

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Profil Perusahaan**

"Mie Gacoan" adalah sebuah merk dagang dari jaringan restaurant mie pedas no 1 di indonesia, yang menjadi anak perusahaan PT Pesta Pora Abadi. Berdiri sejak awal tahun 2016, saat ini merk "Mie Gacoan" telah tumbuh menjadi market leader, utamanya di provinsi Jawa Timur, Jawa Tengah, Jawa Barat, Kepulauan Bali, dan sedang dalam jalur kuat utk berekspansi menjadi merk terbesar nomor 1 secara nasional. Mengusung konsep bersantap modern dengan harga yg affordable, kehadiran "Mie Gacoan" telah mendapatkan apresiasi luar biasa di setiap market dimana "Mie Gacoan" hadir utk melayani puluhan ribu pelanggan setiap bulan nya. Oleh karena itu, inovasi akan selalu kami kedepankan agar "Mie Gacoan" tetap relevan dan menjadi pilihan terbaik bagi para customer fanatik.

Nama "Mie Gacoan" diambil dari kata "Gaco" yang artinya jagoan / andalan dalam bahasa jawa. Tidak heran jika Mie Gacoan menjadi tempat bersantap favorit bagi masyarakat Indonesia, khususnya mahasiswa, pelajar dan keluarga. Dengan mengusung suasana restoran yang atraktif, keren dan lega, dan juga dilengkapi berbagai fasilitas membuat setiap pengunjung makin betah dan selalu ingin kembali lagi.

#### **1.1.1 Visi dan Misi**



**Gambar 1. 1 Logo Mie Gacoan**

*Sumber: miegacoan.com*

Mie Gacoan memiliki visi dan misi yaitu

1. Visi  
Menjadi brand F&B retail terbaik dan terbesar dengan standard pelayanan, produk, dan kebersihan bertaraf internasional
2. Misi
  - a. Menyediakan produk terbaik dengan harga yang sangat terjangkau untuk customer kelas menengah
  - b. Menciptakan customer experience yang terbaik dan berkelanjutan
  - c. Membawa nama Indonesia ke dalam peta F&B dunia

### **1.1.2 Produk Mie Gacoan**

Mie Gacoan menawarkan tiga pilihan utama menu dari varian mie, minuman, dan makanan cemilan lainnya, yaitu meliputi:

- a. Mie
  - Mie Angel  
Mie yang tidak pedas dan ditaburi ayam cincang dan pangsit goreng
  - Mie Setan  
Mie gurih-pedas dengan baluran sambal yang bisa dipilih tingkat kepedasan sesuai selera
  - Mie Iblis  
Mie pedas-manis dengan baluran sambal yang bisa dipilih tingkat kepedasan sesuai selera
- b. Minuman  
Terdapat berbagai menu minuman dengan nama-nama yang unik seperti Es Tuyul, Es Sundel Bolong, Es Pocong, dan Es Genderuwo
- c. Cemilan  
Terdapat berbagai macam cemilan untuk dijadikan pelengkap menu mie seperti dimsum, pangsit goreng, udang rambutan, udang keju, lumpia, dan ceker.



salah satu kota yang dijuluki sebagai kota surga kuliner, berbagai jenis macam makanan berlimpah di kota ini, baik di restoran hingga di warung kaki lima. Selain itu, tempat-tempat makan di kota Bandung sangat unik dan menarik, sehingga kuliner juga menjadi salah satu potensi untuk menarik wisatawan agar berkunjung ke kota Bandung. Kuliner menjadi salah satu usaha yang berkembang pesat di kota Bandung. Sehingga menjadi persaingan yang ketat dalam usaha di bidang kuliner. Selain rasa yang lezat, sajian yang unik dan menarik serta kreatif juga menjadi andalan untuk menarik pelanggan. Hal inilah yang menjadikan wisata kuliner di kota Bandung berbeda dengan tempat wisata kuliner di kota lain. Menawarkan kuliner yang cukup banyak dan jenis bahan dasar yang ditawarkan hampir sama. Salah satunya yang terkenal saat ini yaitu santapan berbahan dasar mie. Mie merupakan makanan yang disukai oleh berbagai kalangan.

Salah satu usaha santapan berbahan dasar mie di kota Bandung yang menyajikan cita rasa pedas dengan berbagai tingkat kepedasan serta tambahan topping di setiap porsinya yaitu Mie Gacoan Dago yang terletak di Jl. Ir. H. Juanda No. 151A, Dago Bawah. Diresmikan pada tahun 2021, Mie Gacoan mampu menarik masyarakat untuk datang dan membeli, walaupun bukan merupakan restoran pertama yang menawarkan produk olahan masakan mie pedas di Bandung. Melalui wawancara, Manager Operasional Mie Gacoan Dago mengatakan bahwa dalam grand opening yang mereka adakan, penjualannya dapat mencapai 1500 bill pesanan dalam bulan pertama mereka meresmikan cabang yang terletak di Dago, hal ini menunjukkan bahwa Mie Gacoan telah mampu untuk bersaing dalam mencapai visi mereka dalam menjadikan fnb retail terbaik bertaraf internasional. Manager Operasional Mie Gacoan Dago juga mengatakan fenomena ramainya pengunjung yang datang karena Mie Gacoan menawarkan banyak menu yang bisa dikatakan unik dalam penamaan menunya untuk para konsumen, khusus mie, terdapat mie setan yang rasanya gurih dan asin, serta mie iblis yang berminat manis karena memakai kecap. Untuk level kepedasan, bisa dipilih mulai level nol hingga delapan. Tak hanya mie saja Mie Gacoan juga menghadirkan makanan lain yaitu aneka dimsum seperti, siomay, lumpia udang, udang rambutan dan lain lain. Dan untuk minumannya ada beragam es menyegarkan dengan nama unik. Ada

genderuwo, tuyul, sundel bolong, serta pocong yang menyebabkan Mie Gacoan dapat menarik para konsumennya.

Salah satu faktor yang menyebabkan konsumen membeli suatu produk adalah harga. Mie Gacoan menyediakan produk dengan harga yang dapat dikatakan relatif terjangkau kepada para konsumennya, Menurut Kottler dan Amstrong (2016) harga telah menjadi faktor utama yang mempengaruhi pilihan para pembeli. harga menjadi elemen yang paling penting dalam menentukan pangsa pasar dan keuntungan suatu perusahaan. Faktor harga merupakan yang dianggap paling menarik bagi konsumen dalam menentukan keputusan untuk membeli suatu produk. Terdapat empat dimensi dalam menjadikan harga sebagai faktor penentuan keputusan pembelian, yaitu: keterjangkauan harga, kesesuaian harga dengan kualitas, daya saing harga, dan kesesuaian harga dengan manfaat. Dalam kasus ini, penulis melakukan *preliminary study* tentang harga yang ditawarkan Mie Gacoan kepada konsumennya, dengan mengumpulkan 30 responden yang sedang berada pada gerai Mie Gacoan Dago secara acak, berikut adalah hasil dari preliminary study:

**Tabel 1. 1 PRELIMINARY STUDY**

No	Pernyataan	Skor	Keterangan
1	Harga Mie Gacoan sangat terjangkau	82%	Baik
2	Harga Mie Gacoan sesuai dengan kualitas	72%	Baik
3	Harga Mie Gacoan lebih terjangkau daripada produk lain	78%	Baik
4	Harga Mie Gacoan sesuai dengan manfaat yang di dapat	66%	Cukup

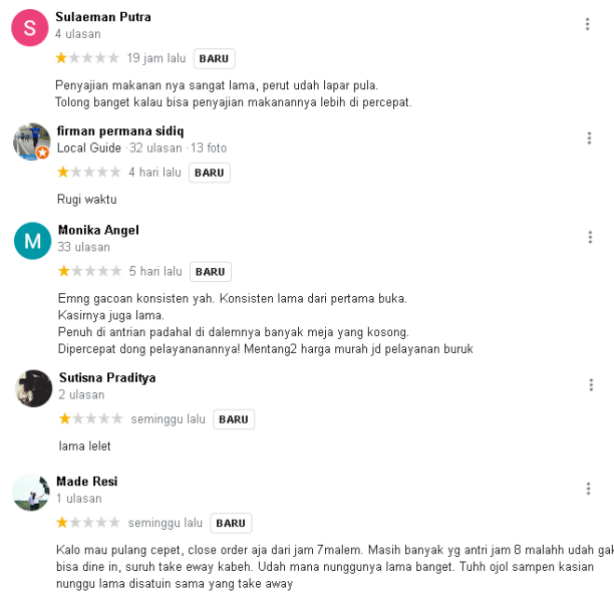
*Sumber:* Hasil olahan penulis (2022)

Dari table 1.1 di atas, dapat terlihat bahwa walaupun secara keseluruhan harga yang ditawarkan Mie Gacoan terjangkau, masih terdapat ketidakcocokan antara harga dengan manfaat yang diterima oleh konsumennya, sehingga menyebabkan beberapa konsumen merasa harga yang telah ditawarkan tidak sesuai dengan manfaat yang diterima seperti waktu tunggu yang lama, pelayanan yang

kurang baik yang menyebabkan perusahaan memikirkan strategi untuk memperbaiki hal tersebut.

Faktor lain yang dapat mempengaruhi konsumen dalam melakukan keputusan pembelian adalah kualitas pelayanan. Kualitas pelayanan merupakan sebuah tingkatan kemampuan (*ability*) dari perusahaan dalam memberikan segala yang menjadi harapan pelanggan dalam memenuhi kebutuhannya. Pelayanan bertujuan memfasilitasi para pembeli saat mereka berbelanja di gerai. Variabel ini sangat penting dalam proses keputusan pembelian karena pelayanan yang memuaskan konsumen akan berdampak pada terjadinya pembelian berulang-ulang yang pada akhirnya akan meningkatkan penjualan (Subhach, 2011). Layanan konsumen berkualitas tinggi adalah salah satu kunci keberhasilan dan dasar untuk membangun kesuksesan dan keuntungan bisnis. Namun, sebagian besar perusahaan cenderung lebih tertarik untuk fokus terhadap produk daripada layanan yang diberikan kepada konsumennya. Pelayanan dan fasilitas yang baik akan membuat konsumen merasa puas ketika melakukan keputusan pembelian dan dengan begitu akan memunculkan loyalitas yang kuat (Melinda, 2017).

Kualitas pelayanan bertujuan dalam memberikan apa yang dibutuhkan oleh konsumen serta ketepatan pengiriman mereka dalam menyeimbangkan keinginan konsumen (Tjiptono, 2014). Melansir dari ulasan konsumen mengenai Mie Gacoan Dago, masih terdapat keluhan mengenai kualitas layanan yang diberikan kepada konsumennya, berikut penulis mengumpulkan beberapa ulasan dari konsumen mengenai Mie Gacoan Dago:



**Gambar 1.3 Ulasan Pengunjung Mie Gacoan Dago**

*Sumber:* Google Review, di akses pada 12 Februari 2023

Berdasarkan gambar 1.2 di atas, dapat diketahui bahwa masih terdapat konsumen yang mendapatkan pelayanan yang kurang baik mengenai waktu sehingga menyebabkan konsumen merasa kecewa untuk melakukan pembelian di Mie Gacoan Dago. Hal ini menunjukkan bahwa hasil observasi awal yang dilakukan penulis sejalan dengan hasil pengamatan penulis bahwa masih terdapat beberapa indikasi permasalahan yang ditemukan di lapangan mengenai kualitas pelayanan yang diberikan oleh Mie Gacoan Dago.

Permasalahan yang telah diuraikan harus menjadi sesuatu yang harus diperhatikan dan segera dibenahi oleh pihak Mie Gacoan Dago untuk tetap mempertahankan konsumennya sehingga penjualan tidak menurun. Merujuk pada Tabel 1.1 dan Gambar 1.3 mengindikasikan bahwa masih terdapat permasalahan yang dihadapi oleh pihak Mie Gacoan Cabang Dago mengenai variable harga dan pelayanan yang dirasakan oleh para pengunjungnya. Hal inilah yang mendasari penulis tertarik untuk melakukan penelitian lebih lanjut mengenai “Pengaruh Harga dan Kualitas Pelayanan terhadap Keputusan Pembelian di Mie Gacoan Dago, Bandung”. Diharapkan hasil penelitian ini dapat memberikan keputusan pembelian dengan kesesuaian harga dan manfaat yang didapatkan oleh konsumen.

### **1.3 Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan, terdapat indikasi permasalahan yang terjadi pada Mie Gacoan Cabang Dago mengenai variable harga, kualitas pelayanan, dan keputusan pembelian, sehingga memunculkan beberapa rumusan masalah yang digunakan dalam penelitian ini, yaitu:

1. Bagaimana variable harga pada Mie Gacoan Dago?
2. Bagaimana variable kualitas pelayanan pada Mie Gacoan Dago?
3. Bagaimana variable keputusan pembelian pada Mie Gacoan Dago?
4. Bagaimana pengaruh harga dan kualitas pelayanan terhadap keputusan pembelian pada Mie Gacoan Dago secara parsial?
5. Bagaimana pengaruh harga dan kualitas pelayanan terhadap keputusan pembelian pada Mie Gacoan Dago secara simultan?

### **1.4 Tujuan Penelitian**

Berdasarkan rumusan masalah yang telah diuraikan, maka penelitian ini bertujuan untuk sebagai berikut:

1. Menganalisa dan mengetahui variable harga pada Mie Gacoan Dago
2. Menganalisa dan mengetahui variable kualitas pelayanan pada Mie Gacoan Dago
3. Menganalisa dan mengetahui variable keputusan pembelian pada Mie Gacoan Dago
4. Menganalisa dan mengetahui pengaruh variable harga dan kualitas pelayanan terhadap keputusan pembelian pada Mie Gacoan Dago secara parsial
5. Menganalisa dan mengetahui pengaruh variable harga dan kualitas pelayanan terhadap keputusan pembelian pada Mie Gacoan Dago secara simultan

### **1.5 Kegunaan Penelitian**

#### **1.5.1 Aspek Teoritis**

Bagi ilmu pengetahuan, sebagai bahan tambahan referensi khususnya yang berkaitan dengan masalah strategi pemasaran terhadap keberhasilan pelaku usaha.

#### **1.5.2 Aspek Praktis**

- a. Memberikan kesempatan bagi penulis untuk mengaplikasikan ilmu yang telah diperoleh selama pendidikan



- b. Bagi pelaku usaha di bidang kuliner, penelitian ini diharapkan dapat memberikan informasi dan pemahaman mengenai faktor-faktor yang mendorong konsumen dalam pengambilan keputusan pembelian.

#### **1.6 Waktu dan Periode Penelitian**

Penelitian ini dilaksanakan pada bulan Desember 2022 sampai dengan Februari 2023, objek penelitian yaitu Mie Gacoan Dago, Bandung.

#### **1.7 Sistematika Penulisan Tugas Akhir**

Penelitian ini yang berjudul “Pengaruh Harga dan Kualitas Layanan pada Mie Gacoan Dago” terdiri dari tiga bab. sistematika penyajian penulisan penelitian ini adalah sebagai berikut:

#### **BAB I PENDAHULUAN**

Bab ini membahas tentang gambaran objek penelitian, latar belakang masalah, perumusan masalah, tujuan dan kegunaan penelitian serta sistematika penulisan.

#### **BAB II TINJAUAN PUSTAKA**

Bab ini menjelaskan Teori, Penelitian Terdahulu, Hipotesis Penelitian, dan Ruang Lingkup Penelitian.

#### **BAB III METODE PENELITIAN**

Bab ini menjelaskan mengenai Jenis Penelitian, Operasional Variabel, dan Skala Pengukuran, Populasi dan Sampel, Uji Validitas dan Reabilitas, serta Teknik Analisis Data.