

BAB 1. PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Perkembangan ekonomi begitu pesat seiring dengan persaingan dalam dunia bisnis yang semakin meningkat. Indonesia mempunyai potensi yang besar dalam bidang kelautan terutama pada sektor perikanan dalam meningkatkan perekonomian. Dengan potensi tersebut, secara otomatis akan berdampak positif terutama pada industri makanan yang memiliki kedudukan strategis dalam meningkatkan gairah atau persaingan dalam dunia bisnis khususnya pada bisnis kuliner. Pemasaran merupakan salah satu kegiatan yang sangat penting dalam dunia usaha untuk meningkatkan penjualan dan mengembangkan bisnis tersebut. Hal yang perlu diperhatikan dalam memuaskan konsumen adalah perusahaan harus memahami dengan teliti keinginan dan kebutuhan konsumen yang memunculkan suatu tindakan perilaku konsumen terhadap suatu produk

Menurut Sophia dan Sangadji (2013:9), bahwa perilaku konsumen merupakan tindakan atau perilaku yang dilakukan konsumen yang dimulai dengan merasakan adanya kebutuhan dan keinginan, berusaha mendapatkan produk yang diinginkan, mengkonsumsi produk tersebut dan berakhir dengan tindakan pascapembelian yaitu memiliki perasaan puas atau tidak puas. Perilaku konsumen merupakan hal yang mendasari konsumen untuk membuat suatu keputusan pembelian, maka dari itu produsen harus memahami kebutuhan dan keinginan para konsumen sekaligus mampu meyakinkan konsumen untuk memutuskan produk yang akan dibeli sesuai dengan kualitas produk yang disajikan.

Kualitas produk merupakan suatu pemahaman pada produk yang ditawarkan penjual dengan mempunyai nilai jual yang tidak dimiliki produk pesaing. Warung ikan bakar Bu Tatik Kabupaten Situbondo dianggap mampu memberikan kualitas produk yang dapat memenuhi atau melebihi harapan konsumen, sehingga dalam

keputusan pembelian konsumen akan melakukan pembelian secara berulang. Selain pada kualitas produk, harga merupakan pertimbangan yang cukup penting dalam pemikiran konsumen.

Harga merupakan variabel penting dalam pengambilan keputusan pembelian. Harga yang mampu bersaing dipasaran akan menumbuhkan suatu keinginan untuk melakukan suatu pembelian. Mayoritas konsumen memiliki pola berfikir harga mahal dianggap mencerminkan kualitas yang tinggi. Terutama persepsi konsumen terhadap suatu harga seringkali dipengaruhi oleh kualitas layanan yang baik.

Kualitas layanan merupakan tolak ukur pada suatu pengambilan keputusan pembelian, karena dengan kualitas layanan yang baik konsumen dapat menilai kinerja dan merasakan kepuasan atas pelayanan yang disediakan di suatu perusahaan, seperti halnya selalu ramah pada konsumen, sopan, dan murah senyum yang akan menjadi pertimbangan tersendiri bagi konsumen dalam melakukan keputusan pembelian. Selain pada kualitas layanan aspek yang perlu diperhatikan yaitu lokasi.

Lokasi merupakan suatu tempat pengembangan usaha untuk menumbuhkan konsumen maupun calon konsumen memperoleh produk tersebut. Suatu keputusan pembelian juga dipengaruhi oleh lokasi yang ditentukan. Lokasi maupun letak dapat mempengaruhi bisnis yang akan dikembangkan, dengan lokasi yang mudah dijangkau oleh konsumen dan dekat dengan keramaian merupakan lokasi yang tepat untuk mengembangkan usaha. Sehingga konsumen juga merasa yakin untuk melakukan keputusan pembelian karena mudah dilalui.

Keputusan pembelian merupakan suatu bentuk pengambilan keputusan awal konsumen terlebih dahulu melakukan evaluasi dan pemilihan produk sehingga secara sadar konsumen dapat memutuskan untuk melakukan pembelian. Oleh karena itu, setiap pengusaha mendapat tuntutan untuk melakukan suatu pengembangan usaha yang tepat agar meningkatkan pendapatan, serta perusahaan lebih mengoptimalkan agar konsumen dapat melakukan pembelian secara berulang. Salah satu warung makan yang populer di Kabupaten Situbondo yaitu warung ikan bakar Bu Tatik.

Warung ikan bakar Bu Tatik sudah berdiri sejak tahun 2014 tepatnya di Jl. Curahsale Satu, Sletreng, Kecamatan Kapongan, Kabupaten Situbondo. Warung ikan bakar Bu Tatik memiliki lokasi yang lebih strategis lagi tepatnya didaerah pesisir tambak dengan suasana warung makan di kelilingi persawahan. Menu yang ditawarkan warung ini juga tidak kalah menarik diantaranya ikan bakar, sop ikan laut, asam manis ikan laut, udang goreng, cumi goreng dan rajungan asam manis. Warung ikan bakar Bu Tatik ini terkenal dengan menu ikan bakar yang disediakan memiliki ciri khas tersendiri dengan bumbu rahasianya, ikan yang akan dikonsumsi dapat dipilih secara langsung oleh konsumen dalam keadaan kondisi ikan masih segar. Pada menu ikan bakar warung Bu Tatik menggunakan berbagai macam jenis ikan diantaranya ikan kerapu, ikan putihan, kakap dan hitam manis. Selanjutnya ikan ditimbang dan ditentukan harganya sesuai dengan berat ikan. Warung ikan bakar Bu Tatik menetapkan harga mulai dari Rp. 8.000/ons. Selain itu, dalam penyajian nasi kepada konsumen warung ikan bakar Bu Tatik menggunakan bakul agar konsumen mengambil sesuai dengan porsinya. Sedangkan karakteristik rumah makan pesaing yang terletak disebelah barat warung ikan bakar Bu Tatik lebih menggunakan konsep modern dalam penyajiannya. Dengan adanya persamaan dalam penjualan produk sejenis akan memunculkan suatu bentuk persaingan bisnis.

Persaingan bisnis rumah makan yang meningkat, dimana usaha-usaha baru mulai bermunculan dengan berbagai macam keunggulan maupun keunikan yang ditawarkan untuk menarik simpati konsumen. Konsumen beranggapan jika kualitas produk yang ditawarkan sesuai keinginan, maka dapat meningkatkan kepuasan pada pelanggannya. Warung ikan bakar Bu Tatik sangat mengutamakan pelayanan yang cepat mulai dari penyajian produk, produk yang diolah memiliki kualitas yang baik, penetapan harga yang terjangkau dan letaknya yang strategis akan memudahkan konsumen untuk mencapai lokasi tersebut. Apabila terjadi kesalahan dalam pemilihan lokasi mempengaruhi kelangsungan siklus penjualan kedepannya. Dengan persaingan ini secara otomatis dapat mengakibatkan para pengusaha rumah makan mengalami kenaikan maupun penurunan dalam penjualannya. Begitu juga yang dialami dengan

warung ikan bakar Bu Tatik Kabupaten Situbondo, dengan banyaknya rumah makan yang menjual produk sejenis, warung ikan bakar Bu Tatik ini tetap bersaing dengan yang lainnya. Apabila hal tersebut terjadi diharapkan konsumen untuk terus menerus melakukan pembelian pada produk yang ditawarkan.

Berdasarkan latar belakang dilakukan penelitian yang berjudul “Pengaruh Kualitas Produk, Harga, Kualitas Layanan Dan Lokasi Terhadap Keputusan Pembelian Di Warung Ikan Bakar Bu Tatik Kabupaten Situbondo”, untuk mengetahui variabel yang berpengaruh dan dominan terhadap keputusan pembelian di warung ikan bakar Bu Tatik Kabupaten Situbondo.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan, maka dapat dirumuskan beberapa permasalahan sebagai berikut :

1. Apakah variabel kualitas produk, harga, kualitas layanan, dan lokasi secara serempak berpengaruh signifikan terhadap Keputusan Pembelian Di Warung Ikan Bakar Bu Tatik Kabupaten Situbondo?
2. Apakah variabel kualitas produk, harga, kualitas layanan, dan lokasi secara parsial berpengaruh signifikan terhadap Keputusan Pembelian Di Warung Ikan Bakar Bu Tatik Kabupaten Situbondo?
3. Variabel manakah yang berpengaruh dominan terhadap Keputusan Pembelian Di Warung Ikan Bakar Bu Tatik Kabupaten Situbondo?

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan latar belakang dan rumusan masalah yang sudah di uraikan, maka tujuan penelitian ini antara lain :

1. Menganalisis dan menguji pengaruh kualitas produk, harga, kualitas layanan dan lokasi secara serempak terhadap Keputusan Pembelian Di Warung Ikan Bakar Bu Tatik Kabupaten Situbondo.

2. Menganalisis dan menguji pengaruh kualitas produk, harga, kualitas layanan dan lokasi secara parsial terhadap Keputusan Pembelian Di Warung Ikan Bakar Bu Tatik Kabupaten Situbondo.
3. Menganalisis dan menguji variabel kualitas produk, harga, kualitas layanan dan lokasi yang berpengaruh dominan terhadap Keputusan Pembelian Di Warung Ikan Bakar Bu Tatik Kabupaten Situbondo.

1.4 Manfaat Penelitian

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

1. Bagi Peneliti

Penelitian ini diharapkan menambah wawasan terhadap keputusan pembelian suatu produk khususnya dari segi kualitas produk, harga, kualitas layanan dan lokasi, serta untuk menyelesaikan pendidikan di Politeknik Negeri Jember.

2. Bagi Perusahaan

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat agar mengetahui pengaruh kualitas produk, harga, kualitas layanan dan lokasi terhadap Keputusan Pembelian Di Warung Ikan Bakar Bu Tatik Kabupaten Situbondo.

3. Bagi Peneliti Selanjutnya

Penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan referensi bagi penelitian-penelitian selanjutnya yang berkaitan dengan keputusan pembelian.