

BAB 1. PENDAHULUAN

1.1 Latar belakang

Industri makanan di Indonesia merupakan salah satu sektor yang mengalami pertumbuhan yang pesat dan memberikan kontribusi signifikan terhadap perekonomian nasional. Pertumbuhan ini didorong oleh meningkatnya jumlah penduduk, perubahan gaya hidup, serta meningkatnya permintaan akan produk makanan yang berkualitas dan terjangkau. Inovasi dalam industri makanan, baik dari segi diversifikasi produk, peningkatan kualitas, hingga strategi pemasaran yang lebih modern, semakin mempercepat perkembangan sektor ini. Perkembangan industri makanan juga menciptakan persaingan yang semakin ketat di antara pelaku usaha, terutama dalam industri makanan olahan seperti tahu.

Tahu adalah makanan yang terbuat dari ekstrak kedelai. Dalam arti luas tahu merupakan makanan yang banyak dikonsumsi masyarakat, baik sebagai lauk pauk maupun makanan ringan. Tahu merupakan makanan olahan yang banyak dijual dengan berbagai inovasi seperti tahu bakso, tahu gejrot dan tahu walik. Tahu mempunyai rasa yang segar, warnanya kuning atau putih, teksturnya lembut atau lembek dan kadang-kadang mempunyai rasa asin serta daya cerna yang tinggi. Produk tahu diperjualbelikan di berbagai wilayah salah satunya terdapat di kecamatan Panji.

Kecamatan Panji merupakan salah satu Kecamatan yang terletak di Kabupaten Situbondo yang memiliki tingkat produksi tahu yang tinggi. Melalui observasi yang dilakukan hampir pada setiap desa di Kecamatan Panji memiliki lebih dari dua perusahaan tahu, salah satu perusahaan tahu di Kecamatan Panji adalah perusahaan tahu goreng UD Barokah. UD Barokah merupakan perusahaan tahu goreng yang sudah berdiri selama 25 tahun yang beralamat di Desa Juglangan Rt. 003 / Rw. 004, Kecamatan Panji Kabupaten Situbondo.

Keputusan pembelian merupakan proses yang dilakukan oleh konsumen dalam menentukan apakah akan membeli suatu produk atau tidak. Proses ini dipengaruhi oleh berbagai faktor yang dapat mempengaruhi preferensi dan kepuasan konsumen. Tiga faktor utama yang sering menjadi pertimbangan dalam keputusan pembelian adalah kualitas produk, kualitas pelayanan, dan harga.

Kualitas produk menjadi faktor penting karena konsumen cenderung memilih produk yang memiliki keunggulan dalam hal ketahanan, rasa, bahan baku, dan manfaat. Produk dengan kualitas yang baik akan menciptakan kepuasan dan loyalitas pelanggan, sehingga meningkatkan kemungkinan pembelian ulang.

Kualitas pelayanan berperan besar dalam membentuk pengalaman positif bagi konsumen. Pelayanan yang baik, seperti respons cepat, keramahan, dan kemudahan dalam transaksi, dapat meningkatkan kepuasan pelanggan dan mendorong pelanggan untuk kembali melakukan pembelian. Konsumen tidak hanya mencari produk yang baik, tetapi juga ingin mendapatkan pengalaman belanja yang nyaman dan memuaskan.

Faktor lainnya dalam pengambilan keputusan pembelian adalah harga. Konsumen cenderung membandingkan harga antara satu produk dengan produk lainnya sebelum menentukan pilihan. Harga yang terjangkau dan kompetitif, namun tetap sesuai dengan kualitas produk yang diberikan, akan meningkatkan daya tarik produk di mata konsumen.

Permasalahan yang terjadi pada UD Barokah yaitu beberapa bulan terakhir mengalami kenaikan volume penjualan produk yang mana pada bulan Januari sampai Maret 2024 UD Barokah menjual produk sebanyak 150 papan dalam satu hari dan pada saat bulan April sampai Juni 2024 UD Barokah menjual produk sebanyak 200 papan dalam satu hari. Hal ini disebabkan oleh selisih harga tahu di UD Barokah lebih rendah dari harga tahu perusahaan kompetitif.

Berdasarkan uraian diatas, penelitian ini bertujuan untuk menentukan variabel yang berpengaruh signifikan terhadap keputusan pembelian tahu goreng UD Barokah, dengan melakukan penelitian yang berjudul “Pengaruh Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan, Harga Terhadap Keputusan Pembelian pada UD Barokah Desa Juglangan, Kecamatan Panji, Kabupaten Situbondo

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang di atas, maka dapat ditarik rumusan masalah sebagai berikut:

- a. Apakah variabel kualitas produk, kualitas pelayanan, harga berpengaruh secara serempak terhadap keputusan pembelian tahu pada UD Barokah?
- b. Apakah variabel kualitas produk berpengaruh secara parsial terhadap keputusan pembelian tahu pada UD Barokah?
- c. Apakah variabel kualitas pelayanan berpengaruh secara parsial terhadap keputusan pembelian tahu pada UD Barokah?
- d. Apakah variabel harga berpengaruh secara parsial terhadap keputusan pembelian tahu pada UD Barokah?
- e. Variabel manakah yang paling berpengaruh secara dominan terhadap keputusan pembelian tahu pada UD Barokah?

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah di atas, maka diperoleh tujuan penelitian sebagai berikut:

- a. Menganalisis pengaruh variabel kualitas produk, kualitas pelayanan, harga secara serempak terhadap keputusan pembelian tahu pada UD Barokah
- b. Menganalisis pengaruh variabel kualitas produk secara parsial terhadap keputusan pembelian tahu pada UD Barokah
- c. Menganalisis pengaruh variabel kualitas pelayanan secara parsial terhadap keputusan pembelian tahu pada UD Barokah
- d. Menganalisis pengaruh variabel harga secara parsial terhadap keputusan pembelian tahu pada UD Barokah
- e. Menentukan variabel yang paling dominan berpengaruh terhadap keputusan pembelian

1.4 Manfaat Penelitian

Berdasarkan pada tujuan penelitian yang telah ditetapkan, maka dari hasil penelitian ini diharapkan sebagai berikut:

a. **Bagi Peneliti**

Penelitian ini, diharapkan peneliti dapat menambah wawasan mengenai pengaruh kualitas produk, kualitas pelayanan dan harga terhadap keputusan pembelian.

b. **Bagi Perusahaan**

Penelitian ini, diharapkan memberikan manfaat agar mengetahui pengaruh kualitas produk, kualitas pelayanan dan harga terhadap keputusan pembelian tahu pada UD Barokah sehingga dapat membantu perusahaan untuk lebih mengetahui keinginan pelanggan dan bisa lebih berkembang untuk kedepannya.

c. **Bagi Pihak Lain**

Penelitian ini, diharapkan dapat memberikan referensi dan sebagai bahan pertimbangan pada penelitian selanjutnya.