

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Pendirian suatu bisnis yang meliputi jenis usaha yakni dagang, jasa dan manufaktur, sebaiknya dibutuhkan dan diinginkan oleh masyarakat atau konsumen. Selain itu, untuk usaha manufaktur yang merupakan pengubah input dasar menjadi barang yang bisa dijual ke konsumen lebih baik jika memiliki produk unggulan dibandingkan yang lain yakni bentuk ataupun manfaat yang lebih dari yang lain. Adanya perbedaan tersebut akan membuat suatu produk lebih unggul dalam persaingan, sehingga penjualan dapat meningkat secara signifikan. Selain adanya perbedaan dalam tampilan fisik yang mempunyai peranan penting didalam menarik minat beli konsumen. Oleh sebab itu, tampilan fisik harus dibuat semenarik mungkin.

Menurut Suyanto (2008;263), produk meliputi kualitas, keistimewaan, desain, gaya, keanekaragaman, bentuk, merek, kemasan, ukuran, pelayanan, jaminan dan pengembalian. Menurut islam, produk konsumen adalah berdayaguna, materi yang dapat dikonsumsi yang bermanfaat yang bernilai guna yang menghasilkan perbaikan material, moral, spiritual bagi konsumen. Dari kutipan buku Suyanto, faktor kualitas dan materi (harga) dapat mempengaruhi keputusan konsumen untuk melakukan pembelian. Konsumen menginginkan agar mereka mendapat kualitas yang sepadan dengan harga yang telah mereka bayarkan. Menurut Christina (2010;86), produk adalah keseluruhan penawaran yang

dilakukan secara normal oleh perusahaan kepada konsumen dalam memberikan pelayanan, letak toko, dan nama barang dagangannya.

Selain faktor harga dan kualitas produk, pelayanan terhadap konsumen sangat penting untuk menjaga hubungan antara *customer* dengan *seller*. Menurut Lovelock (2002;87) dalam Christina (2010;291), kualitas layanan adalah perspektif konsumen dalam jangka panjang dan merupakan evaluasi kognitif dari transfer jasa. Menurut Christina (2010;88), semakin lengkap dan memuaskan pelayanan yang diberikan oleh *department store*, maka semakin besar kemungkinan konsumen akan tertarik untuk memilih berbelanja di *department store* yang bersangkutan.

Hasil dari penelitian Sudinoto tahun 2013, menunjukkan bahwa kualitas produk, kualitas layanan dan lokasi berpengaruh terhadap keputusan pembelian. Hasil penelitian lain yang dilakukan oleh Disca tahun 2014, menunjukkan bahwa harga dan kualitas produk berpengaruh terhadap keputusan pembelian. Disamping itu, selain dipengaruhi oleh harga, kualitas produk dan kualitas layanan, faktor yang mendukung lainnya adalah tempat. Tempat yang strategis, mudah dijangkau dan pengunjung yang ramai menjadi nilai tambah untuk meningkatkan penjualan suatu produk. Menurut Christina (2010;93) lokasi adalah faktor utama dalam pemilihan toko konsumen. Hal ini juga merupakan keuntungan bersaing yang tidak dengan mudah ditiru. Menemukan lokasi yang bagus secara khusus sangat menantang pesaing. Selain itu, lokasi berbeda memudahkan dalam memperkirakan seringnya pengiriman, yang nantinya barang-barang dipastikan segar dan baik.

Dalam hal produk makanan, konsumen sangat sensitif dan peka. Sedikit saja tidak sesuai dengan standar kualitas mereka, maka konsumen tidak akan berpikir

dua kali untuk mengkonsumsinya kembali. Salah satu produk makanan yang umum dan cukup disukai oleh masyarakat adalah roti. Sekarang ini, roti telah banyak diminati oleh berbagai kalangan masyarakat. Jenis-jenis roti semakin bervariasi pula mengikuti perkembangan zaman dan teknologi. Biasanya roti dikonsumsi sebagai makanan pelengkap atau bahkan sebagai makanan pengganti. Salah satu produk roti yang digemari masyarakat adalah Roti Boy.

Rotiboy ini awalnya hanya memiliki satu macam rasa dan inilah menjadikan rotiboy terkenal dan begitu istimewa dari aneka roti lainnya. Sejarah roti boy dimulai ketika usaha roti boy didirikan pada bulan April tahun 1989 di Malaysia dan pada Desember 2004 waralaba roti boy untuk pertama kalinya dibuka di Surabaya dan Jakarta pada tahun 2005 dan sekarang sudah ada sekitar 50 outlet roti boy di Indonesia. Outlet roti boy ini tersebar di Asia mulai dari Malaysia, Indonesia, Arab Saudi, Korea, Thailand dan yang akan segera dibuka adalah di China. (Wikipedia, 2016)

Harga roti boy cukup terjangkau yakni Rp. 10.000. Tempat pembuatan Roti boy berada bersama dengan *counter* rotinya, jadi konsumen dapat melihat langsung proses pembuatan dan pemanggangannya. Rotiboy yang berada di Gresik ini khususnya di Ramayana, sangat ramai pelanggan karena rasanya yang khas, langsung dibuat ditempat jadi selalu baru, manis dan empuk. Pelayanannya ramah dan tempatnya yang strategis yakni berada di mall yang ramai pengunjung.

Guna meningkatkan daya beli konsumen dan perkembangan zaman yang semakin maju dan modern ini, Rotiboy harus terus dapat bertahan dan bahkan terus mengembangkan usahanya itu. Salah satu usaha untuk meningkatkan daya beli

konsumen yakni dengan meningkatkan kualitas produk. Kualitas produk dapat ditingkatkan dengan menyajikan beragam rasa pada produk tersebut seperti adanya rasa kopi, coklat dan keju. Disamping itu pelayanan kepada konsumen yang ada di Ramayana, pengunjung hanya disediakan beberapa meja dan kursi untuk dapat mengkonsumsi Roti Boy. Selain pelayanan, dikarenakan persaingan dagang semakin tinggi, harga untuk tiap Roti Boy harus bisa bersaing dengan yang lainnya. Persaingan dagang ini, selain dengan mematok harga yang bersaing, lokasi untuk menjual Roti Boy perlu dilakukan *review* guna meningkatkan penjualan Roti Boy. Adanya review ini, diharapkan dapat menjadi tolak ukur untuk mencari lokasi yang lebih strategis. Berdasarkan ulasan yang telah peneliti paparkan sebelumnya, maka peneliti ingin mengetahui **“Pengaruh Harga, Kualitas Produk, Kualitas Layanan dan Tempat Terhadap Keputusan Pembelian Konsumen Roti Boy Di Ramayana Gresik”**.

1.2. Rumusan Masalah

Dari penjelasan yang telah dipaparkan dalam latar belakang diatas, permasalahan yang akan dibahas lebih lanjut sebagai berikut :

1. Apakah harga berpengaruh signifikan secara parsial terhadap keputusan pembelian konsumen Roti Boy di Ramayana Gresik?
2. Apakah kualitas produk berpengaruh signifikan secara parsial terhadap keputusan pembelian konsumen Roti Boy di Ramayana Gresik?
3. Apakah kualitas layanan berpengaruh signifikan secara parsial terhadap keputusan pembelian konsumen Roti Boy di Ramayana Gresik?

4. Apakah tempat berpengaruh signifikan secara parsial terhadap keputusan pembelian konsumen Roti Boy di Ramayana Gresik?
5. Apakah harga, kualitas produk, kualitas layanan dan tempat mempunyai pengaruh signifikan secara simultan terhadap keputusan pembelian konsumen Roti Boy di Ramayana Gresik?

1.3. Tujuan Penelitian

Adapun tujuan dari penelitian ini berdasarkan rumusan masalah yang telah terurai diatas adalah untuk:

1. Untuk mengetahui pengaruh harga terhadap keputusan pembelian konsumen Roti Boy di Ramayana Gresik.
2. Untuk mengetahui pengaruh kualitas produk terhadap keputusan pembelian konsumen Roti Boy di Ramayana Gresik.
3. Untuk mengetahui pengaruh kualitas layanan terhadap keputusan pembelian konsumen Roti Boy di Ramayana Gresik.
4. Untuk mengetahui pengaruh tempat terhadap keputusan pembelian konsumen Roti Boy di Ramayana Gresik.
5. Untuk mengetahui pengaruh simultan harga, kualitas produk, kualitas layanan dan tempat terhadap keputusan pembelian konsumen Roti Boy di Ramayana Gresik.

1.4. Manfaat Penelitian

Manfaat dari penelitian ini dapat dikemukakan menjadi dua sisi :

1. Manfaat Teoritis

- a. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat secara teoritis, sekurang-kurangnya dapat berguna sebagai sumbangan pemikiran bagi dunia pendidikan.
 - b. Sebagai bahan informasi guna mengetahui kualitas yang menunjang keputusan pembelian konsumen.
 - c. Merupakan sarana pelatihan untuk mengaplikasikan teori yang diberikan dibangku perkuliahan di lapangan kerja atau usaha.
2. Manfaat Praktisi
- a. Sebagai bahan masukan untuk perusahaan guna mengetahui sejauh mana pengaruh faktor-faktor variabel harga, kualitas produk, layanan dan tempat terhadap keputusan pembelian konsumen.
 - b. Penelitian ini diharapkan dapat menjadi masukan untuk mempengaruhi keputusan pembelian konsumen.
 - c. Penelitian ini diharapkan dapat dimanfaatkan sebagai bahan referensi penelitian lain yang berhubungan dengan permasalahan yang diteliti oleh peneliti.
 - d. Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat dimanfaatkan sebagai bahan referensi bagi perpustakaan di Universitas Muhammadiyah Gresik dan sebagai bahan pertimbangan baik untuk menambah wawasan pengetahuan maupun sebagai bahan perbandingan untuk penelitian yang akan datang.