

BAB 1. PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Perkembangan dunia kuliner saat ini begitu cepat dapat dilihat dari banyaknya usaha yang berkembang sangat pesat, hal ini dapat menjadi pemicu adanya persaingan bisnis yang sangat ketat, para pelaku usaha harus bisa untuk mempertahankan dan mengembangkan usahanya dengan cara dan strateginya untuk dapat tetap bisa bersaing dengan usaha baru yang banyak bermunculan. Salah satu usaha yang saat ini semakin berkembang adalah usaha dibidang kuliner seperti cafe. Cafe merupakan salah satu bidang kuliner yang cukup menjanjikan karena menawarkan produk yang banyak diminati konsumen seperti makanan dan minuman, dengan berbagai macam konsep yang ada di berbagai tempat. Banyak cafe yang semakin bermunculan untuk dapat memenuhi kebutuhan konsumen yang terus-menerus mencari cafe yang baru dan menarik. Dengan adanya jumlah cafe baru dan menarik yang meningkat dapat membuat daya saing di dalam bisnis kuliner menjadi semakin ketat dan membuat para pemilik cafe untuk lebih ditekankan inovatif, kreatif dan memiliki ciri khas tersendiri yang dapat membedakan dengan pesaingnya. Setiap cafe masing-masing memiliki keunggulan yang dapat ditawarkan kepada konsumen. Keunggulan tersebut dapat menarik minat konsumen untuk konsumsi produk yang ditawarkan.

Banyaknya cafe yang sedang bermunculan membuat para pengusaha memunculkan konsep yang berbeda dan menciptakan produk yang semenarik mungkin yang tidak ada di cafe lainnya. Produk yang unik dan tidak ada pada cafe lain membuat para pelaku untuk selalu konsisten dalam membuatnya dan produk yang ditawarkan agar tidak dapat mengecewakan konsumen. Hal ini menuntut para pelaku usaha dalam kepentingan di bidang kuliner seperti cafe untuk memperhatikan aspek yang dapat mempengaruhi perilaku konsumen dalam proses pengambilan keputusan pembelian.

Salah satu faktor yang mempengaruhi keputusan pembelian adalah kualitas produk. Konsumen tentu saja menginginkan kualitas yang terbaik dari produk

yang mereka beli. Dalam bisnis kuliner hal yang menjadi perhatian utama konsumen adalah kebersihan makanan, cita rasa dan cara penyajiannya serta tampilannya yang menarik. Dengan itu para pelaku usaha cafe harus dapat memperhatikan kualitas produknya agar konsumen puas terhadap produk yang disediakan,.

Faktor yang tidak kalah penting menjadi pertimbangan konsumen dalam memutuskan pembelian adalah kualitas layanan dan harga. Kualitas layanan juga sangat penting selain kualitas produk dalam keputusan pembelian konsumen. Cafe juga harus menyediakan layanan yang baik, memberikan pelayanan dan penyediaan fasilitas agar kepuasan konsumen meningkat. Pihak cafe juga perlu secara cermat dalam menentukan kebutuhan konsumen sebagai upaya untuk memenuhi keinginan dan meningkatkan kepuasan konsumen atas pelayanan dan penyediaan fasilitas yang diberikan.

Selain itu harga juga dinilai sebagai faktor yang berpengaruh terhadap keputusan pembelian, dalam memutuskan pembelian konsumen tentu akan mencari tahu harga yang paling sesuai dengan kemampuan membelinya. Para pelaku usaha seperti cafe juga harus benar-benar menyadari peran harga dalam berbisnis juga berpengaruh untuk menentukan sikap konsumen dalam mengambil keputusan.

Grand Cafe Jember sebuah usaha dibidang kuliner yang bergerak pada usaha cafe yang menjual makanan dan minuman. Lokasi pada Grand Cafe Jember cukup strategis yang tempatnya berada di lantai dua dan tiga membuat konsumen mudah untuk mengunjunginya tempatnya berada di Jl. Jawa No. 28A, Tegal Boto Lor, Sumbersari, Kecamatan Sumbersari, Kabupaten Jember yang telah berdiri sejak tanggal 11 Februari 2016. Konsep yang diterapkan oleh Grand Cafe Jember ini adalah tradisional klasik. Hal tersebut terlihat dari berbagai eksterior bangunan yang terbuat dari kayu seperti meja dan kursinya. Awal konsep pembuatan Grand Cafe Jember ini adalah barang antik seperti sepeda motor tua, dengan berjalannya waktu sebagai tempat di ubah menjadi minimalis modern. Sehingga pengunjung bisa merasakan dua konsep berbeda dengan tempat yang sama. Menu yang ditawarkan cukup banyak seperti makanan ringan dan minumannya membuat

konsumen lebih mudah untuk memilih sesuai selera dan kesukaannya. Harga makanan ringan yang ditawarkan oleh Grand Cafe Jember kisaran harga Rp 13.000 sampai Rp 25.000, sedangkan untuk minumannya kisaran harga Rp 9.000 sampai Rp 20.000 dengan berbagai macam minuman yang ada mulai Coffe Robusta sampai Frappe. Selain menu yang ditawarkan cukup banyak mulai dari minuman dan makanan juga fasilitas yang disediakan oleh Grand Cafe Jember cukup lengkap seperti tempat parkir yang luas *free wi-fi*, *system live music* dan tempat foto yang bagus.

Usaha Grand Cafe Jember menawarkan harga yang cukup terjangkau untuk masing-masing menu sehingga dapat menarik minat konsumen untuk membeli produknya. Meskipun banyak yang bermunculan berbagai macam cafe dan angkringan di Kota Jember, namun Grand Cafe Jember sampai saat ini masih dapat beroperasi dan masih mampu bertahan dalam persaingan bisnis kuliner yang sangat ketat. Menunjukkan bahwa Grand Cafe Jember masih dapat bersaing dengan pelaku usaha kuliner lainnya di Kota Jember.

Berdasarkan latar belakang yang telah di uraikan di atas, maka perlu dilakukan penelitian mengenai “Pengaruh Kualitas Produk, Kualitas Layanan Dan Harga Terhadap Keputusan Pembelian Konsumen Pada Grand Cafe Jember” untuk menganalisis dan menguji yang berpengaruh signifikan terhadap keputusan pembelian di Grand Cafe Jember.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian pada latar belakang, maka dapat dirumuskan beberapa masalah sebagai berikut :

1. Apakah kualitas produk, kualitas layanan dan harga produk secara serempak berpengaruh terhadap keputusan pembelian konsumen di Grand Cafe Jember?
2. Apakah kualitas produk berpengaruh secara signifikan terhadap keputusan pembelian konsumen di Grand Cafe Jember?
3. Apakah kualitas layanan berpengaruh secara signifikan terhadap keputusan pembelian konsumen di Grand Cafe Jember?

4. Apakah harga produk berpengaruh secara signifikan terhadap keputusan pembelian konsumen di Grand Cafe Jember?

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan latar belakang dan rumusan masalah yang telah dikemukakan adapun tujuan dari penelitian sebagai berikut :

1. Untuk menganalisis dan menguji pengaruh kualitas produk, kualitas layanan dan harga secara serempak berpengaruh terhadap keputusan pembelian di Grand Cafe Jember.
2. Untuk menganalisis dan menguji pengaruh kualitas produk terhadap keputusan pembelian di Grand Cafe Jember.
3. Untuk menganalisis dan menguji pengaruh kualitas layanan terhadap keputusan pembelian di Grand Cafe Jember.
4. Untuk menganalisis dan menguji pengaruh harga terhadap keputusan pembelian di Grand Cafe Jember.

1.4 Manfaat Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah dan tujuan penelitian yang di atas, maka diharapkan dapat memberikan manfaat sebagai berikut :

1. Bagi Penulis

Sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan pendidikan di Perguruan Tinggi dan juga dapat mengetahui apakah kualitas produk, kualitas layanan dan harga secara signifikan terhadap keputusan pembelian konsumen di Grand Cafe Jember.

2. Bagi Perusahaan

Dapat memberikan referensi apakah kualitas produk, kualitas layanan dan harga merupakan faktor yang dapat memberikan pengaruh secara signifikan terhadap keputusan pembelian konsumen di Grand Cafe Jember. Sehingga dapat dijadikan acuan bagi perusahaan dalam mengembangkan dan melakukan kebijakan yang akan diambil dari segi kualitas produk, kualitas layanan dan harga.

3. Bagi Penulis Selanjutnya

Penelitian ini dapat digunakan sebagai literatur atau referensi dasar untuk pengembangan penelitian selanjutnya mengenai kualitas produk, kualitas layanan dan harga terhadap keputusan pembelian konsumen.