

## BAB I PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang Masalah

Kopi adalah sejenis minuman yang berasal dari proses pengolahan dan ekstraksi biji tanaman kopi. Kata kopi berasal dari bahasa Arab *qahwah* yang berarti kekuatan. Kata *qahwah* kembali mengalami perubahan menjadi *kahveh* yang berasal dari bahasa Turki. Kemudian seiring waktu berubah lagi menjadi *koffie* dalam bahasa Belanda. Penggunaan kata *koffie* segera diserap ke dalam bahasa Indonesia menjadi kata kopi yang dikenal hingga sekarang. (Rozaxandriana, <http://rozaxandriana.wordpress.com/2012/02/27/cerita-tentang-kopi/>, akses 12 Maret 2012).

Sejak dahulu, kopi merupakan salah satu jenis minuman kesukaan warga Indonesia. Sehingga tidak sulit bagi perusahaan ritel membuka kedai kopi, khususnya di kota Jakarta. *Coffee shop* merupakan salah satu strategi penjualan yang sedang berkembang saat ini. Perkembangan itu dibuktikan dengan terus bermunculan *coffee shop* dengan menawarkan merek kopi terkenal dan terbaik. Berikut daftar nama dan lokasi *coffee shop* yang berada di Jakarta:

**Tabel 1.1**  
**Daftar Nama dan Lokasi *Coffee Shop***  
**Di Jakarta**

| Merek Kopi                            | Daerah        | Nama Lokasi                                                                             |
|---------------------------------------|---------------|-----------------------------------------------------------------------------------------|
| <i>The Coffee Bean &amp; Tea Leaf</i> | Jakarta Pusat | 1. Grand Indonesia<br>2. Plaza Indonesia<br>3. Plaza Indonesia-EX<br>4. Wisma Nusantara |

|                        |                 |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
|------------------------|-----------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                        | Jakarta Barat   | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Central Park</li> <li>2. Gandaria City</li> <li>3. Pondok Indah Mall 2</li> <li>4. Pluit Junction</li> <li>5. PIM Metro</li> <li>6. Puri X'nter</li> <li>7. Puri Indah Mall</li> <li>8. Royal Taruma Hospital</li> <li>9. Taman Anggrek Mall</li> </ol>                                                                                                                                                                                |
|                        | Jakarta Selatan | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Blok M Plaza</li> <li>2. Carrefour Lebak Bulus</li> <li>3. Cilandak Town Square</li> <li>4. FX Life Style</li> <li>5. Kemang 88</li> <li>6. Kemang La Codefin</li> <li>7. Mid Plaza Building 1</li> <li>8. Pacific Place</li> <li>9. Pejaten Village</li> <li>10. Plaza Senayan</li> <li>11. Senayan City</li> <li>12. Tebet Indraya Square</li> <li>13. Trans TV Building</li> <li>14. Wisma GKBi</li> <li>15. Wisma Mulya</li> </ol> |
|                        | Jakarta Utara   | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Mal Kelapa Gading 3</li> <li>2. Royal Progress Hospital</li> </ol>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
| Begawan Solo<br>Coffee | Jakarta Pusat   | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Arcadia</li> <li>2. Menteng Huis</li> <li>3. Plasa BII,</li> </ol>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
|                        | Jakarta Barat   | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Ciputra Land</li> <li>2. Pejompongan 24 hourstore</li> <li>3. Permata Hijau</li> <li>4. Taman Anggrek Mall</li> </ol>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
|                        | Jakarta Selatan | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Ambassador</li> <li>2. Artha Gading</li> <li>3. Citywalk</li> <li>4. FX Life Style</li> <li>5. Gedung MPR/DPR</li> <li>6. ITC Kuningan</li> <li>7. Kelapa Gading 2 Mall</li> <li>8. Kelapa Gading 3 Mall</li> <li>9. Kopitiam La Piazza</li> <li>10. Lotter Mart Ratu Plaza</li> <li>11. MT Haryono 24 hourstore</li> <li>12. MOI</li> <li>13. Pasific Place</li> <li>14. Pejaten Village</li> <li>15. Samsat SIM</li> </ol>           |
|                        | Jakarta Utara   | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Mangga Dua Square</li> <li>2. PIK 24 hourstore</li> <li>3. ITC Mangga Dua</li> </ol>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
| Excelso Café           | Jakarta Pusat   | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Grand Indonesia</li> <li>2. Plaza Indonesia</li> <li>3. Plaza Indonesia Extension</li> <li>4. RS Husada</li> </ol>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |

|            |                 |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
|------------|-----------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|            | Jakarta Barat   | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Central Park</li> <li>2. Emporium Pluit Mall</li> <li>3. Puri Indah Mall</li> </ol>                                                                                                                                                                                  |
|            | Jakarta Selatan | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Blok M Plaza</li> <li>2. Cilandak Town Square</li> <li>3. Intiland Tower</li> <li>4. Kuningan City</li> <li>5. La Codefin Kemang</li> <li>6. Menara Bidakara</li> <li>7. Pejaten Village</li> <li>8. Senayan City</li> <li>9. Urban Kitchen Pacific Place</li> </ol> |
|            | Jakarta Utara   | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Kelapa Gading Mall 2</li> <li>2. Kelapa Gading Mall 3</li> <li>3. MOI</li> <li>4. PIK</li> </ol>                                                                                                                                                                     |
| Kopi Luwak | Jakarta Pusat   | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Atrium Senen</li> <li>2. Grand Indonesia</li> <li>3. Plaza Indonesia</li> </ol>                                                                                                                                                                                      |
|            | Jakarta Barat   | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Citraland Mall</li> </ol>                                                                                                                                                                                                                                            |
|            | Jakarta Selatan | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Blok M Plaza</li> <li>2. Epicentrum Kuningan</li> <li>3. Kuningan City</li> </ol>                                                                                                                                                                                    |
|            | Jakarta Utara   | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Kelapa Gading</li> <li>2. Pacific Place</li> </ol>                                                                                                                                                                                                                   |

Sumber : [www.coffeebean.co.id](http://www.coffeebean.co.id), [www.begawansolocoffee.com](http://www.begawansolocoffee.com),  
[www.kopiluwak.org](http://www.kopiluwak.org), [www.excelso-coffee.com](http://www.excelso-coffee.com), 2012

Pada tabel 1.1 di atas, menjelaskan bahwa dalam kondisi bermunculannya *coffee shop* di Jakarta, perusahaan dituntut untuk dapat bersaing secara kompetitif dalam hal menarik konsumen agar membeli produk mereka. Perusahaan juga semakin mengetahui pentingnya citra merek suatu produk serta menjadi faktor penting dalam persaingan dan menjadi aset perusahaan yang bernilai.

Suatu citra merek yang kuat memberikan beberapa keuntungan utama bagi perusahaan. Merek sebenarnya merupakan janji penjual untuk secara konsisten memberikan ciri, manfaat dan jasa tertentu kepada pembeli. Fenomena persaingan di era globalisasi semakin menuju pada sistem perekonomian dari negara manapun ke arah mekanisme pasar, yang pada akhirnya memposisikan

pemasar untuk selalu mengembangkan pangsa pasar. Dengan semakin ketatnya persaingan bisnis yang dihadapi perusahaan-perusahaan saat ini, menyebabkan manajemen perusahaan dituntut lebih cermat dalam memilih strategi bersaing yang harus digunakan. Perusahaan selalu mencari ide-ide kreatif untuk meningkatkan penjualan dan juga memuaskan kebutuhan pelanggannya, Makmun dalam Darwahu,(2010:3).

Suatu perusahaan yang baik adalah perusahaan yang mampu membuat konsumen membeli produk mereka dimana terdapat banyak pesaing yang menjual produk sejenis. Banyak pesaing yang muncul membuat perusahaan-perusahaan penggagas produk berpikir agar produk yang dijual tetap menjadi pilihan konsumen. Merek menjadi salah satu elemen penting bagi perusahaan untuk dapat bertahan pada bisnis ritel. Merek yang menarik dapat menjadi pertimbangan dalam keputusan pembelian karena merek yang prestisius memiliki ekuitas dan daya tarik di mata konsumen. (Afida, <http://digilib.sunan-ampel.ac.id/files/disk1/182/jiptiain--nurulafida-9060-2-babi.pdf>, akses 14 Maret 2012).

Banyaknya jumlah pesaing di pasar, mengakibatkan meningkatnya pula persaingan diantara merek-merek yang beroperasi di pasar dan hanya merek yang memiliki citra yang kuat akan tetap mampu bersaing, merebut, dan menguasai pasar. Semakin kuatnya citra merek suatu produk, semakin kuat pula daya tariknya di mata konsumen untuk mengkonsumsi produk tersebut yang selanjutnya dapat menggiring konsumen untuk melakukan pembelian serta mengantarkan perusahaan untuk meraup keuntungan.

Bukan hanya dengan citra merek yang terkenal dan terbaik, lingkungan toko pun harus diperhatikan dalam menarik konsumen agar membeli produk yang ditawarkan. Lingkungan toko yang nyaman serta desain yang menarik, dapat mempengaruhi kebiasaan konsumen untuk mendatangi *coffee shop* serta mempengaruhi apakah konsumen akan membeli produk atau tidak.

Jakarta adalah ibu kota Indonesia yang berfungsi juga sebagai pusat kota metropolitan. Semakin hari semakin banyak perubahan dan perkembangan yang terjadi yang tidak terlepas dari pengaruh aspek budaya dan sosial yang datang dari luar negeri. Dengan adanya perubahan dan pengaruh itu, maka menyebabkan pergeseran dan atau perubahan fungsi sebuah kafe atau *coffee shop*. Disamping sebagai tempat untuk minum kopi dan menyantap makanan ringan, kini *coffee shop* juga sebagai tempat melakukan pertemuan khusus dan pribadi, berkumpul, bersosialisasi, memperluas jaringan dan bahkan menjadi salah satu tempat untuk melakukan *prospecting business* antar eksekutif, sehingga kebutuhan terhadap *coffee shop* asing dan *coffee shop* lokal terus berkembang. *Coffee shop* asing yang sudah masuk dan membuka pertama di Jakarta adalah *Starbucks Coffee*, Halim (2009:11).

*Starbucks Coffee* salah satu *coffee shop* yang bisa dikunjungi dari usia remaja, dewasa bahkan orang tua. Dan tentu saja dari berbagai kalangan dari profesi. Sebagian dari pengunjung adalah pebisnis yang sarapan di *Starbucks Coffee* sambil membahas rencana bisnis mereka, sebagian lagi pendatang dari kota atau negara lain yang kebetulan menginap di hotel atau penghuni apartemen yang berada di sekitar pusat belanja kalangan menengah atas itu. Dimana penempatan

lokasi *Starbucks Coffee* di Jakarta relatif strategis dekat dengan pusat perbelanjaan, hotel, apartemen dan gedung perkantoran, Halim (2009:12).

Hak waralaba *Starbucks Coffee* di Indonesia, dimiliki oleh PT. Mitra Adiperkasa, Tbk (MAP) yaitu sebuah perusahaan ritel dengan merek-merek kelas menengah atas di Indonesia. Dalam pengelolaannya, *Starbucks Coffee* ditangani oleh PT Sari Coffee Indonesia (SCI), salah satu anak perusahaan MAP. Sejak tahun 2002 hingga saat ini, telah dibuka *Starbucks Coffee* sebanyak +/- 176 *coffee shop* di 13 kota seluruh Indonesia. *Starbucks Coffee* yang berlokasi di Plaza Indonesia, Jakarta Pusat, adalah gerai pertama yang dibuka, PT. Mitra Adiperkasa, Tbk (2012). Pemilihan lokasi tersebut terlihat dari citra Plaza Indonesia sebagai salah satu pusat perbelanjaan menengah ke atas di kawasan komersial strategis kota Jakarta, dimana berada dekat dengan Hotel Indonesia dan Bundaran HI. Dengan penempatan lokasi tersebut, perusahaan menempatkan citra *Starbucks Coffee* sebagai merek kopi dengan citra terkenal dan terbaik. Berikut daftar jumlah *Starbucks Coffee* yang berada di Jakarta:

**Tabel 1.2**  
**Daftar Jumlah Starbucks Coffee**  
**Di Jakarta**

| Daerah        | Nama Lokasi                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    | Jumlah |
|---------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------|
| Jakarta Pusat | 1. Jkt Atrium Senen Starbucks<br>2. Jkt Cideng Starbucks<br>3. Jkt City Loft Starbucks<br>4. Jkt Formule 1 Starbucks<br>5. Jkt Grand Indonesia 1 Starbucks<br>6. Jkt Grand Indonesia 2 Starbucks<br>7. Jkt Hayam Wuruk Starbucks<br>8. Jkt PI Starbucks<br>9. Jkt PI Ex Starbucks<br>10. Jkt Theatre Skyline Starbucks<br>11. Jkt UOB Plaza Starbucks<br>12. Jkt Wisma BNI 46 Starbucks<br>13. Jkt Wisma Hayam Wuruk Starbucks | 13     |

|                 |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |    |
|-----------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----|
| Jakarta Timur   | 1. Jkt Cibubur KM10 Starbucks<br>2. Jkt Cibubur Starbucks                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   | 2  |
| Jakarta Barat   | 1. Jkt Airport Cengkareng Starbucks<br>2. Jkt Airport Cengkareng 2F Starbucks<br>3. Jkt Airport Cengkareng 3 Starbucks<br>4. Jkt BSD Teras Kota Starbucks<br>5. Jkt Ckr Airport 2F Drop Points Starbucks<br>6. Jkt Central Park Starbucks<br>7. Jkt Central Park Sogo Starbucks<br>8. Jkt Citraland Starbucks<br>9. Jkt Karawaci Debenhams Starbucks<br>10. Jkt Karawaci Starbucks<br>11. Jkt Pesanggrahan Ranch Market Starbucks<br>12. Jkt Puri Indah Mal Starbucks<br>13. Jkt Siloam Karawaci Starbucks<br>14. Jkt Siloam Kebon Jeruk Starbucks<br>15. Jkt TAM Starbucks<br>16. Jkt Tomang Raya Starbucks                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                | 16 |
| Jakarta Selatan | 1. Jkt Allianz Tower Starbucks<br>2. Jkt Arcadia Starbucks<br>3. Jkt Bintaro RS.Premier Starbucks<br>4. Jkt Bintaro Plaza Starbucks<br>5. Jkt Cilandak Town Square Starbucks<br>6. Jkt Epicentrum Starbucks<br>7. Jkt Fx Sudirman Starbucks<br>8. Jkt Gandaria City Starbucks<br>9. Jkt GKBi Starbucks<br>10. Jkt Graha Niaga Starbucks<br>11. Jkt Kamome Starbucks<br>12. Jkt Kemang Kampung Starbucks<br>13. Jkt Kemang Sky Starbucks<br>14. Jkt Kemang Square Starbucks<br>15. Jkt Kemang Village Starbucks<br>16. Jkt Oakwood Starbucks<br>17. Jkt Pasaraya Grande Starbucks<br>18. Jkt Pasific Place Starbucks<br>19. Jkt PIM Starbucks<br>20. Jkt PIM 2 Starbucks<br>21. Jkt PIM Area 51 Starbucks<br>22. Jkt Plaza Semanggi Starbucks<br>23. Jkt Plaza Senayan Kinokuniya Starbucks<br>24. Jkt Ratu Prabu Starbucks<br>25. Jkt Semanggi Siloam Starbucks<br>26. Jkt Senayan City 1 Starbucks<br>27. Jkt Senayan City 2 Starbucks<br>28. Jkt Senayan City 3 - 5th Floor Starbucks<br>29. Jkt Senayan Plaza Starbucks<br>30. Jkt Stock Exchange (BEJ) Starbucks<br>31. Jkt Setiabudi Starbucks<br>32. Jkt Tebet Starbucks<br>33. Jkt Tebet Green Mall Starbucks<br>34. Jkt Tempo Scan Starbucks<br>35. Jkt The East Starbucks<br>36. Jkt Wisma Metropolitan Starbucks<br>37. Jkt Wisma Mulia Starbucks | 37 |

|                               |                                                                                                                                                                                                                                                                     |    |
|-------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----|
| Jakarta Utara                 | 1. Jkt Artha Gading Mall Starbucks<br>2. Jkt Dufan Starbucks<br>3. Jkt KGM La Piazza Starbucks<br>4. Jkt KGM Starbucks<br>5. Jkt MOI Kelapa Gading Starbucks<br>6. Jkt Pluit Emporium Starbuck<br>7. Jkt Pluit Junction Starbucks<br>8. Jkt Pluit Village Starbucks | 8  |
| Total <i>Starbucks Coffee</i> |                                                                                                                                                                                                                                                                     | 76 |

Sumber : PT Mitra Adiperkasa,Tbk, 2012

Pada tabel 1.2 di atas, lokasi penempatan *Starbucks Coffee* terbanyak berada di Jakarta Selatan sejumlah 37 toko, dimana daerah tersebut merupakan daerah yang sangat strategis dengan terdapat gedung perkantoran, pusat perbelanjaan kelas menengah ke atas, kampus ternama serta tempat tinggal para *expatriat*. Tetapi pada awal tahun 2012, *Starbucks Coffee* telah membuka gerai di Atrium Plaza, Jakarta Pusat, PT. Sari *Coffee* Indonesia (2012). Dibandingkan dengan penempatan *Starbucks Coffee* di Jakarta Pusat, dari 13 gerai hanya 1 penempatan yang jauh berbeda dari citra *Starbucks Coffee* sebelumnya. Seperti diketahui, citra merek dari *Starbucks Coffee* di mata masyarakat sebagai *coffee shop* yang mewah dan *high class*, Halim (2009:5).

*Starbucks Coffee* menjual suasana, bukan hanya sekedar kopi. Di *Starbucks Coffee* pengunjung dapat duduk di sofa empuk sambil mendengarkan musik jazz atau musik klasik tentu sambil menikmati kopi khas *Starbucks Coffee*. Dan para penikmat kopi mendapat kenyamanan di *Starbucks Coffee* bukan hanya kopi saja yang tersedia tetapi non kopi juga ada. Selain minuman di *Starbucks Coffee* juga tersedia makanan seperti kue dan roti serta tersedia pernak-pernik khas *Starbucks Coffee* seperti *tumbler*, *mug*, serta boneka. Pengunjung juga dapat sekedar duduk santai sambil membaca buku atau majalah, juga dapat melakukan *meeting* dengan teman-teman dan rekan bisnis, atau sambil menyelesaikan pekerjaan



menggunakan laptop. Dengan begitu, lingkungan toko merupakan hal penting pada *Starbucks Coffee*, Halim (2009:14).

Tetapi perasaan tersebut bergeser dengan lingkungan yang tidak biasa kita temukan di *Starbucks Coffee* lainnya, yaitu di *Starbucks Coffee*, Atrium Plaza. Dengan tempat yang sedikit terbuka, suara musik yang sedikit keras serta tidak adanya sofa empuk yang sering kita temukan seperti yang dapat dilihat pada gambar berikut:



**Gambar 1.1**  
**Lingkungan Toko Starbucks Coffee, Atrium Plaza**  
Sumber: data diolah peneliti

Pada buku "*The Starbucks Experience*" dinyatakan bahwa sebagian kesuksesan *Starbucks Coffee* dikaitkan dengan kemampuan luar biasa dalam memperhatikan *detail* terkecil yang sangat penting bagi konsumen. Pendek kata, para pemimpin *Starbucks Coffee* peduli terhadap berbagai hal seperti lingkungan fisik, pentingnya reputasi perusahaan di dunia luar dan bahkan budaya yang menyenangkan. Manajemen puncak *Starbucks Coffee* sejak awal paham bahwa lingkungan yang terdapat dalam *coffee shop* perusahaan akan menjadi pengendali utama kesuksesan.

**Tabel 1.3**  
**Data Pencapaian Target Tahun 2012 Starbucks Coffee**  
**Di Jakarta Pusat**

| No. | Nama Toko                 | Pengunjung Tahun 2011 | Target Tahun 2012 | Pengunjung Tahun 2012 |
|-----|---------------------------|-----------------------|-------------------|-----------------------|
| 1   | Starbucks Wisma BNI46     | 60.000                | 12-15%            | 73.000                |
| 2   | Starbucks Grand Indonesia | 48.700                |                   | 55.200                |
| 3   | Starbucks Plaza Indonesia | 77.500                |                   | 91.250                |
| 4   | Starbucks Skyline Thamrin | 124.100               |                   | 146.000               |
| 5   | Starbucks Atrium Plaza    | -                     | 45.000            | 36.500                |

Sumber: PT. Sari Coffee Indonesia, 2013

Pada tabel 1.3, terlihat bahwa jumlah pengunjung di Starbucks Coffee Atrium Plaza tidak tercapai. Menurut Febiyanti, Payroll Staff, PT. Sari Coffee Indonesia (Starbucks Coffee), kenaikan jumlah pengunjung Starbucks Coffee di area Jakarta Pusat mencapai 10-15% pada tahun 2012. Pada Starbucks Coffee di Wisma BNI46, Grand Indonesia, Plaza Indonesia & Skyline Thamrin, target pencapaian pengunjung di tahun 2012 sudah tercapai dengan rata-rata pencapaian 12-15%. Jika dibandingkan dengan Starbucks Coffee yang berada di area Jakarta Pusat, menurut Pulung, Store Manager, Starbucks Coffee Atrium Plaza, jumlah pengunjung hanya tercapai dengan estimasi +/- 110 pengunjung per hari dengan total pengunjung 36.500 pengunjung per tahun dengan target pengunjung sejumlah 45.000 pengunjung per tahun. Dapat disimpulkan bahwa, jumlah pengunjung pada Starbucks Coffee, Atrium Plaza lebih kecil dibandingkan dengan semua gerai Starbucks Coffee yang berada di satu area Jakarta Pusat.

Berdasarkan uraian di atas peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul **“Pengaruh Citra Merek dan Lingkungan Toko Terhadap Keputusan Pembelian Produk di Starbucks Coffee (Survei pada konsumen Starbucks Coffee di Atrium Plaza, Senen)”**

## 1.2 Perumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang dikemukakan sebelumnya, maka perumusan masalah dalam penelitian ini adalah :

- a. Bagaimana citra merek, lingkungan toko dan keputusan pembelian pada produk *Starbucks Coffee* di Atrium Plaza ?
- b. Apakah citra merek berpengaruh terhadap keputusan pembelian pada produk *Starbucks Coffee* di Atrium Plaza ?
- c. Apakah lingkungan toko berpengaruh terhadap keputusan pembelian pada produk *Starbucks Coffee* di Atrium Plaza ?
- d. Apakah citra merek dan lingkungan toko secara bersama-sama mempengaruhi keputusan pembelian pada produk *Starbucks Coffee* di Atrium Plaza ?

## 1.3 Tujuan Penelitian

- a. Untuk mengetahui deskripsi citra merek, lingkungan toko dan keputusan pembelian produk *Starbucks Coffee* di Atrium Plaza.
- b. Untuk mengetahui pengaruh citra merek terhadap keputusan pembelian produk *Starbucks Coffee* di Atrium Plaza.
- c. Untuk mengetahui pengaruh lingkungan toko terhadap keputusan pembelian produk *Starbucks Coffee* di Atrium Plaza.
- d. Untuk mengetahui pengaruh citra merek dan lingkungan toko secara bersama-sama terhadap keputusan pembelian *Starbucks Coffee* di Atrium Plaza.

#### **1.4 Manfaat Penelitian**

Hasil penelitian ini diharapkan akan memberikan manfaat sebagai berikut :

1. Bagi Perusahaan

Penelitian ini bermanfaat sebagai masukan atau informasi bagi perusahaan-perusahaan ritel untuk mengetahui faktor-faktor yang berpengaruh dominan terhadap keputusan konsumen dalam membeli produk yang ditawarkannya.

2. Universitas Negeri Jakarta

Sebagai tambahan literatur dan referensi pada perpustakaan Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Jakarta (UNJ) tentang pengaruh citra merek dan lingkungan toko terhadap keputusan pembelian.

3. Penulis

Penelitian ini merupakan suatu pendalaman ilmu, dimana peneliti menerapkan teori-teori yang diperoleh dari bangku kuliah dan menghubungkannya dengan kenyataan yang sebenarnya. Sehingga dapat menambah pemahaman penulis dalam bidang pemasaran khususnya perilaku konsumen.