

## **BAB 1. PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

Pada era modern sekarang ini persaingan pada dunia usaha terus mengalami perkembangan, para pelaku usaha terus berlomba-lomba dalam menciptakan suatu barang atau jasa, dengan harapan barang atau jasa tersebut dapat memenuhi kebutuhan dan keinginan konsumen. Suatu perusahaan pasti menginginkan barang atau jasa yang dihasilkan dapat sesuai dengan kebutuhan dan keinginan konsumen serta mampu mencapai apa yang menjadi tujuan utama perusahaan yaitu mendapatkan keuntungan. Proses pencapaian tujuan perusahaan, dapat dilakukan salah satunya melalui kegiatan pemasaran, karena pemasaran merupakan salah satu kegiatan pokok yang dilakukan oleh para pengusaha dalam usahanya untuk mempertahankan kelangsungan hidupnya, untuk berkembang dan mendapatkan laba (Swasta dan Irawan, 2000:5).

Persaingan pada dunia usaha menjadikan konsumen memiliki lebih banyak alternatif produk yang akan dibeli, sehingga perusahaan harus mampu memunculkan keunggulan-keunggulan dari produk yang dihasilkan agar dapat menarik konsumen untuk mencoba dan akhirnya memutuskan untuk membeli produk tersebut. Keputusan pembelian konsumen sendiri merupakan suatu proses pemecahan masalah dalam rangka memenuhi kebutuhan dan keinginan konsumen (Sangadji dan Sopiha, 2013:332).

Salah satu usaha yang hingga saat ini terus mengalami perkembangan adalah usaha pada bidang makanan. Beragamnya kebutuhan dan keinginan konsumen terhadap makanan, memberikan peluang bagi para pelaku usaha untuk menciptakan suatu usaha yang berhubungan dengan makanan, salah satunya adalah usaha rumah makan, mulai dari rumah makan yang menawarkan konsep tradisional hingga modern dapat dengan mudah ditemui di Indonesia. Sebelum memutuskan untuk membeli suatu produk, seorang konsumen akan mempertimbangkan beberapa hal, diantaranya adalah dari segi citra merek, lokasi dan kualitas produk. Citra merek merupakan sekumpulan asosiasi merek yang terbentuk dibenak konsumen (Rangkuti, 2014 *dalam* Sangadji dan Sopiha,

2013:327). Citra merek dapat bersifat positif atau negatif, tergantung pada persepsi seseorang terhadap suatu merek. Dikenalnya suatu merek dan memiliki kesan yang positif dibenak konsumen, akan lebih mudah membuat konsumen percaya dan yakin pada suatu merek, sehingga akan membuat konsumen lebih mudah memutuskan untuk membeli produk yang ditawarkan oleh merek tersebut (Shimp, 2000 *dalam* Sangadji dan Sopiah, 2013:327).

Pemilihan lokasi yang tepat dapat menentukan keberhasilan suatu bisnis. Lokasi yang strategis dapat dengan mudah membuat konsumen untuk menjangkau lokasi. Faktor lokasi berpengaruh terhadap keputusan yang akan diambil oleh konsumen untuk membeli suatu produk. Seorang konsumen akan cenderung memilih lokasi yang mudah dijangkau dan dekat dengan pusat keramaian terlebih untuk usaha kuliner (Saputro dan Kamal, 2015:3).

Kualitas produk merupakan kemampuan suatu produk dalam melaksanakan fungsinya terkait dengan daya tahan keandalan, ketepatan kemudahan operasi dan perbaikan serta atribut yang bernilai lainnya. Dalam penentuan baik buruknya kualitas ditentukan dan dinilai konsumen berdasarkan persepsi konsumen. Suatu produk dapat dikatakan berkualitas apabila kebutuhan dan keinginan konsumen dapat terpenuhi (Herlambang, 2014:36).

Persaingan pada dunia usaha juga dapat dirasakan oleh pelaku usaha pada bidang makanan atau kuliner, salah satunya adalah rumah makan Sop Ayam Mbah Min Klaten. Usaha ini berawal dari bisnis keluarga yang dikelola oleh keluarga Pak Min yang berlokasi di Yogyakarta dan sudah berdiri selama kurang lebih 50 tahun yang lalu. Keunikan dari rumah makan Sop Ayam Mbah Min Klaten ini adalah menu makanan yang khas yaitu sop ayam yang menggunakan bahan dasar ayam kampung yang resepnya tetap terjaga mulai dari awal berdirinya usaha ini hingga sekarang. Semakin tingginya minat konsumen terhadap menu sop ayam yang disajikan pada rumah makan Sop Ayam Mbah Min Klaten membuat usaha ini semakin berkembang dan menjadi salah satu usaha waralaba (*franchise*) yang ada di Indonesia. Rumah makan Sop Ayam Mbah Min Klaten telah memiliki beberapa cabang yang tersebar di beberapa kota di Provinsi Jawa diantaranya adalah Sleman, Jakarta, Bekasi, dan kota Jember.

Salah satu cabang dari usaha rumah makan Sop Ayam Mbah Min Klaten ini berada di Kabupaten Jember tepatnya di Jalan Mastrip, Krajan Timur Sumbersari Jember dan sudah berdiri sejak tahun 2016 lalu. Awalnya rumah makan Sop Ayam Mbah Min Klaten di Jember berada di daerah Jubung Jember, dan sekarang berpindah di Jalan Mastrip Sumbersari Jember sejak bulan Agustus lalu. Menu sop ayam yang ditawarkan pada rumah makan ini sama dengan rumah makan Sop Ayam Mbah Min Klaten yang juga berdiri di daerah lain yaitu menu sop ayam dengan kuah beningnya serta pilihan potongan ayam mulai dari bagian dada, paha, leher, kepala, kulit, ati ampela, ceker sampai dengan sop ayam campur. Dengan kisaran harga untuk nasi sop ayam campur adalah Rp. 5.000,- sampai dengan Rp. 23.000 untuk menu sop ayam dada.

Keunikan dari rumah makan Sop Ayam Mbah Min Klaten adalah menu sop ayam yang menggunakan bahan dasar ayam kampung yang resepnya tetap terjaga hingga sekarang, suasana rumah makan yang nyaman dan tampilan yang sederhana sangat cocok digunakan untuk tempat berkumpul dengan keluarga atau teman. Keunikan lainnya adalah dari segi papan nama yang didominasi dengan perpaduan warna hijau muda dengan tulisan Sop Ayam Mbah Min Klaten berwarna merah, yang membuat konsumen lebih mudah untuk mengenali rumah makan Sop Ayam Mbah Min Klaten.

Pada awal dibukanya rumah makan Sop Ayam Mbah Min Klaten respon konsumen sangat baik dapat dilihat dari selalu ramainya rumah makan ini, terutama pada jam-jam istirahat makan siang dan makan malam. Meskipun sekarang sudah berpindah tempat yaitu di Jalan Mastrip Sumber Sari Jember, respon dari konsumen juga tetap baik, para pelanggan lama dan konsumen baru juga banyak yang ingin menikmati kekhasan rasa dari Sop Ayam Mbah Min Klaten. Hal ini didorong karena merek dari rumah makan Sop Ayam Mbah Min Klaten yang sudah dikenal oleh masyarakat Indonesia, selain itu lokasinya yang strategis yaitu berada di pinggir jalan dan berada di daerah kampus membuat rumah makan Sop Ayam Mbah Min Klaten ini mudah ditemui dan dijangkau. Tidak hanya itu resep dari sop ayamnya yang selalu terjaga kerahasiannya dan

kekhasannya membuat kualitas produk dari Sop Ayam Mbah Min Klaten ini tetap terjaga hingga sekarang.

Dengan adanya fenomena tersebut, maka menarik untuk dilakukan penelitian yang bertujuan untuk meneliti pengaruh citra merek, lokasi dan kualitas produk terhadap keputusan pembelian pada rumah makan Sop Ayam Mbah Min Klaten di Jember, sehingga pada penelitian ini akan diberi judul “Pengaruh Citra Merek, Lokasi dan Kualitas Produk Terhadap Keputusan Pembelian pada Rumah Makan Sop Ayam Mbah Min Klaten di Jember”.

## **1.2 Rumusan Masalah**

Dari permasalahan yang sudah diuraikan diatas, maka didapatkan rumusan masalah dalam penelitian ini, yaitu sebagai berikut:

- a. Bagaimana pengaruh variabel citra merek, lokasi dan kualitas produk terhadap keputusan pembelian secara serempak pada rumah makan Sop Ayam Mbah Min Klaten di Jember?
- b. Bagaimana pengaruh variabel citra merek, lokasi dan kualitas produk terhadap keputusan pembelian secara parsial pada rumah makan Sop Ayam Mbah Min Klaten di Jember?
- c. Variabel apakah yang dominan berpengaruh terhadap keputusan pembelian pada rumah makan Sop Ayam Mbah Min Klaten di Jember?

## **1.3 Tujuan**

Berdasarkan uraian dari rumusan masalah, maka tujuan dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

- a. Mengidentifikasi dan menganalisis pengaruh variabel citra merek, lokasi dan kualitas produk terhadap keputusan pembelian secara serempak pada rumah makan Sop Ayam Mbah Min Klaten di Jember.
- b. Mengidentifikasi dan menganalisis pengaruh variabel citra merek, lokasi dan kualitas produk terhadap keputusan pembelian secara parsial pada rumah makan Sop Ayam Mbah Min Klaten di Jember.

- c. Mengidentifikasi dan menganalisis variabel yang dominan berpengaruh terhadap keputusan pembelian pada rumah makan Sop Ayam Mbah Min Klaten di Jember.

#### **1.4 Manfaat**

Berdasarkan uraian latar belakang, rumusan masalah dan tujuan penelitian, maka diharapkan akan memberikan manfaat bagi pihak yang terkait, yaitu:

- a. Bagi Rumah Makan Sop Ayam Mbah Min Klaten Di Jember  
Diharapkan dari hasil penelitian ini dapat memberikan manfaat bagi pihak perusahaan untuk dapat mempertahankan konsumennya dengan melihat faktor yang dominan berpengaruh terhadap keputusan pembelian konsumen.
- b. Bagi Akademisi  
Untuk dapat menambah literatur kepustakaan dibidang penelitian mengenai pengaruh citra merek, lokasi dan kualitas produk terhadap keputusan pembelian konsumen.
- c. Bagi Peneliti Lain  
Untuk menambah referensi dan sebagai bahan pertimbangan untuk penelitian selanjutnya yang berhubungan dengan pengaruh citra merek, lokasi dan kualitas produk terhadap keputusan pembelian konsumen.