan, dan gaya hidup, serta faktor psikologis, seperti motivasi, persepsi, dan sikap konsumen terhadap cafe, menjadi elemen penting yang membentuk keputusan pembelian.



1. Dilarang memperbanyak atau mendistribusikan dokumen ini untuk tujuan komersial tanpa izin tertulis dari penulis atau pihak berwenang. Penggunaan untuk kepentingan akademik, penelitian, dan pendidikan diperbolehkan dengan mencantumkan sumber.
2. Penggunaan tanpa izin untuk kepentingan komersial atau pelanggaran hak cipta dapat dikenakan sanksi sesuai dengan UU Hak Cipta di Indonesia. Plagiarisme juga dilarang dan dapat dikenakan sanksi.
3. Universitas hanya berhak menyimpan dan mendistribusikan dokumen ini di repositori akademik, tanpa mengalihkan hak cipta penulis, sesuai dengan peraturan yang berlaku di Indonesia.

Dalam konteks Cafe Camp Suhat, memahami bagaimana setiap faktor ini berkontribusi terhadap keputusan pembelian konsumen dapat memberikan wawasan berharga untuk mengembangkan strategi pemasaran yang lebih efektif.

Namun, ada beberapa kasus yang berhubungan dengan penelitian ini dengan judul “Analisis Perilaku Konsumen dalam Keputusan Pembelian Makanan di Cafe Cak Cuk”, studi ini meninjau faktor pribadi yang mempengaruhi perilaku konsumen dalam membeli menu di Cafe Cak Cuk, seperti usia, pekerjaan, dan pendapatan. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa faktor – faktor tersebut berperan signifikan dalam keputusan pembelian konsumen (*Repository Stie Mahardhika*). Dalam kasus lain yang berjudul “Identifikasi Perilaku Konsumen terhadap Keputusan Pembelian Kopi di Cafe”, studi ini mengidentifikasi faktor – faktor yang mempengaruhi perilaku konsumen dalam keputusan pembelian Kopi di Cafe, termasuk faktor sosial, faktor budaya, faktor pribadi, dan faktor psikologis. Hasilnya menunjukkan bahwa faktor – faktor tersebut secara signifikan mempengaruhi keputusan pembelian konsumen.

Penelitian ini bertujuan untuk mengidentifikasi faktor – faktor utama yang mempengaruhi keputusan pembelian konsumen, sehingga pengelola cafe dapat merumuskan strategi yang tepat untuk meningkatkan daya saing dan mempertahankan keberlangsungan usaha di pasar yang kompetitif.



Berikut ini merupakan data Penjualan Camp Suhat tersebut selama 3 tahun terakhir :

Tabel 1.1 Data Pejualan Camp Suhat tahun 2021-2023

Menu	2021	2022	2023
Makanan			
Nasi Goreng	8%	9%	9%
Mie	5%	5%	5%
Kwetiau	5%	5%	5%
Ayam	8%	9%	9%
Cemilan	6%	6%	7%
Minuman			
Espresso Based	9%	10%	12%
Coffe Milk	8%	8%	10%
Tea Based	8%	9%	9%
Moctail	6%	6%	7%
Milk Based	7%	7%	7%
Yakult	5%	6%	5%
Jumlah	75%	80%	85%

Sumber: Camp Suhat, 2025

Berdasarkan tabel 1.1 mengenai data penjualan Cafe Camp Suhat selama tiga tahun terakhir (2021 – 2023), terlihat adanya tren peningkatan total penjualan dari 75 % pada tahun 2021 menjadi 85 % pada tahun 2023. Dalam kategori makanan, menu seperti Nasi Goreng dan Ayam menunjukkan peningkatan stabil dari 8 % pada tahun 2021 menjadi 9 % pada tahun 2022 dan 2023, sementara Mie dan Kwetiau cenderung stagnan di angka 5%. Pada kategori cemilan, terjadi pertumbuhan kecil dari 6 % menjadi 7 % pada tahun 2023, menandakan potensi



1. Dilarang memperbanyak atau mendistribusikan dokumen ini untuk tujuan komersial tanpa izin tertulis dari penulis atau pihak berwenang. Penggunaan untuk kepentingan akademik, penelitian, dan pendidikan diperbolehkan dengan mencantumkan sumber.
2. Penggunaan tanpa izin untuk kepentingan komersial atau pelanggaran hak cipta dapat dikenakan sanksi sesuai dengan UU Hak Cipta di Indonesia. Plagiarisme juga dilarang dan dapat dikenakan sanksi.
3. Universitas hanya berhak menyimpan dan mendistribusikan dokumen ini di repositori akademik, tanpa mengalihkan hak cipta penulis, sesuai dengan peraturan yang berlaku di Indonesia.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

Universitas Islam Indragiri

untuk inovasi produk di kategori ini. Di sisi miniman, *Expresso Based* mencatatkan pertumbuhan signifikan dari 9 % pada tahun 2021 menjadi 12 % pada tahun 2023, diikuti oleh *Coffe Milk* yang meningkat dari 8 % menjadi 10 % dalam periode yang sama. Sementara itu, *Tea Based* tetap stabil di angka 8 % - 9 % dan *Moctail* serta *Milk Based* menunjukkan performa yang relatif konstan. Data ini menunjukkan bahwa menu berbasis kopi menjadi kontributor utama dalam pertumbuhan penjualan, sementara kategori lainnya menawarkan peluang untuk pengembangan lebih lanjut.

Jumlah total penjualan dalam kategori menu yang disajikan menunjukkan pertumbuhan yang sangat baik dari 75% di tahun 2021 menjadi 85% di tahun 2023. Peningkatan ini menggambarkan kesuksesan Camp Suhat dalam menarik lebih banyak pelanggan dan mempertahankan kepuasan mereka terhadap produk yang ditawarkan. Secara keseluruhan, data ini mencerminkan kinerja yang positif dari Camp Suhat dalam manajemen menu dan strategi pemasarannya, yang berhasil meningkatkan penjualan secara signifikan selama tiga tahun terakhir. Keberhasilan ini dapat menjadi dasar untuk pengembangan lebih lanjut dalam penawaran menu dan pemasaran untuk memenuhi permintaan pelanggan yang terus meningkat.

Peter dan Olson (2005) dalam Friska Artaria Sitanggang, (2021) menyebutkan bahwa perilaku konsumen merupakan interaksi dinamis antara efeksi dan kognisi, perilaku dan lingkungannya. Dimana manusia akan melakukan kegiatan pertukaran dalam hidup mereka. Berbagai aktivitas yang dilakukan masyarakat saat ini menyebabkan gaya hidup berubah dan semakin berkembang, sehingga memengaruhi pola konsumsi masyarakat. Kotler dan Keller (2009) dalam



1. Dilarang memperbanyak atau mendistribusikan dokumen ini untuk tujuan komersial tanpa izin tertulis dari penulis atau pihak berwenang.
 2. Penggunaan tanpa izin untuk kepentingan akademik, penelitian, dan pendidikan diperbolehkan dengan mencantumkan sumber.
 3. Plagiarisme juga dilarang dan dapat dikenakan sanksi sesuai dengan UU Hak Cipta di Indonesia.
3. Universitas hanya berhak menyimpan dan mendistribusikan dokumen ini di repositori akademik, tanpa mengalihkan hak cipta penulis, sesuai dengan peraturan yang berlaku di Indonesia.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

Universitas Islam Indragiri

Novita Sukmawati¹, (2020) menyatakan bahwa gaya hidup merupakan pola hidup seseorang yang diterapkan dalam kegiatan, minat, dan pendapatnya. Cara seseorang dalam mengatur waktu dan uangnya merupakan definisi dari gaya hidup. Pola konsumsi masyarakat yang diikuti dengan aktivitas yang semakin meningkat menyebabkan manusia tidak mampu dalam memenuhi kebutuhannya sendiri, salah satunya adalah makanan dan minuman. Masyarakat saat ini lebih menginginkan makanan yang cepat dan praktis. Saat ini banyak masyarakat yang menghabiskan waktu luang dan uang dengan menikmati makanan dan minuman di luar rumah. Era milenial menjadikan makan di luar rumah merupakan suatu tren tersendiri. Perubahan ini dilakukan baik atas dasar efisiensi waktu maupun hanya sekedar untuk melepas lelah setelah seharian beraktivitas.



Gambar 1.1 Cafe Camp Suhat
Sumber: (Instagram Cam Suhat, 2025)

Camp Suhat mulai berdiri sekitar tahun 2021, yang berlokasi di Jalan Sungai Beringin, Lorong Samping SPBU/LAMR, Tembilahan, Kabupaten Indragiri Hilir, Riau. Camp Suhat mengusung konsep *Back To Nature* dan dilengkapi area *rooftop*, disini kamu bisa bersantai dengan menikmati suasana *indoor* jika butuh ketenangan dan *outdoor* untuk kamu yang aktif. Camp suhat merupakan suatu tempat yang



1. Dilarang memperbanyak atau mendistribusikan dokumen ini untuk tujuan komersial tanpa izin tertulis dari penulis atau pihak berwenang.
2. Penggunaan tanpa izin untuk kepentingan akademik, penelitian, dan pendidikan diperbolehkan dengan mencantumkan sumber.
3. Plagiarisme juga dilarang dan dapat dikenakan sanksi.
3. Universitas hanya berhak menyimpan dan mendistribusikan dokumen ini di repositori akademik, tanpa mengalihkan hak cipta penulis, sesuai dengan peraturan yang berlaku di Indonesia.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

Universitas Islam Indragiri

identik dengan warna putih dengan tatanan meja dan kursi yang rapi membuat *coffeshop* ini nyaman dipandang, dan juga menyediakan spot – spot foto keren ala selebgram. Memiliki lokasi yang luas dan dilengkapi dengan tempat yang menarik seperti Camp Kenopi, dan *VIP Room* dan diiringi alunan musik yang menjadikan suasana yang dapat dirasakan konsumen.



Gambar 1.2 Menu Cafe Camp Suhat
Sumber: (Instagram Cam Suhat, 2025)

Menu yang disajikan ditempat ini pun beragam, seperti menjual aneka variasi kopi dan makanan ringan hingga berat seperti nasi goreng *seafood*, ayam geprek dan lainnya. Tak hanya itu, disini juga tersedia mie jogja dengan beberapa variasi level dan *toping* yang bisa disesuaikan dengan selera kamu. Untuk minuman bervariasi dari Kopi, *Lemon Tea*, *Lychee Tea*, Teh Es, *Chocolate* (*Original*, *Hazelnut*, *Caramel*, *Vanilla*, *Taro Latte*, Dan *Redvelvet*). Harga minuman disini mulai dari Rp.5.000 – Rp. 15.000 an.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang memperbanyak atau mendistribusikan dokumen ini untuk tujuan komersial tanpa izin tertulis dari penulis atau pihak berwenang.
2. Penggunaan untuk kepentingan akademik, penelitian, dan pendidikan diperbolehkan dengan mencantumkan sumber.
3. Penggunaan tanpa izin untuk kepentingan komersial atau pelanggaran hak cipta dapat dikenakan sanksi sesuai dengan UU Hak Cipta di Indonesia.
3. Universitas hanya berhak menyimpan dan mendistribusikan dokumen ini di repositori akademik, tanpa mengalihkan hak cipta penulis, sesuai dengan peraturan yang berlaku di Indonesia.



Gambar 1.3 Poster Halal Bihalal
Sumber: (Instagram Cam Suhat, 2025)



Gambar 1.4 Kegiatan Live Musik
Sumber: Instagram Cam Suhat, (2025)

Camp Suhat juga sering mengadakan *live* musik pada hari – hari tertentu terkhusus di malam minggu karena biasanya di hari *wekeend cafe* ini selalu ramai pengunjung terlebih adanya *live* musik menjadikan para pengunjung enjoi dan menikmati waktu liburnya, terlebih di saat Ramadhan tempat ini selalu ramai *bookingan* untuk berbuka puasa karena melihat lokasi yang menarik, tempat yang cukup lumayan besar. Tak hanya itu Camp Suhat juga salah satu tempat di adakannya *event – event* Inhil seperti 6 th *Anniversarry Kracker Inhil*, *Reuni* Musisi



Inhil dan lain sebagainya.

Berdasarkan latar belakang diatas, penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan merumuskan judul penelitian **“Analisis Perilaku Konsumen Terhadap Keputusan Pembelian Pada Cafe Camp Suhat di Tembilahan”**

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan fenomena yang ada maka permasalahan yang dapat diambil dari penelitian ini adalah : Apakah Perilaku Konsumen berpengaruh terhadap Keputusan Pembelian pada Cafe Camp Suhat di Tembilahan ?

1.3 Tujuan Penelitian Dan Manfaat Penelitian

1.3.1 Tujuan Penelitian

Berdasarkan latar belakang diatas yang menjadi tujuan penelitian ini adalah sebagai berikut: Untuk mengetahui apakah perilaku konsumen berpengaruh terhadap keputusan pembelian pada Cafe Camp Suhat di Tembilahan.

1.3.2 Manfaat Penelitian

- a. Bagi peneliti, digunakan sebagai langkah awal bagi peneliti untuk mengembangkan dan menerapkan pengetahuan berupa teori-teori yang didapatkan dibidang pemasaran khususnya berkaitan dengan masalah yang terjadi di objek penelitian.



1. Dilarang memperbanyak atau mendistribusikan dokumen ini untuk tujuan komersial tanpa izin tertulis dari penulis atau pihak berwenang.
2. Penggunaan tanpa izin untuk kepentingan akademik, penelitian, dan pendidikan diperbolehkan dengan mencantumkan sumber.
3. Universitas hanya berhak menyimpan dan mendistribusikan dokumen ini di repositori akademik, tanpa mengalihkan hak cipta penulis, sesuai dengan peraturan yang berlaku di Indonesia.

- b. Bagi akademis, hasil penelitian ini diharapkan bisa menjadi sumber informasi yang selanjutnya dapat dijadikan dasar masukan bagi peneliti selanjutnya.
- c. Bagi Perusahaan, dapat menjadi bahan masukan Perusahaan dalam perencanaan dan melaksanakan kegiatan usaha, sehingga pada akhirnya konsumen tertarik untuk melakukan pembelian dimasa mendatang.

1.4 Sistematika Penulisan

Adapun sistematika penulisan rancangan penelitian ini adalah sebagai berikut :

BAB I : PENDAHULUAN

Bab pendahuluan yang mencakup tentang latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan dan manfaat penelitian, serta sistematika penulisan.

BAB II : TELAAH PUSTAKA

Pada bab ini akan dibahas mengenai landasan teori, penelitian terdahulu, kerangka pemikiran, hipotesis dan variable penelitian.

BAB III : METODE PENELITIAN

Pada bab ini akan menguraikan tentang desain penelitian, Lokasi dan waktu penelitian, jenis dan sumber data, populasi dan sampel, Teknik pengumpulan data dan analisis data.

BAB IV : HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN



Pada bab ini menguraikan tentang penulisan Gambaran umum obyek penelitian, hasil penelitian dan pembahasan.

BAB V : KESIMPULAN DAN SARAN

Pada bab ini penulis menguraikan tentang Kesimpulan dan saran-saran yang berhubungan dengan permasalahan yang ada.

DAFTAR PUSTAKA



1. Dilarang memperbanyak atau mendistribusikan dokumen ini untuk tujuan komersial tanpa izin tertulis dari penulis atau pihak berwenang.
 2. Penggunaan untuk kepentingan akademik, penelitian, dan pendidikan diperbolehkan dengan mencantumkan sumber.
 3. Penggunaan tanpa izin untuk kepentingan komersial atau pelanggaran hak cipta dapat dikenakan sanksi sesuai dengan UU Hak Cipta di Indonesia.
- Plagiarisme juga dilarang dan dapat dikenakan sanksi.
3. Universitas hanya berhak menyimpan dan mendistribusikan dokumen ini di repositori akademik, tanpa mengalihkan hak cipta penulis, sesuai dengan peraturan yang berlaku di Indonesia.