

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang Masalah**

Persaingan dunia usaha yang semakin ketat di era globalisasi ekonomi saat ini telah memicu persaingan yang sengit baik di perusahaan maupun industry. Persaingan menuntut setiap perusahaan harus mempunyai nilai lebih bagi perusahaan. Maka dari itu perusahaan harus memberikan kepuasan kepada konsumen yang sesuai dengan harapan baik dari pelayanan ataupun segi harga. Semakin terpenuhi harapan-harapan dari konsumen tentu konsumen akan puas. Sebuah perusahaan harus memiliki strategi-strategi dalam memasarkan produknya agar konsumen dapat di pertahankan keberadaannya atau lebih di tingkatkan lagi jumlahnya. Jika konsumen merasa puas, maka ia akan melakukan pembelian secara berulang-ulang. Pengembangan produk melalui inovasi yang di lakukan oleh perusahaan dapat menciptakan keunggulan kompetitif selain itu akan menarik pelanggan baru, sementara pelanggan yang sudah ada akan tetap bertahan (Sumarsih,2019).

Inovasi produk merupakan hasil dari berbagai macam proses yang di gabungkan antara satu dengan yang lainnya dengan di lakukannya inovasi produk di harapkan dapat meningkatkan kepuasan konsumen dan keputusan pembelian konsumen. Hal tersebut telah di buktikan pada perusahaan-perusahaan berkembang yang menunjukkan bahwa meningkatnya kinerja perusahaan melalui peningkatkan kepuasan dan keputusan pembelian di pengaruhi oleh inovasi. Tujuan utama dari

inovasi produk adalah untuk memenuhi permintaan pasar sehingga produk inovasi merupakan salah satu yang dapat di gunakan sebagai keunggulan bersaing bagi perusahaan. Selain itu inovasi produk juga bertujuan untuk meningkatkan kualitas, fungsi, menambah menariknya desain produk, serta menekan biaya operasional produk yang sesuai dengan keinginan konsumen.

Berawal dari inovasi maka perusahaan akan menciptakan variasi produknya yang memungkinkan akan mampu menyediakan produk sesuai dengan selera pelanggan. Variasi produk pada umumnya diterapkan untuk menciptakan aneka ragam produk yang ditawarkan oleh produsen kepada konsumen. Menurut Putri, M., & Firmansyah, D. (2022) variasi produk menjadi salah satu faktor pertimbangan konsumen dalam minat pembelian sebelum memilih keputusan pembelian konsumen. Selain itu, seiring dengan perubahan zaman dan teknologi, pelaku home industry dalam menawarkan produk serta memasarkannya menggunakan konsep manajemen pemasaran.

Sekarang ini roti tergolong dalam produk substitusi dari makanan utama, yang merupakan salah satu produk penting bagi kehidupan konsumen. Pada umumnya orang sering mengkaitkan roti dengan menu sarapan pagi. Roti yang tadinya dianggap sebagai makanan para bangsawan Belanda di zaman penjajahan, kini sudah menjadi makanan pokok kedua setelah nasi dan mie. Empat iris roti tawar akan menghasilkan kalori yang setara dengan sepiring nasi (Kusharto, 2008:1).

Di Kabupaten Kebumen banyak sekali toko-toko yang menjual roti dengan berbagai macam varian. Salah satunya adalah toko roti yaitu Banana

*Bread And Cakes*. *Banana Bread And Cakes*, merupakan perusahaan yang di Kelola oleh keluarga dan didirikan pada akhir tahun 1990. Pada awal berdiri *Banana Bread And Cakes* merupakan sebuah café. Namun semakin bertambahnya waktu dan pengembangan inovasi dari bisnis tersebut yang awalnya sebagai café sekarang ini memproduksi berbagai macam varian roti. Selain *Banana Bread And Cakes* juga memproduksi cake untuk ulang tahun, cookies, tart, cheese cake, cupcake, crifforn, brownies dan juga pastry.

Saat ini *Banana Bread And Cakes* menjadi toko roti paling populer di Kabupaten Kebumen terbukti dari tingginya nilai ulasan pada google. Berikut ini merupakan data ranking toko roti paling populer di Kabupaten Kebumen berdasarkan google rate.

**Tabel I- 1**  
**Toko Roti Berdasarkan Rating Google Pada Bulan Oktober 2022**

No	Nama Toko	Rating	Ulasan
1	<i>Banana Breads And Cakes</i>	4.5	1800
2	<i>Purimas 3 Cake &amp; Bakery</i>	4.5	358
3	Toko Roti Delima's	4.6	64
4	<i>Adila Cake's &amp; Bakery</i>	4.6	18

*Sumber : Google rate Oktober 2022*

Berdasarkan tabel I-1 dapat dilihat bahwa *Banana Bread And Cakes* memiliki rating 4,5 dengan jumlah ulasan tertinggi yaitu sebanyak 1800 ulasan. Hal tersebut menunjukkan bahwa *Banana Bread And Cakes* memiliki nilai popularitas yang tinggi di Kabupaten Kebumen.

Terdapat beberapa faktor yang mempengaruhi keputusan masyarakat Kabupaten Kebumen dalam melakukan pembelian terhadap produk dari

*Banana Bread And Cakes*. Untuk mengetahui faktor apa saja yang mempengaruhi keputusan pembelian pada produk *Banana Bread And Cakes*, maka penulis melakukan observasi yang dilakukan pada konsumen *Banana Bread And Cakes* di Kabupaten Kebumen.

**Tabel I- 2**  
**Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Keputusan Pembelian *Banana Bread And Cakes***

Variabel	Jumlah Responden	Presentase
Harga	5	14,3%
Suasana Toko	10	28,6%
Variasi Produk	11	31,4%
Promosi	8	22,9%
Citra Merek	1	2,9%
Total	35	100%

*Sumber : Observasi Google Form Oktober 2022*

Setelah di lakukan observasi dari 35 responden diketahui bahwa faktor yang paling mempengaruhi keputusan pembelian produk *Banana Bread And Cakes* di Kabupaten Kebumen adalah faktor Variasi Produk suasana toko dan promosi . Data diatas menunjukkan bahwa jumlah responden yang memilih faktor variasi suasana toko mendapatkan angka 28,6% , variasi produk mendapatkan angka 31,4%, dan *promosi* 22,9%.

Selain dari berbagai macam varian produk yang di tawarkan oleh *Banana Bread And Cakes*. Salah satu faktor yang mempengaruhi konsumen membeli produk dari *Banana Bread And Cakes* adalah terkait dengan suasana toko. Suasana toko adalah suatu desain interior dimana dari karakteristik fisik toko seperti arsitektur, tata letak, pencahayaan, pemajangan, temperatur, musing hingga aroma yang menyeluruh akan menciptakan suasana yang nyaman bagi di benak konsumen M. Ma'Ruf Amin (2014: 204). Setiap toko mempunyai

tata desain interior yang memudahkan atau menyulitkan pembeli untuk berputar-putar didalamnya. Toko harus membentuk suasana terencana yang sesuai dengan pasar sasarannya dan dapat menarik konsumen untuk membeli. Dengan begitu konsumen dapat mudah mengakses dengan adanya tata letak toko yang strategis Purnama (2011: 62). Dengan begitu minat beli konsumen akan selalu meningkat karena adanya suasana toko yang membuat nyaman dan betah yang selalu ingin membuat pelanggan tersebut betah dan ingin berlama-lama di dalam sebuah toko.

Semakin meningkatnya persaingan di industri pengolahan roti, membuat pihak *Banana Bread And Cakes* melakukan promosi produk semenarik mungkin. Promosi merupakan salah satu bagian dari rangkaian kegiatan pemasaran suatu produk barang ataupun jasa. Promosi adalah suatu bidang kegiatan marketing dan merupakan komunikasi yang dilaksanakan perusahaan kepada pembeli atau konsumen yang memuat pemberitaan (*information*), membujuk (*persuasion*) dan mempengaruhi (*influence*). Segala kegiatan itu bertujuan untuk meningkatkan penjualan, betapapun berkualitasnya suatu produk, bila konsumen belum pernah mendengarnya dan tidak yakin bahwa produk atau barang itu akan berguna bagi mereka, maka mereka tidak akan pernah membelinya (Kotler, 2000: 219).

Berdasarkan uraian di atas maka penulis memutuskan melakukan penelitian dengan judul “Pengaruh Variasi Produk, Suasana Toko Dan Promosi Terhadap Keputusan Pembelian Di *Banana Bread And Cakes* Di Kabupaten Kebumen”.

## 1.2 Rumusan Masalah

Sekarang ini Roti tergolong dalam produk substitusi dari makanan utama, yang merupakan salah satu produk penting bagi kehidupan konsumen. Pada umumnya orang sering mengkaitkan roti dengan menu sarapan pagi. Sekarang ini Roti tergolong dalam produk substitusi dari makanan utama, yang merupakan salah satu produk penting bagi kehidupan konsumen. Pada umumnya orang sering mengkaitkan roti dengan menu sarapan pagi.

Di Kabupaten Kebumen banyak sekali toko-toko yang menjual roti dengan berbagai macam varian. Salah satunya adalah toko roti yaitu *Banana Bread And Cakes*. *Banana Bread And Cakes*, merupakan perusahaan yang di Kelola oleh keluarga dan didirikan pada akhir tahun 1990. Pada awal berdiri *Banana Bread And Cakes* merupakan sebuah café. Saat ini *Banana Bread And Cakes* menjadi toko roti paling populer di Kabupaten Kebumen terbukti dari tingginya nilai ulasan pada google. Setelah di lakukan observasi dari 35 responden diketahui bahwa faktor yang paling mempengaruhi keputusan pembelian produk *Banana Bread And Cakes* di Kabupaten Kebumen adalah faktor Variasi Produk suasana toko dan promosi .

Berdasarkan latar belakang di atas maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah :

1. Apakah Variasi Produk berpengaruh terhadap keputusan pembelian di *Banana Bread And Cakes* ?
2. Apakah suasana toko berpengaruh terhadap keputusan pembelian produk di *Banana Bread And Cakes* ?

3. Apakah promosi berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan pembelian di *Banana Bread And Cakes* ?
4. Apakah Pengaruh Variasi Produk, Suasana Toko Dan Promosi Terhadap Keputusan Pembelian Di *Banana Bread And Cakes* ?

### **1.3 Batasan Masalah**

Penelitian ini dapat melebar ke berbagai aspek, untuk menghindari agar penelitian ini tidak melebar dan tidak menyimpang dari tujuan penelitian maka peneliti menetapkan batasan penelitian sebagai berikut :

1. Objek penelitian ini adalah masyarakat kota kebumen yang sudah berusia 18 tahun.
2. Dalam penelitian ini dibatasi pada hal-hal berikut:

- a. Keputusan Pembelian

Menurut (Tjiptono, 2014: 21) Keputusan pembelian merupakan serangkaian proses yang berawal dari konsumen mengenal masalahnya, mencari informasi tentang produk atau merek tertentu dan mengevaluasi produk atau merek tersebut seberapa baik masing-masing alternatif tersebut dapat memecahkan masalahnya, yang kemudian serangkaian proses tersebut mengarah kepada keputusan pembelian. Keputusan pembelian dalam penelitian ini dibatasi pada indikator menurut Kotler dan Armstrong (2007: 222) yaitu :  
Kemantapan dalam sebuah produk, Kebiasaan dalam membeli produk, Memberikan rekomendasi kepada orang lain, Melakukan pembelian ulang.

- b. Variasi Produk

Menurut Faradisa et al.(2016) variasi produk dijelaskan sebagai merek atau lini produk yang dapat dibedakan berdasarkan ukuran, harga, penampilan, atau ciri-ciri tertentu. Variasi Produk dalam penelitian ini dibatasi pada indikator menurut Menurut Kotler dan Keller (2008: 82) yaitu: ukuran, harga, tampilan, ketersediaan produk .

c. Suasana Toko

Menurut M. Ma'Ruf Amin (2014: 204). Suasana toko adalah suasana dalam toko yang menciptakan perasaan tertentu dalam diri pelanggan yang ditimbulkan dari penggunaan unsur-unsur desain interior seperti pengaturan cahaya, tata suara, sistem pengaturan udara, dan pelayanan. Suasana toko dalam penelitian ini dibatasi pada indikator menurut Berman dan Evan (2014: 545) yaitu : *Store Exterior, General Interior, Store Layout, Interior Display*.

d. Promosi

Menurut Laksana (2019: 129) “promosi adalah suatu komunikasi dari penjual dan pembeli yang berasal dari informasi yang tepat yang bertujuan untuk merubah sikap dan tingkah laku pembeli, yang tadinya tidak mengenal menjadi mengenal sehingga menjadi pembeli dan tetap mengingat produk tersebut”. Promosi dalam penelitian ini dibatasi oleh indikator menurut Ahungwa (2018) yaitu : Kupon, Sampel, Rabat, dan Paket Bonus.

#### **1.4 Tujuan Penelitian**

Berdasarkan rumusan masalah di atas maka tujuan yang hendak di capai pada penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Penelitian ini di gunakan untuk mengetahui pengaruh dari variasi prduk terhadap keputusan pembelian produk roti *Banana Bread And Cakes* di Kabupaten Kebumen.
2. Penelitian ini di gunakan untuk mengetahui pengaruh dari kemudahan mendapatkan produk terhadap keputusan pembelian produk roti *Banana Bread And Cakes* di Kabupaten Kebumen.
3. Penelitian ini di gunakan untuk mengetahui pengaruh dari promosi terhadap keputusan pembelian produk roti *Banana Bread And Cakes* di Kabupaten Kebumen.
4. Penelitian ini di gunakan untuk mengetahui pengaruh dari variasi produk, kemudahan mendapatkan produk dan promosi terhadap keputusan pembelian produk roti *Banana Bread And Cakes* di Kabupaten Kebumen.

## **1.5 Manfaat Penelitian**

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat sebagai berikut :

### **1.5.1 Manfaat Teoritis**

Manfaat teoritis merupakan manfaat yang berkenaan dengan pengembangan ilmu pengetahuan. Dalam penelitian ini terdapat dua manfaat teoritis yaitu:

#### **a. Bagi Peneliti.**

Sebagai alat untuk mempraktekan teori-teori yang telah diperoleh selama menempuh perkuliahan dan mengembangkan pengetahuan pemasaran tentang pengaruh variasi produk, kemudahan

mendapatkan produk, dan promosi terhadap keputusan pembelian produk roti *Banana Bread And Cakes* pada masyarakat Kabupaten Kebumen.

b. Bagi Perguruan Tinggi

Memberikan tambahan perbendaharaan kepustakaan khususnya yang berhubungan dengan pengaruh variasi produk, kemudahan mendapatkan produk, dan promosi terhadap keputusan pembelian.

### **1.5.2 Manfaat Praktis**

Manfaat praktis merupakan manfaat yang dapat diambil oleh perusahaan. Dalam penelitian ini manfaat praktisnya adalah penelitian ini diharapkan dapat meningkatkan strategi pemasaran produk roti *Banana* khususnya untuk masyarakat di Kabupaten Kebumen. Penelitian ini juga diharapkan dapat menjadi pertimbangan bagi perusahaan untuk menentukan strategi yang tepat agar penjualan produk roti *Banana Bread And Cakes* di Kabupaten Kebumen semakin meningkat.