

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Departemen *Food & Beverages* merupakan departemen yang ada didalam hotel yang mana department ini memiliki kewajiban untuk membuat makanan dan juga minuman yang dapat mendapatkan keuntungan dari penjualan, mengingat tamu yang menginap memerlukan kamar di dalam hotel tetapi juga memerlukan makanan dan minuman yang akan disediakan oleh layanan makanan dan minuman yang disebut departmen *food and beverages*. menurut Mertayasa (2012:2) makanan dan minuman yang di sediakan haruslah memiliki keanekaragaman dari mulai penampilan dan jenis jenisnya, hal ini bertujuan agar makanan dan minuman yang ada dapat diminati oleh tamu, oleh karena itu, departmen ini dapat diartikan sebagai tempat dimana bertugas untuk menyajikan makanan dan juga minuman di sebuah restoran.

Restoran berasal dari kata *Restauranter* (bahasa Perancis) yang berarti memulihkan atau memperbaiki/memulihkan keadaan yang buruk. arti lainnya adalah istirahat yang artinya istirahat, dan taurant yang artinya bangunan tetap dan memiliki beberapa produk, jadi artinya adalah beristirahat di dalam sebuah bangunan yang dimana dapat menikmati beberapa sajian makanan dan minuman yang sifatnya memulihkan keadaan dari rasa lapar dan haus, selain itu beberapa restoran berlokasi di dalam hotel, perkantoran atau pabrik, dan banyak juga yang berlokasi terpisah di luar gedung, hal ini diperjelas lagi oleh Ninemeier dan Hayes (2006), Restoran adalah usaha bisnis jasa makanan yang mencari keuntungan yang

Bisnis utamanya menjual makanan/minuman kepada tamu individu dan kelompok kecil yang menyediakan makanan dan minuman kepada masyarakat dan menyediakan tempat untuk menikmati makanan dan minuman itu serta menetapkan harga tertentu untuk makanan yang dipesan dan pelayanan yang diberikan. Pada umumnya restoran menyediakan tempat makan untuk para konsumennya, tetapi adapun restoran yang menyediakan layanan *take away* dan *delivery service* untuk melayani semua kebutuhan konsumennya. Restoran biasanya memiliki menu andalan mereka yang menjadikan ciri khas dari restoran tersebut.

Menurut Ninemeier dan Hays (2011) restoran adalah tempat usaha yang menyediakan layanan makanan dan minuman untuk menghasilkan keuntungan dari penjualan kepada tamu-tamu yang datang ke restoran. Menurut Mertayasa (2012:7) variasi menu yang ditawarkan kepada tamu sangatlah penting untuk menarik pengunjung untuk datang dikarenakan makanan dapat memberikan kepuasan terhadap pelanggan, dan juga pelayanan dengan mutu yang baik dapat memberikan kepuasan yang baik pula bagi pelanggannya, sehingga pelanggan dapat lebih merasa diperhatikan akan keberadaannya oleh pihak Perusahaan.

Penulis melakukan evaluasi di restoran *Butcher Steak & Pasta* Palembang untuk mengetahui perkembangan menu-menu, sebagaimana yang dijelaskan Knight dan Lendal.H (1989) “ *The menu is central to the entire foods service operation, Variety of menu and tastes will attract the eye of the guest* ” menu adalah pusat dari seluruh operasi layanan makanan, ini menjelaskan bahwa menu adalah inti dari seluruh operasional pelayanan makanan di sebuah restoran, dan

semakin banyaknya variasi menu yang ditawarkan dapat berpengaruh kepada minat tamu dalam memilih makanannya.

Penulis menyadari di *Butcher Steak & Pasta Palembang*, juru masak dan selaku pemilik dari restoran ini mengatakan menu yang beliau tawarkan yaitu lebih kepengolahan daging atau *meat* seperti *beef*, selain dari itu menu lain seperti *salad*, makanan berkuah seperti *soup* dan *maincourse* yang menggunakan protein selain *beef* yang ditawarkan di *restaurant* ini sedikit sekali seperti pada ulasan pengunjung yang datang di *butcher steak and pasta Palembang* berikut ini.



Gambar 1.1 ulasan pengunjung, Sumber : *google review*

Berdasarkan data laporan hasil ulasan pengunjung di *Butcher Steak And Pasta Palembang* terdapat komplain tentang variasi produk makanan untuk mendapat perhatian customer menu yang ditawarkan haruslah beranekaragam mulai dari *appetizer*, *soup*, *maincourse*, maupun *desert*, seperti yang dijelaskan oleh Kinton dan Caserani (2000) “*various kinds of food Menus or a bill of fare is a list of prepared and presentation should attract customer and represent value for money*”, ini menjelaskan bahwa, berbagai macam jenis makanan yang disediakan dan ditampilkan diharapkan dapat menarik pelanggan serta memberikan nilai dan sejumlah uang terhadap makanan yang ditawarkan.

Variasi produk makanan sangatlah penting untuk dikembangkan yaitu untuk dapat disukai oleh banyak orang dan dapat bertahan dalam persaingan bisnis yang sekarang semakin berkembang, variasi produk yang dilakukan haruslah memiliki keserasian kombinasi dari beberapa unsur seperti yang di jelaskan oleh Rotua, (2015) “ variasi produk makanan atau menu harus terdapat keserasian kombinasi seperti penampilan warna makanan yang menarik , rasa yang enak dan jenis makanan yang berbeda beda agar tetap *exist* dalam persaingan bisnis usaha makanan ” ini menjelaskan bahwa dengan variasi produk makanan yang dilakukan di sebuah *restaurant* di yakini dapat menarik para pembeli dengan variasi makanan yang tawarkan seperti makanan manis, pedas , asin dan lainnya, mulai dari bentuk yang menarik, rasa yang lezat, serta penampilan yang cantik, ini diharapkan bisa membuat suatu restoran agar selalu berkembang dan mendapatkan keuntungan yang lebih besar.

Berdasarkan permasalahan di atas, penulis ingin memberitahu tentang *Butcher Steak & Pasta Palembang* dan ingin memberitahu tentang variasi menu makanan yang ada di restoran ini, selain itu juga penulis ingin membahas tentang seberapa besar pengaruh variasi menu terhadap kepuasan pelanggan di *Butcher Steak & Pasta Palembang* yang disajikan di restoran dengan judul penelitian **“Pengaruh Varasi Produk Makanan Terhadap Keputusan Pembelian Pelanggan Di *Butcher Steak & Pasta Palembang*”**.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah penulis uraikan di atas, maka penulis akan menjabarkan rumusan masalah sebagai berikut :

1. Bagaimana variasi produk makanan yang ditawarkan pada *Butcher Steak & Pasta* Palembang ?
2. Bagaimanakah keputusan pembelian pelanggan di *Butcher Steak & Pasta* Palembang ?
3. Bagaimana pengaruh variasi produk makanan terhadap keputusan pembelian pelanggan di *Butcher Steak & Pasta* Palembang ?

1.3 Tujuan Penelitian

Sesuai dengan rumusan masalah yang telah di uraikan diatas , maka tujuan penelitian ini adalah :

1. Untuk mengetahui variasi produk makanan di *Butcher Steak & Pasta* Palembang.
2. Untuk mengetahui keputusan pembelian pelanggan di *Butcher Steak & Pasta* Palembang.
3. Untuk mengetahui variasi produk makanan terhadap keputusan pembelian pelanggan di *Butcher Steak & Pasta* Palembang.

1.4 Manfaat Penelitian

Manfaat penelitian memberikan ilmu yang sangat berguna sehingga penulis dapat mengetahui tentang variasi produk makanan seperti rasa yang bervariasi,

penampilan yang menarik, keanekaragaman makanan yang ada di *Butcher Steak & Pasta* Palembang selain itu juga manfaat yang dapat di ambil dari tujuan penulis yaitu dapat mengetahui seberapa berpengaruhnya variasi makanan yang beranekaragam bisa membuat tamu merasa puas dengan apa yang tawarkan oleh pihak restoran dan dapat kembali menikmati santapan yang di sediakan oleh pihak restoran.

1.5 Ruang lingkup Penelitian

Dalam Penulisan Tugas Akhir ini, Penulis mempunyai ruang lingkup penelitian yang membahas tentang variasi produk makanan terhadap keputusan pembelian pelanggan di butcher steak & pasta Palembang. Penulis mengambil penelitian di *butcher steak & pasta* Palembang dimana penulis membahas tentang mengenai variasi menu yang ada di restoran sehingga dapat menarik perhatian pelanggan dalam menentukan keputusan pembelian.

1.6 Sistematika Penulisan

Dalam menyelesaikan penelitian ini, sistematika penulisan Tugas Akhir ini mencakup lima bab yaitu:

BAB I PENDAHULUAN

Bab ini berisikan tentang dasar penulisan Tugas Akhir yang mencakup latar belakang, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, ruang lingkup penelitian serta sistematika penulisan.

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

Bab ini berisikan tentang teori – teori dasar yang diperoleh dari jurnal, buku, skripsi, tesis, serta artikel – artikel lainnya yang kemudian digunakan dalam penelitian. yaitu deskripsi tentang restoran, menu makanan, hingga keputusan pembelian. Hubungan antar variabel, penelitian terdahulu, kerangka berpikir serta hipotesis.

BAB III METODE PENELITIAN

Pada bab ini berisikan tentang metode penelitian yang menyelesaikan Langkah – langkah untuk mengetahui pengaruh variasi produk makanan terhadap keputusan pembelian lewat metode dan analisa yang telah penulis tentukan.

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

Bab ini berisi tentang hasil serta pembahasan bagaimana pengaruh bauran variasi produk makanan terhadap keputusan pembelian *steak* dengan menggunakan hasil yangdidapat dari metode penelitian.

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

Bab ini berisi tentang kesimpulan dari keseluruhan pembahasan yang telah dibahas dan saran untuk semua pemba