

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Penelitian

Dalam era dunia yang semakin cepat perkembangannya ini sangatlah penting untuk para pemilik bisnis agar mengetahui *trend-trend* terbaru yang akan terjadi atau terprediksi dalam bisnisnya yang mampu mengarahkan bisnisnya agar menemukan pengertian lebih dalam tentang apa yang diharapkan para pelanggan dari bisnis yang dijalankannya. Karena dengan tanpa mengamati perkembangan bisnis yang sedang terjadi di sekitarnya, maka pengelola bisnis akan dengan cepat mengalami penurunan kepopulerannya yang dikarenakan munculnya bisnis baru yang pastinya lebih mengikuti dan menjawab kebutuhan dan keinginan pelanggan.

Bisnis yang saat ini sudah berkembang pesat di Indonesia adalah bisnis kuliner. Hal ini terbukti bahwa dalam triwulan I 2019, pertumbuhan Produk Domestik Bruto (PDB) industri makanan dan minuman mencapai 6,77 persen atau melampaui pertumbuhan PDB industri nasional sebesar 5,07 persen. Makanan dan minuman sektor dapat memberikan kontribusi besar terhadap PDB industri pengolahan Non Migas sebesar 35,58% dan 6,35% terhadap PDB Nasional. Hal ini menjadikan sektor makanan dan minuman sebagai salah satu sektor penyumbang kontribusi PDB terbesar, Airlangga Hartanto, menyebutkan bahwa Sektor industri makanan dan minuman Indonesia saat ini memiliki potensi pertumbuhan ekonomi yang cukup besar. Hal ini terjadi karna sektor makanan dan minuman didukung sumber daya alam Indonesia yang berlimpah dan permintaan domestik yang tinggi.

Menurut data Himpunan Pengusaha Mudah Indonesia (HPMI), jumlah kafe, kedai dan restoran di Bandung semakin bertambah. Menurut Sekretarisnya, "jika kami amati selama ini ada sekitar 30 restoran baru buka, atau dalam sebulan bisa 10 restoran seperti di kawasan perumahan Antapani, Bandung".

Bisnis Kedai Dimsum Boss saat ini sedang mengalami perkembangan yang amat pesat, dan tidak terkecuali di Bandung. Kedai Dimsum Boss memiliki banyak cabang di Bandung. Salah satu cabang yang besar yaitu berada di Antapani, Bandung. Nama menu di Kedai Dimsum Boss tergolong sangat unik dan berbeda, karena menu dan makanannya dikaitkan dengan topping yang ada padadimsumnya, biasanya disebut dengan *Special Edition*. Pelanggan ingin mencoba setiap menu yang disajikan karena nama menu yang unik dan beraneka ragam. Terdapat desain interior yang menarik, tempat parkir yang cukup luas, dan harga yang sangat sesuai dengan kantong pelajar, pelayanan yang ramah, dan kualitas makanan yang baik menjadikan tempat ini banyak sekali dikunjungi oleh konsumen. Selain itu letak yang strategis juga menjadi pertimbangan pelanggan untuk kembali dan mudah dicari karena letaknya berada di Bandung Kota.



Sumber : Data Pengunjung Kedai Dimsum Boss

Gambar 1. 1
Data Pengunjung tahun 2020-2021

Bersumber data diatas menunjukkan bahwa frekuensi pengunjung dari Kedai Dimsum Boss Antapani, pengunjung tertinggi pada tahun 2020 pada di bulan Mei sebanyak 576 dan terendah pada bulan Januari sebanyak 270. Lalu pada tahun 2021 pelanggan tertinggi di bulan April sebanyak 678 dan terendah berapa di bulan juli sebanyak 207. Kedai Dimsum Boss ini terbilang populer khususnya dikalangan remaja. Hal ini dapat dibuktikan dengan banyaknya konsumen yang setiap harinya berdatangan. Konsumen dapat diperkirakan datang rata-rata sekitar 20-30 orang perhari. Biasanya konsumen yang ramai berkunjung pada siang hingga malam hari. Tidak jarang juga konsumen mengantri hingga antrian panjang di depan kasir.



Sumber : Peneliti (2022)

Gambar 1. 2
Konsumen Kedai Mengantri

Para pelaku usaha terus menerus melakukan berbagai upaya agar bisnis penjualan produknya meningkat dalam perkembangan bisnis kuliner yang begitu pesat. Dari memperhatikan Kualitas Produk, harga dan suasana kedai sangat diperhatikan. Mempertahankan pelanggan adalah syarat untuk mencapai tujuan perusahaan dalam dunia persaingan. Agar tujuan tersebut tercapai, para pelaku usaha berlomba-lomba untuk menciptakan sebuah produk-produk dengan kualitas yang baik dan sesuai dengan keinginan pelanggan serta suasana kedai dimsum yang berbeda.

Dalam mempengaruhi minat beli konsumen terdapat banyak faktor, seperti yang dikemukakan oleh Kotler & Keller (2017) bahwa minat beli konsumen dipengaruhi oleh banyak faktor pemasaran seperti, produk (*product*), harga (*price*), distribusi (*distribution*) dan promosi (*promotion*) maupun faktor lainnya seperti faktor ekonomi, teknologi, politik dan budaya. Dalam situasi ini, perusahaan harus

dapat menentukan di mana letak minat beli pelaku konsumen. Kotler & Keller (2017) pun mengatakan Ada aspek psikologis dan pribadi yang mempengaruhi pelanggan selama proses pembelian, termasuk motivasi, persepsi, dan pengalaman, serta faktor pribadi seperti usia, gaya hidup, dan kepribadian. Adapun penelitian ini melihat beberapa variabel untuk melihat faktor-faktor apa saja yang mempengaruhi minat beli konsumen di kedai Dimsum Boss Antapani. Penyediaan bukti fisik yang menarik akan memberikan peluang yang sangat positif terhadap kemungkinan peningkatan daya saing kedai di antara kedai lainnya.

Menurut Hoffman dan Bateson (2011), bukti fisik (*Physical Evidence*) dibagi menjadi tiga kategori, yaitu fasilitas interior, fasilitas eksterior dan komunikasi fisik. Manfaat dari *Physical Evidence* adalah untuk memudahkan alur dari aktifitas yang menghasilkan pelayanan. *Physical Evidence* dapat memberikan informasi kepada konsumen bagaimana terjadinya proses dari pelayanan tersebut, salah satu contohnya adalah dari buku menu dan pamflet untuk menjelaskan tentang penawaran suatu perusahaan dan mempermudah proses pemesanan kepada konsumen. Selain itu yang termasuk dalam *physical evidence* adalah desain interior area parkir, tata ruangan, seragam dan penampilan karyawan.

Ketika konsumen sudah menentukan minat belinya, variabel kualitas produk merupakan pertimbangan paling utama, karena kualitas produk adalah tujuan utama bagi konsumen untuk memenuhi kebutuhannya. Menurut Philip Kotler (2000) menyebutkan Kualitas Produk yang sesuai dengan harapan konsumen akan membuat konsumen melakukan pembelian ulang dan menjadikan suatu pengalaman yang dapat menarik pelanggan potensial apabila konsumen merasa

puas dengan produk tersebut, sehingga jika kualitas produk tidak sesuai dengan harapan konsumen maka akan berpengaruh pada pembelian ulang yang bisa saja tidak terjadi karena konsumen merasa kecewa. Kualitas Produk dipilih untuk menjadi variabel bebas dalam penelitian ini, karena Kedai Dimsum Boss memiliki produk dengan kualitas yang baik dengan suasana kedai yang berbeda. Dengan desain yang sangat menarik, nama yang unik dan berbagai variasi produk yang ditawarkan tentu memberikan rangsangan terhadap daya tarik minat beli.

Minat beli dipengaruhi oleh berbagai elemen, antara lain produk, merek, selera, dan gaya hidup. Pengamatan menunjukkan bahwa banyak pelanggan tetap memilih produk di Kedai Dimsum Boss Bandung. Karena peneliti menemukan ide dari konsumen Kedai Dimsum Boss, alasan yang ditawarkan konsumen untuk membeli Dimsum Boss Bandung adalah karena harganya yang terjangkau dan banyak jenisnya serta desain yang berbeda dari kedai dimsum lainnya. Banyak pelanggan yang terus mendatangi Kedai Dimsum Boss untuk mencicipinya.

Hal ini bersumber pada hasil mini survey yang dilakukan oleh peneliti terhadap 30 konsumen Kedai Dimsum Boss yang datang, seperti tabel berikut :

Tabel 1. 1
Hasil Mini Survey

No	Pertanyaan	Waktu	Hasil
1.	Apakah produk Kedai Dimsum Boss layak untuk di beli setiap hari?	Jumat, 18 Februari 2022 Pukul 15.00 Sabtu, 19 Februari 2022	25 dari 30 responden setuju dan sisanya tidak setuju.

No.	Pertanyaan	Waktu	Hasil
2.	Menurut anda, apakah harga produk Kedai Dimsum Boss terjangkau oleh semua kalangan masyarakat?	Jumat, 18 Februari 2022 Pukul 15.00 Sabtu, 19 Februari 2022	30 dari 30 responden mengatakan setuju.
3.	Apakah harga yang ditawarkan sesuai dengan Kualitas Produk Kedai Dimsum Boss Bandung?	Jumat, 18 Februari 2022 Pukul 15.00 Sabtu, 19 Februari 2022	25 dari 30 responden mengatakan setuju dan sisanya tidak setuju.
4.	Apakah produk yang ditawarkan di Kedai Dimsum Boss sama dengan produk yang ditawarkan di Kedai lain?	Jumat, 18 Februari 2022 Pukul 15.00 Sabtu, 19 Februari 2022	25 dari 30 responden mengatakan setuju dan sisanya tidak setuju.
5.	Apakah anda merasa puas dengan pembelian produk pada Kedai Dimsum Boss?	Jumat, 18 Februari 2022 Pukul 15.00 Sabtu, 19 Februari 2022	24 dari 30 responden setuju dan sisanya tidak setuju.
6.	Apakah anda merasa nyaman dengan suasana pada Kedai Dimsum Boss?	Jumat, 18 Februari 2022 Pukul 15.00 Sabtu, 19 Februari 2022	27 dari 30 responden setuju dan sisanya tidak setuju.

Sumber : Konsumen Kedai Dimsum Boss Cabang Antapani (Diolah oleh

Peneliti,2022)

Berdasarkan uraian tersebut, peneliti tertarik untuk mengadakan penelitian dengan judul **“Pengaruh Kualitas Produk dan *Physical Evidence* Terhadap Minat Beli Kedai Dimsum Boss Bandung (Studi Pada Konsumen Kedai Dimsum Boss cabang Antapani)“**.

B. Identifikasi Masalah dan Rumusan Masalah

1. Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah di uraikan di atas, peneliti membatasi masalah dalam penelitian sebagai berikut :

1. Konsumen yang kurang puas terhadap produk Kedai Dimsum Boss tidak mempunyai rasa minat beli ulang.
2. Terdapat ketidakstabilan pelanggan berkunjung di setiap bulannya.
3. Kurangnya informasi mengenai variasi produk yang tercantum dalam buku menu Kedai Dimsum Boss.
4. Masih ditemuinya rasa kurang nyaman terhadap konsumen di Kedai Dimsum Boss Bandung cabang Antapani seperti kebersihan Kedainya.
5. Kualitas Produk mempengaruhi minat beli. Semakin bagusnya kualitas produk maka itu akan mempengaruhi konsumen untuk memutuskan untuk membeli produk yang ada di Kedai Dimsum Boss.
6. *Physical Evidence* mempengaruhi minat beli konsumen. Dengan suasana, design dan fasilitas yang nyaman pada kedai akan muncul rasa minat beli bagi para konsumen.

2. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah yang ada, maka rumusan masalah adalah sebagai berikut :

1. Apakah terdapat pengaruh Kualitas Produk terhadap Minat Beli di Kedai Dimsum Boss Bandung?
2. Apakah terdapat pengaruh *Physical Evidence* terhadap Minat Beli di

Kedai Dimsum Boss Bandung?

3. Apakah terdapat pengaruh Kualitas Produk dan *Physical Evidence* secara simultan signifikan terhadap Minat Beli di Kedai Dimsum Boss Bandung?

C. Tujuan Penelitian

1. Untuk mengetahui ada tidaknya pengaruh Kualitas Produk terhadap Minat Beli konsumen Dimsum Boss Bandung.
2. Untuk mengetahui ada tidaknya pengaruh *Physical Evidence* terhadap Minat Beli konsumen Dimsum Boss Bandung.
3. Untuk mengetahui ada tidaknya pengaruh Kualitas Produk dan *Physical Evidence* secara simultan terhadap Minat Beli konsumen Dimsum Boss Bandung.

D. Manfaat Penelitian

Dengan adanya penelitian ini, peneliti berharap bisa memberikan manfaat atau kegunaan serta memberikan kontribusi untuk semua pihak, baik bagi peneliti sendiri, perusahaan maupun untuk umum, adapun kegunaan hasil penelitian ini antara lain sebagai berikut:

1. Kegunaan Teoritis

Peneliti berharap hasil penelitian ini bisa membantu menjadi salah satu sumber referensi untuk proses belajar ataupun dalam penelitian mahasiswa/I selanjutnya. Dapat memperkaya teori ataupun konsep yang

mendukung ilmu pengetahuan dalam bidang manajemen pemasaran, khususnya terkait dengan Kualitas Produk dan *Physical Evidence* terhadap Minat Beli.

2. Kegunaan Praktis

a. Bagi Peneliti

Dalam penelitian ini peneliti mendapatkan pengalaman langsung yaitu penelitian dalam bidang manajemen pemasaran serta mempermudah peneliti dalam mendapatkan wawasan mengenai kualitas produk dan *physical evidence* terhadap minat beli suatu produk. Selain itu peneliti juga mendapatkan pengalaman dan ilmu yang dapat peneliti kembangkan dan manfaatkan untuk kemudian hari.

b. Bagi Perusahaan

Dengan adanya penelitian ini diharapkan dapat menjadi informasi bagi perusahaan terutama strategi dalam memperhatikan kualitas produk dan *physical evidence* yang dilakukan kepada konsumen.

c. Bagi Universitas

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi penambahan ilmu pengetahuan, khususnya bagi mahasiswa manajemen pemasaran serta menjadi bahan bacaan di perpustakaan Universitas dan dapat memberikan referensi.

d. Bagi Pembaca

Hasil penelitian diharapkan dapat dijadikan bahan diskusi pada penelitian sejenis di masa yang akan datang.