

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Penelitian

Pariwisata di Indonesia pada saat ini sudah maju dan berkembang dengan baik. Perkembangan pariwisata saat ini berjalan dengan sangat pesat, sehingga menciptakan suatu persaingan yang semakin ketat. Akhir-akhir ini banyak diperbincangkan tentang kepariwisataan yang setiap orang memiliki pandangan yang berbeda-beda ditinjau dari segi kenyataan dan keseluruhannya, dan pariwisata sangat berperan penting bagi negara untuk menaikkan Devisa Negara, itu terbukti selama tahun 2012-2014 mengalami kenaikan jumlah kunjungan yang cukup signifikan. Untuk lebih jelasnya dapat dilihat pada Tabel 1.1 di bawah ini:

Tabel 1.1

Data Kunjungan Wisatawan Mancanegara (Wisman) Tahun 2012-2014

Tahun	Jumlah Wisman	Presentase %
2012	7.280.000	5,09%
2013	7.940.000	9,12%
2014	8.520.000	7,29%

Sumber: Badan Pusat Statistik, 2015

Berdasarkan Tabel di atas, terlihat bahwa jumlah kunjungan wisatawan mancanegara selama 3 tahun terakhir mengalami peningkatan yang cukup signifikan, mulai dari awal 2012 mengalami kenaikan sebesar 5,09%, dari periode sebelumnya, tahun 2012-2013 mengalami kenaikan sebesar 9,12%, tahun 2013-2014 mengalami peningkatan kembali sebesar 7,29%.

Perkembangan usaha jasa boga di Indonesia cukup signifikan hal ini seperti diungkapkan oleh Direktur Jenderal Perdagangan Dalam Negeri pada Kementerian Perdagangan RI, Srie Agustina menyatakan saat ini ada lebih dari 18.400 usaha kecil dan menengah yang terdata di Direktorat Jenderal Perdagangan Dalam Negeri pada Kemendang RI. Dari Jumlah itu, 80 persennya merupakan

unit usaha jasa boga yang terdiri udara produk makanan olahan dan produk makanan siap saji seperti restoran, rumah makan dan warung makan. Usaha siap saji berjumlah 70 persen dari total usaha jasa boga, sedangkan sisanya usaha produk makanan olahan (<http://www.pikiranrakyat.com/node/307909>)10/12/2014-13:36). Berdasarkan data APJI (Asosiasi Pengusaha Jasa Boga Indonesia) sejak didirikan pada 1987 silam, hingga kini APJI telah beranggotakan sekitar 30.000 pengusaha yang terdiri atas pengusaha katering, restoran, kafe dan penyedia jasa boga lainnya (<http://life.viva.co.id/news/read/...//rabu,10/12/2014-15-43> WIB).

Jawa Barat merupakan daerah yang mempunyai industri kuliner yang sangat besar itu terbukti berdasarkan hasil sensus ekonomi 2006 mengenai perusahaan makan dan minuman menurut klasifikasi usaha dan provinsi berjumlah 836 usaha yang terdiri dari 295 restoran / rumah makan, 346 warung makan, 17 bar, 96 kedai makanan, minuman dan penjual keliling, dan 82 jasa boga.

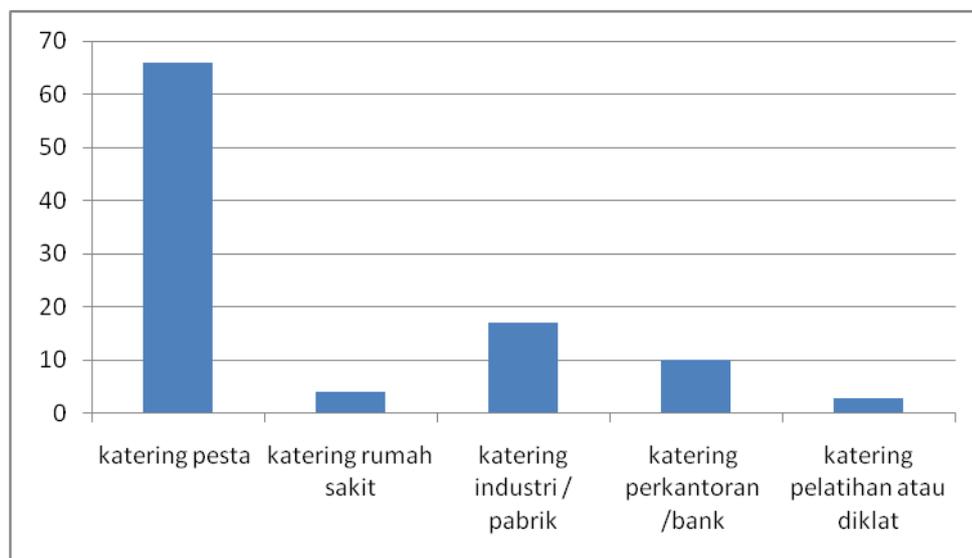
Tabel 1.2
Data Perusahaan Makan Dan Minuman Menurut Klasifikasi Usaha Dan Provinsi

No	Kategori	Jumlah
1	Restoran/ Rumah Makan	295
2	Warung makan	346
3	Bar	17
4	Kedai makan dan minum penjual keliling	96
5	Jasa Boga	82
Jumlah		836

(Sumber: Berdasarkan Katalog BPS: 1305059, Hasil Sensus Ekonomi 2006)

Adapun di Kota Bandung sendiri banyak perusahaan yang mengembangkan bisnis makanan dan minuman bersaing demi merebut kepercayaan konsumen untuk membeli produk yang mereka tawarkana adalah yang terbaik. Jasa boga atau katering merupakan perusahaan atau perorangan yang melakukan kegiatan pengelolaan makanan yang disajikan diluar tempat usaha atas dasar pemesanan. Semakin banyaknya pengguna jasa katering di Kota Bandung, katering dapat di klasifikasikan menjadi beberapa kategori seperti: katering pesta,

katering industri/pabrik, katering perkantoran/bank, katering pelatihan atau diklat, dan katering rumah sakit. Menurut APJI (Asosiasi Pengusaha Jasa Boga Indonesia) usaha katering yang berkembang di Kota Bandung banyaknya termasuk kedalam klasifikasi katering pesta yang mencapai 60 katering atau sekitar 66% dari 152 jumlah anggota APJI. Untuk lebih jelasnya dapat dilihat pada Gambar 1.1 di bawah ini:



(Sumber: Sekretariat Eksekutif DPC APJI Kota Bandung)

Gambar 1.1
Klasifikasi Katering

Salah satu usaha katering yang saat ini tengah menghadapi persaingan adalah CV. Puri Lestari Catering. Puri Lestari Catering merupakan perusahaan yang bergerak di jasa makanan / katering, yang didirikan pada tahun 2003. Sebagai Pengikut pasar (follower) Puri Lestari Catering berfokus pada cita rasa masakan dan kepuasan konsumen dalam menjalankan usahanya.

Tingginya persaingan dan semakin cepatnya perubahan yang terjadi dalam pasar katering yang ada di Kota Bandung. Mengharuskan Puri Lestari Catering memberikan kualitas produk dan kualitas pelayanan yang terbaik pada konsumen, sehingga merasa puas, serta dampaknya akan meningkatkan profit perusahaan.

Adilah Oktafianti, 2015

PENGARUH KUALITAS PRODUK DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN PADA CV. PURI LESTARI CATERING BANDUNG

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

Berdasarkan hasil wawancara dengan pemilik catering (Minggu, 5/4/2015) terjadi penurunan jumlah profit perusahaannya dari tahun 2012-2014. Berikut adalah data pemesanan dan data profit di Puri Lestari Catering dari tahun 2012 sampai dengan tahun 2014, seperti tampak pada tabel berikut ini :

Tabel 1.3
Data Pemesanan Jasa Katering di CV. Puri Lestari Catering
Tahun 2012-2014

No	Bulan	Tahun		
		2012	2013	2014
1	Januari	5	5	2
2	Februari	7	5	4
3	Maret	7	7	3
4	April	6	3	3
5	Mei	5	2	1
6	Juni	2	2	3
7	Juli	1	1	2
8	Agustus	4	5	4
9	September	10	6	3
10	Oktober	5	5	4
11	November	4	5	3
12	Desember	5	3	3
Jumlah		61	51	35

Sumber : CV.Puri Lestari Catering, 2015

Tabel 1.3 menggambarkan bahwa jumlah pemesanan catering di CV. Puri Lestari Catering mengalami fluktuatif. Adapun tahun 2013 CV. Puri Lestari Catering mengalami penurunan jumlah pemesanan sebanyak 10 event dari tahun sebelumnya, dan tahun 2014 terjadi penurunan kembali 16 event. Penurunan tersebut sangat berpengaruh pada penurunan jumlah profit yang didapat CV. Puri Lestari Catering. Hal ini dibuktikan oleh data profit yang akan digambarkan pada tabel berikut ini :

Tabel 1.4
Data Profit CV. Puri Lestari Catering Tahun 2012-2014

No	Bulan	Tahun		
		2012	2013	2014

Adilah Oktafianti, 2015

PENGARUH KUALITAS PRODUK DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN PADA CV. PURI LESTARI CATERING BANDUNG

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

1	Januari	15.200.000,-	57.400.000,-	34.875.500,-
2	Februari	36.475.000,-	39.400.000,-	42.075.000,-
3	Maret	42.175.000,-	71.000.000,-	64.874.000,-
4	April	43.300.000,-	58.525.000,-	48.430.000,-
5	Mei	71.650.000,-	51.050.000,-	65.500.000,-
6	Juni	49.000.000,-	66.550.000,-	62.000.500,-

No	Bulan	Tahun		
		2012	2013	2014
7	Juli	25.000.000,-		
8	Agustus		20.500.000,-	19.450.000,-
9	September	70.685.000,-	45.825.000,-	39.550.000,-
10	Oktober	58.250.000,-	44.550.000,-	41.800.000,-
11	November	84.400.000,-	54.650.500,-	52.200.000,-
12	Desember	77.180.000,-	34.675.000,-	34.150.000,-
Jumlah		573.315.000,-	544.125.500,-	504.905.000,-

Sumber : CV. Puri Lestari Catering Bandung, 2015

Berdasarkan Tabel di atas, terlihat bahwa *profit* Puri Lestari Catering mengalami fluktuatif. Bila dilihat secara keseluruhan jumlah *profit* dari tahun 2012-2014 terus mengalami penurunan. Pada Tahun 2013 Puri Lestari Catering mengalami penurunan sebesar Rp. 29.190.000,- atau 5,09% dari Tahun sebelumnya dan pada Tahun 2014 Puri Lestari Catering mengalami penurunan kembali sebesar Rp. 39.220.500,- atau 7,21% dari tahun sebelumnya.

Berdasarkan survey yang dilakukan sebelumnya, penulis mendapatkan informasi dari pemilik usaha, mengenai keluhan tamu terhadap produk makanan dan pelayanan yang mengakibatkan adanya keputusan pembelian. Hasil survey pra penelitian kepada 30 konsumen menyatakan bahwa 65% konsumen menyatakan tidak puas atas produk dan pelayanan yang di berikan CV. Puri Lestari Catering.

Beberapa keluhan tersebut diantaranya adalah kebersihan dalam pencucian bahan makanan lebih teliti terutama saat membersihkan sayuran, tingkat kematangan pada bahan makanan yang akan disajikan, kesesuaian ketentuan rasa yang terkadang sering berubah-ubah dan dan kualitas produk yang ditawarkan Puri Lestari Catering kurang memberikan nilai lebih dalam arti menu makanan yang disajikan dalam brosur maupun produk aslinya tidak sesuai dengan harapan konsumen, sehingga konsumen memilih katering yang lain.

Berdasarkan fenomena yang terjadi di atas, maka CV. Puri Lestari Catering melakukan perbaikan kualitas produk dan kualitas pelayanan. Pengertian

Adilah Oktafianti, 2015

PENGARUH KUALITAS PRODUK DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN PADA CV. PURI LESTARI CATERING BANDUNG

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

kualitas produk menurut Kotler dan Armstrong (2012, hlm.230) “*Product quality the characteristic of a product or service that bear on its ability to satisfy stated or implied costomer needs*”. Kualitas produk adalah karakteristik produk atau jasa yang bergantung pada kemampuannya untuk memuaskan kebutuhan pelanggan yang dinyatakan atau diimplikasikan. Kemudian Menurut Wyckof (dalam Tjiptono, 2007, hlm.260) kualitas pelayanan adalah tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut akan memenuhi keinginan pelanggan. Pemenuhan keinginan pelanggan pasti terdapat realita layanan yang diberikan oleh produsen. Jika layanan yang diberikan perusahaan lebih rendah dari harapan atau keinginan layanan oleh konsumen, maka konsumen akan menggunakan pelayanan lain di perusahaan yang sejenis. Kualitas pelayanan yang baik dan sesuai dengan kebutuhan maupun keinginan konsumen akan mempengaruhi keputusan pembelian.

Banyak faktor yang mempengaruhi keputusan pembelian pada konsumen, hal ini sesuai dengan hasil penelitian Fathurraiza Usman (2014, No. 05) menjelaskan bahwa terdapat pengaruh kualitas pelayanan dan kualitas produk terhadap keputusan pembelian konsumen Starbucks Coffe Wisma Metropolitan 1 (WMB) Jakarta. Kualitas merupakan senjata perusahaan agar dapat memenangkan persaingan, namun hampir semua perusahaan berlomba-lomba meningkatkan layanan agar dapat memenuhi harapan para pelanggan.

Salah satu tujuan dari pelaksanaan kualitas produk dan kualitas pelayanan adalah untuk mempengaruhi konsumen dalam menentukan pilihannya untuk menggunakan produk buaatannya sehingga memudahkan konsumen dalam pengambilan keputusan pembelian. Pemahaman perilaku konsumen tentang kualitas produk dapat dijadikan dasar terhadap proses keputusan pembelian konsumen (Sutisna, 2003, hlm.26). Yim, Anderson dan Swaminathan (2005: 267) dengan judul penelitian "Customer relationship management: its dimensions and effect on customer outcomes", menunjukkan bahwa kualitas pelayanan dan kualitas produk secara simultan mempengaruhi keputusan pembelian konsumen.

Berdasarkan uraian permasalahan tersebut maka perbaikan pengaruh kualitas produk dan kualitas pelayanan diharapkan konsumen mendapatkan yang terbaik, berdasarkan latar belakang yang penulis uraikan , maka penulis tertarik untuk penelitian dengan judul : **“Pengaruh Kualitas Produk Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Pembelian Pada CV. Puri Lestari Catering Bandung”**.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang penulis uraikan di atas, maka rumusan masalah pada penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Bagaimana gambaran kualitas produk, kualitas pelayanan dan keputusan pembelian pada CV. Puri Lestari Catering Bandung ?
2. Bagaimana pengaruh kualitas produk terhadap keputusan pembelian pada CV. Puri Lestari Catering ?
3. Bagaimana pengaruh kualitas pelayanan terhadap keputusan pembelian pada CV.Puri Lestari Catering Bandung ?
4. Bagaimana pengaruh kualitas produk dan kualitas pelayanan terhadap keputusan pembelian pada CV.Puri Lestari Catering Bandung ?

1.3 Tujuan dan Kegunaan Penelitian

Tujuan dan kegunaan bagi penulis melakukan penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Untuk mengetahui bagaimana kualitas produk, kualitas pelayanan, dan keputusan pembelian pada CV.Puri Lestari Catering Bandung.
2. Untuk mengetahui pengaruh kualitas produk terhadap keputusan pembelian pada CV.Puri Lestari Catering Bandung.
3. Untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap keputusan pembelian pada CV. Puri Lestari Catering.
4. Untuk mengetahui pengaruh kualitas produk dan kualitas pelayanan berpengaruh terhadap keputusan pembelian pada CV.Puri Lestari Catering Bandung.

Adilah Oktafianti, 2015

PENGARUH KUALITAS PRODUK DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN PADA CV. PURI LESTARI CATERING BANDUNG

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

1.4 Kegunaan Penelitian

1. Kegunaan Ilmiah

Memenuhi salah satu kewajiban sebagai mahasiswa Universitas Pendidikan Indonesia tingkat akhir, yaitu melakukan penelitian yang akan diterapkan menjadi sebuah skripsi sebagai salah satu syarat kelulusan tingkat S1. Dengan harapan setelah di susunnya penelitian ini bisa menjadi sumbangan informasi yang bermanfaat mengenai pengaruh kualitas produk dan kualitas pelayanan, terlebih penelitian di harapkan menambah pemahaman mengenai manfaat dalam dunia bisnis untuk di terapkan di masa yang akan datang.

2. Kegunaan Praktis

Penulis berharap dengan tersusunnya penelitian ini bisa menjadi bahan masukan dan informasi yang berguna bagi perusahaan. Sehingga di masa yang akan datang kualitas produk dan kualitas pelayanan tersebut bisa menjadi lebih baik dan dapat di terima oleh konsumen. Sedangkan bagi penulis sendiri bisa mengaplikasikan langsung hasil penelitian di lapangan ketika selesainya masa pendidikan nanti, baik untuk bekal ketika bekerja dalam sebuah perusahaan yang bergerak dalam bidang yang sama ataupun sebagai bekal penulis dalam membuka sebuah usaha.