

BAB 1. PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Berkembangnya teknologi yang semakin pesat mengakibatkan perubahan terhadap kehidupan masyarakat. Masyarakat menjadi lebih mudah dan cepat dalam mendapatkan referensi/informasi. Sifat masyarakat yang tidak ingin ketinggalan zaman menjadi pemicu berkembangnya sektor bisnis disegala aspek. Salah satu bisnis yang mengalami perkembangan adalah bisnis di bidang kuliner. Setiap tahun bisnis kuliner menjadi ladang bisnis yang menarik dan memiliki minat yang banyak, karena keuntungan atau laba yang didapatkan termasuk besar. dari data Badan Pusat Statistik provinsi jawa timur data jumlah rumah makan menunjukkan peningkatan yaitu pada tahun 2016 berjumlah 3007, meningkat pada 2017 sebanyak 3432 dan meningkat lagi menjadi 4169 pada tahun 2018. Selain itu, makanan merupakan kebutuhan pokok bagi semua orang sehingga peluang bisnis kuliner masih sangat terbuka, namun konsumen kuliner saat ini sangat kritis dalam memilih suatu produk terlebih lagi produk makanan, dan mengakibatkan adanya tuntutan permintaan akan suatu produk membuat perusahaan harus meningkatkan kualitas produknya, memberikan peningkatan kualitas pelayanan serta mampu memberikan penyesuaian harga untuk konsumen.

Menurut Lupiyoadi (2013) kualitas pelayanan adalah salah satu faktor yang menentukan tingkat keberhasilan perusahaan dan keberhasilan perusahaan adalah kemampuan perusahaan dalam memberikan pelayanan kepada pelanggan. Menurut Herlambang (2014) produk merupakan titik pusat dari kegiatan pemasaran karena produk merupakan hasil dari perusahaan yang dapat ditawarkan kepasar untuk dikonsumsi dan merupakan alat dari suatu perusahaan untuk mencapai tujuan perusahaan. Menurut Sudaryono harga adalah salah satu faktor utama yang dipertimbangkan dalam pemilihan produk atau jasa.

Seiring berkembangnya zaman banyak dijumpai menu makanan baru salah satunya menu makanan berbahan daging ayam dari data dinamika kinerja agribisnis ayam lokal di indonesia tercatat jumlah produksi daging ayam meningkat dari tahun 2014 sebanyak 297,70 ton menjadi 314,00 ton pada tahun

2015 (Atmaja et al.,2019). Olahan daging ayam salah satunya adalah ayam geprek, Banyaknya resto di Jember yang menjual menu ayam geprek karena selain proses pembuatannya terbilang mudah menu ayam geprek ini juga dapat diterima dikalangan masyarakat salah satu resto yang tidak ingin ketinggalan zaman yaitu resto Geprek Alula yang menarik minat konsumen, karena resto Geprek Alula memiliki harga yang merakyat dan cita rasa yang enak. Resto Geprek Alula merupakan bisnis kuliner yang menyajikan menu varian ayam geprek sebagai menu utamanya. Resto ini didirikan oleh Bapak Herman yang membuka resto pertamanya pada tahun 2017. Resto pertama ada di Jl sumatra kecamatan sumber sari karena pesanan semakin meningkat maka ditambah lagi cabang kedua resto geprek Alula untuk menambah jangkauan masyarakat supaya geprek alula ini bisa dinikmati tidak hanya masyarakat perkotaan maka pemilik membuka cabang didesa tepatnya di Jl.Kawi No 40 Kecamatan Jenggawah dan di Jl Poros semboro Kecamatan Semboro. seiring dengan berkembangnya bisnis resto geprek alula maka pemilik kembali menambah resto keempat dikecamatan patrang yang sekarang berpindah pada kecamatan kebonsari. Dari hal tersebut Resto geprek alula sudah memiliki pencapaian yang bagus untuk sebuah resto yang masih tergolong baru. Resto Geprek alula selain menyajikan menu utama ayam Greprek juga terdapat menu tahu tempe geprek, indomie geprek dan juga telur geprek.

Resto geprek alula yang berada di jl poros kecamatan semboro terletak di lokasi yang strategis sehingga lokasi tersebut sangat mudah untuk dijangkau oleh masyarakat. Harga yang ditawarkan oleh Resto Geprek Alula juga terjangkau, hal ini terbukti bahwa dengan kisaran harga Rp. 5.500,- sampai Rp. 13.000,- konsumen dapat menikmati menu yang ada pada resto ini. Hal tersebut menjadi pengaruh yang nyata dalam keputusan pembelian yang dilakukan oleh konsumen. Karena harga yang ditawarkan oleh Geprek Alula ini dapat terjangkau oleh banyak kalangan dari mahasiswa sampai pekerja kantor. Selain harga, Resto Ayam Geprek Alula juga selalu menjaga kualitas produk agar mampu memuaskan kebutuhan dan keinginan konsumen seperti produk yang diberikan kepada konsumen harus dalam keadaan hangat dan Resto Ayam Geprek Alula

berusaha memberikan pelayanan yang baik bagi konsumen untuk menghindari terjadi kembali komplain mengenai pelayanan yang kurang baik dari karyawan Resto Geprek Alula namun karena adanya pandemi virus corona yang menyebabkan penurunan terhadap omset resto maka pemilik terpaksa menutup 2 resto yaitu resto yang berada di Jenggawah dan di Kecamatan Sumber Sari dan berfokus terhadap penjualan dua resto lainnya yaitu resto yang berada di Semboro dan Kebonsari.

Melihat fenomena yang terjadi maka peneliti tertarik untuk menganalisis lebih lanjut dengan judul **“Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kualitas Produk, Harga Terhadap Keputusan Pembelian Pada Resto Geprek Alula Kecamatan Semboro Kabupaten Jember”** untuk mengetahui variabel manakah yang paling dominan dalam mempengaruhi keputusan pembelian konsumen pada resto ayam geprek Alula Kecamatan Semboro.

1.1 Rumusan Masalah

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

1. Apakah variabel kualitas pelayanan, kualitas produk, harga secara serempak berpengaruh signifikan terhadap keputusan pembelian pada Geprek Alula Kecamatan Semboro Kabupaten Jember ?
2. Apakah variabel kualitas pelayanan secara parsial berpengaruh signifikan terhadap pengambilan keputusan pembelian pada Geprek Alula Kecamatan Semboro Kabupaten Jember ?
3. Apakah variabel kualitas produk secara parsial berpengaruh signifikan terhadap pengambilan keputusan pembelian pada Geprek Alula Kecamatan Semboro Kabupaten Jember ?
4. Apakah variabel harga secara parsial berpengaruh signifikan terhadap pengambilan keputusan pembelian pada Geprek Alula Kecamatan Semboro Kabupaten Jember ?

1.2 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah yang sudah diuraikan, maka dapat diuraikan tujuan penelitian sebagai berikut :

1. Untuk mengetahui apakah variabel kualitas pelayanan, kualitas produk, harga secara serempak berpengaruh signifikan terhadap keputusan pembelian pada Resto Geprek Alula Kecamatan Semboro Kabupaten Jember.
2. Untuk mengetahui apakah variabel kualitas pelayanan secara parsial berpengaruh signifikan terhadap pengambilan keputusan pembelian pada Resto Geprek Alula Kecamatan Semboro Kabupaten Jember.
3. Untuk mengetahui apakah variabel kualitas produk secara parsial berpengaruh signifikan terhadap pengambilan keputusan pembelian pada Resto Geprek Alula Kecamatan Semboro Kabupaten Jember .
4. Untuk mengetahui apakah variabel harga secara parsial berpengaruh signifikan terhadap pengambilan keputusan pembelian pada Resto Geprek Alula Kecamatan Semboro Kabupaten Jember .

1.3 Manfaat Penelitian

Berdasarkan tujuan penelitian yang sudah diuraikan, maka dapat diuraikan manfaat penelitian sebagai berikut :

1. Bagi Peneliti
Penelitian ini sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan pendidikan diperguruan tinggi juga memberikan tambahan wawasan peneliti dibidang pemasaran.
2. Bagi Perusahaan
Penelitian ini bermanfaat untuk dijadikan bahan informasi terkait variabel kualitas pelayanan, kualitas produk, dan harga yang mempengaruhi keputusan pembelian konsumen sehingga perusahaan bisa melakukan peningkatan atau sebagai evaluasi pada variabel tersebut.

3. Bagi Peneliti Lain

Penelitian ini bermanfaat bagi peneliti lain sebagai informasi dan referensi bagi penelitian selanjutnya.