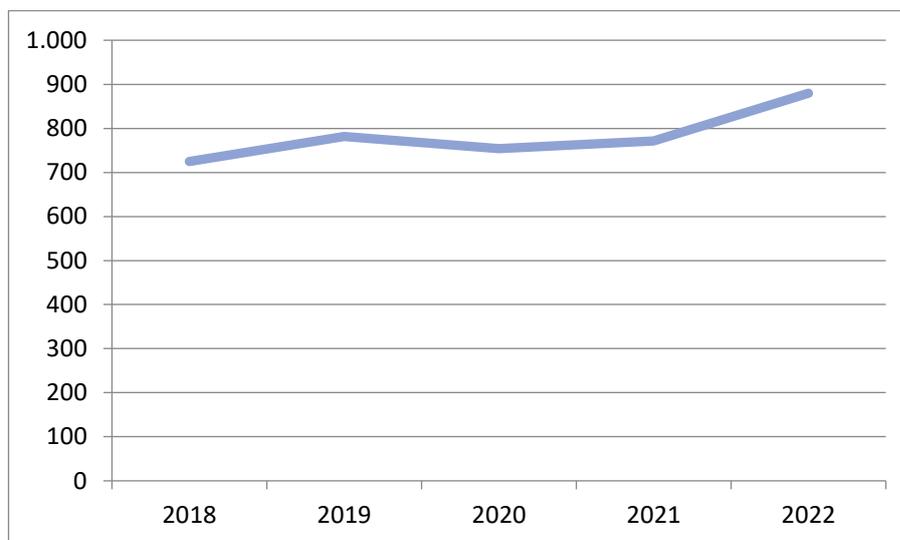


BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Jumlah penduduk merupakan salah satu potensi bagi pengembangan Kota Tasikmalaya. Sebagai kota yang dijuluki sebagai kota santri, Tasikmalaya merupakan pilihan masyarakat untuk bertempat tinggal dan menjadi tujuan wisata dari berbagai kota di Indonesia. Berdasarkan data Badan Pusat Statistik tahun 2023, proyeksi jumlah penduduk Kota Tasikmalaya sebanyak 733.470 jiwa. Dengan jumlah penduduk sebanyak ini membawa berbagai dampak penting bagi kehidupan sosial ekonomi masyarakat. Dari beragam kebutuhan hidup itu salah satunya adalah kebutuhan pangan. Kebutuhan ini dirasakan paling menonjol karena masyarakat pastinya membutuhkan makanan untuk dapat bertahan hidup. Dapat kita lihat banyaknya pedagang makanan di setiap jalan dengan cita rasa dan jenis yang berbeda. Begitu beragamnya jenis masakan Tasikmalaya yang tersebar di dari jajanan kaki lima, rumah makan sederhana sampai dengan restoran mewah. Oleh karena itu kebutuhan akan pangan akan meningkat seiring meningkatnya jumlah penduduk di Kota Tasikmalaya. Berikut adalah perkembangan PDRB (Produk Domestik Regional Bruto) pada sektor lapangan usaha bidang akomodasi dan makanan minuman di Kota Tasikmalaya:



Sumber: BPS Kota Tasikmalaya (2023)

Gambar 1.1 Perkembangan PDRB Sektor Akomodasi Makan dan Minum Kota Tasikmalaya Periode Tahun 2018 – 2022 (Milyar Rupiah)

Berdasarkan gambar di atas terlihat bahwa PDRB kota Tasikmalaya cenderung naik setiap tahunnya. Walaupun terdapat penurunan saat pandemi namun pada tahun 2021 cepat pulih kembali dan bahkan melewati nilai saat sebelum pandemi. Pada tahun 2018 nilai PDRB Sektor Akomodasi dan Makanan di Kota Tasikmalaya berada pada angka Rp. 724.8 milyar sedangkan pada tahun 2022 nilai PDRB Sektor Akomodasi dan Makanan di Kota Tasikmalaya adalah Rp. 879,72 milyar. Ini merupakan peningkatan yang cukup signifikan hampir sekitar 150 milyar rupiah dari sebelum pandemi ke pemulihan pasca pandemi.

Sektor industri makanan dan minuman mempunyai pangsa pasar yang begitu besar. Maka dari itu tidak mengherankan jika industri *food and beverages* (kuliner) merupakan salah satu industri yang mampu menjadi motor perekonomian suatu khususnya di Tasikmalaya. Bisnis kuliner terbagi atas beberapa skala mulai dari skala kecil, skala menengah dan skala besar.

Perkembangan bisnis makanan dan minuman saat ini sangat pesat, seiring dengan perubahan gaya hidup masyarakat yang suka mengonsumsi makanan secara instan yang dapat dibeli di tempat-tempat kuliner. Dunia kuliner mengalami perkembangan yang cukup pesat. Dalam hal ini perkembangan yang terjadi dari berbagai macam lini makan, dari makanan ringan hingga makanan berat. Kunci utama perusahaan untuk memenangkan persaingan di dunia bisnis kuliner yaitu memberikan nilai dan kepuasan kepada pelanggan melalui kualitas produk dengan harga yang bersaing. Semakin meningkatnya dunia kuliner maka tawaran akan produk saat ini juga semakin banyak dan beraneka ragam.

Menurut Kotler (2002) dalam teori Hierarki Kebutuhan Maslow menyebutkan makanan merupakan salah satu kebutuhan fisiologis manusia dan merupakan kebutuhan yang sifatnya paling penting. Sehingga berdasarkan alasan itulah tak jarang kuliner menjadi pilihan untuk membuka lahan bisnis. Fenomena persaingan bisnis di bidang makanan ini menuntut para pelaku usaha untuk merencanakan berbagai macam strategi dalam mengembangkan kegiatan bisnisnya dapat memenangkan persaingan bisnis yang ada. Salah satu cara guna memenangkan persaingan bisnis perusahaan di bidang barang dan jasa yaitu dengan meningkatkan kualitas produk serta kualitas pelayanan yang dimilikinya. Salah satu cara untuk memenangkan persaingan adalah dengan memaksimalkan kepuasan pelanggan merupakan hasil yang dirasakan pembeli baik senang atau kecewa mengenai perbandingan antara harapan dengan apa yang dirasakan. Umumnya harapan pelanggan merupakan perkiraan tentang apa yang akan diterima bila ia membeli suatu barang atau jasa tersebut. Kotler juga menyatakan

bahwa kepuasan pelanggan merupakan hasil yang dirasakan pembeli atas kinerja perusahaan yang dapat memenuhi harapan mereka, mereka puas bila harapannya dipenuhi dan menjadi sangat senang bila mendapatkan lebih dari hal yang diharapkan dan akan tetap melakukan keputusan pembelian pada perusahaan tersebut.

Salah satu pertimbangan keputusan pembelian ialah kualitas pelayanan, dimana kualitas pelayanan sangat berpengaruh dengan tingkat kepuasan konsumen. Kualitas pelayanan yang baik memiliki kesan tersendiri bagi konsumen karena dari fakta yang ada, konsumen akan tertarik untuk melakukan keputusan pembelian jika pelayanan yang diberikan baik dan dapat memenuhi kebutuhannya. Saputro & Kamal (2015) mendefinisikan kualitas pelayanan sebagai totalitas yang diberikan pelaku usaha kepada konsumen baik dari segi produk ataupun jasa agar dapat memenuhi harapan konsumen. Kualitas pelayanan merupakan suatu hal yang sangat diperhatikan konsumen dalam mengambil keputusan. Kualitas pelayanan yang diberikan oleh perusahaan bermaksud untuk memberikan kemudahan bagi konsumen. Setiap mengoperasikan bisnis baik dari segi barang ataupun jasa, konsumen harus diberikan pelayanan yang baik karena kualitas pelayanan sangat berkaitan dengan keputusan pembelian konsumen. Kualitas layanan dapat dilihat berdasarkan persepsi konsumen. Untuk melihat persepsi konsumen, pengusaha kuliner harus menerapkan beberapa pendekatan dalam kualitas pelayanan seperti *tangible* (bukti fisik), *empathy* (empati), *responsiveness* (daya tanggap), *reliability* (reliabilitas) dan *assurance* (jaminan).

Selain kualitas pelayanan, faktor produk juga dapat mempengaruhi keputusan pembelian. Produk yang ditawarkan harus memiliki kualitas yang tinggi, agar konsumen dapat mengartikan sebuah produk hanya melalui eksistensi, fungsi, citra, dan mutu (2019). Saat konsumen memutuskan untuk membeli produk tersebut konsumen sebenarnya memiliki alasan-alasan tertentu dalam memilih sebuah produk seperti, konsumen merasa puas dengan kualitas dan pelayanan yang ditawarkan produk tersebut. Produk ialah salah satu unsur utama dan paling penting dalam pemasaran. Keunggulan dalam menjual produk merupakan proses utama dalam mendapatkan keuntungan, produk yang memiliki kualitas dan kuantitas yang baik di mata masyarakat akan membuat konsumen tertarik untuk membelinya (2020). Pada umumnya, konsumen membeli barang atau jasa karena produk tersebut dapat memberikan manfaat bagi mereka. Semakin banyak manfaat yang terdapat dalam sebuah produk, semakin besar kemungkinan konsumen bersedia untuk membeli produk tersebut.

Harga yang terjangkau juga menjadi salah satu faktor selain kualitas produk dan kualitas pelayanan yang berpengaruh terhadap standar kepuasan konsumen. Dengan harga yang bersaing pelaku usaha dapat menarik perhatian konsumen agar konsumen tidak beralih ke perusahaan lain sehingga dapat memenangkan persaingan bisnis. Ketika pelanggan telah merasa puas maka akan terjalin hubungan antara produsen dan konsumen menciptakan dasar yang baik bagi pembelian ulang dan membentuk rekomendasi dari mulut ke mulut yang dapat menguntungkan. Faktor lainnya adalah variasi produk, variasi produk merupakan beragam produk yang didasari atas ukuran harga, penampilan atau

ciri-ciri lain sebagai unsur perbedaannya (2022). Produk yang bervariasi berpengaruh terhadap kepuasan dan keputusan konsumen untuk membeli di swalayan tersebut.

Menurut Darusman (2016) dalam Wulansari, dkk (2021) olahan makanan menjadi sektor industri terbesar di Kota Tasikmalaya. Artinya sektor olahan makanan memiliki pengaruh yang cukup besar di Kota Tasikmalaya. Beberapa di antaranya yaitu baso aci, kripik ikan, nasi TO, baso firman, lumpia basah, dan saung leshan yang biasanya terdapat di pusat kota seperti di jl. KH Zainal Mustofa, jl. Yuda negara, jl. Dadaha dan jl. BKR.

Surabi Ceu Mamah termasuk salah satu UMKM yang tergolong kedalam sektor industri kreatif olahan makanan yang merupakan sektor terbesar yang telah melakukan sumbangsih terbesar ke dalam PDRB Kota Tasikmalaya dalam sektor industry kreatif. Berdiri sejak tahun 2003 dan terletak di jl Cibodas Kecamatan Purbaratu tepat berada dibelakang SD Purbaratu. Surabi Ceu Mamah ini menyediakan berbagai macam varian dari mulai surabi polos, surabi oncom, surabi telur dan minuman lainnya seperti kopi, teh botol dan lain lain. Makanan ini sangat diminati oleh masyarakat dan mahasiswa.

Surabi Ceu Mamah tidak hanya digemari oleh hanya satu kalangan saja, melainkan banyak digemari oleh berbagai kalangan mulai dari siswa, mahasiswa, ibu rumah tangga dan masyarakat umum lainnya. Hal tersebut dikarenakan jam buka yang panjang, harga yang terjangkau, kualitas layanan, kualitas produk itu sendiri dan variasi yang disediakan oleh penjual Kesuksesan bisnis kuliner sangat tergantung pada minat keputusan pembelian. Pada umumnya bisnis ini selalu

melakukan cara-cara terbaik untuk memuaskan konsumen dengan menetapkan harga yang terjangkau dan kualitas produk yang baik. Selain harga dan kualitas produk, kualitas pelayanan pun menjadi elemen paling penting agar bisnis ini dapat bertahan dan terus berkembang.

Berdasarkan fenomena diatas dan di era digitalisasi, UMKM (Usaha Mikro Kecil Menengah) tradisional masih dapat bertahan, sehingga menimbulkan rasa penasaran untuk melakukan penelitian maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul **“Pengaruh Kualitas Layanan, Kualitas Produk, Harga dan Variasi Produk Terhadap Keputusan Pembelian Konsumen (Studi Kasus pada Olahan Tradisional Surabi Ceu Mamah)”**.

1.2 Identifikasi Masalah

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

1. Bagaimana kualitas layanan, kualitas produk, harga, variasi produk dan keputusan pembelian surabi Ceu Mamah?
2. Bagaimana pengaruh kualitas layanan, kualitas produk, harga, dan variasi produk secara parsial terhadap terhadap keputusan pembelian surabi Ceu Mamah?
3. Bagaimana pengaruh kualitas layanan, kualitas pruduk, harga, dan variasi produk secara bersama-sama terhadap keputusan pembelian konsumen?

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan latar belakang dan penelitian terdahulu, keputusan pembelian dipengaruhi oleh berbagai macam faktor. Para peneliti terdahulu menggunakan

beberapa variabel untuk mengetahui pengaruhnya terhadap keputusan pembelian, antara lain adalah kualitas layanan, kualitas produk, harga, dan variasi produk. Dalam penelitian ini, peneliti memilih variabel kualitas layanan, kualitas produk, harga, dan variasi produk terhadap keputusan pembelian olahan tradisional surabi Ceu Mamah. Tujuan yang ingin dicapai dari penelitian ini adalah:

1. Mengetahui kualitas layanan, kualitas produk, harga, dan variasi produk surabi Ceu Mamah.
2. Mengetahui pengaruh kualitas layanan, kualitas produk, harga, dan variasi produk secara parsial terhadap keputusan pembelian olahan tradisional surabi Ceu Mamah.
3. Mengetahui pengaruh kualitas layanan, kualitas produk, harga, dan variasi produk secara bersama-sama terhadap keputusan konsumen olahan tradisional surabi Ceu Mamah.

1.4 Kegunaan Penelitian

1.4.1 Kegunaan Ilmiah

Adanya hal baru dalam penelitian ini yaitu mencari keputusan pembelian terhadap makanan tradisional Surabi Ceu Mamah, dikarenakan belum ada yang meneliti. Maka dari itu, ingin diketahui pengaruh keputusan pembelian terhadap makanan tradisional Surabi Ceu Mamah.

1.4.2 Kegunaan Praktis

1. Bagi Perusahaan

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan masukan kepada pihak manajemen perusahaan untuk menentukan langkah-langkah yang tepat dalam

upaya mengembalikan tingkat kepercayaan konsumen dengan memperhatikan berbagai faktor yang mempengaruhi keputusan pembelian dan juga diharapkan sebagai informasi tambahan yang bisa dipertimbangkan oleh perusahaan sehingga bisa digunakan dalam memutuskan kebijakan ke depannya.

2. Bagi Akademisi

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan referensi baru untuk universitas khususnya Jurusan Ekonomi Pembangunan Fakultas Ekonomi Universitas Siliwangi.

3. Bagi Peneliti

Penelitian ini sebagai wujud penerapan ilmu-ilmu yang selama ini telah diperoleh selama kuliah yang diinginkan sebagai syarat untuk menyelesaikan jenjang pendidikan Strata Satu (S1).

1.5 Lokasi dan Jadwal Penelitian

1.5.1 Lokasi Penelitian

Lokasi penelitian adalah tempat dimana proses studi yang digunakan untuk memperoleh pemecahan masalah penelitian berlangsung. Penelitian ini dilakukan di Surabi Ceu Mamah, tepatnya di Jl. Cibodas, Kecamatan Purbaratu, Kota Tasikmalaya.

1.5.2 Jadwal Penelitian

Penelitian ini dilaksanakan pada semester ganjil tahun ajaran 2022/2023, dimulai bulan Januari 2023 dan diperkirakan selesai sampai dengan bulan Oktober 2023 dengan alokasi sebagai berikut.

