

1. PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Persaingan ketat didalam dunia bisnis kini terjadi pada berbagai bidang, termasuk bisnis kuliner. Kebutuhan makanan dan minuman merupakan kebutuhan dasar manusia yang wajib terpenuhi sehingga bisnis kuliner menjadi trend dikalangan masyarakat Indonesia. Pola konsumsi masyarakat Indonesia berubah dari makanan tradisional ke makanan modern yang cenderung memilih sesuatu yang sifatnya praktis seperti halnya mengkonsumsi makanan cepat saji (*fast food*). Makanan cepat saji (*fast food*) merupakan jenis makanan yang dapat disiapkan dan dikonsumsi dalam waktu singkat baik memasak maupun menyediakan makanan. Kehadiran makanan cepat saji dalam industri makanan mempengaruhi pola makan seseorang. Makanan siap saji mudah diperoleh di pasaran serta tersedia berbagai variasi sesuai selera dan daya beli. Selain itu, pengolahan dan penyiapannya lebih mudah dan cepat, serta cocok bagi mereka yang selalu sibuk (Ayu, 2022).

Kebutuhan akan makanan cepat saji akhir-akhir ini juga semakin meningkat. Hal ini terjadi karena tuntutan hidup yang semakin tinggi, sehingga segala sesuatu yang dilakukan harus serba cepat, termasuk dalam hal penyediaan makanan. Dengan adanya makanan cepat saji, waktu yang dibutuhkan untuk makan semakin sedikit karena sudah langsung tersedia. Salah satu jenis makanan cepat saji yang cepat berkembang adalah *fried chicken* (ayam goreng) dengan berbagai variasi produk turunannya (Nainggolan & Supriyono, 2018).

Lahirnya banyak brand *fried chicken* mendorong konsumen lebih selektif lagi dalam memilih *fried chicken* yang tidak hanya memberikan harga yang terjangkau tetapi juga kualitas produk yang baik. *Fried chicken* sangatlah mudah ditemui di restoran *fast food* di era serba praktis sekarang ini, beberapa restoran *fast food* berkembang dengan sangat cepat dan sangat mudah ditemui di kota-kota besar, antara lain seperti KFC, Mc donalds, A & W, Hoka-Hoka Bento, CfC, Richeese Factory, dan restoran lain sejenisnya.

Richeese Factory adalah salah satu restoran *fast food* dengan inovasi produk unggulannya yaitu ayam goreng renyah dibalut dengan saus pedas dan saus keju yang mampu menarik perhatian konsumennya disaat konsumen lebih selektif dan

cermat dalam memilih suatu produk. Richeese factory adalah restoran makanan cepat saji yang termasuk dalam subsektor industri kuliner yang berasal dari Indonesia. Richeese factory hadir pertama kali di Indonesia pada tanggal 8 februari 2011, bertempat di Paris Van Java Mal, Kota Bandung, Jawa Barat dan kini Richeese factory telah hadir di kota-kota besar di seluruh Indonesia dan akan bertambah terus di tahun yang akan datang (Syahputra, 2023). Richeese factory pada saat ini sudah memiliki 238 outlet yang tersebar di kota-kota besar di Indonesia, seperti Jabodetabek, Bandung, Cirebon, Tegal, Semarang, Solo, Malang, Tasikmalaya, Jember, Surabaya, Denpasar, Medan, dan Aceh.

Di provinsi Aceh, terdapat 3 outlet Richeese Factory, yaitu 2 outlet di Banda Aceh dan 1 outlet di Kota Lhokseumawe. Richeese Factory Kota Lhokseumawe berdiri pada bulan November 2022 yang beralamatkan di Jl. Merdeka No 15-16, simpang 4, Kec, Banda Sakti, Kota Lhokseumawe. Akhir- akhir ini, Richeese Factory Kota Lhokseumawe banyak dikunjungi oleh konsumen akibat adanya pemboikotan yang terjadi pada restoran sejenis yaitu KFC dan banyak di kunjungi oleh konsumen yang menyukai makanan pedas serta inovasi-inovasi terbarunya yang membuat konsumen penasaran dengan produk dari Richeese Factory.

Tabel 1. Data 1. Data Pengunjung Richeese Factory tahun 2023

Bulan	Pengunjung (orang)
Januari	4.500
Februari	4.500
Maret	4.600
April	4.700
Mei	4.850
Juni	5.000
Juli	5.100
Agustus	5.100
September	5.290
Oktober	5.590
November	5.800
Desember	6.000

Sumber: manajer Richeese Factory

Dari data yang tertera diatas dapat disimpulkan bahwa jumlah pengunjung Richeese Factory terus mengalami peningkatan setiap bulannya. Hal ini terjadi karena Richeese Factory banyak di kunjungi oleh konsumen akibat adanya pemboikotan yang terjadi pada restoran sejenis yaitu KFC dan banyak di kunjungi

oleh konsumen yang menyukai makanan pedas serta kualitas produk yang diberikan dan inovasi-inovasi produk terbaru dari Richeese Factory dan juga pelayanan yang diberikan oleh Richeese Factory sesuai dengan harapan konsumen sehingga dapat mempengaruhi keputusan pembelian.

Keputusan pembelian adalah tindakan yang dilakukan konsumen dalam melakukan pembelian produk. Oleh karena itu, pengambilan keputusan pembelian konsumen merupakan suatu proses pemilihan salah satu dari beberapa alternatif penyelesaian masalah dengan tindak lanjut yang nyata. Setelah itu konsumen dapat melakukan evaluasi pilihan dan kemudian dapat menentukan sikap yang akan diambil selanjutnya. Proses pengambilan keputusan pembelian setiap orang pada dasarnya sama, namun dalam proses pengambilan keputusan tersebut yang berbeda dengan meninjau dari kepribadian, pendapatan, dan kebutuhan mereka (Reni, 2019). Namun, restoran Richeese Factory mengalami permasalahan dalam keputusan pembelian oleh konsumennya, dimana konsumen membeli Richeese Factory pada saat ingin memakan makanan pedas saja namun tidak dijadikan tujuan utama dalam makanan sehari-hari. Sehingga Richeese Factory perlu berinovasi dengan produknya agar dapat meningkatkan keputusan pembelian konsumen dan lebih unggul dengan pesaing lainnya.

Harga merupakan salah satu faktor yang dapat mempengaruhi konsumen dalam melakukan keputusan pembelian. Dengan persaingan yang semakin banyak, perusahaan berlomba-lomba memberikan harga yang terjangkau dengan kualitas yang baik, tinggi rendahnya harga produk makanan yang diberikan kepada konsumen sangat berpengaruh terhadap laku tidaknya suatu produk makanan dipasaran. Dalam hal ini, Richeese Factory berusaha memberikan harga yang terjangkau bagi konsumennya.

Selain harga, kualitas produk juga berkaitan dengan bagaimana perusahaan mengembangkan produknya lebih unggul dan bisa bersaing dengan produk-produk di luaran dan memiliki pangsa pasar yang tepat. Richeese Factory telah berdiri selama 13 tahun lamanya. Richeese Factory juga berusaha memberikan produk sesuai dengan kebutuhan konsumennya dan menjaga kualitas produknya sebaik mungkin sehingga produk Richeese Factory bisa lebih unggul dengan produk pesaing lainnya.

Kualitas pelayanan juga merupakan hal yang perlu di perhatikan dalam perusahaan itu sendiri, misalnya pelayanan yang di berikan oleh karyawan harus memenuhi Standart Operasional Perusahaan dengan pelayanan yang ramah kepada konsumennya maka akan sangat berpengaruh terhadap konsumen untuk membeli dan datang kembali ke restoran tersebut. Richeese factory juga berusaha memberikan pelayanan yang lebih baik kepada konsumennya, seperti keramahan, perhatian, dan pelayanan yang cepat sesuai dengan yang diharapkan konsumen. Richeese Factory juga berusaha memberikan pelayanan yang cepat bagi konsumen yang dine in ataupun take away supaya dapat memberikan kepuasan bagi konsumennya dengan kualitas pelayanan yang diberikan nantinya akan mempengaruhi keputusan pembelian.

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah dijelaskan diatas, peneliti tertarik mengangkat penelitian yang berjudul “Pengaruh Harga, Kualitas Produk, dan Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Pembelian pada Richeese Factory di Kota Lhouksemauwu”.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah dijelaskan diatas, maka rumusan masalah dalam penelitian ini;

1. Apakah harga berpengaruh terhadap keputusan pembelian pada Richeese Factory di Kota Lhouksemauwu?
2. Apakah kualitas produk berpengaruh terhadap keputusan pembelian pada Richeese Factory di Kota Lhouksemauwu?
3. Apakah kualitas pelayanan berpengaruh terhadap keputusan pembelian pada Richeese Factory di Kota Lhouksemauwu?

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan dari rumusan masalah di atas, adapun tujuan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut ;

1. Untuk mengetahui pengaruh harga terhadap keputusan pembelian pada Richeese Factory di Kota Lhouksemauwu?
2. Untuk mengetahui pengaruh kualitas produk terhadap keputusan pembelian pada Richeese Factory di Kota Lhouksemauwu?

3. Untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap keputusan pembelian pada Richeese Factory di Kota Lhokseumawe?

1.4 Manfaat Penelitian

Adapun manfaat dari penelitian ini adalah sebagai berikut ;

1. Bagi penulis, dapat mengaplikasikan ilmu yang sudah didapat dari perkuliahan untuk diterapkan langsung dan dapat menambah pengalaman dan wawasan baru.
2. Bagi peneliti lanjutan, dapat dijadikan referensi untuk selanjutnya sebagai informasi terkait penelitian tersebut.
3. Bagi perusahaan, dapat memberikan wawasan dan ilmu baru dalam hal yang terkait dengan perilaku konsumen dalam pengambilan keputusan pembelian.

