

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Masa kini, sektor industri pangan, terutama rumah makan hidangan siap saji, mengalami perkembangan yang pesat. Di Nusantara gerai hidangan siap saji sangat ramai serta beragam. Tiap hari hidangan siap saji ini selalu ramai dikunjungi customer.

Perkembangan pesat ilmu serta teknologi tidak hanya berefek pada sektor pendidikan serta ekonomi, tetapi juga punya pengaruh pada sektor budaya. Perubahan kebudayaan sering terlihat dalam pembaharuan pola hidup. Di era modernisasi seperti sekarang, lifestyle yang mudah serta cepat makin populer serta memengaruhi banyak orang di seluruh dunia. Lifestyle instan ini menekankan manfaat, kecepatan, serta efisiensi masa. Sebagian orang-orang, perihal ini jadi keperluan utama dalam aktivitas sehari-hari mereka. Efek dari lifestyle ini juga memengaruhi persaingan bisnis, serta produsen cenderung merespons dengan membuat komoditas selaras dengan permintaan lifestyle praktis yang diharapkan oleh publik. Satu dari bisnis yang dipengaruhi oleh lifestyle publik ini ialah bisnis rumah makan.

Rumah makan bergaya Australia ini memasuki industri pangan siap saji Di Indonesia Rumah makan ini mempunyai karakteristik yang lain dengan yang lain lantaran mempunyai konsep layanan yang suka marah-marah. Lain dengan rumah makan lain yang mengutamakan prinsip "customer ialah raja," di Karen's Diner, prinsip ini tidak berlaku. Pelayan di sini bebas untuk mengomel, berperilaku jutek, bahkan mengolok-olok para customer yang berkunjung. Di samping itu, mereka juga tidak akan meletakkan pesanan perlahan di atas meja.

Indonesia mempunyai layanan hidangan siap saji yang baik sopan serta ramah, masuknya rumah makan bergaya Australia di Indonesia sangat menarik atensi warga Indonesia, Rumah makan ini mempunyai layanan yang buruk serta kurang sopan. Namun, walaupun demikian, customer serta staf dilarang memakai kata-kata yang merendahkan berlandaskan ras, gender, ataupun orientasi seksual.

Perihal ini dilaksanakan untuk mencegah konsep layanan yang melewati batas instruksi awal. Ketika customer berkunjung ke Karen's Diner, diinginkan mereka tidak terlalu sensitif lantaran perilaku kasar dari staf sesungguhnya hanyalah bagian dari konsep belaka.

Aspek kunci dalam menetapkan target market serta pendapatan industri ialah harga. Di samping itu, harga memainkan peran penting dalam pengaruh keputusan pembelian, lantaran keputusan pembelian sering kali sangat dipengaruhi oleh harga. Bila customer merasa bahwasanya keuntungan yang didapati dari sebuah komoditas lebih besar dari pada harga yang sudah ditentukan, maka dari itu nilai komoditas tersebut akan meningkat. Customer cenderung melakukan pembelian bilamana mereka merasa bahwasanya komoditas tersebut mempunyai nilai yang lebih tinggi. Artinya, pelanggan akan menentukan untuk belanja komoditas bilamana komoditas tersebut selaras dengan keperluan mereka, menguntungkan, unik (edisi terbatas), serta jarang ditemui.

Selain harga, Kualitas produk juga ialah satu dari hal utama yang ditelaah oleh calon pelanggan ketika akan belanja suatu hal ,baik berbentuk komoditas ataupun berbentuk jasa. Maka, dari perihal itu industri mesti mempersiapkan mutu komoditas yang bermutu tinggi, supaya komoditas tersebut jadi populer disandingkan dengan kualitas produk pesaing. Bila perihal itu sudah dipunyai oleh industri, mutu komoditas sudah selaras dengan keperluan yang diperlukan juga diinginkan oleh calon pelanggan ketika menetapkan pembelian sebuah komoditas yang hendak dibeli. Dalam mengembangkan kualitas produk yang bernilai kualitas tinggi, industri mesti terus kerja keras dalam memperbarui serta membuat inovasi-inovasi terbaru pada kualitas produk itu sendiri pada putusan pembelian calon customer.

Produk mengacu pada seluruh jenis komoditas ataupun jasa yang bisa dipasarkan dengan maksud untuk mencukupi keperluan serta keinginan customer. komoditas hidangan siap saji mempunyai efek positif pada keputusan pembelian. Sebab komoditas secara mendasar berperan selaku fasilitas bagi customer untuk memuaskan keinginan mereka serta mendapatkan solusi atas permasalahan yang dialami. Oleh karena itu, industri berupaya semaksimal mungkin untuk

mendorong interaksi customer dalam hal pembelian, penggunaan, serta pembelian ulang komoditas yang mereka tawarkan.

Selain harga serta kualitas produk, kualitas layanan penting dalam industri, Kualitas layanan ialah upaya untuk mencukupi keperluan serta keinginan customer selaras dengan keinginan mereka, hingga customer merasakan puas dengan layanan yang dibagikan oleh industri.

Berlandaskan latar belakang di atas, peneliti memandang penting untuk dilaksanakan riset tentang pengaruh harga, kualitas produk, serta kualitas layanan, pada keputusan pembelian maka riset ini berjudul **Pengaruh Harga, Kualitas Produk, dan Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Pembelian Makanan Cepat Saji Karen's Diner (Studi kasus pada pelanggan KAREN'S DINER Jakarta Selatan).**

1.2 Rumusan Masalah

Berlandaskan latar belakang permasalahan yang sudah dikemukakan, maka bisa dirumuskan diantaranya:

1. Apakah harga punya pengaruh pada keputusan pembelian hidangan siap saji Karen's Diner Jakarta Selatan?
2. Apakah kualitas produk punya pengaruh pada keputusan pembelian hidangan siap saji Karen's Diner Jakarta Selatan?
3. Apakah kualitas layanan punya pengaruh pada keputusan pembelian hidangan siap saji Karen's Diner Jakarta Selatan?
4. Apakah harga, kualitas produk, kualitas layanan secara bersamaan punya pengaruh pada keputusan pembelian hidangan siap saji Karen's Diner Jakarta Selatan?

1.3 Tujuan Penelitian

Tujuan Riset ini ialah:

1. Untuk menemukan pengaruh harga pada keputusan pembelian hidangan siap saji Karen's Diner Jakarta Selatan
2. Untuk menemukan pengaruh kualitas produk pada keputusan pembelian hidangan siap saji Karen's Diner Jakarta Selatan
3. Untuk menemukan pengaruh kualitas layanan pada keputusan pembelian hidangan siap saji Karen's Diner Jakarta Selatan
4. Untuk menemukan pengaruh Harga, Kualitas produk, Kualitas Layanan secara bersamaan punya pengaruh pada keputusan pembelian hidangan siap saji Karen's Diner Jakarta Selatan

1.4 Manfaat Penelitian

Adapun manfaat riset ini ialah diantaranya:

1. Manfaat bagi peneliti

Riset ini bermanfaat selaku pendalaman ilmu tentang marketing serta sebagai praktik dalam penerapan ilmu yang didapati selama menjalani program studi S1 Manajemen di Universitas Kristen Indonesia

2. Manfaat bagi ilmu pengetahuan

Riset diinginkan mendapatkan pemahaman terkait pengaruh harga, kualitas produk, kualitas layanan pada keputusan pembelian

3. Manfaat bagi riset sebelumnya

Hasil riset diinginkan bisa digunakan selaku sumber referensi serta informasi bagi riset berikutnya terkait pembahasan yang sejenis

1.5 Ruang Lingkup Penelitian

Dalam riset ini peneliti menarik responden pada pelanggan yang makan di resto korean's diner, untuk total responden yakni 50 responden dengan memakai *purposive sampling*. Peneliti membatasi ruang lingkup hanya pada aspek – aspek seperti harga, kualitas produk, kualitas layanan pada keputusan pembelian untuk memudahkan memperoleh data yang diperlukan.

