

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Industri makanan dan minuman menjadi peluang bisnis yang sangat baik. Kepala Badan Koordinasi Penanaman Modal (BKPM) Franky Sibarani mengatakan, industri makanan masih menjadi sektor yang memiliki potensi investasi cukup besar, dengan rasio investasi periode 2010-2014 sebesar 46%. Rasio tersebut berasal dari rencana investasi sepanjang periode tersebut sebesar USD2,6 miliar dan realisasi investasi pada periode yang sama USD1,2 miliar. "Masih ada rencana investasi senilai USD1,4 miliar yang masih on the pipeline dan akan segera direalisasikan, Rabu (8/4/2015). Sesuai arahan Presiden Jokowi, BKPM memfasilitasi proses realisasi investasi yang terhambat (debottlenecking). BKPM berkomitmen memberikan pelayanan end to end bagi investor. Caranya, dengan memfasilitasi investor mulai dari mendalami minat investasi dan keinginan mereka, memperoleh perizinan, merealisasikan investasi di daerah, dan menanggapi aspirasi mereka untuk meningkatkan iklim investasi. Minat investasi sektor industri makanan masih cukup tinggi. Sepanjang November 2014 hingga Maret 2015, tim pemasaran investasi BKPM mengidentifikasi adanya minat investasi industri makanan dan minuman dari Jepang, Korea Selatan dan Amerika Serikat senilai USD1,6 miliar. Sementara jumlah minat investasi tersebut, di luar investor yang sudah mengajukan perizinan investasi di sektor ini sepanjang Januari-Februari 2015 senilai USD151 Juta. Melalui berbagai kemudahan yang diberikan pemerintah, baik melalui layanan perizinan di Pelayanan Terpusat Satu Pintu (PTSP) Pusat maupun insentif investasi seiring revisi PP 52/2011 tentang Tax Allowance, BKPM optimistis realisasi investasi sektor industri makanan akan meningkat di masa mendatang. (www.sindonews.com di unduh pada tanggal 20 september 2016)

Menurut data BKPM, sektor makanan dan minuman pada tahun lalu mencatat total realisasi investasi terbesar senilai Rp53,4 triliun atau sekitar USD4,5 miliar. "Porsi ini mencakup 11,5% dari total penanaman modal asing dan dalam negeri tahun 2014. Jumlah realisasi investasi sektor makanan bahkan

sedikit melebihi sektor pertambangan. (www.sindonews.com di unduh pada tanggal 20 september 2016)

Keputusan pemerintah menghapus usaha restaurant dari daftar negatif investasi(DNI) bagi pemodal asing dinilai akan berdampak positif terhadap pariwisata Bali. Kepala badan penanaman modal dan perijinan daerah(BPMPD) Ida Bagus Parwata mengakui investasi ke sektor pariwisata khususnya restaurant akan bertambah semarak. Menurut nya sektor pariwisata merupakan motor penggerak investasi asing ke pulau Bali. Dengan dibukanya kepemilikan restaurant oleh orang asing menjadi 100% maka dapat mempermudah investor masuk. Berdasarkan data BPMPD pada 2015 investasi asing ke sektor asing Restaurant mencapai Rp 2,7 triliun. Kondisi tersebut menunjukkan bahwa restaurant di Bali menjadi ladang bisnis yang menjanjikan bagi investor asing (www.tempo.com di unduh pada tanggal 20 september 2016)

Bisnis restaurant di Pulau Dewata memiliki peluang yang sangat besar menjadi destinasi kuliner ke depannya. Ketua PHRI Bali, Tjokorda Oka Artha Ardhana Sukawati, mengatakan indikator-indikator yang digunakan oleh Bali sebagai destinasi wisatawan domestik maupun mancanegara salah satunya adalah kekayaan kuliner itu sendiri. "Banyak makanan-makanan dari luar masuk ke Bali dan kalau kami lihat konsentrasi pengembangan pariwisata Bali, termasuk juga Asia dan China melalui kuliner semua. Tinggal kami melihat peluang ini karena setiap wisatawan yang datang pasti suka makan."(bali.bisnis.com di unduh pada tanggal 20 september 2016).

Jamie's Italian Kuta Beach Restaurant resmi dibuka pada 1 Juni 2015 dan merupakan restoran Jamie's yang pertama di Indonesia . Menurut sejarah Jamie's Italian restaurant dibuka pertama kali di Oxford, Inggris, pada 2008. Restoran ini didirikan oleh Oliver dan mentor asal Italia yang bernama Chef Gennaro Contaldo, restaurant ini menyajikan hidangan klasik Italia yang menginspirasi mereka berdua sejak kecil.(www.food.detik.com di unduh pada tanggal 4 oktober 2016).

Dengan beroperasinya Jamie's Italian Kuta Beach Restaurant, Indonesia menjadi lokasi ketiga Jamie's Italian di Asia setelah Hong Kong dan Singapura. Saat ini ada lebih dari 40 cabang restoran tersebut di 12 negara. Jamie's Italian

sendiri menghadirkan hidangan yang unik berdasarkan resep yang dibuat dengan harga terjangkau serta pelayanan ramah dan professional . Restoran ini hanyalah satu dari enam brand restoran yang berada di bawah Jamie Oliver Holdings. (www.food.detik.com di unduh pada tanggal 4 oktober 2016).



Gambar 1.1 Logo Jamie's Italian Restaurant Kuta Beach
Sumber : www.google.com

Restaurant ini berlokasi di pantai Kuta Balidengan cita rasa asli Italia . Berbagai menu diciptakan oleh Jamie Oliver bersama mentornya Gennaro Contaldo dan para koki yang bertalenta lainnya yang membuat Jamie's Italian dicintai di seluruh dunia. Jamie's Italian Kuta Beach Restaurant menggunakan bahan mentah kualitas tinggi dan menggunakan bahan lokal yang berkualitas.

Masyarakat dapat menikmati hidangan makanan di Jamie's Italian Kuta Beach Restaurant yang berkualitas dengan harga yang terjangkau mulai dari 135.000-345.000. Jamie's Italian Kuta Beach restaurant ini didukung oleh pelayanan yang personal dengan 125 team yang terlatih dibawah kepemimpinan General Manager Made Sukadana dan Head Chef Alex Barman, Salah satu yang menarik dari restoran ini disediakannya menu makanan untuk anak-anak dan fasilitas belajar dan bermain anak-anak seperti pensil warna, dan kertas yang berwarna-warni sehingga membuat Jamie's Italian Kuta Beach Restaurant cocok untuk menjadi restaurant keluarga, Dimana kebanyakan restaurant lainnya di Kuta hanya menyediakan menu makanan dan fasiitas untuk orang remaja dan dewasa.





Gambar 1.2 Environment Jamie's Italian Kuta Beach Restaurant
Sumber : www.google.com

Jamie's Italian Kuta Beach Restaurant di desain dengan mengkombinasikan ciri khas italia dan bali dimana ada dapur terbuka, antipasti station, dan area makan alfresco. dan memiliki konsep tempat makan yang santai dan cocok untuk menikmati suasana pantai kuta dengan mencicipi beberapa menu yang menjadi favorite yaitu Funghi dengan topping jamur panggang, mozzarella asap, bawang bombay , thyme dan Italian Hot dengan salami, bakso pedas, cabai jalapeño dan mozzarella. yang dimasak dengan bumbu asal italia sesuai dengan resep yang di ciptakan Jamie Oliver. Dan ditutup dengan hidangan pencuci mulut yang segar seperti Epic Brownie, Gennaro's special Tiramisu, atau Panna Cotta, Gelato yang merupakan menu hidangan favorite di Jamie's Italian Kuta Beach Restaurant.

Salah satu juga menu yang menjadi rekomendasi di Jamie's Italian Kuta Beach Restaurant adalah Cauliflower & Parmesan Fritters yaitu perpaduan antara kembang kol yang digoreng sampai garing dan di taruh coklat lalu ditaburi dengan keju dan disajikan dengan saus arrabiata yang pedas. Restorant ini juga menyediakan special menu khusus anak-anak, jadi tampilan dan porsi yang di sediakan kecil dan sesuai dengan anak-anak.





Gambar 1.3 Menu Makanan Jamie's Italian Restaurant Kuta Beach
Sumber : www.jamieoliver.com

Selain menu hidangan makanan yang menjadi favorite, salah satu keunggulan dari Jamie's Italian Kuta Beach Restaurant adalah konsumen bisa mereservasi & memesan makanan secara online di alamat website yang telah disediakan yaitu <https://www.jamieoliver.com/italian/indonesia/restaurants/bali/>. Dengan cara seperti ini, bisa mereservasi dan memesan online sangat mempermudah konsumen untuk mendapatkan pelayanan, dan memesan serta memilih apa yang konsumen inginkan.



Gambar 1.4 Bar Jamie's Italian Restaurant
Sumber : www.google.com

Dalam Restaurant ini juga di sediakannya Bar di lantai dasar yang dipenuhi dengan minuman khas Italia seperti Limoncino dan Grappa. Selain itu juga menyajikan berbagai macam menu cocktail seperti La Dolce Vita (Disaronno, Triple Sec, lemon, dan cranberry) dan Blueberry & Basil Smash hingga yang otentik seperti Aperol Spritz serta Frozen Margarita yang sempurna. Beberapa keunikan yang di miliki oleh Jamie's Italian Kuta Beach Restaurant daripada restaurant lainnya yaitu pemilik restaurant ini adalah chef yang terkenal di seluruh dunia, restaurant ini adalah restaurant ketiga yang berada di asia, Jamies Italian Kuta Beach Restaurant juga memiliki menu special untuk anak-anak yang di desain ukuran porsi anak-anak, dan cita rasa yang khas yang di ciptakan oleh Jamie Oliver .

Selain itu Jamie's Italian Kuta Beach Restaurant juga menyediakan tempat makan yang bernuansa italia dan bali, exclusive , stylish yang membedakan dengan restaurant italia yang lainnya. Sedangkan untuk kualitas makanan Jamie's Italian Kuta Beach Restaurant menyediakan semua menu sesuai dengan standart kualitas yang terbaik dan higienis. teknik pemasakan yang menggunakan alat-alat canggih dan resep yang di ciptakan oleh Jamie Oliver yang membuat kualitas makanan dari Jamie's Italian Kuta Beach Restaurant terjamin,dapat dipercaya,dan mempunyai ciri khas tersendiri.

Menurut (Zeng, Zuahao, Rong, & Zhilin, 2009) Repurchase Intention adalah intensi untuk melakukan pembelian kembali akan suatu produk sebanyak dua kali atau lebih, baik terhadap produk yang sama maupun yang berbeda. Minat dari konsumen yang ingin kembali di Jamie's Italian Kuta beach Restaurant untuk

menikmati hidangan makanan dan minuman yang di sediakan, dapat di lihat dari konsumen yang berasal dari berbagai negara yang datang kembali lebih dari 1 x sampai General Managernya sudah hafal dengan mereka dan bahkan ada beberapa keluarga turis dari australia dan italia yang datang bisa 5 x dalam seminggu di Jamie's Italian Kuta Beach Restaurant menurut General Manager Jamie's Italian Kuta Beach Restaurant dalam wawancara yang dilakukan. (sumber : wawancara dengan General Manager Jamie's Italian Kuta Beach Restaurant)



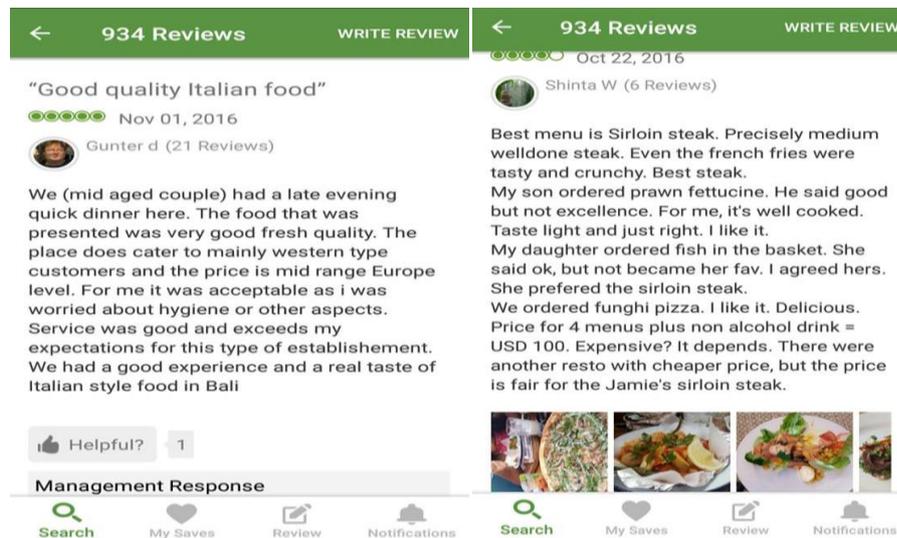
Gambar 1.5 Sejarah Jamie's Italian Restaurant
Sumber : www.jamieoliver.com

Menurut Kotler dan Amstrong (1999) bahwa kepuasan pelanggan (customer satisfaction) adalah suatu tingkatan dimana perkiraan kinerja produk / jasa sesuai dengan harapan pembeli. Dilihat dari banyaknya konsumen yang datang hingga melakukan reservasi meja dan juga dilihat dari berhasilnya Jamie's Italian Kuta Beach Restaurant mendapatkan penghargaan ke 2 dalam kategori "Best Italian Restaurant", meskipun baru 1 tahun lebih di buka di bali , berarti ini menjadi awal yang baik bagi restaurant ini dan menunjukkan bahwa restaurant ini sukses dalam memuaskan pelanggannya,(sumber : Instagram Jamies Italian Kuta Beach Bali Restaurant)



Gambar 1.6 Penghargaan category Best Italian Restaurant
Sumber : Instagram Jamie's Italian Kuta Beach

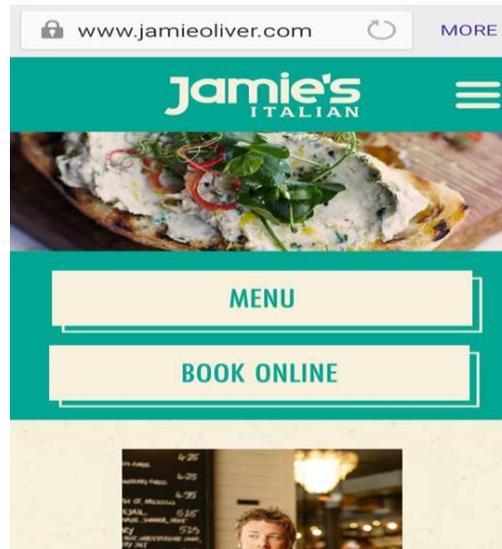
Menurut Zeithaml (1988) mendefinisikan perceived value adalah penilaian secara keseluruhan konsumen dari kegunaan produk berdasarkan persepsi apa yang diterima dan apa yang diberikan.



Gambar 1.7 Komentar dan Penilaian konsumen Jamie's Italian Kuta Beach Restaurant
Sumber : www.tripadvisor.com

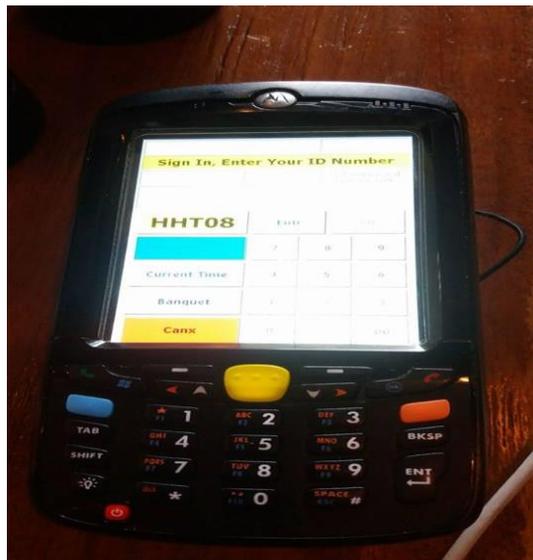
Dimana dapat di lihat dari komentar dan penilaian yang diberikan di tripadvisor dimana tampilan makanan sesuai dengan makanan yang di hidangkan dan cita rasa dari hidangan tersebut juga enak dan pelayanan juga yang di berikan memuaskan pelanggan, maka ini mempengaruhi penilaian bagi konsumen untuk mempertimbangkan untuk kembali lagi di restaurant tersebut. (sumber: www.tripadvisor.com) . Menurut Tjiptono (2005) service quality adalah suatu tingkat keunggulan yang di harapkan dimana pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut bertujuan untuk memenuhi kebutuhan pelanggan. Untuk meningkatkan Kualitas pelayanan, Jamie's Italian Kuta Beach restaurant selalu

memberikan yang terbaik pada pelanggan, dengan keramahan dari General Manager, Manager dan para staff dan memberikan kemudahan mengakses pemesanan hidangan makanan di Jamie's Italian Kuta Beach Restaurant melalui website.



Gambar 1.8 website pemesanan online Jamies Italian Kuta Beach Restaurant
Sumber : www.jamieoliver.com

Jamie's Italian Kuta Beach Restaurant ini sendiri dalam sistem order dan billnya menggunakan alat canggih, sehingga pelayan langsung mengklik hidangan yang di pesan dan langsung keluar di dapur. jadi makanan dan minuman di proses dengan cepat begitu juga dengan proses pembayarannya.



Gambar 1.9 Kualitas pelayanan dari Jamie's Italian Restaurant
Sumber : dokumentasi pribadi

hal ini menjadikan pelanggan benar-benar menjadi prioritas utama bagi Jamie's Italian Kuta Beach Restaurant. Menurut Knight dan Kotschevar (2000) kualitas makanan merupakan suatu tingkatan dalam konsistensi kualitas menu yang di capai dengan penetapan suatu standart produk dan kemudian mengecek poin poin yang harus di kontrol untuk melihat kualitas yang ingin di capai. Kualitas dari hidangan makanan Jamie's Italian Kuta Beach Restaurant mempunyai standartnya masing-masing, cita rasa dari hidangan makanan restaurant ini sudah pasti enak dan terpercaya karena Cheff Jamie Oliver adalah celebrity cheff yang sudah terkenal dengan resep yang di ciptakan , dimana bisa di lihat sudah lebih dari 40 restaurant yang dibuka di beberapa negara, dan juga pada penghargaan runner up ke 2 sebagai "Best Italian restaurant" dan komentar dan rating yang diberikan di tripadvisor,itu bukan hanya karena kualitas pelayanannya saja yang memuaskan tetapi makanannya yang sudah pasti lezat dan sesuai dengan gambar yang di upload di website Jamie's Italian Kuta Beach Restaurant ataupun di social media lainnya seperti facebook, instagram, twitter, foodtube, drinks tube, dan family foodtube. Dan dalam ajang Observer Food Monthly Awards 2016 Jamie Oliver terpilih sebagai "Best Food Personality" itu artinya hidangan dan resep makanan yang di ciptakan Jamie Oliver sudah pasti enak dan terjamin untuk kualitas makanannya sehingga membuat konsumen ingin kembali lagi.



Gambar 1.10 Kualitas Makanan Jamie's Italian Kuta Beach Restaurant
Sumber : www.google.com

Oleh karena itu penelitian ini berupaya mengetahui variabel-variabel yang mempengaruhi Repurchase Intention sehingga nantinya dapat membantu dalam pengambilan keputusan pihak Managerial Jamie's Italian Kuta Beach Restaurant.

1.2 Batasan Masalah

Penelitian ini juga menggunakan variable *Food quality*, *Service Quality*, *Preceived Value*, *Customer Satisfaction*, pada *Repurchase Intention*.

Penelitian ini dibatasi pada beberapa hal yaitu :

1. Penelitian ini dilakukan di Kuta Bali kepada konsumen Jamie's Italian Kuta Beach Restaurant.
2. Penelitian ini meneliti tentang Food Quality, Service Quality, Perceived Value, Customer Satisfaction pada Repurchase Intention.
3. Perhitungan dan analisis hasil kuesioner menggunakan alat bantu software SPSS 22.0.

1.3 Rumusan Masalah

Perumusan masalah pada penelitian ini yaitu apakah faktor-faktor yang mempengaruhi Kualitas Pelayanan dan Minat Beli ulang semua kalangan Di Kuta Bali terhadap Jamie's Italian Kuta Beach Restaurant. Perumusan permasalahan penelitian secara umum yaitu apakah Kualitas Makanan dan Kualitas Pelayanan dapat mempengaruhi Minat Beli ulang Konsumen?

Selanjutnya untuk menjawab pertanyaan pada penelitian tersebut akan digunakan pertanyaan-pertanyaan penelitian sebagai berikut :

1. Apakah *Food Quality* berpengaruh secara signifikan terhadap *perceived Value*?
2. Apakah *Service Quality* berpengaruh secara signifikan terhadap *Perceived Value*?
3. Apakah *Perceived Value* berpengaruh secara signifikan terhadap *Customer Satisfaction*?
4. Apakah *Customer Satisfaction* berpengaruh secara signifikan terhadap *Repurchase Intention*?

1.4 Tujuan Penelitian

Sesuai dengan Rumusan masalah dari penelitian ini melalui penelitian ini adalah untuk mengetahui seberapa variabel-variabel yang ada dalam mempengaruhi

pembelian ulang produk Jamie's Italian Kuta Beach Restaurant. Adapun tujuan penelitian adalah sebagai berikut:

1. Untuk menganalisis pengaruh *Food Quality* terhadap *Perceived Value*.
2. Untuk menganalisis pengaruh *Service Quality* terhadap *Perceived Value*.
3. Untuk menganalisis pengaruh *Perceived Value* terhadap *Customer Satisfaction*.
4. Untuk menganalisis pengaruh *Customer Satisfaction* terhadap *Repurchase Intention*.

1.5 Manfaat Penelitian

Dari hasil penelitian yang akan dilakukan, diharapkan dapat bermanfaat bagi pihak yang bersangkutan yang dapat dijelaskan sebagai berikut:

1.5.1 Manfaat Teoritis

Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat memberikan informasi kepada pemilik usaha yang ada khususnya mengenai faktor-faktor *Food Quality* dan *Service Quality* dalam mempengaruhi *Perceived Value Customer Satisfaction* dan *Repurchase Intention* serta bagaimana masing-masing teori mempengaruhi satu dengan yang lainnya. Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan referensi perusahaan dalam melakukan penetapan kebijakan ataupun strategi perusahaan dalam mempertahankan tingkat *Repurchase Intention*. Selain itu, hasil dari penelitian ini juga diharapkan dapat digunakan sebagai acuan bagi penelitian selanjutnya dimasa yang akan datang.

1.5.2 Manfaat Praktis

Manfaat praktis yang ingin dicapai dalam penelitian ini bagi beberapa pihak antara lain :

1. Perusahaan yang terkait dengan penelitian ini yaitu Jamie's Italian Kuta Beach Restaurant, agar bisa menjadikan penelitian ini sebagai salah satu sumber data untuk mengembangkan *Repurchase Intention* bagi Jamie's Italian Kuta Beach Restaurant kedepan nya agar lebih banyak pelanggannya.

2. Memberikan pengetahuan tambahan untuk manajer dan pihak-pihak yang terkait untuk memberikan perhatian lebih baik kepada *Food Quality*, *Service Quality*, *Perceived Value*, *Customer Satisfaction* dan fasilitas-fasilitas lainnya sehingga dapat mencapai *Repurchase Intention* bagi para pelanggan agar terus mengunjungi bagi Jamie's Italian Kuta Beach Restaurant.

1.6 Sistematika Penulisan

Untuk memudahkan pemahaman atas pokok bahasan dalam skripsi ini, maka sistematika skripsi di susun sebagai berikut :

BAB I : Pendahuluan

Bab ini berisi tentang ulasan mengenai latar belakang masalah, batasan masalah, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, dan sistematika penulisan.

BAB II : Tujuan Pustaka dan Pengembangan Hipotesis

Bab ini berisi tentang uraian dari landasan teori, penelitian terdahulu, pengembangan hipotesis, model penelitian, dan bagan alur berpikir.

BAB III : Metode Penelitian

Bab ini menguraikan mengenai jenis penelitian, populasi dan sampel, metode pengumpulan data, definisi operasional, dan pengukuran variabel juga metode analisis data.

BAB IV : Hasil Penelitian dan Pembahasan

Bab ini membahas mengenai tampilan data penelitian yang telah dilakukan beserta pembahasan mengenai hasil penelitian yang diperoleh dari pengumpulan data yang telah diperoleh.

BAB V : Kesimpulan

Bab ini membahas mengenai kesimpulan dari penelitian yang telah dilakukan, implikasi dari penelitian yang telah dilakukan, dan rekomendasi untuk penelitian selanjutnya.