

# **BAB I PENDAHULUAN**

## **1.1 Latar Belakang Penelitian**

Dewasa ini perkembangan dunia kuliner khususnya Indonesia telah mengalami perkembangan yang cukup signifikan. Kuliner tidak hanya sebatas pemenuhan kebutuhan primer manusia, namun lebih daripada itu, dunia kuliner saat ini telah menjadi bagian dari gaya hidup masyarakat. Hal ini dapat terlihat dari semakin banyaknya media yang membahas mengenai dunia kuliner mulai dari majalah, koran, televisi, radio, media sosial dan lainnya. Kegiatan makan itu sendiri sekarang bukan sekedar masalah kuantitas dan perut kenyang, namun lebih daripada itu, kegiatan makan telah bergeser menjadi ajang untuk bersosialisasi, rekreasi yang menekankan kepada kesenangan dan pengalaman baru. Hobi masyarakat yang gemar melakukan wisata kuliner dari satu tempat makan ke tempat makan lainnya berkembang cukup pesat seiring dengan munculnya aneka jajanan kuliner yang beranekaragam.

Medan merupakan salah satu kota yang tujuan utama pariwisatanya dikenal dengan berbagai tempat kuliner yang dimilikinya. Pada akhir pekan, jalanan kota Medan menjadi lebih padat dibandingkan dengan hari-hari biasanya karena bertambahnya jumlah kendaraan dari berbagai luar kota Medan seperti Tebing Tinggi, Pakam, Kisaran, dan berbagai kota disekitarnya berkunjung ke Medan untuk menikmati berbagai aneka tempat kuliner yang tersedia di Medan. Salah satunya adalah Cemara Asri yang telah dikenal luas oleh berbagai kalangan masyarakat, baik yang berasal dari luar kota maupun dalam kota.

Yummy Food Court merupakan salah satu tempat kuliner yang berada di Medan dan lebih tepatnya berada di dalam Komplek Cemara Asri JMPX+89 J, Medan. Awalnya, Yummy Food Court membuka usahanya di Asia Mega Mas Medan dimana melihat bagusnya prospek penjualan dalam bidang kuliner dan juga melihat Cemara Asri yang semakin lama semakin banyak akan pengunjung membuat Yummy Food Court memutuskan untuk membuka cabang keduanya di Cemara Asri dengan harapan dapat menjadi sebuah usaha kuliner yang besar. Berikut ini adalah daftar *stand* yang ada dalam Yummy Food Court:

**Tabel 1.1**  
**Stand Yummy Food Court Cemara Asri Medan**

<b>Tipe Stand</b>	<b>Jumlah Stand</b>	<b>Harga Sewa</b>
Tengah	19 Stand	Rp. 2.500.000
Depan	7 Stand	Rp. 3.000.000

Sumber: Yummy Food Court Cemara Asri, 2021

Pada tabel di atas, dapat dilihat bahwa Yummy Food Court Cemara Asri menawarkan 2 tempat *stand* bagi para penjualnya yaitu bagian tengah dan bagian depan. Selain itu, seluruh *stand* yang berjualan dalam Yummy Food Court Cemara Asri juga diberikan ketentuan untuk tidak boleh membuka usaha minuman karena usaha minuman sendiri dibuka secara langsung oleh Yummy Food Court Cemara Asri dimana terdapat berbagai jenis minuman yang ditawarkan oleh Yummy Food Court Cemara Asri mulai dari minuman mineral, air soda, dan minuman jus, sedangkan untuk jenis makanan yang ditawarkan beragam tergantung dengan penjualan dari masing-masing *stand* yang ada mulai dari makanan yang berkuah (bihun kuah) sampai dengan yang goreng (bihun goreng), sedangkan beberapa makanan mulai dari yang halal (ayam goreng) sampai dengan yang non halal (Bak Kut Teh).

Awalnya penjualan masih dinilai baik karena konsumen yang selalu ingin mencari tempat baru untuk menjadi tempat *hang out* bersama temannya memilih untuk mencoba makan di Yummy Food Court, namun setelah beberapa tahun lamanya, semakin ketatnya persaingan dalam bidang kuliner membuat Yummy Food Court Cemara Asri mengalami penurunan dari tahun ke tahunnya. Berikut ini terlampirkan data penjualannya:

**Tabel 1.2**  
**Total Penjualan Yummy Food Court Cemara Asri Periode 2016 s.d. 2020**

<b>Tahun</b>	<b>Total Penjualan</b>	<b>Jumlah Konsumen Pertahun</b>
2017	Rp. 2.452.921.000	61.204
2018	Rp. 2.338.647.000	58.462
2019	Rp. 2.175.492.000	53.539
2020	Rp. 1.946.831.000	47.182
2021	Rp. 1.147.509.000	29.200

Sumber: Yummy Food Court Cemara Asri, 2021

Pada tabel 1.2 di atas, dapat diketahui bahwa Yummy Food Court Cemara Asri terus mengalami penurunan dimana hal tersebut dinilai karena konsumen yang melakukan pembelian pada Yummy Food Court juga semakin menurun dari tahun ke tahunnya dimana hal ini dapat terlihat dari padanya tempat makan yang biasanya selalu ramai dikunjungi, akan tetapi untuk saat ini mulai terlihat sepi. Beberapa konsumen memberikan keterangan bahwa banyaknya pilihan aneka makanan yang ada dalam Cemara Asri membuat konsumen memilih untuk berpindah-pindah makan dan setelah mendapatkan tempat makan yang sesuai dengan keinginannya, konsumen akan menetap disana berhubung juga dalam Cemara Asri terdapat banyak sekali *food court* yang dapat menjadi pilihan konsumen. Pada tahun 2021, Yummy Food Court sendiri juga hanya memiliki sebanyak 13 *stand* yang melakukan penjualan saja.

Menurunnya Keputusan Pembelian pada Yummy Food Court tentu saja memiliki penyebabnya dimana salah satunya adalah Kepuasan Konsumen dimana menurut Djunaidi (2020:31), Kepuasan Konsumen merupakan hasil perbandingan yang dirasakan antara kinerja produk dengan kesesuaian harapan yang diinginkan konsumen setelah melakukan pembelian, jika produk sesuai atau melampaui harapan konsumen, maka konsumen akan merasa puas dan sebaliknya, jika konsumen tidak sesuai dengan harapan, maka konsumen tidak merasa puas. Survei yang dilakukan oleh peneliti mendapatkan bahwa Kepuasan Konsumen pada Yummy Food Court masih rendah karena melihat banyaknya teman-teman peneliti yang sering memberikan keterangan kurang baik mengenai Yummy Food Court dimana tidak hanya dalam kualitas makanan saja seperti makanan yang kurang lezat, makanan kurang bervariasi atau kurang beragam, adanya makanan yang *non* halal, harga setiap makanan sangat mahal dan sebagainya. Selain itu pemberian pelayanan juga kurang memuaskan dan sering membuat konsumen merasa kesal seperti para penjual yang sangat susah memberikan respon kepada konsumen yang menanyakan mengenai harga ataupun makanan yang ditawarkan oleh setiap *stand* karena pemilik *stand* merasa banyak konsumen yang hanya sekedar menanyakan mengenai informasi akan tetapi tidak melakukan pembelian sehingga membuat pemilik *stand* terkadang merasa malas menjawab berbagai pertanyaan dari konsumen dan benar-benar serius melayani konsumen yang sudah pasti melakukan pembelian saja. Belum lagi mengenai uang yang harus dikeluarkan selama makan di Yummy Food Court membuat konsumen merasa tidak ingin kembali makan di Yummy Food Court lagi.

Dugaan lainnya dari hasil survei awal yang dilakukan berhubungan dengan Fasilitas dimana menurut Muta'Ali dan Nugroho (2019:53), Fasilitas adalah segala sesuatu yang dapat dipakai sebagai alat dalam mencapai maksud atau tujuan. Berikut ini keterangan fasilitas yang dimiliki oleh Yummy Food Court Cemara Asri.

**Tabel 1.3**  
**Fasilitas Yummy Food Court Cemara Asri Medan**

<b>Fasilitas</b>	<b>Keterangan</b>
Meja	Kotor
Kursi	Kotor
Kamar Mandi	Kotor
Lampu	Kurang Penerangan

Sumber: Yummy Food Court Cemara Asri, 2021

Permasalahan Fasilitas pada Yummy Food Court berkaitan dengan penyediaan meja dan kursi untuk konsumen yang berkunjung dimana pada hari-hari tertentu ketika banyaknya konsumen yang berkunjung membuat beberapa konsumen tidak mendapatkan tempat untuk duduk bersantai dan menikmati makanannya karena Yummy Food Court dinilai hanya menyediakan sedikit tempat duduk saja. Selain itu juga banyak konsumen yang menggunakan tempat tersebut sebagai tempat *hangout* bersama para teman-teman ataupun keluarganya sehingga ketika telah selesai makan, konsumen tidak langsung pergi dari tempat tersebut dan terkadang dapat bersantai dan duduk sampai dengan berjam-jam lamanya. Belum lagi konsumen yang telah melakukan pemesanan atau pembelian makanan akan tetapi tidak mendapatkan tempat duduk membuat konsumen harus menunggu sampai adanya konsumen yang pergi. Ditambah lagi biasanya konsumen yang duduk dalam Yummy Food Court adalah konsumen yang sedang bersosialisasi dengan teman-temannya sehingga membutuhkan waktu yang lama

untuk menunggu konsumen tersebut pergi dan memberikan tempat itu kepada konsumen yang ingin makan. Beberapa konsumen juga pernah mengalami keluhan banyak tempat duduk yang disediakan oleh Yummy Food Court sangat tidak nyaman dan juga sangat tidak aman karena beberapa konsumen pernah melihat bahwasannya kaki dari kursi yang diduduki oleh konsumen hampir patah atau telah mengalami keretakan sehingga jika tidak berhati-hati akan membuat konsumen terjatuh.

Berdasarkan uraian latar belakang yang sedang terjadi membuat peneliti tertarik untuk melakukan penelitian pada Yummy Food Court dengan judul **“PENGARUH KEPUASAN KONSUMEN DAN FASILITAS TERHADAP KEPUTUSAN MEMBELI KONSUMEN DI YUMMY FOOD COURT (STUDI KASUS YUMMY FOOD COURT CEMARA ASRI).”**

## **1.2 Identifikasi Masalah**

Pada latar belakang yang telah diuraikan di atas, maka disinyalir penurunan Keputusan Pembelian disebabkan oleh:

1. Kepuasan Konsumen pada Yummy Food Court masih rendah tidak hanya dalam kualitas makanan saja seperti makanan yang kurang lezat, makanan kurang bervariasi atau kurang beragam, adanya makanan yang *non* halal, harga setiap makanan sangat mahal dan sebagainya. Selain itu pemberian pelayanan juga kurang memuaskan dan sering membuat konsumen merasa kesal seperti para penjual yang sangat susah memberikan respon kepada konsumen yang menanyakan mengenai harga ataupun makanan yang

ditawarkan. Belum lagi mengenai uang yang harus dikeluarkan selama makan di Yummy Food Court membuat konsumen merasa tidak ingin kembali makan di Yummy Food Court lagi.

2. Penyediaan meja dan kursi untuk konsumen yang berkunjung masih terbatas dimana pada hari-hari tertentu ketika banyaknya konsumen yang berkunjung membuat beberapa konsumen tidak mendapatkan tempat untuk duduk bersantai dan menikmati makanannya karena Yummy Food Court dinilai hanya menyediakan sedikit tempat duduk saja. Selain itu juga banyak konsumen yang menggunakan tempat tersebut sebagai tempat *hangout* bersama para teman-teman ataupun keluarganya sehingga ketika telah selesai makan, konsumen tidak langsung pergi dari tempat tersebut dan terkadang dapat bersantai dan duduk sampai dengan berjam-jam lamanya.

### **1.3 Batasan Masalah**

Oleh karena keterbatasan pengetahuan, kemampuan dana dan waktu, maka penulis membatasi masalah hanya pada ruang lingkup antara variabel Kepuasan Konsumen ( $X_1$ ) dan Fasilitas ( $X_2$ ) terhadap Keputusan Membeli ( $Y$ ). Objek penelitian ini adalah konsumen Yummy Food Court.

### **1.4 Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang dan identifikasi masalah yang telah diuraikan di atas, dapat dibuat perumusan masalah yaitu:

1. Apakah ada pengaruh Kepuasan Konsumen terhadap Keputusan Membeli konsumen di Yummy Food Court Cemara Asri?
2. Apakah ada pengaruh Fasilitas terhadap Keputusan Membeli konsumen di Yummy Food Court Cemara Asri?
3. Apakah ada pengaruh Kepuasan Konsumen dan Fasilitas terhadap Keputusan Membeli konsumen di Yummy Food Court Cemara Asri?

### **1.5 Tujuan Penelitian**

Berdasarkan rumusan masalah diatas maka tujuan penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk menguji dan menganalisis pengaruh Kepuasan Konsumen terhadap Keputusan Membeli konsumen di Yummy Food Court Cemara Asri.
2. Untuk menguji dan menganalisis pengaruh Fasilitas terhadap Keputusan Membeli konsumen di Yummy Food Court Cemara Asri.
3. Untuk menguji dan menganalisis pengaruh Kepuasan Konsumen dan Fasilitas terhadap Keputusan Membeli konsumen di Yummy Food Court Cemara Asri.

### **1.6 Manfaat Penelitian**

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kegunaan antara lain:

1. Bagi Yummy Food Court  
Sebagai dasar perbaikan keunggulan dalam bersaing pada usaha sejenis dan sebagai informasi mengenai bagaimana pengaruh Kepuasan



Konsumen dan Fasilitas terhadap Keputusan Membeli konsumen di Yummy Food Court Cemara Asri.

2. Bagi Akademisi

Sebagai tambahan referensi kepustakaan yang dapat digunakan mahasiswa khususnya Jurusan Manajemen mengenai variabel Kepuasan Konsumen dan Fasilitas terhadap Keputusan Membeli konsumen.