

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Penelitian

Persaingan bisnis di era digital ini sangat ketat, dimana setiap perusahaan harus mampu memenuhi kebutuhan konsumen serta perusahaan harus mampu menciptakan suatu produk yang berbeda dengan pesaing lainnya. Salah satunya dengan menciptakan bisnis kuliner.

Bisnis kuliner adalah jenis usaha yang bergerak dalam bidang makanan dan minuman. Bisnis ini adalah salah satu bisnis yang mudah dilakukan oleh setiap orang dan memiliki potensi besar karena pada dasarnya semua manusia membutuhkan makanan dan minuman. Dalam usaha kuliner ini rasa yang enak dari produk yang disajikan sudah wajib hukumnya. Tetapi rasa yang enak saja tidak cukup, tanpa inovasi produk dan pemasaran yang baik dapat mengakibatkan usaha gulung tikar karena perkembangan pasar kuliner yang sangat dinamis dan penuh persaingan yang kian ketat ini perusahaan akan sulit mempertahankan eksistensinya jika hanya bertahan dengan produk yang ada. Perusahaan harus dapat menetapkan strategi yang tepat sehingga dapat mencapai hasil yang diharapkan dan dengan keunggulan pada produk tentunya akan mendorong konsumen untuk membeli produk tersebut tetapi juga ada beberapa faktor yang mempengaruhi keputusan pembelian yaitu kualitas produk dan kualitas pelayanan.

Keputusan pembelian yang dilakukan konsumen menggambarkan sejauh mana perusahaan dalam usaha memasarkan produknya kepada konsumen tetapi

tidak semua konsumen akan melakukan pembelian ulang pada tempat tersebut, ada beberapa faktor yang mempengaruhi hal tersebut yaitu kualitas produk dan kualitas pelayanan. Kualitas produk sangat berpengaruh terhadap suatu usaha sebab kualitas produk yang baik akan membuat konsumen melakukan pembelian ulang, kualitas produk juga dapat menentukan keberhasilan suatu bisnis yang dilakukan perusahaan. Strategi kualitas produk harus diperhatikan oleh perusahaan seperti melakukan inovasi produk karena produk yang inovatif mampu menarik konsumen dalam melakukan keputusan pembelian begitupun sebaliknya apabila perusahaan tidak mampu melakukan inovasi produk maka akan berpengaruh terhadap keputusan pembelian.

Kualitas pelayanan juga dapat mempengaruhi keputusan pembelian karena pelayanan yang diberikan oleh karyawan perusahaan dapat menentukan konsumen puas atau tidaknya, banyak perusahaan yang kurang memperhatikan dalam kualitas pelayanan sehingga konsumen merasa tidak nyaman terhadap sikap karyawan dalam melayani pembeli, hal ini dapat menyebabkan ketidakpuasan sehingga akan terjadinya penurunan penjualan bagi perusahaan karena pembeli berpikir ulang untuk melakukan pembelian ditempat tersebut.

Perihal ini juga yang dirasakan oleh EL Coffee & Eatery yang merupakan usaha dibidang makanan dan minuman. Semakin berkembangnya bisnis semakin ketat pula persaingannya sehingga perusahaan harus memperhatikan dari segi kualitas produk dan kualitas pelayanan karena dapat mempengaruhi keputusan pembelian. Kualitas produk dari EL Coffee & Eatery yang tidak konsisten terhadap rasanya, dari segi makanan yang terkadang rasanya keasinan, kurang

asin bahkan dirasa hambar dan dari segi minuman yang terkadang terlalu manis, kurang manis bahkan ada yang rasanya aneh karena perpaduan yang tidak pas sehingga membuat konsumen tidak puas dengan kualitas produk yang diberikan sehingga berpengaruh terhadap keputusan pembelian. Kualitas pelayanan yang diberikan EL Coffee & Eatery juga memiliki kekurangan dapat dilihat dari segi kecepatan dalam melayani konsumen, karyawannya agak lelet dalam menganggapi apa yang diinginkan konsumen seperti lelet dalam menyajikan makanan konsumen sehingga ini berpengaruh terhadap keputusan pembelian.

Dilihat dari permasalahan diatas maka dapat berpengaruh terhadap penurunan penjualan. Berikut data penjualan EL Coffee & Eatery dalam periode 3 bulan terakhir :

Tabel 1.1
Data Penjualan EL Coffee & Eatery pada tahun 2022

No	Bulan	Penjualan (Porsi)	Penjualan (Rp)
1	Oktober	514	25.700.000
2	November	375	18.750.000
3	Desember	280	14.000.000
Total		1.169	58.450.000

Sumber data : EL Coffee & Eatery

Berdasarkan data penjualan pada tabel 1.1 menunjukkan bahwa penjualan yang terjadi pada periode 3 bulan terakhir terlihat adanya fluktuasi, dimana setiap bulannya mengalami kenaikan dan penurunan penjualan. Hal ini dapat disebabkan perusahaan yang kurang memperhatikan kualitas produk dan kualitas pelayanan sehingga konsumen menjadi lebih tertarik dengan pesaing yang lain.

Agar memperkuat penelitian ini, peneliti membuat tinjauan awal yang dibagikan kepada 30 orang konsumen mengenai Pengaruh Kualitas Produk dan Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Pembelian Pada EL Coffee & Eatery Di Kota Sumedang.

Tabel 1.2
Hasil Tinjauan Awal Kualitas Produk

No	Pertanyaan	Tanggapan		Rata-Rata	
		Setuju	Tidak Setuju	Setuju	Tidak Setuju
1	Rasa yang disajikan sangat enak	10	20	33,3%	66,7%
2	Menu EL Coffee & Eatery sangat beragam	15	15	50%	50%
3	Produk EL Coffee & Eatery disajikan dengan menarik	8	22	26,7%	73,3%
4	Produk tidak menggunakan bahan pengawet	14	16	53,3%	46,7%

Sumber data : Hasil Tinjauan Awal

Berdasarkan pada tabel 1.2 data tinjauan awal yang dilakukan kepada 30 responden diatas menunjukan pada variabel pertama yaitu rasa yang disajikan sangat enak, responden menyatakan 33,3% setuju dan 66,7% tidak setuju. Pada variabel kedua yaitu menu EL Coffee & Eatery sangat beragam, responden menyatakan 50% setuju dan 50% tidak setuju. Pada variabel ketiga yaitu produk EL Coffee % Eatery disajikan dengan menarik, responden menyatakan 26,7% setuju dan 73,3% tidak setuju. Pada variabel ke empat yaitu produk tidak menggunakan bahan pengawet, responden menyatakan 53,3% setuju dan 46,7% tidak setuju. Hal ini berarti bahwa produk dari EL Coffee & Eatery masih kurang dengan yang harapan oleh konsumen.

Tabel 1.3
Hasil Tinjauan Awal Kualitas Pelayanan

No	Pertanyaan	Tanggapan		Rata-Rata	
		Setuju	Tidak Setuju	Setuju	Tidak Setuju
1	Karyawan EL Coffee & Eatery cepat tanggap dalam menanggapi keluhan konsumen	6	24	20%	80%
2	Karyawan EL Coffee & Eatery sangat ramah, sabar dan bersikap sopan ketika melayani konsumen	12	18	40%	60%
3	Karyawan EL Coffee & Eatery berpenampilan rapi	14	16	46,7%	53,3%
4	Karyawan EL Coffee & Eatery berkomunikasi dengan sangat baik kepada konsumen	8	22	26,7%	73,3%

Sumber data : Hasil Tinjauan Awal

Berdasarkan pada tabel 1.3 data tinjauan awal yang dilakukan kepada 30 responden diatas menunjukan pada variabel pertama yaitu karyawan EL Coffee & Eatery cepat tanggap dalam menanggapi keluhan konsumen, responden menyatakan 20% setuju dan 80% tidak setuju. Pada variabel kedua yaitu karyawan EL Coffee & Eatery sangat ramah, sabar dan bersikap sopan ketika melayani konsumen, responden menyatakan 40% setuju dan 60% tidak setuju. Pada variabel karyawan EL Coffee & Eatery berpenampilan rapi, responden menyatakan 46,7% setuju dan 53,3% tidak setuju. Pada variabel keempat yaitu karyawan EL Coffee & Eatery berkomunikasi dengan sangat baik kepada konsumen, responden menyatakan 26,7% setuju dan 73,3% tidak setuju. Hal ini berarti bahwa pelayanan yang diberikan oleh karyawan EL Coffee & Eatery masih

kurang yang mengakibatkan konsumen tidak puas dengan pelayanan yang diberikan.

Tabel 1.4
Hasil Tinjauan Awal Keputusan Pembelian

No	Pertanyaan	Tanggapan		Rata-Rata	
		Setuju	Tidak Setuju	Setuju	Tidak Setuju
1	Saya akan membeli lagi produk yang ada di EL Coffee & Eatery	8	22	73,3%	26,7%
2	Saya akan merekomendasikan EL Coffee & Eatery kepada orang lain	10	20	33,3%	66,7%

Sumber data : Hasil Tinjauan Awal

Berdasarkan pada tabel 1.3 data tinjauan awal yang dilakukan kepada 30 responden diatas menunjukkan pada variabel pertama yaitu saya akan membeli lagi produk yang ada di EL Coffee & Eatery, responden menyatakan 73,3% setuju dan 26,7% tidak setuju. Pada variabel kedua yaitu saya akan merekomendasikan EL Coffee & Eatery kepada orang lain, responden menyatakan 33,3% setuju dan 66,7% tidak setuju yang berarti bahwa dalam keputusan pembelian ada kemungkinan bahwa konsumen memiliki ketidaksesuaian setelah melakukan pembelian karena konsumen merasa tidak puas dengan produk yang disajikan dan pelayanan yang diberikan oleh EL Coffee & Eatery.

Dilihat dari hasil tinjauan awal diatas bahwa konsumen tidak melakukan pembelian ulang karena kurang merasa puas pada kualitas produk dan kualitas pelayanan yang diberikan EL Coffee & Eatery di Kota Sumedang.

Hal ini diperkuat peneliti sebelumnya yang dilakukan oleh (Oktrichaendy et al., 2022:456) menyatakan bahwa kualitas produk dan kualitas pelayanan

berpengaruh terhadap keputusan pembelian. Selain itu peneliti sebelumnya yang dilakukan (Napitu et al., 2022:163) menyatakan bahwa kualitas produk dan kualitas pelayanan berpengaruh terhadap keputusan pembelian.

Berdasarkan latar belakang di atas peneliti tertarik untuk mengadakan penelitian yang dituangkan dalam sebuah skripsi dengan judul **“Pengaruh Kualitas Produk Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Pembelian Pada EL Coffee & Eatery Di Kota Sumedang”**

1.2 Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah dikemukakan, maka dapat diidentifikasi permasalahan sebagai berikut :

1. Terjadinya penurunan penjualan pada EL Coffee & Eatery di Kota Sumedang.
2. Kualitas produk yang dijual EL Coffee & Eatery kurang konsisten dalam rasa produk, menu produk yang kurang beragam dan segi tampilan yang kurang menarik.
3. Kualitas pelayanan yang diberikan karyawan kepada konsumen EL Coffee & Eatery kurang cepat tanggap dalam melayani konsumen dan cukup lambat dalam menyajikan produknya.
4. Adanya pengaruh terhadap keputusan pembelian pada EL Coffee & Eatery di kota Sumedang karena kualitas produk dan kualitas pelayanan yang tidak sesuai dengan harapan dan keinginan konsumen.

1.3 Pembatasan Masalah

1. Keputusan pembelian akan dipengaruhi oleh banyak faktor, dalam penelitian ini hanya akan menggunakan 3 variabel yaitu kualitas produk, kualitas pelayanan dan keputusan pembelian.
2. Subjek penelitian adalah EL Coffee & Eatery yang berlokasi di Jl. Kutamaya No.23 Sumedang Selatan.
3. Objek penelitian ini adalah pembeli EL Coffee & Eatery yang diambil secara *random sampling*, yang akan dijadikan populasi konsumen.

1.4 Perumusan Masalah

Perumusan masalah dalam penelitian ini adalah :

1. Bagaimana kualitas produk di EL Coffee & Eatery Kota Sumedang
2. Bagaimana kualitas pelayanan di EL Coffee & Eatery Kota Sumedang
3. Bagaimana keputusan pembelian di EL Coffee & Eatery Kota Sumedang
4. Bagaimana pengaruh Kualitas Produk Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Pembelian di EL Coffee & Eatery Kota Sumedang baik secara parsial maupun simultan.

1.5 Maksud dan Tujuan

1.5.1 Maksud Penelitian

Maksud dari penelitian ini adalah untuk mengungkapkan pengaruh kualitas produk dan kualitas pelayanan terhadap keputusan pembelian di EL Coffee &

Eatery di Kota Sumedang yang hasilnya dituangkan dalam bentuk skripsi yang merupakan salah satu syarat kelulusan dalam mencapai gelar sarjana Program Studi Manajemen pada Fakultas Ekonomi Universitas Sangga Buana YPKP Bandung.

1.5.2 Tujuan Penelitian

Tujuan diadakan penelitian untuk mengetahui, menggambarkan dan menganalisis :

1. Kualitas produk produk pada EL Coffee & Eatery di Kota Sumedang
2. Kualitas pelayanan pada EL Coffee & Eatery di Kota Sumedang
3. Keputusan pembelian pada EL Coffee & Eatery di Kota Sumedang
4. Pengaruh kualitas produk dan pelayanan terhadap keputusan pembelian pada EL Coffee & Eatery di Kota Sumedang baik secara parsial maupun simultan

1.6 Kegunaan Penelitian

1.6.1 Kegunaan Teoritis

Dilihat dari penelitian ini diharapkan mampu memperkuat konsep dan teori yang menyokong perkembangan ilmu pengetahuan manajemen pemasaran khususnya yang terkait dengan kualitas produk dan kualitas pelayanan terhadap keputusan pembelian.

1.6.2 Kegunaan Praktis

1. Bagi Peneliti

Adanya penelitian ini, diharapkan dapat membantu peneliti untuk memperoleh ilmu pengetahuan dan mengembangkan diri pada pengetahuan lain dari ilmu yang dipelajari.

2. Bagi Perusahaan

Sebagai masukan dan kritikan terhadap perusahaan agar dapat meningkatkan kualitas produk dan kualitas pelayanan terhadap calon konsumen

3. Bagi Pengambilan Keputusan

Diharapkan penelitian ini dapat dijadikan dasar penelitian dan pertimbangan dalam kualitas produk, kualitas pelayanan dan pengambilan keputusan pembelian di masa yang akan datang.

4. Bagi Pembaca

Hasil penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat bagi pembaca sebagai referensi maupun bahan kajian bagi penelitian selanjutnya untuk instansi-instansi, khususnya terkait mengenai kualitas produk dan kualitas pelayanan terhadap keputusan pembelian.

1.7 Lokasi dan Waktu Penelitian

1.7.1 Lokasi Penelitian

Lokasi yang dipergunakan oleh peneliti sebagai bahan penelitian dan untuk memperoleh data adalah di EL Coffee & Eatery yang beralamat di Jl. Kutamaya No.23 Sumedang Selatan, Jawa Barat.

1.7.2 Waktu Penelitian

Adapun waktu penelitian yang dilakukan terhitung dari bulan Februari 2023 sampai dengan Juli 2023.

Tabel 1.5
Waktu Penelitian

No	Kegiatan Penelitian	Februari	Maret	April	Mei	Juni	Juli
1	Pengajuan Judul						
2	Perizinan Penelitian						
3	Konsultasi dan Penyusunan Proposal Penelitian						
4	Sidang Usulan Penelitian						
5	Tabulasi						
6	Sidang Akhir						

Sumber : Peneliti 2023