

BAB I PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Kemajuan yang pesat dialami oleh industri pariwisata pada saat ini adalah wisata kuliner. Wisata kuliner sendiri merupakan aktivitas pariwisata yang dilakukan dengan cara mengunjungi beragam tempat yang menyediakan makanan. Kegiatan ini juga biasanya dilakukan dengan melakukan kunjungan ke *event-event* ataupun kegiatan makan dan minum (UNWTO, 2012). Berkembangnya bisnis kuliner tentunya memberikan dampak baik bagi dunia pariwisata. Perkembangan ini juga ditandai dengan munculnya tempat-tempat yang digunakan sebagai lokasi untuk menikmati makanan dan minuman. Hal ini juga didukung oleh kebiasaan masyarakat Indonesia yang menyukai kegiatan kuliner. Dengan begitu, tempat-tempat seperti kafe juga semakin berinovasi sehingga meningkatkan kunjungan pengunjung (Pradini, Gagih & Pratami 2022).

Kafe merupakan tempat yang sangat mudah untuk dijumpai di hampir setiap kota di Indonesia maupun dunia. Aktivitas menikmati kopi yang peruntukan untuk menghabiskan waktu, saat ini sudah menjadi kebiasaan yang dilakukan oleh hampir seluruh lapisan masyarakat Indonesia. Kini, kafe tidak saja menawarkan pengalaman menikmati kopi sebagai menu utama, namun banyak pengalaman yang bisa ditawarkan seperti internet gratis, televisi, hingga kegiatan nonton Bersama pertandingan sepak bola.

Kafe atau *coffee shop* sering juga dikenal di Indonesia dengan nama kedai kopi. Tempat ini merupakan tempat yang sering di gunakan oleh berbagai kalangan untuk menikmati kopi. Meski namanya *coffee shop* atau kedai kopi, sejatinya tempat ini juga menyediakan menu lain bagi mereka yang tidak menyukai kopi. Saat ini kafe memang sering dijadikan tempat berdiskusi, bertukar pikiran, dan tempat melepas penat sehari-hari. Namun, bukan hanya warung kopi yang bisa dijadikan sarana bersosialisasi, tapi juga kafetaria, taman kota, serambi atau mushola masjid, dan beberapa tempat yang bisa dijadikan ruang publik komunal. Namun, dibandingkan dengan ruang publik lainnya, kafe berbeda dan memiliki ciri khas tersendiri bagi setiap

pengunjung. Simetri Coffee Roasters adalah salah satunya. Simetri Coffee Roasters merupakan salah satu tempat casual atau kafe yang berada di kota Bekasi, konsepnya yang menarik, ukurannya yang cukup besar, dan pemandangannya yang indah tentu akan membuat wisatawan semakin betah berlama-lama di tempat tersebut. Tidak hanya itu, pelayanan yang baik dan fasilitas yang lengkap menjadikannya tempat yang ideal untuk berkumpul bersama teman, keluarga, kolega atau bahkan orang asing. Karena Simetri *Coffee Roasters* Bekasi ini mempunyai sesuatu hal yang harus diketahui, seperti contohnya harga item menu, jam operasional dan lokasi yang membuat mudah untuk menemukan coffeeshop yang menarik di Bekasi.

Tentu saja tempat seperti Simetri *Coffee Roasters* yang menawarkan suasana santai dengan pemandangan yang indah dan udara yang sejuk di sekitar danau Summarecon pasti akan membuat pengunjung menjadikan tempat favorite untuk bersantai, berkumpul bahkan bekerja sambil menikmati suasana alam. Pengunjung yang suka berolahraga sekitar danau, Simetri Coffee bisa menjadi tempat yang ideal untuk beristirahat setelah beraktivitas fisik. Bagi yang ingin mengerjakan pekerjaan kantor, tentunya bisa dilakukan di kafe. Tentunya, Pengunjung juga pasti bisa menikmati menu yang ditawarkan oleh Simetri Coffee Summarecon Bekasi. Dan bersiaplah untuk waktu santai di kafe. Misalnya menikmati menu minuman yang telah disediakan di Simetri *Coffee Roasters* Bekasi ini, seperti *mocktail* yang cocok dengan cuaca di Bekasi, jadi perlu disandingkan dengan minuman yang menyegarkan seperti *mocktail*.

Dan tentunya juga terdapat menu lain untuk dinikmati. Daftar menu yang disediakan oleh Simetri *Coffee Roasters* memang memiliki rasa menu yang pas dan merupakan menu yang wajib dicoba saat berkunjung ke Simetri *Coffee Roasters* Bekasi. Menu yang ditawarkan pun beragam, dan tidak ketinggalan juga dengan bentuk arsitekturnya yang sangat menarik sehingga membuat pengunjung semakin betah untuk berkumpul ke Simetri Coffee Roasters Bekasi. Anggi Pramudita (2023).

Walaupun Simetri *Coffee Roasters* banyak dikunjungi karena makanan yang lezat dan pemandangan yang mendukung. Tetapi, terdapat salah satu

menu makanan yang kurang diminati oleh pengunjung, yaitu *Bittersweet Chocolate*. Hal ini dapat dilihat pada data penjualan minuman berikut:

Tabel 1. 1
Volume Pembelian Minuman di Simetri Coffee Roasters Bekasi pada Bulan April 2023

No	Nama Produk	Jumlah Pembelian
1	<i>Americano – Iced</i>	124
2	<i>Lychee Tea</i>	62
3	<i>Cappucino</i>	62
4	<i>Caramel Macchiato – Ice</i>	93
5	<i>Latte – Hot</i>	31
6	<i>Bittersweet Chocolate</i>	20

Sumber: Simetri Coffee Roasters

Rendahnya volume pembelian tentunya dapat berdampak kurang baik bagi *Simetri Coffee Roasters* Bekasi. Dan oleh karena itu untuk meningkatkan pembelian kembali bagi produk *Bittersweet Chocolate* maka pihak *Coffee Shop* harus menentukan variabel apa saja yang dapat meningkatkan minat pembelian kembali. Dua di antaranya adalah Cita Rasa dan Inovasi Produk.

Berdasarkan latar belakang di atas penulis tertarik untuk melakukan penelitian di *Simetri Coffee Roasters* sebagai objek penelitian, karena untuk mengetahui bagaimana pengaruh citra rasa produk *bittersweet chocolate* terhadap pembelian kembali, bagaimana pengaruh inovasi produk *bittersweet chocolate* terhadap pembelian kembali, dan bagaimana citra rasa dan inovasi terhadap pembelian kembali. Maka dari itu penulis akan mengkaji lebih jauh lagi mengenai **“Pengaruh Cita Rasa dan Inovasi Bittersweet Chocolate Terhadap Keputusan Pembelian Kembali di Simetri Coffee Roasters Bekasi”**

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah tersebut, penulis pun merumuskan masalah penelitian sebagai berikut :

1. Apakah terdapat pengaruh cita rasa produk *bittersweet chocolate* terhadap pembelian kembali?
2. Apakah terdapat pengaruh inovasi produk *bittersweet chocolate* terhadap pembelian kembali?
3. Apakah terdapat citra rasa dan inovasi produk *bittersweet chocolate* terhadap pembelian kembali?

C. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah yang telah diuraikan di atas penelitian ini memiliki tujuan sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui pengaruh cita rasa produk *bittersweet chocolate* terhadap pembelian kembali.
2. Untuk mengetahui pengaruh inovasi produk *bittersweet chocolate* terhadap pembelian kembali.
3. Untuk mengetahui citra rasa dan inovasi produk *bittersweet chocolate* terhadap pembelian kembali.

D. Manfaat Penelitian

Manfaat dari penelitian ini adalah :

1. Diharapkan bagi seluruh pemangku kepentingan (*Simetri Coffee Roasters*) hasil penelitian ini dapat dijadikan sebagai acuan kerangka pengambilan keputusan untuk meningkatkan kualitas dan daya beli masyarakat *Simetri Coffee Roasters*.
2. Kepada masyarakat (konsumen), pemahaman dan informasi tentang pengaruh kepuasan konsumen terhadap citra rasa dan inovasi produk terhadap keputusan pembelian kembali *Simetri Coffee Roasters*.
3. Bagi penulis yang akan datang, hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadikan penelitian ini sebagai bahan pertimbangan dan tolak ukur penting untuk penelitian selanjutnya dengan masalah yang sama.