

BAB 1. PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pada era saat ini perkembangan bisnis sangat pesat terutama terjadi di dalam negeri. Dari sekian banyak bisnis, bisnis makanan ataupun kuliner merupakan bisnis yang dapat berkembang pesat serta memiliki peluang yang cukup besar dan sangat menjanjikan, dikarenakan setiap manusia pasti membutuhkan makanan. Rumah makan adalah suatu tempat atau bangunan yang diorganisir secara komersial yang memberikan sebuah pelayanan yang baik kepada tamunya yang datang, baik berupa makanan dan minuman. Bisnis rumah makan rata-rata merupakan sebuah bisnis keluarga yang sifatnya turun temurun dari generasi ke generasi selanjutnya. Sehingga sebuah rumah makan tersebut akan tetap berdiri dan ada walaupun sang pendirinya sudah tidak ada.

Makanan dikategorikan sebagai kebutuhan primer seseorang, tidak heran apabila makanan merupakan faktor penting agar manusia dapat terus bertahan hidup. Setiap individu memiliki kebutuhannya sendiri-sendiri dan cara pemuasan kebutuhan yang berbeda antara satu dengan yang lainnya. Kebanyakan orang dalam memilih pemuas kebutuhannya lebih suka dilakukan dengan dilayani dan tidak perlu harus repot-repot. Orang tersebut biasanya akan lebih memilih pergi ke sebuah rumah makan untuk memuaskan kebutuhannya, tentunya orang tersebut harus membayar sejumlah uang sebagai ganti dari pelayanan yang telah diberikan kepadanya.

Bisnis rumah makan mengharuskan pemilik memiliki pengetahuan luas dan strategi yang jitu agar dapat meningkatkan penjualan serta usaha yang dijalankannya dapat bertahan dan berkembang. Ada berbagai macam strategi yang dapat digunakan untuk menarik konsumen agar memutuskan untuk membeli produk yang telah ditawarkan oleh produsen. Bagi seorang produsen diharapkan juga dapat mengerti tentang berbagai macam faktor-faktor yang mempengaruhi keputusan pembelian konsumen.

Griffin (2005) dalam Sangadji dan Sopiah (2013:8), perilaku konsumen adalah semua kegiatan, tindakan, serta proses psikologi yang mendorong tindakan tersebut pada saat sebelum membeli, ketika membeli, menggunakan, menghabiskan produk dan jasa setelah melakukan hal-hal di atas atau kegiatan mengevaluasi. Umumnya perusahaan mengalami kesulitan dalam memonitor dan menganalisis perilaku konsumen secara tepat dan benar, mengingat terdapat banyak faktor yang mempengaruhi perilaku konsumen serta adanya perbedaan perilaku untuk masing-masing individu. Perusahaan dituntut untuk dapat mengetahui terhadap perubahan-perubahan perilaku konsumennya, termasuk perilaku konsumen untuk mendapatkan serta memilih suatu produk perusahaan akan tetap terus bertahan dalam persaingan bahkan dapat mengungguli perusahaan lainnya.

Banyak faktor yang dapat mempengaruhi perilaku konsumen dalam melakukan keputusan pembelian. Faktor yang dapat mempengaruhi keputusan konsumen untuk melakukan pembelian adalah faktor kualitas produk, harga, kualitas layanan, dan lokasi. Biasanya dari berbagai faktor yang ada, faktor kualitas produk merupakan faktor dominan yang paling berpengaruh besar dalam proses pengambilan keputusan pembelian.

Kedai Jowo Trisno adalah salah satu usaha dalam bidang kuliner sejak 2014 hingga sekarang dengan menyajikan berbagai menu seperti nasi pecel, lalapan ayam dan ikan, nasi rawon, nasi campur dan masih banyak lagi. Kedai Jowo Trisno sangat memperhatikan kualitas produk terutama rasa makanan yang lezat untuk para konsumennya. Kedai jowo trisno sendiri memiliki ciri khas pada penyajiannya, yaitu menggunakan daun pisang disetiap sajian masakannya tentu saja ini menambah daya minat konsumen. Masakan selalu hangat dan *fresh*, sayuran pada pecel juga masih segar saat sampai pada konsumen, ditambah adanya peyek yang sangat renyah dan gurih, menambahkan cita rasa pada masakan kedai jowo trisno. Harga yang ditawarkan pun cukup terjangkau untuk harga seporsi nasi pecel tanpa tambahan lauk Rp. 6000 jika ada tambahan lauk harga bisa menyesuaikan. Adapun untuk harga lauk pauk yaitu 1 tusuk sate telur puyuh Rp. 4000, telur dadar Rp. 3000,

tempe Rp. 2000, empal Rp. 8000, ayam bumbu merah Rp. 8000 dsb. kemudian ada nasi rawon Rp. 15.000, berbagai macam lalapan Rp. 5000 – Rp. 15.000, nasi campur Rp. 12.000, dan lontong sayur Rp. 12.000, harga yang ditawarkan cocok untuk kantong mahasiswa. Peminat dari masakan pada kedai jowo trisno ini sangat banyak, mulai dari kalangan anak-anak sampai orang dewasa sekalipun mengaku menyukainya. Selain cita rasa masakan yang enak dan menggugah selera kedai jowo trisno buka selama 24 jam, jadi jika ada konsumen yang merasa lapar pada saat tengah malam bisa diuntungkan dengan adanya kedai jowo trisno ini. Kedai jowo trisno mampu mempertahankan eksistensinya sebagai salah satu rumah makan yang banyak peminatnya mulai 2014 hingga sekarang.

Berdasarkan fenomena tersebut diperlukan identifikasi lebih mendalam apakah faktor kualitas produk, harga, kualitas layanan, dan lokasi dapat mempengaruhi keputusan pembelian pada Kedai Jowo Trisno Di Kabupaten Jember. Oleh karena itu penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul **“Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Perilaku Konsumen Terhadap Keputusan Pembelian Di Kedai Jowo Trisno Di Kabupaten Jember”**.

1.2 Rumusan Masalah

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

1. Apakah faktor kualitas produk, harga, kualitas layanan, lokasi berpengaruh secara serempak terhadap keputusan pembelian di Kedai Jowo Trisno Kabupaten Jember?
2. Apakah faktor kualitas produk, harga, kualitas layanan, lokasi berpengaruh secara parsial terhadap keputusan pembelian di Kedai Jowo Trisno Kabupaten Jember?
3. Faktor manakah yang berpengaruh dominan diantara kualitas produk, harga, kualitas layanan, lokasi terhadap keputusan pembelian di Kedai Jowo Trisno Kabupaten Jember?

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan latar belakang dan rumusan masalah diatas, maka tujuan penelitian tersebut antara lain :

1. Untuk menguji pengaruh perilaku konsumen yang terdiri dari kualitas produk, harga, kualitas layanan, lokasi secara serempak terhadap keputusan pembelian di Kedai Jowo Trisno Kabupaten Jember.
2. Untuk menguji pengaruh perilaku konsumen yang terdiri dari kualitas produk, harga, kualitas layanan, lokasi secara parsial terhadap keputusan pembelian di Kedai Jowo Trisno Kabupaten Jember.
3. Untuk menguji pengaruh dominan diantara kualitas produk, harga, kualitas layanan, lokasi terhadap keputusan pembelian di Kedai Jowo Trisno Kabupaten Jember.

1.4 Manfaat Penelitian

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

1. Bagi Perusahaan
Dapat digunakan sebagai bahan masukan dalam bidang usaha yang terkait agar dapat mempertahankan kualitas dan kepercayaan terhadap konsumen.
2. Bagi Penulis
Selain sebagai syarat menyelesaikan pendidikan, juga dapat menambah wawasan dalam bidang ilmu manajemen pemasaran, dan melatih penulis untuk dapat menerapkan teori-teori yang diperoleh dari perkuliahan.
3. Bagi perguruan tinggi hasil penelitian ini dapat dijadikan referensi dan bahan perbandingan untuk melakukan penelitian-penelitian selanjutnya.