

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang Masalah**

Pertumbuhan bisnis makanan dan minuman masih tercatat sebagai pertumbuhan yang tinggi. Berbagai tempat bisnis makanan dan minuman menawarkan produknya dalam berbagai banyak bentuk yang bermunculan. Tak heran jika peluang bisnis makanan kemudian menjadi bisnis yang tidak ada matinya. Hal ini disebabkan karena makanan dan minuman salah satu kebutuhan pokok yang harus dipenuhi oleh semua orang.

“Rumah Blepots” merupakan salah satu tempat usaha wisata kuliner di Kota Medan yang menjual berbagai macam bentuk burger mulai dari burger yang kecil sampai burger yang besarnya berkali lipat dari kebanyakan burger normal yang kita ketahui. Tempat usaha yang didirikan sejak bulan November 2009 ini berlokasi di Jln. Medan Area Selatan Gg. Puri no.8/909A, Medan. Pemilik memanfaatkan teras dan halaman rumahnya sebagai tempat usahanya. Meskipun letaknya di dalam gang namun usaha ini sangat dikenal oleh semua kalangan, mulai dari anak-anak hingga orang dewasa. Tempat ini menjadi salah satu tempat tongkrongan terfavorit para remaja khususnya mahasiswa. Selain tempatnya yang nyaman, ciri khas makanan dari kafe ini yang membuat remaja menyukai tempat ini. Ukuran bentuk, rasa, dan penyajian makanan yang unik membuat konsumen tertarik untuk melakukan keputusan pembelian.

Pertimbangan seseorang dalam melakukan keputusan pembelian dapat dipengaruhi oleh perilaku konsumen itu sendiri. Fenomena yang sering terjadi

dalam melakukan pengambilan keputusan pembelian didasari oleh beberapa faktor yaitu dapat dilihat sendiri dari pengunjung yang setiap harinya ramai dan selalu mengantri. Selain itu, dapat dilihat juga dari data pemilik yang menunjukkan pengunjung yang setiap harinya selalu meningkat. Selain faktor pengunjung yang selalu ramai, pengunjung juga akan melakukan keputusan pembelian di Rumah Blepots karena produk pada Rumah Blepots yang beragam, banyaknya jenis makanan dan minuman yang tersedia dan selalu habis terjual setiap harinya. Contohnya Blepots Burger, Nduz Blepots Burger, Meatball Spaghetti, Ice Cream Goreng, Oreo Milkshake, Vanila Milkshake dan lain-lain.

Meskipun masih diminati oleh konsumen, tapi masih terdapat beberapa keluhan dari konsumen seperti harga yang di nilai cukup mahal oleh sebagian konsumen, pelayanan yang lambat diberikan karyawan Rumah Blepots sehingga membuat konsumen menunggu terlalu lama, akses yang sulit dijangkau transportasi umum dan fasilitas yang masih kurang seperti wifi. Sehingga dapat disimpulkan hal ini merupakan penghambat keputusan pembelian konsumen. Namun dari beberapa faktor harga dan lainnya sangat memungkinkan mempengaruhi keputusan pembelian.

Salah satu faktor yang mendorong konsumen untuk memutuskan pembelian suatu produk adalah harga. Harga adalah jumlah semua nilai yang diberikan oleh pelanggan untuk mendapatkan keuntungan dari memiliki atau menggunakan suatu produk atau jasa (Kotler, 2008:345). Harga produk yang ditawarkan Rumah Blepots cukup beragam mulai dari harga Beef Burger Rp. 20.000 sampai dengan harga Rp. 250.000 dengan ukuran burger 50cm-100cm.

Harga tersebut masih dinilai terlalu mahal oleh sebagian konsumen yang dinilai beda dari harga burger lainnya. Tetapi karena kualitas produk yang lezat dan ukurannya cukup besar juga membuat sebagian konsumen tetap setia dengan Rumah Blepots.

Kualitas pelayanan juga menjadi faktor yang penting bagi perusahaan dalam menarik konsumen untuk melakukan pembelian. Menurut Tjiptono (2007), kualitas pelayanan merupakan tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan pelanggan. Kualitas adalah keseluruhan ciri serta sifat dari suatu produk atau jasa yang berpengaruh pada kemampuannya untuk memuaskan kebutuhan yang dinyatakan atau yang tersirat (Kotler, 1997). Pelayanan yang diberikan Rumah Blepots sedikit mengecewakan konsumen yang dinilai sedikit lambat sehingga membuat konsumen menunggu terlalu lama menjadi kejenuhan bagi konsumen.

Selain harga dan kualitas pelayanan, pemilihan lokasi yang tepat akan sangat berpengaruh terhadap jalannya suatu usaha. Lokasi yang mudah dijangkau oleh konsumen dan dekat dengan keramaian merupakan lokasi yang tepat untuk suatu usaha. Karena seseorang atau sekelompok orang memutuskan untuk makan atau minum di sebuah cafe, mereka juga akan mempertimbangkan lokasi tempat cafe tersebut. Rumah Blepots berlokasi di Jln. Medan Area Selatan Gg. Puri no.8/909A, Medan. Meskipun lokasi yang jauh dari transportasi umum tidak menyurutkan konsumen untuk berjalan kaki menuju Rumah Blepots dari jalan raya yang dilalui transportasi umum. Selain itu banyak juga yang datang dengan kendaraan pribadi untuk menikmati burger lezat Rumah Blepots.

Fasilitas juga merupakan salah satu faktor yang berpengaruh terhadap keputusan pembelian. Konsumen akan merasa puas jika suatu usaha menyediakan fasilitas-fasilitas dengan baik. Seperti kebersihan dan kenyamanan ruangan, penyediaan meja, kursi dan papan menu. Karena fasilitas inilah yang bersentuhan langsung dengan pelanggan, dan dengan menyediakan fasilitas yang baik tentunya konsumen akan merasa puas dan melakukan keputusan pembelian. Menurut Tjiptono (2006) dengan fasilitas yang baik maka dapat membentuk persepsi di mata pelanggan.

Kurangnya fasilitas wifi yang tidak tersedia di Rumah Blepots menjadi salah satu keluhan terbesar konsumen yang datang. Karena salah satu alasan konsumen membuat keputusan pembelian adalah karena tersedianya wifi yang kencang dan kenyamanan ruangan, serta kebersihan toilet yang tersedia.

Dari uraian diatas, maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul **“Pengaruh Harga, Kualitas Pelayanan, Fasilitas dan Lokasi Terhadap Keputusan Pembelian Pada Rumah Blepots Medan”**

## **1.2 Identifikasi Masalah**

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah dikemukakan diatas, identifikasi masalah dalam penelitian ini adalah:

1. Banyaknya pesaing yang mendirikan usaha yang sejenis dengan Rumah Blepots Medan
2. Kurangnya fasilitas yang diberikan pada Rumah Blepots Medan
3. Masih ada ditemukan keluhan konsumen dengan kualitas produk yang ada pada Rumah Blepots Medan

4. Lambatnya pelayanan pada Rumah Blepots Medan yang menyebabkan konsumen menunggu terlalu lama.

### **1.3 Pembatasan Masalah**

Untuk mencegah adanya penafsiran yang salah dan pembahasan penelitian yang tidak terarah, maka penulis menetapkan batasan dan ruang lingkup penelitian, yaitu antara variable harga, kualitas pelayanan, fasilitas, lokasi dan keputusan pembelian pada Rumah Blepots Medan.

### **1.4 Perumusan Masalah**

Adapun rumusan masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Apakah terdapat pengaruh harga terhadap keputusan pembelian pada Rumah Blepots Medan?
2. Apakah terdapat pengaruh kualitas pelayanan terhadap keputusan pembelian pada Rumah Blepots Medan?
3. Apakah terdapat pengaruh fasilitas terhadap keputusan pembelian pada Rumah Blepots Medan?
4. Apakah terdapat pengaruh lokasi terhadap keputusan pembelian pada Rumah Blepots Medan?
5. Apakah terdapat pengaruh harga, kualitas pelayanan, fasilitas dan lokasi terhadap keputusan pembelian pada Rumah Blepots Medan?

### 1.5 Tujuan Penelitian

Penelitian ini dilakukan dengan tujuan sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui pengaruh harga terhadap keputusan pembelian pada Rumah Blepots Medan?
2. Untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap keputusan pembelian pada Rumah Blepots Medan?
3. Untuk mengetahui pengaruh fasilitas terhadap keputusan pembelian pada Rumah Blepots Medan?
4. Untuk mengetahui pengaruh lokasi terhadap keputusan pembelian pada Rumah Blepots Medan?
5. Untuk mengetahui pengaruh harga, kualitas pelayanan, fasilitas dan lokasi terhadap keputusan pembelian pada Rumah Blepots Medan?

### 1.6 Manfaat Penelitian

Adapun manfaat dari penelitian yang dilakukan adalah:

1. Bagi Penulis

Sebagai wahana penambah wawasan dalam mengembangkan kemampuan dan pengalaman peneliti dalam berfikir secara ilmiah serta dapat mengetahui seberapa besar pengaruh harga, kualitas pelayanan, lokasi dan fasilitas terhadap keputusan pembelian.

2. Bagi perusahaan

Diharapkan menjadi bahan masukan dan pertimbangan dalam memecahkan masalah-masalah yang berkaitan dengan keputusan pembelian.

3. Bagi Lembaga Universitas Negeri Medan

Sebagai tambahan literatur kepustakaan dibidang penelitian mengenai pengaruh-pengaruh pengaruh harga, kualitas pelayanan, lokasi dan fasilitas terhadap keputusan pembelian.

4. Bagi Peneliti Lain

Sebagai referensi dan bahan pertimbangan bagi para peneliti selanjutnya dalam melakukan penelitian yang berkaitan dengan pengaruh harga, kualitas pelayanan, lokasi dan fasilitas terhadap keputusan pembelian.

