

## **Analisis Store Atmosphere Pada Roempi Cafe**

**Rian Rinaldi**

*Program Studi Manajemen STIE STEMBI, proyekrian@yahoo.com*

### **Abstrak**

*Tujuan\_ penelitian ini adalah untuk mengetahui analisis salah satu dari retailing mix, yaitu store atmosphere, bagaimana suasana pada Roempi Cafe Bandung.*

*Desain/Metode\_ Penelitian ini menggunakan metode kualitatif, dengan pendekatan induktif, unit analisis yang diteliti dalam penelitian ini adalah suasana toko di perusahaan Roempi Café Bandung. Data yang diperoleh peneliti pada penelitian ini mengamati secara langsung suasana yang ada di Roempi Cafe .*

*Temuan\_ temuan yang peneliti dapatkan bahwa Roempi Café masih kurang dalam salah satu elemen yang memuaskan pelanggan, yaitu dari bebauan di tempat tertentu di Cafe Roempi, dikarenakan selokan diluar Café yang kurang terawat. Dan kurangnya lahan parkir untuk kendaraan mobil.*

*Implikasi\_ dengan temuan yang didapatkan maka implikasi yang bisa diterapkan dengan melakukan kerja sama dengan masyarakat sekitar disamping membantu masyarakat sekitar tentang kebersihan, juga dapat membantu bebauan di Roempi Café lebih baik. Dan untuk kenyamanan para pemilik kendaraan khususnya pengguna mobil, diadakan atau disediakan lahan parkir tambahan.*

*Originalitas\_ penelitian ini sebelumnya belum pernah dilakukan di perusahaan Roempi Café di bagian store atmosphere*

*Tipe Penelitian\_ Studi Empiris*

*Kata Kunci : store atmosphere, retail, kenyamanan, kebersihan, Café Bandung, fasilitas*

### **I. Pendahuluan**

Kota Bandung adalah kota yang salah satu julukannya disebut sebagai KOTA KULINER, hal ini dikarenakan kota Bandung terdapat banyak sekali jenis makanan yang sangat beragam, bukan hanya dari makanan saja, tetapi dari tempat makan seperti rumah makan, cafe-cafe, dan restoran yang berada di kota Bandung terbilang cukup banyak. Dan dimasing-masing tempat makan tentu memiliki ciri khas dalam mengelolanya.

Tidak hanya untuk sekedar makan, Cafe-Cafe Dan Restoran Di kota Bandung menyuguhkan tempat yang cocok jika mengadakan acara, asik untuk nongkrong, dan nyaman untuk bersantai. Kualitas dan harga biasanya menjadi daya tarik tersendiri bagi pelanggan, ada yang suka dengan harga yang terjangkau ada pula yang menyukai harga yang terbilang mahal untuk makanan, itu semua tergantung selera dan kemampuan ekonomi masing-masing.

Dan Roempi Café menjadi tempat makan yang akan diteliti, dengan konsepnya yang menarik dengan makanan dan minuman yang disuguhkannya, Namun terdapat alur-alur penilaian yang biasanya menjadi daya tarik bagi pelanggan saat memilih tempat makan adalah dari rasa makanan tentunya, tampilan luar, lalu tampilan dalam, suasana, dan harga. Untuk pelanggan pada umumnya hanya akan membandingkan Antara rasa makanan dan harga yang ditawarkan, karena keinginan setiap pelanggan berbeda dan selalu berubah-ubah Roempi Cafe diharuskan dapat menyediakan kebutuhan pelanggan saat ini.

Penulis telah menyusun beberapa masalah sebagai pembatas dalam pembahasan yang ada di makalah ini diantaranya Roempi Café perusahaan yang bergerak dibidang apa?;

bagaimana konsep pada Roempi Cafe?; bagaimana tampilan entrance Roempi Cafe?; fasilitas apa saja yang disediakan Roempi Cafe?; bagaimana tampilan para karyawan Roempi Cafe?; bagaimana kebersihan di Roempi Cafe?; menu apa yang mencerminkan Roempi Cafe?; bagaimana waiters Roempi Cafe melayani pelanggan?; berapa jenis makanan dan minuman yang di sediakan Roempi Cafe?; bagaimana kondisi store atmosphere Roempi Cafe?;

## II. Kajian Teori

### Ritel dan Bauran Eceran (Retailing Mix)

Retailing merupakan aktivitas paling akhir dari rangkaian perjalanan produk dari produsen ke konsumen akhir. Kegiatan retailing tidak terbatas dilakukan oleh retailer saja, tetapi dilakukan oleh siapa saja termasuk diantaranya produsen, pedagang besar, maupun distributor, apabila mereka melakukan penjualan secara langsung pada konsumen akhirnya. Jadi jelas bahwa kegiatan retailing tidak terbatas hanya dilakukan oleh retailer saja.

Terdapat beberapa klasifikasi toko-toko eceran menurut (Berman dan Evan, 2009:85) antara lain; 1) Kepemilikan. Pengecer dapat diklasifikasikan secara luas menurut bentuk kepemilikan independent, bagian dari rantai atau toko waralaba. 2) Pengecer independent. Adalah ritel yang dimiliki oleh seorang atau suatu kemitraan dan tidak dioperasikan sebagai bagian dari lembaga eceran yang lebih besar. 3) Toko berantai, (chain store). Adalah toko yang dimiliki dan dioperasikan sebagai satu kelompok oleh satu organisasi. 4) Waralaba (franchise) dimiliki dan dioperasikan oleh individu tetapi memperoleh lisensi dari organisasi pendukung yang lebih besar. 5) Tingkat pelayanan. Tingkat pelayanan yang disediakan oleh ritel dapat diklasifikasikan dari mulai suatu rangkaian pelayanan penuh (full service) sampai dengan pelayanan sendiri (self service). 6) Keragaman produk. Dasar ketiga untuk memposisikan atau mengklasifikasikan tokotoko adalah berdasarkan keragaman dan kelengkapan produk mereka. Sebagai contoh adalah toko khusus (speciality store) merupakan toko-toko yang paling terkonsentrasi dalam keragaman produk mereka, biasanya menjual lini produk tunggal atau sempit tetapi dengan tingkat kelengkapan produk yang tinggi. 7) Harga, merupakan cara ke empat untuk memposisikan toko-toko eceran. Toko diskon, factory outlet dan pengecer obral adalah toko yang menggunakan harga rendah.

Retailing merupakan kegiatan yang berhubungan dengan penjualan barang atau jasa secara langsung kepada konsumen akhir untuk pemakai pribadi dan nonbisnis (Kotler, 2008:77) Berman dan Evan (2009:85) menyatakan bahwa, bauran penjualan eceran adalah kombinasi dari beberapa komponen yang merupakan inti dari sistem pemasaran perusahaan ritel. Komponen retail mix meliputi: lokasi toko, prosedur operasi, barang dan jasa yang ditawarkan, harga, suasana toko, pelayanan dan promosi. Retailing mix merupakan suatu kombinasi dari faktor-faktor yang digunakan retail untuk memuaskan kebutuhan pelanggan dan mempengaruhi keputusan pembelian (Levy and Weitz, 2001:23) Peran Retailing mix (bauran eceran) sangatlah penting dan berpengaruh sekali, tanpa adanya Retailing mix yang tepat bagi perusahaan eceran akan mengalami kesulitan dalam pemasarannya, oleh karena itu ada enam bauran eceran (Retailing mix) yang benar-benar harus diperhatikan diantaranya keluasan dan kedalaman keragaman produk (product), keputusan penetapan harga dalam setiap produk (price), penempatan lokasi yang startegis dalam bersaing (place), memperkenalkan merek dalam benak konsumen (promotion), suasana atau atmosfer dalam gerai yang sekiranya menentukan konsumen dalam pengambilan keputusan membeli atau tidak (presentation), pelayanan pelanggan dan penjualan pribadi (personnel). Lamb, et al. (2001:96).

Beberapa unsur-unsur bauran eceran menurut Lamb, et al. (2001:96) antara lain: 1) Produk (Product). Produk-produk yang dijual pengecer didalam gerainya disebut merchandise. Merchandise ialah salah satu unsur dari bauran pemasaran ritel (retail marketing mix). Merchandising adalah proses penyediaan barang-barang yang sesuai dengan bisnis yang dijalani oleh pengecer (produk berbasis makanan, pakaian, barang kebutuhan rumah tangga, produk umum, dan lain-lain ataupun kombinasi dari aneka ragam jenis produk) untuk disediakan dalam toko pada jumlah, waktu, dan harga yang sesuai untuk mencapai sasaran toko atau perusahaan ritel. 2) Assortment (Keragaman) Produk. Keragaman produk terdiri atas dua hal yaitu wide/lebar dan deep/dalam. Wide berarti banyaknya variasi kategori

produk yang dijual, sedangkan *deep* berarti banyaknya item pilihan dalam masing-masing kategori produk. 3) *Brand (Merek)*. Merek produk yang dijual di dalam gerai membantu memperkuat nama gerai dimata konsumen. Merek produk yang mempunyai nilai tinggi dan sudah dikenal baik di masyarakat akan membantu meningkatkan citra gerai. Orang akan berpandangan bahwa gerai tersebut menjual barang "ber-merek" dengan kualitas yang sudah dikenal masyarakat, sehingga kepercayaan konsumen terhadap gerai pun meningkat. Dengan kepercayaan tersebut kredibilitas gerai akan meningkat dan membuat hubungan gerai dengan pelanggan terjalin semakin baik.

4) *Timing dan Alokasi*. Persediaan barang di dalam gerai harus disiapkan secara terencana agar dapat disajikan dengan cepat setiap harinya. Rencana yang disusun berdasarkan perkiraan penjualan mencakup waktu pemesanan, pemilihan pemasok, kategori produk yang dipesan dari masing-masing pemasok, jumlah masing-masing kategori dan masing-masing item produk yang dipesan, waktu penerimaan barang dari masing-masing pemasok, tempat penyimpanan barang, cara penyimpanan barang, dan sebagainya. Ma'ruf (2005:135-153). 5) *Harga (price)*. Harga adalah sejumlah uang yang harus dibayar oleh pembeli untuk mendapatkan produk tertentu ". Harga juga dapat mengkomunikasikan posisi nilai tentang produk atau merek tersebut kepada pasar. 6) *Lokasi (place)*. Menentukan lokasi bisnis ritel tidak mudah, karena membutuhkan pertimbangan yang teliti dan informasi yang benar, agar dapat memproyeksikan keadaan lingkungan pada masa yang akan datang apabila perusahaan melakukan ekspansi usaha. Tujuan bagi penentuan lokasi yang tepat bagi perusahaan agar dapat beroperasi dengan efisien dan dapat mencapai sasaran yang telah ditetapkan. Dalam memilih lokasi, perusahaan harus memperhatikan faktor-faktor yang mempengaruhi biaya, kecepatan waktu, kemudahan sarana yang diperlukan dan sesuai dengan peraturan pemerintah. Lamb, et al. (2001:101) berpendapat bahwa tersedianya transportasi publik, jarak dengan pertokoan lain, tersedianya tempat atau area parkir, serta keamanan dari lokasi merupakan variabel-variabel yang membentuk pemilihan lokasi.

6) *Promosi (promotion)*. Bisnis Ritel berkaitan dengan pemasaran barang atau jasa yang dibutuhkan oleh konsumen. Berbicara mengenai konsumen berarti berbicara mengenai orang banyak dengan pikiran dan emosi mereka yang berbeda-beda. Maka dari itu, kualitas perusahaan mempengaruhi konsumen secara umum. Komunikasi sebagai dasar promosi mempunyai tujuan untuk mengajak pasar sasaran agar mau membeli produk yang ditawarkan dan bahkan menjadi pelanggan setia 7) *Presentasi*. Atribut fisik dan atmosfer atau suasana dalam gerai memiliki peran yang sangat penting dalam memikat pembeli, membuat pembeli merasa nyaman dalam berbelanja, dan mengingatkan mereka dalam memilih barang belanjaan, dan mengingatkan mereka produk apa yang perlu dimiliki baik untuk keperluan pribadi maupun untuk keperluan rumah tangga. Suasana dalam hal ini berarti atmosfer dan ambience yang tercipta dari gabungan unsur-unsur desain toko/gerai, perencanaan toko, komunikasi visual, dan merchandising. Jika penataan dari suasana tersebut dilakukan secara optimal maka gerai peritel yang dikunjungi oleh konsumen dapat menyentuh emosi dan pengalaman berbelanja. Emosi dan pengalaman yang positif memberikan peluang kepada peritel untuk mendapatkan pangsa pasar di benak masyarakat (*mind share*) dan memenangkan hati mereka (*heart share*), dan pada akhirnya memberikan kontribusi kepada peritel berupa *market share* (*presentasi penjualan dibandingkan total penjualan yang terjadi oleh semua peritel di wilayah yang sama*).

8) *Personalia*. Elemen manusia merupakan orang-orang yang terlibat langsung dalam menjalankan segala aktivitas perusahaan, merupakan salah satu faktor yang berperan penting bagi semua organisasi. *Personal sales* memberikan pelayanan kepada pelanggan mereka sesuai dengan ketentuan yang sudah ditentukan didalam strategi eceran gerai. Pelayanan yang baik bahkan merupakan hal penting dimasa pertumbuhan ekonomi yang lambat, ketika banyak perusahaan masih bertahan mempertahankan pelanggan yang mereka miliki. Tenaga penjual eceran melayani fungsi penjualan yang penting antara lain membujuk pelanggan untuk membeli.

*Konsep kenyamanan*

Kenyamanan adalah suatu kondisi dimana konsumen dapat secara nyaman, tidak merasa bosan, dapat dengan santai berbelanja karena jam buka toko yang panjang, lokasi yang mudah dijangkau dan dilalui kendaraan umum, dan adanya fasilitas tempat parkir yang memadai (Hartley, 2000: 292). Kristina, (2011:5) mengemukakan faktor-faktor kenyamanan berbelanja yaitu : 1) Kebersihan ruang : kebersihan dalam toko perlu diperhatikan oleh pengelola toko, sehingga dapat memberi nilai tambah di mata konsumen. Hal ini dikarenakan kebersihan toko dapat mempengaruhi kenyamanan seorang pembeli dalam berbelanja. 2) Kesejukan ruang : kesejukan juga dapat mempengaruhi kenyamanan pembeli dalam berbelanja. Hal ini dapat diwujudkan dengan memberikan pendingin ruangan yang cukup.

3) Keluasan ruang : keluasan ruang sebuah toko dapat diartikan seorang pembeli dapat bergerak bebas dalam kegiatan belanjanya, tidak merasa sesak pada saat memilih barang sehingga merasa nyaman berada dalam toko. 4) Kelengkapan fasilitas toko : kelengkapan fasilitas toko diantaranya tersediannya toilet dan katalog barang. Dengan adanya fasilitas tersebut akan mempermudah proses belanjapenganggan.

### **Konsep pelayanan**

Pelayanan adalah setiap kegiatan dan manfaat yang biasa ditawarkan kepada orang lain dan pada dasarnya tidak berwujud dan tidak menghasilkan kepemilikan terhadap sesuatu (Fandy, 2008:1). Menurut Middleton (2006) dalam (Prasetijo, 2007:73) layanan adalah segala sesuatu yang dapat ditawarkan kepada pasar, dan bersifat tidak kasad mata, heterogen, mudah musnah, untuk diperhatikan, didapatkan, digunakan, atau dikonsumsi, tapi tidak menyebabkan kepemilikan dan bisa memuaskan keinginan atau kebutuhan.

Dalam Amelia, (2009:18) faktor- faktor yang termasuk dalam pelayanan adalah Keramahan pramuniaga, kasir, dan semua pekerja : para pramuniaga, kasir dan pekerja seharusnya diajarkan untuk selalu ramah kepada para pengunjung, Pengetahuan pramuniaga: para pramuniaga juga harus dilatih untuk dapat memberi info tentang produk yang dijual. Jangan sampai jika seorang pembeli bertanya pada pramuniaga tidak dapat menjelaskan informasi tentang produk yang dijual disana.

Kecepatan dalam pelayanan: sistem pelayanan pada kasir yang cepat akan memberi nilai plus dimata pembeli. Karena biasanya jika proses pembayaran berlangsung lama, para pembeli yang hendak membayar jadi malas dan mungkin saja dapat membatalkan niat belanjanya. Kerapian dan ketrampilan pramuniaga: untuk pengemasan produk yang telah dibeli juga harus menjadi perhatian dari para pramuniaga. Kerapian akan penataan produk yang dijual juga harus selalu diperhatikan.

### **III. Metode Penelitian**

Penelitian ini dilakukan di Cafe Roempi Bandung, tepatnya di jalan Anggrek No. 27 Bandung. Jenis penelitian adalah metode deskriptif kualitatif. Pendekatan yang digunakan dalam penelitian ini adalah deduktif. Sumber data yang digunakan adalah data primer dimana pengumpulan data diperoleh secara langsung dari tangan pertama. Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini dengan cara observasi atau pengamatan, dengan mengamati suasana di dalam lingkungan cafe, seperti pintu masuk cafe, tata letak ruangan, kebersihan, pegawai, dan lain-lain. Unit analisis dalam penelitian ini adalah perusahaan yang bernama Roempi Cafe. Metoda analisis data yang digunakan adalah analisis data kualitatif yang menyajikan data dari mengumpulkan, dan mengolah hasil observasi, yaitu gambaran umum perusahaan dan persepsi penulis/pengamat, yang terlibat dengan kegiatan dengan hal yang sedang diamati atau sebagai sumber penelitian. Sampel dalam penelitian ini adalah kondisi atau suasana di cafe roempi.

### **IV. Hasil Dan Pembahasan**

Penulis akan membahas hasil dari rumusan masalah yang pertama yaitu Roempi café bergerak dibidang apa?. Roempi café adalah salah satu cabang bisnis dari hotel "ALQUEBY" dimana salah satu owner hotel "ALQUEBY" membuka unit usaha lain yang fokus bergerak dibidang kuliner dengan bekerja sama bersama ketiga temannya, berhasil mendirikan café

yang diberi nama ROEMPI. Selanjutnya penulis akan menjelaskan bagaimana konsep Roempi café. Konsep Roempi cafe menyajikan 3 tempat untuk para pengunjungnya, ketiga tempat itu adalah indoor dengan tema dinding kayu yang memiliki kesan klasik, sederhana dan membuat suasana nyaman. Namun, jika pengunjung memilih di indoor maka ada peraturan yang harus diikuti yaitu dilarang merokok.

Lalu konsep yang ke dua ada semi outdoor dengan tema vertical garden, dengan hiasan taman vertikal yang melintang pada ujung bagian semi outdoor ini, menambah rasa kenyamanan saat menikmati hidangan yang disediakan Roempi Cafe, pengunjung bisa tetap nyaman dan tidak perlu khawatir kepanasan, atau kehujanan, karena di atas dipasang atap yang melindungi para pengunjung. Berbeda dengan bagian indoor di semi outdoor pengunjung diperbolehkan merokok, dan di semi outdoor ini terdapat photobooth untuk para pengunjung yang ingin mengabadikan moment kebersamaannya dengan keluarga, teman-teman, atau pun pasangan.

Konsep yang terakhir ada outdoor, dengan tema garden, pengunjung dapat merasakan sensasi garden party dengan meja dan kursi seperti ditaman-taman, berbeda dengan semi outdoor, dari tekstur lantai dibuat menyerupai kondisi taman yang seperti taman pada umumnya, di outdoor para pengunjung di payungi oleh pohon yang cukup rindang yang membuat suasana sejuk membuat semakin nyaman saat bersantai sebari menikmati hidangan yang tersedia.

Namun dari setiap tempat yang ada pada roempi cafe memiliki kekurangan masing-masing. Kekurangan di bagian indoor dari pemandangan yang bertubrukan dengan tempat kasir dan tempat waiter hilir mudik mengambil pesanan yang berada di depan para pengunjung. Di bagian semi outdoor kekurangan yang ada adalah dari jarak meja yang terlalu dekat atau kurang ruang saat ada pengunjung lain atau pun waiter saat mengantar makanan dan minuman terkadang harus berputar mengelilingi pelanggan karena terhalang oleh pelanggan lain. Di bagian outdoor kekurangannya hanya ada satu, saat cuaca panas pengunjung akan merasa tidak nyaman, apalagi saat hujan pengunjung harus pindah tempat ke indoor atau semi outdoor dengan catatan jika ada meja yang masih kosong, jika tidak pengunjung diberi bangku tambahan yang tentunya kurang nyaman.

Selanjutnya penulis akan menjelaskan tentang entrance atau pintu masuk Roempi Café. Terdapat dua jalur untuk masuk, pertama adalah pintu utama yang ukurannya terbilang cukup besar, 5-7 orang bisa masuk secara bersamaan. Lalu pintu masuk lainnya melalui tempat parkir yang berada di samping bagian outdoor. Saat memasuki roempi cafe melalui tempat parkir tidak bisa beramai ramai, karena di bagian outdoor terdapat jalur pejalan kaki yang hanya bisa dilalui oleh satu orang. Lalu ada pula pintu masuk yang menuju bagian indoor, yang terdapat para waiter roempi yang menunggu di setiap sudut pintu masuk.

Seperti tempat-tempat makan pada umumnya, penulis akan menjelaskan fasilitas apa saja yang disediakan Roempi café. Roempi cafe memiliki beberapa fasilitas yang diberikan untuk pengunjung, diantaranya ada Wifi, wifi menjadi suatu kenutuhan wajib di perkembangan digital saat ini yang tidak lepas dari internet, kehadiran wifi di tempat makan adalah daya tarik tersendiri untuk pelanggan, apalagi dengan wifi Roempi yang terbilang cukup cepat, dari kebanyakan pengunjung yang datang banyak pelajar dan mahasiswa yang datang untuk sekedar mengerjakan tugas sebari menikmati makanan atau minuman pada roempi cafe. Selain wifi yang mendukung terdapat pula tempat charging di beberapa meja di roempi cafe. Roempi cafe menyediakan proyektor dan layar proyektor yang ditempatkan di semi outdoor, biasa digunakan saat ada pertandingan bola, seperti nonton bareng pertandingan PERSIB, M.U, TIMNAS dan lain-lain.

Menyangkut soal keamanan, tidak semuanya tempat makan memiliki fasilitas keamanan, Selain memiliki satpam untuk keamanan, Roempi Cafe memiliki teknologi sistem keamanan yaitu CCTV, yang ditempatkan disetiap ujung atap, baik di bagian indoor, semi outdoor, maupun outdoor, semua akan terpantau oleh CCTV, tentu dengan hadirnya satpam dan CCTV, tindakan kriminal bisa di minimalisir. Bagi para perokok aktif, disediakan asbak disetiap meja yang berada di semi outdoor, dan outdoor, hal ini ditujukan agar pelanggan lain tidak terganggu oleh sampah kuntum rokok yang berserakan, juga membuat kenyamanan dan kebersihan di Roempi Cafe lebih terjaga.

*Menyangkut kebersihan, penulis akan menjelaskan pertanyaan bagaimana kebersihan di Roempi café?. Selain toilet di Roempi Cafe yang cukup terbilang bersih, wastafel adalah fasilitas yang wajib harus disediakan di setiap tempat makan yang ada, dalam hal kebersihan wastafel di Roempi Cafe terbilang aman, namun kekurangannya hanya ada satu unit untuk wastafel, dan dua unit untuk toilet, ini akan menjadi kendala dimana saat keadaan ramai bisa terjadi antrian hanya untuk wastafel dan toilet yang akan mengganggu kenyamanan para pengunjung. Dalam hal lahan parkir roempi cafe memiliki lahan parkir yang kurang memadai, hanya cukup untuk motor dan paling banyak sekitar 30-50 unit motor, jika pengunjung yang membawa mobil, maka harus memarkirkan kendaraanya di pinggir jalan yang terkadang sering menimbulkan macet.*

*Pengunjung yang datang pun tidak akan bosan karena Roempi Cafe memiliki sound system dan speaker yang cukup baik kualitas suara yang dikeluarkan, dengan mengikuti zaman, lagu-lagu pengiring makan yang di putar oleh roempi cafe adalah lagu-lagu yang sedang banyak digemari baik luar negeri ataupun dalam negeri, terkadang ada pengunjung secara tidak sadar bernyanyi mengikuti alunan lagu yang sedang diputar. Selain fasilitas umum Roempi Cafe memiliki fasilitas hiburan berupa darts, yang ditempatkan di semi outdoor, biasanya digunakan oleh pengunjung yang membawa teman-temannya ke Roempi, yang membuat kegaduhan dengan bermain darts.*

*Pertanyaan selanjutnya mengenai bagaimana tampilan para karyawan Roempi?. Jika kita mengunjungi Roempi Cafe, saat pertama kali masuk, kita akan disambut dengan hangat oleh waiter dan waiters Roempi Cafe. Saat kita sudah di tunjukan meja mana yang sesuai dengan kebutuhan kita, misalkan merokok atau tidak merokok, untuk berdua atau lebih. Jargon Roempi Cafe akan diteriakan seperti ajakan, “NGEROEMPI YUUUUUK.....” dan akan dibalas oleh pegawai roempi yang lain “YUUUUUKKKK....” dan semua pegawai roempi yang mendengarkan teriakan tersebut diwajibkan untuk menjawab, baik waiter, barista, maupun kitchen, jika tidak maka akan terkena sanksi. Selain itu seluruh pegawai Roempi Cafe memiliki seragam disetiap bagiannya, namun tetap sama konsep dari baju yang dikenakan setiap pegawai.*

*Bukan hanya dari baju yang seragam, penampilan pegawai Roempi Cafe pun terlihat rapih, wangi, bersih dan berseri, dan keramahan saat melayani Yang membuat pengunjung nyaman khususnya oleh waiter yang berinteraksi langsung dengan pengunjung. Kebersihan pada roempi cafe dibagian indoor cukup terjaga dan dari aroma pun tidak ada yang mengganggu pengunjung. Dibagian semi outdoor dari kebersihan cukup terjaga, namun dibagian ujung mungkin karena terlalu dekat dengan selokan diseborang cafe, dibagian ujung tersebut kurang nyaman saat waktu waktu tertentu dimana mengeluarkan bau yang tidak sedap. Dibagian outdoor cukup terjaga kebersihannya, namun saat musim kemarau, daun yang berasal dari pepohonan dan gugur, membuat bagian outdoor ini sedikit terlihat berantakan dan biasanya sulit untuk dibersihkan saat ada pengunjung.*

*Berbicara soal keunikan atau ciri khas, setiap tempat makan pasti memiliki keunikan dan ciri khas masing-masing. Maka dari itu penulis akan menjelaskan pertanyaan tentang menu apa yang mencerminkan Roempi café. Roempi cafe identik dengan minuman kopi, sesuai dengan namanya Roempi, singkatan dari Roemah Kopi, tentu menu yang mencerminkan roempi cafe terdapat di minuman kopinya. Salah satu menu kopi favorit di Roempi Cafe adalah Cappuchino, Caramel Machiato dan Cafe Latte dengan latte art yang menambah nilai seni pada kopi yang disajikan. Cara waiter melayani pelanggannya dengan selalu tersenyum, cepat tangap saat ada pengunjung yang sedang kebingungan dengan menawarkan bantuan terlebih dahulu. Juga dengan jargon yang selalu diucapkan saat tamu datang, dan mengucapkan terimakasih saat pengunjung pulang.*

*Di lanjutkan pertanyaan berapa jenis makanan dan minuman yang di sediakan Roempi café. Roempi cafe memiliki menu makanan dan minuman yang cukup beragam jenisnya, dimulai dari minuman Kopi-Kopian, Juice, Tea Basic, Milkshake, Dessert, dan dari makanan terdapat cemilan cantik, Mie Bikin Ngidam, Nasi Goreng, Rice Bowl, Premium Steak, Ikan-Ikanan, Cake Ala Roempi, Croissant, Dan Roti Bakar Dengan Tiga Rasa Kekinian. Dengan menu yang beragam tersebut terdapat banyak pilihan bagi pengunjung yang tidak akan bosan untuk mencoba sesuatu yang baru.*

Yang terakhir penulis akan menjelaskan bagaimana kondisi store atmosphere Roempi café. Kondisi store atmosphere di Roempi Café terbilang cukup ramai, apalagi saat akhir pekan tepatnya pada hari jumat dan sabtu di malam hari. Dengan lampu-lampu yang berbeda di setiap tempatnya, menghias malam hari di Roempi dengan musik yang di putar menambah kesan nyaman. Tidak hanya itu pada hari-hari tertentu sering diadakan event-event seperti perlombaan yang berhubungan dengan konsep Roempi seperti "LATTE ART".

#### **V. Penutup**

Berdasarkan hasil analisis penelitian dan hasil pembahasan yang telah dilakukan, maka dapat ditarik kesimpulan bahwa; Roempi café adalah cabang bisnis dari Hotel ALQUEBY yang dididirikan oleh salah satu owner hotel dan kedua temannya, lalu 3 konsep Roempi Cafe adalah indoor dengan dinding kayu, semi outdoor dengan vertical garden, dan outdoor dengan garden party; Entrance atau pintu masuk roempi terdapat 3, pintu utama yang cukup besar, pintu masuk melalui lahan parkir, dan pintu masuk saat memasuki bagian indoor. Selanjutnya Fasilitas pada roempi cafe tersedia WIFI, proyektor dan layar proyektor, tempat charger, sound system, speaker, asbak, lahan parkir, toilet, wastafel, photobooth dan permainan darts. selanjutnya Tampilan para pegawai Roempi Cafe rapih, wangi, bersih, dan ramah, juga seragam. Tentang Kebersihan di Roempi terbilang cukup bersih, baik di 3 tempat tersebut (indoor, outdoor & semioutdoor) toilet dan wastafel juga terjaga kebersihannya. Lalu dalam Melayani dengan cepat tanggap, menawari bantuan, ramah dan asik. Dan yang terakhir ada 15 jenis minuman dan makanan yang beragam setiap jenisnya.

Namun masih ada kekurangan di setiap tempat seperti bebauan yang kurang sedap di bagian semi outdoor paling ujung, yang disebabkan oleh selokan yang kurang terawat. Dari kenyamanan pemilik kendaraan, lahan parkir yang kurang memadai, khususnya para pemilik kendaraan mobil. Ada juga kekurangan dalam jumlah unit wastafel dan toilet. Dari segi tempat, kekurangan ada pada bagian outdoor, karena saat hujan atau panas bagian outdoor tersebut tidak terpakai dan merusak meja, kursi yang terkena panas dan hujan terus menerus

Berdasarkan hasil analisis penelitian, hasil pembahasan, dan hasil kesimpulan, maka saran yang bisa diberikan yaitu bagi Roempi Cafe, saran yang bisa diberikan untuk menjaga kenyamanan, bukan hanya dari kebersihan namun juga dari wewangian sekitar, disarankan untuk memperhatikan keadaan diluar cafe yang dapat mempengaruhi bebauan yang kurang sedap. Dengan diadakannya kerja bakti pembersihan selokan di jalan anggrek yang melewati kawasan dari Roempi Cafe, agar dapat memberi manfaat Roempi Cafe.pada masyarakat sekitar, dapat juga mengundang para pelanggan setia Roempi Cafe untuk ikut serta membantu kegiatan tersebut dengan imbalan gratis atau bonus atau bisa juga diskon, tujuannya agar tidak hanya dari pihak internal namun pihak eksternal pun akan terjalin hubungan yang secara tidak langsung dapat memperkuat citra dan mengembangkan Roempi Cafe itu sendiri.

Lalu dari fasilitas seharusnya dibuat lahan parkir khusus mobil, agar pengunjung yang membawa kendaraan mobil tidak memakan sebagian jalan umum yang dapat menyebabkan kemacetan. Bisa dengan menyewa rumah masyarakat sekitar yang dekat dan cukup memadai untuk parkir, atau menyewa bangunan kosong yang berada tepat didepan cafe roempi untuk dijadikan lahan parkir khusus mobil pengunjung. Dari toilet dan wastafel lebih baik ditambah unit nya karena minimal toilet pria dan wanita akan lebih nyaman jika ada 2 unit. Dan untuk bagian outdoor jika memungkinkan dipasang atap yang bisa dipasang lepas instan atau menggunakan atap kaca.

#### **Daftar Pustaka**

- Hartono, Atalya Ivone. 2013. Pengaruh retail mix terhadap keputusan pembelian konsumen di toko meubel kurnia jaya. Jurnal. Semarang: universitas kristen satya wacana salatiga.
- Sri Autami, Ni Luh MM., Suasana, I Gusti AKG. 2015. pengaruh retail mix terhadap keputusan pembelian konsumen pada gerai chatime. Jurnal. Bali: universitas Udayana.

*Tri Anggraeni, Debbie,. Nurcahya, I Ketut. 2016. Pengaruh retail mix terhadap keputusan pembelian pada bali cenik kids apparel di Denpasar.jurnal. Bali: universitas udayana*