

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Pasar Kemis merupakan nama kecamatan di Kabupaten Tangerang yang memiliki aneka rumah makan yang beragam terutama salah satu rumah makan yaitu rumah makan yang berada di kecamatan Pasar Kemis Kabupaten Tangerang yang bernama Rumah Makan Wong Ndeso. Rumah Makan Wong Ndeso ini beralamat di Jalan Raya Pasar Kemis yaitu di Perumahan Bermis Gang Jeruk RT002/RW005 kecamatan Pasar Kemis Kabupaten Tangerang.

Dunia bisnis yang tumbuh dengan pesat menjadi tantangan maupun ancaman bagi para pelaku usaha agar dapat memenangkan persaingan dan mempertahankan kelangsungan usahanya. Rumah Makan Wong Ndeso merupakan salah satu usaha yang bergerak di bidang usaha makanan, berusaha untuk menawarkan sesuatu yang diharapkan dapat menjaring konsumen lebih banyak lagi. Rumah Makan Wong Ndeso merupakan rumah makan yang menawarkan berbagai varian menu seperti menu makanan sehari-hari, dan rasa spesial pada tiap masakan yang menjadi kegemaran konsumennya.

Rumah Makan Wong Ndeso memiliki harapan yaitu Keputusan Pembelian yang tinggi. Keputusan Pembelian yang tinggi akan menjadikan makanan yang di jual di Rumah Makan Wong Ndeso cepat

terjual. Dengan adanya Keputusan Pembelian yang tinggi tentu saja akan dapat meningkatkan volume penjualan dan tercapainya target penjualan, sehingga keuntungan yang ada pada Rumah Makan Wong Ndeso akan meningkat dan bisnis kedepan akan lancar. Namun pada kenyataannya, Keputusan Pembelian pada Rumah Makan Wong Ndeso rendah, di karenakan jumlah penjualannya tidak bisa mencapai target yang sudah di tentukan. Dengan demikian maka dapat mengancam kelangsungan usahanya.

Adapun faktor-faktor yang terletak antara niat pembelian dan Keputusan Pembelian antara lain adalah:

1. Pemilihan Produk, disini konsumen akan termotivasi produk apa yang dibutuhkan, apakah produk primer atau level lainnya yang sesuai dengan kebutuhan.
2. Pemilihan Merek, sangat tergantung ekuitas merek dan citra merek. Konsumen akan menilai citra merek dan ekuitas yang dimiliki suatu merek.
3. Waktu Pembelian, konsumen membutuhkan produk disaat dia butuh dan mempunyai waktu untuk membeli.
4. Jumlah Pembelian (perlunya sedikit atau banyak), Jumlah pembelian sangat tergantung kepada konsumen apakah untuk dikonsumsi sekarang juga atau untuk hari-hari berikutnya untuk simpanan.

Menurut pendapat (Permata Sari 2021) Keputusan Pembelian merupakan serangkaian proses yang berawal dari konsumen mengenal

masalahnya, mencari informasi tentang produk atau merek tertentu dan mengevaluasi produk atau merek tersebut seberapa baik masing-masing alternative tersebut dapat memecahkan masalahnya, yang kemudian serangkaian proses tersebut mengarah kepada Keputusan Pembelian. Keputusan Pembelian adalah proses lima tahap yang dilewati konsumen, dimulai dari pengenalan masalah, pencarian informasi, evaluasi alternative yang dapat memecahkan masalahnya, keputusan pembelian, dan perilaku pasca pembelian, yang dimulai jauh sebelum pembelian yang sesungguhnya dilakukan oleh konsumen dan memiliki dampak yang lama setelah itu.

Kendala dalam upaya menciptakan Keputusan Pembelian yang tinggi. Jika harga yang ditawarkan lebih mahal di bandingkan dengan rumah makan setara lainnya, maka konsumen akan berpikir untuk tidak akan melakukan pembelian berulang pada Rumah Makan Wong Ndeso. Hal ini yang dapat mengakibatkan Rumah Makan Wong Ndeso akan kehilangan pelanggan karena beralih pada rumah makan setara lainnya. Jika hal ini terjadi, maka Keputusan Pembelian dapat menjadi rendah.

Dalam upaya menciptakan Keputusan Pembelian yang tinggi masih terkendala dengan Harga dan Kualitas Pelayanan yang kurang baik. Masih terdapat sejumlah keluhan pelanggan yang berkaitan dengan Kualitas Pelayanan yang diberikan, seperti lamanya menunggu pesanan datang, karyawan yang kurang ramah dan kurang senyum kepada pelanggan, serta cara berpakaian karyawan yang kurang rapi, dan

kelezatan masakan yang kurang lezat. Dan jika semua yang diharapkan itu tidak sesuai dengan kenyataannya maka konsumen tersebut tidak akan kembali untuk melakukan pembelian berulang. Apabila hal ini terjadi, maka Keputusan Pembelian konsumen menjadi rendah.

Selain itu, harga yang ada pada Rumah Makan Wong Ndeso sangat terjangkau dan ekonomis. Harga yang ekonomis yang membuat Rumah Makan ini selalu ramai di kunjungi oleh masyarakat baik kalangan bawah maupun kalangan menengah. Dengan tempat yang sangat strategis dan banyak di lalui orang-orang atau angkutan umum Rumah Makan Wong Ndeso ini menjadi pilihan masyarakat untuk di jadikan tempat rumah makan favorit. Mengingat Harganya yang sangat terjangkau di mulai dari Rp 10.000 sampai 18.000 kita bisa mendapatkan 1 bungkus nasi yang terdiri dari nasi, lauk, dan sayur-sayuran. Kesan konsumen mengenai Harga baik itu yang mahal ataupun yang murah akan berpengaruh terhadap pembelian seseorang.

Persaingan yang ketat di dunia bisnis Rumah Makan di dalam pemasaran adalah tak lepas dari masalah faktor Harga dan Kualitas Pelayanan untuk menentukan Keputusan Pembelian. Oleh karena itu faktor pertama yang mempengaruhi Keputusan Pembelian adalah Harga. Harga pada dasarnya merupakan teori dasar dari bauran pemasaran dan perilaku konsumen. Keduanya dapat digunakan ketika melihat persepsi Harga terhadap Keputusan Pembelian suatu produk barang atau jasa. Harga yang ditetapkan harus sesuai dengan perekonomian konsumen,

agar konsumen dapat membeli barang tersebut. Sedangkan bagi konsumen, harga merupakan bahan pertimbangan dalam mengambil Keputusan Pembelian. Karena harga suatu produk mempengaruhi persepsi konsumen mengenai produk tersebut. Harga yang terjangkau atau Harga yang ekonomis menjadi faktor untuk meningkatkan pembelian dalam penjualan.

Selain faktor Harga, Kualitas Pelayanan merupakan faktor yang kedua yang mempengaruhi tingkat Pembelian. Kualitas Pelayanan sebagai usaha untuk mewujudkan kenyamanan terhadap konsumen agar konsumen merasa mempunyai nilai yang lebih dari yang diharapkan. Kualitas Pelayanan yang baik dapat meningkatkan jumlah pembelian dari konsumen.

Menurut pendapat (Polla, Mananeke, and Taroreh 2018) mengemukakan bahwa Kualitas Pelayanan adalah proses pemenuhan kebutuhan melalui aktivitas orang lain secara langsung. Dengan demikian, Kualitas Pelayanan merupakan suatu proses di mana kebutuhan konsumen akan terpenuhi secara langsung dengan segala aktivitas-aktivitas yang telah di berikan kepada konsumen. Kualitas Pelayanan merupakan tingkat keunggulan yang di harapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan konsumen. Apabila pelayanan yang di terima atau di rasakan sesuai dengan yang di harapkan, maka kualitas pelayanan di persepsikan baik dan memuaskan.

Jika pelayanan yang diterima melampaui harapan konsumen, maka Kualitas Pelayanan di persepsikan sebagai kualitas yang ideal. Sebaliknya jika pelayanan yang diterima lebih rendah dari pada yang diharapkan, maka Kualitas Pelayanan di persepsikan buruk. Kualitas Pelayanan berhubungan erat terhadap Keputusan Pembelian konsumen. Semakin tinggi tingkat Kualitas Pelayanan yang di berikan kepada konsumen, maka, semakin tinggi pula tingkat pengambilan Keputusan Pembelian seseorang. Begitupun sebaliknya, jika tingkat Kualitas Pelayanan yang di berikan kepada konsumen rendah maka tingkat Pengambilan Keputusan pembelian seseorang akan semakin menurun.

Kualitas Pelayanan merupakan salah satu hal yang sangat di perhatikan oleh para konsumen dalam mengambil keputusan. Ada beberapa faktor yang dapat mempengaruhi Keputusan Pembelian, salah satunya adalah dari segi Kualitas Pelayanan. Kualitas Pelayanan yang di berikan yaitu bertujuan untuk memberikan kemudahan bagi konsumen.

Dari faktor yang sudah di jelaskan di atas, itulah yang dapat mempengaruhi proses antara niat pembelian dan Keputusan Pembelian yang ada pada seorang konsumen.

Atas dasar pemikiran di atas, maka penulis mengangkat judul **“PENGARUH HARGA DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN PADA RUMAH MAKAN WONG NDESO DI PASAR KEMIS KABUPATEN TANGERANG”**.

B. BATASAN MASALAH

Di dalam mengadakan penelitian ilmiah seorang peneliti harus benar-benar tau masalah yang akan di teliti. Hal ini sangat penting agar dalam penelitian tidak mengalami kesulitan dalam pelaksanaannya. Sesuai judul yang di tulis maka penulis memberikan batasan sebagai berikut:

1. Tempat penelitian skripsi di lakukan pada Rumah Makan Wong Ndeso. Jl.Raya Pasar Kemis yaitu di Perumahan Bermis Gang Jeruk RT002/RW005 Kecamatan Pasar Kemis Kabupaten Tangerang.
2. Adapun penelitian ini di lakukan pada bulan Desember sampai bulan Februari 2022 di Rumah Makan Wong Ndeso.

C. RUMUSAN MASALAH

Adapun rumusan masalah pada penelitian ini adalah:

1. Apakah terdapat pengaruh Harga (X1) terhadap Keputusan Pembelian (Y) pada Rumah Makan Wong Ndeso di Pasar Kemis Kabupaten Tangerang?
2. Apakah terdapat pengaruh Kualitas Pelayanan (X2) terhadap Keputusan Pembelian (Y) pada Rumah Makan Wong Ndeso di Pasar Kemis Kabupaten Tangerang?
3. Apakah terdapat pengaruh Harga (X1) dan Kualitas Pelayanan (X2) terhadap Keputusan Pembelian (Y) pada Rumah Makan Wong Ndeso di Pasar Kemis Kabupaten Tangerang?

D. TUJUAN PENELITIAN

Adapun tujuan penelitian berdasarkan rumusan masalah di atas adalah sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui apakah terdapat pengaruh Harga (X1) terhadap Keputusan Pembelian (Y) pada Rumah Makan Wong Ndeso di Pasar Kemis Kabupaten Tangerang.
2. Untuk mengetahui apakah terdapat pengaruh Kualitas Pelayanan (X2) terhadap Keputusan Pembelian (Y) pada Rumah Makan Wong Ndeso di Pasar Kemis Kabupaten Tangerang.
3. Untuk mengetahui apakah terdapat pengaruh Harga (X1) dan Kualitas Pelayanan (X2) terhadap Keputusan Pembelian (Y) pada Rumah Makan Wong Ndeso di Pasar Kemis Kabupaten Tangerang.

E. SISTEMATIKA PENULISAN

Penulisan penelitian akan di sajikan dalam lima bab dengan sistematika penulisan sebagai berikut:

BAB I PENDAHULUAN

Bab ini berisi tentang Latar Belakang Masalah, Rumusan Masalah, Tujuan dan Manfaat Penelitian, serta Sistematika Penulisan.

BAB II LANDASAN TEORI

Bab ini berisi tentang Landasan Teori dan Penelitian Mengenai Harga, Kualitas Pelayanan, dan Keputusan Pembelian, Kerangka Pemikiran, Hipotesis, dan Penelitian Terdahulu.

BAB III METODOLOGI PENELITIAN

Bab ini berisi tentang Jenis Penelitian, Jenis dan Sumber Data, Metode Pengumpulan Data, Populasi dan Sampel, Definisi Operasional Variabel Penelitian, dan Teknik Analisis Data.

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Bab ini berisi tentang Sejarah Singkat Objek Penelitian, Deskripsi Data Penelitian, Deskripsi Data Variabel, Analisis Hasil Penelitian, dan Pembahasan.

BAB V SIMPULAN DAN SARAN

Bab ini berisi tentang Simpulan dan Saran.

DAFTAR PUSTAKA