

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Keputusan pembelian merupakan suatu perilaku yang dilakukan oleh individu-individu yang berbeda untuk membeli suatu produk tertentu yang ditawarkan oleh perusahaan atau yang ditemukan dipasar. Proses dalam keputusan pembelian ini yang menarik untuk diamati, pada kebanyakan orang proses pembelian konsumen seringkali diawali dan dipengaruhi oleh rangsangan yang berasal dari luar dirinya, baik itu rangsangan pemasaran atau rangsangan yang timbul dari pengaruh lingkungan sekitar. Kemudian rangsangan tersebut diproses dalam diri sendiri sesuai karakteristik pribadi, sehingga nantinya munculkan keputusan untuk melakukan pembelian. Keputusan pembelian merangkum tiga tahapan proses yakni proses masuknya informasi, proses pertimbangan konsumen dalam membeli, dan diakhiri dengan proses pengambilan keputusan oleh konsumen.

Konsumen sangat kritis dalam memilih suatu produk, sampai pada keputusan untuk membeli produk tersebut. Hal lain sebagai dasar pertimbangan sebelum mengambil keputusan pembelian berkaitan aspek layanan perusahaan. memberikan layanan yang terbaik bukan hal yang mudah di wujudkan suatu perusahaan, di butuhkan cara yang tepat dengan mengoptimalkan sumber daya yang di harapkan untuk menghasilkan layanan yang berorientasikan konsumen. keberhasilan memberikan layanan untuk memenuhi ekspektasi konsumen hanya dapat dicapai dengan menghasilkan layanan yang berkualitas sehingga

menghasilkan kepuasan yang di rasakan konsumen ketika menggunakan produk atau jasa tersebut.

Toko Roti Borneo juga memberikan kualitas layanan yang baik pada konsumennya sehingga konsumen menjadi tidak jera untuk membeli lagi produk tersebut. Salah satu faktor yang mempengaruhi keputusan pembelian di Toko Roti Borneo yaitu Kualitas layanan. Kualitas layanan merupakan salah satu faktor konsumen untuk menentukan keputusan pembelian. karena pada dasarnya layanan adalah suatu bentuk penilaian dari konsumen terhadap tingkat layanan yang di berikan perusahaan atau karyawan kepada konsumen. semakin baik tingkat layanan yang di berikan oleh produsen, maka akan semakin tinggi pula penilaian konsumen terhadap kualitas layanan tersebut. memberikan layanan yang terbaik bukan hal yang mudah di wujudkan suatu perusahaan.

Namun, Selain kualitas layanan, Terdapat juga faktor lain yang dapat mempengaruhi keputusan pembelian konsumen di Toko Roti Borneo. Faktor tersebut antara lain Harga dan Lokasi.

Menurut Firmansyah, (2019) menyatakan Harga adalah nilai suatu barang atau jasa yang diukur dengan jumlah uang yang dikeluarkan oleh pembeli untuk mendapatkan sejumlah kombinasi dan barang atau jasa. Harga adalah nilai uang yang harus dibayarkan oleh konsumen kepada penjual atas barang atau jasa yang dibelinya. tingginya harga yang di tawarkan harus sesuai dengan manfaat yang akan diterima oleh konsumen yang mengkonsumsinya. Harga yang terlalu tinggi akan mempengaruhi keputusan pembelian. Selain itu konsumen cenderung membandingkan harga di berbagai tempat sebelum membuat keputusan.

Begitu juga sebaliknya, ketika perusahaan menetapkan harga yang lebih rendah tentunya akan mempengaruhi besarnya margin yang diperoleh perusahaan apalagi harga rendah tersebut tidak diimbangi dengan fungsi dan mutu produk atau jasa dengan baik maka akan menimbulkan kesan produk atau jasa perusahaan di bawah pesaing. Harga merupakan faktor penting dalam kegiatan pemasaran. Penentuan harga pada suatu produk yang dilakukan oleh perusahaan sangat berpengaruh terhadap keputusan pembelian konsumen dikarenakan dengan tingkat harga yang telah ditetapkan oleh perusahaan dapat menjadi tolak ukur dan permintaan suatu produk.

Penetapan harga yang tidak tepat dalam suatu produk bisa menyebabkan tidak maksimalnya jumlah produk yang terjual sehingga mengakibatkan penjualan menurun dan berkurangnya pangsa pasar (Irawati,2016.p.24). Oleh karena itu, perusahaan harus dapat menentukan harga penjualan sesuai dengan pangsa pasar yang dituju agar penjualan produk dan pangsa pasar meningkat. Strategi untuk meningkatkan pangsa pasar yaitu Inovasikan produk atau layanan yang anda tawarkan, Gunakan media promosi Online, Melakukan penurunan harga atau melakukan promosi secara berkala. Faktor-faktor dalam menetapkan harga yaitu: Faktor biaya produksi, kondisi perekonomian, penawaran dan permintaan, persaingan, peraturan pemerintah, tujuan perusahaan.

Lokasi yang strategis menjadi salah satu faktor penting dan sangat menentukan keberhasilan suatu usaha. Lokasi Toko Roti Borneo yang beralamat di Jl. Jenderal sudirman No.162 A Kuanino, Kec.Kota Raja, Kota Kupang cukup luas dan mudah ditemukan oleh konsumen. Toko Roti Borneo Kupang

merupakan usaha yang bergerak dalam bidang kuliner bakery dan cake, Toko Roti Borneo menyediakan banyak jenis roti yang bisa di pilih sesuai dengan keinginan konsumen.

Alasan penulis memilih judul Pengaruh Kualitas Layanan, Harga dan Lokasi terhadap Keputusan Pembelian Pada Toko Roti Borneo Kupang karena Kualitas layanan, Konsumen cenderung memilih untuk berbelanja di tempat yang memberikan layanan yang baik dan memuaskan. Artinya, semakin baik kualitas layanan yang diberikan oleh toko roti borneo atau karyawan, semakin tinggi pula penilaian konsumen terhadap kualitas layanan tersebut dan semakin besar kemungkinan konsumen untuk melakukan pembelian. Penelitian sebelumnya menunjukkan bahwa kualitas layanan memiliki pengaruh positif terhadap keputusan pembelian Oleh karena itu, penting untuk memahami sejauh mana kualitas layanan memengaruhi perilaku pembelian konsumen. Harga merupakan salah satu faktor yang menjadi perhatian konsumen dalam membeli barang. Harga yang ditawarkan pada toko roti borneo terjangkau sesuai dengan manfaat yang diberikan oleh produk atau jasa. yang artinya harga yang semakin terjangkau maka keputusan orang akan membeli semakin tinggi. Penelitian juga menunjukkan bahwa harga berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan pembelian. Lokasi toko roti borneo juga memiliki peran yang penting dalam keputusan pembelian konsumen. Lokasi yang strategis dapat meningkatkan kemungkinan konsumen untuk membeli semakin banyak. Meskipun dalam penelitian ini lokasi tidak ditemukan berpengaruh signifikan terhadap keputusan pembelian.

Tabel 1.1**Data Varian Roti Borneo dan Jumlah Konsumen Bulan Oktober 2022-
Februari 2023.**

Bulan	Varian Produk	Harga (Rp)	Jumlah Konsumen/ Bulan	Selisih Konsumen	Pertumbuhan
Okt - 22	Roti Kelapa	30.000	3.120	-	-
Nov - 22	Roti Kelapa	30.000	3.600	480	15,38%
Des - 22	Roti Kelapa	30.000	2.700	900	25%
Jan - 23	Roti Kelapa	30.000	2.100	600	22,22%
Feb - 23	Roti Kelapa	30.000	2.730	630	30%
Okt - 22	Roti Keping Coklat	27.000	1.890	-	-
Nov - 22	Roti Keping Coklat	27.000	1.620	270	14,28%
Des - 22	Roti Keping Coklat	27.000	1.296	324	20%
Jan - 23	Roti Keping Coklat	27.000	648	645	50%
Feb - 23	Roti Keping Coklat	27.000	702	54	8,33%
Okt - 22	Roti Domino Kosong Mini	20.000	1.040	-	-

Nov - 22	Roti Domino Kosong Mini	20.000	720	320	30,76%
Des - 22	Roti Domino Kosong Mini	20.000	720	0	0%
Jan - 23	Roti Domino Kosong Mini	20.000	2.160	1.440	200%
Feb - 23	Roti Domino Kosong Mini	20.000	600	1.560	72,22%
Okt - 22	Brownies Keju	220.000	2.640	-	-
Nov - 22	Brownies Keju	220.000	2.860	220	8,33%
Des - 22	Brownies Keju	220.000	2.860	0	0%
Jan - 23	Brownies Keju	220.000	2.860	0	0%
Feb - 23	Brownies Keju	220.000	2.640	220	7,69%
Okt - 22	Donat Mika	16.000	1.728	-	-
Nov - 22	Donat Mika	16.000	1.040	688	39,81%
Des - 22	Donat Mika	16.000	1.120	80	7,6%
Jan - 23	Donat Mika	16.000	960	160	14,28%
Feb - 23	Donat Mika	16.000	768	192	20%

Sumber: Toko Roti Borneo

Dari data di atas dapat di ketahui bahwa data pertumbuhan konsumen Toko Roti Borneo Kupang dalam lima bulan terakhir dapat di lihat mengalami fluktuasi. Dari selisih pertumbuhan konsumen Roti Kelapa bulan Oktober-Desember 2022 mencapai 480 (15,38%) dan 900 (25%), kemudian di bulan Januari-februari 2023 mengalami peningkatan konsumen 600 (22,22%) dan 630 (30%). Selisih Roti keping coklat bulan Oktober-Desember 2022 mencapai 1.620 (14,28%) dan 324 20%), bulan Januari 2023 mengalami peningkatan konsumen 645 (50%), dan bulan februari 54 (5,33). Selisih pertumbuhan konsumen Roti Domino Kosong bulan Okober-November 2022 320 (30,76%), bulan Desember 2022 mengalami penurunan 0 (0%), dan bulan Januari 2023 mengalami peningkatan konsumen 1.440 (200%) bulan februari mengalami penurunan 1.560 (72,22%). Selisih Brownies keju bulan Oktober-November 2022 mencapai 220 (8,33%) dan bulan Desember 2022-Januari 2023 mengalami penurunan sangat drastis 0 (0%) dan 0 (0%) dan bulan februari 2023 pertumbuhan konsumen 220 (7,69%). Selisih pertumbuhan konsumen Donat mika pada bulan Oktober-November 2023 mencapai 688 (39,81%), dan bulan Desember 2022 mengalami penurunan konsumen 80 (7,6%), bulan Januari- 2023 mengalami peningkatan 160 (14,28%), dan pada bulan Februari 2023 Donat mika mengalami penurunan perumbuhan konsumen 192 (20%).

Penelitian yang di lakukan oleh Indra Firdiyansyah (2017) dengan judul Pengaruh kualias pelayanan, harga dan lokasi terhadap keputusan pelanggan pada warung gubrak kepri mall Kota Batam. Hasil analisis data yang telah di lakukan

terhadap seluruh data yang di peroleh,dapat di ambil kesimpulan yaitu kualitas pelayanan, harga dan lokasi secara persial berpengaruh positif terhadap kepuasan pelanggan, selain itu secara simultan variabel kualitas pelayanan, harga dan lokasi memiliki pengaruh yang signitikan terhadap kepuasan pelanggan.

Penelitian yang di lakukan oleh Valerie Angela Karundeng (2021) dengan judul pengaruh kualitas pelayanan, harga dan lokasi terhadap keputusan pembelian konsumen di Indomaret Point Kawasan Megamas Saat Pandemi COVID-19. Kesimpulan dari penelitian ini adalah bahwa kualitas pelayanan, harga dan lokasi berpengaruh secara simultan dan parsial terhadap keputusan pembelian konsumen di Indomaret Point Kawasan Megamas saat pandemi COVID-19. Harga dan lokasi berpengaruh secara persial, sedangkan secara parsial, sedangkan kualitas pelayanan tidak berpengaruh secara parsial terhadap keputusan pembelian. Lokasi merupakan faktor penting yang dapat meningkatkan keputusan pembelian dan perlu diperhatikan dalam memilih lokasi Indomaret Point Kawasan Megamas.

Penelitian ini bertujuan untuk memahami pengaruh kualitas layanan, harga dan lokasi terhadap keputusan pembelian pada Toko Roti Borneo. Berdasarkan uraian permasalahan di atas, maka penulis tertarik melakukan penelitian tentang **“PENGARUH KUALITAS LAYANAN, HARGA DAN LOKASI TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN PADA TOKO BORNEO KUPANG”**.

1.2. Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang di atas, maka perumusan masalah yang akan di bahas dalam penelitian ini adalah Pengaruh Kualitas Layanan, Harga Dan Lokasi Terhadap Keputusan Pembelian Pada Toko Roti Boreo Kupang.

1.3. Persoalan Penelitian

- a. Apakah Kualitas Layanan berpengaruh terhadap keputusan pembelian pada Toko Roti Borneo Kupang ?
- b. Apakah Harga berpengaruh terhadap keputusan pembelian pada Toko Roti Borneo Kupang ?
- c. Apakah Lokasi berpengaruh terhadap keputusan pembelian pada Toko Roti Borneo Kupang ?

1.4. Tujuan dan Manfaat Penelitian

a. Tujuan penelitian

Berdasarkan peroalan penelitian diatas, maka tujuan yang hendak dicapai dalam penelitian ini adalah untuk mengetahui:

- 1) Untuk mengetahui pengaruh Kualitas Layanan terhadap keputusan pembelian pada Toko Roti Borneo Kupang.
- 2) Untuk mengetahui apakah Harga berpengaruh terhadap keputusan pembelian pada Toko Roti Borneo Kupang.
- 3) Untuk Mengetahui apakah Lokasi berpengaruh secara persial terhadap keputusan pembelian pada Toko Roti Borneo Kupang.

b. Manfaat Penelitian

Ada 2 manfaat dari penelitian ini yaitu : manfaat Akademik dan manfaat praktis:

1) Manfaat Akademik

Manfaat Akademik diharapkan hasil penelitian ini dapat berguna sebagai bahan masukan atau referensi bagi peneliti lain yang akan melakukan penelitian selanjutnya dalam bidang yang sama untuk lembaga Universitas Kristen Artha Wacana khususnya Fakultas Ekonomi.

2) Manfaat Praktis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan gambaran mengenai, Pengaruh kualitas pelayanan, harga dan lokasi terhadap keputusan pembelian menjadi masukan yang berguna sehingga dapat memaksimalkan pengaruh kualitas pelayanan agar dapat menarik pelanggan.