

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang Pemilihan Judul**

Persaingan pasar saat ini secara tidak langsung berpengaruh dalam mempertahankan pangsa pasar. Perusahaan dituntut untuk memahami perilaku konsumen pada pasar sasarannya dengan menawarkan atau menjual produk yang berkualitas disertai pelayanan yang baik kepada pelanggannya. Apabila hal tersebut dilakukan, maka perusahaan akan memiliki kesempatan untuk mendapatkan keuntungan yang lebih besar dibandingkan dengan para pesaing.

Pada saat ini persaingan bisnis sudah semakin luas, begitu juga yang terjadi di Indonesia, pesaing di Indonesia sudah menciptakan banyak perubahan bagi para pelaku bisnis. Kebutuhan dan keinginan manusia terus berkembang dengan perkembangan zaman pada saat ini. Manusia tidak lagi mampu untuk memenuhi kebutuhannya sendiri sehingga memerlukan bantuan dari organisasi yang dapat memenuhi kebutuhan manusia tersebut. Dunia bisnis terus berkembang dengan berkembangnya era globalisasi, hal ini ditandai dengan semakin tingginya tingkat persaingan di dunia bisnis dalam memasarkan produk maupun jasa kepada konsumen. Para pelaku bisnis saling berlomba-lomba dalam memasarkan produk yang mereka tawarkan dalam rangka memenuhi kebutuhan dan keinginan konsumen.

Persaingan ketat didalam dunia bisnis terjadi pada berbagai bidang. Termasuk bisnis kuliner. Kebutuhan makanan dan minuman merupakan kebutuhan dasar manusia yang wajib terpenuhi sehingga bisnis kuliner menjadi trend dikalangan masyarakat Indonesia. Pola konsumsi masyarakat Indonesia berubah dari makanan tradisional ke makanan modern yang cenderung memilih sesuatu yang sifatnya praktis seperti halnya mengkonsumsi makanan cepat saji (fast food). Makanan cepat saji (fast food) merupakan jenis makanan yang dapat disiapkan dan dikonsumsi dalam waktu singkat baik memasak maupun menyediakan makanan. Kehadiran makanan cepat saji dalam industri makanan mempengaruhi pola makan seseorang. Makanan siap saji mudah diperoleh di

pasaran serta tersedia berbagai variasi sesuai selera dan daya beli. Selain itu, pengolahan dan penyiapannya lebih mudah dan cepat, cocok bagi mereka yang selalu sibuk.

Menurut Valoka (2017), makanan cepat saji adalah jenis makanan yang mudah dikemas, mudah disajikan, praktis, atau diolah dengan cara sederhana. Makanan tersebut umumnya diproduksi oleh industri pengolahan pangan dengan teknologi tinggi dan memberikan berbagai zat adiktif untuk mengawetkan dan memberikan cita rasa bagi produk tersebut.

Di kota Palembang produk makanan cepat saji sudah banyak bermunculan. Meliputi berbagai jajanan pinggir jalan serta restoran-restoran yang menyiapkan produk makanan cepat saji. Salah satunya adalah Richeese Factory Cabang Abdul Rozak Palembang. Richeese Factory Abdul Rozak Palembang buka setiap hari mulai dari pukul 10.00- 22.00 WIB. Yang berada di Jalan Residen Abdul Rozak No. 39, Bukit Sangkal, Kec. Ilir Timur II, Palembang. Richeese Factory adalah sebuah jaringan rumah makan siap saji asal Indonesia dengan menu utama ayam goreng dan keju yang dimiliki oleh PT Richeese Kuliner Indonesia, anak usaha Kaldu Sari Nabati. Richeese Factory membuka gerai pertamanya di pusat perbelanjaan Paris Van Java, Bandung, pada 8 Februari 2011.

Richeese Factory Abdul Rozak Palembang merupakan salah satu restoran dengan makanan siap saji yang menjadi top brand. Makanan siap saji ini diminat oleh semua generasi. Mulai dari kalangan orang tua, remaja hingga anak-anak. Richeese Factory Abdul Rozak Palembang menyediakan makanan dan minuman yang cepat saji yang dapat langsung dinikmati oleh para konsumennya.

Untuk membuat Richeese Factory Cabang Abdul Rozak Palembang agar mampu bersaing dan bertahan didunia bisnis kuliner tentunya harus memiliki kualitas produk yang baik dan berkualitas agar selalu membuat para pembeli untuk melakukan pembelian secara berulang. Kualitas produk adalah kemampuan suatu produk atau jasa untuk melaksanakan fungsinya dengan mempertimbangkan berbagai aspek seperti keandalannya, daya tahan yang dimilikinya, nilai kemudahannya, kebutuhannya akan perbaikan, serta nilai-nilai lainnya yang juga perlu diperhatikan. Dari pengertian tersebut saja, pelaku usaha sudah dapat

memperkirakan upaya apa saja yang perlu dilakukan untuk memastikan kualitas tetap selalu terjaga. Kualitas produk berpengaruh terhadap keputusan pembelian suatu produk yang dijual oleh sebuah perusahaan kuliner.

Keputusan pembelian merupakan suatu keputusan final yang dimiliki seorang konsumen untuk membeli suatu barang atau jasa dengan berbagai pertimbangan-pertimbangan tertentu. Keputusan pembelian konsumen diawali oleh keinginan membeli yang timbul karena terdapat berbagai faktor yang berpengaruh, informasi yang diberikan, dan keuntungan atau manfaat yang bisa diperoleh dari produk atau jasa. Ketika konsumen melakukan pembelian, banyak faktor situasional yang bisa mempengaruhi keputusan pembeliannya. Penulis melakukan penelitian ini bertujuan untuk mengetahui faktor kualitas produk apa saja yang membuat konsumen tertarik untuk membeli Richeese Factory Cabang Abdul Rozak Palembang.

Adapun dibawah ini daftar harga dan menu yang ditawarkan Richeese Factory Cabang Abbul Rozak Palembang yang ditawarkan kepada pembeli.

**Tabel 1.1**  
**Daftar Harga dan Menu**  
**Richeese Factory Cabang Abdul Rozak Palembang, 2022**

No	Daftar Menu	Harga
1	Combo 1 Chicken	Rp. 28.182
2	Combo 2 Chicken	Rp. 37.273
3	Combo Fire Wings	Rp. 32.727
4	Combo Fire Chicken	Rp. 33.636
5	Combo Duo Fire Chicken	Rp. 46.364
6	Big 10	Rp. 117.273
7	Big 8	Rp. 117.273
8	Richeese Chicken	Rp. 15.455
9	Richeese Fire Wings 4 pcs	Rp. 26.364
10	Richeese Fire Wings 6 pcs	Rp. 33.636
11	Richeese Fire Chicken	Rp. 17.727
12	BBQ Cheesy Wedges	Rp. 24.545
13	Richeese French Fries Large	Rp. 19.091
14	Richeese Beverages	Rp. 10.000
15	Mineral Water	Rp. 5.909
16	Aneka Soft Drink	Rp. 10.909

Sumber: Richeese Factory Cabang Abdul Rozak Palembang, 2022

Berdasarkan uraian di atas, maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul **“Pengaruh Kualitas Produk Terhadap Keputusan Pembelian Richeese Factory Cabang Abdul Rozak Palembang”**.

## **1.2 Perumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang yang telah dipaparkan diatas, maka dapat dirumuskan masalah dari pembahasan ini adalah “Bagaimana pengaruh kualitas produk terhadap keputusan pembelian Richeese Factory Cabang Abdul Rozak Palembang?”.

## **1.3 Ruang Lingkup Pembahasan**

Di dalam penyesuaian laporan akhir ini, penulis membatasi ruang lingkup masalah agar penelitian yang akan dilakukan tidak menyimpang dari topik yang dibahas. Maka penulis membatasi ruang lingkup pembahasan yaitu **“Pengaruh Kualitas Produk Terhadap Keputusan Pembelian Richeese Factory Cabang Abdul Rozak Palembang”**.

## **1.4 Tujuan dan Manfaat Penelitian**

### **1.4.1 Tujuan Penelitian**

Adapun tujuan dari penelitian ini adalah sebagai berikut: untuk mengetahui apakah kualitas produk berpengaruh terhadap kepuasan para pembeli Richeese Factory Cabang Abdul Rozak Palembang.

### **1.4.2 Manfaat Penelitian**

Adapun manfaat dari penelitian Laporan Akhir ini dapat dibagi menjadi tiga bagian, yaitu:

#### **1. Bagi Penulis**

Dari hasil penelitian ini diharapkan pembaca dapat menambah pemahaman mengenai pengaruh kualitas produk terhadap keputusan pembelian Richeese Factory Cabang Abdul Rozak Palembang Serta menjadikan sebagai referensi untuk menjadi tambahan informasi bagi yang membaca penelitian ini.

## 2. Bagi Perusahaan

Penelitian ini dilakukan guna menjadi informasi yang berguna bagi penjual guna menciptakan dan menyediakan produk yang berkualitas baik.

## 3. Bagi Pembaca

Dari hasil penelitian ini di harapkan para pembaca untuk menjadikan sebagai referensi yang bermanfaat bagi masyarakat luas yang ingin memperdalam pengetahuan dibidang manajemen pemasaran.

## **1.5 Metode Penelitian**

### **1.5.1 Ruang Lingkup Penelitian**

Penelitian ini dilakukan pada Richeese Factory Cabang Abdul Rozak Palembang yang berada di Jalan Residen Abdul Rozak No. 39 Kota Palembang. Objek yang diteliti adalah konsumen yang melakukan pembelian Richeese Factory Cabang Abdul Rozak Palembang.

### **1.5.2 Jenis dan Sumber Data**

Jenis dan sumber data yang digunakan dalam penulisan Proposal Laporan Akhir ini adalah menggunakan data primer dan data sekunder. Menurut Sugiyono (2017) terdapat dua jenis sumber data yaitu:

#### a. Data Primer

Data primer adalah sumber data yang langsung memberikan data kepada pengumpul data. Data yang dikumpulkan untuk menyusun Laporan Akhir ini primer diperoleh dengan menyebar kuensioner kepada Mahasiswa yang membeli Richeese Factory Cabang Abdul Rozak Palembang.

#### b. Data Sekunder

Data sekunder adalah sumber yang tidak langsung memberikan data kepada pengumpul data. Sumber data sekunder dalam penelitian ini diperoleh dari berbagai sumber misalnya lewat orang lain atau dokumen. Data sekunder yang diperoleh dari berbagai macam referensi seperti

jurnal, buku, artikel dan informasi lainnya yang telah dipublishkan yang memiliki keterkaitan dengan penelitian ini.

### **1.5.3 Metode Pengumpulan Data**

Metode yang digunakan dalam mengumpulkan data dan informasi untuk Penelitian Laporan Akhir adalah sebagai berikut:

#### **1. Riset Lapangan**

##### **a. Kuesioner (Angket)**

Kuensioner merupakan alat teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberikan seperangkat pertanyaan dan pernyataan tertulis kepada responden untuk dijawabnya (Sugiyono, 2017). Kuesioner ini berisikan sejumlah pertanyaan dan setiap pertanyaan disertai dengan sejumlah jawaban yang menggunakan Skala Likert. Dalam penelitian Laporan Akhir ini respondennya adalah konsumen Richeese Factory Cabang Abdul Rozak Palembang.

#### **2. Studi Kepustakaan**

Studi kepustakaan dapat mempelajari berbagai buku referensi serta hasil penelitian sebelumnya yang sejenis yang berguna untuk mendapatkan landasan teori mengenai masalah yang akan diteliti (Sarwono, 2006). Sedangkan menurut Sugiyono (2012) studi kepustakaan merupakan kajian teoritis, referensi serta literatur ilmiah lainnya yang berkaitan dengan budaya, nilai dan norma yang berkembang pada situasi sosial yang diteliti.

### **1.5.4 Populasi dan Sampel**

#### **a. Populasi**

Menurut Sugiyono (2016:135) populasi merupakan gabungan seluruh elemen yang memiliki serangkain karakteristik serupa yang mencakup semesta untuk kepentingan masalah riset pemasaran. Dalam penelitian ini yang menjadi populasi adalah Konsumen Richeese Factory Cabang Abdul Rozak Palembang yang berjumlah 42.971.

## b. Sampel

Populasi memiliki jumlah yang sangat besar, sehingga peneliti menggunakan sampel untuk memudahkan dalam pengelolaan data penelitian. Sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi (Sugiyono, 2016:81), sehingga jumlah sampel yang diambil harus dapat mewakili populasi pada penelitian.

Jumlah dalam penelitian ini adalah konsumen Richesee Factory Cabang Abdul Rozak Palembang. Dalam penulisan ini penulis mempersempit populasi yaitu jumlah seluruh konsumen sebanyak 42.971 dengan menghitung ukuran sampel yang dilakukan dengan menggunakan teknik Slovin menurut Sugiyono (2011,87). Adapun penelitian ini menggunakan rumus Slovin karena dalam penarikan sampel, jumlahnya harus representatif agar hasil penelitian dapat digeneralisasikan dan perhitungannya pun tidak memerlukan tabel jumlah sampel, namun dapat dilakukan dengan rumus dan perhitungan sederhana. Rumus slovin untuk menentukan sampel adalah sebagai berikut:

$$n = \frac{N}{1 + Ne^2}$$

Keterangan:

- n = Ukuran sampel/jumlah responden
- N = Ukuran Populasi
- e = Tingkat kesalahan sampel 10% (sampling error)

$$\begin{aligned} n &= \frac{42.971}{1 + 42.971 (0,1)^2} \\ &= \frac{42.971}{1 + 429,71} \\ &= \frac{42.971}{430,71} \\ &= 99,76 \text{ dibulatkan menjadi } 100 \end{aligned}$$

Berdasarkan perhitungan diatas maka hasil pembulatan sampel dalam perhitungan di atas adalah sebanyak 100 responden.

### **1.5.5 Teknik Pengambilan Sampel**

Teknik pengambilan sampel adalah cara untuk menentukan sampel yang jumlahnya sesuai dengan ukuran sampel yang akan dijadikan sumber data sebenarnya, dengan memperhatikan sifat-sifat dan penyebaran populasi agar diperoleh sampel yang representative. Sugiyono (2019:133) mengemukakan bahwa teknik purposive sampling adalah teknik penentuan sampel dengan pertimbangan tertentu.

Pada penelitian ini, jumlah yang akan diambil pada penulisan laporan ini didasarkan oleh Purposive Sampling. Pada teknik ini peneliti mengumpulkan data dari unit sampling yang dijumpai bila orang-orang tersebut pernah berkunjung dan mengkonsumsi Richeese Factory Cabang Abdul Rozak Palembang.

### **1.5.6 Analisis Data**

Adapun teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

#### **1. Analisa Data Kuantitatif**

Dalam menganalisis data ini, penulis menggunakan metode analisa data kuantitatif. Analisis dalam penelitian kuantitatif ini merupakan kegiatan setelah data dari seluruh responden terkumpul. Kegiatan dalam analisis data adalah mengelompokkan data berdasarkan variable dan jenis responden, mentabulasi data berdasarkan variable dan seluruh responden, menyajikan data tiap variable yang diteliti, melakukan perhitungan untuk menjawab masalah dan melakukan perhitungan untuk menjawab rumusan masalah dan melakukan perhitungan untuk menjawab rumusan masalah dan melakukan perhitungan untuk menguji hipotesis, langkah terakhir di lakukan (Sugiyono, 2018:232).

Menurut Sugiyono (2018:13) data kuantitatif merupakan metode penelitian yang berlandaskan positivistic (data konkrit), data penelitian berupa angka-angka yang akan diukur menggunakan statistik sebagai alat uji penghitungan, berkaitan

dengan masalah yang diteliti untuk menghasilkan suatu kesimpulan. Pada penelitian ini penulis menggunakan bantuan aplikasi SPSS (Statistical Product and Service Solution) versi 22 *for windows*.

Pada penelitian ini menggunakan data kuantitatif yang berupa angka dengan melakukan perhitungan dari jawaban responden dalam kuesioner berdasarkan Skala Likert. Adapun dalam skala likert terdapat lima pilihan jawaban dengan skala skor 1-5 yang dipilih oleh responden untuk menjawab setiap pertanyaan yang diberikan. Berikut ini tingkatan skala likert yang digunakan:

**Tabel 1.4**  
**Skala Pengukuran Likert**

No	Simbol	Jawaban	Skor
1	SS	Sangat Setuju	5
2	S	Setuju	4
3	RR	Ragu-Ragu	3
4	TS	Tidak Setuju	2
5	STS	Sangat Tidak Setuju	1

Sumber: Sugiyono (Santosa & Lahat, 2018)

## 2. Regresi Linear Sederhana

Untuk melihat hubungan antara variabel X (Kualitas produk) dengan variabel Y (Keputusan pembelian) di Richeese Factory Cabang Abdul Rozak Palembang, maka peneliti melakukan uji regresi linear sederhana. Menurut Sugiyono (2017), regresi linear sederhana didasarkan pada hubungan fungsional atau kausal satu variabel independen dengan satu variabel dependen.

Adapun persamaan regresi linear sederhana adalah sebagai berikut:

$$Y = \alpha + \beta X$$

Keterangan:

Y = Subjek dalam variabel dependen yang diprediksikan  
(Keputusan pembelian)

$\alpha$  = Konstanta

- b = Koefisien  
 X = Variabel independen (Kualitas produk)

### 1.5.7 Uji Instrumen

Adapun uji instrument yang digunakan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

#### 1. Uji Validitas

Menurut Arikunto (2010:267) validitas adalah derajat ketetapan antara data yang terjadi pada objek penelitian dengan daya yang dapat dilaporkan oleh penelitian. Menurut Sugiyono (2018:198) instrumen yang valid bearti alat ukur yang digunakan untuk mendapatkan data (mengukur) itu valid. Valis bearti instrumen tersebut dapat digunakan untuk mengukur apa yang harusnya diukur. Dengan demikian data yang valid adalah data “yang tidak berbeda” antara data yang dilaporkan oleh peneliti dengan data yang sesungguhnya terjadi pada objek penelitian. Instrumen yang digunakan dalam penelitian ini perlu diuji validatias dan reabilitas. Menurut Priyanto (2014:51) uji validitas digunakan untuk mengukur seberapa cermat sebuah pernyataan dalam kuesioner yang akan dinyatakan kepada responden. Suatu kuesioner dinyatakan valid ketika pertanyaan pada kuesioner mampu mengungkapkan sesuatu yang akan diukur oleh kuesioner tersebut. Tingkat validitas dapat diukur dengan membandingkan nilai r hitung (correlation item total correlation) dengan r table.

Pada Penelitian ini penulis menghitung validitas dengan bantuan aplikasi SPSS (statistical Product and Service Solution). versi 22 *for windows*. Dasar keputusannya adalah sebagai berikut:

Jika  $r \text{ hitung} > t \text{ tabel}$ , maka butir pertanyaan tersebut valid.

Jika  $r \text{ hitung} < t \text{ tabel}$ , maka butir pertanyaan tersebut tidak valid.

#### 2. Uji Reliabilitas

Menurut Sugiyono (2017:130) menyatakan bahwa uji relibilitas adalah sejauh mana hasil pengukuran dengan menggunakan objek yang sama, akan menghasilkan data yang sama. Menurut Ghozali (2018:45) reliabilitas sebenarnya

adalah alat untuk mengukur suatu kuesioner yang merupakan indikator dari variabel atau konstruk. Suatu kuesioner dikatakan reliabel atau handal jika jawaban seseorang terhadap pernyataan adalah konsisten atau stabil dari waktu ke waktu.

Untuk menguji kehandalan variabel atau item yaitu dengan menggunakan uji *Cronbach Alpha* 0,6 dimana suatu variabel dikatakan reliabel jika jawaban seseorang responden terhadap pertanyaan konsisten atau stabil dari waktu ke waktu. Adapun kriteria penilaian uji reliabilitas adalah:

- a. Apabila hasil koefisien Alpha lebih besar dari taraf signifikan 60% atau 0,6 maka kuesioner tersebut reliabel.
- b. Apabila hasil koefisien Alpha lebih kecil dari taraf signifikan 60% atau 0,6 maka kuesioner tersebut tidak reliabel.

### 3. Uji Hipotesis

Uji hipotesis digunakan untuk mengetahui hipotesis diterima atau ditolak, maka dalam penelitian ini menggunakan uji hipotesis sebagai berikut:

#### a. Uji Parsial (Uji t)

Uji t digunakan untuk mengetahui pengaruh antara variabel bebas yaitu kualitas produk secara parsial atau sendiri-sendiri terhadap variabel terikat yaitu keputusan pembelian.

Menentukan kriteria pengujian penerimaan dan penolakan hipotesis adalah sebagai berikut:

1. jika  $t_{hitung} < t_{tabel}$  atau nilai sig.  $> 0.05$  maka  $H_0$  diterima dan  $H_1$  ditolak, artinya tidak ada pengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan pembelian.
2. Jika  $t_{hitung} > t_{tabel}$  atau nilai sig.  $< 0.05$  maka  $H_0$  ditolak dan  $H_1$  diterima, artinya ada pengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan pembelian.

#### b. Koefisien Determinasi

Koefisien determinasi ( $R^2$ ) adalah mengukur seberapa jauh kemampuan model dalam menerangkan variasi variabel dependen. Nilai koefisien determinasi adalah 0 dan 1. Nilai  $R^2$  yang kecil berarti kemampuan variabel-variabel

dependen sangat terbatas. Nilai yang mendekati 1 berarti variabel-variabel independen memberikan hampir semua informasi yang dibutuhkan untuk memprediksi variasi variabel dependen (Ghozali, 2018:97). Dalam penelitian ini, koefisien determinasi digunakan untuk mengetahui seberapa besar kemampuan variabel independen menerangkan variasi variabel dependen.

Untuk mengetahui nilai dari koefisien determinasi maka dapat menggunakan rumus berikut ini:

$$KD = r^2 \times 100\%$$

Keterangan:

KD : Koefisien Determinasi

$r^2$  : Koefisien korelasi berganda