BAB I PENDAHULUAN

A. LATAR BELAKANG

Di era modern ini masyarakat semakin selektif dalam berperilaku untuk mengkonsumsi dan memilih suatu produk yang dibutuhkan. Tingkat kesibukan masyarakat kota yang relatif tinggi, membuat masyarakat kota cenderung untuk memilih kebutuhan akan makanan yang serba praktis. Makanan cepat saji saat ini yang paling banyak diminati oleh masyarakat adalah *frozen food*.

Frozen food (makanan yang dibekukan) adalah proses mengawetkan produk makanan dengan cara mengubah hampir seluruh kandungan air dalam produk menjadi es . Saat ini, masyarakat cenderung beralih ke produk *frozen food* karena makanan olahan ini dapat disimpan lama melalui cara pembekuan dan mudah dalam penyajiannya. Kini pemasaran makanan beku (*frozen food*) bisa dikatakan sangat berkembang dalam kalangan masyarakat, *frozen food* menjadi sebuah pilihan para konsumen dikarenakan daya tahannya yang lama dengan proses pembekuan dan mudah dalam penyajiannya.

Tabel 1.1

Tingkat Konsumsi daging ayam Provinsi Lampung

Lampung	2020	2021	Persentase kenaikan
	92 357,74	103 926,89	11%

Sumber :Badan Pusat Statistik 2021

Dari tabel diatas dapat disimpulkan bahwa tingkat konsumsi daging ayam Provinsi Lampung periode 2020 sampai dengan 2021 cenderung meningkat.

Kehadiran *frozen food* ini, membuat masyarakat tidak perlu lagi pergi ke supermarket maupun pasar untuk membeli bahan makanan setiap hari. *Frozen food* memiliki kandungan nutrisi sesuai dengan jenis makanannya. Kemasan atau pembekuan tidak akan mempengaruhi jumlah serat, kalori, gula, protein dan mineral dalam produk tersebut. Produk *frozen food* yang paling banyak berkembang dipasaran saat ini adalah olahan berbahan dasar hewani. Makanan tersebut termasuk kedalam olahan yang diawetkan dengan cara pembekuan dan disimpan di dalam *freezer* sebelum dihidangkan. Selain itu, kualitas produk dijadikan sebagai unsur terpenting dalam menimbang suatu hal sebelum membuat keputusan, konsumen memilih produk yang ingin dikonsumsi serta melakukan perbandingan antara produk satu dengan produk lainnya yang sejenis.

Kualitas produk yang baik tentunya banyak diminati pembeli sebab pelanggannya mengharapkan produk yang memiliki kualitas. Menurut (Kotler, Phillip and Kevin Lane Keller, 2021) kualitas adalah totalitas karakteristik dan fitur produk yang tergantung pada kemampuan dalam memenuhi kebutuhan konsumen. Kualitas produk (*product quality*) merupakan keistimewaan dari sebuah produk yang dapat memuaskan kebutuhan konsumen (Tri Putri Hertandi Setyani & Ir. Wasis Gunandi, MM 2020).

Dalam menentukan keputusan pembelian suatu produk, konsumen akan mempertimbangkan kualitas produk. Keputusan pembelian merupakan persepsi konsumen dalam memutuskan pembelian produk dari berbagai banyak varian jenis, varian rasa maupun varian bentuk, konsumen akan membandingkan produk yang satu dengan produk lainnya. Dengan adanya

beberapa pertimbangan konsumen dapat memilih produk yang diinginkan sesuai dengan harapan terhadap produk yang sudah dibeli.

Keputusan pembelian adalah dimana konsumen memutuskan dalam membeli merek yang memenuhi kebutuhan konsumen (Kotler, Philip, & Armstrong, 2017). Menurut (Tri Putri Hertandi Setyani & Ir Wasis Gunandi, 2020) keputusan pembelian adalah keputusan akhir individual dalam melakukan pembelian jasa atas produk dengan berbagai tahapan tertentu.

Menurut (Prof. Ir. Hari Purnomo M.App. Sc., Ph.D, 2022). *Frozen food* dalam penyajiannya tidak memerlukan bahan – bahan pengawet karena pada suhu dibawah 0°F (-32°C), mikroorganisme patogen maupun pembusuk tidak dapat berkembang, disamping itu proses pembekuan dapat menghindari kerja enzim juga reaksi kimiawi lainnya yang tidak diinginkan. Pembekuan juga dapat mempertahankan warna, cita rasa maupun zat gizi yang dimilikinya. metode metode pembekuan terdiri dari penggunaan udara dingin dengan suhu rendah yang langsung kontak dengan bahan makanan yang akan dibekukan seperti pada bagian pembekuan lemari es (*freezer compartment of refrigerator*), lemari pembekuan (*deep freezer cabinet/ chest freezer*), pembekuan tiup/cepat (*air blast freezer*), pembekuan dalam terowongan (*tunnel freezer*), pembekuan bangku fludisasi (*fluidized bed freezer*).

Unsur unsur yang memberikan dampak kualitas akhir dari bahan makanan beku adalah kualitas bahan pangan sebelum dibekukan seperti apakah makanan tersebut cocok untuk dibekukan juga disimpan beku, perlakuan sebelum dibekukan seperti pemanasan dalam air mendidih selama beberapa menit (*blanching*), penambahan bahan kimia (*sulfur dioksida, asam askorbat*),

metode dan kecepatan pembekuan yang digunakan, suhu serta lama pembekuan dan penyimpanan serta perhitungan suhu, kelembaban tempat penyimpanan terutama apabila makanan tersebut tidak dikemas maupun sifat-sifat bahan kemas yang dipakai.

Daging segar yang hanya berkualitas prima dan boleh dibekukan perlu diketahui bahwa pembekuan tersebut tidak bisa meningkatkan kualitas daging. Pembekuan daging serta olahannya tidak bisa membunuh mikroorganisme, maka dari itu penanganan pasca ternak disembelih ataupun saat pengolahannya wajib memperhatikan kebersihan tempat, peralatan serta petugas sehingga kualitas prima daging dapat dipertahankan sebelum dan selama proses pembekuan. Semua reaksi biokimia seperti pematangan yang membuat daging hingga empuk terhenti, oleh karena itu sebaiknya daging dibekukan setelah proses pematangan selesai.

Industri makanan di Indonesia mengalami perkembangan yang sangat pesat. Pangsa pasar yang cukup kompetitif dan dinamis membuat setiap perusahaan harus selalu memperhatikan kompetitor yang bergerak dibidang yang sama. Oleh sebab itu setiap perusahaan dituntut untuk selalu mengutamakan inovasi dan kreatifitas dalam menciptakan produk kemasan yang berbeda, sesuai dengan kebutuhan dan selera konsumen, agar disukai dan dipercaya oleh konsumen serta dapat bersaing dengan para pesaing lainnya.

Best Meat merupakan salah satu toko dari *frozen food* yang berdiri sejak tahun 2017 hingga sekarang yang menyediakan berbagai olahan ayam. *Best Meat frozen food* dan produk lainnya. *Best Meat frozen food* berlokasi di Jalan Ratu Dibalau, Griya Tanjung Sari, Kec Tanjung Senang, Kota Bandar Lampung.

Faktor kualitas produk yang menjadi salah satu faktor yang mempengaruhi keputusan konsumen, produsen harus memiliki produk makanan yang enak, unik, dan menarik. Berdasarkan penjelasan singkat sebelumnya peneliti berkeinginan mengetahui bagaimana kelanjutan keputusan pembelian konsumen, khususnya konsumen yang membeli *frozen food* di Tanjung Senang Bandar Lampung. Dengan demikian penelitian ini penting untuk dilaksanakan sehingga penulis tertarik untuk meneliti keputusan konsumen dalam melakukan pembelian produk *frozen food* dengan melihat faktor kualitas produk yang menghasilkan keputusan pembelian. Sehingga penulis mengambil judul "**PENGARUH KUALITAS PRODUK TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN *FROZEN FOOD* DAGING AYAM PADA *BEST MEAT* CABANG TANJUNG SENANG BANDAR LAMPUNG**".

B. Rumusan Masalah

Kualitas merupakan totalitas karakteristik serta fitur produk yang tergantung pada kemampuan dalam memenuhi kebutuhan konsumen. Berdasarkan latar belakang penelitian dapat diuraikan identifikasi masalah sebagai berikut, Bagaimana kualitas produk berpengaruh terhadap keputusan pembelian produk *frozen food* daging ayam pada *Best Meat* cabang Tanjung Senang Bandar Lampung?

C. Batasan masalah

Agar penelitian ini lebih terarah, tidak menyimpang dari pokok permasalahan, maka penulis melakukan pembatasan masalah dengan sasaran responden penelitian adalah konsumen yang sedang melakukan pembelian

atau konsumen yang sudah pernah membeli produk daging ayam pada *Best Meat* cabang Tanjung Senang.

D. Tujuan Penelitian

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui besarnya pengaruh kualitas produk terhadap keputusan pembelian konsumen pada *Best Meat* cabang Tanjung Senang Bandar Lampung.

E. Manfaat Penelitian

Penelitian ini diharapkan mampu memberikan manfaat dan masukan bagi lembaga terkait dan kalangan akademisi, yaitu :

1. Bagi sektor industri (*Best Meat*)

Penelitian ini sebagai alat bantu analisis dan tambahan informasi bagi perusahaan untuk meningkatkan kualitas produk yang dapat mempengaruhi keputusan pembelian.

2. Bagi kalangan akademisi

Hasil penelitian diharapkan akan memberikan tambahan pengetahuan khususnya dibidang pemasaran dan acuan bagi peneliti selanjutnya agar dapat melakukan penelitian ini lebih baik lagi dalam membahas kualitas produk dan keputusan pembelian.