

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Perkembangan bisnis saat ini semakin meningkat. Di lihat dari banyaknya persaingan antar pelaku usaha. Para pelaku usaha harus berusaha mempelajari dan melihat kebutuhan keinginan para konsumen. Dengan mengetahui keinginan, permintaan dan kebutuhan pelanggan, maka pelaku usaha dapat merancang strategi pemasaran untuk menciptakan keputusan pembelian bagi para konsumennya (Pramudya 2019).

Salah satu ramai dalam persaingan bisnis yang terjadi saat ini adalah bisnis restoran atau rumah makan. Restoran atau rumah makan yaitu jasa penyedia layanan makanan dan minuman yang dikelola secara komersial. Perkembangan bisnis dibidang restoran atau rumah makan di Indonesia semakin meningkat dan sangat pesat. Hal ini menjadi tantangan maupun ancaman bagi para pelaku usaha, agar dapat memenangkan persaingan. Untuk memenangkan persaingan, pelaku usaha dituntut untuk memberikan nilai dan kepuasan kepada konsumen dengan melalui penyampaian produk yang berkualitas dan harga yang bersaing (Sunarso 2018).

Restoran Ayam Bakar Primarasa memiliki lima (5) cabang di kota Surabaya, cabang pertama di jalan Kusuma Bangsa, cabang kedua di jalan Manyar Kertoarjo, Cabang Ketiga di jalan Ahmad Yani, cabang keempat di jalan Kupang Indah dan cabang kelima di Dr. Soetomo. Dari setiap cabang ini penulis mengambil dicabang Kusuma Bangsa dengan alasannya lokasinya yang strategis, dekat dengan area hotel dan mall yang artinya tempatnya mudah terjangkau oleh

para konsumen dan memudahkan konsumen dalam melakukan pembelian, jumlah pengunjungnya dicabang kusuma bangsa setiap hari cukup ramai dibandingkan cabang lain.

Fenomena pada Restoran Ayam Bakar Primarasa yaitu stafnya tidak ramah disebabkan kurangnya kesabaran staf restoran dalam melayani dan menghadapi tamu pada saat tamu melakukan pemesanan, pesanan yang terlalu lama disebabkan kurangnya kemampuan *crew kitchen* (koki) dalam menyajikan suatu menu dengan standar waktu yang sudah ditentukan, pesannya salah antar disebabkan *waitress* tidak fokus sehingga salah mengantar ke meja tamu yang tidak memesannya dan *waitress* balik lagi ke meja yang mana padahal tamu yang memesan menu tersebut sudah lama menunggu pesannya, benda asing didalam menu seperti rambut, batu kecil dan lain- lain disebabkan tidak ada pengecekan di *counter food & beverage* sebelum diantar oleh *waitress*.

Keputusan pembelian konsumen menjadi salah satu hal terpenting dalam memenangkan persaingan bisnis dan menentukan maju tidaknya suatu usaha tersebut. Sebelum konsumen membuat keputusan pembelian, konsumen akan mempertimbangkan beberapa hal yakni dengan melihat harga, kualitas produk dan kualitas pelayanan sesuai yang telah diterapkan diperusahaan.

Keputusan pembelian bertujuan untuk menentukan proses pengembangan keputusan dalam membeli suatu barang atau jasa dimana individu terlibat secara langsung mendapatkan dan mempergunakan barang atau jasa yang ditawarkan.

Harga bagian penting dalam proses terjadinya keputusan pembelian. karena harga adalah tolak ukur akan permintaan suatu produk, jika penetapan harga sudah tepat dengan sesuai harga pangsa pasar maka akan

mengalami peningkatan permintaan suatu produk, jika penetapan harga tidak sesuai maka akan menyebabkan menurunnya penjualan dan pangsa pasar berkurang. Oleh karena itu pemilihan harga yang sesuai terhadap suatu produk akan berpengaruh terhadap keputusan pembelian (Renwarin 2019).

Selain harga, faktor yang mempengaruhi keputusan pembelian adalah Kualitas Makanan. Kualitas makanan adalah faktor yang akan mempengaruhi keputusan konsumen. Apabila kualitas makanan dirasakan sesuai selera konsumen maka konsumen akan cenderung akan puas bahkan melakukan pembelian ulang terhadap produk tersebut. Sebaliknya jika kualitas makanan tidak sesuai dengan harapan konsumen, maka konsumen akan mengalihkan pembeliannya pada produk jenis lain (Harjadi 2021).

Selain kualitas makanan faktor yang mempengaruhi adalah Kualitas pelayanan. Pelayanan yang baik dalam melayani para konsumen dapat mempengaruhi calon konsumen yang hendak makan ditempat makan tersebut. Karena pelayanan yang baik akan berdampak pada kepuasan kepada konsumen dan berdampak terjadinya pembelian secara berulang-ulang oleh para konsumen.

Berbagai cara dapat digunakan dalam meningkatkan penjualan untuk mempertahankan konsumen. Salah satu caranya adalah dengan memperhatikan harga, kualitas makanan dan kualitas pelayanan. Aspek- aspek tersebut menjadi aspek penting dalam suatu usaha terutama usaha bisnis rumah makan atau restoran.

Menurut hasil penelitian Nasution dan Lesmana (2018) terdapat pengaruh harga secara signifikan terhadap keputusan pembelian pada Alfamart di Kota Medan. Berbeda dengan Sudjatmika (2018) menunjukkan bahwa di dalam

penelitiannya harga tidak berpengaruh terhadap keputusan pembelian secara online di Tokopedia.

Menurut hasil penelitian Sutrisnawati (2019) menyatakan bahwa kualitas makanan berpengaruh signifikan terhadap keputusan pembelian pada Warung Makan Midori, Bangli.

Menurut hasil penelitian Nasoha (2017) kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap keputusan pembelian pada Alfamart Kota Palangkaraya. Sedangkan Hermawan (2020) menyatakan bahwa kualitas pelayanan tidak berpengaruh terhadap keputusan pembelian pada Bumdes Amanah Mart Pondokrejo.

Berdasarkan latar belakang diatas peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul **“PENGARUH HARGA, KUALITAS MAKANAN, DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN PADA RESTORAN AYAM BAKAR PRIMARASA CABANG KUSUMA BANGSA SURABAYA”**

1.2 Rumusan Masalah

1. Apakah Harga berpengaruh terhadap keputusan pembelian pada Restoran Ayam Bakar Primarasa Cabang Kusuma Bangsa Surabaya?
2. Apakah Kualitas Makanan berpengaruh terhadap keputusan pembelian pada Restoran Ayam Bakar Primarasa Cabang Kusuma Bangsa Surabaya?
3. Apakah Pelayanan berpengaruh terhadap keputusan pembelian pada Restoran Ayam Bakar Primarasa Cabang Kusuma Bangsa Surabaya?

1.3 Tujuan Penelitian

1. Untuk mengetahui pengaruh harga terhadap keputusan pembelian pada Restoran Ayam Bakar Primarasa Cabang Kusuma Bangsa Surabaya
2. Untuk mengetahui kualitas makanan terhadap keputusan pembelian pada Restoran Ayam Bakar Primarasa Cabang Kusuma Bangsa Surabaya
3. Untuk mengetahui kualitas pelayanan terhadap keputusan pembelian pada Restoran Ayam Bakar Primarasa Cabang Kusuma Bangsa Surabaya

1.4 Manfaat Penelitian

a. Manfaat Teoritis

Dengan hasil penelitian ini diharapkan dapat memberi manfaat teoritis antara lain:

- a. Menambah pengetahuan mengenai pengaruh harga, kualitas makanan dan kualitas pelayanan terhadap keputusan pembelian
- b. Sebagai tambahan teori yang telah ada sehubungan dengan masalah yang teliti
- c. Sebagai salah satu sumber untuk penelitian sebelumnya.

a. Manfaat Praktis

Dengan hasil penelitian ini diharapkan dapat memberi manfaat praktis antara lain :

- a. Menjadi bahan informasi dan menambah wawasan tentang pengaruh harga, kualitas makanan dan kualitas pelayanan terhadap keputusan pembelian



- b. Berkontribusi dengan para pemimpin bisnis untuk meningkatkan kualitas produk dan menawarkan harga yang sesuai untuk produk yang disediakan



Karya Ilmiah Milik Perpustakaan Universitas Katolik Darma Cendika. Hanya dipergunakan untuk keperluan pendidikan dan penelitian. Segala bentuk pelanggaran/plagiasi akan dituntut sesuai dengan undang-undang yang berlaku.