# BAB I PENDAHULUAN

## LatarBelakangMasalah

Pada era persaingan bisnis yang semakin ketat seperti yang terjadisekarang ini, menuntut semua perusahaan harus lebih kreatif dan agresif dalam menciptakan berbagai inovasi produk dan memberikan layanan yang primakepada pelanggannya sehingga menjadi lebih unggul dari para pesaingnya. Persaingan yang selalu muncul dalam dunia bisnis mendorong munculnya ide-ide kreatif yang dapat membangun produk dan jasa yang memberikan nilai lebih kepada pelanggan (Ismail, 2014).

Kusumawati (2014) menyatakan kualitas pelayanan dan kualitas produk merupakan elemen penting yang harus diperhatikan untuk meningkatkan keputusan pembelian konsumen. Tidak bisa hanya salah satu saja yang diperhatikan, kedua elemen ini harus sejalan. Hal ini berarti kualitas produk dan kualitas pelayanan merupakan elemen penting bagi perusahaan dalam meningkatkan keputusan pembelian. Untuk meningkatkan keputusan pembelian terhadap konsumen pihak perusahaan perlu melakukan strategi pemasaran yang tepat. Persaingan yang semakin ketat akan membuat para pelaku bisnis menjadi lebih bergairah dalam memberikan kualitas pelayanan dan kualitas produk, bertujuan untuk memberikan rasa puas terhadap pelanggan dan dapat memiliki daya saing dibandingkan kompetitor. Kualitas pelayananlah yang menjadi poin utama dalam perusahaan supermarket ini, jika pelayanan diberikan secara maksimal tentu saja akan mempengaruhi keputusan seorang konsumen.

Ayam Penyet Jakarta SM Raja Medan karyawannya masih ada yang melakukan hal-hal yang tidak dibenarkan kepada para konsumen meskipun hal- hal tersebut terlihat awam dimata karyawan dan konsumen. Permasalahan- permasalahan yang sering terjadi pada Ayam Penyet Jakarta SM Raja Medan ini yaitu karyawannya masih terdapatada yang tidak memberikan informasi kepada konsumen, masih terdapat beberapa karyawan yang belum ramah kepada konsumen,pihakAyamPenyetJakartaSM.RajaMedanmasihbelumsepenuhnya memberikan tempat untuk para konsumen memberikan kritik, saran dan masukan seperti call center dan kotak saran agar dapat menyampaikan keluh kesah konsumen. Oleh karena itu, Jika kualitas pelayanan yang diberikan masih belum sepenuhnya baik,makakeputusanpembelian konsumenjuga akansemakinminim yang diterima oleh Ayam Penyet Jakarta SM. Raja Medan. Berikut ini adalahhasil data prasurvey yang dibagikan kepada 30 konsumen Ayam Penyet Jakarta SM Raja Medan yang dimuat kedalam tabel 1.2 berikut ini:

## Tabel 1.2

**HasilDataPrasurvey VariabelKualitasPelayanan(X1)**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **No** | **Indikator** | **Tidak**  **Setuju** | **Persentase** | **Setuju** | **Persentase** |
|  | **KualitasPelayanan** | | | | |
| 1. | Saya sebagai konsumen selalu mendapatkan pelayanan yang baik yang diberikan pihak Ayam PenyetJakartaSMRaja  Medan | 19 | 63% | 11 | 37% |
| 2. | Karyawan Ayam Penyet Jakarta SM Raja Medan selalu cepat tanggap dalam memenuhi kebutuhan  konsumen | 15 | 50% | 15 | 50% |
| 3. | PihakAyamPenyetJakarta  SM Raja Medan selalu | 14 | 47% | 16 | 53% |

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  | memberikan kenyamanan tempat dan keamanan  produkkepadakonsumen. |  |  |  |  |
| 4. | Pihak Ayam Penyet Jakarta SM Raja Medan selalu memperhatikan keluh  kesah konsumen. | 16 | 53% | 14 | 47% |
| 5. | Pihak Ayam Penyet Jakarta SM Raja Medan selalu memberikan bukti fisik kepada konsumen yang ingin membeli produk pada AyamPenyetJakartaSM  Raja Medan | 13 | 43% | 17 | 57% |

Sumber:AyamPenyetJakartaSMRajaMedan,2022

Pada tabel 1.2 terdapat hasil data prasurvey pada indikator Kualitas pelayanan pada pertanyaan “Saya sebagai konsumen selalu mendapatkan pelayanan yangbaik yangdiberikan pihak Ayam Penyet Jakarta SMRaja Medan” masih ada responden yang menjawab “Tidak Setuju” sebanyak 19 orang (63%) dan pada pertanyaan “Pihak Ayam Penyet Jakarta SM. Raja Medan selalu memperhatikan keluh kesah konsumen” sebanyak 16 orang (53%). Hasil ini menunjukkan bahwa masih terdapat beberapa konsumen yang belum diberikan pelayanan yang baik oleh pihak Ayam Penyet Jakarta SM. Raja Medan seperti masih belum diberikan informasi terkait produk yang dijual oleh pihak Ayam Penyet Jakarta SM. Raja Medan dan konsumen merasa masih tidak dapat menyampaikan kritik dan saran dikarenakan belum tersedianya call center dan kotak saran dari pihak Ayam Penyet Jakarta SM. Raja Medan. Oleh karena itu, tentu permasalahan ini sangat berdampak terhadap keputusan konsumen dalam melakukan pembelian dikarenakan kualitas pelayanan yang diberikan sampai sejauhinimasihbelumbaikdimatakonsumen.Sebuahprodukyangdihasilkan

oleh perusahaan menjadi berharga karena adanya nilai yang di pandang oleh konsumen, karena nilai yang terkandung dalam suatu produk akan memberikan kepuasan psikis kepada konsumen dalam memanfaatkan produk tersebut. Berikut dijelaskan daftar menu dan harga produk pada Ayam Penyet Jakarta SM Raja Medan pada tabel 1.3 berikut ini:

## Tabel1.3

**ProdukPadaAyamPenyetJakartaSMRajaMedan**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| No | Nama Produk | Harga |
| 1 | AyamPenyet | Rp.25.000 |
| 2 | Ikan Gembung | Rp.30.000 |
| 3 | Ikan Lele | Rp.25.000 |
| 4 | IkanDori | Rp.40.500 |
| 5 | Ikan Gurami | Rp.55.000 |
| 6 | Ikan Bawal | Rp.47.850 |
| 7 | IkanAji-Aji | Rp.47.850 |
| 8 | Udang | Rp.39.546 |

Sumber:AyamPenyetJakarta SMRaja Medan,2022

Pada tabel 1.3 dapat diketahui bahwa harga produk pada Ayam Penyet Jakarta SM Raja Medan menengah keatas. Seperti yang terlihat pada tabel 1.2 produk yang bernama “Ikan Gurami” dengan harga Rp. 55.000, “Ikan Bawal” dengan harga Rp. Rp. 47.850 dan “Udang” dengan harga Rp. 39.546. Secara umum saat ini konsumen lebih memilih produk yang berharga murah namun mempunyai kualitas produk yang baik, oleh sebab itu dalam kondisi persaingan yang sangat tinggi, perusahaan harus mampu memahami dan mengetahui keinginan dan kebutuhan konsumen dan berinovasi untuk menciptakan kualitas produknyadenganbaikdanmemanfaatkankeunggulankeunggulan yangadapada produk yang ditawarkan.

Pendapat Prasetijo dan Ihalauw (2005:4) yang dikutip oleh Wibowo(2021) menjelaskan perusahaan yang gagal memahami kebutuhan, keinginan, selera dan proses keputusan pembelian konsumen akan mengalami kegagalan dalam pemasaran dan penjualannya. Oleh karena itu banyak sekarang perusahaan pesaing yang mengandalkan kualitas produk dengan bintang lima sementara dengan harga yang ditawarkan kaki lima, itu artinya hampir rata-rata perusahaan pesaing sekarang menawarkan keunggulan produk yang terbaik dengan hargayang semurah-murahnya untuk mendapatkan kepuasan konsumen dan minat beli konsumen yang lebih banyak. Berikut ini adalah hasil data prasurvey mengenai variabel kualitas produk yang dibagikan kepada 30 konsumen Ayam Penyet Jakarta SM Raja Medan yang dimuat kedalam tabel 1.4 berikut ini:

## Tabel 1.4

**HasilDataPrasurvey VariabelKualitasProduk(X2)**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **No** | **Indikator** | **Tidak**  **Setuju** | **Persentase** | **Setuju** | **Persentase** |
|  | **KualitasProduk** | | | | |
| 1. | Sayaselalumelihatbentuk produksebelummelakukan  pembelian | 5 | 17% | 25 | 83% |
| 2. | Produkyangdijualoleh AyamPenyetJakartaSM  Raja Medan memiliki keistimewaan tersendiri | 18 | 60% | 12 | 40% |
| 3. | Produk pada Ayam Penyet Jakarta SM Raja Medan sampaisaatinidapat  diandalkan | 15 | 50% | 15 | 50% |
| 4. | Produk yang dijual oleh Ayam Penyet Jakarta SM RajaMedansesuaidengan  hargayangdiberikan | 14 | 47% | 16 | 53% |
| 5. | Produk Ayam Penyet Jakarta SM Raja Medan dapatdisimpandan  bertahanlama | 13 | 43% | 17 | 57% |

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 6. | Pelayanan yang diberikan oleh Ayam Penyet Jakarta SMRajaMedansejauhini  sangatbaik | 15 | 50% | 15 | 50% |
| 7. | Kualitas produk yang hendak dijual oleh pihak Ayam Penyet Jakarta SM Raja Medan saat ini mempunyai keunggulan tersendiridanberbedadari  produk lain | 19 | 63% | 11 | 37% |
| 8. | Kualitas produk padaAyam Penyet Jakarta SM RajaMedansaatinisangat  baikuntukdikonsumsibagi para konsumen | 10 | 33% | 20 | 67% |

Sumber:AyamPenyetJakarta SMRaja Medan,2022

Hasil data prasurvey pada tabel 1.3 didalam indikator Kualitas produkpada pertanyaan “Produk yang dijual oleh Ayam Penyet Jakarta SM. Raja Medan memiliki keistimewaan tersendiri” masih ada responden yang menjawab “Tidak Setuju” sebanyak 18 orang (60%) dan pada pertanyaan “Kualitas produk yang hendak dijual oleh pihak Ayam Penyet Jakarta SM. Raja Medan saat ini mempunyai keunggulan tersendiri dan berbeda dari produk lain” sebanyak 19 orang (63%). Dari hasil jawaban responden dapat dilihat bahwa produk yangdijual oleh pihak Ayam Penyet Jakarta SM. Raja Medan saat ini masih belum memiliki keistimewaan tersendiri dan keunggulan tersendiri dari perusahaan pesaing lainnya. Hal ini dikarenakan produk yang dijual oleh Ayam PenyetJakarta SM. Raja Medan terlihat biasa saja dan konsumen sudah banyak melihat produk tersebut diluar dari Ayam Penyet Jakarta SM. Raja Medan. Oleh karena itu,jikakualitasprodukyangdiberikankepadakonsumenbaikdanmemiliki

keistimewaan serta keunggulan tersendiri maka hal ini dapat meningkatkan keputusan pembelian konsumen.

Ayam Penyet Jakarta (APJ) merupakan salah satu kualitas produk kuliner diantara kuliner lainnya yang ada di Kota Medan, yang telah melayani konsumen sesuai dengan khasnya, Meskipun prosedur kualitas produk dan pemasaran telah dilakukan dengan baik, pada kenyataannya penjualan di Ayam Penyet Jakarta (APJ) Jalan Sisingamangaraja mengalami penurunan penjualan khususnya selama tiga tahun terakhir. Adanya penurunan penjualan sebagaimana tabel 1.5 berikut :

## Tabel 1.5

**JumlahKonsumendanVolumePenjualandariTahun2017-2021**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Tahun** | **JumlahKonsumen** | **VolumePenjualan** |
| 2017 | 249.890 | Rp. 11.712.805.224 |
| 2018 | 255.583 | Rp. 14.529.241.743 |
| 2019 | 227.781 | Rp.9.905.562.220 |
| 2020 | 210.814 | Rp.7.899.329.854 |
| 2021 | 207.087 | Rp.5.491.510.992 |

Sumber:AyamPenyetJakarta SMRajaMedan,2022

Berdasarkan Tabel 1.3, terlihat bahwa terjadinya penurunan penjualan selama tiga tahun terakhir khususnya dari tahun 2019-2021. Dimana pada tahun 2017 pembeli sebanyak 249.890 orang dengan penjualan Rp. 11.712.805.224, tahun 2018 terdapat peningkatan yaitu 255.583 konsumen dengan penjualan Rp. 14.529.241.743, tahun 2019 jumlah konsumen sebanyak 227.781 dengan penjualan Rp. 9.905.562.220 dan tahun 2020 konsumen sebanyak 210.814 orang dengan penjualan Rp. 7.899.329.854 sedangkan tahun 2021 jumlah konsumen sebanyak 207.087 orang dengan penjualan Rp.5.491.510.992. Berikut ini adalah hasildataprasurveymengenaivariabelkeputusankonsumenyangdibagikan

kepada 30konsumen Ayam Penyet Jakarta SMRaja Medan yangdimuat kedalam tabel 1.6 berikut ini:

## Tabel 1.6

**HasilDataPrasurveyVariabel KeputusanKonsumen(Y)**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **No** | **Indikator** | **Tidak**  **Setuju** | **Persentase** | **Setuju** | **Persentase** |
|  | **KeputusanKonsumen** | | | | |
| 1. | Saya selalu diberikan pilihan produk sebelum  melakukan pembelian | 9 | 30% | 21 | 70% |
| 2. | Saya sudah sering melakukan pembelian pada Ayam Penyet Jakarta SM Raja Medan karena produk yangdijualsangatlayak  untuk dikonsumsi | 17 | 57% | 13 | 43% |
| 3. | Saya sudah berlanganan padaAyamPenyetJakarta  SMRajaMedan | 15 | 50% | 15 | 50% |
| 4. | Saya selalu melakukan pembelian dalam jumlah  yangbanyak sekaligus | 18 | 60% | 12 | 40% |
| 5. | Waktu pembelian produk pada Ayam Penyet Jakarta SMRajaMedanbisa  dilakukankapan saja | 13 | 43% | 17 | 57% |
| 6. | Metode pembayaran yang dilakukanolehpihak Ayam PenyetJakartaSMRaja  Medan bisa tunai ataupun via transfer | 15 | 50% | 15 | 50% |

Sumber:AyamPenyetJakarta SMRajaMedan,2022

Hasil data prasurvey pada tabel 1.3 didalam indikator Keputusan Konsumen pada pertanyaan “Sayasudah sering melakukan pembelian padaAyam Penyet Jakarta SM. Raja Medan karena produk yang dijual sangat layak untukdikonsumsi”masihadarespondenyangmenjawab“TidakSetuju” sebanyak 17 orang (57%) dan pada pertanyaan “Saya selalu melakukan pembelian dalam jumlahyangbanyaksekaligus”sebanyak18orang(60%).Darihasildata

prasurvey ini menyatakan bahwa yang menyebab turunnya keputusan konsumen dalam melakukan pembelian yaitu konsumen masih jarang membeli produk dan pada Ayam Penyet Jakarta SM. Raja Medan konsumen juga membeli produk masih sedikit tidak dalam jumlah yang banyak sekaligus. Hal ini dikarenakan kualitas pelayanan yang diberikan oleh pihak Ayam Penyet Jakarta SM. Raja Medan kepada konsumen masih belum baik dan kualitas produk yang belum memiliki keistimewaan dan keunggulan tersendiri dari produk lain yang dijual di perusahaan sejenis lainnya.

Sesuai dengan uraian di atas, maka dapat dipahami bahwa kualitas pelayanan yang diberikan oleh pihak Ayam Penyet Jakarta (APJ) Jalan Sisingamangaraja masih kurang baik, demikian juga kualitas produk yang masih belum sesuai dengan keinginan dan kebutuhan konsumen.

Berdasarkan fenomena yang telah digambarkan, maka peneliti melakukan penelitian yang berjudul **” Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kualitas Produk Terhadap Keputusan Konsumen Ayam Penyet Jakarta SM Raja Medan”.**

## IdentifikasiMasalah

Masalah adalah keadaan atau kesenjangan antara harapan dan kenyataan. Masalah sebagai gap antara kebutuhan yang dinginkan dan kebutuhan yang ada Sehingga dapat diartikan identifikasi masalah adalah observasi atau wawancara yang dilakukan kesuatu sumber untuk mengetahui hubungan antara masalah dengan masalah yang lain yang akan diteliti. Berdasarkan latar belakang masalah peneliti mengidentifikasi masalah sebagai berikut :

1. Pihak Ayam Penyet Jakarta SM Raja Medan masih belum bisa memberikan kualitas pelayanan yang terbaik kepada konsumen.
2. Kulitas Produk yang ditawarkan oleh Pihak Ayam Penyet Jakarta SM Raja Medan masih belum mempunyai keistimewaan dan keunggulan tersendiri.
3. Rendahnya keputusan konsumen dalam melakukan pembelian produk pada Ayam Penyet Jakarta SM Raja Medan dikarenakan kualitas pelayanan yang belum baik dan kualitas produk yang terlihat masih belum memiliki keistimewaan serta keunggulan tersendiri dari produk lain.

## BatasanMasalah

Batasan masalah merupakan bagian dari kebutuhan seseorang untuk dipecahkan dan didasarkan pada tingkat kepentingan dan urgensi masalah selain faktor keterbatasan tenaga dan waktu. Artinya fokus pada ruang lingkup yang diteliti sampai menimbulkan jawaban dalam diri orang yang mencari.

Dalam penelitian ini diberikan batasan masalah agar penelitian tidak terlalu luas dari hasil yang diharapkan, sehingga penelitian melakukan pembatasan masalah obyek penelitian hanya pada Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kualitas Produk Terhadap Keputusan Konsumen Ayam Penyet Jakarta SM Raja Medan.

## RumusanMasalah

Berdasarkanlatar belakangmasalah yang dirangkum, maka yangmenjadi pertanyaan dalam rumusan masalah adalah sebagai berikut :

1. Apakah kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan konsumen Ayam Penyet Jakarta SM Raja Medan.
2. Apakah kualitas produk berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan konsumen Ayam Penyet Jakarta SM Raja Medan.
3. Apakah kualitas pelayanan dan kualitas produk berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan konsumen Ayam Penyet Jakarta SM RajaMedan

## TujuanPenulisan

Suatu penelitian harus memiliki tujuan, adapun tujuan umum dari penelitian ini adalah :

1. Untuk menganalisis kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan konsumen Ayam Penyet Jakarta SM Raja Medan.
2. Untuk menganalisis kualitas produk berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan konsumen Ayam Penyet Jakarta SM Raja Medan.
3. Untukmenganalisiskualitaspelayanan dankualitasprodukberpengaruhpositif dan signifikan terhadap keputusan konsumen Ayam Penyet Jakarta SM Raja Medan.

## ManfaatPenelitian

Setiap penelitan juga diharapkan memiliki suatu manfaat, adapun manfaat penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. BagiPenulis

Penelitian ini merupakan suatu kesempatan bagi penulis untuk meningkatkan wawasan peneliti dan menambah ilmu pengetahuan dalam bidang Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kualitas Produk Terhadap Keputusan Konsumen

1. BagiAyamPenyetJakartaSMRajaMedan.

Hasil dari penelitian ini akan memberi masukkan untuk perusahaan tentang faktor yang mempengaruhi konsumen untuk membeli produknya. Faktor yang mempunyai pengaruh signifikan dapat menjadi bahan acuan bagi perusahaan untuk menentukan strateginya dalam menghadapi persaingan yang ketat.

1. Bagi Konsumen

Penelitian ini dapat menjadi masukan dan juga pembelajaran tentang Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kualitas Produk Terhadap Keputusan Konsumen Ayam Penyet Jakarta SM Raja Medan.

1. BagiPenelitiLain

Hasil penelitian ini dapat dipakai sebagai bahan bacaan mahasiswa di perpustakaan dan juga dapat dipakai sebagai bahan referensi bagi mahasiswa yang meneliti masalah sejenis.