

## BAB I

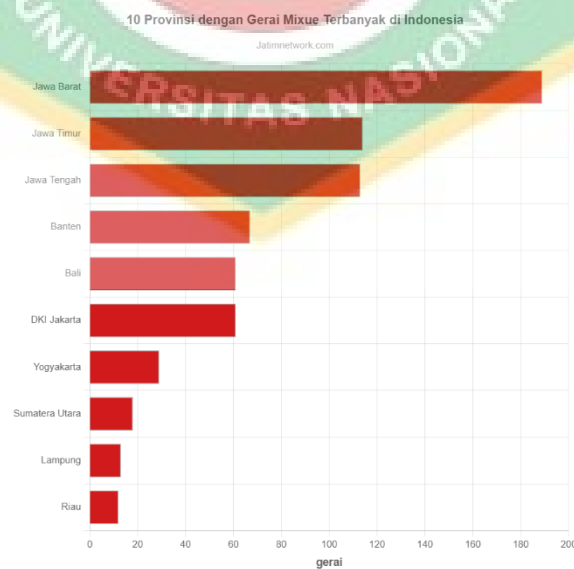
### PENDAHULUAN

#### A. Latar Belakang

Indonesia merupakan negara yang memiliki iklim tropis, dimana dengan iklim tersebut tentunya sangat menguntungkan bagi pengusaha yang memiliki usaha Ice Cream. Ice cream menjadi olahan yang diminati oleh seluruh golongan masyarakat dari anak-anak hingga orang tua. Di Indonesia penjualan Ice Cream masih tergolong rendah, hal tersebut membuat pasar Ice cream memiliki potensi yang menjanjikan serta memberikan peluang bagi para produsen ice cream.

Mixue merupakan salah satu perusahaan yang bergerak dalam industri kuliner. Mixue Ice cream & tea berasal dari china yang berdiri sejak tahun 1997 hingga saat ini, Mixue kini sudah hadir dengan 10.000 gerai yang tersebar di dalam dan luar China seperti Malaysia, Singapura, dan Indonesia. Brand mixue masuk ke indonesia sejak tahun 2020 dan pertama kali membuka gerai di Demangan. Sekitar 53 gerai sudah tersebar di daerah Jakarta yang salah satunya di wilayah Teluk gong.

**Gambar 1. 1 Gambar Diagram Penyebaran Gerai Mixue**



Sumber : data.goodstats. 2023.

Sebagai pelanggan, dengan banyaknya penjual es krim tentunya konsumen akan sangat bingung dalam memilih produk. Oleh karena itu, faktor-faktor seperti kualitas produk, citra merek, kualitas pelayanan dapat mempengaruhi keputusan pembelian pelanggan.

Saat ini, kualitas produk telah menjadi hal yang utama. Kualitas produk bukan hanya sekedar evaluasi tetapi juga dapat mempengaruhi keputusan pembelian konsumen. Kualitas menu yang dihasilkan oleh Mixue menjadi faktor kunci, karena kualitas sangat erat kaitannya dengan kepuasan konsumen. Berdasarkan hasil responden konsumen Mixue Teluk Gong menyatakan bahwa 95% konsumen setuju mengenai kualitas produk Mixue. Hal tersebut dapat dilihat berdasarkan cita rasa yang khas dari berbagai macam variasi menu favorit seperti Mango Sundae, Ice cream oreo, Ice cream boba, dan Milk tea.

Selain kualitas produk, faktor lain yang dapat mempengaruhi keputusan pembelian konsumen adalah kualitas pelayanan. Menurut Tjiptono (2011), kualitas pelayanan adalah upaya memuaskan permintaan konsumen baik produk maupun jasa serta ketepatan penyampaiannya untuk menyeimbangkan harapan konsumen. Berdasarkan hasil responden konsumen Mixue Teluk Gong menyatakan bahwa 85% konsumen setuju bahwa pelayanan yang diberikan oleh Mixue Teluk Gong sesuai dengan yang diharapkan. Hal tersebut dapat dilihat dari kecepatan pelayanan, memberikan salam serta sapa yang baik, serta memberikan informasi yang baik kepada konsumen.

Kualitas produk dan kualitas pelayanan tentunya mempengaruhi keputusan pembelian konsumen, namun citra merek memiliki pengaruh yang besar terhadap keputusan pembelian konsumen. Menurut Tjiptono (2015), citra merek adalah pemaparan dan kepercayaan konsumen terhadap merek tertentu. Citra Merek dapat memberikan kepercayaan pada pelanggan untuk membeli produk Mixue.

Dengan berkembangnya kegiatan kuliner yang semakin meningkat, hal ini menimbulkan persaingan yang ketat antar produsen dengan tujuan untuk menarik perhatian konsumen di pasar untuk membeli produknya. Dengan pesatnya peningkatan permintaan masyarakat akan pelayanan terkait kebutuhan

pokok es krim di masyarakat, maka usaha kuliner ini dapat menjadi sumber pendapatan yang menguntungkan.

**Tabel 1. 1 Data Penjualan**  
**November 2022 – Maret 2023**

<b>Bulan</b>	<b>Target</b>	<b>Pencapaian</b>	<b>Presentase</b>
Oktober	Rp 210.494.000	Rp 229,438.460	109%
November 2022	Rp 211.856.000	Rp 204..652.896	96.6%
Desember 2022	Rp 213.560.000	Rp 199.251.480	93.6%
Januari 2023	Rp204.972.000	Rp 186.943.464	91,2%
Febuari 2023	Rp202.372.000	Rp 181,730.056	89,2%
Maret 2023	Rp198.784.000	Rp 173.737.216	87,4%

Sumber: Data Penjualan ice cream mixue teluk gong 2023

Berdasarkan data diatas. Penjualan ice cream mixue teluk gong terlihat fluktuasi penjualannya. Hal tersebut di indikasikan karna adanya penurunan kualitas pelayanan.

Penelitian ini dilakukan dengan tujuan untuk menemukan dan menganalisis pengaruh yang signifikan antara kualitas produk, citra merek dan kualitas pelayanan terhadap keputusan pembelian Mixue. Berdasarkan apa yang sudah diuraikan, peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul **“PENGARUH KUALITAS PRODUK, CITRA MEREK, DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN ICE CREAM MIXUE (STUDI PADA KONSUMEN KEDAI MIXUE TELUK GONG)”**.

## B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang sudah diuraikan diatas maka penulis akan merumuskan masalahnya sebagai berikut :

1. Apakah terdapat pengaruh kualitas produk terhadap keputusan pembelian produk Mixue pada Mixue Teluk Gong?
2. Apakah terdapat pengaruh citra merek terhadap keputusan pembelian produk Mixue pada Mixue Teluk Gong?
3. Apakah terdapat pengaruh kualitas pelayanan terhadap keputusan pembelian produk Mixue pada Mixue Teluk Gong?

## C. Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian yang sesuai dengan perumusan masalah diatas, maka tujuan dari penelitian ini yaitu :

1. Menguji dan menganalisis pengaruh kualitas produk terhadap keputusan pembelian produk Es Krim di gerai Mixue Teluk Gong.
2. Menguji dan menganalisis pengaruh kualitas pelayanan terhadap keputusan pembelian produk Es Krim di gerai Mixue Teluk Gong.
3. Menguji dan menganalisis pengaruh citra merek terhadap keputusan pembelian Produk Es Krim di gerai Mixue Teluk Gong.

## D. Manfaat Penelitian

Berdasarkan hasil dari penelitian ini semoga dapat memberikan manfaat sebagai berikut :

1. Manfaat praktis
  - a. Hasil penelitian ini nantinya dapat menjadi kontribusi bagi perusahaan Mixue, agar lebih mengetahui faktor-faktor yang memotivasi pelanggan dalam melakukan keputusan pembelian sehingga dapat menambah keuntungan bagi perusahaan.

- b. Hasil penelitian hendaknya menjadi acuan dan sumber informasi bagi konsumen mengenai faktor-faktor yang dapat mempengaruhi keputusan pembelian.
2. Manfaat teoritis
- a. Hasil penelitian akan menjadi acuan untuk penelitian selanjutnya.
  - b. Penelitian ini dapat menjadi bukti empiris terkait teori kualitas produk, citra merek, kualitas layanan dan keputusan pembelian.

