

## BAB I

### PENDAHULUAN

#### 1.1. Latar Belakang

Sebuah bisnis pasti akan memiliki masalah dan tantangannya tersendiri termasuk masalah dalam kualitas layanan pada konsumen. Masalah tidak hanya ada dalam kualitas layanan saja, namun masalah dalam pelayanan juga perlu diperhatikan karena hal tersebut berpengaruh terhadap keputusan pembelian oleh para konsumen. Dalam proses pemenuhan kebutuhan dan keinginan konsumen inilah yang menjadi konsep strategi pemasaran yang bertujuan untuk mencapai tujuan pelaku bisnis.

Bisnis kuliner adalah bisnis yang kompetitif dan mudah berkembang pesat dan juga sebaliknya. Kompetitor memasarkan produk dan jasa terus dilakukan untuk dapat bersaing dan tetap *survive*. Bisnis kuliner yang dimaksud adalah bisnis makanan cepat saji karena bisnis makanan tersebut adalah kebutuhan pokok yang diperlukan oleh masyarakat terutama orang yang terlalu sibuk dalam pekerjaannya. Banyak restoran baru bermunculan, sehingga konsumen memiliki banyak pilihan. Konsumen tidak hanya melihat kualitas makanan saja akan tetapi juga pelayanan yang diberikan oleh pekerja atau pengelola restoran. Penting untuk memberikan kualitas layanan dan produk yang baik agar konsumen merasa nyaman. Kualitas pelayanan merupakan sebuah tingkatan kemampuan (ability) dari Rumah Makan dalam memberikan

segala hal yang menjadi harapan pelanggan dalam memenuhi kebutuhannya. Kualitas pelayanan yang baik dapat menimbulkan kepuasan dan kepuasan pelanggan menjadi suatu cara yang digunakan dalam meningkatkan evaluasi terhadap kualitas pelayanan kembali. Apabila pelayanan yang diterima atau dirasakan oleh pelanggan sesuai atau bahkan melebihi dengan harapan pelanggan, maka pelayanan tersebut dianggap berkualitas dan memuaskan. (Muinah Fadhilah *et all*, 2022 : 608) Restoran M2M sebagai salah satu restoran yang berada di kota sumenep di pulau madura provinsi Jawa Timur. Selain irasa masakannya yang dijadikan acuan masyarakat kota sumenep, mereka juga melihat fasilitas dan kualitas dari rumah makan yang mereka datangi, dari cara melayani konsumen sampai dengan harga yang diberikan kepada konsumen.

Kualitas pelayanan adalah sebuah tolak ukur perusahaan dalam meningkatkan kualitas layanan kepada konsumen, terlihat dari pembelian konsumen di tempat makan atau perusahaan. Kualitas pelayanan berpengaruh pada keputusan pembelian konsumen. Jika tidak baik, konsumen tidak akan datang kembali. Namun, jika perusahaan melayani dengan baik, konsumen akan kembali.

Harga persoalan penting bagi Perusahaan. Banyak Perusahaan yang kurang sempurna dalam menangani permasalahan tentang harga. Penetapan harga harus mempertimbangkan beberapa faktor yang mempengaruhinya diantaranya adalah bahan baku, biaya produksi dan biaya pemasaran. Harga merupakan unsur marketing mix yang

menghasilkan penerimaan penjualan. Maka dari itu Perusahaan harus tepat dalam menentukan harga agar konsumen dapat merasa puas, dari sinilah konsumen dapat menentukan Keputusan pembelian. Berikut ini merupakan perbandingan harga menu geprek di M2M dengan restoran lainnya:

**Tabel 1.1**  
**Perbandingan Harga**

| No | <i>Restourant M2M</i>                            | <i>Rocket chicken</i>                            | <i>Toby's</i>                                    |
|----|--------------------------------------------------|--------------------------------------------------|--------------------------------------------------|
| 1. | Ayam Geprek<br>Rp 21.000                         | Ayam Geprek<br>Rp 15.000-19.900                  | Ayam Geprek<br>Rp 10.000-25.000                  |
| 2. | <b><i>Chicken Burger</i></b><br><b>Rp 14.500</b> | <b><i>Chicken Burger</i></b><br><b>Rp 12.500</b> | <b><i>Chicken Burger</i></b><br><b>Rp 11.000</b> |
| 3  | <i>Chicken strip</i><br>Rp 20.000                | <i>Chicken strip</i><br>Rp 10.625                | <i>Chicken strip</i><br>Rp. 11.000               |

Sumber : Data primer yang di olah peneliti (2024)

Setelah harga, lokasi juga berpengaruh penting bagi keputusan pembelian. Lokasi adalah tempat dimana usaha itu berdiri atau dilakukan. Karena tempat berdirinya usaha juga berpengaruh penting bagi Keputusan pembelian oleh konsumen. Jika lokasi dari Perusahaan tersebut memiliki letak yang cukup strategis maka tidak menutup kemungkinan konsumen tertarik untuk berkunjung. Jadi lokasi juga berpengaruh penting bagi Perusahaan termasuk restoran dan menjadi pertimbangan dari seorang konsumen terkait Keputusan pembelian.

M2M Indonesian *Fastfood* berdiri sejak tahun 2009. M2M merupakan sebuah restoran yang dimana awal mulanya dipasarkan melalui *outlet* kecil biasa di sidoarjo namun karena semakin hari semakin laris sampai akhirnya memutuskan untuk membuat gerai rumah makan dan

sampai bisa membuat cabang di beberapa kota salah satunya kota sumenep. Restoran ini beralamat di Jln. Raya Pamekasan-Sumenep, Gedungan Timur, Gedungan, Kec. Batuan, Kabupaten Sumenep, Jawa Timur 69451. Restoran ini memiliki menu yang menarik sehingga dapat menarik perhatian konsumen dan mampu menarik para konsumen untuk mencicipi masakannya. Meskipun sudah banyak rumah makan cepat saji lainnya, akan tetapi tidak menyurutkan pelanggan untuk tidak datang setiap harinya ke tempat ini karena dari harganya sudah cukup terjangkau bagi rakyat menengah. M2M Indonesian *FastFood* yang menyediakan makanan cepat saji (*FastFood*) seperti Ayam goreng, Burger, Ayam geprek, Spageti, dan lain sebagainya. Melihat dari segi ulasan dari pada konsumen, mereka berpendapat kalau produk yang mereka terima memiliki rasa yang tidak enak dengan harga yang tidak cukup biasa, kualitas pelayannya kurang baik, tempat parkir yang tidak memadai karena posisi M2M yang berada di pinggir Jln. Raya Pamekasan-Sumenep membuat konsumen tidak tenang ketika memarkir kendaraanya karena takut mengganggu lalu lintas dikala ramainya konsumen M2M.

Berdasarkan latar belakang yang diuraikan diatas, maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul : **“PENGARUH KUALITAS LAYANAN, HARGA DAN LOKASI TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN MAKANAN M2M INDONESIA FASTFOOD DI KOTA SUMENEP”**

## 1.2. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang di atas, permasalahan yang di rumuskan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

- a Bagaimana Pengaruh Kualitas Layanan terhadap keputusan pembelian makanan di restoran M2M *Indonesian Fastfood*?
- b Bagaimana Pengaruh Harga terhadap keputusan pembelian makanan di restoran M2M *Indonesian Fastfood*?
- c Bagaimana Pengaruh Lokasi terhadap keputusan pembelian di restoran M2M *Indonesian Fastfood*?
- d Bagaimana Pengaruh Kualitas Layanan, Harga dan Lokasi terhadap keputusan pembelian di restoran M2M *Indonesian Fastfood*?

## 1.3. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah di atas, maka tujuan penelitian ini adalah:

- a Untuk mengetahui pengaruh kualitas layanan terhadap keputusan pembelian makanan di restoran M2M *Indonesian Fastfood*.
- b Untuk mengetahui pengaruh Harga terhadap keputusan pembelian makanan di restoran M2M *Indonesian Fastfood*.
- c Untuk mengetahui pengaruh Lokasi terhadap keputusan pembelian makanan di restoran M2M *Indonesian Fastfood*.

- d Untuk mengetahui pengaruh Kualitas Layanan, Harga, dan Lokasi terhadap keputusan pembelian makanan di restoran M2M *Indonesian Fastfood*.

#### **1.4. Manfaat Penelitian**

- a Bagi Penulis

Mengaplikasikan teori yang di dapatkan selama dibangku perkuliahan, serta menambah pengetahuan tentang pengaruh kualitas layanan, penanganan keluhan dan lokasi terhadap Keputusan pembelian.

- b Bagi Perusahaan

Diharapkan dapat menjadi refrensi dan bermanfaat bagi Perusahaan dalam menerapkan strategi pemasarannya dalam hal pengaruh kualitas layanan, harga, dan lokasi terhadap Keputusan pembelian.

- c Bagi Peneliti Selanjutnya

Diharapkan menjadi acuan dan referensi yang dapat menjadi bahan pertimbangan bagi penulis lain yang ingin melakukan penelitian tentang pengaruh kualitas layanan, harga dan lokasi terhadap keputusan pembelian.

#### **1.5. Ruang Lingkup**

Ruang lingkup dari penelitian ini adalah konsumen yang sudah melebihi 1 kali dalam membeli produk ke restoran M2M yang terletak di jawa timur terutama kota sumenep.