

## **BAB 1. PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

Era globalisasi pada saat ini berwisata kuliner telah menjadi bagian yang tak terpisahkan dalam kehidupan masyarakat. Menurut Sari (2018) dalam Grandhis (2022:238) Kuliner merupakan industri yang sangat berpengaruh bagi pariwisata Indonesia. Bisnis rumah makan adalah salah satu bisnis yang berpeluang besar keuntungannya, sebab makan merupakan kebutuhan yang mendasar dalam hidup. Salah satu cara mendapatkan keberhasilan bisnis yaitu memperhatikan pola dan perilaku konsumen, sebab konsumen sebagai subjek yang tentu sangat penting bagi seorang pengusaha. Pembisnis yang sukses adalah mereka yang mampu mengembangkan hubungan baik dengan konsumen dalam bisnis karena berjalannya bisnis juga akan berasal dari peran konsumen.

Konsumen akan melakukan evaluasi terhadap berbagai opsi yang tersedia dalam memilih produk yang cocok dengan kebutuhan dan preferensi mereka. Menurut Kotler dan Keller (2007) dalam Firmansyah (2019:216) menjelaskan bahwa proses pengambilan keputusan merupakan proses psikologis dasar yang memainkan peranan penting dalam memahami bagaimana konsumen secara aktual mengambil keputusan pembelian. Menurut Kotler (2002) dalam Firmansyah (2019:216) ada dua faktor yang dapat mempengaruhi maksud pembelian dan keputusan pembelian. Faktor pertama adalah pendirian orang lain. Sejauh mana pendirian orang lain mempengaruhi alternatif yang disukai seseorang. Faktor yang kedua situasi yang tidak terantisipasi yang dapat muncul dan mengubah niat pembelian. Oleh karena itu, keputusan pembelian menjadi faktor penting bagi perusahaan saat merancang strategi pemasaran selanjutnya untuk mencapai keunggulan kompetitif di pasar.

Menurut BPS Jatim (2019) menyatakan bahwa jumlah kes eluruhan restoran/rumah makan pada tahun 2018 yaitu berjumlah 4.169 unit. Menurut Data badan pusat statistika provinsi Jawa Timur untuk daerah Kabupaten Jember pada tahun 2018 memiliki sejumlah 33 unit restoran/rumah makan hal ini merupakan

kenaikan jumlah unit restoran/rumah makan, sebab pada tahun 2017 untuk daerah Kabupaten Jember memiliki sejumlah 31 unit restoran/rumah makan. Salah satu rumah makan/restoran yang berada di Kabupaten Jember adalah Resto Rawit yang di dirikan oleh bapak yanto sejak tahun 2021, Resto ini buka setiap hari dengan rincian, untuk hari senin dan selasa buka pada pukul 15:00-23:00, untuk hari rabu hingga hari minggu buka pada pukul 11:00-23:00. Meskipun dapat dikatakan baru tetapi Resto ini cukup ramai pembeli sebab menurut pemilik Resto untuk jumlah konsumen perharinya bisa mencapai 40-50 orang, dengan omset Rp 1.500.000,00/hari hingga Rp 2.000.000,00/hari.

Resto Rawit menyajikan berbagai menu masakan mulai dari masakan *soup*, lalapan, sambalan varian *chicken katsu*, hingga masakan *seafood*. Selain masakan makanan berat di Resto Rawit juga menawarkan beberapa *snack* dan *salad*, terdapat juga berbagai pilihan minuman mulai dari *juice* hingga *squash* seperti minuman *pink lava*. Semua menu tersebut memiliki kualitas yang baik dengan mempunyai cita rasa yang sangat familiar di lidah masyarakat Indonesia. Menurut Mikell P. Groover, (2010) dalam Imanulah dkk. (2022:288) mengatakan bahwa varian produk dapat diartikan sebagai produk yang memiliki desain atau jenis berbeda dan diproduksi oleh perusahaan. Kebersihan dan tampilan dari setiap makanan sangat di perhatikan oleh Resto Rawit, dengan demikian Resto Rawit memiliki banyak peminat dan konsumen mulai dari mahasiswa hingga para pekerja.

Menurut pemilik Resto kata Rawit dipakai untuk memberikan persepsi kepada konsumen bahwa makanan yang disajikan oleh Resto ini identik dengan masakan pedas salah satunya yaitu menu sambalan. Menurut Nurul Ardila (2016) dalam Imanulah dkk. (2022:286) setiap badan usaha berusaha menciptakan citra yang baik di mata konsumen karena kesan konsumen terhadap suatu toko akan mempunyai pengaruh yang penting bagi kesuksesan toko tersebut, salah satu strategi untuk mempertahankan dan meningkatkan eksistensi serta daya beli konsumen pada usaha *food service* yaitu melalui strategi citra toko.

Resto Rawit juga menyediakan tempat yang nyaman dan luas sebab Resto Rawit memiliki tempat 2 lantai, kemudian lokasi dari Resto Rawit yang berdekatan dengan beberapa hotel dan juga salah satu kampus terbesar yang berada di

Kabupaten Jember yaitu Universitas Muhammadiyah Jember. Selain itu letak dari Resto ini yang berada pinggir jalan sehingga mempermudah bagi konsumen untuk mengaksesnya tentu hal tersebut akan sangat membantu menciptakan pertimbangan untuk melakukan pembelian. Menurut Efendi dkk. (2019:50) Perencanaan dan penentuan lokasi merupakan faktor penting dalam menjalankan bisnis, karena lokasi yang tepat dan strategis dapat memberikan pelayanan yang efisien dan cepat kepada pelanggan.

Resto Rawit memberikan harga yang sangat bersaing dengan Resto-Resto yang berada disekitar Resto Rawit. Menurut Fatihudin dan Firmansyah (2019:49) Harga adalah suatu nilai yang ditetapkan untuk membeli atau menjual suatu barang atau jasa yang diukur dengan menggunakan uang sebagai alat pengukur. Resto Rawit sendiri memiliki berbagai bervariasi harga mulai dari Rp. 10.000,00 untuk harga juice hingga harga yang paling mahal yaitu seharga Rp. 130.000,00 untuk harga menu kepiting *salted egg*. Tentu saja harga yang ditawarkan oleh Resto Rawit mampu menjangkau berbagai lapisan masyarakat. terutama kalangan mahasiswa dan para pekerja serta keluarga.

Berdasarkan uraian diatas, maka faktor apa yang menyebabkan pengunjung datang ke Resto Rawit ini, dan apakah kualitas produk, citra merek, lokasi dan harga ikut berpengaruh dalam keputusan pembelian pada Resto Rawit tersebut.

## **1.2 Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan, sehingga didapatkan rumusan masalah sebagai berikut:

1. Apakah variabel kualitas produk, citra merek, lokasi dan harga secara serempak berpengaruh signifikan terhadap keputusan pembelian pada Resto Rawit Kabupaten Jember?
2. Apakah variabel kualitas produk, citra merek, lokasi, dan harga secara persial berpengaruh signifikan terhadap keputusan pembelian pada Resto Rawit Kabupaten Jember?
3. Manakah variabel yang dominan terhadap keputusan pembelian pada Resto Rawit Kabupaten Jember?

### **1.3 Tujuan**

Berdasarkan rumusan masalah yang telah diuraikan, sehingga dapat diuraikan tujuan penelitian sebagai berikut:

1. Menganalisis apakah variabel kualitas produk, citra merek, lokasi, dan harga secara serempak berpengaruh secara signifikan terhadap keputusan pembelian pada Resto Rawit Kabupaten Jember.
2. Menganalisis apakah variabel kualitas produk, citra merek, lokasi, dan harga secara persial berpengaruh secara signifikan terhadap keputusan pembelian pada Resto Rawit Kabupaten Jember.
3. Menganalisis variabel yang dominan terhadap pengambilan keputusan pembelian pada Resto Rawit Kabupaten Jember.

### **1.4 Manfaat**

Berdasarkan uraian dari tujuan penelitian, maka dapat diuraikan manfaat penelitian sebagai berikut:

1. Bagi Peneliti  
Penelitian ini dilakukan sebagai salah satu syarat untuk memenuhi persyaratan dalam menyelesaikan pendidikan di perguruan tinggi, selain itu penelitian ini juga bertujuan untuk memberikan wawasan tambahan kepada peneliti mengenai perilaku konsumen dalam pengambilan keputusan pembelian pada Resto Rawit Kabupaten Jember.
2. Bagi Perusahaan  
Diharapkan penelitian ini memiliki manfaat bagi perusahaan sebagai sumber panduan atau referensi informasi terkait variabel-variabel seperti kualitas produk, citra merek, lokasi dan harga yang memiliki pengaruh terhadap keputusan pembelian konsumen pada Resto Rawit Kabupaten Jember.
3. Bagi Peneliti Lain  
Penelitian ini memiliki potensi dalam memberikan manfaat kepada peneliti lain sebagai sumber informasi maupun referensi pada penelitian serupa ataupun penelitian selanjutnya.