

# BAB 1

## PENDAHULUAN

### 1.1. Latar Belakang

“Pariwisata adalah berbagai macam kegiatan wisata dan didukung berbagai fasilitas serta layanan yang disediakan oleh masyarakat, pengusaha, pemerintah, dan Pemerintahan Daerah” menurut Undang-Undang Republik Indonesia tentang Kepariwisata (2009, No. 10). Objek wisata, akomodasi, restoran, dan transportasi menjadi kesatuan berkaitan yang terdapat didalam pariwisata.

Salah satu negara yang mana industri pariwisata menjadi salah satu hal yang dicondongkan dan memiliki banyak potensi yang dihasilkan adalah Indonesia. Provinsi Jawa Barat adalah salah satu Provinsi di Indonesia yang memiliki potensi wisata yang relevan. Pengembangan pada sektor pariwisata bisa menggerakkan perekonomian dan membantu mengurangi angka pengangguran, untuk Provinsi Jawa Barat khususnya, dan untuk Indonesia umumnya. Upayanya yaitu dengan pengembangan pada objek wisata dengan diadakannya daya tarik wisata dan adanya sarana prasarana yang mendukungnya. Dengan adanya pengembangan terhadap sektor wisata ini bisa menjadikan penambahan dan meningkatkan pendapatan Kabupaten Garut itu sendiri. Daya tarik wisata yang di miliki Kabupaten Garut diarahkan menjadi tiga yaitu wisata alamnya, wisata budayanya dan minat khusus (ilmu pendidikan).

Objek wisata menyediakan sarana dan prasarana untuk menunjang objek wisata tersebut. Seperti halnya disetiap tempat wisata tentunya terdapat wisata kuliner karena wisata kuliner dijadikan tren untuk masa kini. Belum afdol jika mengunjungi tempat wisata kita belum mencoba kuliner yang berada di tempat wisata tersebut. Termasuk di Garut banyak sekali bisnis wisata yang menyediakan tempat yang menjajakan makanan dan jajanan tradisional.

Terkadang orang yang berwisata tidak hanya menikmati akan tempat yang dikunjungi, pengunjung tentunya ingin mencicipi makanan

Fauziah, 2022

*ANALISIS PENGARUH PRICE, PRODUCT, DAN PHYSICAL EVIDENCE TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN PADA JAJANAN TRADISIONAL DOROKDOK, ENDOG LEWO, RENGGINANG DI PUSAT OLEH-OLEH SUMBER REJEKI 3*

Universitas Pendidikan Indonesia | [Repository.upi.edu](http://Repository.upi.edu) | [perpustakaan.upi.edu](http://perpustakaan.upi.edu)

khas daerah yang dikunjungi juga membawa oleh-oleh. Kebanyakan dari pengunjung mencari oleh-oleh yang jarang mereka temukan di daerah mereka sendiri, dan mereka memilih untuk membeli dan membawa oleh-oleh dari tempat mereka berwisata yang kebanyakan makanannya itu makanan tradisional.

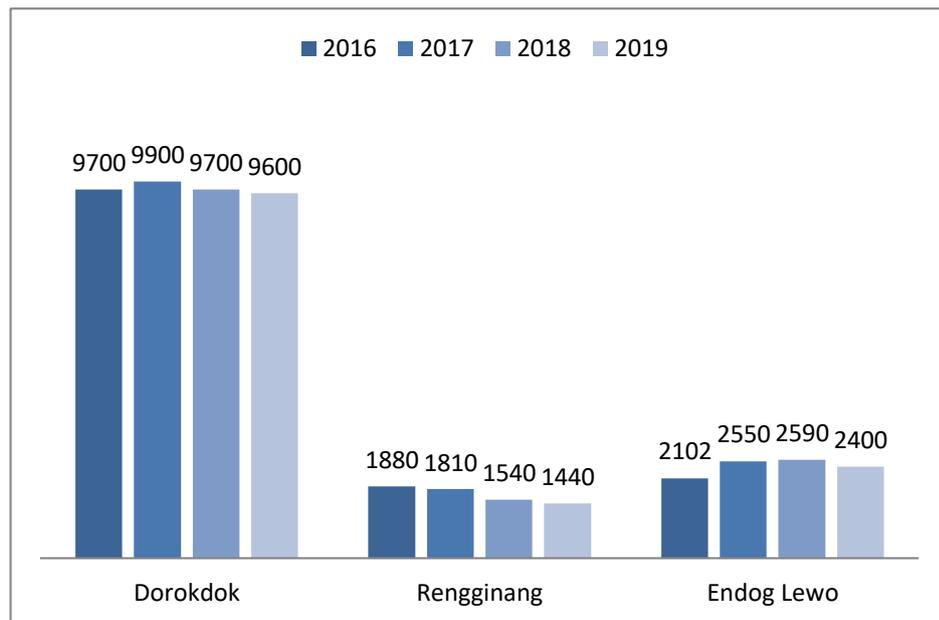
Perkembangan dunia usaha makanan tradisional ditandai dengan persaingan yang ketat antar perusahaan dengan menawarkan jenis produk dengan kualitas produk yang hampir sama. Banyak produsen atau pelaku usaha makanan tradisional yang berlomba-lomba untuk menghasilkan produk terbaik. Salah satu makanan tradisional yang sering dicari oleh wisatawan adalah makanan jajanan kering karena praktis untuk dibawa kemana-mana dan tahan lama. Makanan kering jajanan tradisional ini banyak dijual di toko oleh-oleh. Persaingan usaha menuntut pengusaha agar dapat menarik konsumen untuk memutuskan membeli produk tersebut.

Beberapa faktor yang dapat mempengaruhi keputusan pembelian adalah *price*, *product*, dan *physical evidence*. Dalam menetapkan harga produk untuk dijual perusahaan harus menetapkan harga yang sedikit lebih murah dibandingkan dengan harga produknya pesaing supaya konsumen ingin mencoba produk yang disediakan. Akan tetapi, untuk harga tidak selalu lebih murah dibandingkan dengan pesaing jika kita mempunyai karakteristik yang dapat menarik perhatian konsumen.

Sebuah produk harus bisa memuaskan dan memenuhi kebutuhan para konsumen. Ada hal lain yang harus diperhatikan dalam membuat sebuah produk seperti modelnya, merk, label, dan packaging. Untuk kemasan perlu adanya strategi sehingga dari kemasan tersebut ada nilai manfaat, misalkan kualitas kemasan yang mempunyai kualitas agar lebih tahan terhadap produknya.

Selain itu *physical evidence* atau bukti fisik perusahaan juga menjadi hal yang wajib diperhatikan, yakni dari segi penempatan produk yang harus strategis dan desain juga atribut tempat yang membuat konsumen nyaman saat berbelanja.

Pada penelitian ini, peneliti memilih beberapa produk makanan tradisional yang banyak diproduksi di kota Garut yakni dorokdok, rengginang dan endog lewo. Ketiga produk tersebut banyak terjual diberbagai toko oleh-oleh, salah satunya adalah Toko Oleh-oleh Sumber Rejeki 3 yang berlokasi di Jl. Otto Iskandar Dinata, Tanjung Kubang, Kec. Tarogong Kaler, Kab. Garut. Namun pada empat tahun terakhir penjualan ketiga produk tersebut di Sumber Rejeki 3 mengalami penurunan.



Sumber : Data Penjualan Sumber Rejeki 3 Periode 2016-2019

**Gambar 1.1**

**Grafik Penjualan Dorokdok, Rengginang, dan Endog Lewo di Sumber Rejeki 3 Periode 2016-2019**

Berdasarkan grafik di atas dapat dilihat bahwa penjualan dorokdok, endog lewo, dan rengginang di toko oleh oleh Sumber Rejeki 3 mengalami fluktuasi dan berakhir dengan penurunan volume penjualan. Penurunan yang paling signifikan pada tahun 2019 untuk produk dorokdok 9600 pcs, rengginang 1440 pcs, dan endog lewo 2400 pcs. Sehingga penurunan ini tentunya harus menjadi perhatian besar bagi pihak perusahaan agar dapat meningkatkan kembali penjualannya.

Permasalahan yang menonjol pada kasus penurunan penjualan dorokdok, rengginang, endog lewo di Toko Oleh-oleh Sumber Rejeki 3 adalah pada harga, produk, dan bukti fisik perusahaan. Berdasarkan hasil

Fauziah, 2022

**ANALISIS PENGARUH PRICE, PRODUCT, DAN PHYSICAL EVIDENCE TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN PADA JAJANAN TRADISIONAL DOROKDOK, ENDOG LEWO, RENGGINANG DI PUSAT OLEH-OLEH SUMBER REJEKI 3**

Universitas Pendidikan Indonesia | Repository.upi.edu | perpustakaan.upi.edu

wawancara dengan beberapa konsumen pada bulan Juni 2020 menyatakan bahwa harga produk yang dijual di SBR 3 lebih mahal di bandingkan dengan toko oleh-oleh sejenis lainnya seperti joglo abah yang berdampingan dengan Toko Oleh-oleh Sumber Rejeki 3 serta sentra oleh-oleh garut yang berlokasi di sepanjang jalan otista tarogong kaler. Kemudian dalam permasalahan *physical evidence* konsumen sering menanyakan mengenai letak penyimpanan produk, serta dekorasi dan atribut yang digunakan kurang menarik, sehingga hal tersebut menyebabkan ketidaknyamanan saat berbelanja.

Permasalahan lainnya adalah pada produk yakni beberapa kemasan kurang melindungi produknya yang mengakibatkan tingkat kerenyahan berkurang dan terkadang konsumen menemukan produk yang sudah tidak enak karena mengalami perubahan aroma. Saat konsumen membeli sebuah produk, konsumen tidak langsung mengonsumsinya tetapi mereka menyimpan untuk persediaan atau sebagai buah tangan, sehingga kemasan sebuah produk harus bisa melindungi isinya dengan baik.

Oleh karena itu dibutuhkan beberapa faktor kunci agar keputusan pembelian produk dorokdok, rengginang, endog lewo di Sumber Rejeki 3 meningkat yakni dengan melakukan perbaikan pada segi harga, produk, serta *physical evidence*.

Maka disini peneliti tertarik untuk meneliti tentang Analisis Pengaruh *Price, Product, Dan Physical Evidence* Terhadap Keputusan Pembelian Pada Jajanan Tradisional Dorokdok, Endog Lewo, Rengginang Di Pusat Oleh-Oleh Sumber Rejeki 3. Karena Garut salah satu Kabupaten yang memiliki berbagai macam makanan dan jajanan tradisional yang masih khas terutama pada makanan keringnya.

## **1.2. Rumusan Masalah**

1. Bagaimana pengaruh *price* terhadap keputusan konsumen dalam membeli makanan kering jajanan tradisional di Toko Oleh-oleh Sumber Rejeki 3?

2. Bagaimana pengaruh *product* terhadap keputusan konsumen dalam membeli makanan kering jajanan tradisional di Toko Oleh-oleh Sumber Rejeki 3?
3. Bagaimana pengaruh *physical evidence* terhadap keputusan konsumen dalam membeli makanan kering jajanan tradisional di Toko Oleh-oleh Sumber Rejeki 3?
4. Di antara variabel *price*, *product*, *physical evidence* manakah variabel yang paling dominan mempengaruhi keputusan konsumen dalam membeli makanan kering jajanan tradisional di Toko Oleh-oleh Sumber Rejeki 3?

### **1.3. Tujuan Penelitian**

1. Untuk mengetahui pengaruh *Price* terhadap keputusan konsumen dalam membeli makanan kering jajan tradisional di Toko Oleh-oleh Sumber Rejeki 3.
2. Untuk mengetahui pengaruh *Product* terhadap keputusan konsumen dalam membeli makanan kering jajan tradisional di Toko Oleh-oleh Sumber Rejeki 3.
3. Untuk mengetahui pengaruh *Physical evidence* terhadap keputusan konsumen dalam membeli makanan kering jajan tradisional Toko Oleh-oleh Sumber Rejeki 3.
4. Untuk mengetahui variabel manakah yang lebih dominan antara *Price*, *Product*, dan *Phsycal Evidence* terhadap keputusan pembelian makanan kering jajan tradisional di Toko Oleh-oleh Sumber Rejeki 3.

### **1.4. Manfaat Penelitian**

1. Penelitian ini untuk menambah wawasan dan memberikan pemahaman bagi tempat yang diteliti, bahwa konsumen memutuskan pembelian dipengaruhi oleh berbagai macam faktor, seperti harga, produk, dan bukti fisik perusahaan.
2. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan masukan bagi manajemen Toko Oleh-oleh Sumber Rejeki 3 untuk meningkatkan penjualan dengan memperhatikan faktor-faktor yang mempengaruhi keputusan konsumen dalam pembelian produknya.