

BAB I PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Penelitian

Perusahaan dalam memenangkan persaingan serta mempertahankan produk, perlu memiliki kualitas produk yang terjamin dan layanan terbaik, sehingga akan tercipta sebuah kepuasan dan loyalitas dari para pelanggan. Salah satu strategi yang dapat diterapkan oleh perusahaan adalah menjaga kepercayaan pelanggan dengan menciptakan produk-produk yang unggul dan memiliki kualitas terbaik sesuai standar internasional sehingga akan menimbulkan suatu nilai yang berbeda di mata para pelanggan.

Standarisasi kualitas produk dan layanan yang diberikan kepada setiap pelanggan, agar pelanggan bisa membuktikan bahwa produk atau jasa yang dikonsumsi benar-benar produk dan jasa yang terbaik. Sehingga dari sebuah nilai tersebut akan menumbuhkan sebuah kepuasan pelanggan dan mempertahankan loyalitas pelanggan.

Globalisasi menciptakan area perdagangan bebas. Tumpuan sebuah perusahaan agar tetap eksis adalah dengan adanya pelanggan loyal yang menggunakan atau mengkonsumsi produk dari perusahaan, tentunya dengan diikuti oleh kualitas yang terbaik. Perusahaan bisa menghadapi persaingan ini dengan memberikan kualitas produk dan kualitas pelayanan jasa terbaik setiap pelanggan yang bertujuan untuk mendapatkan kepuasan yang diinginkan pelanggan, sehingga pelanggan menjadi loyal dalam menggunakan produk yang dihasilkan.

Zaman modern pada saat ini yang serba praktis, menuntut setiap orang untuk bisa memanfaatkan waktu sebaik mungkin. Oleh karena itu, bisnis dibidang kuliner saat ini merupakan bisnis yang sangat potensial untuk memenuhi tuntutan kebutuhan orang yang mempunyai sedikit waktu atau sibuk dikarenakan pekerjaan. Bisnis kuliner dengan system cepat saji muncul sebagai solusinya.

Menikmati semangkok bakso dan mie ayam saat ini menjadi hal yang sudah biasa ada di kota-kota besar maupun di kota-kota kecil. Terlebih menikmati bakso dan mie ayam di warung-warung bakso yang ada di sekitar permukiman penduduk maupun yang berada jauh dari permukiman penduduk. Dengan meningkatnya konsumsi bakso dan mie ayam yang ada pada masyarakat dewasa ini berdampak terhadap persaingan warung-warung yang memang menjual bakso dan mie ayam untuk memenuhi kebutuhan konsumen bakso dan mie ayam yang semakin beragam.

Pemilik warung-warung akhirnya dituntut untuk selalu melakukan perubahan atau inovasi dan memberikan pelayanan yang terbaik kepada konsumen agar konsumen merasa puas terhadap warung-warung tersebut. Setiap pelaku usaha di setiap kategori bisnis dituntut untuk memiliki kepekaan terhadap setiap perubahan yang terjadi dan menempatkan orientasi kepada kepuasan pelanggan sebagai tujuan utamanya.

Interior, desain, dan suasana dalam warung yang cenderung terang menjadi pilihan konsumen dalam menikmati bakso dan mie ayam pilihannya dan adapun konsumen memilih warung sebagai tempat untuk berkumpul

bersosialisasi, bertukar pikiran, memperluas jaringan bahkan menjadi salah satu tempat untuk melakukan *prospecting* bisnis antar eksekutif perusahaan.

Di Kota Jambi sendiri semakin marak dengan banyaknya warung bakso baru yang berdiri dan tesebar di wilayah Kota Jambi namun tidak semua warung bakso di Kota Jambi banyak di kunjungi oleh konsumen karena hanya warung bakso tertentu yang terlihat ramai pengunjung. Sikap konsumen dan minat beli di sebuah warung bakso di pengaruhi beberapa hal, seperti kualitas produk yang terjamin kualitas pelayanan, dan lokasi. Kualitas dari pelayanan yang diberikan harus dijaga untuk dapat bertahan dalam persaingan yang ketat. Hal tersebut mutlak dilakukan oleh pemilik usaha yang sedang dikelola. Jika sebuah usaha akan bertahan hidup maka haruslah memikirkan cara efektif agar dapat bersaing. Salah satu cara adalah dengan meningkatkan kualitas pelayanan maupun produk yang dikelola.

Untuk menjaga kualitas dan mempertahankan konsumen untuk tidak tertarik dengan produk bakso dan mie ayam yang lain maka Warung Bakso Dan Mie Ayam Solo Berseri harus memberikan pelayanan yang baik dan memuaskan akan membuat pelanggan melakukan pembelian yang berulang-ulang sehingga meningkatkan volume penjualan. jika Warung Bakso Dan Mie Ayam Solo Berseri tidak dapat memenuhi maka akan menimbulkan ketidakpuasan konsumen. Biasanya pelanggan menilai kepuasan dan ketidakpuasan terhadap suatu produk dengan cara membandingkan kinerja atau hasil yang mereka rasakan dibandingkan dengan harapan ditambah lagi

banyak tempat-tempat penjualan bakso dan mie ayam yang juga menjadi pesaing berat Warung Bakso Dan Mie Ayam Solo Berseri antara lain:

Tabel 1.1
Nama Warung Bakso Dan Mie Ayam Di Kota Jambi

NO	NAMA	ALAMAT
1	Bakso Sukat	Jl. Budiman, Kec. Jambi Timur, Kota Jambi
2	Bakso Legowo	Talang Bakung, Kec. Jambi Selatan., Kota Jambi
3	Bakso Karya	Jl. Jend. A. Thalib No.15, Simpang IV sipin, Kec. Telanaipura, Kota Jambi
4	Bakso OJO LALI 2	Jl. Kol. Amir Hamzah No.3, Kec. Telanaipura, Kota Jambi

Sumber : Data diperoleh peneliti (2022)

Menu yang ditawarkan oleh warung bakso dan mie ayam solo berseri yang ada di Kota Jambi bukan hanya sekedar bakso dan mie ayam saja ada juga berbagai pilihan seperti nasi pecel lele, nasi ayam goreng, nasi soto daging, nasi soto ayam, nasi sop daging, nasi sop ayam, nasi goreng, nasi putih, mie ayam bakso, mie ayam, bakso, dan siomay. Dan berbagai jenis minuman juga tersedia seperti aneka jus, es buah, es campur, es jeruk, es teh, dll. Dari berbagai pilihan menu yang ditawarkan oleh Warung Bakso Dan Mie Ayam Solo Berseri ada 3 keunggulan menu yang paling diminati yaitu

1. Bakso dan mie ayam, memiliki keistimewaan yaitu daging yang digunakan untuk membuat bakso berkualitas dan rasa dagingnya lebih berasa apalagi jika ditambahkan dengan kuah bakso yang dibuat dengan bumbu-bumbu rahasia dengan cita rasa nusantara
2. Es campur yang dibuat dengan sedemikian rupa sehingga menciptakan rasa yang tidak terlalu manis seperti magnet pada umumnya.

Mie ayamnya menggunakan rempah yang spesial dan berbeda dengan mie ayam pada umumnya yang ada di tempat lain

Untuk memenuhi keinginan konsumen inilah yang mendorong pemilik Warung Bakso Dan Mie Ayam Solo Berseri membuka tempat yang menawarkan kesan santai, tenang dan nyaman untuk berkumpulnya para konsumen dengan teman ataupun relasinya atau hanya sekedar ingin bersantai menikmati bakso dan mie ayam yang disajikan. lokasi yang dipilih pun cukup strategis yaitu di Jalan kolonel abunjani, Simpang IV Sipin, Kec. Telanaipura, Kota Jambi, Jambi 36361.

Tabel 1.2
Jumlah Pendapatan Warung Bakso dan Mie Ayam Pada Tahun 2018-2022

Tahun	Jumlah Pendapatan (RP)
2018	322.272.000
2019	324.018.000
2020	112.228.000
2021	276.826.000
2022	325.300.000

Sumber: Data Primer diolah Warung Bakso dan Mie Ayam Solo Berseri

Dari tabel diatas dapat dilihat pendapatan dari warung bakso dan mie ayam solo berseri, pendapatan yang didapatkan oleh warung tersebut selama 5 tahun bervariasi, pendapatan paling rendah didapat oleh ini ada paada tahun 2018 yaitu sebesar Rp 112.228.000. Sedangkan pada pendapatan yang paling tinggi terdapat pada tahun 2022 yaitu sebesar Rp 325.300.000.

Tabel 1.3
Jumlah Penduduk Simpang IV Sipin Pada Tahun 2018-2022

TAHUN	JUMLAH PENDUDUK		JUMLAH	PERKEMBANGAN (%)
	L	P		
2018	6.344	6.493	12.837	-
2019	6.330	6.471	12.801	(0,28)
2020	6.264	6.355	12.619	(1,42)
2021	6.281	7.456	13.737	8,86
2022	5.614	7.713	13.327	(2,93)

Sumber: Data Primer diolah Warung Bakso dan Mie Ayam Solo Berseri

Berdasarkan Tabel menunjukkan jumlah pengunjung di warung bakso dan mie ayam Solo Berseri mendapatkan jumlah pengunjung terbanyak pada tahun 2019 sebanyak 18.070 pengunjung dengan persentase peningkatan 0,28%, karena sudah mulai berkembangnya konsep pelayanan dan menu yang ditawarkan warung bakso dan mie ayam solo berseri, dan jumlah pengunjung mulai menurun pada tahun 2020 sebanyak 9.020 pengunjung, karena warung bakso dan mie ayam solo berseri mengalami, kemudian masih baru memastikan dengan keinginan dan kepuasan pelanggan.

Berdasarkan observasi awal untuk menemukan latar belakang masalah dalam penelitian ini, peneliti mendata konsumen Warung Bakso Dan Mie Ayam Solo Berseri yang berdasarkan keluhan yang ada pada warung bakso tersebut mencerminkan bahwa hal yang terjadi berada di bawah harapannya, sehingga menurunnya keputusan pembelian kembali. kurangnya keputusan pembelian yang dicapai oleh konsumen Warung Bakso Dan Mie Ayam Solo Berseri memunculkan berbagai macam keluhan antara lain :

1. Kurang banyaknya variasi menu minuman pada warung bakso solo berseri
2. Kurang konsistennya rasa dari kuah bakso pada warung bakso solo berseri
3. Kurangnya inovasi untuk sebuah bakso di warung solo berseri

Berdasarkan keluhan di atas dapat dilihat bahwa adanya keluhan dari konsumen Warung Bakso Dan Mie Ayam Solo Berseri. Dengan diperoleh data

tersebut menunjukkan bahwa Warung Bakso Dan Mie Ayam Solo Berseri harus bisa meningkatkan kualitas yang lebih baik lagi dan mengubah strategi-strategi pemasaran yang telah digunakan untuk menciptakan kepuasan konsumen Warung Bakso Dan Mie Ayam Solo Berseri itu sendiri. Hal ini dilakukan agar konsumen memiliki rasa percaya terhadap Warung Bakso Dan Mie Ayam Solo Berseri dan mau melakukan pembelian kembali di Warung Bakso Dan Mie Ayam Solo Berseri yang pada akhirnya akan menghasilkan kepuasan konsumen dan menjadi loyal terhadap Warung Bakso Dan Mie Ayam Solo Berseri.

Dalam menjalankan suatu bisnis, salah satu faktor yang dapat mempengaruhi keputusan pembelian adalah kualitas produk. Menurut Kotler and Keller dalam jurnal penelitian, (Lathiifa & Hapzi Ali, (2013:212), kualitas produk adalah keahlian suatu produk untuk memberikan hasil kinerja yang sesuai atau bahkan melebihi apa yang pelanggan harapkan. Beberapa dari pelanggan menjadikan kualitas produk sebagai bahan pertimbangan sebelum melakukan pembelian mereka.

Kualitas produk adalah salah satu pendukung yang membuat suatu produk dipilih oleh konsumen untuk dikonsumsi atau digunakan, dan produk yang ditawarkan oleh perusahaan menentukan bagaimana minat konsumen terhadap produk tersebut.

Menurut Arianty et al.,(2016:208) Kualitas Produk adalah kemampuan produk untuk memenuhi fungsi-fungsinya. Kualitas produk meliputi daya tahan, kemampuan, kemudahan atribut lain yang memiliki nilai dari suatu produk. Jadi

bila suatu produk telah dapat menjalankan fungsi-fungsinya dapat di katakana sebagai produk yang memiliki kualitas yang baik.

Kesadaran membangun kepuasan konsumen dengan memperhatikan kualitas produk dan inovasi menjadi ujung tombak atau strategi pemasaran yang dilakukan secara tepat dengan mempertimbangkan *value for money* guna mengantisipasi nilai, serta aktivitas promosi dan komunikasi yang kini selalu menggunakan *insight surve* supaya tidak meleset dalam penerimaan dan ekspektasi konsumen. namun ada hal yang unik dalam keputusan pembelian. karena keputusan pembelian bersifat dinamis. Tingkat keputusan pembelian terhadap sebuah produk atau jasa selalu berubah-ubah dari waktu ke waktu. kebutuhan dan keinginan serta harapan tidak lagi sama dengan hari-hari sebelumnya, begitulah tingkat keputusan pembelian konsumen selalu bergerak naik turun, tergantung dari kondisi internal dan eksternal yang melingkupi konsumen itu sendiri.

Ada banyak faktor yang menentukan kesuksesan suatu usaha, salah satu faktor tersebut adalah ketepatan pemilihan lokasi. Ketepatan pemilihan lokasi merupakan salah satu faktor yang dipertimbangkan oleh seorang pengusaha sebelum membuka usahanya. Disamping itu, pemilihan lokasi dinilai sangat penting untuk melakukan sebuah usaha. faktor lokasi berpengaruh terhadap keputusan yang diambil konsumen untuk membeli suatu produk. Lokasi berpengaruh terhadap keputusan yang diambil konsumen untuk membeli suatu produk. Lokasi yang mudah dijangkau oleh konsumen dan dekat dengan pusat keramaian merupakan lokasi yang tepat untuk suatu usaha, sebelum seseorang

atau sekelompok orang memutuskan untuk makan atau minum di sebuah tempat mereka juga akan mempertimbangkan lokasi tempat warung bakso tersebut.

Berdasarkan uraian diatas maka penulis ingin melakukan penelitian untuk mengetahui pengaruh kualitas produk terhadap keputusan pembelian. pada ini diharapkan dapat memberi manfaat yang berguna untuk perusahaan. maka berdasarkan latar belakang masalah dan uraian di atas, penelitian ini disusun dengan memilih judul "Pengaruh Kualitas produk Terhadap keputusan pembelian Pada Warung Bakso Dan Mie Ayam Solo Berseri di Simpang IV Sipin Kota Jambi".

1.2 Identifikasi Masalah

Permasalahan dari hasil fakta di atas dapat diidentifikasi permasalahannya sebagai berikut :

1. Masih terdapatnya keluhan konsumen Warung Bakso Dan Mie Ayam Solo Berseri.
2. Jumlah konsumen yang membeli produk cenderung berfluktuasi.
3. Banyak produk bakso dan mie ayam lainnya yang menjadi pesaing warung bakso dan mie ayam solo berseri.

1.3 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang diatas, maka yang menjadi permasalahan dalam penelitian ini adalah :

1. Bagaimana kualitas produk dan keputusan pembelian pada Warung Bakso Dan Mie Ayam Solo Berseri di Kelurahan Simpang IV Sipin Kota Jambi?

2. Bagaimana pengaruh kualitas produk terhadap keputusan pembelian pada Warung Bakso Dan Mie Ayam Solo Berseri di Kelurahan Simpang IV Sipin Kota Jambi?

1.4 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah diatas maka yang menjadi tujuan penelitian ini adalah:

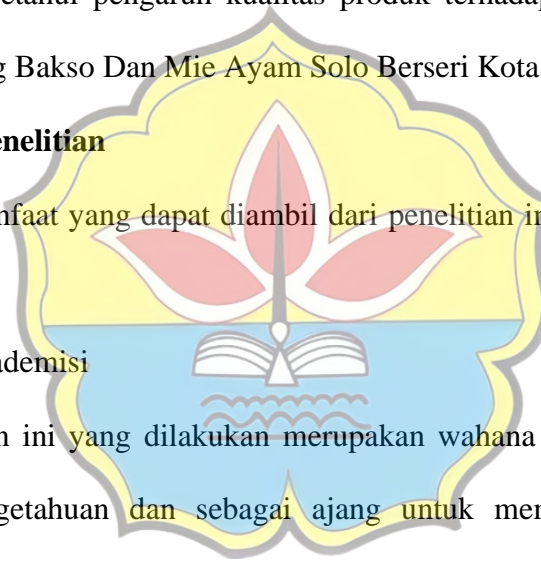
1. Untuk menganalisis kualitas produk dan keputusan pembelian pada Warung Bakso Dan Mie Ayam Solo Berseri di Kota Jambi.
2. Untuk mengetahui pengaruh kualitas produk terhadap keputusan pembelian pada Warung Bakso Dan Mie Ayam Solo Berseri Kota Jambi.

1.5 Manfaat Penelitian

Adapun manfaat yang dapat diambil dari penelitian ini ialah sebagai berikut, yaitu :

1. Bagi Akademisi

Penelitian ini yang dilakukan merupakan wahana untuk menambah ilmu dan pengetahuan dan sebagai ajang untuk memadukan kenyataan di lapangan dengan teori-teori yang diperoleh di bangku perkuliahan, bagi mahasiswa atau peneliti yang lain. Hasil Penelitian ini merupakan informasi yang penting sebagai dasar bagi penelitian-penelitian lain khususnya yang berkaitan dengan masalah-masalah dalam manajemen pemasaran.



2. Bagi Praktisi

Dapat meningkatkan pengetahuan dan pemahaman mengenai dasar-dasar ilmu yang telah dipelajari selama ini, serta membandingkannya dengan situasi sebenarnya dalam lingkungan organisasi perusahaan.

3. Bagi Peneliti

Diharapkan dapat menambah pengalaman, pemahaman, kemampuan intelektual tentang pengaruh kualitas produk terhadap kepuasan konsumen pada Warung Bakso Dan Mie Ayam Solo Berseri Di Kota Jambi.

