

## **BAB 1. PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

Perkembangan dunia bisnis yang berkembang dengan sangat pesat disegala bidang membuat persaingan bisnis juga semakin ketat. Bisnis yang sedang berkembang pesat saat ini yaitu bisnis dibidang makanan yang dapat dilihat dari banyaknya bisnis makanan dari skala kecil sampai skala besar untuk memenuhi dan memuaskan kebutuhan serta keinginan masyarakat. Banyaknya produk makanan yang dijual di luaran, membuat konsumen lebih bebas untuk memilih produk yang mereka butuhkan dan inginkan. Perusahaan harus mampu bertahan dan melanjutkan usahanya dalam persaingan yang sangat ketat seperti saat ini. Perusahaan juga perlu untuk memunculkan inovasi-inovasi baru agar mampu bersaing mencapai persaingan pasar karena konsumen saat ini sudah mulai berpikir secara kritis dan cerdas dalam memilih produk mana yang mereka butuhkan dan bagaimana manfaatnya untuk mereka.

Produk donat sudah tidak asing lagi dan sering dijumpai saat ini. Donat termasuk makanan manis yang berbentuk bulat dan banyak disukai oleh masyarakat Indonesia mulai dari kalangan anak-anak hingga dewasa. Donat merupakan makanan yang umumnya menggunakan terigu yang dikembangkan baik oleh bahan pengembang yang selanjutnya diolah dengan digoreng menggunakan minyak. Bee Donuts merupakan salah satu merek donat yang ada di Kabupaten Jember. Bee Donuts sendiri telah berdiri dari tahun 2015 yang masih dalam bentuk usaha rumahan kemudian pada tahun 2019 Bee Donuts membuka *outlet* untuk pertama kalinya. Terdapat 2 *outlet* Bee Donuts di Kabupaten Jember sehingga memudahkan konsumen untuk menjangkaunya. *Outlet* pertama Bee Donuts berada di Jalan Letjend Suprpto 88A, Kelurahan Kebonsari, Kecamatan Sumpalsari, Kabupaten Jember.

Bee Donuts menawarkan banyak varian *topping* seperti meses, *greentea*, tiramisu, strawberry, oreo, taro, keju, coklat kacang, *coffee*, *choco crunchy*, *choco ball*. Banyaknya pilihan varian *topping* yang ditawarkan oleh pemilik usaha membuat konsumen memiliki banyak pilihan sebelum akhirnya melakukan keputusan pembelian. Donat yang ditawarkan oleh Bee Donuts tidak hanya yang memiliki bermacam varian rasa *topping*, terdapat juga varian donat yang dibalut dengan gula halus. Bentuk donat yang dijual di Bee Donuts tidak hanya berbentuk bulat saja, tetapi ada yang berbentuk huruf dan karakter juga. Harga yang ditawarkan mulai dari Rp. 20.000/box. Bee Donuts tidak hanya menawarkan donat saja tetapi menawarkan produk makanan lainnya seperti *dessert box*, kue tart, *pudding* dan produk minuman. Desain kemasan yang digunakan oleh Bee Donuts juga menarik dengan memiliki ciri khas bergambar lebah sehingga terlihat berbeda dari kemasan produk donat yang dijual diluaran.

Saat ini di Kabupaten Jember banyak sekali *outlet* donat yang menjual produk serupa seperti Donato, Donat Endullita, DKU Donuts, Mooi Donat dan lainnya. Munculnya pelaku usaha baru yang menjual produk serupa seperti saat ini, tidak mengurangi daya tarik konsumen untuk melakukan pembelian donat di Bee Donuts. Upaya meningkatkan dan mempertahankan pangsa pasar, Bee Donuts harus melakukan tindakan seperti meningkatkan kualitas produk, kualitas pelayanan dan harga yang bersaing.

Produk yang ditawarkan oleh perusahaan harus sesuai dengan kebutuhan dan keinginan konsumen. Kualitas produk menjadi salah satu faktor yang tidak kalah penting lantaran kualitas produk menjadi faktor penentu taraf kepuasan yang didapatkan oleh konsumen setelah mereka melakukan pembelian terhadap suatu produk atau jasa. Menurut Kotler dan Armstrong (2008:272) kualitas produk (*product quality*) adalah karakteristik produk atau jasa yang bergantung pada kemampuannya untuk memuaskan kebutuhan pelanggan yang dinyatakan atau diimplikasikan. Selanjutnya, perusahaan perlu menjaga kualitas produknya supaya memudahkan konsumen saat memilih produk sebelum melakukan keputusan pembelian sehingga konsumen tidak merasa kecewa terhadap produk tersebut. Bee Donuts sangat memperhatikan kualitas produk donat yang dihasilkan, mulai dari

pemilihan bahan baku sampai proses pembuatan donat serta pemilihan *topping* yang mereka gunakan. Produk donat yang dihasilkan oleh Bee Donuts memiliki tekstur yang lembut dan matang dengan baik. Pemilihan *topping* yang digunakan memiliki warna yang menarik sehingga membuat konsumen tertarik untuk membelinya.

Faktor lain yang perlu diperhatikan selain kualitas produk adalah kualitas pelayanan. Kualitas pelayanan juga perlu diperhatikan karena pelayanan inilah yang langsung berinteraksi dengan konsumen. Menurut Indrasari (2019:62) kualitas pelayanan pada dasarnya berpusat pada upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan pelanggan serta ketepatan penyampainnya untuk mengimbangi harapan pelanggan. Saat akan membeli suatu produk, konsumen juga mempertimbangkan kualitas pelayanan yang diberikan oleh perusahaan karena kualitas pelayanan juga menggambarkan kualitas produk yang dihasilkan. Pelayanan yang diberikan oleh pihak Bee Donuts cukup baik seperti karyawan yang melayani konsumen dengan tanggap dan ketepatan penyajian produk sesuai dengan pesanan konsumen serta penyediaan fasilitas fisik yang cukup lengkap seperti meja, kursi dan kipas angin.

Harga merupakan faktor yang penting dalam mempengaruhi keputusan pembelian. Harga merupakan komponen yang berpengaruh langsung terhadap laba perusahaan. Menurut Kotler dan Armstrong (2008:345) harga adalah jumlah nilai uang yang ditukarkan konsumen untuk keuntungan memiliki dan menggunakan produk atau jasa. Perusahaan harus memperhatikan dan menentukan harga yang sesuai dengan kualitas yang ada serta penetapan dan perubahan harga perlu dipertimbangkan dengan tepat karena konsumen sangat kritis dengan harga produk yang akan dibeli. Harga yang ditawarkan Bee Donuts sudah sesuai dengan kualitas produk donat yang dihasilkan.

Berdasarkan uraian latar belakang di atas, peneliti memilih Bee Donuts Jember sebagai lokasi penelitian karena usaha ini telah lama berdiri dan mampu bertahan dengan banyaknya persaingan produk serupa. Produk donat yang ditawarkan oleh Bee Donuts memiliki cita rasa yang nikmat, desain kemasan yang digunakan menarik dan memiliki ciri khas bergambar lebah serta keramahan karyawan dalam melayani konsumen. Peneliti tertarik untuk melakukan penelitian

pada Bee Donuts Jember mengenai keputusan pembelian konsumen serta menganalisa dan menguji bagaimana pengaruh variabel kualitas produk, kualitas pelayanan, harga terhadap keputusan pembelian produk donat di Bee Donuts Jember.

## **1.2 Rumusan Masalah**

Berdasarkan uraian latar belakang di atas, didapatkan perumusan masalah untuk penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Apakah variabel kualitas produk berpengaruh signifikan terhadap keputusan pembelian produk donat pada Bee Donuts Jember?
2. Apakah variabel kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap keputusan pembelian produk donat pada Bee Donuts Jember?
3. Apakah variabel harga berpengaruh signifikan terhadap keputusan pembelian produk donat pada Bee Donuts Jember?

## **1.3 Tujuan Penelitian**

Berdasarkan uraian rumusan masalah di atas, adapun tujuan penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk menguji dan menganalisis kualitas produk berpengaruh signifikan terhadap keputusan pembelian produk donat pada Bee Donuts Jember.
2. Untuk menguji dan menganalisis kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap keputusan pembelian produk donat pada Bee Donuts Jember.
3. Untuk menguji dan menganalisis harga berpengaruh signifikan terhadap keputusan pembelian produk donat pada Bee Donuts Jember.

#### **1.4 Manfaat Penelitian**

Berdasarkan tujuan penelitian di atas, diharapkan dapat memberikan manfaat sebagai berikut:

1. Bagi Perusahaan

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan informasi dan manfaat mengenai pengaruh kualitas produk, kualitas pelayanan, harga terhadap keputusan pembelian produk donat sehingga membantu pihak Bee Donuts untuk lebih mengetahui keinginan konsumen.

2. Bagi Akademisi

Penelitian ini diharapkan dapat dijadikan sebagai literatur kepustakaan di bidang penelitian mengenai pengaruh kualitas produk, kualitas pelayanan, harga terhadap keputusan pembelian.

3. Bagi Peneliti Selanjutnya

Penelitian ini diharapkan dapat digunakan sebagai referensi dan untuk menambah pengetahuan yang berkaitan dengan dengan keputusan pembelian.