

## **BAB 1. PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

Saat ini perkembangan usaha di Indonesia semakin pesat, terutama pada bidang usaha makanan. Hal ini ditunjukkan dengan banyaknya usaha makanan baru yang hadir. Perkembangan usaha makanan yang semakin pesat dapat menimbulkan perubahan gaya hidup konsumen yang bermacam-macam. Perubahan yang terjadi seperti halnya konsumen menjadi lebih selektif untuk menentukan pengambilan keputusan dalam pembelian makanan. Hal ini terjadi karena semakin bertambahnya konsumen dan besarnya kebutuhan makanan yang menjadi kebutuhan utamanya. Usaha yang didirikan harus memiliki keunggulan sehingga dapat memikat hati konsumen dan mampu bertahan dalam persaingan usaha yang ketat. Dari banyaknya usaha makanan yang ada semua memiliki tujuan untuk dapat memenuhi keinginan serta kebutuhan konsumen akan makanan.

Banyaknya usaha makanan yang dibuka saat ini menimbulkan persaingan yang sangat ketat karena semakin banyak pula pilihan tempat bagi konsumen untuk memenuhi kebutuhan akan makanan. Konsumen benar-benar kritis dalam memilih suatu produk yang mereka inginkan sehingga pelaku usaha harus selalu melakukan inovasi tanpa henti sesuai dengan kebutuhan para konsumen, apa yang menjadi selera konsumen dan *trend* jaman. Dengan demikian dapat menarik dan memudahkan konsumen dalam menentukan keputusan pembelian.

Jember merupakan salah satu Kabupaten yang memiliki usaha di bidang makanan yang cukup banyak dan jenis bahan dasar yang ditawarkan hampir seluruhnya sama. Salah satunya yang banyak digunakan dan terkenal saat ini yaitu olahan makanan dengan bahan dasar dari mie. Mie merupakan makanan yang digemari oleh berbagai kalangan. Banyak dijumpai olahan makanan yang berbahan dasar mie di Jember seperti Mie Sakera, Mie Kober, Mie Setan, Mie

Gobyoss, Mie Ayam Jamur, Mie Endes dan Mie Ayam lainnya. Meski sama berbahan dasar mie tapi memiliki ciri khas tersendiri, salah satunya yaitu mie dengan cita rasa pedas ber level. Banyak dijumpai mie dengan level pedasnya yang membuat konsumen pecinta pedas pasti antusias dan tertarik untuk mencobanya. Salah satu olahan mie di Jember yang menyajikan cita rasa pedas dengan level-level tertentu yaitu Mie Gacoan. Mie Gacoan Jember buka pertama kali pada bulan februari 2018 y yang bertempat di Jl. Sumatra No. 73, Sumpersari, Jember. Mie Gacoan buka mulai pukul 10.00-22.00 WIB. Meski Mie Gacoan bukan usaha olahan mie pedas yang pertama kali ada di Jember namun Mie Gacoan dapat bersaing dalam dunia usaha di bidang kuliner. Meski banyak pilihan tempat kuliner mie di Jember nyatanya Mie Gacoan cukup mendapat tempat di hati konsumennya, terbukti sejak *grand opening* hingga saat ini selalu ramai oleh konsumennya. Selain itu menu yang ditawarkan pada kedai Mie Gacoan ini tidak hanya mie saja melainkan ada beberapa macam dimsum seperti udang keju, udang rambutan, siomay, kaicak, pangsit dimsum. Selain itu terdapat berbagai minuman seperti es milo, es teh, es tuyul, es gendruwo, teh tarik dan lain sebagainya

Salah satu faktor yang menentukan tingkat keberhasilan dan kualitas perusahaan yaitu Kualitas Produk. Kualitas Produk menjadi pertimbangan yang penting dan harus diterapkan bagi suatu perusahaan. Dengan Kualitas Produk yang baik dapat meningkatkan produk yang mereka miliki. Menurut Herlambang (2014:36) menyatakan bahwa Kualitas Produk adalah kemampuan suatu produk untuk melaksanakan fungsinya meliputi, daya tahan keandalan, ketepatan kemudahan operasi dan perbaikan, serta atribut bernilai lainnya. Dalam penentuan baik buruknya kualitas ditentukan dan dinilai oleh konsumen berdasarkan persepsi konsumen. Suatu produk dikatakan berkualitas jika kebutuhan dan keinginan pembeli terpenuhi. Mie Gacoan sangat mengutamakan kualitas terkait produknya yang selalu dalam pengawasan ketat mulai dari bahan datang menggunakan sistem *first in first out* hingga proses pemasakan mie. Mie Gacoan mempunyai 3 macam menu mie yang ditawarkan, yang pertama yaitu mie iblis dengan cita rasa pedas mie dengan

tambahan kecap yang cocok di lidah konsumen pecinta pedas manis. Sedangkan untuk mie setan merupakan mie dengan rasa pedas asin yang cocok bagi konsumen yang menyukai cita rasa pedas asin. Untuk konsumen yang tidak suka pedas Mie Gacoan menyediakan menu Mie Angel yang tidak memiliki level karena tidak pedas. Mie Gacoan memberikan kualitas dengan rasa khas pedasnya serta tekstur mie yang lebih kecil, topping pangsit full daging ayam dan rasa bumbu yang meresap pas dilidah konsumen yang sudah banyak diketahui sehingga membuat para konsumen memutuskan untuk membeli produk di Mie Gacoan. Selain itu konsumen yang membeli mie dapat menentukan sendiri takaran pedas dengan memilih level yang telah tersedia. Mie Gacoan juga selalu melakukan inovasi tanpa henti sesuai dengan kebutuhan, selera konsumen dan *trend* jaman saat ini.

Selain Kualitas Produk, Kualitas Layanan yang ada di Mie Gacoan cukup baik dan memadai sehingga dapat mempengaruhi Keputusan Pembelian konsumen. Salah satu faktor yang menentukan tingkat keberhasilan dan kualitas perusahaan adalah Kualitas Layanan yang baik dan memuaskan. Menurut Zulian Yamit (2005: 7) dalam jurnal Himawan B dkk (2016:347) “Kualitas pelayanan yang memuaskan akan memberikan dampak yang baik bagi perusahaan karena konsumen akan loyal terhadap jasa yang diberikan dan memutuskan melakukan pembelian secara terus-menerus”. Maka dari itu Mie Gacoan hadir dan memberikan pelayanan dari segi fasilitas yang cukup lengkap mulai dari terdapat *wifi*, kamar mandi, tempat ibadah, tempat yang luas dan selalu bersih, tempat parkir yang luas, pemesanan secara *online* melalui *go-food*, *grab food* serta pelayan yang cepat dan ramah mulai dari devisi bagian kasir, *crew server* maupun *crew produksi*. Selain itu pada hari-hari tertentu Mie Gacoan menghadirkan *live music*. Hal tersebut dilakukan oleh pihak Mie Gacoan untuk meningkatkan kepuasan konsumennya.

Selain kedua hal tersebut ramainya Mie Gacoan juga dipengaruhi oleh seringnya Promosi yang diadakan. Promosi adalah segala bentuk komunikasi yang digunakan untuk menginformasikan menurut Adurachman (2004: 36) dalam Silaban

S.E dkk (2019:210) mengungkapkan bahwa dampak Promosi bertujuan untuk membangkitkan keinginan atau merangsang pembelian adalah konsumen merasa yakin sehingga mau melakukan pembelian. Dengan demikian semakin banyak Promosi maka konsumen semakin antusias dalam melakukan keputusan pembelian. Untuk promosi Mie Gacoan bekerja sama dengan *Gojek*, *Grab* dan *Shopee*. Promosi yang biasanya dibuat oleh pihak Mie Gacoan seperti pembelian mie terdapat diskon mulai dari 10% hingga 50% dan mendapatkan *cashback* ketika membayar dengan shopeepay. Pada hari-hari tertentu Mie Gacoan juga memberikan diskon paket khusus sehingga dapat menjadi nilai tambah tersendiri bagi konsumen. Hal tersebut dilakukan oleh pihak Mie Gacoan karena dapat menarik minat konsumen untuk membeli produk di Mie Gacoan.

Berdasarkan latar belakang yang telah di uraikan diatas maka perlu dilakukan penelitian mengenai “Pengaruh Kualitas Produk, Kualitas Layanan dan Promosi Terhadap Keputusan Pembelian Konsumen Di Mie Gacoan, Jember” agar dapat memberi masukan kepada perusahaan tersebut terkait dengan variabel mana yang berpengaruh signifikan dalam keputusan pembelian konsumen dan bisa digunakan sebagai acuan untuk kebijakan pengembangan perusahaan.

## **1.2 Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang di atas, maka dapat diketahui permasalahannya sebagai berikut:

1. Apakah Variabel Kualitas Produk, Kualitas Layanan Dan Promosi berpengaruh secara serempak terhadap Keputusan Pembelian konsumen di Mie Gacoan, Jember?
2. Apakah variabel Kualitas Produk, Kualitas Layanan Dan Promosi berpengaruh secara parsial terhadap Keputusan Pembelian konsumen di Mie Gacoan, Jember?

### **1.3 Tujuan Penelitian**

Berdasarkan rumusan masalah di atas, maka dapat diketahui tujuan penelitiannya adalah sebagai berikut:

1. Untuk menganalisis dan menguji Kualitas Produk, Kualitas Layanan Dan Promosi, berpengaruh secara serempak terhadap Keputusan Pembelian konsumen di Mie Gacoan, Jember.
2. Untuk menganalisis dan menguji Kualitas Produk, Kualitas Layanan Dan Promosi, berpengaruh secara parsial terhadap Keputusan Pembelian konsumen di Mie Gacoan, Jember.

### **1.4 Manfaat**

1. Bagi Penulis

Hasil dari penelitian ini dapat dijadikan sebagai sarana untuk mengetahui dan wawasan teori perilaku konsumen dalam mengetahui pengaruh Kualitas Produk, Kualitas Layanan Dan Promosi terhadap keputusan pembelian konsumen di Mie Gacoan, Jember.

2. Bagi Perusahaan

Dapat memberikan referensi apakah Kualitas Produk, Kualitas Layanan Dan Promosi, merupakan faktor yang dapat memberikan pengaruh secara signifikan terhadap keputusan pembelian konsumen di Mie Gacoan, Jember sehingga dapat menjadi acuan perusahaan dalam mengambil kebijakan khususnya dalam pengembangan Kualitas Produk, Kualitas Layanan Dan Promosi kepada konsumen.

3. Bagi Peneliti Lain

Dapat menambah literatur kepustakaan di bidang penelitian mengenai pengaruh Kualitas Produk, Kualitas Layanan Dan Promosi terhadap Keputusan Pembelian konsumen.