

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

“Coffee” adalah minuman yang dibuat dengan meracik biji kopi yang telah dipanggang dan dihaluskan, kemudian dicampur dengan air panas atau susu. Sedangkan “Resto” adalah singkatan dari “restoran”, yaitu tempat dimana makanan dan minuman disajikan kepada pelanggan dengan pelayanan yang lengkap. Restoran biasanya memiliki menu yang bervariasi dan biasanya juga memiliki suasana dan dekorasi yang tertentu. Kedua hal ini seringkali dikaitkan karena kopi sering disajikan di restoran sebagai bagian dari menu. Namun, kopi juga dapat dinikmati di kedai kopi atau kafe yang tidak menyediakan makanan.

Restoran pertama kali muncul di Tiongkok pada abad ke-11, dan kemudian menyebar ke seluruh dunia pada abad ke-18. Sedangkan Coffe & Resto modern seperti yang kita kenal sekarang berasal dari Eropa pada abad ke-17 dan ke-18. Dalam perkembangannya, Coffe & Resto berkembang menjadi tempat yang lebih beragam, dengan berbagai macam menu makanan dan minuman serta suasana yang berbeda-beda. Hingga saat ini, Coffee & Resto menjadi tempat yang populer untuk bersantai, berkumpul dengan teman dan keluarga, dan menikmati hidangan lezat.

Saviour Coffee & Resto adalah sebuah Kedai Kopi yang terletak di kota Palembang. Tempat ini menawarkan berbagai macam minuman kopi dan hidangan makanan yang beragam, seperti makanan Indonesia dan Barat. Beberapa menu kopi yang ditawarkan di Saviour Coffee & Resto antara lain Coffee, Manual Brew, Affogato, Mojito, dan masih banyak lagi. Selain itu, kedai kopi ini juga menyajikan hidangan makanan seperti Nasi Goreng, Steak, Rice Bowl, Snack, dan banyak lagi. Untuk harga minuman dan makanan yang ada di Saviour Coffee & Resto mulai dari Rp 16.700,- hingga Rp 44.400,-.

Jumlah omset penjualan di Saviour Coffee & Resto Palembang pada tahun 2020 sebesar Rp 360.000.000,-, selanjutnya pada tahun 2021 omset Saviour Coffee & Resto Palembang meningkat sebesar Rp 420.000.000,-, dan pada 2022 omset penjualan Saviour Coffee & Resto Palembang juga meningkat sebesar Rp 480.000.000,-.

Dapat di lihat bahwa omset penjualan setiap tahunnya mengalami peningkatan. Saviour Coffee & Resto dibuat dengan bahan-bahan yang beragam sebagai contoh penggunaan kopi yang diseduh dengan Dripper Vietnam dan disajikan bersama susu/krim kental manis, kopi Arabika Jawa disajikan dengan gula aren, dan juga sajian es krim dalam cangkir yang disiram dengan kopi Espresso yang berasal dari Italia.

Saviour Coffee & Resto adalah tempat yang menawarkan berbagai macam produk makanan dan minuman. Pelanggan yang datang ke Saviour Coffee & Resto biasanya memiliki harapan yang tinggi terhadap kualitas produk yang disajikan, baik dari cita rasa maupun kualitas bahan. Jika kualitas produk tidak memenuhi harapan pelanggan, maka kemungkinan minat pembelian akan berkurang dan hilangnya pelanggan, jika konsumen merasa kecewa dengan produk yang mereka beli. Persaingan yang lebih tinggi juga dapat menyebabkan Saviour Coffee & Resto kesulitan bersaing dengan pesaing yang menawarkan produk berkualitas lebih baik.

Oleh karena itu, penulis tertarik untuk mengetahui bagaimana pentingnya pengaruh kualitas produk terhadap minat pembelian di Saviour Coffee & Resto Palembang. Dengan memahami faktor-faktor yang mempengaruhi minat pembelian pelanggan, Saviour Coffee & Resto dapat meningkatkan kualitas produk yang disajikan dan memperkuat daya tariknya di mata pelanggan agar Saviour Coffee & Resto dapat bersaing dengan pesaing lainnya. Berdasarkan latar belakang penulis membuat judul tentang **“PENGARUH KUALITAS PRODUK TERHADAP MINAT PEMBELIAN DI SAVIOUR COFFEE AND RESTO PALEMBANG”**.

1.2 Perumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang di atas dapat dirumuskan permasalahan yang akan dibahas dalam laporan ini adalah “Bagaimana pengaruh kualitas produk terhadap minat pembelian pada Saviour Coffee & Resto Palembang”

1.3 Ruang Lingkup Penelitian

Adapun ruang lingkup dalam penelitian ini adalah “Pengaruh Kualitas Produk Terhadap Minat Pembelian pada Saviour Coffee & Resto berlokasi di jalan Kikim I Blok W 10, Demang Lebar Daun, Kecamatan Ilir Barat I, Kota Palembang, Sumatera Selatan”.

1.4 Tujuan dan Manfaat Penelitian

1.4.1 Tujuan Penelitian

Adapun tujuan dilakukannya penelitian ini adalah untuk mengetahui bagaimana pengaruh kualitas produk terhadap minat pembelian konsumen. Penelitian ini dapat meningkatkan kualitas produk yang disajikan dan memperkuat daya tariknya di mata pelanggan agar Saviour Coffee & Resto dapat bersaing dengan pesaing lainnya.

1.4.2 Manfaat Penelitian

a. Aspek Teoritis

Untuk menambah wawasan dan pengetahuan mengenai bidang ilmu administrasi penjualan dan meningkatkan keterampilan dalam menulis, serta dapat mengaplikasikan teori-teori yang telah diperoleh melalui perkuliahan dalam bentuk karya ilmiah berupa laporan akhir. Penulis berharap dari penulisan laporan akhir ini dapat menambah pengetahuan dan juga dapat digunakan sebagai bahan referensi bagi pembaca.

b. Aspek Praktis

Penelitian dapat membantu Saviour Coffee & Resto Palembang mengoptimalkan kinerja mereka, meningkatkan daya saing dan mencapai pertumbuhan yang berkelanjutan.

1.5 Metodologi Penelitian

1.5.1 Pendekatan Penelitian

Pendekatan yang digunakan oleh peneliti untuk menjawab rumusan masalah adalah:

- a. Pendekatan Kualitatif adalah suatu metode penelitian yang bertujuan untuk memahami dan menjelaskan fenomena dalam konteks tertentu secara mendalam.
- b. Pendekatan Kuantitatif adalah suatu metode penelitian yang menggunakan pendekatan berbasis angka dan pengukuran dalam pengumpulan dan analisis data.

1.5.2 Jenis dan Sumber Data

Jenis dan sumber data yang digunakan dalam penyusunan laporan akhir ini yaitu:

- a. Jenis Data
 1. Data Kualitatif adalah teknik penganalisaan yang tidak dapat diukur dalam skala numerik. Penelitian ini untuk mendapatkan informasi dengan melakukan wawancara dengan Pemilik Saviour Coffee & Resto Palembang
 2. Data Kuantitatif adalah data yang berbentuk angka atau data kualitatif yang diangkakan/*scoring*. Penelitian ini data kuantitatif didapat melalui perhitungan menggunakan SPSS versi 26 dari jawaban responden dalam kuesioner.
- b. Sumber Data
 1. Data Primer

Data Primer adalah data yang didapat dan dikumpulkan langsung dari objek yang diteliti oleh orang atau organisasi yang melakukan penelitian. Data primer yang penulis peroleh ialah dengan melakukan wawancara kepada pemilik Saviour Coffee & Resto

Palembang dan menyebarkan kuesioner di Saviour Coffee & Resto Palembang.

2. Data Sekunder

Data Sekunder adalah data yang diperoleh dari pihak atau sumber lain yang telah ada. Data sekunder ini di peroleh secara tidak langsung melalui dengan media cetak seperti buku, jurnal dan keterangan lain yang berhubungan dengan pokok penelitian, seperti gambaran umum perusahaan, omset penjualan, menu dan data-data yang diperlukan dalam penelitian. Sumber data sekunder dengan melakukan studi kepustakaan yang berhubungan dengan kualitas produk terhadap minat pembelian.

1.5.3 Teknik Pengumpulan Data

Adapun teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penulisan laporan akhir ini sebagai berikut:

1. Pengamatan (Observasi)

Menurut Yusi dan Idris (2019:22), “Pengumpulan data melalui teknik observasi (pengamatan) adalah suatu cara yang digunakan oleh peneliti untuk mendapatkan data (informasi) yang merupakan tingkah laku nonverbal dari responden, dengan tujuan untuk memperoleh data yang dapat menjelaskan atau menjawab permasalahan penelitian”.

Salah satu metode pengumpulan data yang dapat memperkuat penelitian ini adalah dengan metode riset lapangan atau observasi yaitu dengan datang ketempat lokasi penelitian untuk memperoleh data-data yang diperlukan, kemudian mengamati masalah yang sedang diteliti. Dalam melakukan penelitian ini, penulis datang ke Saviour Coffee & Resto, berlokasi di Jalan Kikim I Blok W 10, Demang Lebar Daun, Kecamatan Ilir Barat I, Kota Palembang, Sumatera Selatan.

2. Riset Lapangan (*Field Research*)

a. Wawancara

Menurut Yusi dan Idris (2019:22), “Wawancara adalah percakapan dua arah inisiatif pewawancara untuk memperoleh informasi dari responden”.

Selain mengumpulkan dengan metode riset lapangan, dalam hal ini penulis juga melakukan wawancara dengan pemilik Saviour Coffee & Resto Palembang sehingga memperoleh informasi yang dibutuhkan, yaitu informasi tentang Saviour Coffee & Resto Palembang, seperti profil Saviour Coffee & Resto Palembang, omset penjualan, dan surat izin usaha.

b. Kuesioner

Kuesioner merupakan alat pengumpulan data primer dengan metode survey untuk memperoleh opini responden. Kuesioner yang digunakan dalam penelitian ini adalah kuesioner dengan model Skala Likert.

Menurut Sugiyono (2011:93), “Skala Likert digunakan untuk mengungkap sikap, pendapat, dan persepsi seseorang atau sekelompok orang tentang fenomena sosial”.

Dalam Skala Likert, variabel yang akan diukur dijabarkan menjadi indikator variabel. Kemudian indikator tersebut dijadikan sebagai titik tolak untuk menyusun item-item instrumen yang dapat berupa pernyataan atau pertanyaan. Jawaban setiap item instrumen yang menggunakan Skala Likert mempunyai gradasi dari sangat positif sampai dengan negatif. Untuk mengukur variabel diatas digunakan Skala Likert sebanyak lima tingkat sebagai berikut:

- a. Sangat Setuju (SS)
- b. Setuju (S)
- c. Kurang Setuju (KS)

- d. Tidak Setuju (TS)
- e. Sangat Tidak Setuju (STS)

Setiap poin jawaban memiliki skor yang berbeda-beda, yaitu: untuk jawaban SS memiliki skor 5, jawaban S memiliki skor 4, jawaban KS memiliki skor 3, jawaban TS memiliki skor 2, dan jawaban STS memiliki skor 1. Metode ini digunakan agar peneliti dapat mengetahui dan memiliki data mengenai penilaian yang diberikan oleh setiap pembeli untuk selanjutnya dapat ditarik kesimpulan.

3. Riset Kepustakaan (*Library Reserch*)

Dalam riset pustaka ini penulis akan mengambil data informasi yang ada kaitannya dengan masalah yang sedang dibahas sebagai landasan teori dalam menganalisis masalah yang ada dengan menggunakan buku-buku, literatur yang ada hubungannya dengan penelitian ini dan artikel dari internet.

1.5.4 Populasi dan Sampel

a. Populasi

Menurut Sugiyono (2016:117) “Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri dari objek atau subjek yang menjadi kuantitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya.”.

Populasi dalam penelitian ini adalah konsumen yang sedang melakukan pembelian di Saviour Coffee & Resto Palembang yang populasinya tidak diketahui, untuk jumlah populasi yang tidak diketahui maka penulis menggunakan rumus Roscoe.

Menurut Roscoe dalam Sugiyono (2011:90), menyarankan tentang ukuran sampel untuk penelitian sebagai berikut:

- a. Ukuran sampel yang layak dalam penelitian adalah antara 30 sampai dengan 500.

- b. Bila sampel dibagi dalam kategori maka jumlah anggota sampel setiap kategori minimal 30.

b. Sampel

Menurut Sugiono (2018:131), “Sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut”.

Dalam penelitian ini, penulis menggunakan point A dari rumus Roscoe yaitu ukuran sampel yang layak dalam penelitian adalah antara 30 sampai dengan 500, penulis menentukan sampel adalah 100.

1.5.5 Analisis Data

1. Uji Validitas

Uji validitas adalah uji yang digunakan untuk menunjukkan sejauh mana alat ukur yang digunakan dalam suatu mengukur apa yang diukur.

Menurut Ghazali (2011:3), “Menyatakan bahwa validitas digunakan untuk mengukur sah atau tidaknya suatu kuesioner”.

Sesuatu kuesioner dikatakan valid jika pertanyaan pada kuesioner mampu untuk mengungkapkan sesuatu yang akan diukur oleh kuesioner tersebut. Pada penelitian ini, peneliti menyebarkan kuesioner kepada 50 responden.

2. Uji Reliabilitas

Menurut Sugiyono (2017:130), “Uji reliabilitas adalah sejauh mana hasil pengukuran dengan menggunakan objek yang sama, akan menghasilkan data yang sama”.

Sedangkan menurut Ghazali (2018:47), “Uji reliabilitas adalah alat untuk mengukur suatu kuesioner yang merupakan indikator dari suatu variabel”.

Kuesioner dapat dikatakan reliabel jika jawaban seseorang terhadap pertanyaan tetap konsisten.

3. Uji Regresi Linier Sederhana

Menurut Sugiyono (2014:270), “Regresi Sederhana didasarkan pada hubungan fungsional ataupun kausal satu variabel independen dengan satu variabel dependen”. Persamaan umum regresi linier sederhana adalah:

$$Y = a + bX$$

Keterangan:

Y = Minat Beli

a = Harga Y bila X = 0 (harga konstan)

b = Angka arah atau koefisien regresi, yang menunjukkan angka peningkatan ataupun penurunan variabel dependen yang didasarkan pada variabel independen.

X = Subjek pada variabel independen yang mempunyai nilai tertentu