

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Era globalisasi seperti ini dunia usaha menjanjikan suatu peluang dan tantangan bisnis baru bagi perusahaan yang ada di Indonesia. Di satu sisi, era globalisasi memperluas pasar produk perusahaan di Indonesia, sedangkan di sisi lain situasi telah menciptakan persaingan yang lebih ketat antara perusahaan domestik dan asing. Persaingan di dunia bisnis akan mendorong perusahaan untuk bersaing menjadi pemimpin pasar. Setiap perusahaan dituntut untuk dapat membuat strategi bisnis baru untuk mempengaruhi pasar dan merebut pangsa pasar yang luas (Aminudin, 2015). Perusahaan diharapkan mampu untuk memenuhi apa yang diinginkan dan dibutuhkan oleh para konsumen.

Konsumen sekarang mulai kritis dan cerdas dalam memilih produk mana yang mereka butuhkan dan bagaimana cara memanfaatkannya. Perusahaan harus mampu membaca dan menangkap peluang tersebut. Perkembangan bisnis restoran menjadi salah satu bisnis yang sejalan dengan perkembangan karakter konsumen yang semakin selektif dan kritis dalam menentukan keputusan pembelian. Konsumen tidak mempertimbangkan dari segi cita rasa saja, tetapi kualitas produk dan suasana toko yang akan diperoleh dari sebuah restoran tersebut. Hal tersebut juga harus dipertimbangkan oleh restoran cepat saji.

Bisnis restoran cepat saji bukanlah bisnis baru, namun sampai saat ini masih memperlihatkan prospek yang cukup bagus dan memberikan keuntungan. Para pelaku bisnis ini diuntut untuk lebih kreatif serta inovatif agar bisa bertahan di

persaingan yang semakin ketat. Kita bisa melihat saat ini sangat banyak usaha kuliner makanan yang dijual, yang membedakan dari usaha tersebut hanyalah kualitas dari masing-masing produk yang di jual. Perkembangan bisnis ini sangat pesat, membuat para pelaku bisnis harus bersaing untuk menarik para konsumen.

Salah satu upaya perusahaan dalam menghadapi persaingan yang ketat yaitu dengan mempercantik suasana toko. Menurut (Utami, 2017:322) suasana toko (*store atmosphere*) yaitu Suasana toko merupakan karakteristik fisik toko seperti pencahayaan, warna, temperatur, musik dan aroma yang akan menciptakan kenyamanan pada konsumen. Melalui suasana toko yang sengaja dibuat oleh ritel, ritel berusaha untuk mengomunikasikan informasi yang terkait layanan, harga dan ketersediaan barang dagangan yang bersifat *fashionable*.

Selain suasana toko, kualitas produk juga menjadi pertimbangan dalam memilih suatu produk. Menurut (Philip Kotler, 2009:143) Kualitas (*quality*) ialah totalitas fitur dan karakteristik produk yang bergantung pada kemampuannya untuk memuaskan kebutuhan yang dinyatakan atau tersirat.

Suasana toko (*store atmosphere*) dan kualitas produk kemungkinan berpengaruh terhadap keputusan pembelian konsumen, apabila ketika suasana toko dan kualitas produk dirasa kurang baik maka bisa menurunkan keputusan pembelian. Karena di dalam proses keputusan pembelian terdapat evaluasi sebelum melakukan pembelian.

Apabila suasana toko dan kualitas produk kurang baik bisa berdampak pada ketidakpuasan pelanggan sehingga membuat pelanggan menjatuhkan pilihannya untuk membeli produk di pesaing yang lain, hal ini membuat keputusan

pembelian konsumen akan berkurang atau menurun. Begitu pun sebaliknya jika suasana toko dan kualitas produk baik maka konsumen akan senang dan kembali lagi untuk membeli produk dan tidak menjatuhkan pilihannya kepada pesaing lain. Yang berarti ketika suasana toko dan kualitas produk itu baik maka keputusan pembelian akan bertambah.

Keputusan Pembelian menurut Priansa (2017:481) ialah bagi konsumen, pembelian bukan hanya dari satu tindakan saja, akan tetapi terdiri atas beberapa tindakan yang satu sama lainnya saling berkaitan.

Beberapa penelitian terdahulu tentang suasana toko, kualitas produk dan keputusan pembelian yaitu sebagai berikut : Penelitian terdahulu (Aminudin, 2015) yang berjudul Pengaruh Kualitas Produk, Promosi dan *store atmosphere* terhadap keputusan pembelian konsumen pada KFC Mega Mas Manado. Hasil penelitian menunjukkan kualitas produk, promosi dan *store atmosphere* berpengaruh secara parsial dan simultan terhadap keputusan pembelian.

(Merentek & Soegoto, 2017) melakukan penelitian dengan judul Pengaruh Kualitas Produk, Suasana Toko dan Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Pembelian pada KFC Bahu Mall Manado. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas produk, suasana toko, dan kualitas pelayanan memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan pembelian.

(Santoso, 2016) dengan judul Peran Kualitas Produk dan Layanan, Harga dan *Atmosfer* Rumah Makan Cepat Saji terhadap Keputusan Pembelian dan

Kepuasan Konsumen. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas produk dan harga berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan pembelian.

(Tilaar & Soegoto, 2017) dengan judul Pengaruh *Store Atmosphere* dan Presepsi Nilai terhadap Keputusan Pembelian (Studi pada RM. D'FISH kawasan Megamas Manado). Hasil penelitian menunjukkan bahwa *store atmosphere* dan persepsi nilai berpengaruh signifikan terhadap keputusan pembelian.

(Waloejan, 2016) dengan judul *The Influence of Store Atmosphere on Consumer Purchase Decision at Kawan Baru Restaurant Mega Mas Manado*. Hasil Penelitian menunjukkan bahwa eksterior toko, interior umum, tata letak toko, dan tampilan interior secara signifikan mempengaruhi keputusan pembelian konsumen di Restoran Kawan Baru Mega Mas Manado.

Salah satu bisnis kuliner yang menjanjikan adalah bisnis di bidang kuliner makanan seperti Rocket Chicken merupakan salah satu jenis makanan yang populer di tengah masyarakat Indonesia, tepatnya di Lumajang sudah banyak gerai restoran cepat saji seperti *C'Bezt Friendchicken*, *Doremi Pizza & Chicken*, *Swiwings* dan penjual restoran cepat saji lainnya. Rocket Chicken terletak di Jalan Veteran, Kepuharjo, Lumajang, Kepuharjo, Kec. Lumajang, Kabupaten Lumajang, Jawa Timur 67316.

Alasan menggunakan variabel suasana toko dan kualitas produk dalam penelitian ini adalah Rocket Chicken dilihat dari tempatnya yang strategis dan luas, suasana toko pada Rocket Chicken yang dilengkapi dengan audio musik, pengharum ruangan dan pendingin ruangan atau AC, pencahayaan dan tata letak yang rapi serta menarik sehingga konsumen merasa nyaman meskipun duduk-

duduk lama di tempat tersebut. Selain itu konsumen yang mempunyai anak juga bisa menikmati area permainan yang berada tepat disebelahnya. Kualitas produk makanan yang disajikan di Rocket Chicken lebih fresh dan higienis sehingga memberikan daya tarik tersendiri bagi konsumen untuk membeli makanan di Rocket Chicken Kabupaten Lumajang.

Berbagai upaya terus dilakukan untuk menjaga kualitas produk, dan suasana toko yang menarik. Berdasarkan alasan tersebut peneliti tertarik untuk mengambil judul: “PENGARUH SUASANA TOKO DAN KUALITAS PRODUK TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN DI ROCKET CHICKEN KABUPATEN LUMAJANG”.

1.2 Batasan masalah

Untuk memudahkan dan menghindari pembahasan yang meluas dan melebar perlu adanya batasan masalah. Adapun batasan masalah dalam penelitian ini :

- a. Bidang penelitian ini adalah manajemen pemasaran dan membahas pengaruh suasana toko, kualitas produk terhadap keputusan pembelian.
- b. Responden dalam penelitian ini masyarakat yang melakukan pembelian di Rocket Chicken Kabupaten Lumajang.

1.3 Rumusan masalah

Berdasarkan latar belakang, penelitian terdahulu dan batasan masalah yang sudah dijelaskan diatas maka rumusan masalah dalam penelitian ini sebagai berikut :

- a. Apakah terdapat pengaruh suasana toko secara signifikan terhadap keputusan pembelian pada Rocket Chicken Kabupaten Lumajang?

- b. Apakah terdapat pengaruh kualitas produk secara signifikan terhadap keputusan pembelian pada Rocket Chicken Kabupaten Lumajang?
- c. Apakah terdapat pengaruh suasana toko dan kualitas produk secara simultan signifikan terhadap keputusan pembelian pada Rocket Chicken Kabupaten Lumajang?

1.4 Tujuan penelitian

Berdasarkan rumusan masalah diatas, maka tujuan penelitian ini adalah :

- a. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh suasana toko yang signifikan terhadap keputusan pembelian pada Rocket Chicken di Kabupaten Lumajang.
- b. Untuk mengetahui pengaruh kualitas produk yang signifikan terhadap keputusan pembelian pada Rocket Chicken di Kabupaten Lumajang.
- c. Untuk mengetahui pengaruh suasana toko dan kualitas produk secara simultan signifikan terhadap keputusan pembelian pada Rocket Chicken di Kabupaten Lumajang.

1.5 Manfaat penelitian

Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat sebagai berikut :

- a. Manfaat Teoritis

Untuk menambah wawasan mengenai pengaruh suasana toko, kualitas produk terhadap keputusan pembelian pada Rocket Chicken Kabupaten Lumajang. Penelitian ini diharapkan dapat menambah wawasan yang lebih dalam mengenai ilmu manajemen pemasaran yang sudah didapatkan di sekolah tinggi, sehingga dapat menguasai dan memahami ilmu manajemen pemasaran dengan benar.

b. Manfaat Praktis

1) Bagi Peneliti

Penelitian ini diharapkan berguna untuk menambah wawasan mengenai pengaruh suasana toko, kualitas produk terhadap keputusan pembelian agar dapat memperdalam ilmu pengetahuan selama masa perkuliahan.

2) Bagi Institusi Pendidikan

Sebagai syarat untuk mendapatkan gelar Sarjana Ekonomi di Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Widyagama Lumajang.

3) Bagi Perusahaan

Peneliti diharapkan dapat memberikan solusi terhadap perusahaan dengan mempertahankan suasana toko dan kualitas produk agar meningkatkan keputusan pembelian terhadap produk yang disediakan oleh perusahaan.

