

BAB 1. PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Perkembangan industri makanan dan minuman di Indonesia terus mengalami peningkatan seiring dengan perubahan gaya hidup dan pola konsumsi masyarakat. Menurut data Badan Pusat Statistik (BPS, 2023), subsektor industri makanan dan minuman memberikan kontribusi sebesar 38,15% terhadap Produk Domestik Bruto (PDB) industri pengolahan non-migas, menjadikannya sektor unggulan yang berperan penting dalam perekonomian nasional. Di tengah kompetisi yang semakin ketat, pelaku usaha di bidang kuliner dituntut untuk terus melakukan inovasi agar dapat menarik perhatian konsumen dan mempertahankan keberlanjutan usahanya.

Salah satu produk olahan makanan yang mulai mendapat tempat di hati masyarakat adalah brownies tape, yakni kombinasi unik antara kue brownies dan tape singkong yang khas dari kota Jember (Jayanti, 2021). Olahan dari tape ini dapat dijadikan makanan khas kota jember sebagai makanan (cemilan) oleh-oleh untuk masyarakat pendatang maupun dari kota Jember. Salah satu badan usaha yang memproduksi *Brownies Tape* adalah UD. Sumber Madu. Makanan yang dibuat dengan pencampuran bahan secara bertahap yang di proses dengan cara pemanggangan adonan, dimana adonan tersebut terdiri dari tepung terigu, margarin cair, tepung maizena, garam, gula, telur, susu dan cokelat. *Brownies Tape* tersebut memiliki tekstur yang padat karena bahan dasarnya tape yang dicampur dengan tepung terigu.

UD. Sumber Madu merupakan salah satu usaha agroindustri pengelolaan makanan yang didirikan oleh ibu Susilowati pada tahun 1986. Usaha ini menghasilkan beberapa produk, diantaranya Prol tape, Tape bakar, Prol kentang, dan *brownies tape*, tetapi pada penelitian ini hanya fokus pada olahan *brownies tape*. *Brownies Tape* yang di produksi pada UD. Sumber Madu merupakan produk unggulan, dilihat dari proses produksi *brownies tape* dilakukan 4-5 kali dalam 1 minggu sesuai dengan permintaan pasar yang banyak. Proses produksi pembuatan *brownies tape* memerlukan 30 Kg tape singkong menghasilkan produk dengan

kemasan 400 gram sebanyak 40 produk dan kemasan 250 gram sebanyak 80 produk. Setiap proses produksi produk *brownies* tape didistribusikan pada setiap toko dan distributor 10- 20 produk sesuai dengan permintaan pasar.

Konsumen dalam membeli produk berupa barang atau jasa mempunyai tujuan untuk memenuhi keinginan dan kebutuhannya (Abubakar, 2018:82). UD. Sumber Madu bukanlah satu-satunya perusahaan yang menjual *Brownies* Tape di kota Jember. Terdapat beberapa *home industry* yang juga menghasilkan produk sejenis yang menjadi pesaing diantaranya yaitu Purnama Jati dan UD. Primadona. Munculnya pelaku usaha yang menawarkan produk sejenis menyebabkan terjadinya fluktuatif penjualan pada produk *Brownies* Tape UD. Sumber Madu. Hal ini dibuktikan dengan hasil wawancara dengan pemilik tingginya penjualan perhari hanya 20 kotak *Brownies* Tape tidak sesuai dengan target perusahaan penjualan minimal perhari 60 kotak *Brownies* Tape. Data penjualan yang diberikan di Bulan Januari tahun 2023 terjual 540 kotak, Februari terjual 510 kotak, Maret terjual 660 kotak, April terjual 810 kotak, Mei terjual 705 kotak, Juni terjual 410 kotak, Juli terjual 5510 kotak, Agustus terjual 880 kotak, September terjual 560 kotak, Oktober terjual 558 kotak, November terjual 592 kotak, dan Desember terjual 899 kotak *Brownies* Tape UD. Sumber Madu di tahun 2023. Penjualan tidak hanya fluktuasi penjualan namun UD. Sumber Madu juga sering mendapatkan komplain dari konsumen seperti *Brownies* Tape yang bantet dan mendekati expired yang masih dijual. Komplain oleh konsumen disampaikan langsung kepada staff penjualan toko dan juga disampaikan melalui WhatsApp UD. Sumber Madu. Seringnya komplain tersebut membuat *Brownies* Tape jarang diminati oleh konsumen dan menjadi salah satu faktor fluktuatif penjualan *Brownies* Tape di UD. Sumber Madu.

Tingginya penjualan produk sejenis membuat konsumen cerdas dalam memilih produk yang diinginkan. Perusahaan dituntut untuk memenuhi keinginan dan kebutuhan konsumen disamping banyaknya persaingan bisnis yang ada. UD. Sumber Madu dengan adanya pesaing bisnis tersebut, tetap memiliki pelanggan atau konsumen yang ramai untuk membeli produk *Brownies* Tape. Menurut Buchari Alma (2016:96) keputusan pembelian adalah suatu keputusan konsumen yang

dipengaruhi oleh ekonomi keuangan, teknologi, politik, budaya, produk, harga, lokasi, promosi, *physical evidence*, *people*, *process*.

Menurut Daga (2017:23) Citra merek adalah persepsi konsumen untuk mengevaluasi suatu produk ketika konsumen tidak memiliki pengetahuan yang cukup baik tentang suatu produk yang akan dibeli. Citra adalah persepsi konsumen tentang kualitas yang berkaitan dengan merek atau perusahaan. Citra merek yang baik dapat mempengaruhi konsumen untuk melakukan pembelian terhadap suatu produk serta dapat dijadikan pembeda dengan produk pesaing yang sejenis. Citra merek yang ada pada suatu brand juga dapat mempengaruhi keputusan pembelian. Bisnis yang telah memiliki nama dan dikenal oleh masyarakat luas akan menarik minat konsumen untuk melakukan keputusan pembelian. UD. Sumber Madu selalu menjaga citra merek pada produk *Brownies Tape* dengan menciptakan citra atau *image* yang positif dimata konsumen. Citra merek yang kuat dan terpercaya memberikan kesan bahwa produk *Brownies Tape* dari UD. Sumber Madu memiliki kualitas yang terjamin, kemasan yang menarik, aman dikonsumsi, dan konsisten dalam rasa serta penyajiannya.

Faktor lain yang dapat mempengaruhi Keputusan pembelian yaitu kualitas produk. Kualitas merupakan salah satu indikator penting bagi perusahaan untuk dapat eksis di tengah ketatnya persaingan dalam industri (Indrasari, 2019:54). Produk memiliki arti penting bagi perusahaan karena tanpa adanya produk, perusahaan tidak akan dapat melakukan apapun dari usahanya. Menurut Daga (2017:37) Kualitas Produk (*Quality Product*) adalah kemampuan suatu produk untuk melaksanakan fungsinya meliputi, daya tahan keandalan, ketepatan kemudahan operasi dan perbaikan, serta atribut bernilai lainnya. Oleh karena itu, kualitas produk berperan penting dalam upaya pemenuhan kebutuhan konsumen untuk mengimbangi harapan dari konsumen tersebut. UD. Sumber Madu dalam menarik konsumen selalu berupaya meningkatkan kualitas produknya dengan menggunakan bahan baku pilihan dan menerapkan sistem bahan baku langsung produksi tanpa adanya penyimpanan pada bahan bakunya, sehingga diharapkan dapat memenuhi harapan konsumen terhadap kualitas produk yang telah disajikan pada produk *Brownies Tape* UD. Sumber Madu. Selain itu, proses produksi yang

higienis dan penggunaan bahan alami tanpa pengawet buatan turut berkontribusi pada daya tahan brownies tape, sehingga produk tetap aman dan layak konsumsi dalam jangka waktu tertentu.

Selain memperhatikan kualitas produk, kualitas pelayanan juga perlu diperhatikan karena pelayanan dari suatu perusahaan inilah yang langsung berinteraksi dengan konsumen. Kualitas pelayanan yang responsif yang memadai merupakan salah satu aspek yang perlu diperhatikan dalam suatu bisnis. Menurut Indrasari (2019:62) menyimpulkan bahwa kualitas pelayanan pada dasarnya berpusat pada upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan pelanggan serta ketepatan penyampaiannya untuk mengimbangi harapan pelanggan. Menurut Tjiptono (2011) dalam Indrasari (2019:65) menyatakan bahwa terdapat lima karakteristik yang bisa digunakan konsumen dalam mengevaluasi kualitas pelayanan suatu bisnis yang terdiri dari *tangibles*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *emphaty*. Dimana lima aspek inilah yang diperlukan suatu usaha dalam memenuhi kepuasan pelanggan pada kualitas pelayanan di suatu bisnis. Selain dilakukan pemesanan secara offline, UD. Sumber Madu juga melakukan pemesanan secara online melalui aplikasi yang telah bekerja sama, serta pelayanan yang dinilai cepat dan ramah. Hal ini dilakukan pihak UD. Sumber Madu untuk meningkatkan kualitas pelayanan bagi konsumen. Pelayanan dapat dilakukan ketika konsumen memilih produk atau pada saat selesai melakukan transaksi pembelian. Pelayanan yang diberikan baik mencakup setiap interaksi antara UD. Sumber Madu dan konsumennya, mulai dari saat konsumen memilih produk hingga setelah transaksi selesai. Proses interaksi dengan konsumen yang interaktif membuat konsumen merasa diperhatikan dan aman. Rasa puas ini memperkuat kepercayaan serta meningkatkan kemungkinan pembelian ulang dan rekomendasi dari mulut ke mulut. Pelayanan yang baik tidak hanya mendatangkan kepuasan bagi konsumen, tetapi juga mendorong efisiensi operasional, loyalitas pelanggan, dan pertumbuhan bisnis UD Sumber Madu.

Berdasarkan penjelasan diatas, peneliti memilih produk *Brownies* Tape di UD. Sumber Madu sebagai lokasi penelitian karena produk *Brownies* Tape termasuk produk yang banyak diminati oleh konsumen. Banyaknya perusahaan lain

yang menawarkan produk *Brownies Tape* sejenis ataupun disamping adanya pesaing bisnis, UD. Sumber Madu tetap memiliki konsumen yang ramai untuk membeli *Brownies Tape* tersebut. Sehingga, peneliti tertarik untuk melakukan penelitian pada produk *Brownies Tape* di UD. Sumber Madu mengenai keputusan pembelian konsumen serta menganalisa dan menguji bagaimana pengaruh variabel Citra Merek (X_1), Kualitas Produk (X_2), Dan Kualitas Pelayanan (X_3) terhadap Keputusan Pembelian (Y) di UD. Sumber Madu Kabupaten Jember.

1.2 Rumusan masalah

Berdasarkan latar belakang yang dipaparkan sebelumnya, dapat ditemukan rumusan masalah yang akan dibahas yaitu:

1. Apakah variabel citra merek (X_1), kualitas produk (X_2), dan kualitas pelayanan (X_3) berdampak dalam keputusan pembelian (Y) konsumen pada UD. Sumber Madu Kabupaten Jember?
2. Apakah Variabel citra merek (X_1), kualitas produk (X_2), dan kualitas pelayanan (X_3) secara parsial berpengaruh terhadap keputusan Pembelian (Y) konsumen pada UD. Sumber Madu Kabupaten Jember?
3. Variabel manakah yang berpengaruh dominan dalam mempengaruhi keputusan pembelian (Y) konsumen pada UD. Sumber Madu Kabupaten Jember?

1.3 Tujuan

Berdasarkan rumusan masalah tersebut, maka penelitian ini memiliki tujuan sebagai berikut:

1. Untuk menganalisis dan menguji variabel citra merek (X_1), kualitas produk (X_2), dan kualitas pelayanan (X_3) berdampak dalam keputusan pembelian (Y) konsumen *Brownies Tape* di UD. Sumber Madu Kabupaten Jember.
2. Untuk menganalisis dan menguji variabel citra merek (X_1), kualitas produk (X_2), dan kualitas pelayanan (X_3) secara parsial yang berpengaruh terhadap keputusan pembelian (Y) konsumen pada UD. Sumber Madu Kabupaten Jember.

3. Untuk menentukan dan menganalisis variabel yang berpengaruh dominan dalam mempengaruhi keputusan pembelian (Y) konsumen *Brownies Tape* di UD. Sumber Madu Kabupaten Jember.

1.4 Manfaat

Berdasarkan uraian latar belakang, rumusan masalah dan tujuan penelitian adapun manfaat penelitian sebagai berikut:

1. Bagi peneliti, hasil penelitian yang dilakukan diharapkan dapat menambah wawasan dan pengetahuan mengenai pengaruh citra merek (X_1), kualitas produk (X_2), dan kualitas pelayanan (X_3) terhadap keputusan pembelian (Y) konsumen pada UD. Sumber Madu Kabupaten Jember.
2. Bagi UD. Sumber Madu, hasil penelitian ini dapat dijadikan masukan atau sumber referensi dan motivasi yang membantu UD. Sumber Madu untuk melihat faktor yang paling berpengaruh signifikan terhadap keputusan pembelian konsumen pada UD. Sumber Madu Kecamatan Kaliwates Kabupaten Jember.
3. Bagi pihak lain, hasil penelitian ini dapat dijadikan sebagai bahan tambahan referensi dan informasi bagi penelitian selanjutnya yang berhubungan dengan citra merek (X_1), kualitas produk (X_2), dan kualitas pelayanan (X_3) terhadap keputusan Pembelian (Y) konsumen pada UD. Sumber Madu Kecamatan Kaliwates Kabupaten Jember