



## BAB I

### PENDAHULUAN

© Hak cipta milik IBI KKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)

#### A. Latar Belakang Masalah

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie

Pangan merupakan salah satu kebutuhan dasar manusia. Investasi dalam industri makanan dan minuman di Indonesia pun mulai menjamur. Dimana seperti yang disampaikan Menteri Perindustrian Saleh Husin dalam presentasi kepada para delegasi negara anggota KAA (21/4) dengan tema “Peluang Invetasi Industri Makanan dan Minuman di Indonesia” pada acara Business Dialogue Session II, Asian African Business Summit 2015.

Kinerja industri nasional pada tahun 2014 cukup menggembirakan, khususnya industri makanan dan minuman dengan kontribusi 20% pada tahun 2014. Pertumbuhan industri makanan dan minuman mencapai 9,54%, lebih tinggi dari industri manufaktur yang sebesar 5,61% dan pertumbuhan ekonomi yang sebesar 5,02%. Industri makanan dan minuman di Indonesia terus tumbuh dan berkembang karena merupakan salah satu industri prioritas.

Indonesia memiliki beragam jenis masakan yang berasal dari berbagai negara maupun daerah. Hal ini menjadikan restoran sebagai salah satu bisnis paling menarik untuk dijalankan. Sebagai contoh di Jakarta, berdasarkan data dari Kementerian Pariwisata pada tahun 2011, daerah DKI Jakarta terdapat 1361 restoran tersebar di berbagai tempat di Jakarta, baik di hotel, mall maupun tempat eksklusif dengan pelanggan istimewa. Serta dengan berbagai jenis masakan dari berbagai daerah di

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.



Indonesia maupun daerah-daerah di luar negeri, seperti masakan Jepang, Chinese food, masakan Thailand, dan makanan lain sebagainya.

Restoran Jepang semakin diminati oleh masyarakat dan hal ini mengakibatkan persaingan restoran Jepang semakin meningkat. Untuk memuaskan pelanggannya, para pemilik restoran Jepang selain menyediakan berbagai macam produk juga memberikann layanan berkualitas seperti menata restorannya dengan dekorasi yang demikian rupa sehingga terlihat menarik, elegan, dengan suasana yang nyaman sehingga menambah kenikmatan dalam bersantap. Berdasarkan pengamatan penulis dan informasi yang diperoleh, terdapat beberapa restoran Jepang di Jakarta yang cukup diminati oleh masyarakat adalah Ichiban Sushi, Sushi Tei, Sushi Groove, Sushi Box, Sushi Miyabi, Kiyadon Sushi, Poke Sushi, dan restoran lainnya. Lokasi yang dipilih umumnya adalah di pusat perbelanjaan.

Salah satu restoran Jepang yang beroperasi di daerah Jakarta Utara, Tepatnya Mall Kelapa Gading 3, Lantai 3 adalah Ichiban Sushi. Restoran ini menawarkan menu makanan berupa sushi dan makanan Jepang lainnya seperti teriyaki, yakiniku, tempura, teppanyaki, udon juga Western. Semua menu tersebut disajikan dalam keadaan panas dan cita rasa yang sangat nikmat. Agar dapat memenuhi kebutuhan konsumen, maka Ichiban Sushi perlu melakukan berbagai usaha. Faktor pertama yang diperhatikan oleh Ichiban Sushi adalah kualitas produk yang baik. Untuk memberikan kualitas makanan yang baik. Restoran yang pertama didirikan pada tanggal 17 November 1995, dengan outlet pertama di Plaza Senayan ini menggunakan bahan baku yang sangat detail hingga untuk bahan baku utama pun didatangkan dari negeri Jepang.

Total cabang dari restoran Ichiban Sushi sendiri di Jakarta terletak di 14 lokasi. Lokasi tersebut berada di mall-mall besar Jakarta, yaitu antara lain berada di Puri Indah

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

Hak cipta dimiliki oleh IBIKKG (Institute of Business and Informatics Kwik Kian Gie)

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.

Mall, Ciputra Mall, Plaza Senayan, Mall Kelapa Gading 2, Mall kelapa Gading 3, Mall  
Atha Gading, Setiabudi One, Cibubur Junction, FX Sudirman, Pondok Indah Mall,  
Pondok Indah Mall 1, Kalibata Plaza, Atrium Plaza, dan Food Centrum.

Produk itu sendiri biasanya memiliki kriteria tertentu yang akan di  
pertimbangkan oleh konsumen untuk di beli. Kualitas produk yang baik dari sebuah  
restoran merupakan salah satu faktor pendukung bagi konsumen dalam melakukan  
pembelian baik itu *trial purchase*, *repeat purchase*, ataupun *long term commitment  
purchase*.

## B. Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah diatas maka dapat dikemukakan  
identifikasi masalah sebagai berikut :

1. Bagaimana kualitas produk di restoran Ichiban Sushi Mall Kelapa Gading 3?
2. Bagaimana keputusan pembelian di restoran Ichiban Sushi Mall Kelapa Gading  
3?
3. Apakah kualitas produk memengaruhi keputusan pembelian konsumen di  
restoran Ichiban Sushi Mall Kelapa Gading 3?
4. Faktor-faktor apa saja yang memengaruhi keputusan pembelian konsumen di  
restoran Ichiban Sushi Mall Kelapa Gading 3?



1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.



### C. Batasan Masalah

© Hak cipta milik IBI KKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie

Dengan adanya kendala dan batasan yang dihadapi, penelitian ini difokuskan pada batasan-batasan berikut ini:

1. Bagaimana kualitas produk di restoran Ichiban Sushi Mall Kelapa Gading 3?
2. Bagaimana keputusan pembelian di restoran Ichiban Sushi Mall Kelapa Gading 3?
3. Apakah kualitas produk memengaruhi keputusan pembelian konsumen di restoran Ichiban Sushi Mall Kelapa Gading 3?

### D. Batasan Penelitian

Agar lebih terfokus maka penulis membuat batasan penelitian ini hanya dilakukan pada:

1. Obyek yang diteliti adalah restoran Ichiban Sushi di Mall Kelapa Gading 3, Jakarta Utara.
2. Subyek penelitian ini adalah konsumen yang pernah membeli dan makan di restoran Ichiban Sushi Mall Kelapa Gading 3.
3. Penelitian ini dilakukan pada bulan November 2015 – Februari 2015 dan penyebaran kuisisioner penelitian dilakukan pada bulan Desember 2015.

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.



## E. Rumusan Masalah



Hak Cipta milik IBI KKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

## F. Tujuan Penelitian

Berdasarkan uraian latar belakang masalah diatas, maka perumusan masalah yang diambil adalah “Apakah kualitas produk mempengaruhi keputusan pembelian konsumen pada restoran Ichiban Sushi Mall Kelapa Gading 3?”

Penelitian ini dilakukan dengan tujuan sebagai berikut :

1. Untuk mengetahui kualitas produk di restoran Ichiban Sushi Mall Kelapa Gading 3.
2. Untuk mengetahui keputusan pembelian di restoran Ichiban Sushi Mall Kelapa Gading 3.
3. Untuk mengetahui apakah kualitas produk memengaruhi keputusan pembelian konsumen di restoran Ichiban Sushi Mall Kelapa Gading 3.

## G. Manfaat Penelitian

Penelitian ini diharapkan dapat memberi manfaat sebagai berikut:

1. Bagi perusahaan

Dapat dijadikan sebagai sumber informasi dan masukan bagi Ichiban Sushi mengenai seberapa besar pengaruh kualitas produk terhadap keputusan pembelian yang dilakukan oleh konsumen Ichiban sushi.

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.

2. Bagi peneliti  

Untuk menambah wawasan bagi pembaca maupun pihak lain mengenai kualitas produk, kualitas layanan, dan keputusan pembelian. Selain itu, bisa menjadi sumber informasi dan referensi bagi penelitian selanjutnya.

**© Hak cipta milik IBI KKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)**

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

**Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.

