

# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang

Salah satu cara agar manusia dapat bertahan hidup dan memastikan kelangsungan hidupnya adalah memenuhi kebutuhan dasar sebagai manusia. Kebutuhan dasar manusia meliputi pangan, sandang, dan papan. Kebutuhan pangan akan terpenuhi apabila manusia mendapatkan makanan, kegiatan sehari-hari yang dilakukan manusia tentu saja membutuhkan makanan. Jika kebutuhan dasar manusia tak terpenuhi maka bisa saja kelangsungan hidup manusia tidak berjalan dengan baik.

Manusia melaksanakan kegiatan sehari-hari pasti membutuhkan tenaga, makanan yang dimakan pun akan diolah menjadi tenaga. Dewasa ini, seiring dengan perkembangan zaman yang semakin praktis dan cepat, manusia dituntut untuk melakukan segala hal dengan cepat termasuk juga dalam memenuhi kebutuhan dasar. Manusia mulai berharap untuk makan tanpa harus direpotkan dengan memasak makanan. Banyak perusahaan yang mencoba untuk memenuhi kebutuhan manusia tersebut dengan menghasilkan produk yang dapat dinikmati manusia dengan cepat tanpa harus direpotkan dengan memasak. Makanan yang disajikan juga bervariasi dan makanan tersebut lebih ke makanan berat (western food).

Berdasarkan konsep pemikiran dan harapan para manusia modern saat ini, maka bisnis makanan yang dapat disajikan dengan cepat menjadi salah satu daya tarik atau minat pelanggan untuk membelinya. Manusia mulai mewujudkan

harapannya dengan membuka bisnis makanan yang salah satunya seperti restoran cepat saji. Banyak sekali restoran cepat saji yang terbuka di berbagai tempat di dunia. Untuk itu, pebisnis maupun perusahaan dapat melakukan pemberian nilai produk dan kepuasan bagi konsumen agar produk dianggap memiliki keunggulan dari produk pesaing (Fauziah, 2019).

Termasuk masakan Italia (*Cucina Italiana*) adalah salah satu jenis makanan yang saat ini sangat berkembang di Indonesia. Salah satunya yang kita ketahui tentang makanan Italia adalah pasta. Pasta, yaitu merupakan salah satu makanan pokok masyarakat Italia. Jenis dan bentuknya ada bermacam-macam di tiap-tiap daerah, misalnya spaghetti yang merupakan jenis makanan paling umum.

Pasta adalah makanan olahan yang digunakan pada masakan Italia, dibuat dari campuran tepung terigu, air, telur dan garam yang membentuk adonan yang bisa dibentuk menjadi berbagai macam ukuran dan bentuk. Pasta dijadikan berbagai hidangan setelah dimasak dengan direbus. Pasta sendiri berasal dari Bahasa Italia (*pasta alimentare*) yang berarti adonan makanan.

Di Indonesia, terdapat beberapa jenis pasta yang umumnya dapat ditemukan di beberapa toko atau swalayan seperti spaghetti, fettucine dan beberapa makaroni yang berbentuk spiral, *elbow* dan kerang. Namun masyarakat Indonesia belum mengenal dan mengetahui pasta itu sebenarnya, masyarakat Indonesia lebih mengenal spaghetti dibandingkan dengan jenis-jenis pasta lainnya.

Lalu, bagaimana jika ada masakan Italia dan Jepang disatu padu kan menjadi sebuah perusahaan restoran. Walaupun makanan Italia dan Jepang memiliki gaya penyajian yang tentunya berbeda. Namun, keduanya sama-sama memiliki citra rasa

yang tidak dapat ditolak. Seperti yang ada di restoran Popolamama yang memiliki strategi dan inovasi tersendiri. Di restoran Popolamama ini kita bisa menikmati berbagai macam pizza dan pasta dengan citra khas Jepang seperti Teriyaki Pizza dan Three Japanese Mushroom Pizza. Tidak hanya dengan gaya Jepang, tersedia juga pizza dengan gaya asli Italia seperti Beef Pepperoni Pizza, Classic Margheria Pizza, Smoked Chicken Genovese, dan masih banyak lainnya.

Untuk pastinya, Popolamama menyediakan beragam pilihan. Mulai dari Soup pasta, mungkin anda ingin makan pasta dengan kuah, Bolognese pasta dengan rasa klasiknya, Tomato Based Pasta untuk rasa asam segar dari tomat, Wafu Soy Sauce Based Pasta untuk perpaduan rasa jepang, Aglio Olio pasta untuk anda yang suka sedikit pedas, Genovese Pasta dengan saus pesto, dan Cream & Carbonara pasta untuk rasa yang Creamy. Lalu, di Popolamama anda juga bisa menemukan menu Doria, yakni nasi panggang Jepang dengan lelehan keju yang kaya rasa. Ada pilihan Doria Seafood, Doria Smoked Chicken + Vegetables, dan Doria Bolognese. Di Jepang sendiri, Popolamama sudah berdiri sejak tahun 1995 dan sudah memiliki lebih dari 700 cabang di seluruh dunia, termasuk Indonesia.

Lalu dari Popolamama yang peneliti teliti tersebut beralamat di Aeon Mall, Lantai Ground Floor Unit G-26 Jl. BSD Raya Utama Cisauk, Pagedangan, Kec, Pagedangan, Kabupaten Tangerang, Banten 15345. Peneliti melakukan pra survey persaingan resto disekitar objek (Popolamama)

**Tabel 1.1 Daftar Menu Resto Terdekat Disekitar Popolamama**

No	Nama resto	Alamat
1	Pizza Marzano	Jl.BSD Raya Utama, Pagedangan, Kec. Pagedangan, Kabupaten Tangerang, Banten 15345
2	Social Affair	MJWV+3PV, Jl. BSD Raya Utama, Pagedangan, Kec, Pagedangan, Kabupaten Tangerang, Banten 15345

(Sumber : Data yang diolah penulis 2023)

Berdasarkan Tabel 1.1 yaitu tabel Daftar nama resto terdekat disekitar Popolamama diatas adanya persaingan antara kompetitor dan Restoran Popolamama. Persaingan yang ditawarkan kompetitor diantaranya harga yang ditawarkan relatif lebih mahal dari Restoran Popolamama, lokasi pada beberapa kompetitor sulit ditemukan karena kurangnya visibilitas pada kompetitor, serta rasa yang ditawarkan Restoran Popolamama lebih menarik dibandingkan dengan kompetitor. Bahkan varian menu yang lebih banyak ditawarkan oleh restoran Popolamama dibandingkan dengan ke 2 (dua) kompetitor yang ada pada table tersebut.

Dari pra survey yang dilakukan oleh peneliti menemukan fakta bahwa dalam melakukan strategi pemasaran memiliki konsep yang berbeda-beda. Para pelaku bisnis restoran, mereka berlomba-lomba menciptakan konsep resto yang berbeda dari yang lain supaya konsumen tertarik dan ingin mengunjungi resto tersebut. Strategi Popolamama adalah dengan memberikan harga yang murah dan terjangkau

untuk kalangan mahasiswa, remaja, dan para pekerja serta kualitas rasa yang baik dan juga lokasi yang mudah dijangkau.

Popolamama buka dari pukul 10.00 WIB hingga pukul 22.00 WIB, Popolamama memiliki tempat yang *cozy* sebagai salah satu tempat untuk menikmati makanan khas Italia dan Jepang karena di Popolamama menyediakan berbagai menu macam pizza dan pasta nya. Konsumen di Popolamama Tangerang sebelum memutuskan untuk melakukan pembelian, konsumen memiliki beberapa alasan ada sebagian dari konsumen yang ingin menikmati Pizza nya dan ada pula beberapa konsumen yang ingin makan bersama keluarganya serta menikmati minuman dan Pasta nya di Popolamama Tangerang. Biasanya konsumen yang datang mendapat rekomendasi dari teman, social media, dan bahkan ada beberapa faktor salah satunya dekat dengan rumah, tempat kerja, dan juga yang ingin menikmati dan jalan-jalan di Aeon Mall Bersama teman, pasangan ataupun keluarga. Keputusan pembelian merupakan keputusan konsumen dalam menentukan menu yang akan dibeli nya, keputusan yang diambil oleh konsumen.

**Tabel 1.2 Data Penjualan Populamama Tahun 2023**

No	Bulan	Data Penjualan
1	Oktober	Rp. 476.117.981
2	November	Rp. 460.332.147
3	Desember	Rp. 549.974.106
4	Januari	Rp. 467.978.749
5	Februari	Rp. 380.076.698

(Sumber : Data Pengusaha Populamama di Tangerang Tahun 2023)

Berdasarkan tabel 1.2 diatas terlihat bahwa perkembangan penjualan Popolamama di Tangerang mengalami ketidakstabilan pada akhir tahun 2022 sampai awal tahun 2023. Pada bulan Oktober penjualan sebesar Rp. 476.117.981

lalu menurun dibulan November sebesar Rp. 460.332.147 dan menaik kembali diakhir tahun pada bulan Desember sebesar Rp. 549.974.106 dan menurun Kembali diawal tahun dibulan Januari sebesar Rp. 467.978.749 lalu kembali menurun dibulan Februari sebesar Rp. 380.076.698 Hal ini dapat disebabkan oleh beberapa unsur yang mempengaruhi konsumen untuk memutuskan pembelian di Popolamama di Tangerang. Dalam hal ini dapat di indikasi sebagai fenomena pada penelitian ini karena terjadi adanya penurunan pendapatan terhadap resto Popolamama di Tangerang yang menurut peneliti dipengaruhi beberapa variable apakah kualitas produk, kualitas harga, dan lokasi dari produk tersebut. Maka dari ini peneliti ingin mengetahui apa faktor yang mempengaruhi keputusan pembelian Popolamama di Tangerang.

Keputusan pembelian yaitu dapat dikategorikan secara garis besar ke dalam tiga tahap utama pra-pembelian, konsumsi, dan evaluasi purna beli. Tahap pra-pembelian mencakup semua aktifitas konsumen yang terjadi sebelum terjadinya transaksi pembelian dan pemakaian produk. Tahap ini meliputi 3 proses, yakni indentifikasi kebutuhan, pencarian informasi, dan evaluasi informasi yang harus dilakukan perusahaan agar mengungguli para pesaingnya demi meningkatkan keputusan pembelian.

Salah satu faktor yang mempengaruhi keputusan pembelian konsumen adalah harga. Konsep harga bagi konsumen adalah segala bentuk biaya moneter yang dikorbankan konsumen untuk memperoleh, memiliki, memanfaatkan sejumlah kombinasi dari barang beserta pelayanan dari suatu produk. Bagi perusahaan, penetapan harga merupakan cara untuk membedakan penawarannya dari para

pesaing. Popolamama memberikan harga yang murah dan terjangkau untuk kalangan mahasiswa, remaja, dan para pekerja. Harga makanan yang ditawarkan Popolamama berkisar antara Rp. 48.000 hingga Rp. 72.000 untuk hidangan pasta, Rp. 50.000 hingga Rp. 82.000 untuk pizza, sedangkan hidangan lain berada pada kisaran Rp. 20.000 hingga Rp.55.000 dengan harga yang terjangkau konsumen dapat menikmati pasta dan pizza nya dengan nyaman.

Harga memiliki peranan dalam keputusan pembelian konsumen sebelum melakukan pembelian produk atau menggunakan jasa karena sebelum konsumen memutuskan pembelian produk di Popolamama, konsumen mencari tahu harga yang ditetapkan oleh pihak Popolamama karna harga adalah salah satu elemen bauran pemasaran yang menghasilkan pendapatan dan menghasilkan biaya.

Fenomena yang terjadi terkait harga yang dilakukan pada Popolamama adalah harga yang ditawarkan dapat bersaing dengan produk lain, kesesuaian harga dengan kualitas produk yang dihasilkan, harga sesuai dengan kemampuan yang dimiliki konsumen, harga stabil dan tidak berubah dalam pembayaran.

Tidak hanya harga, salah satu pertimbangan dalam memutuskan pembelian adalah kualitas produk. Dengan kualitas produk yang baik dapat mempengaruhi keberhasilan keputusan pembelian. Menurut Kotler & Amstrong (2018:27) mengatakan bahwa “kualitas produk merupakan kemampuan suatu produk untuk melaksanakan fungsinya, meliputi keandalan, daya tahan, ketetapan, kemudahan operasi dan perbaikan produk serta atribut lainnya”. Faktor yang mempengaruhi keputusan pembelian yaitu kualitas produk. Sebelum konsumen memutuskan pembelian dan berkunjung ke Popolamama, konsumen mencari manfaat dan

kualitas produk yang disajikan Popolamama meliputi kemasan, rasa, dan beragam jenis makanan.

Fenomena yang terjadi terkait dengan kualitas produk yang ada di Popolamama adalah karakteristik produk yang meliputi kualitas bahan baku, penggunaan teknologi dan desain kemasan. Sebelum konsumen memutuskan pembelian dan berkunjung ke Popolamama, konsumen mencari tahu lokasi dari restoran itu sendiri. Lokasi Popolamama berada di lokasi yang strategis, mudah di akses menggunakan transportasi umum, maupun menggunakan transportasi pribadi, lokasi nya yang berada di dalam area Aeon Mall lobby utama lantai dasar yang menjadi salah satu faktor konsumen berkunjung dan memutuskan untuk membeli produk Popolamama karena lokasi merupakan arena kegiatan perusahaan untuk membuat produknya tersedia bagi pelanggan.

Fenomena yang terjadi terkait dengan lokasi yang ada pada Popolamama adalah akses yang mudah dijangkau dengan transportasi, lokasi nya dapat dilihat dari jalan dengan, tempat parkir yang luas dan nyaman.

Disampingnya ada fenomena masalah dalam penelitian ini, masih terdapat perbedaan penelitian yang dilakukan oleh penelitian sebelumnya, yaitu :

Penelitian yang dilakukan Umi Fadilah dalam, (Ahmad Ryan Fadilah) menyatakan bahwa lokasi berpengaruh terhadap keputusan pembelian sedangkan penelitian yang dilakukan oleh Putra Budi Ansori (2020) menyatakan bahwa lokasi tidak berpengaruh terhadap keputusan pembelian. Sedangkan, penelitian yang dilakukan Shairen Octavia Mihing (2021) menyatakan bahwa harga berpengaruh terhadap keputusan pembelian.

Berdasarkan penjelasan diatas, peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul : **“PENGARUH KUALITAS PRODUK, HARGA DAN LOKASI TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN KONSUMEN PADA RESTORAN POPOLAMAMA DI TANGERANG”**.

## **1.2 Rumusan Masalah**

Sebagaimana yang telah dijelaskan dilatar belakang, untuk mencapai tujuan penelitian, maka peneliti merumuskan permasalahan yang akan dibahas sebagai berikut :

1. Apakah Kualitas Produk, Harga dan Lokasi secara simultan berpengaruh terhadap Keputusan Pembelian pada restoran Popolamama di Tangerang?
2. Apakah Kualitas Produk berpengaruh terhadap Keputusan Pembelian pada Restoran Popolamama di Tangerang secara parsial?
3. Apakah Harga berpengaruh terhadap Keputusan Pembelian konsumen pada Restoran Popolamama di Tangerang secara parsial?
4. Apakah Lokasi berpengaruh terhadap Keputusan Pembelian konsumen pada Restoran Popolamama di Tangerang secara parsial?

## **1.3 Tujuan dan Kegunaan Penelitian**

### **1.3.1 Tujuan Penelitian**

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh:

- a. Kualitas Produk, Harga dan Lokasi terhadap Keputusan Pembelian konsumen pada restoran Popolamama di Tangerang secara simultan.

- b. Kualitas Produk terhadap Keputusan Pembelian konsumen di Restoran Popolamama di Tangerang secara parsial.
- c. Harga terhadap Keputusan Pembelian konsumen di Restoran Popolamama di Tangerang secara parsial.
- d. Lokasi terhadap Keputusan Pembelian konsumen di Restoran Popolamama di Tangerang secara parsial.

### 1.3.2 Kegunaan Penelitian

Hasil penelitian diharapkan memberikan kegunaan sebagai berikut:

#### a. Bagi Perusahaan

Penelitian ini menjadi salah satu sumber informasi untuk mengetahui faktor yang mempengaruhi keputusan pembelian konsumen pada saat datang ke Restoran Popolamama di Tangerang dan membuat strategi pemasaran untuk menghadapi persaingan restoran lainnya

#### b. Bagi Akademisi

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan wawasan mengenai kepuasan konsumen bagi pembaca dan dapat digunakan sebagai referensi untuk melakukan penelitian lebih lanjut mengenai keputusan pembelian konsumen pada perusahaan serta pengaruhnya terhadap nilai perusahaan.

#### c. Bagi Peneliti

Penelitian ini diharapkan dapat menambah wawasan bagi peneliti, dan untuk memenuhi salah satu syarat kelulusan untuk mendapatkan gelar sarjana Ekonomi.