

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Dunia industri makanan dewasa ini menunjukkan perkembangan yang semakin maju. Di Indonesia khususnya dunia industri dan pasar bebas sekarang ini berkembang sangat kompetitif, keadaan ini mengakibatkan pelaku usaha setiap kali harus selalu mengikuti perubahan dan perkembangan yang terjadi. Pelaku usaha perlu mengikuti pola perilaku pesaing dalam menjalankan usahanya agar persaingan usaha semakin kompetitif dan menghasilkan produk usaha yang unggul. Pelaku usaha menginginkan keberhasilan dalam mengelola bisnisnya. Oleh karena itu para pelaku usaha mengusahakan agar memiliki ciri khas yang membedakan bisnisnya dengan bisnis lain yang sejenis.

Restoran rumah makan dan cafe merupakan salah satu bidang usaha yang sedang berkembang khususnya di kota Yogyakarta. Usaha yang berkaitan dengan makanan memang selalu digemari karena setiap orang membutuhkan makanan. Ditambah lagi dengan daya beli masyarakat terhadap suatu produk sekarang ini semakin tinggi. Hal ini menjadi peluang bagi pelaku usaha untuk mendirikan berbagai usaha penyedia makanan. Pelaku usaha berlomba – lomba menciptakan produk makanan yang menarik dan diminati konsumen. Pelaku usaha harus mengerti apa yang diinginkan konsumen, sehingga konsumen akan merasa terpuaskan mengingat saat ini banyak bermunculan perusahaan – perusahaan baru yang menawarkan produk sejenis.

Persaingan usaha khususnya restoran membawa dampak negatif dan positif bagi konsumen. Dampak positif yang ditimbulkan dalam persaingan usaha tersebut adalah konsumen sebagai pemakai atau penikmat usaha memiliki lebih banyak pilihan produk yang sama dari berbagai perusahaan. Sebaliknya dampak negatif yang ditimbulkan adalah konsumen harus lebih kritis dalam menentukan produk mana yang memiliki keunggulan diantara produk – produk sejenis. Perlu berbagai pertimbangan dari konsumen dalam memilih suatu produk sampai pada keputusan pembelian produk tersebut.

Pada saat memutuskan pembelian suatu produk, konsumen mempunyai alasan – alasan tertentu dalam memilih sebuah produk seperti pertimbangan kebutuhan produk tersebut atau rasa puas terhadap produk tersebut. Namun, ada pula konsumen yang membeli suatu produk tanpa ada rencana atau pertimbangan khusus sebelum membelinya. Keputusan pembelian adalah proses pengintegrasian yang mengkombinasikan pengetahuan untuk mengevaluasi dua atau lebih perilaku alternatif dan memilih salah satu diantaranya. Konsumen mampu mengenali sebuah produk, mengevaluasi kualitas, mengurangi resiko pembelian, dan memperoleh pengalaman dan kepuasan dari diferensiasi. Di Yogyakarta terdapat lebih dari 20 outlet ayam geprek (sumber: Aplikasi Go Food). Salah satunya warung Prekju Yk yang menjadi sasaran. Warung Prekju Yk mempunyai keunikan tersendiri dibanding warung geprek lainnya.

Warung Prekju Yk merupakan salah satu warung makan yang menyediakan makananan ayam geprek dengan khas geprek keju yang memiliki produk dan pelayanan yang baik. Salah satu menu favorite di warung prekju Yk adalah Ayam

Geprek Mix Moza. Ayam Geprek Mix Moza disajikan dalam satu piring tanggung berisi nasi putih dan ayam geprek dengan tambahan topping saus barberque dan dilapisi oleh keju mozzarella yang dilelehkan. Keju mozzarella yang dilelehkan terlihat menyatu dengan ayam geprek yang telah dilumat dengan bumbu dan cabe. Cita rasa ayam geprek warung Prekju Yk menjadi terasa seperti bukan ayam geprek pada umumnya atau lebih condong seperti cita rasa makanan di negara bagian barat dengan saraf penggunaan keju. Warung Prekju Yk berdiri sejak tahun 2014 hingga saat ini.

Di Daerah Istimewa Yogyakarta sudah terdapat 3 cabang warung Prekju Yk, diantaranya berada di kota Bantul, kota Yogyakarta, dan Sleman. Dibutuhkan waktu kerja keras dan waktu yang cukup lama untuk membangun reputasi Warung makan ini. Warung makan Geprek Keju ini menjual 50 - 400 porsi dalam satu hari dan rata – rata ada 120 konsumen yang berkunjung dalam satu hari. Jumlah tersebut didapatkan dari perhitungan jumlah nota pengunjung yang terpakai dalam 1 hari. Menurut obeservasi yang dilakukan ada beberapa pesaing dibidang kuliner olahan yang sama, dengan adanya pesaing tersebut warung Prekju Yk harus selalu mengedepankan kualitas produknya agar konsumen berniat untuk terus membelinya dimasa depan. Kualitas produk yang baik biasanya mengakibatkan *repeat buying*. Tidak sedikit mahasiswa yang menjadi *repeating customer* atau pelanggan yang dapat diketahui dari *waiters* yang sudah dapat mengetahui apa saja yang dipesan oleh konsumen yang dalam ini merupakan konsumen yang datang kembali. Namun belum ada indikator yang mengukur kualitas produk makanan di warung Prekju Yk.

Warung Prekju Yk mengedepankan pelayanan yang cepat dan kenyamanan sehingga meyakinkan banyak orang untuk membeli produknya, namun pada saat produk nasi habis, konsumen harus menunggu sedikit lama untuk mendapatkan pesannya. Meskipun seperti itu warung Prekju Yk tetap banyak dikunjungi oleh konsumen. Sasaran konsumen Warung Prekju Yk adalah mahasiswa. Banyak mahasiswa yang tertarik untuk membeli produk ayam geprek keju. Pemilihan pada suatu produk didasari oleh kualitas produk itu sendiri dan kualitas pelayanan dari suatu warung makan. Jika warung Prekju Yk sudah memiliki persepsi yang baik dalam kualitas produk dan kualitas pelayanan, maka konsumen yang mengambil sebuah keputusan pembelian produk akan semakin meningkat. Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan dapat diambil penelitian mengenai pengaruh kualitas produk dan pelayanan terhadap pengambilan keputusan produk di Warung Prekju Yk. Oleh karena itu peneliti ingin mengkaji lebih dalam mengenai kualitas produk, pelayanan dan keputusan pembelian di warung Prekju Yk.

B. Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang diatas, di identifikasi beberapa masalah sebagai berikut :

1. Persaingan antar usaha olahan ayam di DIY yang semakin ketat menjadi dorongan para pengusaha untuk mengedepankan suatu kualitas produk.

2. Pertimbangan konsumen dalam memilih suatu produk tidak hanya menjadikan kualitas produk sebagai acuan, tetapi juga dapat mempertimbangkan melalui kualitas pelayanan pada suatu warung.
3. Konsumen Prekju Yk yang datang pada saat jam makan siang relative banyak sehingga tempat tidak memenuhi
4. Belum diketahui permasalahan terkait kualitas produk dan pelayanan di Prekju Yk.

C. Batasan Masalah

Berdasarkan identifikasi masalah tersebut, maka permasalahan yang akan dipecahkan dalam penelitian ini dibatasi pada pengaruh kualitas produk dan pelayanan terhadap keputusan pembelian di Warung Prekju Yk D.I Yogyakarta.

D. Rumusan masalah

Berdasarkan uraian latar belakang yang telah dikemukakan, maka rumusan masalah dalam penulisan ini, adalah sebagai berikut:

1. Bagaimana kualitas produk di Warung Prekju Yk ?
2. Bagaimana kualitas pelayanan di Warung Prekju Yk ?
3. Bagaimana keputusan pembelian di Warung Prekju Yk?
4. Bagaimana pengaruh kualitas produk dan pelayanan terhadap keputusan pembelian produk di Warung Prekju Yk ?

E. Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian ini adalah :

1. Mengetahui kualitas produk di warung Prekju Yk
2. Mengetahui kualitas pelayanan di warung Prekju Yk

3. Mengetahui keputusan pembelian di warung Prekju Yk
4. Mengetahui pengaruh kualitas produk dan pelayanan terhadap keputusan pembelian.

F. Manfaat Pengembangan

Manfaat penelitian ini adalah

1. Manfaat Teoritis

- a. Bagi peneliti, penelitian ini diharapkan dapat menambah wawasan ilmu pengetahuan dalam rangka penerapan teori – teori yang telah didapatkan di bangku perkuliahan serta untuk mengetahui sejauh mana tingkat kemampuan peneliti dalam meneliti sebuah masalah.
- b. Sebagai bahan pembelajaran dan masukan untuk peneliti jika suatu saat akan membuat suatu usaha dan menjadi produsen supaya lebih tahu mengenai keputusan konsumen dalam memilih suatu produk.
- c. Dapat menambah perbendaharaan referensi di perpustakaan Universitas Negeri Yogyakarta serta menambah pengetahuan dan informasi khususnya mahasiswa jurusan PTBB yang akan meneliti masalah yang sama.
- d. Sebagai bahan referensi dalam memecahkan masalah yang berkaitan dengan masalah yang dikaji dalam penelitian ini.

2. Manfaat Praktis

- a. Penelitian ini diharapkan mampu memberikan kritik, saran dan masukan yang berharga bagi rumah makan Warung Prekju Yk, sehingga dapat menjadi bahan pertimbangan dalam menentukan dan mengembangkan

kebijakan yang berhubungan dengan kualitas produk dan pelayanan agar terus dipercaya konsumen untuk selalu menggunakan produknya.

- b. Sebagai bahan informasi dan masukan bagi konsumen Warung Prekju Yk dalam pengambilan keputusan dalam pembelian makanan.