

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar belakang

Seiring dengan perubahan gaya hidup modern dan perkembangan zaman yang pesat yang terjadi saat ini, pola hidup manusia juga mengalami banyak sekali perubahan. Hal yang mendukung perubahan tersebut salah satunya adalah pola hidup masyarakat modern yang menginginkan setiap hal yang bersifat praktis. Dengan pola hidup masyarakat modern yang seperti ini, maka proses pemenuhan kebutuhan juga ikut turut mengalami perubahan. Perubahan yang terjadi tersebut mengakibatkan berbagai macam usaha dan bisnis baru bermunculan dengan tujuan untuk melayani konsumen dalam melakukan proses pemenuhan kebutuhan hidupnya. Salah satu yang bisnis berkembang sangat pesat adalah bisnis bakeri atau toko roti. Bisnis bakeri atau toko roti berkembang dengan sangat pesat karena menawarkan berbagai macam kemudahan konsumsi bagi para penikmatnya. Selain itu, bisnis toko roti/bakeri modern saat ini juga menawarkan produk-produk yang enak dan lezat dengan pilihan varian/ragam yang begitu banyak sehingga menjadikan bisnis toko roti/bakeri menjadi bisnis di Indonesia yang mengalami pertumbuhan dan perkembangan yang luar biasa pesatnya.

Pertumbuhan toko roti/bakeri di Indonesia yang sangat pesat memungkinkan semua perusahaan yang bergerak di bidang usaha toko roti/bakeri membuat berbagai macam strategi yang baik dan jitu untuk dapat menarik minat konsumen untuk membuat keputusan membeli serta untuk melakukan pembelian.

Fokus perusahaan yang bergerak di bidang usaha toko roti/bakeri tidak hanya memusatkan perhatiannya pada penanganan persaingan bisnisnya, tetapi juga harus memperhatikan konsumen yang nantinya akan menentukan keberhasilan strategi pemasaran yang dijalankan oleh toko roti/bakeri yang bersangkutan. Strategi yang dijalankan toko roti/bakeri harus lebih mengedepankan sisi pemuasan kebutuhan konsumen karena kepuasan konsumen dirasa sangat penting dalam mendukung keberlangsungan perusahaan. Saat sekarang ini, semakin banyak pihak yang meyakini bahwa kunci utama untuk menang dalam persaingan bisnis adalah ketika sebuah perusahaan dapat memberikan nilai lebih dan memuaskan keinginan konsumen melalui penyediaan dan pemberian produk dan jasa yang memiliki kualitas tinggi dengan harga yang sangat bersaing dan pilihan yang beragam. Dengan terciptanya konsumen yang puas maka beberapa manfaat akan bisa didapatkan diantaranya terciptanya hubungan yang baik dan harmonis antara konsumen dengan perusahaan, dasar yang baik akan tercipta yang akan mengakibatkan terjadinya pembelian ulang dan terciptanya loyalitas konsumen, serta dapat menciptakan suatu bentuk rekomendasi oleh konsumen dari mulut ke mulut yang mana tentunya hal ini akan memberikan perusahaan berbagai keuntungan. Kepuasan konsumen merupakan hal yang sangat penting dan fundamental bagi perkembangan bisnis dan usaha toko roti/bakeri karena dengan adanya kepuasan yang didapatkan, konsumen akan menjadi loyal terhadap toko roti/bakeri mereka. Selain hal itu, konsumen juga dapat membuat keputusan pembelian terhadap produk yang ditawarkan. Menurut Kotler dan Keller (2012:166), “Keputusan Pembelian merupakan proses dimana konsumen melewati

lima tahap, yaitu pengenalan masalah, pencarian informasi, evaluasi alternatif, keputusan pembelian, dan perilaku pasca pembelian, yang dimulai jauh sebelum pembelian aktual dilakukan dan memiliki dampak yang lama setelah itu.”

Kemajuan pada bidang perekonomian selama ini telah banyak mengakibatkan perkembangan yang pesat dalam bidang usaha toko roti/bakeri. Sejalan dengan perkembangan tersebut, dampaknya adalah banyak sekali muncul perusahaan dan usaha dagang yang bergerak pada bidang usaha toko roti/bakeri. Hal ini tentu saja mengakibatkan munculnya banyak persaingan diantara usaha toko roti/bakeri tersebut. Agar toko roti/bakeri dapat menang dalam persaingan bisnisnya. mereka harus dapat memanfaatkan peluang-peluang bisnis yang tersedia dan berupaya untuk menerapkan suatu strategi pemasaran yang tepat dalam rangka untuk menguasai pasar. Salah satu unsur kunci dalam persaingan pada bisnis toko roti/bakeri adalah ragam produk yang disediakan oleh toko roti/bakeri. Menurut Kotler dan Keller (2012:336) menyebutkan bahwa “Bauran produk (*product mix*), disebut juga pilihan produk (*product assortment*) atau Keberagaman Produk adalah kumpulan semua produk dan barang yang ditawarkan untuk dijual oleh penjual tertentu.”

Setiap toko roti/bakeri harus mampu membuat keputusan mengenai keberagaman/variasi produk yang dijual secara tepat, sebab dengan tersedianya macam – macam produk dalam artian bahwa produk yang tersedia, lengkap mulai dari rasa, bentuk, kemasan dan produk yang setiap saat tersedia maka konsumen akan lebih mudah untuk melakukan pemilihan produk dan bisa membuat keputusan pembelian terhadap produk yang ditawarkan. Hal ini tentu akan memudahkan

konsumen dalam memilih dan membeli bermacam – macam produk sesuai dengan keinginan mereka. Hal yang sebenarnya konsumen inginkan dan butuhkan adalah bagaimana mereka bisa memperoleh barang – barang yang mereka butuhkan serta tersedianya keanekaragam produk/barang/jasa dan pilihan alternatif yang ditawarkan, pelayanan yang diberikan, harga yang cukup bersaing dan fasilitas yang memuaskan serta kenyamanan suasana berbelanja yang mana kesemuanya tersedia di dalam satu toko.

Disamping masalah keberagaman produk yang harus diperhatikan, usaha yang bergerak pada bidang toko roti/bakeri, juga harus berusaha untuk memberikan pelayanan yang berkualitas dan memuaskan bagi konsumen, sebab cara jitu untuk menarik dan mempertahankan konsumen adalah dengan memberikan pelayanan yang berkualitas. Menurut Pertiwi (2021:67) “Kualitas Pelayanan yaitu landasan utama untuk mengetahui tingkat kepuasan konsumen.” Perusahaan harus senantiasa memperhatikan pelayanan yang diberikan sebab konsumen biasanya senantiasa berusaha untuk memperoleh nilai maksimal yang ingin dirasakan ketika melakukan pemilihan suatu produk atau jasa, jika konsumen merasakan bahwa nilai yang diperoleh adalah lebih tinggi daripada apa yang diharapkannya maka konsumen akan merasa puas ataupun sangat puas dan akan menjadi konsumen yang loyal demikian juga sebaliknya . Dari hal ini sebenarnya kita dapat melihat bagaimana masing-masing toko roti/bakeri dan sejenisnya berusaha menarik pembeli untuk datang ke tokonya dan membuat keputusan untuk membeli, mereka berusaha memaksimalkan beberapa komponen penting yang dianggap sangat mempengaruhi kelangsungan bisnisnya.

Secara langsung kita dapat melihat bagaimana setiap toko roti/bakeri bersaing dalam hal kualitas maupun kuantitas produk, harga yang kompetitif, promosi yang menarik dan tepat sasaran, pelayanan yang memuaskan, serta suasana toko yang nyaman dan juga tempat yang strategis. Bisnis toko roti/bakeri pada dasarnya adalah keseluruhan kegiatan bisnis yang menyangkut dengan kegiatan penjualan dan pelayanan kepada khalayak yang berlaku sebagai konsumen yang bersifat individu, baik sebagai pribadi maupun keluarga. Untuk memperoleh kesuksesan dalam bisnis toko roti/bakeri yang sangat kompetitif, pelaku bisnis toko roti/bakeri harus dapat menyediakan produk yang tepat, pada waktu, harga, dan tempat yang tepat pula. Oleh sebab itu, merupakan hal yang sangat penting dimana pengetahuan toko roti/bakeri terhadap karakter dari target pasar atau konsumen yang menjadi target untuk dilayani. Dalam operasionalnya, beberapa fungsi penting yang dijalankan toko roti/bakeri, diantaranya adalah membantu konsumen dengan penyediaan berbagai macam jenis produk dan jasa, melaksanakan fungsi pemecahan maupun penambahan nilai produk, dan secara menyeluruh pengelola bisnis toko roti/bakeri memerlukan implementasi fungsi – fungsi manajemen yang terintegrasi baik fungsi pemasaran, keuangan, sumber daya manusia (SDM), maupun operasional. Sehingga pelaku bisnis toko roti/bakeri dapat mengerti secara menyeluruh tentang lingkup bisnis toko roti/bakerinya, strategi untuk mengembangkannya dan melakukan manajemen bisnisnya.

Kota Medan merupakan salah satu kota besar di Indonesia dengan jumlah penduduk yang cukup padat, sehingga merupakan pasar yang cukup menjanjikan bagi sebuah bisnis toko roti/bakeri untuk memperluas pangsa pasarnya.

Kedudukannya sebagai ibu kota provinsi Sumatera Utara, menjadikan keadaan masyarakatnya memiliki tingkat konsumsi yang terus ikut berkembang, hal ini tentu saja disadari oleh banyak pelaku bisnis toko roti/bakeri modern.

Berdasarkan fenomena yang terjadi seperti diuraikan diatas, maka penulis tertarik untuk menganalisis salah satu toko roti/bakeri yang cukup lama berdiri dan bertahan hingga saat ini yaitu Toko Roti Imperial yang berada di kota Medan, dimana saat toko roti/bakeri lainnya banyak yang berguguran karena tidak sanggup bersaing dengan banyak munculnya toko roti/bakeri baru yang lebih besar. Sementara Toko Roti Imperial masih tetap berdiri dan bertahan dalam persaingan dengan segala perkembangan dan kemajuan yang ada. Sejak berdiri pada tahun 2000, Toko Roti Imperial menawarkan beberapa ragam/jenis produk yang sampai saat ini masih terus diproduksi. Dengan menawarkan keberagaman jenis produk, Toko Roti Imperial mampu mempertahankan pelanggan dan mampu menarik pelanggan baru untuk melakukan pembelian produk di Toko Roti Imperial. Adapun produk yang disediakan di Toko Roti Imperial antara lain:

1. Roti, terdiri dari varian seperti keju, coklat, melon, tawar, *mocca*, nenas, srikaya, paha ayam.
2. Donat, terdiri varian seperti ceres, *strawberry vanilla*, coklat *vanilla*.
3. Bolu, terdiri dari varian seperti bolu pandan, gulung moka, coklat, keju, nenas, chiffon coklat dan keju dan lainnya.
4. *Mini cake*, seperti *mini cake mocca dan cake* yang terdiri dari beraneka ragam varian seperti *blackforest, mocca cake, coffee cake*, dan lainnya.

Adapun ragam produk yang dijual di Toko Roti Imperial Medan, dapat dilihat pada gambar 1.1 dibawah ini.



Nama Produk : Roti Keju

Harga : Rp. 5.000



Nama Produk : Roti Coklat

Harga : Rp. 5.000



Nama Produk : Roti Melon

Harga : Rp. 5.000



Nama Produk : Roti Tawar

Harga : Rp. 15.000



Nama Produk : Roti *Mocca*

Harga : Rp. 5.000



Nama Produk : Roti Srikaya

Harga : Rp. 5.000



Nama Produk : Roti Nenas

Harga : Rp. 5.000



Nama Produk : Roti Paha Ayam

Harga : Rp. 5.500



Nama Produk : Donat Ceres

Harga : Rp. 5.500



Nama Produk : Donat *Strawberry Vanilla*

Harga : Rp. 6.500



Nama Produk : Donat Coklat *Vanilla*

Harga : Rp. 6.500



Nama Produk : Bolu Pandan

Harga : Rp. 60.000



Nama Produk : Bolu Gulung Moka, Coklat, Keju, Nenas, *Blueberry* dan *Strawberry*

Harga : Rp. 65.000



Nama Produk : Bolu Chiffon Coklat dan Keju

Harga : Rp. 45.000



Nama Produk : *Mini Cake Mocca*

Harga : Rp. 9.000



Nama Produk : *Blackforest 15*

Harga : Rp. 255.000



Nama Produk : *Coffee Cake 18*

Harga : Rp. 250.000



Nama Produk : *Chocolate Cake 18*

Harga : Rp. 250.000



Nama Produk : *Vanilla Blueberry cake 18*

Harga : Rp. 250.000



Nama Produk : *Chocolate Mocca Cake 18*

Harga : Rp. 250.000



Nama Produk : *Blackforest 18*

Harga : Rp. 285.000

Gambar 1.1
Ragam Produk Toko Roti Imperial Medan

Adapun data penjualan dari Toko Roti Imperial Medan diketahui terjadi penurunan jumlah penjualan dari tahun ke tahun. Berikut ditampilkan data penjualan Toko Roti Imperial Medan pada tahun 2017 sampai dengan tahun 2021 pada Tabel 1.1.

Tabel 1.1
Data Penjualan Toko Roti Imperial Medan
Tahun 2017-2021

No.	TAHUN	DATA PENJUALAN	Naik/Turun Penjualan
1.	2017	Rp. 667,443,500	-
2.	2018	Rp. 641,570,500	-3.88%
3.	2019	Rp. 603,355,000	-5.96%
4.	2020	Rp. 552,998,000	-8.35%
5.	2021	Rp. 490,224,500	-11.35%

Sumber: Toko Roti Imperial Medan, 2022

Berdasarkan tabel 1.1 menunjukkan bahwa penjualan Toko Roti Imperial Medan pada tahun 2017 adalah Rp. 667,443,500 dan pada tahun 2018 sebesar Rp. 641,570,500 mengalami penurunan sebesar 3,88%. Pada tahun 2019 sebesar Rp. 603,355,000 mengalami penurunan sebesar 5,96% dibandingkan tahun 2018. Pada tahun 2020 sebesar Rp. 552,998,000 mengalami penurunan sebesar 8,35% dibandingkan tahun 2019. Pada tahun 2021 sebesar Rp. 490,224,500 mengalami penurunan sebesar 11,35% dibandingkan tahun 2020.

Berdasarkan pada uraian di atas, maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul: **“Pengaruh Keanekaragaman Produk dan Kualitas Layanan Terhadap Pengambilan Keputusan Konsumen Membeli di UMKM Toko Roti Imperial Medan”**.

1.2 Identifikasi Masalah

Disinyalir rendahnya Keputusan Pembelian pada Toko Roti Imperial disebabkan oleh :

1. Keberagaman Produk yang ditawarkan oleh Toko Roti Imperial kurang bervariasi sehingga pelanggan sering tidak melakukan pembelian produk.
2. Kualitas Pelayanan yang konsumen terima dari Toko Roti Imperial belum optimal karena konsumen sering mengajukan komplain atas pelayanan yang diberikan sehingga pelanggan sering kurang puas atas layanan yang diterima

1.3 Batasan Masalah

Batasan masalah dalam penelitian ini berfokus terhadap Kualitas Pelayanan, Keberagaman Produk dan Keputusan Pembelian pada Toko Roti Imperial.

1.4 Rumusan Masalah

Rumusan masalah yang hendak diajukan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Apakah Keberagaman Produk berpengaruh positif dan signifikan terhadap Keputusan Pembelian konsumen Toko Roti Imperial Medan?
2. Apakah Kualitas Pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan pembelian konsumen Toko Roti Imperial Medan?
3. Apakah Keberagaman Produk dan Kualitas Pelayanan secara bersama berpengaruh positif dan signifikan terhadap Keputusan Pembelian konsumen Toko Roti Imperial Medan?

1.5 Tujuan Penelitian

Adapun tujuan Penelitian berdasarkan rumusan masalah yang telah diajukan, maka tujuan dari penelitian ini adalah:

1. Untuk mengetahui pengaruh Keberagaman Produk terhadap Keputusan Pembelian konsumen Toko Roti Imperial Medan.
2. Untuk mengetahui pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Keputusan Pembelian konsumen Toko Roti Imperial Medan.
3. Untuk mengetahui pengaruh Keberagaman Produk dan Kualitas Pelayanan secara bersama terhadap Keputusan Pembelian konsumen Toko Roti Imperial Medan.

1.6 Manfaat Penelitian

Penelitian yang penulis lakukan diharapkan dapat memberikan manfaat sebagai berikut:

1. **Bagi Toko Roti Imperial Medan**

Sebagai dasar perbaikan keunggulan dalam bersaing pada produk sejenis dan sebagai informasi mengenai bagaimana pengaruh Keberagaman Produk dan Kualitas Layanan terhadap Keputusan Pembelian pada Toko Roti Imperial Medan.

2. **Bagi Akademisi**

Sebagai tambahan referensi kepustakaan yang dapat digunakan mahasiswa khususnya Jurusan Manajemen mengenai variabel Keberagaman Produk dan Kualitas Layanan terhadap Keputusan Pembelian pada Toko Roti Imperial Medan.