

BAB 1. PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Persaingan pada dunia usaha menjadikan konsumen memiliki lebih banyak alternatif produk yang akan dibeli, melihat banyaknya kebutuhan yang harus dipenuhi dan konsumen harus merasa puas saat membeli produk yang sudah menjadi pilihannya. Sehingga perusahaan harus mampu memunculkan inovasi dari produk yang dihasilkan agar dapat menarik konsumen untuk mencoba membeli produk tersebut.

Berdasarkan data Badan Ketahanan Pangan Kementerian Pertanian tahun 2018, menunjukkan bahwa konsumsi roti tawar dan roti manis penduduk di Indonesia tahun 2013-2017, yang berdasarkan asal bahan pangan relatif meningkat. Pada tahun 2013 konsumsi roti tawar dan roti manis sebesar 0,85 kg/kap/tahun, tahun 2014 0,85 kg/kap/tahun, tahun 2015 1,25 kg/kap/tahun, tahun 2016 1,39 kg/kap/tahun, dan tahun 2017 1,16 kg/kap/tahun. Fenomena peningkatan konsumsi roti tawar dan roti manis di Indonesia membuka peluang usaha di bidang bakery terbuka lebar. Dengan meningkatnya konsumsi roti setiap tahun nya perusahaan bakery akan dihadapkan dengan kompetisi yang semakin ketat karena daya tarik industri bakery ini akan mendatangkan banyak pesaing.

Persaingan yang kompetitif menjadikan tidak ada suatu bisnis yang bisa bertahan lama tanpa didukung oleh kualitas produk dan kualitas pelayanan yang optimal. Salah satu persaingan yang terjadi adalah jenis produk pada roti. Pada awalnya konsep toko roti banyak diterapkan yang diawali dengan adanya toko-toko roti *franchise* yang bermunculan dengan nama internasional, namun sekarang sudah banyak toko roti lokal yang bermunculan yang mulai merambah di Indonesia. Banyaknya toko roti yang ada di Indonesia tentu saja akan turut meramaikan persaingan yang ada, dengan demikian perusahaan dituntut untuk mampu menyelenggarakan pemasaran yang mampu menarik konsumen dari waktu ke waktu. Peningkatan konsumsi roti dari tahun ke tahun berdampak pada semakin banyaknya usaha roti yang bermunculan di Kota Jember, hal tersebut

juga dapat memicu persaingan yang ketat antar perusahaan baik itu perusahaan berskala besar maupun kecil. Toko roti Conato merupakan salah satu dari beberapa toko roti di Kota Jember sejak tahun 2008. Produk yang ditawarkan dari toko roti ini memiliki karakteristik, namun karena banyak persaingan yang semakin kompetitif dan komunikasi pemasaran yang belum efektif menjadikan toko usaha roti ini harus lebih aktif untuk bersaing dengan kompetitor usaha sejenis, dengan harapan dapat menambahkan jumlah keputusan pembelian konsumen.

Kualitas produk merupakan hal utama yang menjadi tolok ukur keberhasilan suatu perusahaan, produk yang memiliki kualitas yang baik akan membuat konsumen setelah melakukan pembelian akan melakukan pembelian ulang. Apalagi pada produk makanan, yang tentunya akan memiliki dampak yang besar bagi kesehatan tubuh, suatu produk makanan harus benar-benar dipastikan kebersihannya dan nilai gizinya, dan kedua hal tersebut akan berdampak pada kualitas yang dihasilkan.

Begitupun dengan pelayanan yang diberikan. Sebuah perusahaan bakery dengan menyajikan roti yang enak dan harga yang terjangkau namun tidak memperhatikan pelayanan kepada konsumen, maka hal itu yang membuat konsumen tidak lagi datang ke toko roti tersebut, dikarenakan tidak puas dengan pelayanan yang diberikan meskipun rotinya memiliki rasa yang enak dan harga yang terjangkau.

Persaingan usaha ini dapat dirasakan oleh salah satu usaha toko roti yaitu Conato Bakery yang berada di dalam Mall Roxy Square di Jl. Hayam Wuruk, Gerdu, Sempusari, Kec. Kaliwates, Kabupaten Jember. Berdasarkan tingkat konsumsi roti yang tinggi serta relatif mengalami peningkatan dan persaingan usaha di bidang bakery yang semakin banyak, maka perlu dilakukan penelitian untuk mengetahui dan menganalisis variabel yang berpengaruh signifikan terhadap keputusan pembelian roti pada Conato Bakery di Jember, sehingga penulis mengambil “Pengaruh Kualitas Produk Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Pembelian Pada Conato Bakery Roxy Square di Jember”.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan permasalahan yang sudah diuraikan diatas, maka didapatkan rumusan masalah dalam penelitian ini, yaitu sebagai berikut :

- a. Apakah Kualitas Produk Dan Kualitas Pelayanan berpengaruh secara serempak terhadap Keputusan Pembelian Pada Conato Bakery Roxy Square di Jember ?
- b. Apakah Kualitas Produk Dan Kualitas Pelayanan berpengaruh secara parsial terhadap Keputusan Pembelian Pada Conato Bakery Roxy Square di Jember ?
- c. Variabel manakah yang berpengaruh dominan terhadap Keputusan Pembelian Pada Conato Bakery Roxy Square di Jember ?

1.3 Tujuan

Berdasarkan uraian dari rumusan masalah, maka tujuan dari penelitian ini adalah sebagai berikut :

- a. Mengidentifikasi dan menganalisis pengaruh Kualitas Produk Dan Kualitas Pelayanan secara serempak terhadap Keputusan Pembelian Pada Conato Bakery Roxy Square di Jember.
- b. Mengidentifikasi dan menganalisis pengaruh Kualitas Produk Dan Kualitas Pelayanan secara parsial terhadap Keputusan Pembelian Pada Conato Bakery Roxy Square di Jember.
- c. Mengidentifikasi dan menganalisis variabel yang dominan berpengaruh terhadap Keputusan Pembelian Pada Conato Bakery Roxy Square di Jember.

1.4 Manfaat

Berdasarkan uraian latar belakang, rumusan masalah dan tujuan penelitian maka diharapkan akan memberikan manfaat bagi pihak yang terkait, yaitu :

a. Bagi Akademisi

Diharapkan dari adanya penelitian ini dapat menambah literatur kepustakaan di bidang penelitian mengenai pengaruh Pengaruh Kualitas Produk Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Pembelian.

b. Bagi Perusahaan

Diharapkan dari adanya penelitian ini pihak perusahaan mengetahui variabel manakah yang membuat pelanggan tetap loyal, dan pihak perusahaan mempertahankan dan meningkatkan variabel yang membuat pelanggan tetap loyal karena puas akan produk dan layanan. Yang dilihat dari Pengaruh Kualitas Produk Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Pembelian.

c. Bagi peneliti lain

Diharapkan dari adanya penelitian ini dapat menjadi referensi untuk melakukan penelitian lain atau lebih lanjut mengenai Pengaruh Kualitas Produk Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Pembelian.