

BAB I

PENDAHULUAN

1.1.Latar Belakang Masalah

Kebutuhan manusia adalah suatu rasa yang timbul secara alami dari dalam diri manusia untuk memenuhi segala sesuatu yang diperlukan dalam kehidupannya. Kebutuhan – kebutuhan ini kemudian memunculkan keinginan manusia untuk memperoleh sesuatu yang dibutuhkan tersebut sebagai alat pemuas kebutuhan hidupnya.

Salah satu kebutuhan pokok manusia adalah kebutuhan primer yaitu makanan. Untuk mengatasi banyaknya kebutuhan manusia dalam hal makanan, maka hal tersebut juga sebanding lurus dengan adanya banyak warung atau kedai makanan yang diharapkan dapat memberikan solusi atas banyaknya kebutuhan pokok manusia. Terutama dalam segi makanan, hal tersebut dapat dilihat dengan banyaknya warung atau kedai makanan yang ada di jalan Cukir-Mojowarno. Disepanjang jalan tersebut terdapat banyaknya penjual makanan seperti bakso, nasi goreng, mie ayam, gado-gado, dan tahu campur, khususnya untuk penjual mie ayam ada 2 penjual yang memiliki usaha di daerah tersebut.

Rumah makan mie ayam dana adalah salah satu rumah makan yang berlokasi di jalan Cukir-Mojowarno. Seperti pada namanya, rumah makan ini menyediakan kuliner berupa mie ayam. Rumah makan ini berdiri sejak 2014. Rumah makan ini

sudah memiliki banyak pelanggan. Dari waktu ke waktu, peningkatan jumlah pelanggan sangat dirasakan oleh Ibu Wiwik selaku *owner*. Hal itu dapat dirasakan berdasarkan jumlah omset penjualan yang terus meningkat. Penulis menyadari bahwa penjualan yang terus meningkat tidak hanya didasari oleh keputusan pembelian pelanggan lama tetapi juga akibat adanya pelanggan baru.

Tabel 1.1 Omset penjualan 2018-2019

NO	BULAN	OMSET
1	Desember	Rp. 17.125.000
2	Januari	Rp. 17.750.000
3	Februari	Rp.18.000.000
4	Maret	Rp. 18.200.000

Sumber: Mie ayam dana 2019

Berdasarkan Tabel 1.1 diatas menunjukkan peningkatan penjualan di bulan Desember 2018 sampai Maret 2019. Di bulan Desember rumah makan mie ayam dana mendapatkan omset sebesar Rp. 17.125.000 kemudian 3 bulan berikutnya omset meningkat secara signifikan. Peningkatan penjualan diduga adanya pelayanan dan kualitas produk yang bagus. Hal itu membuat konsumen terus melakukan pembelian di rumah makan mie ayam dana.

Menurut Supranto (2005), pengambilan keputusan adalah sebagai pilihan satu diantara sekian banyak alternatif. Proses pengambilan keputusan di rumah makan mie ayam dana merupakan salah satu contoh dimana konsumen dapat memilih alternatif tempat untuk mengambil keputusan pembelian dari berberapa penjual yang ada, hal itu dikarenakan rumah makan mie ayam dana memberikan pelayanan dan menawarkan produk yang bercita rasa tinggi.

Menurut Tjiptono (2002,51), menjelaskan bahwa kualitas pelayanan merupakan kondisi berubah-ubah yang berhubungan dengan produk barang atau jasa yang dapat memenuhi kebutuhan konsumen. Pelayanan yang ada di rumah makan mie ayam dana adalah dengan memberi senyum dan sapa kepada setiap konsumen yang ada dengan tujuan menimbulkan rasa nyaman kepada semua konsumen. Pelayanan yang ramah dan cekatan adalah ciri khas dari pelayanan di rumah makan mie ayam dana. Ketika pelanggan datang karyawan merespon dengan cepat. Disisi lain, kecekatan yang dilakukan oleh karyawan dalam proses membuat sampai penyajian mie ayam tidak membutuhkan waktu yang lama sehingga konsumen tidak perlu menunggu lama. Pihak rumah makan juga menyediakan jasa *delivery order* sesuai dengan pesanan konsumen serta kemampuan pihak rumah makan mie ayam dana.

Menurut (Barata, Atep 2003), jenis-jenis layanan yang harus diberikan pada pelanggan sangat tergantung kepada kebutuhan, keinginan, dan kemampuan pihak penyedia layanan yang bersangkutan. Rumah makan mie ayam dana dapat menyediakan berbagai macam keinginan menu mie ayam yang diinginkan oleh konsumen misalnya menyediakan mie ayam ceker, mie ayam sayap, dan mie ayam kepala. Selain kualitas pelayanan hal yang diduga memengaruhi keputusan pembelian di R.M ayam dana adalah kualitas produk. Menurut Marwanto (2015:152) kualitas produk merupakan keseluruhan ciri serta sifat barang dan jasa yang berpengaruh pada kemampuan dalam memenuhi kebutuhan dan keinginan yang dinyatakan maupun secara tersirat.

Berdasarkan penelitian yang dilakukan oleh Sholihah dan Santoso yang berjudul PENGARUH KUALITAS PRODUK DAN PROMOSI TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN (STUDI DI MARTABAK TERANG BULAN “BAHARI” TUNGGULWULUNG MALANG) di tahun 2018 menjelaskan bahwa

faktor-faktor yang mempengaruhi kualitas makanan terdiri dari warna, penampilan, porsi, bentuk, temperatur, tekstur, aroma, tingkat kematangan dan rasa. Produk yang dihasilkan oleh rumah makan mie ayam dana merupakan produk mie ayam yang memiliki kesamaan seperti penjelasan diatas. Dari sisi warna dan penampilan sangat menarik dan menggoda. Porsi yang diberikan harus sesuai dengan wadah mangkok tidak kurang dan tidak lebih sehingga menghindari resiko tumpahnya kuah. Dari segi bentuk mie memiliki ukuran sedang. Dalam segi temperatur mie yang disajikan tidak dingin. Adapun dalam segi tekstur, rumah makan mie ayam dana menyediakan terstur mie yang lembut sehingga aman di konsumsi bagi semua kalangan usia, antara usia 5 tahun sampai dewasa. Selain itu, tekstur daging yang digunakan benar-benar memiliki tingkat kematangan yang pas dan murni menggunakan daging ayam tanpa adanya campuran jeroan, sehingga menimbulkan aroma yang sedap, berbeda dengan tekstur produk di tempat lain yang kebanyakan mereka menggunakan mie instan yang bertekstur agak keras dan tidak daging ayam murni melainkan di campur dengan jeroan. Dari segi tingkat kematangan mie yang disajikan tidak keras. Dari segi rasa produk yang dihasilkan mempunyai ciri khas yang berbeda dari produk lain, karena bumbu yang digunakan berasal dari rempah pilihan sehingga menciptakan produk yang mempunyai cita rasa yang berbeda dari pesaing lainnya.

Iswayanti dalam penelitiannya dengan judul ANALISIS PENGARUH KUALITAS PRODUK, KUALITAS LAYANAN, HARGA, DAN TEMPAT TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN (Studi pada rumah makan “Soto Angkring Mas Boed” di Semarang) tahun 2010 mengatakan bahwa kualitas produk, kualitas layanan, harga dan tempat berpengaruh positif terhadap keputusan pembelian. Berdasarkan penelitian tersebut, pengambilan keputusan di rumah makan mie ayam dana dapat diasumsikan berdasarkan kualitas produk yang ditawarkan dan layanan

yang diberikan, sehingga penulis tertarik untuk mengambil judul penelitian PENGARUH PELAYANAN DAN KUALITAS PRODUK TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN.

1.2 Batasan Masalah

1. Penelitian ini dilakukan pada bulan Mei 2019 sampai dengan bulan Agustus 2019.
2. Konsumen yang membeli mie ayam dana lebih dari 1 kali.

1.3 Rumusan Masalah

1. Apakah terdapat pengaruh secara signifikan pelayanan terhadap keputusan pembelian di rumah makan mie ayam dana ?
2. Apakah terdapat pengaruh secara signifikan kualitas produk terhadap keputusan pembelian di rumah makan mie ayam dana ?

1.4 Tujuan Penelitian

1. Untuk mengetahui dan menjelaskan pengaruh pelayanan terhadap keputusan konsumen.
2. Untuk mengetahui dan menjelaskan pengaruh kualitas terhadap keputusan konsumen.

1.5 Manfaat Penelitian

Penelitian ini diharapkan akan memberikan manfaat yaitu manfaat teoritis/akademis maupun manfaat praktis.

1. Manfaat teoritis

Penelitian ini diharapkan akan bermanfaat dalam memberikan sumbangan konseptual bagi perkembangan kajian ilmu manajemen, khususnya dalam hal pelayanan dan kualitas produk terhadap hasil penjualan dan nantinya diharapkan dapat memberikan sumbangan pemikiran dan kajian dalam penelitian selanjutnya.

2. Manfaat praktis bagi rumah makan mie ayam dana

Sebagai evaluasi kebijakan penjualan yang selama ini diterapkan dan sebagai implementasi lebih lanjut dalam memberikan informasi mengenai pengaruh pelayanan dan kualitas produk guna menciptakan peningkatan penjualan.