

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Di era globalisasi sekarang pertumbuhan dan persaingan dunia bisnis kuliner semakin berkembang pesat seakan tidak menjadi kendala bahkan setelah masa pandemi. Termasuk bisnis minuman yang menjadi salah satu sektor yang terus mengalami perkembangan pesat. Pada industri minuman setiap tahunnya akan ada ide-ide baru yang bermunculannya yang menjadi incaran bagi masyarakat luas (Larasati, 2023). Namun ditengah dinamika pasar yang cepat berubah, perusahaan harus terus berinovasi dan bisa beradaptasi untuk mempertahankan dan meningkatkan pangsa pasar mereka. Salah satu tantangan yang harus dipenuhi dalam memenangkan persaingan di dunia industri minuman yaitu dengan mampu memahami kebutuhan dan persepsi konsumen serta mampu membangun hubungan yang kuat dengan mereka.

Indonesia sendiri mempunyai *showcase share* minuman boba terbesar di Asia Tenggara. Transaksi tahunan pada tahun 2021 diperkirakan mencapai \$1,6 miliar atau setara Rp 23,74 triliun. Apalagi, valuasi iklan minuman boba Indonesia saat ini mencapai 43,7% dari total minuman boba yang diiklankan di Asia Tenggara (Angelia, 2022). Berdasarkan banyaknya informasi yang dapat diakses, kedekatan dengan perusahaan Mixue yang sedang berkembang di Indonesia pasti tercakup (Ramadhan Fajar, 2022). Mixue merupakan salah satu merk minuman es krim dan teh segar asal China yang sudah tersebar luas di Indonesia khususnya di Kota Palembang.

Di Indonesia, Mixue pertama kali dibuka pada tahun 2020, di mana *franchise* pertamanya berpusat di Bandung, Jawa Barat. Menurut Peraturan Pemerintah Nomor 42 Tahun 2007, *franchise* (waralaba) adalah hak khusus seseorang atau perusahaan atas suatu sistem usaha yang telah terbukti berhasil dan mempunyai ciri-ciri usaha yang berkaitan dengan pemasaran barang dan jasa yang dapat digunakan atau dimanfaatkan oleh pihak-pihak tersebut. Lainnya didasarkan pada perjanjian waralaba. Saat itu minuman Mixue menjadi sangat terkenal di Sosmed, karena memiliki rasa yang enak serta harga yang terjangkau. Sekarang penyebaran gerai Mixue sudah tersebar luas di Indonesia tak terkecuali di kota Palembang. Gerai Mixue pertama kali masuk kota Palembang pada tahun 2022, tepatnya di PSx Mall. Mixue di kota Palembang sendiri hingga saat ini sudah terdapat banyak cabang yang tersebar luas.

Tabel 1. 1 Cabang Gerai Mixue Kota Palembang

MIXUE KOTA PALEMBANG		
No	Nama	Alamat
1.	Mixue opi mall	Opi Mall
2.	Mixue Perumahan Opi Jakabaring	Jl. Opi Raya, Sungai Kedukan, Kec. Rambutan, Kab. Banyuasin, Sumatera Selatan 30967
3.	Mixue Wong Kito Jakabaring	XQW7+283, Jl. H Faqih Usman, 5 Ulu, Kecamatan Seberang Ulu I, Kota Palembang, Sumatera Selatan 30254
4.	Mixue Wongkito Plaju	2Q3G+PMF, 13 Ulu, Kec. Seberang Ulu II, Kota Palembang, Sumatera Selatan 30116
5.	Mixue Plaju	Jl. D.I. Panjaitan No.21, Tangga Takat, Kec. Seberang Ulu II, Kota Palembang, Sumatera Selatan 30111
6.	Mixue Wongkito Sekip	Lawang Kidul, Kec. Ilir Tim. II, Kota Palembang, Sumatera Selatan

MIXUE KOTA PALEMBANG		
No	Nama	Alamat
7.	Mixue Dempo	15 Ilir, Kecamatan Ilir Timur I, Kota Palembang.
8.	Mixue PIM	Palembang Indah Mall
9.	Mixue Wongkito Lemabang	Jl. R. E. Martadinata No.216, 2 Ilir, Kec. Ilir Tim. II, Kota Palembang, Sumatera Selatan 30163
10.	Mixue Pusri	2RJ3+R4F, Jl. May Zen, Sei Selayur, Kec. Kalidoni, Kota Palembang, Sumatera Selatan 30161
11.	Mixue Bukit Lama	Jalan Sultan Muhammad Mansyur No. 442, Bukit Lama, Kecamatan Ilir Barat I, Kota Palembang.
12.	Mixue – Kapt A Rivai	Jalan Kapten A. Rivai No. 163, 26 Ilir, Kecamatan Bukit Kecil, Kota Palembang.
13.	Mixue Mayor Ruslan	Jl. Mayor Ruslan, 9 Ilir, Kec. Ilir Tim. II, Kota Palembang, Sumatera Selatan 30114
14.	Mixue Bukit Unsri	Jl. Srijaya Negara No.151, Bukit Lama, Kec. Ilir Bar. I, Kota Palembang, Sumatera Selatan 30128
15.	Mixue Poligon Palembang	Perumahan Bukit Sejahtera Ruko, Jl. Alamsyah Ratu Prawiranegara, Perwira, Negara, Palembang City, South Sumatra
16.	Mixue PSX Mall	Palembang square
17.	Mixue Golf	2QQ9+8X5, Duku, Kec. Ilir Tim. II, Kota Palembang, Sumatera Selatan
18.	Mixue Srijaya Negara Bukit	Jl. Srijaya Negara No.2, Bukit Lama, Kec. Ilir Bar. I, Kota Palembang, Sumatera Selatan 30121
19.	Mixue ACT	Jl. Jend. Sudirman No.3268, 20 Ilir D. III, Kec. Ilir Tim. I, Kota Palembang, Sumatera Selatan 30121
20.	Mixue Celentang	3Q3P+H6W, Jl. Brigjen Hasan Kasim, Bukit Sangkal, Kec. Kalidoni, Kota Palembang, Sumatera Selatan 30196

Sumber : Googlemaps dan data di olah penulis, 2024

Gambar diatas menunjukkan terdapat sebanyak 20 cabang gerai Mixue yang sudah tersebar di kota Palembang, itu menunjukkan bahwa Mixue selama 2 tahun masuk ke kota Palembang terus berkembang pesat dan tentunya memiliki banyak peminat.

Saat ini Mixue merupakan salah satu minuman segar yang sangat digemari oleh masyarakat kota Palembang karena dengan cita rasa yang enak serta harga terjangkau. Mixue telah dikenal luas di kalangan konsumen sebagai penyedia produk berkualitas tinggi yang menawarkan beragam varian rasa yang menarik. Keanekaragaman pilihan ini tidak hanya menarik minat pelanggan tetapi juga memenuhi berbagai preferensi rasa, menjadikan Mixue sebagai pilihan favorit di berbagai kalangan. Namun, untuk menghadapi suatu persaingan, dalam menghadapi persaingan yang semakin ketat, Mixue harus mengetahui masalah-masalah yang berkaitan dengan kepuasan konsumen dan keputusan pembelian.

Menurut Maulidiah et al., (2023) kepuasan konsumen adalah harapan yang muncul ketika membandingkan kinerja suatu produk yang dibeli, sehingga menghasilkan rasa senang atau kecewa. Dalam konteks ini, faktor-faktor seperti kualitas produk dan kualitas pelayanan memiliki peran yang sangat penting terhadap kepuasan konsumen. kualitas produk mengacu pada keunggulan dan ketepatan produk dalam memenuhi kebutuhan konsumen, sementara kualitas pelayanan menggambarkan pengalaman konsumen dalam berinteraksi dengan merek.

Kualitas produk merupakan faktor kunci dalam kesuksesan sebuah bisnis. Selain harus memiliki cita rasa yang lezat, produk dengan kualitas unggul juga menjadi keharusan untuk memenuhi kebutuhan dan harapan konsumen. Produk yang berkualitas tinggi tidak hanya mencakup aspek rasa, tetapi juga konsistensi, kemasan, dan keamanan. Memastikan setiap produk memenuhi standar tinggi ini adalah langkah penting untuk mempertahankan kepuasan pelanggan, membangun loyalitas, dan menciptakan reputasi positif di pasar. Tanpa kualitas yang terjaga, sebuah bisnis akan sulit bersaing dan mempertahankan pangsa pasarnya. Adapun kenapa konsumen banyak membeli produk Mixue karena beberapa alasan seperti cara memasarkan, kemasan yang menarik, tekstur es krim yang lembut serta memiliki varian rasa yang mampu meningkatkan keputusan pembeli para calon konsumen (Saleh, 2022). Kualitas produk yang baik mampu mempertahankan dan meningkatkan minat beli konsumen.

Kualitas pelayanan ialah menyediakan pelayanan yang sesuai dengan kebutuhan pelanggan serta kesesuaiannya dalam penyampaiannya demi memenuhi harapan konsumen (Setyawati, 2023). Kualitas pelayanan suatu perusahaan merupakan hal yang penting bagi konsumen ketika mengambil keputusan pembelian. Pelayanan prima, ramah dan cepat pasti akan memuaskan konsumen.

Menurut Firmansyah (2019) Keputusan pembelian adalah tindakan individu dalam memecahkan masalah dengan memilih di antara dua atau lebih opsi perilaku yang tersedia. Ini dianggap sebagai langkah yang paling tepat dalam proses pembelian, melalui tahap-tahap pengambilan keputusan yang terstruktur. Di era persaingan bisnis minuman yang ketat, Mixue menjadi minuman pilihan konsumen

untuk di beli karena kepopuleran merk tersebut jika dibandingkan dengan minuman merk lain yang ada dikota Palembang.

Tabel 1. 2 Nama-Nama Usaha Ice Cream Sejenis Mixue Di Kota Palembang

No	Nama Usaha	Tahun
1.	Ai-Cha Ice Cream dan Tea	2019
2.	Omcu Ice Cream	2022
3.	Momoyo Ice Cream& fruit tea	2022
4.	Wedrink	2023
5.	Cooler City Ice Cream	2023

Sumber: google,2024

Minuman-minuman tersebut dirasa lambat berkembang dan kurang menjadi minat utama masyarakat kota Palembang. Namun soal rasa dan harga tidak jauh berbeda.

Mixue dipandang masyarakat sebagai minuman yang wajib untuk dicoba dan dibeli karena harga yang terbilang murah, serta cita rasa yang sesuai dengan lidah konsumen masyarakat Indonesia. Mixue menjadi salah satu gerai minuman yang tidak pernah sepi dari pengunjung dari awal masuk ke Indonesia sampai sekarang. Hal ini menandakan bahwa Mixue digemari bukan hanya karena populer di waktu tertentu, tapi mampu menunjukkan bahwa produk Mixue layak untuk dijadikan pilihan sebagai minuman yang berkualitas untuk dibeli secara berulang.

Namun, dari hasil observasi dan wawancara dengan beberapa konsumen Mixue di kota Palembang terdapat beberapa masalah yang menunjukan bahwa

kualitas produk dan kualitas pelayanan di beberapa cabang Mixue dirasa kurang baik. Menurut hasil wawancara dari konsumen, bahwa Kualitas produk dengan menu yang sama pada setiap cabang kadang memiliki rasa yang tidak sama. Kemudian terdapat jawaban yang menyatakan bahwa karyawan beberapa cabang terbilang lambat dalam melayani konsumen sehingga harus menunggu antrian cukup lama, terutama pada cabang gerai Mixue yang berada di Mall. Hal ini kadang menyebabkan Mixue di cap buruk oleh pelanggan tertentu.

Dari uraian di atas terlihat ada beberapa konsumen yang merasa risih saat membeli produk Mixue. Tentunya kualitas produk dan kualitas pelayanan yang baik sangat penting untuk menjaga dan semakin meningkatkan niat beli masyarakat terhadap produk Mixue, serta meningkatkan kepuasan konsumen dalam keputusan pembelian produk Mixue. Penelitian ini bertujuan untuk mengisi kesenjangan pengetahuan dengan menganalisis pengaruh kualitas produk dan layanan terhadap kepuasan konsumen, serta dampaknya pada keputusan pembelian produk Mixue. Diharapkan, Mixue dapat mengoptimalkan kualitas produk dan layanannya untuk mempertahankan serta meningkatkan loyalitas konsumen, sekaligus meningkatkan performa bisnis demi meyakinkan konsumen.

Berdasarkan uraian latar belakang diatas terdapat fenomena dan permasalahan yang terjadi, sehingga penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul **“Pengaruh Kualitas Produk dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen dimediasi Keputusan Pembelian Produk Mixue”**.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang diatas maka masalah yang telah dikemukakan dapat diidentifikasi masalahnya sebagai berikut:

1. Apakah kualitas produk berpengaruh terhadap keputusan pembelian produk Mixue?
2. Apakah kualitas pelayanan berpengaruh terhadap keputusan pembelian produk mixue?
3. Apakah kualitas produk berpengaruh terhadap kepuasan konsumen produk Mixue?
4. Apakah kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan konsumen produk Mixue?
5. Apakah keputusan pembelian berpengaruh terhadap kepuasan konsumen produk Mixue.

1.3 Tujuan Penelitian

Melihat rumusan masalah diatas maka penulis mempunyai beberapa tujuan yaitu sebagai berikut :

1. Untuk mengetahui pengaruh kualitas produk terhadap keputusan pembelian produk Mixue.
2. Untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap keputusan pembelian produk Mixue.
3. Untuk mengetahui pengaruh kualitas produk terhadap kepuasan konsumen produk Mixue.

4. Untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen produk Mixue.
5. Untuk mengetahui pengaruh keputusan pembelian terhadap kepuasan konsumen produk Mixue.

1.4 Manfaat Penelitian

Melalui penelitian ini, penulis berharap agar penelitian ini dapat memberikan manfaat sebagai berikut :

1. Selaku pengembangan teori dan pengetahuan di bidang Manajemen pemasaran diharapkan bisa memberikan sebuah manfaat yang berkaitan dengan pengaruh kualitas produk dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen dimediasi keputusan pembelian produk Mixue.
2. Dengan mengetahui pengaruh kualitas produk dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen sehingga, diharapkan perusahaan dapat mengoptimalkan strategi pemasaran pada produk Mixue.
3. Bagi penulis, hal ini dapat menjadi sarana untuk menggali pengetahuan, pengalaman, dan wawasan yang bermanfaat baik untuk saat ini maupun di masa depan.
4. Dengan adanya Penelitian ini diharapkan dapat membantu dalam memahami sejauh mana kualitas produk dan kualitas pelayanan mempengaruhi kepuasan konsumen dimediasi keputusan pembelian. Sehingga dapat dijadikan sarana untuk memperluas wawasan bagi peneliti selanjutnya.

1.5 Ruang Lingkup Penelitian

Untuk memastikan penelitian ini tetap fokus pada inti permasalahan, batasan masalah ditetapkan berdasarkan berbagai isu yang perlu dibatasi. Dengan demikian, pelaksanaan penelitian dapat tetap sesuai dengan tujuan yang telah ditetapkan dan tidak menyimpang dari jalur yang diinginkan. Adapun batasan masalah penelitian ini sebagai berikut :

1. Penelitian ini dilakukan pada konsumen yang pernah membeli minuman Mixue di kota Palembang.
2. Penelitian ini hanya meneliti tentang pengaruh kualitas produk dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen dimediasi keputusan pembelian produk Mixue.

1.6 Sistematika Penulisan

Untuk memberikan gambaran yang sistematis dan terarah guna mempermudah pemahaman mengenai masalah-masalah yang disajikan dalam proposal ini, penulisan dikelompokkan dalam beberapa sub-bab yang meliputi :

BAB I PENDAHULUAN

Pada bab ini penulis akan menguraikan tentang latar belakang, perumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, dan sistematika penulisan yang ditulis secara sistematis agar dapat berjalan sesuai dengan alurnya dan tepat sasaran.

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

Bab ini akan membahas teori-teori pendukung yang meliputi definisi dan penjelasan mengenai analisis yang relevan dengan penyusunan laporan.

BAB III METODOLOGI PENELITIAN

Bab ini memuat metodologi penelitian yang secara rinci menjelaskan proses pelaksanaan penelitian. Di dalamnya terdapat uraian mengenai objek penelitian, jenis penelitian yang digunakan, serta populasi dan sampel yang menjadi fokus studi. Selain itu, bab ini juga mencakup teknik pengumpulan data, definisi operasional variabel, serta metode analisis data yang diterapkan dalam penelitian.

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

Bab ini mencakup deskripsi objek penelitian, hasil temuan, dan pembahasan yang lebih mendetail. Di sini, berbagai fenomena dan perhitungan statistik yang relevan dengan penelitian akan dibahas secara menyeluruh.

BAB V SIMPULAN DAN SARAN

Bab ini menyajikan kesimpulan yang merupakan hasil akhir dari penelitian serta saran yang berisi rekomendasi terkait dengan permasalahan yang dibahas dalam penelitian ini.

DAFTAR PUSTAKA

Bab ini mencakup berbagai sumber referensi yang digunakan secara sah dalam penyusunan penelitian ini, termasuk buku, jurnal, dan dokumen rujukan lainnya. Sumber-sumber ini dipilih untuk memberikan landasan teori yang kuat, mendukung analisis data, dan memperkaya pemahaman mengenai topik penelitian. Penyajian daftar pustaka ini bertujuan untuk memastikan transparansi dan akuntabilitas dalam proses penelitian serta memungkinkan pembaca untuk menelusuri dan memverifikasi informasi yang digunakan.

LAMPIRAN