

BAB 1.PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Perkembangan usaha makanan di Indonesia berkembang sangat pesat dalam beberapa tahun belakangan ini. Dengan perkembangan yang sangat pesat ini, banyak makanan-makanan baru bermunculan yang mengakibatkan perubahan pada gaya hidup konsumen dan konsumen menjadi lebih selektif dalam mengambil keputusan untuk membeli suatu produk makanan. Sehingga para pelaku usaha harus terus melakukan inovasi untuk menarik konsumen serta memenuhi kebutuhan dan permintaan konsumen. Apabila kebutuhan dan permintaan konsumen telah terpenuhi, maka usaha akan dapat bertahan meskipun terdapat banyak pesaing dengan produk yang sejenis. Keberagaman usaha makanan yang banyak muncul saat ini, tentunya sangat menguntungkan bagi konsumen. Konsumen memiliki kesempatan yang lebih luas untuk memilih produk sesuai dengan keinginan dan kebutuhannya.

Jember merupakan salah satu kabupaten yang mengikuti perkembangan dari usaha makanan saat ini. Salah satu yang sedang tren saat ini di Kabupaten Jember adalah olahan mie dengan level kepedasan tertentu. Mie merupakan olahan dari adonan tepung yang berbentuk panjang dan tipis yang telah digulung, dikeringkan, dan dimasak dalam air mendidih. Terdapat beberapa tempat kuliner yang menyajikan olahan mie dengan konsep level kepedasan tersebut seperti Mie Gacoan, Mie Kober, dan Mie Sakera. Namun setiap tempat tetap memiliki ciri khas masing-masing. Salah satu olahan mie di Kabupaten Jember yang menggunakan level kepedasan tertentu adalah Mie Teror. Mie teror jember berdiri sejak tahun 2016 dan terus berkembang serta memiliki konsumen yang semakin meningkat dari waktu ke waktu. Awalnya Mie Teror Jember bertempat di Ruko Jl. Kh Shiddiq no.108 C Talangsari, Jember Kidul, Kecamatan Kaliwates, Kabupaten Jember lalu pada tahun 2019 berpindah ke Jl. Sunan Bonang No.18, Talangsari, Jember Kidul, Kecamatan Kaliwates, Kabupaten Jember dengan tempat yang

lebih luas dan lebih nyaman. Keunggulan dari mie teror jember adalah menu yang disediakan sangat bervariasi. mie teror juga menyediakan beberapa paket makanan non-mie yaitu seperti paket lalapan ayam geprek, paket cakalan suwir, dan paket nasi goreng untuk memberikan pilihan lain kepada konsumen. Namun produk mie dari mie teror tetap menjadi icon dan tetap menjadi yang terlaris dalam penjualannya. Selain itu, mie teror juga selalu memberikan promo hampir setiap minggu. Pada mie teror jember juga terdapat menu tambahan nasi putih yang mana pada pesaingnya tidak terdapat menu nasi putih sebagai tambahan. Saat ini dalam sehari mie teror dapat menjual sekitar 300 porsi mie. Pada pesaing dari mie teror jember (mie gacoan, mie kober, dan mie sakera) merupakan tempat kuliner yang telah banyak dilakukan penelitian mengenai keputusan pembelian konsumen sedangkan di Mie Teror Jember belum ada yang pernah melakukan penelitian terutama mengenai keputusan pembelian konsumen.

Salah satu faktor yang mempengaruhi keputusan pembelian konsumen adalah harga seperti menurut Kotler dan Keller (2009:72) “Keputusan pembelian didasarkan pada bagaimana konsumen menganggap harga dan berapa harga aktual saat ini yang mereka pertimbangkan”. Konsumen masing-masing memiliki batas bawah dan batas atas dalam mengeluarkan biaya untuk suatu produk. Harga yang melewati batas bawah dianggap kualitasnya kurang baik, dan harga yang melewati batas atas dianggap terlalu berlebihan dan tidak sebanding dengan uang yang dikeluarkan (Kotler dan Keller 2009:72). Mie Teror Jember memiliki banyak variasi paket menu dengan masing-masing harga yang ditawarkan yaitu Rp. 8.000 – Rp. 16.000 untuk porsi *single* atau untuk satu orang sehingga produk mie teror dapat menjangkau banyak kalangan konsumen dan konsumen lebih leluasa dalam memilih pesanan yang sesuai dengan keinginan, kebutuhan, dan kemampuan mereka untuk membayar harga yang diberikan.

Selain harga, kualitas produk pada Mie Teror cukup baik. Menurut Daga (2017:39) kualitas produk adalah keseluruhan ciri serta sifat suatu produk yang berpengaruh pada kemampuannya untuk memuaskan kebutuhan konsumen yang dinyatakan atau tersirat. “kualitas mempunyai dampak langsung terhadap kinerja produk atau jasa” (Kotler dan Armstrong 2008:272). Mie Teror sangat

memperhatikan kualitas produk yang dibuat mulai dari proses bahan baku hingga proses pemasakan dan penyajian. Mie Teror selalu menggunakan bahan-bahan yang *fresh* dan proses pemasakan dilakukan dengan sangat baik, sehingga pesanan yang datang kepada konsumen adalah dalam keadaan hangat dan matang sempurna serta Mie Teror juga memiliki berbagai macam topping yang dapat dipilih oleh konsumen dan hal ini merupakan pembeda dari pesaing Mie Teror. Hal ini dibuktikan dengan tidak adanya komplain dari konsumen mengenai kualitas produk yang diberikan oleh Mie Teror Jember.

Kualitas Pelayanan juga merupakan salah satu faktor dari penentu keberhasilan suatu usaha. Menurut Indrasari (2019:62) “Suatu kualitas dikatakan baik jika penyedia jasa memberikan pelayanan yang setara dengan yang diharapkan oleh pelanggan.”. Kualitas pelayanan pada Mie Teror Jember telah dilaksanakan dengan cukup baik. Para karyawan dapat berkomunikasi dengan sangat baik dan ramah kepada konsumen baik pada saat memesan hingga saat mengantarkan pesanan. Pesanan datang kurang lebih selama 15 menit setelah memesan, namun apabila saat dalam keadaan ramai seperti pada saat jam makan siang atau saat malam pesanan datang sedikit lebih lama sekitar kurang lebih 30 menit bahkan hingga 45 menit. Fasilitas yang disediakan di mie teror adalah seperti toilet, sanitasi, lahan parkir yang aman dan nyaman, metode pembayaran cash dan cashless, dan juga *delivery order* oleh *driver* yang disediakan oleh mie teror jember. Suasana di Mie teror Jember berbeda dengan suasana di tempat-tempat kuliner yang lain. Biasanya di tempat-tempat kuliner lain diputarkan lagu-lagu yang sedang tren dikalangan anak-anak muda saja, namun di mie teror jember juga diputarkan sholawat-sholawat yang salah satu tujuannya adalah untuk meningkatkan kualitas kerohanian dari para karyawannya.

Berdasarkan uraian di atas, maka dapat diketahui variabel yang berpengaruh signifikan terhadap keputusan pembelian mie teror, dengan melakukan penelitian yang berjudul “Pengaruh Kualitas Harga, Kualitas Produk, Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Pembelian Di Mie Teror Jember”.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang diatas, dapat diketahui permasalahannya adalah sebagai berikut :

1. Apakah variabel harga, kualitas produk, dan kualitas pelayanan berpengaruh secara serempak terhadap keputusan pembelian konsumen di Mie Teror Jember?
2. Apakah variabel harga, kualitas produk, dan kualitas pelayanan berpengaruh secara parsial terhadap keputusan pembelian konsumen di Mie Teror Jember?
3. Variabel manakah yang berpengaruh secara dominan terhadap keputusan pembelian konsumen di Mie Teror Jember?

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah diatas, dapat diketahui tujuan penelitiannya adalah sebagai berikut :

1. Menguji variabel harga, kualitas produk, dan kualitas pelayanan berpengaruh secara serempak terhadap keputusan pembelian konsumen di Mie Teror Jember.
2. Menguji variabel harga, kualitas produk, dan kualitas pelayanan berpengaruh secara parsial terhadap keputusan pembelian konsumen di Mie Teror Jember.
3. Menguji variabel yang berpengaruh secara dominan terhadap keputusan pembelian konsumen di Mie Teror Jember

1.4 Manfaat Penelitian

1. Bagi Penulis

Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat menambah wawasan teori mengenai pengaruh harga, kualitas produk, dan kualitas pelayanan terhadap keputusan pembelian di Mie Teror Jember. Selain itu juga sebagai syarat dalam menyelesaikan pendidikan di perguruan tinggi Politeknik Negeri Jember.

2. Bagi Perusahaan

Memberikan informasi dan referensi kepada Mie Teror Jember mengenai pengaruh harga, kualitas produk, dan kualitas pelayanan terhadap keputusan pembelian konsumen sehingga dapat menjadi pertimbangan untuk mengembangkan produk Mie Teror khususnya dalam pengembangan harga, kualitas produk, dan kualitas pelayanan.

3. Bagi Peneliti Lain

Penelitian ini dapat dijadikan referensi untuk penelitian lain yang akan dilakukan khususnya mengenai keputusan pembelian konsumen dengan variabel harga, kualitas produk, dan kualitas pelayanan dan juga dapat menambah literatur kepustakaan dibidang penelitian.