

BAB I PENDAHULUAN

1.1 LATAR BELAKANG

Dalam kehidupan modern sekarang yang segala sesuatunya serba instan, mendorong kehidupan masyarakat untuk semakin berkembang. Bahkan kebutuhan hidup pun terus berkembang dan semakin kompleks, seperti kebutuhan makan. Namun dengan pola hidup yang modern sekarang ini permintaan terhadap makananpun semakin berubah dan berkembang. Banyak produsen yang mulai melirik peluang tersebut, sehingga pertumbuhan bisnis makanan masih tercatat sebagai pertumbuhan bisnis yang tertinggi hampir diseluruh penjuru dunia. Banyak outlet makanan yang menawarkan aneka ragam menu masakan mulai dari masakan modern atau makanan cepat saji sampai masakan tradisional warisan budaya bangsa dari yang paling sederhana hingga yang paling mewah. Alasan mengapa outlet makanan tumbuh berkembang adalah karena bisnis makanan ini menjanjikan keuntungan yang besar. Rumah makan atau restoran merupakan salah satu bentuk outlet makanan yang mulai menjamur hampir diseluruh pelosok kota.

Menjamurnya rumah makan dan restoran juga sampai pada kota Lamongan, semakin banyaknya rumah makan yang menawarkan kualitas makanan dan pelayanan terbaik sering membuat bingung para konsumen. Di sepanjang jalan lintas kota di Kabupaten Lamongan, berjejer rumah makan dan restoran yang siap menjamu para konsumen yang sedang melakukan perjalanan dalam kota maupun luar kota. Rumah Makan Kaliotik, merupakan salah satu rumah makan yang sudah cukup memiliki nama di hati para

pelancong. Rumah Makan Kaliotik letaknya cukup strategis berada di Jl. Jaksa Agung Suprpto 39 Lamongan, yang merupakan ruas jalan pantai utara (pantura) penghubung antara provinsi Jawa Timur dan Jawa Tengah, sehingga banyak para pengemudi atau konsumen yang singgah ke rumah makan ini. Konsep makanan di rumah makan ini adalah prasmanan dengan menu masakan Jawa Timur. Meski rumah makan ini hanya memiliki lokasi yang tidak begitu luas dengan lokasi parkir yang langsung menghadap jalan raya tidak menyurutkan niat konsumen untuk singgah menikmati santapan makanan Jawa Timur di Rumah Makan Kaliotik.

Adapun alasan yang melatarbelakangi penulis mengambil lokasi penelitian pada rumah makan Kaliotik adalah rumah makan Kaliotik merupakan rumah makan yang telah banyak dikenal di Lamongan sehingga banyak konsumen yang melakukan pembelian makanan pada rumah makan ini, disamping itu pula rumah makan Kaliotik menyediakan berbagai macam varian masakan khas Jawa Timur. Ditengah ketatnya persaingan bisnis rumah makan dan semakin banyaknya pesaing tidak membuat rumah makan ini sepi pengunjung, padahal masakan yang ditawarkan sebenarnya hampir sama dengan masakan rumah makan disekitarnya. Bahkan beberapa konsumen yang pernah melakukan pembelian mengatakan bahwa ada beberapa masakan yang kurang enak lidah. Meski terlihat selalu ramai ternyata data penjualan di Rumah Makan ini fluktuatif, usaha rumah makan memang terkadang ramai dan terkadang sepi mengingat yang mereka jual adalah masakan jadi bukan produk-produk pabrik yang tahan lama serta memiliki standar produksi dan memiliki distributor, seperti yang terlihat dalam tabel keuntungan kotor pertiga bulan terakhir pada tahun 2014 dibawah ini :

TABEL 1.1
PENDAPATAN KOTOR RUMAH MAKAN KALITIK

Bulan	Keuntungan kotor / hari	Keuntungan kotor / bulan
September	Rp. 8.700.000,00 / hari	Rp. 261.000.000 / bulan
Oktober	Rp. 8.500.000,00 / hari	Rp. 238.000.000 / bulan
November	Rp. 9.000.000,00 / hari	Rp. 270.000.000 / bulan

Sumber : Rumah Makan Kalititik Lamongan

Masyarakat tentunya akan memilih rumah makan yang mempunyai banyak variasi menu. Berdasarkan pengetahuan yang dimiliki oleh masyarakat, baik dari iklan penjualan, anggota keluarga atau teman yang pernah berkunjung ataupun sumber informasi lain maka mereka mempunyai banyak pilihan informasi. Harapan yang ada di benak konsumen, dengan memilih rumah makan yang memiliki variasi menu adalah pemenuhan kebutuhan dan untuk mendapatkan makanan beraneka ragam tanpa repot memasak sendiri di dapur dengan mengeluarkan biaya yang terjangkau bagi kalangan menengah keatas dengan kisaran harga makanan setiap porsinya (nasi + sayur + lauk) antara 10.000 s/d 20.000 rupiah.

Pemahaman akan perilaku konsumen mutlak diperlukan apalagi pada saat ini persaingan pada segmen kuliner sangatlah pesat, hal mengenai perilaku konsumen menjadi sangat penting agar produk yang ditawarkan dapat diterima konsumen. Keanekaragaman konsumen dalam memenuhi kebutuhan sehari-hari dapat dipengaruhi oleh perilaku konsumen itu sendiri, konsumen akan memutuskan untuk melakukan keputusan pembelian apabila produk yang ditawarkan dapat memenuhi kebutuhan konsumen.

Menurut Kotler dan Keller (2009:166) perilaku konsumen adalah studi tentang bagaimana individu, kelompok, dan organisasi memilih, membeli, menggunakan, dan bagaimana, barang, jasa, ide atau pengalaman untuk memuaskan kebutuhan dan keinginan mereka. Pemasar dapat memahami secara penuh teori dan realitas perilaku konsumen. Sehingga perilaku konsumen dipengaruhi oleh faktor budaya, sosial, dan pribadi.

Perilaku konsumen menunjukkan pola kehidupan yang bersangkutan yang tercermin dalam kegiatan sehari-hari, minat, dan pendapatnya terhadap suatu hal yang sudah melekat pada diri personal seseorang. Suatu perilaku apabila digunakan oleh pemasar secara cermat dapat membantu untuk memahami nilai-nilai konsumen yang terus berubah dan bagaimana nilai-nilai tersebut dapat mempengaruhi perilaku konsumen karena mereka juga memikirkan apa yang mereka konsumsi atau yang mereka pakai sehari-hari.

Berdasarkan uraian diatas, maka penulis tertarik melakukan penelitian dengan judul : “PENGARUH PERILAKU KONSUMEN TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN DI RUMAH MAKAN KALITIK LAMONGAN”.

1.2 RUMUSAN MASALAH

Berdasarkan latar belakang diatas, maka dapat dirumuskan masalah penelitian sebagai berikut :

1. Faktor budaya, sosial, pribadi, dan psikologis berpengaruh terhadap keputusan pembelian konsumen pada Rumah Makan Kaliotik di kota Lamongan.
2. Faktor apa yang dominan mempengaruhi perilaku konsumen dalam memilih Rumah Makan Kaliotik di kota Lamongan ?

1.3 TUJUAN PENELITIAN

Berdasarkan rumusan masalah diatas maka tujuan penelitian ini adalah untuk memperoleh kajian mengenai :

1. Menganalisis faktor yang mempengaruhi perilaku konsumen dalam memilih Rumah Makan Kaliotik di kota Lamongan.
2. Mengetahui faktor yang dominan yang mempengaruhi perilaku konsumen dalam memilih Rumah Makan Kaliotik di kota Lamongan.

1.4 MANFAAT

Hasil penelitian ini kami harapkan dapat memberikan kegunaan :

1. Kegunaan Bagi Peneliti

Menambah wawasan bagi peneliti tentang faktor-faktor yang mempengaruhi perilaku konsumen dalam melakukan suatu keputusan pembelian produk maupun jasa.

2. Kegunaan Bagi Perusahaan

Memberikan informasi sejauh mana pengaruh faktor-faktor yang mempengaruhi perilaku konsumen terhadap keputusan pembelian. Agar produsen semakin baik dalam melakukan strategi dan semakin berinovasi

terhadap produk maupun jasa tanpa melupakan kualitas dan kuantitasnya supaya konsumen membeli, merasa puas serta semakin loyal.

3. Kegunaan Bagi Pihak Lain

Memberi informasi kepada yang berminat mengetahui sejauh mana faktor-faktor yang mempengaruhi perilaku konsumen berpengaruh terhadap keputusan pembelian konsumen akan suatu barang maupun jasa.