

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Perkembangan dunia usaha saat ini semakin ketat dalam hal persaingan bisnis, sehingga pelaku usaha dituntut melakukan persaingan guna merebut dan menguasai pangsa pasar dengan memberikan pelayanan yang terbaik bagi konsumen. Perkembangan dunia usaha saat ini ditandai dengan semakin bertambahnya pelaku usaha, mengakibatkan banyak pesaing berlomba-lomba menarik minat konsumen untuk mendapatkan keuntungan sebanyak mungkin. Dengan berkembangnya dunia usaha, kuliner menjadi salah satu trend bisnis yang banyak diminati oleh masyarakat.

Salah satu bidang usaha kuliner yang merasakan ketatnya persaingan adalah usaha kuliner bakso, bakso merupakan makanan yang sering digandrungi oleh semua kalangan usia. Bisnis bakso sekarang semakin berkembang. Hal ini terbukti dengan semakin banyaknya inovasi dan variasi bakso yang ditawarkan, seperti yang ditawarkan oleh Bakso Mas Tohir Sanur yaitu, bakso beranak, bakso lobster, bakso mercon, bakso iga balut, bakso kepiting, bakso balungan, bakso urat, bakso mangkok, bakso kikil, bakso campur dan masih banyak lainnya. Semakin ketat dan berkembangnya bisnis kuliner bakso ini, membuat persaingan untuk mendapatkan pelanggan baru juga semakin ketat. Maka sangat penting bagi perusahaan untuk mengetahui faktor-faktor yang mempengaruhi perilaku konsumen dalam melakukan pembelian. Menurut Setiadi adi (2017 :12) mengenali perilaku konsumen tidaklah mudah,

kadang mereka terang-terangan menyatakan kebutuhan dan keinginannya, tapi sering juga mereka bertindak sebaliknya.

Kebutuhan dan keinginan konsumen yang bervariasi menjadi pedoman bagi setiap perusahaan untuk membuat strategi pemasaran yang tepat agar dapat memenuhi apa yang diharapkan konsumen. Hal ini sependapat dengan penelitian Rosdiana (2020 : 4) Kebutuhan dan keinginan konsumen yang sangat bervariasi dalam pemenuhan kebutuhan membuat suatu perusahaan harus pandai merancang suatu strategi pemasaran yang tepat agar mampu bertahan dalam menghadapi para pesaing-pesaing. Konsumen memilih produk yang akan dibeli dapat dipengaruhi dari variasi produk, karena variasi produk sangat berpengaruh dalam minat beli konsumen, minat beli konsumen dapat dipengaruhi oleh variasi produk. Maka dari itu variasi produk sangat membantu dalam meningkatkan strategi pemasaran pemilik usaha untuk menarik konsumen agar melakukan keputusan pembelian.

Keputusan pembelian dipengaruhi oleh sikap berdasarkan kebutuhan dari pelanggan yang dilakukan untuk memenuhi kebutuhan. Menurut Ferawati, et.al (2019) keputusan pembelian terhadap suatu produk bisa dipengaruhi oleh perilaku konsumen atau sikap konsumen. Saat membuat keputusan akhir jika pelanggan merasa kebutuhannya telah terpenuhi, pelanggan memutuskan untuk melakukan pembelian ulang. Keputusan pembelian ulang pelanggan memiliki dampak positif pada bisnis, yang dapat meningkatkan penjualan.

Menurut Melisa dalam Elayanti, et al.,(2022: 4), pembelian ulang merupakan proses pembelian barang atau jasa untuk kesekian kalinya setelah melakukan proses pembelian sebelumnya. Keputusan pembelian ulang dapat

berubah oleh pengaruh harga, persepsi kualitas dan persepsi nilai dari pelanggan. Pemilik usaha perlu memperhatikan kepuasan pelanggan dan mampu memenuhi keinginan pelanggan melalui variasi produk dan kualitas pelayanan yang baik.

Variasi produk yang dilakukan Bakso Mas Tohir Sanur yaitu dengan menyediakan berbagai macam jenis makanan dan minuman yang dapat dipilih dengan tampilan, ukuran dan harga yang berbeda. Dengan memberikan banyak pilihan yang berbeda dapat menarik lebih banyak pelanggan, dimana setiap pelanggan memiliki selera dan preferensi yang berbeda dalam hal bentuk, rasa atau tampilan. Hal ini sesuai dengan penelitian oleh Sonatasia (2020) Dengan menambah variasi produk maka akan banyak konsumen yang menyukai produk yang kita pasarkan. Bakso Mas Tohir Sanur selalu ramai pelanggan, membuktikan bahwa variasi produk yang dilakukan sudah dikatakan baik.

Keunggulan variasi produk yang ditawarkan adalah memiliki pilihan menu yang lebih banyak dibandingkan dengan warung bakso lainnya yang ada di Lamongan, harganya juga terjangkau. Dengan demikian maka daya saing dengan usaha serupa lebih rendah karena banyak yang memilih untuk pergi ke warung bakso tohir. Hal ini didukung oleh penelitian Wijayasari (2018) yang menyatakan semakin banyak variasi produk maka konsumen semakin tertarik untuk membeli.

Studi ini juga didukung oleh penelitian yang dilakukan Pawarti, et al.,(2022) yang menyatakan bahwa variasi produk berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan pembelian ulang. Selain hubungan yang berpengaruh positif penelitian terdahulu juga ada yang menyatakan bahwa

variasi produk ini memiliki pengaruh negatif terhadap keputusan pembelian. penelitian yang dilakukan oleh Khuswatun, et.al., (2022) yang menyatakan variasi produk berpengaruh negatif atau tidak signifikan terhadap keputusan pembelian. Pada kondisi di Bakso mas tohir sanur saat ini, selain variasi produk yang perlu diperhatikan adalah terkait dengan kualitas pelayanan.

Kualitas pelayanan yang dilakukan Bakso Mas Tohir Sanur adalah dengan memberikan pelayanan yang cepat dan tanggap, dari segi fasilitas yaitu menyediakan toilet, tempat cuci tangan, kipas angin, wifi dan juga tempat parkir. Rumah makan Bakso Mas Tohir Sanur selalu ramai pelanggan, ini membuktikan mereka sudah memiliki kualitas pelayanan yang cukup baik. Adanya kualitas pelayanan yang baik akan mempengaruhi keputusan pembelian ulang. Hal ini sesuai dengan Mardikawati dan Farida dalam Sofiati, et.al.,(2018) semakin baik kualitas pelayanan yang diberikan maka akan memberikan hubungan baik dalam kurun jangka waktu panjang bagi perusahaan.

Keunggulan kualitas pelayanan yang dimiliki adalah pelayanan yang baik dan tanggap dalam membersihkan meja sisa pelanggan sebelumnya, hal ini didukung oleh Sofiati, et.al., (2018) sikap tanggap merupakan akibat akan dan pikiran yang ditunjukkan pada pelanggan. dari segi fasilitas juga toilet yang cukup bersih. Selain keunggulan yang dimiliki adapun kekurangannya adalah masih ada beberapa karyawan yang kurang baik dalam memberikan pelayanan, dari segi fasilitas tempat kurang luas dan meja yang terlalu bedekatan, tempat parkir kurang luas ditambah parkir untuk mobil yang terbatas.

Studi ini juga didukung oleh Roni Herison, at al.,(2021) yang menyatakan bahwa terdapat pengaruh positif dan signifikan dari kualitas

layanan terhadap keputusan pembelian ulang. Selain hubungan yang berpengaruh positif penelitian terdahulu juga ada yang menyebutkan bahwa kualitas pelayanan ini memiliki pengaruh negatif terhadap kepuasan pelanggan. penelitian yang dilakukan oleh Cahya, A. D., Andrian, R., et al (2021) menyatakan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh negatif atau tidak signifikan terhadap keputusan pembelian.

Kualitas pelayanan merupakan salah satu kunci persaingan antar pelaku usaha. Kualitas pelayanan atau service quality ini dapat dibedakan ke dalam dua kriteria yaitu jenis kualitas pelayanan yang baik dan kualitas pelayanan yang buruk. Kualitas pelayanan ini bukan lah suatu hal yang permanen atau kaku, melainkan fleksibel dan dapat dirubah. Perubahan ini tentunya berupa peningkatan kualitas pelayanan agar semakin lebih baik lagi. Dalam proses perubahan kualitas pelayanan tersebut diperlukan beberapa hal untuk menunjang prosesnya Indrasari (2019). Dimana pelayanan yang diberikan dapat memuaskan kebutuhan dan keinginan konsumen, baik yang berwujud maupun tidak berwujud. Dengan adanya kualitas pelayanan yang baik dan unggul akan menjadi nilai tambah bagi pemilik usaha karena dapat mempengaruhi pelanggan untuk melakukan pembelian ulang.

Berdasarkan uraian permasalahan dan fenomena diatas terjadi ketidaksesuaian penelitian terdahulu ada yang menyatakan positif ada yang menyatakan negatif, oleh karena itu pada penelitian ini penulis ingin mengulas kembali bagaimana sebenarnya pengaruh dari variasi produk dan kualitas pelayanan terhadap keputusan pembelian. Dalam hal ini penulis tertarik melakukan penelitian yang berjudul **“Pengaruh Variasi Produk dan Kualitas**

Pelayanan terhadap Keputusan Pembelian Ulang pada Bakso Mas Tohir Sanur”

1.2 Rumusan Masalah

1. Apakah variasi produk dan kualitas pelayanan secara simultan mempengaruhi keputusan pembelian ulang pada Bakso Mas Tohir Sanur?
2. Apakah variasi produk dan kualitas pelayanan secara parsial mempengaruhi keputusan pembelian ulang pada Bakso Mas Tohir Sanur?
3. Manakah diantara variabel variasi produk dan kualitas pelayanan yang pengaruhnya paling dominan terhadap keputusan pembelian ulang pada Bakso Mas Tohir Sanur?

1.3 Tujuan Penelitian

1. Untuk membuktikan apakah variasi produk dan kualitas pelayanan secara parsial mempengaruhi keputusan pembelian ulang pada Bakso Mas Tohir Sanur.
2. Untuk membuktikan apakah variasi produk dan kualitas pelayanan secara simultan mempengaruhi keputusan pembelian ulang pada Bakso Mas Tohir Sanur.
3. Untuk membuktikan manakah diantara variabel variasi produk dan kualitas pelayanan yang pengaruhnya paling dominan terhadap keputusan pembelian ulang pada Bakso Mas Tohir Sanur.

1.4 Kegunaan Penelitian

1. Bagi Perusahaan

penelitian ini diharapkan dapat membantu memberikan masukan bagi perusahaan dan juga diharapkan bisa menjadi bahan acuan bagi perusahaan Bakso Mas Tohir Sanur sebagai informasi mengenai perilaku konsumen tentang variasi produk, kualitas pelayanan terhadap keputusan pembelian ulang konsumen.

2. Bagi Penulis

Penelitian ini diharapkan bisa menambah ilmu dan wawasan bagi peneliti, penelitian ini juga sebagai latihan untuk menerapkan ilmu yang diterima di bangku perkuliahan.

3. Bagi Universitas

Penelitian ini diharapkan bisa memberikan pengetahuan serta dapat dijadikan sebagai bahan bacaan dalam rangka meningkatkan pengetahuan dan juga sebagai bahan studi banding yang bersifat karya ilmiah agar nantinya berguna sebagai bahan referensi untuk penelitian selanjutnya.

4. Bagi Pihak Lain

Penelitian ini diharapkan sebagai bahan bacaan dan referensi maupun sebagai perbandingan materi program manajemen. Dapat menambah pengetahuan dan wawasan kepada masyarakat sehingga mengetahui pengaruh variasi produk dan kualitas pelayanan terhadap keputusan pembelian ulang.

