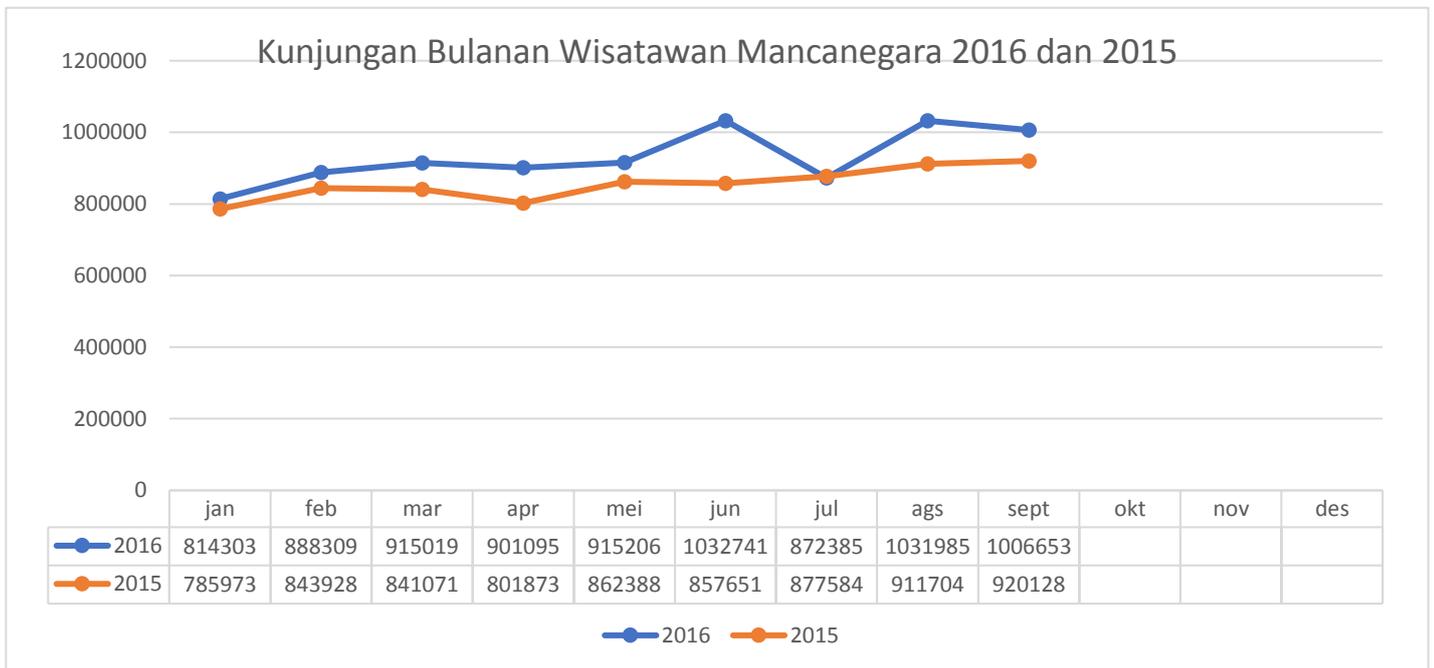


BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Penelitian

Pariwisata menurut WTO (World Tourism Organization) adalah berbagai aktivitas yang dilakukan oleh seseorang yang mengadakan perjalanan untuk dan tinggal di luar kebiasaan dan lingkungannya dan tidak lebih dari satu tahun berturut-turut untuk kesenangan, bisnis, dan keperluan lain. Perkembangan pariwisata di Indonesia tercatat terus tumbuh berdasarkan kunjungan wisatawan dari tahun ke tahun. Berdasarkan data dari kementerian pariwisata peningkatan terlihat dari kunjungan wisatawan mancanegara per september 2015 sampai dengan 2016 terus meningkat. Berikut data perkembangan jumlah wisatawan mancanegara tahun 2015-2016 dapat di lihat pada Gambar 1.1 berikut ini :



Sumber : *Kemenpar.go.id* 2015-2016

Gambar 1. 1 Kunjungan Wisatawan Mancanegara 2015 dan 2016

Pada pertumbuhan diatas kunjungan wisatawan mancanegara ke Indonesia dari tahun 2015-2016 per bulan september mengalami peningkatan yang sangat signifikan, pada bulan september 2015 kunjungan wisatawan mancanegara yang datang ke Indonesia sebanyak 920,128 juta, sedangkan pada september 2016 wisatawan mancanegara yang berkunjung ke Indonesia sebanyak 1,006,653 juta wisatawan. Pada data di atas dapat dilihat potensi pengembangan di bidang pariwisata sangat memiliki potensi yang sangat besar dan perlu dikembangkan secara.

Selain wisatawan mancanegara, wisatawan nusantara pun ikut andil dalam melakukan perjalanan berwisata dengan berbagai provinsi yang dituju, salah satu yang menjadi tujuan provinsi yang paling banyak di kunjungi oleh wisatawan nusantara yaitu provinsi Jawa Barat. Berikut Tabel 1.1 tujuan wisatawan nusantara Indonesia berdasarkan provinsi tujuan

Tabel 1. 1

Tujuan Wisatawan Nusantara Berdasarkan Provinsi Tujuan

No	Provinsi Tujuan	2014	2015	2016
1	Jawa Barat	47.595.060	48.324.526	49.261.000
2	Jawa Timur	43.322.117	43.986.091	44.838.000
3	Jawa Tengah	38.979.713	39.577.130	40.344.000
4	DKI Jakarta	17.177.239	17.440.505	17.778.000
5	Sumatera Utara	11.046.234	11.215.535	11.433.000
6	DI Yogyakarta	9.833.139	9.983.846	10.177.000
7	Sulawesi Selatan	8.799.252	8.934.113	9.107.000
8	Bali	8.540.002	8.670.889	8.839.000
9	Banten	6.728.586	6.831.711	6.964.000
10	Lampung	6.698.722	6.801.389	6.933.000
11	Sumatera Barat	6.290.503	6.386.915	6.511.000
12	Sumatera Selatan	5.543.511	5.628.474	5.738.000
13	Riau	3.802.050	3.860.322	3.935.000
14	Kalimantan Selatan	3.702.003	3.758.741	3.832.000
15	Nusa Tenggara Timur	2.745.976	2.788.062	2.842.000
16	Aceh	2.642.760	2.683.263	2.735.000
	Total	223.446.867	226.871.512	231.267.000

Sumber : Litbangjakpar Kemenpar di olah Asdep SP2N 2016

Berdasarkan Tabel 1.1 tujuan wisatawan nusantara berdasarkan tujuan provinsi dari tahun 2014-2016, Provinsi yang menjadi tujuan para wisatawan nusantara yang paling sering dikunjungi adalah provinsi Jawa Barat, dimana dari mulai tahun 2014-2016 perkembangan wisatawan nusantara yang berkunjung ke Jawa Barat terus mengalami peningkatan. Hal ini merupakan peluang bagi provinsi Jawa Barat untuk mengembangkan bisnis di bidang pariwisata, namun tujuan wisatawan yang datang ke Jawa Barat tidak lepas dari wisata keindahan alam, belanja dan kuliner.

Berbicara mengenai wisata kuliner, kita tahu bahwa ada salahsatu kota di Jawa Barat yang terkenal sebagai wisata kuliner dan belanja, yaitu kota Bandung. Kota Bandung merupakan tempat dimana kita dapat menikmati berbagai macam kuliner, dengan keragaman kuliner yang di tawarkan oleh kota Bandung, ini dapat menarik wisatawan yang ingin berkunjung ke kota Bandung. Berikut Tabel 1.2 rekapitulasi kunjungan wisatawan ke kota Bandung.

Tabel 1. 2
Rekapitulasi Kunjungan Wisatawan ke Kota Bandung

No	Keterangan	2010	2011	2012	2013	2014	2015	Satuan
I	Jumlah Kendaraan yang masuk via gerbang tol (Pasteur, Pasirkoja, kopo, M.Toha, Buah Batu	28.686.824	30.533.812	32.587.386	33.731.385	35.002.815	32.174.348	Kendaraan
II	Jumlah Pengunjung Melalui Gerbang Tol	65.442.916	69.674.507	73.976.993	76.765.365	79.164.051	73.592.442	Orang
	Jumlah Pengunjung melalui Bandara, Stasiun, terminal	7.990.407	6.388.447	6.524.071	7.073.615	7.038.837	7.603.193	Orang
	Jumlah	73.433.323	76.062.954	80.501.064	83.838.979	86.202.888	81.195.635	Orang
III	Wisatawan yang melalui gerbang kedatangan							
	-Wisman	228.449	225.585	176.855	176.432	180.143	183.932	Orang
	-Wisnus	4.951.439	6.487.239	5.080.584	5.388.292	5.807.564	5.877.162	Orang
I V	Wisatawan Menginap							
	-Wisman	180.603	194.062	158.848	170.982	176.487	130.039	Orang
	-Wisnus	3.024.666	3.882.010	3.354.857	3.726.447	4.242.294	3.874.453	Orang
	Jumlah Tamu Menginap	3.205.269	4.076.072	3.513.705	3.897.429	4.418.781	4.004.492	Orang

Sumber :BPS Kota Bandung 2010-2015

Berdasarkan pada Tabel 1.2 dapat dilihat bahwa tingkat kunjungan wisatawan ke kota Bandung mengalami peningkatan dari tahun ke tahun. Hasil ini di dapat dari rekapitulasi kunjungan wisatawan yang datang ke kota Bandung tahun 2010-2015. Banyaknya wisatawan domestik juga dikarenakan adanya akses yang lebih mudah untuk berkunjung ke kota Bandung yaitu adanya fasilitas jalan Pasteur, Pasir koja, Kopo, M.Toha dan Buah Batu. Dalam hal ini membuat akses menuju kota Bandung menjadi lebih mudah sehingga wisatawan domestik khususnya yang berasal dari Kota Jakarta dan sekitarnya menjadi lebih mudah untuk berwisata ke kota Bandung. Selain rute darat, rute udara pun sekarang sudah mengalami perkembangan pesat.

Salah satu kota yang menjadi bahan penelitian yaitu kota Bandung. Hal ini menunjukkan bahwa kota Bandung merupakan kota yang memiliki daya tarik kuliner, ini ditunjukkan oleh banyaknya orang yang tertarik untuk berkunjung ke kota Bandung. Berikut Tabel 1.3 tentang data jumlah penduduk di kota Bandung berikut ini :

Tabel 1. 3
Jumlah Penduduk Kota Bandung

No	Tahun	Jumlah Penduduk
1	2012	2.424.957
2	2013	2.455.517
3	2014	2.484.000
4	2015	2.591.516

Sumber : Badan pusat statistik kota Bandung

Berdasarkan tabel 1.3 maka kita dapat melihat bahwa penduduk di kota Bandung terus mengalami peningkatan dan menjadi kondisi yang baik untuk perusahaan yang menjual barang ataupun menjual jasa. Perusahaan yang berbentuk restoran atau café tentunya memiliki peluang besar untuk mengembangkan perusahaannya di Bandung karena Bandung memiliki penduduk yang banyak sehingga bisnis kuliner di Kota Bandung akan dapat terus berkembang. Kepadatan penduduk menjadi salah satu faktor keberhasilan usaha, semakin padat suatu lokasi tentu akan semakin besar untuk mendapatkan peluang juga memungkinkan bisnis yang dijalankan lebih cepat dikenal, selain itu lokasi

yang padat penduduk memiliki roda perekonomian yang lebih cepat dan ini tentu menjadi potensi yang sangat baik untuk perkembangan bisnis terutama bisnis dibidang kuliner. Kondisi ini menunjukkan bahwa perkembangan bisnis kuliner Bandung sangat potensial karena selama manusia membutuhkan makanan maka bisnis kuliner akan terus berkembang karena konsumen akan mencari melakukan proses keputusan pembelian untuk memenuhi apa saja yang mereka butuhkan dan yang mereka inginkan. Karena kota Bandung merupakan kota di Jawa barat yang memiliki banyak destinasi, aktrasi wisata, serta banyak kuliner dan jika dilihat dari segi demografis Bandung yang sejuk cocok sekali dengan wisata kulinernya yang beraneka ragam, banyak terdapat restoran-restoran di kota Bandung. Berikut Tabel 1.4 Rekapitulasi Perkembangan Restoran, Rumah Makan, dan Cafe di Kota Bandung

Tabel 1. 4

Rekapitulasi Perkembangan Restoran , Rumah Makan, dan *cafe* Berijin di Kota Bandung

No	Klasifikasi	Jumlah							
		2016	2015	2014	2013	2012	2011	2010	2009
1	Restoran	375	366	297	290	280	209	174	170
2	Bar	13	13	13	12	12	12	12	11
3	Rumah Makan	369	367	343	345	337	303	265	264
4	Cafe	14	13						
	Jumlah	771	759	653	647	629	524	451	445

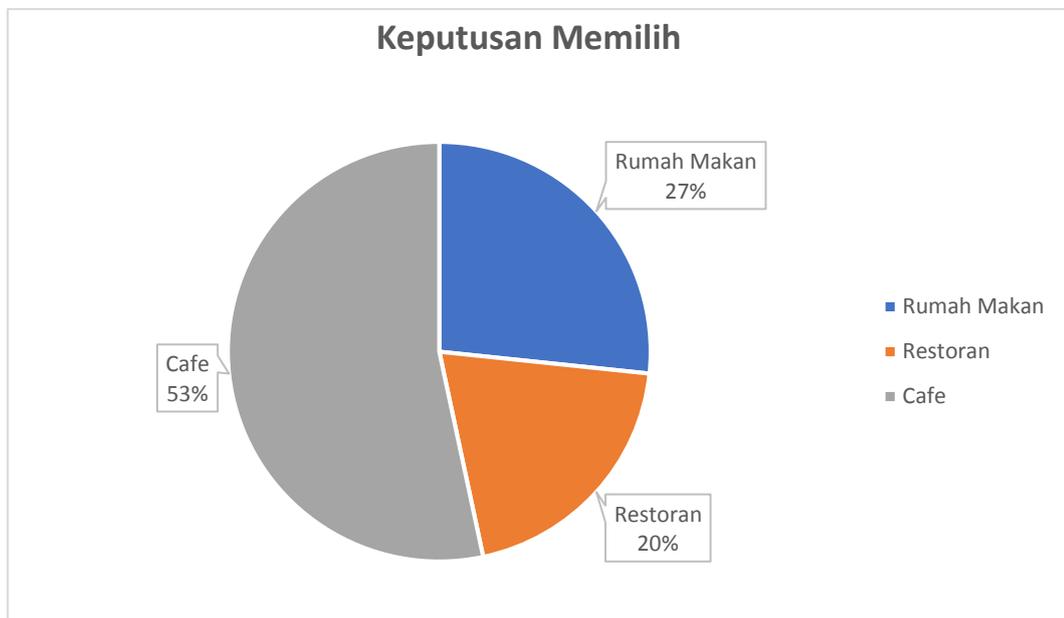
Sumber: Dinas Pariwisata dan Kebudayaan Kota Bandung 2016

Berdasarkan pada Tabel 1.4 rekapitulasi restoran, rumah makan dan *cafe* berijin di kota Bandung dari Tahun 2010-2015 mengalami peningkatan, ini berarti bahwa para pelaku usaha di bidang kuliner sudah menyadari akan adanya peluang dari banyaknya wisatawan yang berkunjung ke kota Bandung.

Untuk mengetahui mengenai faktor-faktor yang mempengaruhi keputusan memilih makan di kota Bandung, peneliti melakukan pra penelitian kepada 30 responden yaitu wisatawan nusantara yang pernah berkunjung atau yang pernah wisata kuliner di kota Bandung. Karena menurut penulis saat ini wisatawan yang pernah berkunjung dan berwisata kuliner di kota Bandung akan memperhatikan

atau mempertimbangkan beberapa hal sebelum melakukan memilih makan di sebuah tempat kuliner yang ada di kota Bandung. Maka dari itu penulis berpendapat bahwa wisatawan nusantara dapat menjadi responden dalam penelitian kali ini.

Pra-penelitian ini dilakukan untuk mengetahui tempat makan mana yang akan di pilih oleh wisatawan dari mulai Rumah Makan, Restoran, dan *Cafe*.serta faktor-faktor apa yang menjadi pertimbangan wisatawan dalam memilih. Berikut Gambar 1.2 merupakan hasil dari pra-penelitian :



Sumber: Pra-penelitian kepada Wisatawan Nusantara, 2017

Gambar 1. 2 Keputusan Memilih

Dari Gambar 1.2 dapat dilihat bahwa konsumen lebih memilih tempat makan Cafe dan Rumah Makan dibandingkan dengan Restoran.

Berdasarkan hasil wawancara yang peneliti lakukan terhadap responden, beberapa diantaranya mengungkapkan bahwa Restoran dari harga yang ditawarkan serta tempat yang ditawarkan lebih mahal di bandingkan dengan Cafe dan rumah makan. Wisatawan nusantara yang berkunjung ke kota Bandung lebih memilih menikmati wisata kuliner di cafe – cafe yang ditawarkan di kota Bandung, dimana suasana cafe-cafe yang berada di kota Bandung yang menarik serta harga yang tidak terlalu mahal. Berdasarkan hasil pra-penelitian yang menjadi faktor pertimbangan wisatawan nusantara melakukan makan di cafe adalah faktor

lingkungan dari cafe serta harga yang di tawarkan. Beberapa faktor-faktor diantaranya Kualitas pelayanan, Harga, *Trustworthiness*, Merek, *Tangible*, Kualitas Produk, Lokasi, Lingkungan Restoran, Kebersihan, *staffCooperation*, dan kecepatan pelayanan.

Menurut Kotler dan Keller (2016:171) Proses Keputusan Pembelian adalah proses dimana secara aktual konsumen melakukan proses keputusan pembelian produk atau jasa serta mempertimbangkan beberapa hal.

Tingginyapersaingandalamindustrikulinermembuatperusahaan-perusahaan yang adaharusbekerjakerasuntukmendapatkankonsumen. Upayauntukmendapatkanpengakuandaripelangganeratkaitannyadenganmenganalisis perilaku konsumen dalam memilih makan.Untuk dapatmengetahui pertimbangan konsumen melakukan keputusan memilih, maka dari itu perusahaan harus dapat memperhatikan faktor-faktor yang mempengaruhi dalam keputusan memilih. Sehingga beberapa faktor yang dapat di perhatikan diantaranya yaitu Kualitas Pelayanan, Harga, *Trustworthiness*, Merek, *Tangible*, Kualitas Produk, Lokasi, Lingkungan Restoran, Kebersihan, *Staff Cooperation*, Kecepatan Pelayanan

Berdasarkan uraian diatas, penulis bermaksud melakukan penelitian yang berjudul “ **Analisis Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Keputusan dalam Memilih Restoran**”

1.2 Identifikasi Masalah

Perkembangan kuliner di kota Bandung khususnya pengusaha restoran dari tahun ke tahun banyak bermunculan bangunan-bangunan restoran baru yang dimana akan menjadi kompetitor bagi perusahaan restoran yang udah lama berdiri. Setiap usaha restoran tentunya harus bisa memanfaatkan banyaknya wisatawan baik nusantara atau mancanegara yang datang ke kota Bandung untuk mengetahui faktor – faktor apa yang dapat mempertimbangkan para wisatawan melakukan keputusan memilih restoran. Apakah faktor-faktor seperti Kualitas Pelayanan, Harga, *Trustworthiness*, Merek, *Tangible*, Kualitas Produk, Lokasi, Lingkungan Restoran, Kebersihan, *Staff Cooperation*, Kecepatan Pelayanan menjadi faktor alasan dalam melakukan keputusan memilih restoran. Oleh karena itu, peneliti menyadari betapa pentingnya Analisis faktor – faktor apa saja dalam

mengambil keputusan memilih restoran. Seterusnya untuk dievaluasi lebih lanjut sehingga diharapkan pada kemudian hari dapat menjadi suatu solusi bagi permasalahan yang dihadapi perusahaan, penjual dan pembeli sehingga dapat dimanfaatkan seoptimal mungkin dan dapat meningkatkan keoptimalan penjualan dimasa yang akan datang.

1.3 Rumusan Masalah

Rumusan Masalah adalah pertanyaan yang akan dicari melalui jawaban melalui pengumpulan data dan analisis, Berdasarkan uraian yang telah dikemukakan dalam latar belakang permasalahan di atas, maka dapat dirumuskan masalah sebagai berikut::

1. Faktor-faktor apa saja yang mempengaruhi keputusan memilih restoran?
2. Bagaimana gambaran faktor-faktor dominan yang mempengaruhi dalam keputusan memilih restoran?

1.4 Tujuan Penelitian

Tujuan dari penelitian ini adalah merujuk dari perumusan masalah maka tujuan yang ingin dicapai adalah :

1. Mengetahui faktor-faktor apa saja yang mempengaruhi Keputusan memilih restoran.
2. Mengetahui gambaran faktor-faktor dominan yang mempengaruhi keputusan dalam memilih restoran.

1.5 Manfaat Penelitian

Adapun manfaat yang diperoleh dari peneliti ini adalah

a. Kegunaan Teoritis

Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi bagi pengembangan teori, konsep ilmiah dan referensi dalam ilmu manajemen, khususnya Manajemen Pemasaran dan referensi bagi peneliti selanjutnya yang berkaitan dengan Faktor-faktor yang Mempengaruhi Keputusan Memilih Restoran.

b. Kegunaan Praktis

Hasil penelitian ini dapat berguna bagi perusahaan di restoran kota Bandung untuk mengetahui faktor-faktor yang mempengaruhi keputusan konsumen dalam memilih restoran di kota Bandung.

1.6 Struktur Organisasi Skripsi

Penulisan ini terdiri atas 5 (Lima) bab, Uraian yang disajikan dalam setiap bab adalah sebagai berikut :

BAB I : PENDAHULUAN

Bab ini menguraikan Latar Belakang, Rumusan Masalah, Tujuan Penelitian, Manfaat Penelitian, dan Sistematika Penulisan.

BAB II :KAJIAN TEORI

Pada bab ini berisikan mengenai teori teori relevan yang dijadikan sebagai landasan dalam penelitian ini dan kerangka pemikiran dari penyusun terhadap penelitian yang dilakukan.

BAB III : METODOLOGI PENELITIAN

Bab ini menguraikan metode-metode yang akan digunakan dalam penelitian, meliputi penelitian, instrumen penelitian, populasi dan sampel penelitian dan analisis

BAB IV : HASIL dan PEMBAHASAN

Bab ini menguraikan tentang pembahasan atas penelitian berdasarkan atas penelitian berdasarkan teori dan data yang didapat melalui survey atau observasi lapangan, wawancara, studi literatur, dan studi dokumentasi.

BAB V KESIMPULAN dan SARAN

Pada bab ini menguraikan kesimpulan dari penyusun berdasarkan hasil dari penelitian berupa Analisis Faktor-faktor keputusan dalam memilih restoran di kota Bandung

