

## **BAB I**

### **PENDAHULUAN**

#### **1.1 Latar Belakang**

Di era globalisasi persaingan bisnis yang semakin kompetitif, dengan menawarkan berbagai kebutuhan yang dapat memenuhi keinginan konsumen, para pelaku bisnis terlibat dalam tingkat persaingan yang tinggi agar dapat menarik perhatian konsumen. Kondisi persaingan bisnis khususnya di dalam bidang wisata telah mengalami banyak peningkatan. Wisata merupakan aktivitas yang disukai oleh konsumen sebagai kebutuhan hidup berbagai macam tempat wisata semakin banyak muncul dan berkembang dalam memenuhi kebutuhan konsumen.

Wisata kuliner merupakan salah satu bentuk wisata yang berkembang saat ini. Semakin berkembangnya Industri makanan dan minuman maka semakin meningkatnya jumlah pengusaha dibidang kuliner. Hal ini mengharuskan pengusaha memiliki ide yang inovatif dan menciptakan aneka makanan dan minuman yang dapat memuaskan kebutuhan konsumen serta menentukan strategi pemasaran agar dapat memenangkan persaingan. Tabel 1,1 Pertumbuhan Industri Makanan & Minuman Tahun 2016 – 2018.

**Tabel 1,1**

**Pertumbuhan Industri Makanan & Minuman Tahun 2016 – 2018**

<b>Tahun</b>	<b>Pertumbuhan Industri Makanan &amp; Minuman</b>
2016	8,46%
2017	9,23%
2018	12,70%

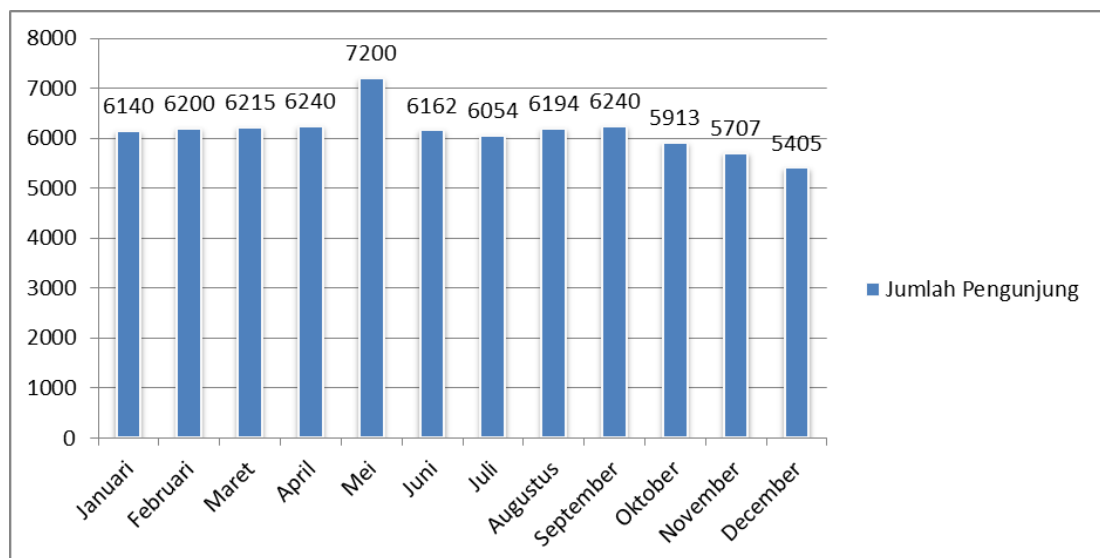
*Sumber : [http:// http://marketeers.com](http://http://marketeers.com) , 19.25 wib, 25 April 2019*

Tabel 1.1 mengenai Pertumbuhan Industri Makanan & Minuman Tahun 2016 – 2018. Tahun 2016 Pertumbuhan Industri Makanan & Minuman sebesar 8,46%, Tahun 2017 Pertumbuhan Industri Makanan & Minuman sebesar 9,23% Dan Tahun 2018 Pertumbuhan Industri Makanan & Minuman sebesar 12,70%. Dapat disimpulkan bahwa Industri makanan mengalami peningkatan ditahun 2016 - 2018 mengalami peningkatan hal ini menunjukkan bahwa industri makanan dan minum merupakan industri yang menjajikan.

Salah satu tempat yang bisa dikunjungi untuk merasakan Wisata Kuliner di kota Bandar Lampung adalah Mie Aceh Jamboe Raya. Mie Aceh Jamboe Raya berlokasi di Sultan Agung dan Jalan Arif Rahman Hakim, Way Halim Bandar Lampung. Merupakan warung mie kios semi permanen yang dikelola oleh warga Bandar Lampung yang memang memiliki darah Aceh. Meski mengusung nama Warung Mie Aceh Jambo Raya, kuliner yang ditawarkan disini cukup variatif seperti mi Aceh, nasi goreng aceh, kue timpan, kopi aceh, kopi telur, teh tarik, hingga martabak aceh. Grafik 1.2 Jumlah Pengunjung Mie Aceh Jamboe Raya Tahun 2018.

**Grafik 1.2**

**Jumlah Pengunjung Mie Aceh Jamboe Raya Tahun 2018**



Sumber : Mie Aceh Jamboe Raya, 2019

Grafik 1.2 Mengenai Jumlah Pengunjung Mie Aceh Jamboe Raya Tahun 2018. Dari Bulan Januari - Mei Jumlah Pengunjung Mie Aceh Jamboe Raya terus mengalami peningkatan sebesar 7200 konsumen, dibulan Juni- Juli mengalami penurunan sebesar 6054, kembali mengalami peningkatan dibulan Agustus – September dan mengalami penurunan dibulan Oktober – Desember sebesar 5405. Jumlah Pengunjung Mie Aceh Jamboe Raya Tahun 2018 secara keseluruhan mengalami penurunan jika dibandingkan dengan tahun sebelumnya. Hal ini disebabkan karena harga yang dinilai terlalu tinggi dan kualitas pelayanan yang tidak memuaskan

Kualitas pelayanan merupakan salah satu faktor yang dapat mempengaruhi keputusan pembelian, pelayanan yang memuaskan akan meningkatkan keputusan pembelian sebaliknya jika dirasa pelayanan tidak baik akan menurunkan keputusan pembelian. Menurut Nugraha (2016) kualitas pelayanan merupakan upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan konsumen serta ketepatan penyampaiannya dalam mengimbangi harapan konsumen, mengungkapkan bahwa Indikator kualitas pelayanan yaitu: Bukti langsung (tangibles), meliputi fasilitas fisik, perlengkapan, pegawai dan sarana komunikasi, Reliabilitas (reliability), kemampuan untuk memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan segera, akurat dan memuaskan, Daya tanggap (responsiveness), yaitu keinginan untuk membantu para konsumen dan memberikan pelayanan sebaik mungkin, Jaminan (assurance), yaitu pengetahuan dan kesopansantunan para pegawai perusahaan serta kemampuan menumbuhkan rasa percaya para konsumennya kepada perusahaan Dan Empati (empathy), meliputi kemudahan melakukan hubungan, komunikasi yang baik, perhatian pribadi dan memahami kebutuhan para pelanggan. Peneliti Melakukan Prasurvey sebanyak 15 Responden mengenai Puas atau Tidak Puas nya Konsumen mengenai Kualitas pelayanan Mie Aceh Jamboe Raya. Tabel 1.2 Prasurvey Kualitas Pelayan Mie Aceh Jamboe Raya.

**Tabel 1.2**  
**Prasurvey Kualitas Pelayanan Mie Aceh Jamboe Raya**

No	Nama	Pekerjaan	Kualitas Pelayanan (Puas/Tidak Puas)
1.	Jimmi	Mahasiswa	Tidak Puas
2.	Dias	Pegawai Swasta	Puas
3.	Robby	Mahasiswa	Tidak Puas
4.	Novi	Wiraswasta	Tidak Puas
5.	Ega	Pegawai Negeri	Puas
6.	Welly	Wiraswasta	Puas
7.	Erwin	Wiraswasta	Tidak Puas
8.	Tri	Pegawai Negeri	Tidak Puas
9.	Dian	Mahasiswa	Tidak Puas
10.	Toyo	Karyawan	Tidak Puas
11.	Dedi	Karyawan	Puas
12.	Kiki	Mahasiswa	Tidak Puas
13.	Tiwi	Mahasiswa	Puas
14.	Ibnu	Pegawai Swasta	Puas
15.	Aqil	Mahasiswa	Tidak Puas

*Sumber : Data Diolah, 2019*

Berdasarkan Tabel 1.2 mengenai Prasurvey Kualitas Pelayanan Mie Aceh Jamboe Raya. Dari 15 responden, responden yang menjawab puas mengenai kualitas pelayanan sebanyak 6 responden konsumen merasa puas dilihat dari pihak Mie Aceh Jamboe Raya menyampaikan menu pesanan dengan baik dan mencatat pesanan yang di minta konsumen dan pihak Mie Aceh Jamboe Raya melayani konsumen dengan sopan. Responden yang menjawab tidak puas mengenai kualitas pelayanan sebanyak 9 responden merasa tidak puas dikarenakan konsumen mengeluh mengenai waktu pembuatan pesanan yang dilakukan pihak Mie Aceh Jamboe Raya tidak sesuai yang diharapkan dan merespon permintaan konsumen cukup lama

Prasetyo (2016) keputusan membeli atau mengonsumsi suatu produk dengan merek tertentu akan diawali dengan langkah-langkah sebagai berikut pengenalan kebutuhan, waktu, perubahan situasi, kepemilikan produk, konsumsi produk, perbedaan individu, pengaruh pemasaran, pencarian informasi, pencarian internal, pencarian eksternal.

Wisata kuliner merupakan salah satu wisata yang menjajikan oleh karena itu Mie Aceh Jamboe Raya haruslah memperhatikan harga dan kualitas pelayanan, Harga yang dinilai cukup mahal sebagai warung pinggir jalan dan kualitas pelayanan yang tidak memuaskan hal ini menjadi penyebab menurunnya jumlah pengunjung di Mie Aceh Jamboe Raya. Berdasarkan pemaparan pada latar belakang diatas maka penulis tertarik untuk meneliti dengan judul **“PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN MIE ACEH JAMBOE RAYA BANDAR LAMPUNG ”**.

## **1.2 Rumusan Masalah**

Berdasarkan Latar belakang diatas maka, Rumusan masalah dalam penelitian ini adalah :

1. Apakah *Tangibles* berpengaruh terhadap keputusan pembelian Mie Aceh Jamboe Raya Bandar Lampung ?
2. Apakah *Reliability* berpengaruh terhadap keputusan pembelian Mie Aceh Jamboe Raya Bandar Lampung ?
3. Apakah *Responsiveness* berpengaruh terhadap keputusan pembelian Mie Aceh Jamboe Raya Bandar Lampung ?
4. Apakah *Assurance* berpengaruh terhadap keputusan pembelian Mie Aceh Jamboe Raya Bandar Lampung ?
5. Apakah *Emphaty* berpengaruh terhadap keputusan pembelian Mie Aceh Jamboe Raya Bandar Lampung ?
6. Apakah *Tangibles, Reliability, Responsiveness, Assurance Dan Emphaty* berpengaruh terhadap keputusan pembelian Mie Aceh Jamboe Raya Bandar Lampung ?

### **1.3 Ruang Lingkup Penelitian**

#### **1.3.1 Ruang Lingkup Subjek**

Subjek dalam penelitian ini adalah konsumen Mie Aceh Jamboe Raya Bandar Lampung

#### **1.3.2 Ruang Lingkup Objek**

Objek dalam penelitian ini adalah keputusan pembelian Mie Aceh Jamboe Raya yang dipengaruhi oleh harga dan kualitas pelayanan.

#### **1.3.3 Ruang Lingkup Tempat**

Ruang Lingkup Tempat yang digunakan dalam penelitian ini adalah Bandar Lampung

#### **1.3.4 Ruang Lingkup Waktu**

Ruang lingkup waktu yang ditentukan pada penelitian ini adalah waktu yang berdasarkan kebutuhan penelitian yang dilaksanakan pada bulan Mei 2019 sampai dengan September 2019

#### **1.3.5 Ruang Lingkup Ilmu Pengetahuan**

Ruang lingkup ilmu pengetahuan adalah Manajemen Pemasaran yang meliputi teori harga, kualitas pelayanan dan keputusan pembelian.

### **1.4 Tujuan Penelitian.**

Tujuan penelitian ini adalah :

1. Untuk mengetahui pengaruh *Tangibles* terhadap keputusan pembelian Mie Aceh Jamboe Raya Bandar Lampung
2. Untuk mengetahui pengaruh *Reliability* terhadap keputusan pembelian Mie Aceh Jamboe Raya Bandar Lampung
3. Untuk mengetahui pengaruh *Responsiveness* terhadap keputusan pembelian Mie Aceh Jamboe Raya Bandar Lampung.
4. Untuk mengetahui pengaruh *Assurance* terhadap keputusan pembelian Mie Aceh Jamboe Raya Bandar Lampung.
5. Untuk mengetahui pengaruh *Empathy* terhadap keputusan pembelian Mie Aceh Jamboe Raya Bandar Lampung.

6. Untuk mengetahui pengaruh *Tangibles, Reliability, Responsiveness, Assurance Dan Emphaty* terhadap keputusan pembelian Mie Aceh Jamboe Raya Bandar Lampung ?

## **1.5 Manfaat Penelitian**

### **1.5.1 Bagi Peneliti**

Penelitian ini dilakukan untuk mengetahui secara lebih mendalam mengenai Harga dan kualitas Pelayanan terhadap keputusan pembelian serta menambah pemahaman peneliti dalam bidang manajemen pemasaran.

### **1.5.2 Bagi Institusi**

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan informasi dan bahan kajian yang dijadikan referensi bagi pembaca dan peneliti lain yang melakukan penelitian dengan jenis pembahasan yang sama.

### **1.5.3 Bagi Perusahaan**

Bagi perusahaan, Hasil penelitian ini diharapkan dapat berguna untuk membantu dalam menentukan langkah-langkah strategi pemasaran

## **1.6 Sistem Penulisan**

Adapun sistematika penulisan laporan penelitian ini adalah sebagai berikut:

### **Bab I Pendahuluan**

Bab ini menjelaskan latar belakang masalah yang ada dalam perusahaan dan dirumuskan kedalam perumusan masalah. ruang lingkup dari penelitian. tujuan penelitian. manfaat dari penelitian dan sistematika dari penelitian.

### **Bab II Landasan Teori**

Bab ini menguraikan landasan teori dan tinjauan empiris yang relevan dengan permasalahan yang di teliti berdasarkan kerangka pikir dan hipotesis.

**Bab III Metode Penelitian**

Bab ini berisikan tentang metode yang akan digunakan dalam penelitian. populasi dan sampel. sumber data . variabel penelitian. operasional variable. teknik analisis data. uji persyaratan instrument. metode analisis data. teknik analisis data. dan pengujian hipotesis.

**Bab IV Hasil Penelitian dan Pembahasan**

Dalam bab ini hasil penelitian dan pembahasan yang dilakukan peneliti dengan berpedoman pada teori dan metode yang dikemukakan pada Bab II dan III.

**Bab V Simpulan dan Saran**

Bab ini berisikan simpulan dan saran yang berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan pada Bab IV.

**Daftar Pustaka****Lampiran Lampiran**