

## **BAB 1. PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

Dalam kehidupan sehari-hari manusia merupakan pelaku utama dalam bisnis, baik sebagai konsumen dari produk yang dihasilkan atau produsen dalam menghasilkan suatu barang atau jasa, dalam pola perilaku bisnis manusia selalu berkembang dalam menjalankan usahanya dengan tujuan mempertahankan konsumen dari produknya, sehingga hal tersebut membuat dunia bisnis semakin ketat. Dunia bisnis menuntut pelaku bisnis untuk bisa memberikan yang terbaik kepada konsumen.

Saat ini diminati oleh banyak orang makanan yang bernama seblak, seblak sendiri merupakan olahan krupuk yang melalui beberapa proses sehingga tercipta olahan yang menggugah selera, biasanya seblak dihidangkan dengan rasa pedas. Penikmat dari makanan ini dominan pada pelajar dan mahasiswa yang menggemari makanan pedas tapi tidak menutup kemungkinan juga diminati oleh semua kalangan karena produk ini yang bersifat praktis dan cocok dinikmati kapan saja. Namun konsumen saat ini sangat kritis dalam memilih produk terlebih produk tersebut berupa makanan, sehingga para produsen dituntut untuk untuk meningkatkan faktor-faktor yang berpengaruh terhadap keputusan pembelian. Dengan adanya peluang tersebut banyak pelaku usaha menawarkan dan menjual produk mereka guna memenuhi keinginan konsumen. Karena banyaknya pelaku usaha maka semakin tinggi pula tingkat persaingan yang terjadi antara pelaku bisnis, dengan semakin tingginya tingkat persaingan maka semakin bervariasi pula produk yang ditawarkan dan banyak alternatif pilihan bagi konsumen dalam memutuskan pembelian.

Setiap pelaku bisnis dalam menjalankan bisnisnya pada umumnya mengharapakan suksesnya usaha yang dikerjakan. Dengan melihat faktor-faktor

yang mempengaruhi keputusan pembelian oleh konsumen. Penelitian ini mencoba melihat keterkaitan 3 faktor yang mempengaruhi keputusan pembelian yaitu kualitas produk, kualitas pelayanan dan harga yang dikarenakan seblak yummy terus berkembang dimana terdapat pesaing dengan produk yang serupa di Jember.

Kualitas produk merupakan salah satu faktor penting dalam meningkatkan daya saing produk, selain biaya produksi yang menentukan harga jual produk dan ketepatan waktu produksi yang menentukan kemampuan dalam pendistribusian produk dalam waktu yang tepat. (Nasution, 2001). Seblak yummy sendiri memiliki keunggulan cita rasa yang berbeda dengan seblak pada umumnya yang hanya mengandalkan rasa pedas untuk menarik minat konsumen, keunggulan tersebut terdapat pada rasa dari seblak yummy yang penuh rempah sehingga konsumen tidak hanya merasakan sensasi pedas tapi juga rasa yang dihadirkan oleh rempah-rempah tersebut.

Kualitas jasa sebagai tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan pelanggan Parasuraman (2005) *dalam* Sangadji (2013:100). Hal tersebut yang mendasari seblak yummy memberikan jasa lebih dalam memberikan pelayanan hal tersebut ditunjukkan dengan tersedianya sarana untuk makan ditempat sedangkan seblak pada umumnya lebih mengedepankan produk dibawa pulang, tempat yang nyaman untuk menikmati makanan yg diinginkan konsumen. Sedangkan loyalitas pelanggan menurut Morains (2005) *dalam* Sangadji (2013:104) adalah komitmen pelanggan terhadap suatu merek toko, atau pemasok, berdasarkan sikap yang sangat positif dan tercermin dalam pembelian ulang yang konsisten.

Harga merupakan satu-satunya unsur bauran pemasaran yang menghasilkan pendapatan; elemen-elemen lainnya menimbulkan biaya (Kotler, 2002:519). Harga juga merupakan salah satu elemen bauran pemasaran yang paling fleksibel dan dapat diubah dengan cepat. Dalam menarik konsumen seblak yummy memiliki harga terjangkau untuk semua kalangan dancita rasa yang enak. Seblak yummy yang terletak di Jl tawang mangu no.191 tegal gede, kecamatan sumbersari terletak dilokasi yang strategis dan mudah dijangkau oleh masyarakat.harga yang ditawarkan oleh seblak yummy dimulai dari harga Rp.

7.000 samapi Rp.15. 000 konsumen sudah bisa menikmati seblak ditempat ini hal ini menjadi salah satu [engaruh dalam keputusan pembelian oleh konsumen.

## **1.2 Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan, maka dapat dirumuskan permasalahan sebagai berikut :

1. Apakah variabel Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan dan harga berpengaruh secara serempak terhadap keputusan pembelian pelanggan seblak yummy?
2. Apakah variabel Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan dan Harga berpengaruh secara parsial terhadap keputusan pembelian pelanggan seblak yummy?
3. Variabel manakah yang berpengaruh paling dominan terhadap keputusan pembelian pelanggan seblak yummy?

## **1.3 Tujuan Penelitian**

Berdasarkan latar belakang dan rumusan masalah yang telah diuraikan, adapun tujuan penelitian sebagai berikut :

1. Untuk mengetahui dan menguji Apakah variabel Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan dan harga berpengaruh secara serempak terhadap keputusan pembelian pelanggan seblak yummy.
2. Untuk mengetahui dan menguji Apakah variabel Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan dan Harga berpengaruh secara parsial terhadap keputusan pembelian pelanggan seblak yummy.
3. Untuk mengetahui dan menguji Variabel Manakah yang berpengaruh paling dominan terhadap keputusan pembelian pelanggan seblak yummy.

## **1.4 Manfaat Penelitian**

Adapun Manfaat dalam penelitian sebagai berikut :

1. Bagi Penulis

Manfaat bagi penulis yaitu sebagai tambahan pengetahuan dalam

mengembangkan kemampuan tentang perilaku konsumen dalam melakukan keputusan pembelian dan mengaplikasikan pengetahuan teori yang diperoleh selama *study* di Politeknik Negeri Jember.

2. Bagi perusahaan

Penelitian ini diharapkan menjadi suatu masukan dan pertimbangan dalam rangka mempertahankan dan meningkatkan penjualan pada perusahaan agar dapat mencapai sasaran tujuan yang telah diinginkan.

3. Bagi Peneliti Selanjutnya

Penelitian ini dapat digunakan sebagai referensi dan rujukan untuk penelitian selanjutnya dimasa yang akan datang.