

BAB 1. PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pandemik COVID-19 di Indonesia yang melanda berdampak signifikan terutama pada perekonomian masyarakat. Perusahaan-perusahaan yang memiliki perekonomian kurang kuat terpaksa gulung tikar yang mengakibatkan banyaknya masyarakat beralih pekerjaan dengan membuka usaha atau bisnis sendiri untuk mencukupi kebutuhan sehari-hari. Bisnis di bidang kuliner merupakan salah satu bisnis yang berkembang pesat saat ini sehingga semakin banyak bisnis kuliner yang berdiri membuat pelaku usaha harus berlomba-lomba dalam menciptakan bisnis yang inovatif, kreatif, dan memiliki ciri khas tersendiri untuk menarik minat konsumen.

Perkembangan yang cepat di bidang kuliner menimbulkan persaingan di bidang kuliner sangat ketat, yang dapat dilihat dari meningkatnya restoran atau tempat makan. Menurut data (Badan Pusat Statistik Kabupaten Banyuwangi, 2022), mencatat rumah makan atau restoran menurut Kecamatan di Banyuwangi terjadi peningkatan jumlah rumah makan atau restoran dengan total 367 tempat tahun 2018, tahun 2019 meningkat menjadi 476 tempat. Puncaknya tahun 2020 mengalami peningkatan jumlah rumah makan atau restoran yaitu 550 tempat. Tahun 2021 jumlah restoran atau restoran di Kabupaten Banyuwangi mengalami penurunan menjadi 533 tempat. Berdasarkan data tersebut, dapat dikatakan bahwa bisnis dibidang makanan dan minuman (kuliner) mengalami persaingan yang ketat dengan perkembangan kuliner yang cepat.

Persaingan yang semakin ketat tidak luput dari faktor keputusan konsumen dalam memilih suatu produk untuk dibeli. Perilaku konsumen merupakan perilaku yang mendasari konsumen untuk membuat keputusan membeli yang termasuk ke dalam perilaku konsumen selain mengenai kualitas produk, juga meliputi harga produk dan pelayanan yang diberikan (Indrasari, 2019). Konsep perilaku

konsumen dalam melakukan pembelian dengan melakukan kegiatan memikirkan, mempertimbangkan dan mempertanyakan suatu produk untuk membuat keputusan akhir, apakah akan membeli atau tidak dan apakah membeli secara berulang atau tidak. Pergeseran pola konsumsi dan gaya hidup masyarakat semakin instan menyebabkan terjadinya peningkatan mobilitas fisik yang disebabkan oleh peningkatan aktivitas yang dilakukan di luar rumah. Kondisi ini membuat adanya peningkatan pada permintaan masyarakat terhadap makanan cepat saji. Kebiasaan makan di luar rumah yang berkembang saat ini dapat meningkatkan peluang bagi pengusaha untuk membuka bisnis kuliner. Ketatnya persaingan mengharuskan pelaku usaha untuk berfokus kepada kepentingan konsumen dan untuk meraih pangsa pasar yang lebih besar. Hal tersebut membuat setiap perusahaan harus berjuang keras untuk mencapai tujuan dengan melakukan berbagai cara dalam kualitas produk (Melinda, 2015). Faktor yang tidak kalah penting dalam pertimbangan keputusan pembelian konsumen yaitu kualitas layanan dan harga. Layanan yang baik dan harga sesuai dengan kualitas produk yang berikan akan mempengaruhi tingkat pembelian konsumen. Pelaku usaha perlu memperhatikan penyediaan fasilitas untuk meningkatkan kepuasan atas keinginan konsumen sehingga tidak membutuhkan waktu lama konsumen akan membeli suatu produk.

Harvest Chicken Express merupakan salah satu bisnis kuliner cepat saji yang menjual makanan dan minuman yang telah berdiri selama 4 tahun di Glenmore. Tempat rumah makan Harvest Chicken Express cukup strategis yaitu dekat dengan pasar tradisional dan berada di pinggir jalan raya sehingga memudahkan konsumen dalam membeli. Lokasi berada di Jalan Raya Pasar Glenmore No. 74, Utara Gereja, Desa Sepanjang, Kecamatan Glenmore. Konsep warung makan Harvest Chicken Express bernuansa modern minimalis. Harvest Chicken Express merupakan bisnis usaha kuliner menawarkan menu utama ayam goreng *kentucky* dengan varian harga yang dimulai dari Rp 10.000 hingga Rp 15.000, selain itu terdapat menu tambahan seperti yakiniku *rice bowl*, *fire chicken* dan beberapa camilan seperti kulit *crispy*, jamur *crispy*, tahu *crispy*, kentang *crispy*, sosis bakar, *chicken pop*, *chicken bites* sehingga konsumen dapat memilih sesuai selera. Minuman bervariasi mulai dari Rp 3.000. Fasilitas yang tersedia antara lain *system music* dan tv, serta tempat yang

cocok untuk berfoto ria. Pembelian pada Harvest Chicken Express dapat membeli ayam goreng *kentucky* secara terpisah atau sepaket dengan nasi, selain itu dapat melayani pembelian dalam jumlah banyak seperti pembelian paket *kentucky* untuk acara tasyakuran atau acara lainnya. Harvest Chicken Express juga bekerjasama dengan jasa pengiriman (*delivery service*) di sekitar daerah Glenmore contohnya melijos dan gograb. Harvest Chicken Express merupakan salah satu usaha kuliner yang menawarkan produk dengan harga yang terjangkau serta pelayanan yang baik selain memiliki ciri khas tersendiri seperti potongan ayam lebih besar dan variasi dalam sambal sehingga dapat menarik minat konsumen mengingat penjualan ayam goreng *kentucky* dengan citarasa yang melokal yang dapat dilihat pada Tabel data penjualan ayam goreng *kentucky* per tahun 2022.

Tabel 1.1 Data Penjualan Ayam Goreng *Kentucky* tahun 2022

| Menu Ayam Goreng <i>Kentucky</i> | Volume Penjualan (pcs) |
|---|-------------------------------|
| Dada/paha atas | 6.134 |
| Dada/paha atas (geprek) + nasi | 3.687 |
| Paha bawah | 2.551 |
| Dada/paha atas (geprek) | 2.526 |
| Sayap | 2.345 |
| Sayap/paha bawah (geprek) + nasi | 1.904 |
| Sayap/paha bawah (geprek) | 1.308 |
| Rame 1 (dada/paha atas + nasi) | 1.909 |
| Rame 2 (sayap/paha bawah + nasi) | 2.335 |
| Total | 24.699 |

Berdasarkan data tersebut dapat terlihat bahwa dalam sebulan kurang lebih menjual sebanyak 2.058 potong ayam goreng *kentucky* per bulannya atau rata-rata tiap harinya sebanyak 68 potong ayam goreng *kentucky*. Pesaing yang semakin banyak baik penjual lokal membuka gerai atau rumah makan lain menawarkan produk serupa meningkatkan persaingan, sehingga diperlukan analisa terhadap atribut kualitas produk, kualitas layanan dan harga apakah dapat mempengaruhi keputusan pembelian konsumen pada Harvest Chicken Express. Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan, maka dilakukan penelitian mengenai “Pengaruh Kualitas Produk, Kualitas Layanan Dan Harga Terhadap Keputusan Pembelian Konsumen Pada Harvest Chicken Express Glenmore” untuk menganalisis dan menguji pengaruh terhadap keputusan pembelian konsumen secara signifikan.

1.2 Rumusan Masalah

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

1. Apakah variabel kualitas produk, kualitas layanan dan harga secara parsial berpengaruh signifikan terhadap pengambilan keputusan pembelian konsumen pada Harvest Chicken Express Glenmore?
2. Apakah variabel kualitas produk, kualitas layanan dan harga secara simultan berpengaruh signifikan terhadap pengambilan keputusan pembelian konsumen pada Harvest Chicken Express Glenmore?
3. Variabel manakah yang mempunyai pengaruh paling dominan terhadap keputusan pembelian konsumen pada Harvest Chicken Express Glenmore?

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan latar belakang dan rumusan masalah diatas, maka tujuan penelitian, yaitu:

1. Menguji dan menganalisis variabel kualitas produk, kualitas layanan dan harga secara parsial berpengaruh signifikan terhadap pengambilan keputusan pembelian konsumen pada Harvest Chicken Express Glenmore.
2. Menguji dan menganalisis variabel kualitas produk, kualitas layanan dan harga secara simultan berpengaruh signifikan terhadap pengambilan keputusan pembelian konsumen pada Harvest Chicken Express Glenmore.
3. Menguji dan menganalisis variabel mana yang mempunyai pengaruh paling dominan terhadap keputusan pembelian konsumen pada Harvest Chicken Express Glenmore.

1.4 Manfaat Penelitian

Berdasarkan latar belakang, rumusan masalah dan tujuan penelitian yang dipaparkan di atas, maka diharapkan dapat memberikan manfaat sebagai berikut:

1. Bagi Penulis dan Akademik
Sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan pendidikan di Perguruan Tinggi dan mengetahui bagaimana pengaruh kualitas produk, kualitas

layanan dan harga terhadap keputusan pembelian konsumen pada Harvest Chicken Express Glenmore.

2. **Bagi Pelaku Usaha**

Sebagai bahan informasi terkait variabel kualitas produk, kualitas layanan, dan harga yang mempengaruhi keputusan pembelian konsumen sehingga Harvest Chicken Express bisa melakukan peningkatan atau sebagai bahan evaluasi pada variabel tersebut.

3. **Bagi Penulis Selanjutnya**

Penelitian ini dapat digunakan sebagai referensi dasar dalam pengembangan penelitian selanjutnya.