

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **A. Latar Belakang**

Usaha Mikro, Kecil dan Menengah (UMKM) adalah salah satu bidang yang memberikan kontribusi yang signifikan dalam mendorong pertumbuhan ekonomi Indonesia. Hal ini disebabkan karena daya serap UMKM terhadap tenaga kerja yang sangat besar dan dekat dengan rakyat (Jauhari 2010). Melihat perannya yang sangat penting pemerintah Indonesia terus berupaya mendukung untuk terus berkembang.

UMKM yang mempunyai pengaruh penting dalam perekonomian Indonesia yaitu dalam bidang kuliner. Bisnis kuliner merupakan jenis usaha yang menguntungkan, alasannya karena makanan adalah sumber kebutuhan pokok manusia yang tidak bisa terlepas dari kehidupan. Adapun kategori bisnis kuliner yaitu mulai dari makanan ringan, minuman, hingga makanan pokok. Semua kategori ini mempunyai potensi yang bagus, akan tetapi tergantung dari bagaimana cara memasarkannya sehingga dapat menarik konsumen untuk membeli produk yang ditawarkan. UMKM dibidang kuliner hendaknya selalu aktif untuk melakukan inovasi dan penciptaan produk yang lebih kreatif agar dapat menarik konsumen melakukan keputusan pembelian.

Keputusan pembelian salah satu hal yang penting untuk diperhatikan sebab hal tersebut akan menjadi pertimbangan bagaimana strategi pemasaran yang hendak dilakukan dalam perusahaan. Suatu keputusan akan melibatkan antara dua atau lebih pilihan alternatif sehingga perusahaan harus mampu memainkan strategi pemasaran yang tepat dan mampu menarik perhatian

konsumen untuk membeli barang ke perusahaan. Perkembangan zaman yang semakin maju perubahan gaya hidup serta mobilitas yang juga semakin meningkat menjadikan masyarakat menyukai makanan yang praktis akan tetapi juga mengandung gizi yang cukup untuk kesehatan. Keputusan pembelian merupakan suatu tindakan yang dilakukan seseorang untuk menentukan pilihannya. Pengambilan keputusan ini pada dasarnya yaitu pemecahan masalah.

Dalam melakukan keputusan pembelian konsumen secara umum mempertimbangkan adalah melihat atribut produk. Sebuah produk pasti memiliki unsur-unsur yang dapat membengaruhi konsumen dalam menentukan pilihannya seperti harga dan quality product. Hal ini akan menjadi bahan pertimbangan untuk konsumen sebelum mereka melakukan keputusan pembelian. Selain memperhatikan atribut produk biasanya konsumen juga mempertimbangkan service quality yang diberikan perusahaan terhadap konsumennya. Sehingga beberapa hal tersebut haruslah diterapkan dalam perusahaan agar konsumen tertarik untuk melakukan keputusan pembelian. Beberapa hal yang dapat mempengaruhi keputusan pembelian konsumen yaitu harga, quality product dan service quality.

Harga adalah sebuah alat tukar yang dapat disamakan dengan uang atau barang lainnya untuk mendapatkan manfaat dari produk / jasa pada tempat dan waktu tertentu (Oentoro dalam Sudaryono 2016.216). Hendaknya perusahaan menetapkan harga yang tepat. Karena dengan penetapan harga yang terlalu rendah dianggap murahan, tetapi apabila ditetapkan terlalu tinggi juga tidak dapat dijangkau oleh semua kalangan. Oleh karena itu strategi penetapannya

harus mempertimbangkan kualitas dan kuantitasnya. Agar konsumen dapat menjangkau harga tersebut dan produk yang diberikan sesuai dengan kualitasnya.

Quality product adalah kemampuan suatu produk dalam menjalankan fungsinya yang meliputi kehandalan, daya tahan, ketepatan, kemudahan operasi, perbaikan produk, serta atribut bernilai lain (Kotler dan Amstrong 2010:27). Quality product menjadi pertimbangan penting bagi konsumen dan dapat menimbulkan antusias yang tinggi untuk membeli. Sebab konsumen melakukan pembelian disamping harapan rasanya yang enak juga diolah menggunakan bahan yang berkualitas. Sehingga hendaknya pelaku usaha harus berupaya mengoptimalkan hal tersebut agar konsumen tidak berpindah ke produk pesaing.

Service quality adalah sebagai tingkat keunggulan yang diharapkan dari konsumen serta pengendalian tersebut guna memenuhi kebutuhannya (Parasuraman dalam Sangadji dan Sopiiah 2013:101). Perusahaan hendaknya memberikan pelayanan yang maksimal terhadap konsumennya karena apabila jasa yang diberikan sesuai harapan, maka mereka akan merasa nyaman sehingga berdampak pada pembelian berulang-ulang yang pada akhirnya meningkatkan penjualan. Cara yang dapat dilakukan yaitu memberikan pelayanan yang baik, sopan santun dalam melayani dan juga cepat tanggap dengan keinginan konsumen karena dalam persaingan bisnis pelayanan merupakan hal penting untuk kesuksesan usahanya.

Penelitian dilakukan pada konsumen rumah makan Ayam Geprek Sa'i yang berada di Ponorogo. Hasil observasi awal menemukan bahwa ada

perilaku masyarakat Ponorogo yang lebih banyak menghabiskan waktunya diluar. Adapun berbagai kegiatan yang mereka lakukan seperti halnya sekedar bermain ataupun berkumpul, bersekolah, kuliah bahkan bekerja. Adanya perubahan gaya hidup serta mobilitas yang semakin tinggi menjadikan masyarakat lebih menyukai makanan yang praktis tetapi juga memiliki kandungan gizi yang cukup untuk menjaga kesehatannya. Masyarakat juga menginginkan nilai yang lebih dari makanan seperti halnya rasanya, haragnya, bahkan suasana dalam rumah makan tersebut. Nilai lebih yang diberikan kepada konsumen ini akan menjadikan masyarakat memiliki kecenderungan untuk memutuskan atau memilih mengkonsumsi makanan di luar rumah sehingga ini menjadi sebab munculnya banyak usaha yang bergerak dalam bidang kuliner salah satunya yaitu rumah makan Ayam Geprek Sa'i Ponorogo di jalan Jaksa Agung.

Ayam Geprek Sa'i merupakan salah satu makanan cepat saji yang beralamatkan di jalan Jaksa Agung No.2. Menyediakan berbagai macam makanan dan minuman. Rumah makan ini berdiri sejak tahun 2008 sampai dengan sekarang, dan mempunyai sekitar 10 orang karyawan. Tempat ini dapat di kunjungi oleh semua kalangan mulai dari mahasiswa, pelajar, pegawai, hingga masyarakat luas. Meskipun terdapat banyak pesaing yang menjual produk sejenis akan tetapi rumah makan ini masih saja tetap bisa bertahan dan rame pembeli, diketahui selama periode 2019 konsumen yang melakukan pembelian dirumah makan ini sebanyak 2850 konsumen. Oleh karena itu Ayam Geprek Sa'i dipilih penulis sebagai objek penelitian guna untuk mengetahui faktor-faktor yang mempengaruhi keputusan pembelian.

Selama ini belum pernah ada penelitian yang mengangkat terkait masalah tersebut. Sehingga berdasarkan uraian latar belakang diatas peneliti tertarik mengenai faktor-faktor yang mempengaruhi keputusan pembelian konsumen di “ Ayam Geprek Sa’i “ dengan mengangkat judul : **“Pengaruh Harga, Quality Product, Service Quality Terhadap Keputusan Pembelian (Studi Kasus “Ayam Geprek Sa’i Ponorogo Jln. Jaksa Agung”)**”



## **B. Rumusan Masalah**

Berdasarkan uraian latar belakang di atas maka rumusan permasalahan dalam penelitian ini adalah :

1. Seberapa besar pengaruh harga terhadap keputusan pembelian “AYAM GEPREK SA’I Ponorogo Jln. Jaksa Agung” ?
2. Seberapa besar pengaruh quality product terhadap keputusan pembelian “AYAM GEPREK SA’I Ponorogo Jln. Jaksa Agung” ?
3. Seberapa besar pengaruh service quality terhadap keputusan pembelian “AYAM GEPREK SA’I Ponorogo Jln. Jaksa Agung” ?
4. Seberapa besar pengaruh harga, quality product, dan service quality secara simultan terhadap keputusan pembelian “AYAM GEPREK SA’I Ponorogo Jln. Jaksa Agung” ?
5. Faktor manakah yang paling dominan berpengaruh terhadap keputusan pembelian “AYAM GEPREK SA’I Ponorogo Jln. Jaksa Agung” ?

## **C. Batasan Masalah**

Berdasarkan penjelasan masalah serta latar belakang yang telah diuraikan di atas, dan agar dalam penelitian ini tidak meluas sehingga dapat memberikan arah yang jelas maka perlu adanya pembatasan masalah. Dalam penelitian ini hanya akan meneliti tentang pengaruh harga, quality product, dan service quality terhadap keputusan pembelian (studi kasus “Ayam Geprek Sa’i Ponorogo Jln. Jaksa Agung )

## **D. Tujuan dan Manfaat Penelitian**

### **1. Tujuan Penelitian**

Berdasarkan rumusan serta batasan masalah yang telah diuraikan di atas maka tujuan dalam penelitian ini adalah :

- 1) Untuk mengetahui besarnya pengaruh harga terhadap keputusan pembelian “AYAM GEPREK SA’I Ponorogo Jln. Jaksa Agung”.
- 2) Untuk mengetahui besarnya pengaruh quality product terhadap keputusan pembelian “AYAM GEPREK SA’I Ponorogo Jln. Jaksa Agung”.
- 3) Untuk mengetahui besarnya pengaruh service quality terhadap keputusan pembelian “AYAM GEPREK SA’I Ponorogo Jln. Jaksa Agung”.
- 4) Untuk mengetahui besarnya pengaruh harga, quality product, dan service quality secara simultan terhadap keputusan pembelian “AYAM GEPREK SA’I Ponorogo Jln. Jaksa Agung”.
- 5) Untuk mengetahui faktor yang paling dominan pengaruhnya terhadap keputusan pembelian “AYAM GEPREK SA’I Ponorogo Jln. Jaksa Agung”.

### **2. Manfaat Penelitian**

Selain untuk persyaratan kelulusan guna memperoleh gelar sarjana (S1) Prodi Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Ponorogo, diharapkan hasil penelitian ini dapat memberikan manfaat bagi pihak-pihak yang berkepentingan diantaranya :

### 1) Bagi Peneliti

Penelitian ini sebagai sarana pembelajaran dalam penulisan dan penelitian karya ilmiah dan diharapkan berguna untuk menambah wawasan ilmu pengetahuan bagi penulis, khususnya ilmu tentang harga, quality product, dan service quality terhadap keputusan pembelian.

### 2) Bagi Perusahaan

Dengan adanya penelitian ini diharapkan bisa memberi masukan dan membantu proses perusahaan untuk lebih baik dalam mengambil langkah penentuan strategi perusahaan yang berorientasi pada keputusan pembelian sehingga dapat meningkatkan penjualan perusahaan.

### 3) Bagi Peneliti Selanjutnya

Dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh penulis diharapkan dapat menjadi sumber referensi bagi penelitian selanjutnya yang khususnya berkaitan dengan pengaruh harga, quality product dan service quality terhadap keputusan pembelian.

