

## **BAB 1. PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

Dalam pertumbuhan ekonomi Indonesia, industri makanan dan minuman merupakan industri yang mengalami perkembangan paling signifikan. Hal ini menunjukkan bahwa industri makanan dan minuman memiliki pengaruh yang cukup besar. Banyaknya industri makanan dan minuman mengakibatkan ketatnya persaingan, sehingga para produsen dituntut untuk mempunyai kreativitas sebagai dasar keunikan tersendiri pada produknya agar mampu bertahan menghadapi persaingan. Pentingnya pemasaran atas suatu produk pada perusahaan dapat menciptakan dan memberikan nilai yang baik kepada setiap konsumen, sehingga dapat memenangkan persaingan.

Kualitas produk adalah keseluruhan ciri serta dari suatu produk atau suatu pelayanan pada kemampuan untuk memuaskan kebutuhan yang dinyatakan/tersirat (Kotler, 2005:49 dalam Daga 2017:33). Perusahaan yang memiliki kualitas produk yang baik akan berkembang dan bertahan lebih lama dari perusahaan lain. HerdaCake Bakery & Cafe Jember mampu memberikan kualitas produk yang baik yang sesuai harapan konsumen. Kualitas produk dipilih sebagai variabel dikarenakan dapat memenuhi atau keinginan konsumen. Keunggulan-keunggulan produk yang dapat diberikan kepada konsumen dapat membuat tertarik, mencoba dan kemudian melakukan pengambilan keputusan dalam membeli. Selain kualitas produk yang diperhatikan, kualitas layanan yang memuaskan.

Menurut Tjiptono (2011) dalam Indrasari (2019) kualitas pelayanan adalah upaya pemenuhan kebutuhan yang dibarengi dengan keinginan konsumen serta ketepatan cara penyampainnya agar dapat memenuhi harapan dan kepuasan pelanggan tersebut. Kualitas layanan dapat dilihat dari cepatnya proses transaksi pembelian yang tidak membuat konsumen terlalu lama menunggu. Prinsip pemasaran mengatakan bahwa pencapaian organisasi tergantung pada kemampuan memahami kebutuhan konsumen. Kualitas layanan tidak terlibat langsung dalam

proses pembuatan produk namun fokus pada pemenuhan kebutuhan dan keinginan pelanggan.

Faktor lain dalam melakukan keputusan pembelian ialah citra merek. Citra merek dapat didefinisikan sebagai suatu persepsi yang muncul dibenak konsumen ketika mengingat suatu merek dari produk tertentu (Firmansyah:2019). Citra merek memegang peranan penting karena menyangkut reputasi merek yang menjadi pedoman konsumen dalam menggunakan suatu produk atau jasa yang dapat menimbulkan pengalaman tertentu. Dalam pengembangan citra merek, harus diketahui bahwa merek yang kuat memiliki identitas yang jelas. Konsumen biasanya menginginkan sesuatu yang unik dan khas yang berhubungan dengan merek.

Roti dan kue saat ini mulai disukai masyarakat sehingga dapat dijadikan usaha bakery yang menjanjikan dan memiliki prospek yang cerah di masa depan. Selain dikonsumsi untuk sarapan, roti juga dijadikan sebagai cemilan pada waktu santai dan pada saat mengadakan acara. Hal ini yang menyebabkan konsumsi roti di Indonesia terus meningkat dan memberikan peluang yang baik terhadap industri bakery. Industri bakery bukan termasuk usaha yang baru karena di Indonesia sudah banyak dijumpai mulai dari yang kecil, menengah dan industri besar. Cafe merupakan tempat nongkrong yang saat ini menjadi tempat favorit masyarakat khususnya anak remaja. Selain karena tersedia berbagai menu makanan dan minuman, cafe memiliki tempat yang cocok untuk spot foto karena memiliki tempat yang berkonsep menarik dan kekinian.

HerdaCake Bakery & Cafe Jember ini mulai berdiri sejak 2016, dimana awalnya owner hanya memproduksi kue dan roti. Seiring berjalannya waktu, bisnis ini mulai berkembang dan lebih dikenal masyarakat sehingga owner mendirikan outlet HerdaCake Bakery & Cafe Jember. Selain menawarkan segala menu makanan dan minuman, HerdaCake Bakery & Cafe Jember juga memiliki produk roti dan kue. HerdaCake Bakery & Cafe Jember memiliki lokasi yang strategi yaitu di pinggir jalan raya dan sudah terdapat dua outlet dilokasi yang berbeda. Lokasi outlet yang pertama berada di Jl. Ahmad Yani Puger Kulon

(pusat) dan outlet yang kedua berada di Jl. Diponegoro Kencong (cabang). Untuk jam operasional outlet dibuka mulai jam 08.00 hingga jam 22.00 WIB.

HerdaCake Bakery & Cafe Jember melakukan pemasaran menggunakan media sosial seperti instagram, WA, facebook. Kue best seller dari HerdaCake Bakery & Cafe Jember yaitu kue mendem meller. HerdaCake Bakery & Cafe Jember juga menyediakan layanan delivery order untuk konsumen yang tidak ingin keluar rumah karena masa pandemic saat ini. Selain itu, konsumen juga bisa memesan aneka kue yang cocok untuk acara hajatan dengan cara datang langsung ke outlet atau bisa menghubungi melalui via WhatsApp.

Penelitian ini dilakukan di Outlet kedua HerdaCake Bakery & Cafe Jember yaitu di Jl. Diponegoro no. 61 Desa Gumuk Banji Kecamatan Kencong Kabupaten Jember. Outlet kedua (cabang) HerdaCake Bakery & Cafe Jember merupakan outlet yang baru saja dibuka tetapi mampu menarik konsumen dengan desain tempat yang kekinian dan *instagramable* dimana dapat dijadikan spot foto dan direkomendasikan banyak orang. Maka peneliti tertarik melakukan penelitian dalam bentuk skripsi dengan judul “Pengaruh Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan, dan Citra Merek Terhadap Keputusan Pembelian Konsumen Di Herdacake Bakery & Cafe Jember”.

## **1.2 Rumusan Masalah**

1. Apakah kualitas produk, kualitas pelayanan, dan citra merek berpengaruh secara serempak terhadap keputusan pembelian konsumen di HerdaCake Bakery & Cafe Jember?
2. Apakah kualitas produk, kualitas pelayanan, dan citra merek berpengaruh secara parsial terhadap keputusan pembelian konsumen di HerdaCake Bakery & Cafe Jember?
3. Manakah variabel yang paling berpengaruh secara dominan terhadap keputusan pembelian konsumen di HerdaCake Bakery & Cafe Jember?

### **1.3 Tujuan**

1. Untuk menganalisis dan menjelaskan pengaruh secara serempak kualitas produk, kualitas pelayanan, dan citra merek terhadap keputusan pembelian konsumen di HerdaCake Bakery & Cafe Jember
2. Untuk menganalisis dan menjelaskan pengaruh secara parsial kualitas produk, kualitas pelayanan, dan citra merek terhadap keputusan pembelian konsumen di HerdaCake Bakery & Cafe Jember
3. Menentukan variabel yang paling dominan berpengaruh terhadap keputusan pembelian konsumen di HerdaCake Bakery & Cafe Jember

### **1.4 Manfaat**

1. Bagi Pihak Peneliti  
Melalui hasil penelitian ini, diharapkan akan menjadi landasan atau bahan acuan dalam mendalami lebih lanjut berkenaan dengan pengaruh perilaku konsumen dalam pengambilan keputusan pembelian di HerdaCake Bakery & Cafe Jember.
2. Bagi Pihak Akademisi  
Diharapkan data penelitian dapat memberikan data factual mengenai pengaruh perilaku konsumen dalam pengambilan keputusan pembelian di HerdaCake Bakery & Cafe Jember.
3. Bagi Pihak Lain  
Sebagai referensi dan bahan pertimbangan untuk penelitian selanjutnya yang berhubungan dengan pengaruh kualitas produk, kualitas pelayanan, dan citra merek terhadap keputusan pembelian.