

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Kota Cirebon adalah salah satu Kota yang terletak di Provinsi Jawa Barat, Indonesia. Kota ini berada di pesisir utara Jawa Barat dan termasuk ke dalam wilayah III (Cirebon, Indramayu, Majalengka, Kuningan) serta dikenal dengan jalur Pantura yang menghubungkan Jakarta– Cirebon– Semarang– Surabaya. Letak inilah yang menjadikan Kota Cirebon sebagai salah satu tujuan destinasi wisata. Terlebih lagi saat ini Kota Bandung yang selalu menjadi tujuan wisata sudah mulai padat dan diterpa kemacetan, maka Kota Cirebon berpotensi besar sebagai alternatif pilihan destinasi wisata kuliner berikutnya di Jawa Barat.

Nama Nasi Jamblang berasal dari nama daerah sebelah barat Kota Cirebon, tempat asal pedagang tersebut. Ciri has makanan ini adalah penggunaan daun jati sebagai bungkus nasi, penjualannya pun bersifat parasmanan. Nasi Jamblang memiliki berbagai makan variasi lauk antara lain sambal goreng, tahu sayur, paru-paru (pusu), semur hati atau daging, pregedel, sate kentang, telur dadar, telur goreng, semur ikan, ikan asin, tahu dan tempe, cumi hitam. Rumah makan Nasi Jamblang yang paling terkenal di Kota Cirebon yaitu rumah makan Nasi Jamblang Ibu Nur.

Nasi Jamblang Ibu Nur ini pada awalnya usaha kaki lima selama 2 tahun, setelah berjalan 2 tahun rumah makan ini menyewa tempat semi permanen selama 3 tahun. Selama perjalanannya rumah makan ini tidak lagi

menyewa tempat usahanya. akan tetapi membangun tempat usaha secara permanen sampai saat ini. Nasi Jamblang Ibu Nur juga sangat eksis di sosial media, untuk pelayanan di rumah makan Nasi Jamblang seorang pelayan memberi tempat duduk kepada tamu dan melayani kebutuhan mereka dari menyajikan buku menu, seorang pelayan harus sopan kepada konsumen dan mengantarkan pesanan sampai melakukan pembayaran, rumah makan Nasi Jamblang harus berusaha untuk dapat mengetahui apa yang menjadi kebutuhan dan keinginan konsumen. Sehingga konsumen memutuskan untuk melakukan pembelian produk rumah makan Nasi Jamblang Ibu Nur, keputusan pembelian secara umum adalah seleksi dari dua atau lebih pilihan alternative, sedangkan lokasi rumah makan Nasi Jamblang Ibu Nur sangat strategis, lahan parkir yang luas bagi roda 4, untuk lokasinya berada di Kota Cirebon tidak terlalu jauh dari stasiun kereta kejaksaan persisnya ada di Jl. Cangkring No.2.

Menurut Kotler dan Armstrong (2009) menyatakan kualitas produk sebagai *“the ability of product to perform its functions. Its includes the product’s overall valued attributes”*. Artinya kualitas produk berhubungan erat dengan kemampuan produk untuk menjalankan fungsinya, termasuk keseluruhan produk, keandalan, ketepatan, kemudahan pengoprasian dan perbaikan, dan atribut bernilai lainnya. Riset yang dilakukan oleh Ong dan Sugiharto menyimpulkan produk berpengaruh signifikan terhadap keputusan pembelian konsumen karena mempunyai nilai probabilitas.

Menurut Stanton (2010) mendefinisikan pelayanan sebagai tingkatan baik buruknya kegiatan yang dapat didefinisikan tersendiri, yang pada hakekatnya bersifat tak teraba yang merupakan pemenuhan kebutuhan dan tidak harus terikat pada penjualan produk dan jasa lain. Riset yang dilakukan oleh Kurniawan (2009) menyimpulkan kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap keputusan pembelian konsumen karena mempunyai nilai probabilitas.

Lokasi dapat menentukan kesuksesan suatu produk atau jasa yang ditawarkan karena lokasi erat kaitannya dengan pasar potensi. Lokasi yang mudah dijangkau oleh konsumen akan memberikan kesan positif bagi konsumen, salah dalam memilih lokasi maka dapat mengakibatkan kerugian bagi perusahaan (Tjiptono, 2008). Riset yang dilakukan oleh Kurniawan (2009) menyimpulkan lokasi berpengaruh terhadap keputusan pembelian konsumen dengan nilai probabilitas.

Keputusan pembelian adalah tindakan dari konsumen untuk mau membeli atau tidak terhadap produk. Dari berbagai faktor yang mempengaruhi konsumen dalam melakukan pembelian suatu produk atau jasa, biasanya konsumen selalu mempertimbangkan kualitas (Kotler dan Keller, 2009).

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh kualitas produk, kualitas pelayanan dan lokasi terhadap keputusan pembelian konsumen rumah makan Nasi Jamblang Ibu Nur di Kota Cirebon. Penelitian ini merupakan penelitian replikasi dari penelitian yang dilakukan oleh

Kurniawan, dkk (2009), yang menganalisa tentang pengaruh harga, produk, lokasi dan pelayanan terhadap keputusan pembelian pada soto angkringan “Mas Boed” spesial ayam kampung Semarang.

Berdasarkan uraian di atas, maka dalam penelitian ini penulis mengambil judul “**Pengaruh Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan dan Lokasi Terhadap Keputusan Pembelian Konsumen Rumah Makan Nasi Jamblang Ibu Nur di Kota Cirebon**”.

B. Perumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah di atas, rumusan permasalahan dalam peneliti ini adalah sebagai berikut:

1. Apakah kualitas produk secara parsial berpengaruh terhadap keputusan pembelian konsumen rumah makan Nasi Jamblang Ibu Nur di Kota Cirebon?
2. Apakah kualitas pelayanan secara parsial berpengaruh terhadap keputusan pembelian konsumen rumah makan Nasi Jamblang Ibu Nur di Kota Cirebon?
3. Apakah lokasi secara parsial berpengaruh terhadap keputusan pembelian konsumen rumah makan Nasi Jamblang Ibu Nur di Kota Cirebon?
4. Apakah kualitas produk, kualitas pelayanan dan lokasi secara simultan berpengaruh terhadap keputusan pembelian konsumen rumah makan Nasi Jamblang Ibu Nur di Kota Cirebon?

C. Tujuan Penelitian

Berdasarkan perumusan masalah yang telah diuraikan diatas, tujuan yang ingin dicapai dari penelitian ini sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui kualitas produk secara parsial berpengaruh terhadap keputusan pembelian konsumen rumah makan Nasi Jamblang Ibu Nur di Kota Cirebon.
2. Untuk mengetahui kualitas pelayanan secara parsial berpengaruh terhadap keputusan pembelian konsumen rumah makan Nasi Jamblang Ibu Nur di Kota Cirebon.
3. Untuk mengetahui lokasi secara parsial berpengaruh terhadap keputusan pembelian konsumen rumah makan Nasi Jamblang Ibu Nur di Kota Cirebon.
4. Untuk mengetahui kualitas produk, kualitas pelayanan dan lokasi secara simultan berpengaruh terhadap keputusan pembelian konsumen rumah makan Nasi Jamblang Ibu Nur di Kota Cirebon.

D. Manfaat Penelitian

Penelitian yang dilakukan oleh peneliti diharapkan dapat memberikan manfaat kepada pihak-pihak yang berkaitan dengan permasalahan ini antara lain:

1. Bagi Peneliti

Menambah pengetahuan dalam pengembangan teori dan penerapannya didunia praktek yang terkait dengan variabel pengaruh kualitas produk, kualitas pelayanan dan lokasi terhadap keputusan pembelian.

2. Bagi Rumah Makan

Sebagai masukan dalam upaya memberikan pelayanan terbaik bagi pelanggan.

3. Bagi Kalangan Akademik

- a. Dengan penelitian ini diharapkan menjadi informasi dan bahan pengembangan tentang pengaruh kualitas produk dan kualitas pelayanan dan lokasi terhadap keputusan pembelian konsumen.
- b. Hasil penelitian ini diharapkan dapat menambah referensi dan juga memberi sumbangan pemikiran bagi perkembangan ilmu pengetahuan di bidang manajemen khususnya pemasaran.
- c. Sebagai syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Ekonomi S1 di Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Purwokerto.