

# BAB 1

## PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang

Industri kuliner merupakan salah satu sektor bisnis yang semakin kompetitif dan beragam, terutama di daerah Duri. Banyaknya usaha catering, cafe dan restoran maupun penyedia makanan lainnya telah menciptakan persaingan yang sangat ketat dalam mempertahankan pangsa pasar. Setiap dari pemilik usaha mulai gencar menawarkan kualitas produk dan layanan yang baik guna menarik minat dan kepercayaan dari konsumen. Konsumen cenderung memilih produk yang tidak hanya memiliki cita rasa yang baik, tetapi juga didukung oleh kualitas bahan baku, kebersihan, serta harga yang bersaing (Setiawan & Hidayat, 2020). Dalam konteks ini, “Filosofi Sambal” Duri sebagai salah satu pelaku usaha kuliner harus mampu bersaing dengan berbagai strategi yang tepat.

“Filosofi Sambal” merupakan salah satu usaha kuliner yang berlokasi di Duri dan Dumai, Riau dan telah berdiri sejak tahun 2016. Khusus untuk cabang “Filosofi Sambal” Duri, lokasinya berada di Jln. Desa Harapan. Usaha ini telah beroperasi selama beberapa tahun dan memiliki basis pelanggan yang loyal. Salah satu kunci kesuksesan dan ketahanan bisnis ini adalah kualitas produknya yang beragam. “Filosofi Sambal” Duri ini menyajikan berbagai macam makanan dengan lauk dan sayur, serta menyediakan berbagai varian sambal yang bisa dipesan sesuai dengan tingkat kepedasan yang diinginkan pelanggan. “Filosofi Sambal” Duri menawarkan berbagai varian sambal, dengan beberapa varian sambal yang menjadi *best seller* seperti sambal bajak, sambal jeruk dan sambal korek.

Di era pandemi covid-19 yang melanda dunia sejak awal tahun 2020 membawa pengaruh krusial terhadap berbagai bidang ekonomi, termasuk pada industri kuliner. Pembatasan sosial, perubahan pola konsumsi masyarakat, serta ketidakstabilan ekonomi yang menyebabkan banyaknya usaha kuliner mengalami penurunan pendapatan bahkan harus terpaksa menutup usaha. Meski demikian, beberapa bisnis berhasil tetap bertahan dan berkembang guna menarik perhatian

konsumen. Salah satu usaha yang tetap bertahan dari era pandemi hingga kini bahkan berkembang dengan membuka cabang baru ialah “Filosofi Sambal” Duri yang mampu beradaptasi dengan perubahan seperti menawarkan layanan pengiriman, memanfaatkan media sosial sebagai media pemasaran dan menciptakan varian baru yang sesuai dengan kebutuhan konsumen. Ada faktor penting yang mempengaruhi tetap berkembangnya usaha kuliner ini, terutama pada tetap menjaga kualitas produk dengan bahan yang berkualitas dan cita rasa khas yang disajikan, tak hanya itu, strategi promosi yang efektif melalui media digital dan pemasaran kreatif membantu menjangkau lebih banyak pelanggan, walaupun menghadapi tantangan ekonomi yang sulit. Kualitas bahan baku yang digunakan juga terjamin, sehingga mampu memenuhi selera konsumen yang berbeda-beda. Namun, meskipun kualitas produk sudah beragam, masih diperlukan strategi untuk mempertahankan dan meningkatkan kualitas agar tetap bersaing di pasar (Sari dan Nugroho, 2021). Konsumen saat ini lebih selektif dalam memilih produk makanan, terutama yang berkaitan dengan kesehatan dan kebersihan. Oleh karena itu, “Filosofi Sambal” perlu memastikan bahwa produk mereka memenuhi standar kualitas yang diharapkan oleh konsumen.

Persaingan di industri kuliner, khususnya “Filosofi Sambal” semakin ketat. Di daerah Duri, terdapat banyak pesaing yang menawarkan produk serupa dengan harga dan kualitas yang bervariasi. Hal ini menuntut “Filosofi Sambal” Duri untuk terus berinovasi dan meningkatkan daya saingnya. Persaingan tidak hanya datang dari usaha sejenis, tetapi juga dari jenis makanan lain yang semakin beragam. Oleh karena itu, diperlukan strategi yang tepat untuk memenangkan persaingan dan mempertahankan posisi di pasar. Selain itu, strategi promosi yang kurang efektif menjadi tantangan tersendiri bagi usaha ini. Dalam era digital saat ini, promosi melalui media sosial dan *platform online* sangat berpengaruh dalam menarik perhatian konsumen. Konsumen cenderung memilih produk yang tidak hanya memenuhi selera tetapi juga memberikan nilai tambah melalui kualitas yang terjamin. Di sisi lain, promosi memainkan peran penting dalam meningkatkan kesadaran dan minat konsumen terhadap produk. Strategi promosi yang efektif seperti iklan kreatif, penawaran khusus dan aktivasi merek di media sosial mampu

menarik perhatian dan mendorong konsumen untuk mencoba produk tersebut. “Filosofi sambal” memanfaatkan berbagai strategi promosi, termasuk aktivasi merek di media sosial dan kolaborasi dengan *influencer*, untuk menjangkau *audiens* yang lebih luas.

Dalam aspek harga, “Filosofi Sambal” Duri menawarkan harga yang kompetitif dibandingkan dengan usaha sejenis di Duri. Harga yang terjangkau menjadi salah satu daya tarik utama bagi pelanggan dari berbagai kalangan ekonomi. Dengan harga yang relatif bersahabat, pelanggan merasa mendapatkan nilai yang sepadan dengan kualitas produk yang ditawarkan, sehingga mereka cenderung kembali untuk melakukan pembelian ulang (Monroe, 2021). Selain harga, ketersediaan produk juga menjadi faktor penting dalam keberhasilan usaha ini. Konsistensi dalam menyediakan jenis makanan setiap hari tanpa kehabisan stok menjadi tantangan tersendiri. Jika produk tidak tersedia secara konsisten, pelanggan bisa beralih ke kompetitor yang lebih andal dalam hal pasokan. Oleh karena itu, manajemen stok dan rantai pasokan harus dikelola dengan baik untuk memastikan kepuasan pelanggan tetap terjaga (Christopher, 2020).

Keunikan dari “Filosofi Sambal” Duri adalah kemampuannya untuk dinikmati oleh berbagai kalangan usia, mulai dari orang dewasa hingga orang tua. Faktor ini dipengaruhi oleh cita rasa yang disesuaikan dengan selera umum, serta variasi menu yang memungkinkan pelanggan memilih sesuai dengan preferensi masing-masing. Selain itu, suasana tempat yang nyaman juga menjadi daya tarik tersendiri bagi keluarga yang ingin menikmati makanan bersama (Zeithaml et al., 2021). “Filosofi Sambal” Duri berusaha untuk menjaga kualitas bahan baku yang digunakan, seperti sayur, daging dan ikan yang segar dan bahan tambahan yang minim zat pengawet. Hal ini memberikan rasa aman bagi pelanggan yang peduli terhadap kesehatan mereka saat mengonsumsi produk tersebut (Kotler et al., 2022). Daya tarik lainnya adalah pelayanan yang ramah dan cepat, sehingga pelanggan merasa nyaman saat berkunjung. Pelayanan yang baik berkontribusi pada pengalaman pelanggan secara keseluruhan, yang kemudian berdampak pada loyalitas dan keinginan untuk merekomendasikan kepada orang lain. Oleh karena

itu, aspek pelayanan juga menjadi elemen penting dalam menjaga daya saing usaha ini.

Keputusan pembelian konsumen dalam industri kuliner tidak hanya dipengaruhi oleh faktor internal seperti rasa dan kualitas makanan, tetapi juga oleh faktor eksternal seperti rekomendasi dari orang lain, ulasan *online*, serta citra merek. Oleh karena itu, membangun reputasi yang baik melalui testimoni pelanggan serta strategi branding yang kuat menjadi kunci dalam memenangkan persaingan di industri ini (Kotler, Kartajaya, & Setiawan, 2020). Selain itu, harga juga menjadi faktor yang sangat berpengaruh dalam keputusan pembelian konsumen. Konsumen cenderung mencari produk dengan harga yang sebanding dengan kualitas yang diberikan. Oleh karena itu, strategi penetapan harga yang kompetitif perlu diterapkan agar produk tetap diminati oleh pasar sasaran (Lovelock & Wirtz, 2020).

Keputusan pembelian konsumen dalam industri kuliner dipengaruhi oleh berbagai faktor, salah satunya adalah kualitas produk. Produk yang berkualitas tinggi akan memberikan pengalaman positif bagi pelanggan, sehingga dapat meningkatkan loyalitas dan rekomendasi dari mulut ke mulut (Sari et al., 2020). Kualitas produk meliputi rasa, tekstur, kebersihan, serta tampilan yang menarik. Konsumen akan lebih cenderung memilih produk yang mampu memenuhi ekspektasi mereka, baik dari segi rasa maupun estetika penyajian (Rahmawati, 2020). Oleh karena itu, “Filosofi Sambal” Duri perlu memastikan bahwa produk yang ditawarkan memiliki standar kualitas yang tinggi agar tetap kompetitif di pasar.

Kualitas produk merupakan faktor utama yang menentukan keberhasilan suatu usaha kuliner. Konsumen cenderung memilih produk yang memiliki rasa yang lezat, bahan baku berkualitas, serta penyajian yang menarik. Produk yang baik tidak hanya menciptakan kepuasan pelanggan, tetapi juga mendorong loyalitas konsumen (Zeithaml et al, 2020). Oleh karena itu, “Filosofi Sambal” Duri perlu memastikan bahwa produknya memenuhi standar kualitas yang tinggi agar tetap kompetitif.

Selain kualitas produk, strategi promosi juga memainkan peran penting dalam menarik pelanggan. Pemasaran melalui media sosial, *endorsement*, serta diskon dan promo menjadi strategi yang efektif dalam menarik perhatian konsumen. Promosi

melalui platform digital dapat meningkatkan keterlibatan pelanggan serta memperluas jangkauan pasar bagi pelaku usaha kuliner (Nugroho dan Lestari, 2021). Oleh karena itu, “Filosofi Sambal” Duri perlu memanfaatkan berbagai kanal promosi agar lebih dikenal oleh masyarakat luas. Di era *digital* seperti saat ini, strategi promosi tidak hanya terbatas pada metode konvensional seperti spanduk atau selebaran, tetapi juga mencakup pemasaran digital melalui media sosial dan *platform online*. “Filosofi Sambal” Duri dapat memanfaatkan *platform* seperti *Instagram*, *Facebook*, *WhatsApp Business* bahkan Tik Tok untuk menjangkau konsumen yang lebih luas.

Promosi tidak hanya bertujuan untuk meningkatkan penjualan, tetapi juga untuk membangun hubungan yang lebih baik dengan konsumen. Menurut penelitian yang dilakukan oleh Hidayat & Putra (2020), promosi yang kreatif dan relevan dapat meningkatkan minat beli konsumen, terutama jika promosi tersebut menawarkan nilai tambah seperti *diskon* atau paket spesial. “Filosofi Sambal” Duri dapat memanfaatkan strategi promosi untuk menarik konsumen baru dan mempertahankan pelanggan lama. Media sosial telah menjadi alat promosi yang sangat efektif dalam era digital. Menurut penelitian oleh Nugroho dan Susanto, (2020), usaha kecil dan menengah yang memanfaatkan media sosial untuk promosi cenderung mengalami peningkatan penjualan yang signifikan. “Filosofi Sambal” Duri dapat memanfaatkan *platform* seperti *Instagram*, *Facebook* dan juga Tik Tok untuk mempromosikan produk mereka dan berinteraksi langsung dengan konsumen.

Dalam menghadapi persaingan yang semakin ketat, penting bagi “Filosofi Sambal” untuk mengkombinasikan kualitas produk dengan strategi promosi yang efektif. Penelitian sebelumnya menunjukkan bahwa ketika kualitas produk yang tinggi didukung oleh promosi yang menarik, maka kemungkinan konsumen untuk membeli dan merekomendasikan produk akan semakin besar (Lestari & Firmansyah, 2020). Dengan demikian, memahami sejauh mana kedua faktor ini memengaruhi keputusan pembelian sangat penting bagi pengembangan bisnis kuliner. Dengan semakin meningkatnya persaingan di sektor kuliner, usaha kuliner seperti “Filosofi Sambal” Duri harus lebih adaptif terhadap perubahan tren pasar dan kebutuhan konsumen. Inovasi dalam kualitas produk serta strategi promosi

yang terus diperbarui akan menjadi faktor kunci dalam mempertahankan posisi di industri ini (Fadilah & Rahayu, 2020).

Dari judul penelitian ini dapat mengupas keterkaitan antara fungsi promosi dengan kualitas produk pada **“Analisis Pengaruh Kualitas Produk Dan Promosi Terhadap Keputusan Pembelian Konsumen Pada “Filosofi Sambal” Duri”**.

## **1.2 Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah diuraikan diatas maka dapat dirumuskan perumusan masalah sebagai berikut:

1. Bagaimana pengaruh kualitas produk terhadap keputusan pembelian pada “Filosofi Sambal” Duri?
2. Bagaimana pengaruh promosi terhadap keputusan pembelian pada “Filosofi Sambal” Duri?
3. Bagaimana pengaruh kualitas produk dan promosi terhadap keputusan pembelian pada “Filosofi Sambal” Duri?

## **1.3 Tujuan Penelitian**

Tujuan penelitian ini dari judul Analisis pengaruh kualitas produk dan Promosi dalam Keputusan pembelian konsumen terhadap “Filosofi Sambal” Duri adalah sebagai berikut:

1. Untuk menganalisis pengaruh kualitas produk secara parsial terhadap keputusan pembelian pada “Filosofi Sambal” Duri.
2. Untuk menganalisis pengaruh promosi secara parsial terhadap keputusan pembelian pada “Filosofi Sambal” Duri.
3. Untuk menganalisis pengaruh kualitas produk dan promosi secara simultan/secara bersama-sama terhadap keputusan pembelian pada “Filosofi Sambal” Duri.

## **1.4 Manfaat Penelitian**

Manfaat penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat kepada berbagai pihak, diantaranya sebagai berikut:

1. **Bagi Penulis**  
Untuk menambah pengetahuan dan wawasan serta dapat menerapkan teori-teori yang didapat pada masa di bangku perkuliahan terhadap masalah-masalah dibidang perdagangan yang dimana dititik beratkan pada kualitas produk dan promosi maupun keputusan pembelian.
2. **Bagi Perusahaan/instansi**  
Penelitian ini diharapkan memberikan informasi bagi pemilik “Filosofi Sambal” Duri sebagai bahan evaluasi terhadap kekurangan maupun kelebihan dalam penyusunan pada kebijakan untuk meningkatkan kualitas produk serta meningkatkan promosi guna meningkatkan penjualan.
3. **Bagi Pihak Lain/Akademik**  
Hasil penelitian ini diharapkan dapat menambah bahan pustaka di perpustakaan khususnya yang memiliki hubungan dalam penelitian ini.

## **1.5 Sistematika Penulisan**

Untuk mengarahkan penulisan ini secara ilmiah, penulis telah menyusun sistematika penulisan sebagai berikut:

### **BAB 1 PENDAHULUAN**

Pada bab ini menguraikan dan menjelaskan dari latar belakang dari masalah mengidentifikasi dan juga merumuskan masalah dan tujuan dari penelitian serta manfaat penelitian.

### **BAB 2 TINJAUAN PUSTAKA**

Pada bab ini menguraikan mengenai tentang variabel kualitas produk, promosi dan juga keputusan pembelian yang berkaitan dengan penelitian ini.

### **BAB 3 METODOLOGI PENELITIAN**

Pada bab ini menguraikan secara spesifik mengenai metodologi penelitian yang meliputi seperti waktu, lokasi dan objek penelitian, jenis, sumber data, populasi, sampel, teknik pengumpulan data, teknik analisis data yang digunakan, teknik pengolahan data, pengukuran skala, jenis penelitian, hipotesis, definisi konsep dan definisi operasional yang sesuai.

#### **BAB 4 PEMBAHASAN HASIL PENELITIAN**

Pada bab ini berisikan pembahasan hasil penelitian yang menguraikan pengaruh kualitas produk dan promosi dalam keputusan pembelian konsumen terhadap “Filosofi Sambal” Duri dan hasil penelitian yang didapatkan setelah melakukan analisis.

#### **Bab 5 PENUTUP**

Pada bab ini menguraikan dari simpulan pembahasan hasil penelitian dan juga memberikan saran yang sesuai dengan pokok bahasan penelitian.