

KATA PENGANTAR

Puji Syukur kehadiran Allah SWT karena atas rahmat dan karunia – Nya peneliti menyelesaikan skripsi dengan judul **EVALUASI PENERAPAN *PERSONAL SELLING* TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN MENU *UNPOPULAR* DAN *PROFITABLE* DI RESTORAN KAMPUNG DAUN.**

Penyusunan skripsi ini merupakan salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Pariwisata Program Studi Manajemen Industri Katering Fakultas Pendidikan Ilmu Pengetahuan Sosial Universitas Pendidikan Indonesia, dalam penyusunan skripsi ini peneliti menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari sempurna, namun semoga memberikan manfaat bagi peneliti khususnya dan bagi pembaca umumnya. Pada kesempatan ini, peneliti mengucapkan banyak terimakasih kepada pihak-pihak yang telah membantu peneliti dalam melakukan penyusunan skripsi ini.

Bandung, Mei 2018
Peneliti

Yayan Ernawan
1403662

UCAPAN TERIMA KASIH

Segala puji dan syukur peneliti panjatkan kehadirat Allah SWT yang telah memberikan rahmat dan karunia-Nya sehingga peneliti dapat menyelesaikan skripsi ini. Shalawat serta salam peneliti persembahkan kepada Nabi besar Muhammad SAW, beserta keluarga dan para sahabat, serta kepada kita umat-Nya, Aamiin.

Banyak pihak yang telah membantu peneliti dalam menyelesaikan skripsi ini, untuk itu peneliti mengucapkan terimakasih dan penghargaan yang sebesar-besarnya kepada semua pihak yang telah membantu baik secara moril maupun materil dalam penyusunan skripsi ini. Pada kesempatan ini peneliti ingin menyampaikan terima kasih kepada:

1. Prof. Dr. H. Rd. Asep Kadarohman, M.Si., selaku rector Universitas Pendidikan Indonesia
2. Dr. Agus Mulyana, M.Hum., selaku Dekan Fakultas Pendidikan Ilmu Pengetahuan Sosial
3. Agus Sudono, S.E., MM selaku ketua Program Studi Manajemen Industri Katering, sekaligus sebagai Pembimbing I yang telah memberikan motivasi dan bimbingan dengan kesabaran serta meluangkan waktu, tenaga, dan pikiran ditengah-tengah kesibukannya sehingga peneliti dapat menyelesaikan skripsi ini,
4. Oman Sukirman, M.M., selaku Pembimbing II yang telah memberikan motivasi dan bimbingan dengan kesabaran serta meluangkan waktu, tenaga, dan pikiran ditengah-tengah kesibukannya sehingga peneliti dapat menyelesaikan skripsi ini,
5. Dosen dan Staf Pengajar Program Studi Manajemen Industri Katering yang telah memberikan ilmu dan berbagi pengalaman kepada peneliti.
6. Kedua orang tua tercinta, Bapak Aca dan Ibu Sami yang telah segala sesuatu yang terbaik bagi peneliti, terimakasih atas kasih sayang dan do'a hingga saat ini serta dukungan secara moril maupun material yang diberikan. Sehingga skripsi ini peneliti persembahkan sebagai bakti pada kedua orang tua.

7. Bapak Muslihudin selaku *Food and Beverage Manager* Restoran Kampung Daun yang telah memberikan izin kepada peneliti untuk melakukan penelitian di Restoran Kampung Daun, sebagai jembatan dalam mendapatkan data penunjang yang dibutuhkan selama penelitian. Terima kasih atas bimbingan dengan kesabaran serta meluangkan waktu, tenaga, dan pikiran ditengah-tengah kesibukannya sehingga peneliti dapat menyelesaikan skripsi ini
8. Sahabat-sahabat seperjuangan Mahasiswa Manajemen Industri Katering 2014 yang telah memberikan warna dan pengalaman baru selama masa perkuliahan.
9. Semua pihak yang telah membantu peneliti dalam menyelesaikan skripsi ini dan tidak bisa disebutkan satu per satu

Bandung, Mei 2018

Peneliti

Yayan Ernawan

1403662

DAFTAR ISI

ABSTRAK	i
ABSTRACT	ii
KATA PENGANTAR	iii
UCAPAN TERIMA KASIH	iv
DAFTAR ISI	vi
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR GAMBAR	xiv
DAFTAR LAMPIRAN	xv
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	12
1.3 Tujuan Penelitian	13
1.4 Manfaat Penelitian	13
BAB II KAJIAN PUSTAKA, KERANGKA PEMIKIRAN DAN	
HIPOTESIS PENELITIAN	14
2.1 Kajian Pustaka	14
2.1.1 Konsep Pariwisata	14
2.1.1.1 Prasarana Pariwisata	14
2.1.1.2 Sarana Pariwisata	15
2.1.1.3 Pengertian Restoran	16
2.1.1.4 Jenis-Jenis Restoran	17
2.1.1.5 <i>Speciality Restaurant</i>	20
2.1.2 Pemasaran	21
2.1.2.1 Fungsi-Fungsi Pemasaran	22
2.1.2.2 Promosi	22
2.1.2.3 <i>Personal Selling</i> (Penjualan Personal)	23
2.1.2.4 Tujuan Menerapkan Penjualan Personal Secara Intensif ...	24
2.1.2.5 Karakteristik Penjualan Personal	25

2.1.2.6	Kriteria Tenaga <i>Personal Selling</i>	25
2.1.2.7	Fungsi <i>Personal Selling</i>	26
2.1.2.8	Langkah-Langkah <i>Personal Selling</i>	27
2.1.3	Menu	28
2.1.3.1	Pengertian Menu	29
2.1.3.2	Bentuk Menu	30
2.1.3.3	Menu Berdasarkan Waktu Penghidangan	33
2.1.3.4	Kualitas Produk (Menu)	34
2.1.3.5	<i>Menu Engineering</i>	35
2.1.3.6	Kategori <i>Menu Engineering</i>	36
2.1.4	Keputusan Pembelian	37
2.1.4.1	Tahapan Proses Keputusan Pembelian	38
2.1.4.2	Dimensi Keputusan Pembelian	39
2.1.4.3	Faktor Yang Mempengaruhi Keputusan Pembelian	41
2.1.5	Penelitian Terdahulu	43
2.2	Kerangka Pemikiran	46
2.3	Hipotesis	49
BAB III OBJEK DAN METODE PENELITIAN		50
3.1	Objek Penelitian	50
3.2	Jenis Penelitian	50
3.3	Operasional Variabel	51
3.4	Jenis dan Sumber Data	54
3.5	Populasi dan Sampel	55
3.5.1	Populasi	55
3.5.2	Sampel	55
3.5.3	Teknik Sampling	56
3.6	Metode dan Instrumen Pengumpulan Data	57
3.6.1	Studi Pustaka	57
3.6.2	Wawancara	57

3.6.3	Angket	58
3.6.4	Dokumentasi	58
3.7	<i>Analisis Menu Engineering</i>	58
3.8	Rancangan Uji Validitas dan Reliabilitas	61
3.8.1	Uji Validitas	61
3.8.2	Uji Reliabilitas	66
3.9	Rancangan Analisis Deskriptif dan Verifikatif	68
3.9.1	Analisis Deskriptif	68
3.9.2	Analisis Verifikatif	69
3.9.2.1	Uji Normalitas	69
3.9.2.2	Analisis Korelasi	69
3.9.2.3	Analisis Regresi Berganda	70
3.9.2.4	Uji Koefisiensi Korelasi	71
3.9.3	Pengujian Hipotesis	71
3.9.3.1	Uji F	71
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN		72
4.1	Gambaran Umum Objek Penelitian	72
4.1.1	Sejarah Perkembangan Restoran Kampung Daun	72
4.1.2	Visi dan Misi Restoran Kampung Daun	74
4.2	<i>Analisis Menu Engineering</i>	74
4.2.1	Analisis Harga Pokok Makanan	74
4.2.2	Aanalisis Harga Jual	77
4.2.3	Analiisis Kinerja Penjualan	79
4.2.4	Analisis Margin Kontribusi	81
4.2.5	Analisis Total Penjualan	84
4.2.6	Analisis Total Margin Kontribusi	86
4.2.7	Analisis Kategori Menu	88
4.2.8	Analisis Tabel <i>Worksheet Menu Engineering</i>	91
4.3	Karakteristik Responden	96

4.3.1	Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	97
4.3.2	Karakteristik Responden Berdasarkan Usia	98
4.3.3	Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir	99
4.3.4	Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan	100
4.3.5	Karakteristik Responden Berdasarkan Pendapatan Perbulam	101
4.4	Hasil Penelitian	102
4.4.1	Tanggapan Responden Terhadap Variabel <i>Persona; Selling</i>	102
4.4.1.1	Tanggapan Responden Mengenai Komunikasi	102
4.4.1.2	Tanggapan Responden Mengenai Penjualan	104
4.4.1.3	Tanggapan Responden Mengenai Pelayanan	106
4.4.1.4	Rekapitulasi Skor Tanggapan Responden Mengenai Variabel <i>Personal Selling</i>	107
4.4.2	Tanggapan Responden Terhadap Menu	109
4.4.2.1	Tanggapan Responden Mengenai Kinerja	109
4.4.2.2	Tanggapan Responden Mengenai Fitur	110
4.4.2.3	Tanggapan Responden Mengenai Konformasi	111
4.4.2.4	Tanggapan Responden Mengenai Estetika	113
4.4.2.5	Rekapitulasi Skor Tanggapan Responden Mengenai Variabel Menu	115
4.4.3	Tanggapan Responden Terhadap Keputusan Pembelian	117
4.4.3.1	Tanggapan Responden Mengenai Pilihan Produk	117
4.4.3.2	Tanggapan Responden Mengenai Pilihan Merek	118
4.4.3.3	Tanggapan Responden Mengenai Waktu Pembelian	119
4.4.3.4	Tanggapan Responden Mengenai Pilihan Penyaluran	120
4.4.3.5	Tanggapan Responden Mengenai Waktu Pembayaran	122
4.4.3.6	Rekapitulasi Skor Tanggapan Responden Mengenai Variabel Keputusan Pembelian	123
4.5	Hasil Pengujian Varifikatif	125
4.5.1	Uji Normalitas	125

4.5.2 Analisis Regresi Linear	126
4.5.2.1 Uji Koefisiensi Korelasi	127
4.5.2.2 Analisis Regresi Linear Berganda	127
4.5.2.3 Analisis Koefisiensi Determinasi	128
4.5.3 Pengujian Hipotesis	129
4.5.3.1 Uji Signifikan Secara Simultan (Uji F)	129
4.6 Pembahasan Hasil Temuan Penelitian	130
4.6.1 Evaluasi Penerapan	130
4.5.2.1 Menu Kategori <i>Unpopular dan Profitable</i>	130
4.5.2.1 Kinerja Penjualan Menu <i>Unpopular dan Profitable</i>	131
4.5.2.1 Perbandingan Kinerja Penjualan	131
4.6.2 Hasil Temuan	132
BAB V SIMPULAN DAN SARAN	134
5.1 Simpulan	134
5.2 Saran	136
DAFTAR PUSTAKA	
LAMPIRAN	

DAFTAR TABEL

No Tabel	Judul Tabel	hal
1.1	Jumlah Kunjungan Wisatawan Mancanegara ke Indonesia Tahun 2011 – 2017	1
1.2	Pertumbuhan Kunjungan Wisatawan di Provinsi Jawa Barat Tahun 2012 – 2016	3
1.3	Jumlah Restoran, Rumah Makan, dan Café di Kabupaten Bandung Barat Tahun 2017	5
1.4	Daftar Menu Indonesia Restoran Kmpung Daun Tahun 2017	7
1.5	Penjualan Menu Indonesia A La Carte Restoran Kampung Daun Periode September 2016 – Agustus 2017	8
1.6	Persentase Menu Berdasarkan <i>Menu Engineering</i> Restoran Kampung Daun Periode September 2016 – Agustus 2017	10
2.1	Penelitian Terdahulu	43
2.2	Perbedaan Konsep Penelitian Terdahulu dan Konsep Penelitian yang Akan Dilakukan	45
3.1	Operasional Variabel	51
3.2	Jenis dan Sumber Data	54
3.3	Teknik Pengambilan Sampling	56
3.4	<i>Worksheet Menu Engineering</i>	60
3.5	Hasil Uji Validitas Angket <i>Personal Selling</i>	63
3.6	Hasil Validitas Angket Menu	64
3.7	Hasil Validitas Angket Keputusan Pembelian	65
3.8	Hasil Reliabilitas Angket <i>Personal Selling</i>	67
3.9	Hasil Reliabilitas Angket Menu	67
3.10	Hasil Reliabilitas Angkekt Keputusan Pembelian	68
3.11	Kriteria Penafsiran Perhitungan Responden	69
3.12	Interpretasi Koefisiensi Korelasi Nilai R	70

4.1	Analisis Harga Pokok Makanan	75
4.2	Analisis Harga Jual	77
4.3	Analisis Kinerja Penjualan	79
4.4	Analisis Margin Kontribusi	82
4.5	Analisis Total Penjualan	84
4.6	Analisis Total Margin Kontribusi	86
4.7	Analisis Kategori Menu	88
4.8	<i>Worksheet Menu Engineering</i>	92
4.9	Klasifikasi Menu Berdasarkan <i>Menu Engineering</i> Restoran Kampung Daun Periode September 2016 – Agustus 2017	95
4.10	Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	97
4.11	Karakteristik Responden Berdasarkan Usia	98
4.12	Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir	99
4.13	Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan	100
4.14	Karakteristik Responden Berdasarkan Pendapatan Perbulan	101
4.15	Tanggapan Responden Mengenai Komunikasi	102
4.16	Tanggapan Responden Mengenai Penjualan	104
4.17	Tanggapan Responden Mengenai Pelayanan	106
4.18	Rekapitulasi Skor Variabel <i>Personal Selling</i>	107
4.19	Tanggapan Responden Mengenai Kinerja	110
4.20	Tanggapan Responden Mengenai Fitur	110
4.21	Tanggapan Responden Mengenai Konformasi	111
4.22	Tanggapan Responden Mengenai Estetika	113
4.23	Rekapitulasi Skor Variabel Menu	115
4.24	Tanggapan Responden Mengenai Pilihan Produk	117
4.25	Tanggapan Responden Mengenai Pilihan Merek	118
4.26	Tanggapan Responden Mengenai Waktu Pembelian	120
4.27	Tanggapan Responden Mengenai Pilihan Penyaluran	121
4.28	Tanggapan Responden Mengenai Metode Pembayaran	122

4.29	Rekapitulasi Skor Variabel Keputusan Pembelian	123
4.30	Hasil Pengujian Asumsi Normalitas	126
4.31	Koefisiensi Korelasi <i>Personal Selling</i> dan Menu Terhadap Keputusan Pembelian	127
4.32	Analisis Regresi Linear Berganda	128
4.33	Hasil Output Uji Anova	129
4.34	Menu Kategori <i>Unpopular dan Profitable</i>	130
4.35	Analisis Kinerja Penjualan Pasca Penelitian	131
4.36	Hasil Penelian Studi Aplikatif	131

DAFTAR GAMBAR

No Gambar	Judul Tabel	hal
1.1	Diagram Volume Penjualan Menu Indonesia A La Carte Restoran Kampung Daun Periode September 2016 – Agustus 2017	9
2.1	Kategori Menu Engineering	37
2.2	Kerangka Pemikiran	48
4.1	Logo Restoran Kampung Daun	74
4.2	Diagram Karakteristik Berdasarkan Jenis Kelamin	97
4.3	Diagram Karakteristik Berdasarkan Usia	98
4.4	Diagram Karakteristik Berdasarkan Pendidikan Terakhir	99
4.5	Diagram Karakteristik Berdasarkan Pekerjaan	100
4.6	Diagram Karakteristik Berdasarkan Pendapatan Perbulan	101
4.7	Garis Kontinum <i>Personal Selling</i> di Restoran Kampung Daun	109
4.8	Garis Kontinum Menu di Restoran Kampung Daun	116
4.9	Garis Kontinum Keputusan Pembelian di Restoran Kampung Daun	125

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1	SK Pembimbing Skripsi
Lampiran 2	Angket Penelitian
Lampiran 3	Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas Variabel X dan Y
Lampiran 4	Karakteristik Responden
Lampiran 5	Data Variabel X dan Y
Lampiran 6	Hasil Analisis Data Deskriptif Variabel X dan Y
Lampiran 7	Hasil Analisis Data Verifikatif Variabel X dan Y
Lampiran 8	Tabel R
Lampiran 9	Tabel F
Lampiran 10	Surat Izin Penelitian
Lampiran 11	Rekapitulasi Bimbingan Skripsi
Lampiran 12	Dokumentasi Penelitian
Lampiran 13	Curriculum Vitae