

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **A. Latar Belakang**

Persaingan yang ketat didalam dunia bisnis terjadi pada berbagai bidang, termasuk bisnis kuliner. Kebutuhan akan makanan dan minuman merupakan kebutuhan dasar manusia yang wajib terpenuhi sehingga bisnis kuliner menjadi trend dikalangan masyarakat Indonesia. Peluang inilah yang dimanfaatkan oleh para pelaku bisnis untuk ikut terjun ke dalam bisnis kuliner dengan berlomba-lomba dalam memenuhi kebutuhan dan keinginan konsumen dengan produk yang mereka tawarkan sehingga membuat persaingan di dunia bisnis kuliner menjadi semakin ketat yang menyebabkan semakin banyak pula pilihan bagi konsumen dalam memilih produk yang dapat memuaskan kebutuhannya sehingga konsumen akan lebih selektif dalam membuat sebuah keputusan pembelian.

Keputusan pembelian adalah suatu pendekatan untuk memecahkan masalah dalam aktivitas manusia membeli barang dan jasa untuk memuaskan keinginan dan kebutuhan, yang meliputi pengenalan kebutuhan dan keinginan, pencarian informasi, evaluasi pilihan pembelian, keputusan pembelian, terdiri dari perilaku pasca pembelian (Tjiptono,2020). Dalam mengambil keputusan pembelian, konsumen selalu mempertimbangkan faktor-faktor sebelum memutuskan untuk membeli suatu produk (Aryandi dan Orsandi 2020). Maka dari itu pengusaha harus lebih jeli dalam melihat faktor-faktor apa saja yang harus diperhatikan untuk menarik konsumen, salah satu faktor- faktor tersebut yaitu kualitas

produk, dengan kualitas produk maka akan menciptakan produk yang berkualitas tinggi dan meningkatkan loyalitas konsumen.

Kualitas pelayanan adalah sikap yang diperoleh dari membandingkan penghargaan konsumen atas kualitas pelayanan dengan persepsi konsumen terhadap kinerja perusahaan. *Quality of Service* merupakan ukuran tingkat kualitas pelayanan yang dianggap berhubungan dengan pergerakan harga (Heryanto 2018). Kualitas layanan adalah tingkat keunggulan yang diharapkan dalam kualitas layanan dalam kaitannya dengan tren harga, atau tingkat perbandingan antara harapan konsumen terhadap kualitas layanan dan kinerja konsumen yang dirasakan suatu bisnis dalam mengendalikan tren harga (Aristo 2016).

Kualitas pelayanan merupakan hal yang dicari konsumen ketika mengambil keputusan. Kualitas pelayanan merupakan salah satu dari beberapa faktor yang mempengaruhi keputusan pembelian. Kualitas layanan perusahaan yang mengutamakan kenyamanan konsumen (Nasution dan Lesmana 2018). Karena kualitas pelayanan erat kaitannya dengan keputusan pembelian, maka proses bisnis baik barang maupun jasa harus memberikan pelayanan yang prima kepada konsumen. Pelayanan yang baik memungkinkan perusahaan untuk bertahan dalam bisnis dan bersaing dengan pesaing lainnya (Prasetya dan Widyawati 2016).

Salah satu faktor yang mempengaruhi keputusan pembelian pada konsumen adalah kualitas pelayanan, Kualitas Pelayanan merupakan hal yang diperhatikan oleh para konsumen dalam mengambil keputusan. Ada beberapa faktor yang dapat mempengaruhi keputusan pembelian, salah satunya adalah dari segi

kualitas pelayanan. Kualitas pelayanan yang diberikan oleh perusahaan, yaitu bertujuan untuk memberikan kemudahan bagi konsumen (Nasution dan Lesmana 2018).

Pengaruh kualitas pelayanan, promosi juga termasuk bagian yang dapat menarik calon pembeli sehingga calon pembeli membeli produk yang ditawarkan. Promosi merupakan unsur bauran pemasaran sebuah usaha yang digunakan untuk memberitakan, mengingatkan, dan membujuk mengenai produk sebuah usaha (Stanton, 2005). Promosi dapat dilakukan dengan beragam jenis, mulai dari media *online* maupun media cetak. Dijaman sekarang yang semakin canggih ini, banyak usaha yang melakukan promosi melalui media online seperti media sosial dan *marketplace*. Tidak sedikit juga usaha yang juga melakukan promosi di media cetak seperti koran, majalah, brosur dan media cetak lainnya. Kegiatan tersebut bertujuan untuk meningkatkan penjualan dengan cara menarik minat konsumen dalam mengambil keputusan membeli.

Menawarkan kualitas produk yang berkualitas dan banyaknya pilihan menu produk yang ditawarkan, serta adanya beberapa Promosi yang ditawarkan baik ketika pembelian secara online maupun *offline*, dan Kualitas Pelayanan yang baik dan efisien akan menjadi modal besar untuk menarik minat konsumen untuk melakukan pembelian ditempat usaha yang di jalani. Dengan semakin cerdasnya konsumen menimbulkan persaingan yang ketat antar produsen dalam usaha merebutkan perhatian konsumen yang ada untuk membeli produknya. Kualitas produk merupakan hal penting yang harus diusahakan setiap usaha, jika produk yang diusahakan ingin tetap bersaing di pasar untuk memuaskan kebutuhan dan keinginan pelanggan.

Cafe Tanean Merupakan salah satu bentuk usaha yang baru merintis di kabupaten Sumenep. Cafe Tanean merupakan salah satu usaha yang dibangun diantara banyak usaha yang bergerak dalam bidang usaha penjualan minuman dan makanan ringan. Bentuk usaha sejenis Cafe Tanean yang terdapat di Kabupaten Sumenep terdiri dari beberapa jenis cafe diantaranya:

**Tabel 1.1**  
**Daftar Kafe di Kabupaten Sumenep**

No	Nama Café
1.	Cafe Tanean
2.	Ayoka Cafe & Kitchen
3.	Anita Family Resto & Café
4.	Cafe Cuan
5.	Bhinneka Coffee
6.	Perihal Kopi
7.	Mamalam Café
8.	Warunk Upnormal Sumenep
9.	Classic Coffe Shop
10.	Cafe Home Pimpa
11.	Kancakona Kopi
12.	Warung Sabu Coffe
13.	Kopiroman
14.	Bengkel Kopi Sumenep
15.	Brobaks Nusantara Coffee
16.	Tuang Rindu Kopi
17.	Giras
18.	La Galleria
19.	Classic
20.	JBL
21.	Koloni Café
22.	KW Café

Sumber: Data Olahan Peneliti (2022)

Kemunculan usaha dalam bidang penjualan minuman dan makanan ringan yang begitu banyak diakibatkan oleh fonemena karena membahas tentang promosi cafenya, kualitas produk yang dijual, kualitas pelayanannya yang mempunyai pengaruh yang cukup signifikan untuk calon membeli dan memberikan keputusan membeli. Fenomena tersebut menyebabkan banyak

konsumen yang berdatangan. Setiap konsumen tentunya mempunyai tempat favoritnya sendiri dari sekian banyak tempat yang bisa dikunjungi berdasarkan menu makanan dan minuman, harga serta suasananya. Tempat usaha memiliki ciri khas yang membedakan satu tempat dengan yang lain seperti Cafe Tanean dengan ciri khasnya yang sangat unik. Cafe Tanean memiliki keunikan tersendiri dimana memiliki konsep yang sangat modern dipadukan dengan konsep konvensional sehingga, banyak anak muda maupun keluarga yang berkunjung untuk bersantai maupun hanya sekedar menikmati suasana di Cafe Tanean.

Hasil komentar dan pendapat yang dikemukakan oleh pengunjung di *website* resmi Cafe Tanean Kabupaten Sumenep dan dapat dipaparkan pada *website* resmi tanean yang terdiri dari:

**Tabel 1.2**  
**Nilai Komentar**

No	Nilai Rating Komentar	Persen (%)
1	Sangat Baik (5)	67,1%
2	Baik (4)	14,3%
3	Cukup Baik (3)	4,3%
4	Tidak Baik (2)	8,6%
5	Sangat Tidak Baik (1)	5,7%

Sumber: [https://www.gotravelly.com-tanean\\_cafe](https://www.gotravelly.com-tanean_cafe)

Hasil observasi yang dilakukan peneliti dengan melakukan wawancara kepada salah satu pelanggan Menurut Bayu Julismana dan Rosa Oktavia Iskandar selaku pengunjung menyatakan bahwa dari segi kualitas pelayanan yang diberikan seringkali dalam menyajikan minuman bisa menunggu cukup lama sekitar 15 menit hingga 20 menit padahal hanya memesan minuman saja cukup lama apalagi memesan makanan bisa lebih lama lagi. Dengan konsep yang tempat yang menarik harga dari menu yang ditawarkan termasuk mudah

dijangkau. Kualitas produk yang disajikan sesuai dengan harga yang ditawarkan untuk saat ini produk yang disajikan masih tergolong buruk dan tidak sesuai dengan menu, terkadang terdapat permasalahan pada produk yang kurang sesuai dengan deskripsi menu di Cafe Tanean. Selain itu ketersediaan menu sering menjadi permasalahan, dimana ketika konsumen melakukan pemesanan maka produk tidak tersedia. Selain itu permasalahan mengenai promosi juga terjadi, dimana masih terbatasnya aktivitas promosi yang dilakukan baik melalui media sosial maupun media promosi lainnya dan hal ini menjadikan responden merasa masih terbatasnya informasi yang diterima.

Komentar yang dipaparkan oleh konsumen melalui media online menjadi sebuah permasalahan terkait promosi, kualitas produk dan kualitas layanan yang terdapat pada Cafe Tanean di Kabupaten Sumenep. Permasalahan tersebut mengakibatkan jumlah pembelian berkurang walaupun pengunjung banyak yang datang. Pengunjung yang datang secara berkelompok hanya membeli beberapa menu yang disediakan oleh Cafe Tanean dan sisanya hanya untuk datang saja dan tidak membeli produk yang terdapat pada Cafe Tanean.

Berdasarkan data mengenai jumlah konsumen menunjukkan adanya penurunan, kondisi ini mengindikasikan terdapat permasalahan terkait dengan keputusan pembelian yang dilakukan konsumen. Data jumlah konsumen tahun 2023 dapat disajikan pada Tabel 1.3.

**Tabel 1.3**  
**Jumlah Konsumen Cafe Tanean Tahun 2023**

Bulan	Jumlah Konsumen	(%)
Januari-Maret	7.100	-
April-Juni	7.080	(0,28%)
Juli-September	6.700	(5,37%)
Oktober-Desember	6.106	(8,87%)

Sumber: Cafe Tanean (2023)

Tabel 1.3 menunjukkan bahwa jumlah konsumen mengalami penurunan selama tahun 2023, penurunan tersebut mengindikasikan adanya penurunan kemampuan pengelola cafe dalam mempengaruhi keputusan pembelian yang dilakukan konsumen. Jadi promosi, kualitas produk dan kualitas pelayanan menjadi hal penting bagi konsumen untuk melakukan pembelian. Keputusan pembelian adalah tahap dimana pembeli telah menentukan pilihannya dan melakukan pembelian produk serta mengkonsumsinya, pembelian sendiri secara fisik bisa dilakukan oleh konsumen, namun bisa juga pilihan orang lain. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui promosi, kualitas produk dan kualitas pelayanan di Cafe Tanean terhadap kenyamanan pelanggan atau pengunjung Cafe Tanean. Berdasarkan permasalahan yang telah dijelaskan, maka peneliti melakukan penelitian dengan judul **“Pengaruh Promosi, Kualitas Produk dan Kualitas Layanan Terhadap Keputusan Pembelian di Cafe Tanean Kabupaten Sumenep.”**

## **B. Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang diatas penelitian dengan judul “Pengaruh promosi, kualitas produk dan kualitas layanan terhadap keputusan pembelian di Cafe Tanean Kabupaten Sumenep” dapat merumuskan masalah sebagai berikut:

1. Bagaimana pengaruh promosi terhadap keputusan pembelian di Cafe Tanean Kabupaten Sumenep?

2. Bagaimana pengaruh kualitas produk terhadap keputusan pembelian di Cafe Tanean Kabupaten Sumenep?
3. Bagaimana Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Pembelian di Cafe Tanean Kabupaten Sumenep?

### **C. Tujuan Penelitian**

Penelitian ini dilakukan bertujuan untuk:

1. Mengetahui dan menganalisis pengaruh promosi terhadap keputusan pembelian di Cafe Tanean Kabupaten Sumenep.
2. Mengetahui dan menganalisis pengaruh kualitas produk terhadap keputusan pembelian di Cafe Tanean Kabupaten Sumenep.
3. Mengetahui dan menganalisis pengaruh kualitas pelayanan terhadap keputusan pembelian di Cafe Tanean Kabupaten Sumenep.

### **D. Manfaat Penelitian**

Adapun manfaat dari penelitian yang dilakukan ini adalah:

#### **1. Manfaat Teoritis**

Penelitian ini diharapkan dapat menambah wawasan dan ilmu pengetahuan mengenai manajemen khususnya tentang pengaruh promosi, kualitas produk dan kualitas pelayanan pada keputusan pembelian di Cafe Tanean.

#### **2. Manfaat Praktis**

Menjadi pertimbangan dan bahan referensi organisasi dalam pengambilan keputusan. Sebagai sumber informasi yang bermanfaat bagi organisasi. Berkaitan dengan pengaruh promosi, kualitas produk dan kualitas pelayanan pada keputusan pembelian di Cafe Tanean.