

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Seiring dengan perkembangan zaman dan kemajuan yang mengakibatkan semakin ketatnya tingkat persaingan antara para pebisnis terutama yang bergerak pada bidang kuliner sehingga menyebabkan seseorang untuk berlomba – lomba memanfaatkan peluang yang ada pada saat ini, terutama bagi perusahaan yang mempertahankan pangsa pasar bisnisnya. Kegiatan bisnis ini salah satu cara untuk meningkatkan daya saing suatu perusahaan atau pebisnis adalah dengan menghadirkan produk yang mempunyai kualitas tinggi serta mampu memenuhi keinginan konsumen. Bisnis pada zaman sekarang telah berkembang dengan sangat pesat dan mengalami perubahan secara terus menerus baik di bidang politik, ekonomi, sosial, budaya, dan juga berpengaruh terhadap pola perilaku persaingan bisnisnya. Hal ini menimbulkan persaingan yang ketat dalam dunia bisnis.

Dunia bisnis yang tumbuh dengan pesat menjadi tantangan maupun ancaman bagi para perilaku usaha agar dapat memenangkan persaingan dan mempertahankan perusahaannya. Perusahaan yang ingin berkembang dan ingin mendapatkan keunggulan bersaing harus dapat menyediakan produksi atau jasa yang berkualitas,, harga yang murah dibandingkan pesaing, waktu penyerahan lebih cepat, dan pelayanan yang lebih baik dibandingkan pesaingnya (Wardhani,2010). Kondisi persaingan yang ketat membuat konsumen sangat rentan untuk berubah – ubah. Berkaitan dengan semakin ketatnya persaingan bisnis, khususnya di bidang food and beverage, maka untuk dapat memenangkan persaingan sekaligus agar dapat bertahan, bakso perjuangan pakmin melakukan berbagai strategi dalam menjalankan bisnisnya.

Selain harga, yang menjadi pertimbangan ada beberapa pertimbangan lain yang tak kalah penting, antara lain yaitu kualitas makanan dan fasilitas yang diberikan.

Produk berkualitas dan produk yang selalu melakukan inovasi/perkembangan dapat menciptakan citra merek yang baik dibenak konsumenn, yang mana produk tersebut cenderung lebih dapat menarik konsumen untuk melakukan keputusan pembelian sehingga produk tersebut memiliki peluang besar untuk menguasai pangsa pasar. Produsen makanan seperti bakso perjuangan pak min tidak luput dalam menghadapi situasi persaingan yang ketat, dan perlu adanya strategi guna mengatasi permasalahan tersebut. Bakso adalah makanan khas indonesia yang digemari banyak orang. Bakso perjuangan pak min merupakan salah satu dari sekian banyak usaha bakso yang ada di Palembang. Makanan ini menjadi salah satu makanan yang dapat menahan rasa lapar atau sebagai alternatif pengganti makanan pokok, ketika munculnya kejenuhan untuk makanan pokok.

Bakso Perjuangan Pak Min merupakan sebuah usaha yang didirikan pada tahun 1983 yang dahulu kecil sekarang telah menjadi besar serta mempunyai beberapa cabang di Palembang. Bakso Perjuangan Pak Min Cabang PHB Palembang ini beralamat di Jalan Jaksa Agung R. Soeprapto Palembang, dan telah memiliki 6 cabang di Palembang.

Tabel 1.1
Menu Makanan Bakso Perjuangan Pak Min Palembang

| Makanan | Harga | Minuman | Harga |
|------------------------|--------------|----------------|--------------|
| Bakso Super Spesial | Rp 25.000 | Es Campur | Rp 8000 |
| Bakso Super | Rp 15.000 | Es Pokat | Rp 9.000 |
| Bakso Jumbo | Rp 21.000 | Es Jeruk | Rp 6000 |
| Bakso Telor | Rp 15.000 | Es Dogan | Rp 13.000 |
| Bakso kecil | Rp 10.000 | Es Teh Manis | Rp 5.000 |
| Mie Ayam | Rp 10.000 | Es The Botol | Rp 5000 |
| Mie Ayam Bakso | Rp 15.000 | | |

Sumber : Bakso Perjuangan Pak Min, 2021

Kualitas Produk dalam penelitian ini dapat diartikan sebagai ciri dari suatu produk yang memiliki pengaruh untuk memberikan kepuasan bagi konsumen, sehingga memberikan nilai positif bahwa produk tersebut adalah produk terbaik. Menurut penelitian yang dilakukan Shahrudin, Mansor, dan Elias (2011), yang digunakan untuk mengukur kualitas produk makanan (*food quality*) terdapat empat dimensi, yang antara lain adalah *freshness* (kesegaran) yang merupakan salah satu unsur kesegaran makanan, kesegaran merupakan salah satu faktor kualitas yang perlu difokuskan oleh tim manajemen dalam industri makanan dalam rangka untuk melayani pelanggan mereka pada standar yang tepat. *Presentation* (tampilan) tampilan atau bentuk penyajian makanan. Hal ini bagian dari syarat nyata dan berhasil dengan menyajikan makanan dan dihias dengan baik dapat merangsang timbulnya persepsi kualitas dari para pelanggan. *Taste* (rasa) yang merupakan rasa dari makanan itu sendiri. Setiap manusia memiliki kesempatan untuk mencicipi rasa yang berbeda dari makanan di seluruh dunia. Rasa makanan bermacam – macam tergantung pada budaya dan lokasi geografis. Dan *Innovative food* (inovasi makanan)

merupakan keahlian dalam melakukan inovasi seperti pencampuran bahan satu dengan bahan makanan lainnya, variasi rasa. Lundvall dalam Shahrudin, Mansor, dan Elias (2011) telah mendefinisikan inovasi sebagai proses yang berkelanjutan meninggalkan, mencari, dan mengeksplorasi yang menghasilkan produk-produk baru, teknik baru, bentuk-bentuk baru organisasi, serta pasar baru.

Memberikan Keputusan bagi konsumen adalah tujuan akhir dari suatu pemasaran yang dilakukan oleh Bakso Perjuangan Pak Min. Maka dari itu keputusan konsumen merupakan asset yang berharga dalam menciptakan keunggulan daya saing kuliner, disisi lain konsumen yang merasa puas akan merekomendasikan kepada kerabat, teman atau orang lain dan besar potensi untuk melakukan pembelian ulang ditempat yang sama. Berdasarkan uraian di atas mendorong untuk melakukan penelitian dengan judul “ **Pengaruh Kualitas Produk Terhadap Keputusan Pembeli Pada Konsumen Di Bakso Perjuangan Pak Min Palembang** ”.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang di atas, maka perumusan masalah yang ditetapkan dalam penelitian ini adalah

1. Apakah kualitas produk berpengaruh secara signifikan terhadap keputusan pembeli pada Bakso Perjuangan Pak Min Palembang?
2. Dimensi kualitas produk manakah yang paling dominan berpengaruh terhadap keputusan pembeli pada Bakso Perjuangan Pak Min Palembang?

1.3 Ruang Lingkup Pembahasan

Dalam pembahasan laporan ini, ruang lingkup yang penulis bahas disini yaitu Pengaruh Kualitas Produk Terhadap Keputusan Pembeli Pada Konsumen di Bakso Perjuangab Pak Min.

1.4 Tujuan dan Manfaat penelitian

1.1.4 Tujuan Penelitian

Adapun tujuan yang hendak dicapai dalam penulisan laporan akhir ini dalam penulisan laporan akhir ini adalah untuk mengetahui Pengaruh Kualitas Produk Terhadap Keputusan Pembeli Pada Konsumen Bakso Perjuangan Pak Min.

1.4.2 Adapun manfaat dari penulis laporan akhir ini sebagai berikut:

1. Bagi Penulis :

Penulis mendapatkan wawasan dan ilmu pengetahuan baru lagi pemilik melalui pengalaman selama melakukan penelitian di bidang manajemen pemasaran tentang pengaruh kualitas makanan.

2. Bagi Akademis :

Penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan pembelajaran dan pengaplikasian tentang ilmu pengetahuan di bidang manajemen pemasaran khususnya pada jurusan Administrasi Bisnis dan sebagai referensi bagi mahasiswa untuk melakukan kajian terhadap pengaruh kualitas produk Bakso Perjuangan Pak Min.

3. Bagi Perusahaan :

Laporan ini dibuat dengan memberikan informasi yang berguna dan menjadi bahan masukan atau saran mengenai pengaruh kualitas makanan di Bakso Perjuangan Pak Min.

1.5 Metodologi Penelitian

1.5.1 Ruang Lingkup Penelitian

Penelitian ini dilakukan pada Bakso Perjuangan Pakmin yang berkaitan dengan kualitas produk makanan terhadap keputusan pembeli.

1.5.2 Jenis dan Sumber Data

Berikut ini data – data yang penulis gunakan dalam penulisan laporan akhir ini yaitu terdiri dari data primer dan sekunder.

1. Data Primer

Data Primer merupakan data yang dikumpulkan sendiri oleh peneliti secara langsung melalui objeknya yang bersifat asli untuk tujuan tertentu. Berkaitan dengan hal tersebut, data yang diperoleh dari hasil wawancara langsung dilakukan kepada pemilik Bakso Perjuangan Pak Min selanjutnya pengumpulan data dilakukan dengan Membuat kuisisioner yang kemudian disebar kepada orang - orang yang pernah atau sudah beberapa kali mengkonsumsi Bakso Perjuangan Pak Min.

2. Data Sekunder

Data Sekunder yaitu data yang diperoleh penulis dalam bentuk sudah jadi berupa data yang sudah dikumpulkan oleh pihak atau orang lain, dalam bentuk publikasi. Data sekunder yang diperoleh penulis bersumber dari bahan bacaan dan internet.

1.5.3 Metode Pengumpulan Data

Dalam Pembuatan laporan akhir, penulis menggunakan metode pengumpulan data sebagai berikut :

a. Riset Lapangan (*Field Research*)

Riset Lapangan menggunakan pengumpulan data dengan cara penulis langsung ke objek penelitian Bakso Perjuangan Pak Min untuk memperoleh data atau informasi yang diperlukan secara langsung dengan cara wawancara yang digunakan penulis.

1. Kuesioner

Kuesioner merupakan Teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberi seperangkat pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada responden untuk di jawabnya (Sugiyono 2018:219). Untuk memperoleh data-data penelitian, penulis melakukan penyebaran kuesioner yang berkaitan dengan cara memberi pertanyaan tertulis kepada responden.

2. Riset Kepustakaan (*Library Research*)

Berdasarkan riset pustakan ini, penulis akan mengambil data-data atau informasi yang ada kaitannya dengan masalah-masalah yang sedang dibahas untuk menganalisa masalah yang ada, melalui buku-buku dan jurnal.

1.5.4 Populasi dan Sampel

a. Populasi

Menurut Sugiyono (2018:30), “ Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas obyek/subyek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang di terapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulan.

Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh konsumen yang pernah melakukan pembelian di Bakso Perjuangan Pak Min Palembang yang berjumlah 15.120 orang pada tahun 2021 dari data wawancara.

b. Sampel

Menurut Sugiyono (2018:131), “ Sample adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut. Bila populasi besar, dan peneliti tidak mungkin mempelajari semua yang ada pada populasi, misalnya karena keterbatasan dana, tenaga, dan waktu, maka penelitian dapat menggunakan sample yang diambil dari populasi itu.

Kesimpulannya akan dapat diberlakukan untuk populasi. Untuk itu sampel yang di ambil dari populasi harus betul – betul *representative* (mewakili).

Sehingga untuk pengambilan sample harus menggunakan cara tertentu yang di dasarkan oleh pertimbangan-pertimbangan yang berkaitan dengan penelitian yang dilakukan. Dalam penelitian ini, penentuan ukuran sample menggunakan rumus Slovin :

$$n = \frac{N}{1 + N(e)^2}$$

Sumber : Buku Sugiyono (2018)

n = Ukuran sample

N = Ukuran populasi

e = eror atau kesalahan yang ditetapkan, namun masih dapat ditolerir. Tingkat kesalahan yang ditetapkan adalah sebesar 10 %. Sehingga dapat Diformulasikan rumus untuk menghitung sample sebagai berikut :

$$n = \frac{N}{1 + N(e)^2}$$

$$n = \frac{N}{1 + N(e)^2}$$

$$n = \frac{15.120}{1 + 15.120 (0,1)^2}$$

$$n = \frac{15.120}{152,2} = 99,3 \text{ dibulatkan } 99 \text{ orang}$$

Berdasarkan perhitungan di atas, sample yang digunakan dalam penelitian ini adalah sebanyak 99 responden (dibulatkan).

Penentuan ukuran sample sebanyak 99 di dukung oleh teori Roscoe dalam (Sugiyono 2018, 149) yang menyatakan bahwa :

“Ukuran sample yang layak dalam penelitian adalah 30 sampai dengan 500”. Sehingga dapat dilakukan sample dalam penelitian ini adalah layak.

Menurut (Sugiyono 2018, 138) mengatakan bahwa :

“ *Sampling insidental* adalah Teknik penentuan sample berdasarkan kebetulan, yaitu siapa saja yang secara kebetulan/insidental bertemu dengan peneliti dapat digunakan sebagai sample, bila di pandang orang yang bersangkutan layak digunakan sebagai sumber data”.

1.5.5 Definisi Operasional Variabel

Definisi Operasional Variabel adalah segala sesuatu yang berbentuk apa saja yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari sehingga diperoleh informasi tentang hal tersebut, kemudian ditarik kesimpulannya (Sugiyono,2016:66).

1. Kualitas Produk

Menurut Kotler dan Armstrong (2012:230), Kualitas produk adalah karakteristik produk atau jasa yang bergantung pada kemampuannya untuk memuaskan kebutuhan pelanggan yang dinyatakan atau diimplikasikan.

2. Keputusan Pembeli

Menurut Mustafid dan Gunawan dalam Beyhaki *et al* (2017:94), “ Keputusan pembelian adalah alasan tentang bagaimana konsumen menentukan pilihan terhadap pembelian suatu produk yang sesuai dengan kebutuhan, keinginan serta harapannya, sehingga dapat menimbulkan kepuasan atau ketidak puasan terhadap produk tersebut yang dipengaruhi oleh beberapa faktor diantaranya keluarga, harga, pengalaman, kualitas dan produk “.

Tabel 1.2
Tabel Operasional Variabel Penelitian

| No. | Variabel | Indikator | Sumber |
|-----|----------------------------|--|--------------------------------------|
| 1. | Kualitas Produk | 1. Kesegaran (<i>freshness</i>) 2. Tampilan (<i>Presentation</i>) 3. Rasa (<i>Taste</i>) 4. <i>Innovasi makanan (Innovative food)</i> | Shaharudin, Mansor, dan Elias (2011) |
| 2. | Keputusan Pembelian | 1. Tujuan dalam membeli sebuah produk 2. Pemrosesan informasi untuk sampai ke pemilihan merek. | Menurut Kotler (20012:36) |

| | | | |
|--|--|---|--|
| | | 3. Kemantapan pada sebuah produk 4. Memberikan rekomendasi kepada orang lain 5. Melakukan pembelian ulang | |
|--|--|---|--|

1.5.6 Analisa Data

Dalam penelitian ini metode penelitian yang digunakan adalah metode penelitian kuantitatif. Menurut Sugiyono (2018:15) metode kuantitatif adalah sebagai berikut :

a. Metode Kuantitatif

Metode ini dapat diartikan sebagai metode penelitian yang berlandaskan pada filsafat positivism, digunakan untuk meneliti populasi atau sample tertentu, pengumpulan data bersifat kuantitatif atau statistik, dengan tujuan untuk menguji hipotesis yang telah ditetapkan. Dalam penelitian, penulis menganalisis data menggunakan analisis sebagai berikut :

1. Komparatif Analisis

Menurut Sugiyono (2017:36), “ Metode penelitian komparatif ini dilakukan untuk penelitian yang membandingkan keberadaan satu variabel atau lebih pada dua atau lebih sample yang berbeda, atau pada waktu yang berbeda”.

2. Data Kuantitatif

Menurut Sugiyono (2017:8) “ Metode penelitian yang berlandaskan pada filsafat positivisme, digunakan untuk meneliti pada populasi atau sample tertentu, pengumpulan data menggunakan instrument penelitian,

analisis data bersifat kuantitatif atau statistik, dengan tujuan untuk menguji hipotesis yang telah ditetapkan”.

Penulis akan melakukan perhitungan hasil kuesioner yang akan diolah menggunakan program SPSS (*Statistical Product and Service Solution*). Dari pengelolaan data tersebut akan diperoleh hasil berupa informasi mengenai pengaruh kualitas produk terhadap keputusan pembeli konsumen Bakso Perjuangan Pak Min Palembang. Kualitas produk tersebut terdiri dari 4 dimensi. Metode yang akan dianalisis berupa :

a. Uji Validaritas

Menurut Sugiyono (2017 : 267) “ Validaritas merupakan derajat ketetapan antara data yang terjadi pada objek penelitian dengan data yang dapat dilaporkan oleh peneliti. Uji validaritas dilakukan untuk mengukur valid atau tidak suatu kuesioner.”

Kriteria dalam menentukan validaritas suatu kuesioner adalah sebagai berikut:

1. Jika r hitung $>$ r tabel, maka pertanyaan dinyatakan valid
2. Jika r hitung $<$ r tabel, maka pertanyaan dinyatakan tidak valid.

Penghitungan dinyatakan tidak validitas dilakukan menggunakan program SPSS (*Statistical Product and Service Solution*).

b. Uji Reliabilitas

Menurut Ghazali (2016:47) “ Reabilitas merupakan alat untuk mengukur suatu kuesioner yang merupakan indikator dari variabel atau konstruk dan suatu kuesioner dapat dikatakan reliabel atau handal jika jawaban seseorang terhadap pernyataan adalah stabil dari waktu ke waktu.” Dalam penelitian ini, uji reliabilitas dilakukan

dengan teknik alpha Cronbach pada program SPSS.

Menurut Nunnaly (1967) dalam Ghozali (2006) suatu variable dikatakan reliabel jika memberikan nilai *Cronbach Alpha* > 0,60.

c. Regresi Linier Berganda

Analisis regresi berganda merupakan teknik analisis yang digunakan dalam menganalisa hubungan dan pengaruh satu variable dan pengaruh satu variable terkait dengan dua atau lebih

variable bebas (Ghozali, 2011:166). Teknik analisis regresi berganda dapat dihitung dengan menggunakan rumus dalam persamaan sebagai berikut:

$$Y = a + b_1X_1 + b_2X_2 + b_3X_3 + b_4X_4 + e$$

Keterangan :

| | |
|-------------------------|---|
| Y | = Keputusan Pembelian |
| a | = Bilangan konstan |
| $b_1 + b_2 + b_3 + b_4$ | = Koefisien regresi |
| X_1 | = Variabel rasa |
| X_2 | = Kesegaran |
| X_3 | = Tampilan |
| X_4 | = Inovasi makanan |
| e | = Kesalahan prediksi (<i>standard error</i>). |

1.6 Uji Hipotesis

1.6.1 Uji Parsial (Uji T)

Uji parsial dilakukan untuk membuktikan hipotesis yaitu pengaruh dimensi kualitas produk secara parsial terhadap keputusan pembeli pada konsumen Bakso Perjuangan Pak Min.

a. Uji menentukan hipotesis null (H_0) dan hipotesis alternatif (H_1), yaitu:

H_0 : Tidak ada pengaruh positif dimensi kesegaran terhadap keputusan pembeli pada konsumen.

H_{a1} : Ada pengaruh positif dimensi kesegaran terhadap keputusan pembeli pada konsumen.

H_0 : Tidak ada pengaruh positif dimensi tampilan terhadap keputusan pembeli pada konsumen.

H_{a2} : Ada pengaruh positif dimensi tampilan terhadap keputusan pembeli pada konsumen.

H_0 : Tidak ada pengaruh positif dimensi rasa terhadap keputusan pembeli pada konsumen.

H_{a3} : Ada pengaruh positif dimensi rasa terhadap keputusan pembeli pada konsumen.

H_0 : Tidak ada pengaruh positif dimensi inovasi makanan terhadap keputusan pembeli pada konsumen.

H_{a4} : Ada pengaruh positif dimensi inovasi makanan terhadap keputusan pembeli pada konsumen.

Menentukan kriteria penerimaan dan penolakan hipotesis yaitu jika $t_{hitung} > t_{tabel}$ maka H_0 ditolak. Sebaliknya, jika $t_{hitung} < t_{tabel}$ maka H_a diterima.

1.6.2 Uji Simultan (Uji F)

Uji Simultan dilakukan untuk membuktikan hipotesis yaitu pengaruh *Freshness* (Kesegaran) (X_1), *Presentation* (Tampilan) (X_2), *Taste* (Rasa) (X_3), *Innovative food* (Innovasi makanan) (X_4) secara simultan terhadap keputusan pembeli (Y).

a. Menentukan Hipotesis null (H_0) dan hipotesis alternatif (H_1), yaitu:

H_0 : Tidak ada pengaruh antara variabel Kesegaran, Tampilan, Rasa, Inovasi Makanan Terhadap Keputusan Pembelian pada Bakso Perjuangan Pak Min Palembang.

H_1 : Ada pengaruh antara variabel Kesegaran, Tampilan, Rasa, Inovasi Makanan Terhadap Keputusan Pembelian pada Bakso Perjuangan Pak Min Palembang.

b. Menentukan taraf signifikan sebesar 5% (0,05)

c. Menentukan F_{tabel} $df_1 = (n-k-1)$ dan $df_2 = n-k$

d. Menentukan kriteria pengambilan keputusan dalam penelitian yaitu:

H_{01} ditolak : $F_{hitung} > F_{tabel}$ atau signifikan $< (0,05)$

H_{02} diterima : $F_{hitung} < F_{tabel}$ atau signifikan $< (0,05)$

1.6.3 Uji Koefisien Determinasi (R^2)

Pengujian koefisien determinasi yang digunakan untuk mengetahui presentase pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen. Berdasarkan hasil koefisien determinasi akan diketahui seberapa besar variabel independen mampu menjelaskan variabel dependen, sedangkan sisanya dijelaskan oleh faktor-faktor lain diluar model. Rumusnya adalah sebagai berikut:

Koefisien Determinasi = $(R^2) \times 100\%$

Keterangan: R: Koefisien Korelasi

Analisis yang digunakan untuk mengetahui presentase *Freshness* (Kesegaran) (X_1), *Presentation* (Tampilan) (X_2), *Taste* (Rasa) (X_3), *Innovative food* (Innovasi makanan) (X_4) terhadap keputusan pembeli (Y).