

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Kebutuhan dasar manusia merupakan unsur-unsur yang dibutuhkan oleh manusia dalam menjaga keseimbangan baik secara fisiologis maupun psikologis yang bertujuan untuk mempertahankan hidupnya. Setiap makhluk hidup pasti memerlukan kebutuhan, entah itu makanan dan minuman. Hal ini pada dasarnya makanan merupakan kebutuhan pokok yang dibutuhkan manusia. Jika bicara dengan kebutuhan pokok manusia, sekarang ini banyak pebisnis yang membuka bisnis kuliner sebagai kebutuhan manusia yang menghadirkan makanan cepat saji. Sangat tidak dipungkiri banyak orang yang kurang memiliki waktu untuk membuat makanan sendiri dirumah, dan lebih menyukai makanan yang cepat saji. Berdasarkan keterbiasaan masyarakat tersebut yang lebih suka membeli makanan cepat saji, malah akan menguntungkan para pebisnis makanan, salah satunya bisnis kuliner atau rumah makan. Bisnis ini adalah bisnis yang banyak di minati oleh sejumlah masyarakat, karena dilihat dari cara masyarakat yang tidak memiliki waktu luang untuk menyiapkan makanan sendiri untuk keluarga, kini masyarakat lebih menggunakan jalan praktis dengan membeli makanan yang cepat saji. Selain itu bisnis rumah makan sekarang ini menjadi salah satu trend yang diminati oleh kalangan pengusaha, walaupun memang membutuhkan kerja keras tetapi banyak pengusaha yang sekarang ini sukses di bidang makanan, meskipun juga bisa terbilang banyak pesaingnya di luar sana.

Mendirikan bisnis rumah makan juga harus membutuhkan pengetahuan yang penting akan kebutuhan dan keinginan para konsumen. Bisnis rumah makan harus memiliki keunggulan-keunggulan tersendiri dari setiap produk (makanan) yang dipasarkan, dengan begitu produk yang di keluarkan oleh pengusaha makanan tersebut bisa bersaing di pasaran, sehingga keunggulan-keunggulan kualitas produk (makanan) tersebut bisa diketahui oleh konsumen dan bisa membuat konsumen tertarik untuk mencoba dan melakukan keputusan pembelian terhadap produk tersebut.

Konsumen memilih tempat untuk makan atau rumah makan melihat dari 3 unsur yaitu dari cita rasa makanan tersebut, harga, serta kualitas pelayanan yang di berikan kepada konsumen. Salah satunya adalah Rumah Makan Kedai Sambel Bandel yang berada di Magetan. Rumah makan Kedai Sambel Bandel Magetan ini merupakan salah satu rumah makan sekaligus tempat yang bisa di gunakan untuk nongkrong anak muda yang berada di kota Magetan Jl. Munginsidi No.15, Selosari, Kec.Magetan, Kab.Magetan. Rumah Makan Kedai Sambel Bandel memberikan kemudahan kepada para konsumen untuk menikmati segala menu yang disajikan, bukan sekedar makanan rumahan dengan menu sederhana tetapi dengan berbagai menu yang menyajikan makanan yang unik dan bisa terbilang cukup mewah dengan cita rasa yang tinggi bagi lidah calon konsumen. Sekarang ini banyak calon konsumen yang pandai dalam memilih rumah makan dengan melihat dari segi cita rasa yang diberikan oleh rumah makan tersebut. Cita rasa merupakan suatu cara pemilihan makanan yang harus dibedakan dari rasa (*taste*) makanan tersebut. Makanan yang memiliki nilai rasa yang tinggi akan

mendatangkan konsumen yang banyak pula, sehingga konsumen akan mencoba melakukan pembelian terhadap produk tersebut. Selain Cita rasa, Harga dan Kualitas Pelayanan juga mempengaruhi keputusan pembelian. Konsumen sangat tergantung pada harga sebagai indikator kualitas sebuah produk ,namun jika kualitas produk yang diberikan tinggi, maka produsen akan berani memberikan harga yang cukup tinggi pula. Menurut (*Deliyanti Oentoro, 2012*) harga merupakan suatu nilai tukar yang bisa disamakan dengan uang atau barang lain untuk manfaat yang diperoleh dari suatu barang atau jasa bagi seseorang atau kelompok pada waktu tertentu dan tempat tertentu.

Harga juga mempengaruhi kualitas pelayanan yang diberikan oleh perusahaan. Konsumen yang telah membeli produk dengan mengorbankan sejumlah uangnya juga berharap mendapatkan pelayanan yang baik pula. Kualitas pelayanan merupakan pemenuhan dari harapan konsumen dan untuk menentukan apakah konsumen sudah menerima layanan yang berkualitas. Kualitas pelayanan yang baik terhadap konsumen bisa diwujudkan dengan cara ramah dan sopan terhadap konsumen. Jika kita memberikan kualitas pelayanan yang buruk tetapi dengan harga produk yang bisa dibilang murah, maka perusahaanpun akan susah untuk mendapatkan konsumen, karena konsumen sekarang ini ingin mendapatkan kepuasan yang lengkap bukan hanya sekedar rasa , harga, tetapi dengan pelayanan yang baik pula konsumen akan merasa puas dan mungkin akan melakukan pembelian ulang di tempat tersebut. Kualitas pelayanan sangat penting dalam proses keputusan pembelian karena pelayanan yang memuaskan akan berdampak terhadap keputusan pembelian.

Di Rumah Makan Kedai Sambel Bandel ini memberikan kemudahan kepada para konsumen untuk menikmati segala menu yang disajikan. Dari segi cita rasa, harga dan kualitas pelayanan yang tidak diragukan lagi. Rumah Makan Kedai Sambel Bandel ini lebih mengutamakan kenyamanan konsumen. Rumah Makan Kedai Sambel Bandel ini menyajikan beberapa menu dengan cita rasa yang menarik bagi lidah bukan sekedar makanan rumahan dengan menu sederhana tetapi dengan berbagai menu yang menyajikan makanan yang unik dan bisa terbilang cukup mewah dengan cita rasa yang sangat menarik. Selain dengan memberikan berbagai menu tersebut pemilik rumah makan ini juga memberikan harga yang bervariasi di setiap menu dan dijamin juga memberikan pelayanan yang baik pula kepada konsumen. Dengan disajikan berbagai menu, konsumen dapat memilih makanan ataupun minuman yang disukai oleh para konsumen. Manfaat dari rumah makan Kedai Sambel Bandel ini bisa dijadikan tempat untuk bertemu dengan rekan-rekan kerja, bersosialisasi, untuk rapat, bahkan bisa untuk mengadakan pesta ulang tahun dengan memberikan kualitas pelayanan dan fasilitas yang cukup baik bagi calon konsumen, sehingga calon konsumen tidak perlu ragu lagi akan kualitas yang diberikan oleh rumah makan tersebut. Jam buka Rumah makan Kedai Sambel Bandel pukul 10.00-22.00 .

Dengan banyaknya pesaing yang terjun didunia bisnis kuliner pemilik rumah makan kedai sambel bandel magetan ini dituntut untuk bergerak cepat dalam hal menarik konsumen, agar tidak kalah dipasaran. Pemilik rumah makan kedai sambel bandel selalu memberikan keunggulan disetiap produk makanannya. Rumah makan Kedai Sambel Bandel Magetan selalu mengutamakan

kenyamanan konsumennya, dengan cara memberikan kualitas pelayanan yang baik ataupun nyaman kepada calon konsumen sehingga konsumen tidak merasa kecewa setelah makan di tempat tersebut. Tidak hanya kualitas pelayanan saja yang diandalkan oleh pemilik rumah makan tersebut untuk mendapatkan konsumen, tetapi juga kualitas rasa atau cita rasa di rumah makan tersebut juga yang paling utama, karena dengan cita rasa yang menarik konsumen akan lebih tertarik untuk melakukan pembelian.

Selain cita rasa, penetapan harga juga sangat diperhatikan oleh sang pemilik. Karena pemilik tidak mau mengambil resiko yang terlalu besar mengenai harga. Pemilik memberikan harga yang cukup bervariasi di setiap menu yang di sajikan. Sehingga dari kalangan anak kecil, remaja, dan orang tuapun bisa menikmatinya dengan fasilitas yang bisa di bilang sangat menarik dan kelihatan mewah. Dengan banyaknya pesaing bisnis rumah makan di magetan, Rumah Makan Kedai Sambel Bandel yang berada di kota Magetan ini mempunyai ciri khas tempat yang unik agar para konsumen merasa penasaran dan mulai mencoba mampir di rumah makan tersebut, tetapi memiliki ciri khas yang menarik saja pun tidak cukup bagi pemilik rumah makan kedai sambel bandel magetan ini, beliau selalu menghimbau kepada karyawan-karyawan yang berkerja di rumah makan tersebut agar memberikan pelayanan yang memang harus didapatkan oleh calon konsumen mereka.

Ciri khas yang diberikan pada rumah makan tersebut adalah dengan dekorasi tempat mirip seperti rumah makan china. Ini merupakan salah satu keunikan yang ada di seluruh rumah makan di magetan. Tidak hanya fasilitas

tempat yang menjadi keunikan dirumah makan ini, tetapi cita rasa dari produk makanannya pun tidak perlu diragukan lagi. Dengan banyaknya pesaing di luaran sana dengan membuka bisnis makanan , memaksa rumah makan Kedai Sambel Bandel harus lebih cekatan dalam menghadapi persaingan tersebut. Rumah Makan Kedai Sambel Bandel harus lebih meningkatkan produk-produk yang dipasarkan, sehingga dapat menyaingi pesaing. Dengan banyaknya rumah makan yang ada di sekitar rumah makan kedai sambel , tidak membuat rumah makan Kedai Sambel Bandel menjadi sepi, karena bisa dibbilang cukup ramai untuk konsumen yang datang dirumah makan tersebut. Tetapi untuk lebih meningkatkan konsumen , pemilik harus pintar dalam bersaing untuk memenangkan persaingan tersebut. Pesaiangan didunia kuliner sangat harus diperhatikan dari hal sekecil apapun itu, karena dengan persaingan yang sangat ketat antar pebisnis makanan akan lebih sulit untuk mempertahankan konsumen jika kita tidak bisa memberikan apa yang dibutuhkan dan yang bermanfaat bagi konsumen tersebut. Setidaknya para pengusaha makanan harus terus memberikan segala bentuk kualitas antara lain seperti makanan, pelayanan yang baik, maka akan lebih mudah untuk menarik konsumen untuk melakukan keputusan untuk membeli.

Di era sekarang ini kaum remaja maupun dewasa juga sangat pintar untuk memilih tempat untuk memenuhi kebutuhan mereka antara lain makanan. Dengan begitu diharapkan rumah makan Kedai Sambel Bandel ini harus bisa memberikan keunggulan-keunggulan disetiap produk yang dipasarkan yang bisa memenuhi kebutuhan para konsumen dengan begitu konsumen akan mulai tertarik dan melakukan keputusan pembelian produk tersebut. Menurut Kotler (2002),

keputusan pembelian merupakan tindakan dari konsumen untuk mau membeli atau tidak terhadap produk tersebut. Oleh karena itu, pengambilan keputusan pembelian konsumen merupakan suatu proses pemilihan salah satu dari beberapa alternative penyelesaian masalah dengan tindak lanjut yang nyata. Banyak pengaruh yang menjadi pertimbangan seseorang untuk mengambil keputusan pembelian suatu produk.

Penjualan di rumah makan Kedai Sambel Bandel akhir-akhir ini mengalami penurunan penjualan di tiga bulan terakhir. Ada minggu-minggu tertentu dan hari-hari tertentu rumah makan Kedai Sambel Bandel dibanjiri oleh konsumen. Menurunnya penjualan yang tidak stabil ini salah satu pengaruhnya adalah lambannya pelayanan yang diberikan oleh kedai tersebut saat kedai tersebut ramai dibanjiri oleh konsumen. Kadang rasa makanan yang berbeda-beda, rasa yang kadang bisa dibilang enak, dan kadang bisa dibilang kurang nikmat, itu di karenakan cara memasak yang kurang maksimal karena saat penjunjung bisa di katakan banyak, maka cara memaksanya kurang maksimal. Banyaknya persaingan antara sejumlah Cafe-Cafe yang baru dibuka di area kota Magetan juga menjadi salah satu masalah menurunnya penjualan di Rumah Makan Kedai Sambel Bandel karena rasa penasaran pada diri konsumen yang ingin menyoba Cafe baru tersebut.

**Tabel 1.1 Data jumlah pengunjung RM. Kedai Sambel Bandel Magetan
Tahun 2018**

Bulan/Tahun	Jumlah Pengunjung
Januari 2018	3.500 Konsumen
Februari 2018	2.657 Konsumen
Maret 2018	2.950 Konsumen

Dengan adanya masalah penurunan penjualan pada tiga bulan terakhir ini, pemilik rumah makan keda sambel bandel menyarankan kepada para pelayan untuk selalu cekatan dalam memberikan pelayanan terhadap konsumen. Saat ini kedai sambel bandel juga membuka menu-menu baru untuk menghadapi persaingan, agar para konsumen juga tidak merasa jenuh dengan menu-menu yang sebelumnya.

Cara pemilik memikat konsumen agar tertarik dengan menu baru di rumah makan Kedai Sambel Bandel ini dengan menyebarkan beberapa brosur di kalangan remaja maupun dewasa, dengan menyebarkan brosur tersebut memberikan info bahwa Kedai Sambel Bandel memberikan menu baru serta di setiap malam minggu akan diadakan acara suasana malam minggu dengan di iringi music. Dengan begitu para konsumen akan melihat beberapa menu baru dari rumah makan Kedai Sambel Bandel serta akan menarik sejumlah konsumen khususnya anak remaja yang barpasangan untuk datang di Kedai Sambel Bandel.

Selain itu Kedai Sambel Bandel untuk memudahkan calon konsumen untuk menikmati menu di Kedai Sambel Bandel tersebut, dengan adanya delivery order memudahkan konsumen yang mungkin malas untuk membeli di Kedai tersebut, pihak pelayan dapat mengantarkan beberapa pesanan yang di pesan oleh konsumen tersebut. Dengan begitu dibukanya menu baru dengan kualitas rasa yang menarik dan memberikan pelayanan yang lebih terhadap konsumen di harapkan konsumen terkesan untuk membeli serta bisa mengembalikan penjualan di rumah makan Kedai Sambel Bandel tersebut.

Di era sekarang ini tidak dipungkiri bahwa, membuka bisnis rumah makan ataupun Cafe pasti memiliki daya saing yang cukup besar jika kita tidak bergerak cepat untuk menghadapi pasar persaingan tersebut. Konsumen pandai memilih tempat makan yang menurut mereka layak untuk dipilih sebagai salah satu tempat untuk memenuhi kebutuhan mereka sehari-hari, dilihat dari harga, rasa serta kualitas pelayanan yang diberikan oleh tempat tersebut. Keunikan dalam penelitian ini adalah rumah makan Kedai Sambel Bandel merupakan rumah makan yang berada di kota Magetan yang bisa dibilang rumah makan yang cukup besar dengan dekorasi yang sangat kekinian bagi anak muda. Penelitian ini adalah penelitian yang pertama dilakukan di Rumah Makan Kedai Sambel Bandel, saya terkesan untuk meneliti di rumah makan Kedai Sambel Bandel ini karena tempat yang sangat unik beda dari yang lain.

Keunikannya adalah dekorasi tempat yang hampir mirip dengan rumah makan Cina, serta tersedianya wifi dan tempat yang cukup nyaman diharapkan bisa membuat para calon konsumen betah untuk menikmati suasana baik menu

yang dihidangkan dari rumah makan tersebut serta bisa meningkatkan kembali penjualan di Rumah Makan Kedai Sambel Bandel. Berdasarkan penjelasan di atas bahwa Rumah Makan Kedai Sambel Bandel dengan membuka menu-menu baru dengan memberikan kualitas rasa yang menarik dan memberika pelayanan yang lebih diharapkan konsumen melakukan keputusan pembelian di Rumah Makan Kedai Sambel Bandel sehingga dapat meningkatkan kembali penjualan di Rumah Makan Kedai Sambel Bandel Magetan.

Dengan uraian latar belakang tersebut penelitian ini berjudul **“PENGARUH CITA RASA, HARGA, DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN”**(Studi pada Rumah Makan Kedai Sambel Bandel Magetan).

1.2 Perumusan Masalah

Banyaknya pesaing yang terjun didunia bisnis makanan di kota Magetan membuat salah satu Rumah Makan Kedai Sambel Bandel Magetan ini harus berusaha keras untuk bisa menggugulkan setiap produk yang dipasarkan agar konsumen dapat melakukan keputusan pembelian di rumah makan tersebut serta bisa mengembalikan tingkat penjualan yang menurun di Rumah Makan Kedai Sambel Bandel tersebut. Untuk melakukan keputusan pembelian seseorang memiliki beberapa pertimbangan dalam melakukan keputusan pembelian. Pengusaha Rumah Makan Kedai Sambel Bandel harus mengetahui pengaruh apa saja yang bisa membuat konsumen melakukan keputusan pembelian sehingga lebih meningkatkan konsumen lebih banyak lagi seperti pengaruh cita rasa , harga, serta pelayanan yang di berikan kepada calon konsumen. Sehingga Rumah

Makan Kedai Sambel Bandel tersebut bisa mengetahui apa saja pengaruh yang dapat meningkatkan keputusan pembelian konsumen di Rumah Makan Kedai Sambel Bandel tersebut.

Dengan rumusan masalah tersebut pertanyaan penelitian dapat dirumuskan sebagai berikut :

1. Apakah cita rasa berpengaruh terhadap keputusan pembelian pada Rumah Makan Kedai Sambel Bandel Magetan ?
2. Apakah harga berpengaruh terhadap keputusan pembelian pada Rumah Makan Kedai Sambel Bandel Magetan ?
3. Apakah kualitas pelayanan berpengaruh terhadap keputusan pembelian pada Rumah Makan Kedai Sambel Bandel Magetan ?
4. Apakah cita rasa, harga, kualitas pelayanan berpengaruh bersama-sama terhadap keputusan pembelian pada Rumah Makan Kedai Sambel Bandel Magetan.

1.1. Tujuan dan Manfaat Penelitian

1.1.1 Tujuan Penelitian

Suatu penelitian dibentuk tentu ada tujuan-tujuan tertentu untuk dicapai. Adapun tujuan-tujuan tersebut dalam penelitian ini adalah :

1. Untuk mengetahui apakah cita rasa berpengaruh terhadap keputusan pembelian pada Rumah Makan Kedai Sambel Bandel Magetan.
2. Untuk mengetahui apakah harga berpengaruh terhadap keputusan pembelian pada Rumah Makan Kedai Sambel Bandel Magetan.

3. Untuk mengetahui apakah kualitas pelayanan berpengaruh terhadap keputusan pembelian pada Rumah Makan Kedai Sambel Bandel Magetan.
4. Untuk mengetahui apakah cita rasa, harga dan kualitas pelayanan bersama-sama saling berpengaruh terhadap keputusan pembelian pada Rumah Makan Kedai Sambel Bandel Magetan.

1.1.2 Manfaat Penelitian

1. Bagi Perusahaan

Diharapkan hasil penelitian ini dapat membantu pihak manajemen perusahaan untuk menentukan langkah-langkah apa saja yang harus dilakukan agar bisa mengetahui pengaruh apa saja yang dapat mempengaruhi keputusan pembelian pada konsumen yang datang di Rumah Makan Kedai Sambel Bandel Magetan, serta dapat meningkatkan pembelian yang tidak seperti hari biasanya, agar rumah makan tersebut selalu mengalami peningkatan .

2. Bagi Peneliti

Dengan peneliti menyusun penelitian ini diharapkan bisa menambah pengetahuan bagi pihak peneliti mengenai manfaat keputusan pembelian didunia bisnis untuk bekal di masa yang akan datang.

3. Bagi Peneliti Selanjutnya.

Di harapkan dengan penelitian ini bisa menjadi referensi bagi pihak-pihak peneliti selanjutnya yang berkaitan dengan keputusan pembelian salah satunya dibidang dunia bisnis

