

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Perkembangan dunia bisnis saat ini mengalami kemajuan yang sangat pesat, dan mengalami metamorfosis yang berkesinambungan. Perkembangan dunia bisnis tersebut juga mengakibatkan adanya perubahan pola dan cara para pesaing dalam mempertahankan bisnisnya. Oleh sebab itu, setiap pelaku usaha bisnis harus mempunyai kepekaan terhadap perubahan kondisi persaingan bisnis yang terjadi dilingkungannya dan menempatkan orientasi terhadap kemampuan untuk menarik keputusan pembelian agar dapat berhasil menjalankan usahanya. Cara yang dilakukan untuk mencapai keberhasilan dalam menjalankan suatu bisnis salah satunya dengan kegiatan pemasaran (Kotler, 2000)

Penyedia jasa pelayanan makanan dituntut untuk mampu menciptakan keunggulan bersaing untuk dapat bertahan dan berkembang. Banyak faktor yang memengaruhi keputusan pembelian baik dari faktor internal (dari dalam diri konsumen) ataupun pengaruh eksternal yaitu (rangsangan dari luar). Berdasarkan penelitian terdahulu yang di tulis oleh Wei (2003), faktor - faktor yang memengaruhi konsumen untuk makan di restoran dan melakukan pembelian berulang seperti kualitas menu, harga dan kualitas pelayanan.

Jenis menu yang paling banyak digunakan disebuah institusi hotel atau restoran yaitu *A'la carte menu* dan *Buffet menu*. *A'la carte menu* merupakan suatu daftar makanan yang mencantumkan berbagai jenis makanan dari *appetizer* atau makanan pembuka sampai dengan makanan penutup di mana masing-masing makanan tersebut memiliki harga tersendiri sedangkan *Buffet menu* merupakan daftar makanan yang membentuk atau tersusun dalam *set* makanan dengan satu harga yang pasti (Sudiara, 2001).

Kualitas menu yang baik pada suatu perusahaan dapat mempertahankan usahanya dan mampu bersaing dengan pesaing lainnya (Ali, *et al.*, 2013). Menurut Rahmawati (2015) faktor-faktor yang memengaruhi kualitas dari sebuah makanan meliputi penampilan, porsi, temperatur, aroma, tingkat kematangan, rasa, bentuk, warna, tekstur. Selain itu warna makanan juga mempengaruhi kualitas makanan yang baik (Triana dkk, 2019).

Pembentukan suatu kualitas menu tidak luput dari rencana anggaran pembelanjaan bahan yang digunakan sehingga bagian pemasaran berhak menentukan harga pokok dari suatu makanan tersebut. Menurut Simamora (2003) harga adalah jumlah uang yang dibebankan atau dikenakan atas sebuah produk atau jasa. Selain itu kualitas pelayanan berperan penting dalam keputusan pembelian. Menurut Tjiptono (2005) kualitas pelayanan adalah upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan pelanggan serta ketepatan penyampaianya untuk mengimbangi harapan pelanggan. Dengan adanya kualitas pelayanan yang baik dan didukung dengan kesesuaian harga yang mampu bersaing tentunya juga akan

memengaruhi rasa kepercayaan konsumen dalam melakukan keputusan pembelian di restoran tersebut (Morgan dan Hunt, 2002).

Kepercayaan konsumen yang timbul akan memengaruhi keputusan pembelian berberulang karena konsumen sudah merasa yakin mengenai produk tersebut. Keputusan pembelian merupakan suatu keputusan konsumen mengenai *preferensi* atas merek-merek yang ada di dalam kumpulan pilihan (Kotler dan Keller, 2006). Hal tersebut menunjukkan bahwa penyedia jasa pelayanan makanan harus memberikan pelayanan sesuai dengan keinginan konsumen agar dapat terus bersaing dengan berbagai penyedia jasa pelayanan makanan. Terdapat berbagai jenis hotel yang banyak menyediakan fasilitas restoran dan penginapan, salah satunya yaitu *Days Hotel and Suites Jakarta Airport Cengkareng* yang berlokasi di Kota Tangerang. Persaingan antar penyedia jasa pelayanan makanan dan minuman membuat adanya penurunan keputusan pembelian di *Days Hotel and Suites Jakarta Airport Cengkareng*, hal tersebut dapat dilihat dari data pembelian dan jumlah tamu yang terdapat di *Days Hotel and Suites Jakarta Airport Cengkareng Cengkareng* tahun 2016-2017 yang menunjukkan penurunan jumlah konsumen yang melakukan pembelian di restoran tersebut, konsumen yang datang dalam satu tahun terakhir mencapai 69% berbeda dari tahun sebelumnya yaitu mencapai 77% sehingga hotel akan ramai pada saat saat tertentu saja seperti hari raya dan hari libur nasional. Data tersebut didapatkan dari observasi yang dilakukan di *Days Hotel and Suites Jakarta Airport Cengkareng*.

Dampak sistematis dari turunnya daya beli masyarakat tersebut kemudian mengakibatkan perusahaan harus melakukan manajerial anggaran seperti pengurangan kuantitas produksi, pengurangan harga jual barang, pengurangan biaya produksi, pengurangan pekerja hingga yang paling buruk yaitu berhentinya suatu perusahaan memasarkan jasanya. Maka dari itu diperlukan evaluasi lebih lanjut mengenai hubungan kualitas menu, harga dan kualitas pelayanan terhadap keputusan pembelian berberulang agar dapat diketahui hubungan dari masing-masing faktor yang saling memengaruhi. Atas dasar latar belakang masalah tersebut, maka dalam penelitian ini dapat ditarik judul “Analisis sistem penyelenggaraan makanan, hubungan kualitas *A’la carte menu*, kesesuaian harga serta kualitas pelayanan terhadap keputusan pembelian di *Days Hotel and Suites Jakarta Airport Cengkareng*”.

1.2 Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang permasalahan yang telah diuraikan di atas, persaingan yang semakin ketat antar penyedia jasa pelayanan makanan membuat penyedia jasa pelayanan makanan harus mampu menciptakan keunggulan bersaing untuk dapat bertahan dan berkembang serta faktor yang memengaruhi konsumen meliputi faktor kualitas menu, kesesuaian harga dan kualitas pelayanan memengaruhi keputusan pembelian. Penurunan jumlah konsumen yang datang di restoran *Days Hotel and Suites Jakarta Airport Cengkareng* mengakibatkan

perusahaan harus melakukan manajerial anggaran seperti pengurangan kuantitas produksi, pengurangan harga jual barang, pengurangan biaya produksi, pengurangan pekerja dan berhentinya suatu perusahaan memasarkan jasanya sehingga perlu dilakukan identifikasi hubungan kualitas menu, harga serta kualitas pelayanan untuk dapat memperbaiki tingkat pembelian. Dengan mengetahui hubungan tersebut, dapat mempermudah bagi pihak *Days Hotel and Suites Jakarta Airport Cengkareng* dalam menentukan langkah-langkah pemasaran yang akan dilakukan untuk dapat meningkatkan *profitabilitas* usaha. Berdasarkan latar belakang dan rumusan masalah diatas, permasalahan yang dihadapi dalam proses penelitian yaitu hubungan kualitas *A'la carte menu*, kesesuaian harga serta kualitas pelayanan terhadap keputusan pembelian di *Days Hotel and Suite Jakarta Airport Cengkareng*.

1.3 Pembatasan Masalah

Keputusan pembelian dipengaruhi oleh beberapa faktor lainnya yaitu seperti sistem penyelenggaraan makanan, kualitas menu, kualitas pelayanan, kesesuaian harga, akses pembelian, serta *loyalitas* pelanggan. Guna mendapatkan penelitian yang mendalam, penelitian ini tidak dimaksudkan untuk mendeskripsikan seluruh permasalahan keputusan pembelian di *Days Hotel and Suites Jakarta Airport Cengkareng*. Penelitian ini akan difokuskan pada masalah yang hanya terkait langsung dengan analisis sistem penyelenggaraan makanan dan apakah terdapat hubungan kualitas *A'la carte menu*, kesesuaian harga serta kualitas pelayanan terhadap keputusan pembelian di *Days Hotel and Suite Jakarta Airport Cengkareng*.

1.4 Perumusan Masalah

Terbentuknya pembelian konsumen yang berberulang banyak faktor yang berpengaruh didalamnya yang dapat memengaruhi sehingga membentuk keputusan pembelian konsumen tersebut salah satunya adalah sistem penyelenggaraan makanan, kualitas menu, harga, dan kualitas pelayanan. Oleh karena itu, peneliti tertarik untuk mengetahui bagaimana sistem penyelenggaraan makanan, hubungan kualitas *A'la carte menu*, kesesuaian harga serta kualitas pelayanan terhadap keputusan pembelian di *Days Hotel and Suite Jakarta Airport Cengkareng*.

1.5 Tujuan Penelitian

1.5.1 Tujuan Umum

Mengetahui sistem penyelenggaraan makanan, hubungan kualitas *A'la carte menu*, kesesuaian harga serta kualitas pelayanan terhadap keputusan pembelian di *Days Hotel and Suite Jakarta Airport Cengkareng*.

1.5.2 Tujuan Khusus

1. Mengidentifikasi sistem penyelenggaraan makanan di *Days Hotel and Suites Jakarta Airport Cengkareng*.
2. Mengidentifikasi karakteristik responden meliputi jenis kelamin, umur, frekuensi pembelian dan lama menginap di *Days Hotel and Suites Jakarta Airport Cengkareng*.
3. Mengidentifikasi kualitas *A'la carte menu* meliputi warna, rasa, tekstur, bentuk, penampilan, aroma, suhu dan tingkat kematangan di *Days Hotel and Suites Jakarta Airport Cengkareng*.
4. Mengidentifikasi kesesuaian harga yang ditetapkan di *Days Hotel and Suites Jakarta Airport Cengkareng*.
5. Mengidentifikasi kualitas pelayanan meliputi keandalan (*reliability*), ketanggapan (*responsiveness*), jaminan dan kepastian (*assurance*), bukti fisik (*tangible*) dan empati (*empathy*) di *Days Hotel and Suites Jakarta Airport Cengkareng*.
6. Mengidentifikasi keputusan pembelian di *Days Hotel and Suites Jakarta Airport Cengkareng*.
7. Menganalisis hubungan kualitas *A'la carte menu* terhadap keputusan pembelian di *Days Hotel and Suites Jakarta Airport Cengkareng*.
8. Menganalisis hubungan kesesuaian harga terhadap keputusan pembelian di *Days Hotel and Suites Jakarta Airport Cengkareng*.
9. Menganalisis hubungan kualitas pelayanan terhadap keputusan pembelian di *Days Hotel and Suites Jakarta Airport Cengkareng*.

1.6 Manfaat Penelitian

1. Bagi *Days Hotel and Suites Jakarta Airport Cengkareng*
Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan informasi tentang bagaimana sistem penyelenggaraan makanan dan hubungan kualitas menu, kesesuaian harga serta kualitas pelayanan terhadap keputusan pembelian dan faktor yang paling memengaruhi untuk evaluasi lebih lanjut dalam memasarkan jasa pelayanan makanan.
2. Bagi Pendidikan
Hasil penelitian ini diharapkan dapat menambah pengetahuan dan memberikan informasi mengenai sistem penyelenggaraan makanan.
3. Bagi Peneliti
Hasil penelitian ini diharapkan dapat dijadikan sebagai pengalaman juga bisa menambah pengetahuan dan wawasan tentang sistem penyelenggaraan makanan.

1.7 Keterbaruan Penelitian

Beberapa penelitian terkait mengenai system peyelenggaraan makanan, hubungan kualitas *A'la carte menu*, kesesuaian harga serta kualitas pelayanan terhadap keputusan pembelian di *Days Hotel and Suite Jakarta Airport Cengkareng*. dapat dilihat pada tabel 1.1 berikut

Tabel 1.1 Keterbaruan Penelitian

| No | Penulis | Judul | Tujuan | Keterbatasan Penelitian | Metode | Hasil |
|----|---------------------------------------|--|--|--|--------------------------------|--|
| 1. | Anjani kinanti johan (2017) | Pentingnya Inovasi menu <i>dava steak & grill</i> di Hotel Ayana resort and spa bali | Mengetahui pentingnya untuk memperbarui menu | Hanya meliputi inovasi menu | <i>Deskriptif kualitatif</i> | Inovasi menu memengaruhi keputusan pembelian pada suatu restoran |
| 2 | Johan Warisan & Agung Harianto (2017) | Faktor yang memengaruhi keputusan konsumen dalam memilih restoran “ <i>all you can eat</i> ” di Surabaya | Melihat faktor yang memengaruhi konsumen dalam memilih restoran “ <i>all you can eat</i> ” di Surabaya | Hanya meliputi keputusan konsumen, harga, kualitas layanan, kualitas makanan, lokasi, atmosfer restoran. | <i>Regresi linier berganda</i> | Harga adalah faktor yang paling dominan dalam pemilihan restoran “ <i>all you can eat</i> ” di Surabaya. |
| 3. | Handayani Rahayu & Bramanti (2017) | Hidangan <i>Buffet</i> di <i>Regular Event “Ramayana Night Market”</i> Hotel Hyatt Regency Yogyakarta | Menganalisa berbagai macam menu <i>Buffet</i> dan mencari tahu menu khusus yang disajikan | Hanya meliputi <i>Buffet event</i> di Hotel Hyatt Regency Yogyakarta | <i>Deskriptif kualitatif</i> | Untuk meningkatkan kualitas dari <i>Regular Event “Ramayana Night Market”</i> terutama terkait dengan hidangan <i>Buffet</i> , penulis merumuskan beberapa saran, Sebaiknya menu yang diberikan pada saat <i>regular event “Ramayana Night Market”</i> lebih bervariasi, tidak hanya itu saja, perlu diganti dengan makanan khas |

| No | Penulis | Judul | Tujuan | Keterbatasan Penelitian | Metode | Hasil |
|----|--------------------------------------|---|--|---|--|---|
| 4. | Marisyah (2016) | Perbedaan kepuasan konsumen terhadap menu di Cafe De Rossa Harmoni Suites Hotel Batam | Mengetahui perbedaan kepuasan konsumen antara menu yang menggunakan standar resep dan yang tidak menggunakan standar resep. | Hanya meliputi kepuasan tamu | Anova | Perbedaan tersebut signifikan, maka H0 ditolak dan Ha diterima. |
| 5. | Shanny Hanjaya (2016) | Pengaruh kualitas produk, pengetahuan produk dan keragaman menu terhadap keputusan pembelian produk Capra Latte | Mengetahui pengaruh kualitas produk, pengetahuan produk dan keragaman menu terhadap keputusan pembelian produk Capra Latte. | Hanya meliputi kualitas produk, pengetahuan produk, dan keragaman menu, | Korelasi | Penelitian menunjukkan bahwa kualitas produk, pengetahuan produk dan keragaman menu masing-masing secara simultan dan parsial memiliki pengaruh secara positif terhadap keputusan pembelian |
| 6 | Noviyani dwi dan Dwin Baharta (2015) | Tinjauan tentang penyajian <i>buffet breakfast</i> di Harris Hotel and Convention Bandung | Mengetahui & menganalisis penyajian <i>buffet breakfast</i> oleh <i>food & Beverage</i> departemen. | Hanya meliputi <i>waste buffet hotel, buffet breakfast.</i> | Metode Deskriptif | Ada beberapa <i>kitchen staff</i> yang tidak mengikuti prosedur yang sudah ditetapkan saat mempersiapkan <i>Buffet breakfast</i> hal ini menyebabkan kinerja yang bersangkutan tidak efisien. Tentunya akan terjadi pemborosan. |
| 7 | Kamanda Tri Gumelar (2015) | Pengaruh kualitas pelayanan, variasi menu, dan harga terhadap Keputusan pembelian | Mengetahui pengaruh kualitas pelayanan, variasi menu, dan harga terhadap keputusan pembelian konsumen di Resto Sambal Van Java Tembalang | Hanya meliputi kualitas pelayanan, variasi menu, dan harga | Korelasi, <i>determinasir egressi linier</i> | Kualitas pelayanan berpengaruh positif terhadap keputusan pembelian konsumen Dengan nilai koefisien regresi sebesar 0,413. Semakin baik kualitas pelayanan yang diberikan maka semakin tinggi pula keputusan |

| No | Penulis | Judul | Tujuan | Keterbatasan Penelitian | Metode | Hasil |
|----|----------------------------|---|---|---|---------------------------------|--|
| 8. | Margaretha Fiani S. (2012) | Analisa pengaruh <i>food quality & brand image</i> terhadap keputusan pembelian roti kecil dari Toko Roti Ganep's | Dapat membuktikan pengaruh dari <i>brand image</i> serta <i>food quality</i> terhadap pembelian roti kecil dari Toko Roti Ganep's | Hanya meliputi <i>food quality</i> dan <i>brand image</i> | <i>Analisa regresi berganda</i> | pembelian konsumen. Hasil penelitian ini membuktikan bahwa baik <i>brand image</i> maupun <i>food quality</i> memegang peranan dalam pengambilan keputusan konsumen. Namun, <i>brand image</i> lebih dominan dalam hal ini |

Perbedaan penelitian ini dengan penelitian sebelumnya adalah tempat penelitian, sampel penelitian, waktu penelitian, variabel penelitian. Kemudian peneliti ingin mengetahui sistem penyelenggaraan makanan, hubungan kualitas *A'la carte menu*, kesesuaian harga serta kualitas pelayanan terhadap keputusan pembelian di *Days Hotel and Suite Jakarta Airport Cengkareng*.

Universitas
Esa Unggul

Universitas
Esa Unggul

Universitas
Esa Unggul