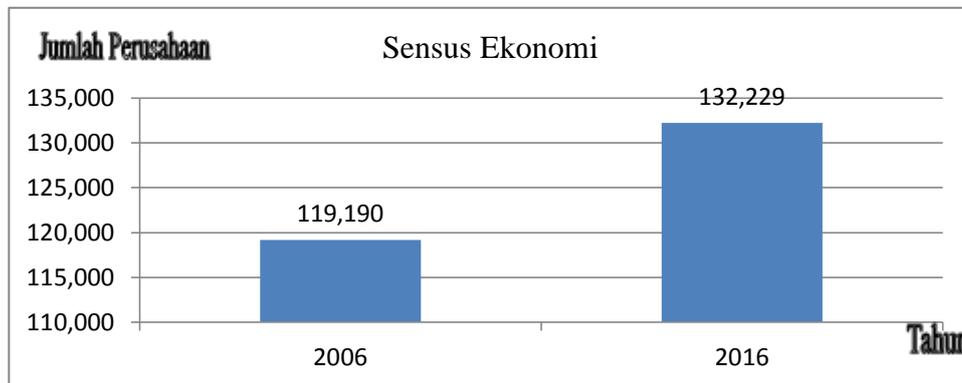


BAB I PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Prospek ekonomi nasional saat ini dipengaruhi oleh perkembangan dan tantangan ekonomi global. Pemberlakuan *the ASEAN economic community* pada tahun 2015 misalnya, akan menciptakan peluang yang lebih besar bagi perekonomian nasional. Di lain pihak, integrasi ekonomi tersebut menuntut daya saing perekonomian nasional yang lebih tinggi.

Dari hasil sensus ekonomi 2016 (SE2016) jumlah usaha/perusahaan makan minum di Kabupaten Gresik tercatat sebanyak 132.229 usaha/perusahaan. Angka ini meningkat dari hasil sensus ekonomi 2006 yang sebanyak 119.190 usaha/perusahaan. Perkembangan jumlah penduduk dan tumbuhnya usaha turut memberikan andil meningkatnya aktivitas ekonomi di Kabupaten Gresik beberapa tahun belakangan (Badan Pusat Statistik Kabupaten Gresik).



Sumber : Badan Pusat Statistik (BPS) Gresik (2018)

Gambar 1.1
Jumlah Usaha/Perusahaan, 2006 & 2016

Melihat kondisi persaingan yang semakin ketat, setiap pengusaha makanan dan minuman perlu meningkatkan kekuatan yang ada dalam perusahaannya dengan cara memunculkan perbedaan atau keunikan yang dimiliki perusahaan dibandingkan dengan pesaing untuk dapat menarik minat beli konsumen. Minat beli juga dipengaruhi oleh kualitas pelayanan, inovasi produk dan lokasi yang berpengaruh untuk menentukan kesuksesan sebuah rumah makan tersebut. Konsumen mempresepsikan bahwa layanan di rumah makan Jank-Jank Wings Gresik kurang memuaskan, sehingga menimbulkan citra rumah makan tersebut kurang baik dan berdampak pada penurunan minat beli konsumen.

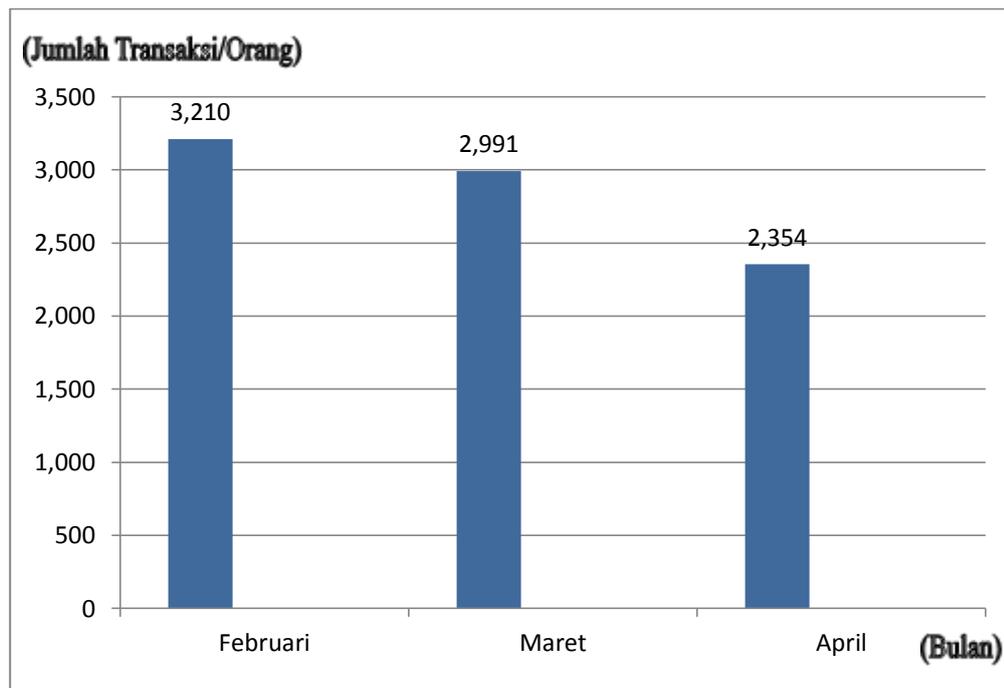
Konsep kualitas pelayanan menurut Utami (2017;367) persepsi konsumen terhadap kualitas merupakan hal sulit dipahami, bahkan pemahaman tentang kualitas sering disalahartikan sebagai sesuatu yang baik, kemewahan atau sesuatu yang berbobot atau bernilai. Kesulitan penilaian terhadap kualitas dirasakan lebih berat, mengingat persepsi konsumen dalam menilai kualitas sangat subyektif sifatnya. Kualitas dapat dipandang secara luas sebagai keunggulan atau keistimewaan dan dapat didefinisikan sebagai penyampaian layanan yang relatif istimewa terhadap harapan pelanggan. Jika perusahaan melakukan suatu hal yang tidak sesuai dengan harapan pelanggan, berarti perusahaan tersebut tidak memberikan kualitas layanan yang baik. Lovelock (2002;87) menyatakan bahwa kualitas layanan adalah perspektif konsumen dalam jangka panjang dan merupakan evaluasi kognitif dari transfer jasa. Selain kualitas pelayanan, kurangnya inovasi di sebuah rumah makan Jank-Jank Wings juga dapat menimbulkan berkurangnya minat beli konsumen, oleh sebab itu inovasi harus

terus di upayakan sehingga tidak terjadi hal yang tidak diinginkan oleh perusahaan.

Inovasi merupakan tindakan kewirausahaan untuk meraih sukses dalam persaingan. Melalui penelitian dan pengembangan (*research and development*) para wirausahawan menemukan kebaruan, kegunaan dan kemudahan sebagai nilai tambah dan daya saing (Suryana, 2013;74). Sehingga minat beli para konsumen tetap terjaga dengan baik. Fakta lain yang ikut berpengaruh terhadap minat beli konsumen adalah lokasi.

Pemilihan lokasi adalah sebuah keputusan yang sangat strategis. Sekali lokasi dipilih, pemilik ritel harus menanggung semua konsekuensi dari pilihan tersebut. Sebagai contoh sebuah ritel makanan mempertimbangkan lokasi di area yang masih baru (Utami, 2017;175). Rumah Makan Jank Jank Wings Gresik sendiri memilih tempat yang bisa di katakan kurang strategis, sebab di sisi kanan kiri terdapat juga bisnis yang sama yaitu rumah makan yang berdiri lebih awal dan juga sudah terkenal di lingkungan tersebut. Hal ini tentu dapat menghambat naiknya minat beli konsumen.

Jank-Jank Wings Gresik (JJW) merupakan salah satu industri makanan yang ada di Indonesia. Jank jank wings menyediakan menu makan yang unik dan menarik. Jank-Jank Wings membuka bisnis makanannya pada 18 Mei 2015, dan memperluas jaringannya di seluruh pulau jawa dan memiliki 25 cabang yang berada di pulau jawa.



sumber : JJW diolah (2018)

Gambar 1.2
Data Transaksi Pengunjung

Dari gambar di atas dapat diketahui bahwa angka pengunjung Jank-Jank Wings Gresik terus mengalami penurunan dari bulan Februari ke bulan April, pada bulan Februari jumlah pengunjung sebanyak 3.210 transaksi lalu turun pada bulan Maret sebanyak 2.991 dan bulan April sebanyak 2.354 transaksi.

Berdasarkan latar belakang yang telah dijelaskan disertai dengan adanya data transaksi pengunjung yang mengalami fluktuasi setiap bulannya mendorong peneliti untuk melakukan penelitian lebih lanjut dengan mengambil judul **“Pengaruh Kualitas Pelayanan, Inovasi Produk dan Lokasi terhadap Minat Beli Konsumen (Studi Pada Rumah Makan Jank-Jank Wings Gresik)”**.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang masalah diatas, maka dapat diidentifikasi pokok permasalahan sebagai berikut :

1. Apakah kualitas pelayanan berpengaruh secara parsial terhadap minat beli konsumen pada Jank Jank Wings Gresik?
2. Apakah inovasi berpengaruh secara parsial terhadap terhadap minat beli konsumen pada Jank Jank Wings Gresik?
3. Apakah lokasi berpengaruh secara parsial terhadap minat beli konsumen pada Jank Jank Wings Gresik ?
4. Apakah kualitas pelayanan, inovasi dan lokasi berpengaruh secara simultan terhadap minat beli konsumen pada Jank Jank Wings Gresik ?

1.3 Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui kualitas pelayanan berpengaruh secara parsial terhadap minat beli konsumen pada Jank Jank Wings Gresik
2. Untuk mengetahui inovasi berpengaruh secara parsial terhadap terhadap minat beli konsumen pada Jank Jank Wings Gresik
3. Untuk mengetahui lokasi berpengaruh secara parsial terhadap minat beli konsumen pada Jank Jank Wings Gresik
4. Untuk mengetahui kualitas pelayanan, inovasi dan lokasi berpengaruh secara simultan terhadap minat beli konsumen pada Jank Jank Wings Gresik

1.4 Manfaat Penelitian

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat sebagai berikut :

1. Bagi Perusahaan

Penelitian ini diharapkan dapat dipergunakan sebagai tambahan sumber referensi bagi pihak manajer dalam penerapan, melaksanakan dan manfaat dari kualitas pelayanan, inovasi dan lokasi terhadap minat beli konsumen.

2. Bagi Universitas Muhammadiyah Gresik

Dapat menambah referensi bagi pengembangan ilmu pengetahuan khususnya mengenai pengaruh kualitas layanan, inovasi produk dan lokasi terhadap minat beli konsumen.

3. Bagi Peneliti

Penelitian ini diharapkan dapat meningkatkan ilmu pengetahuan mengenai penerapan, melaksanakan dan manfaat dari kualitas pelayanan, inovasi dan lokasi terhadap minat beli konsumen.