

BAB I

PENDAHULUAN

Pembahasan bab satu dimulai dari penjelasan latar belakang dari permasalahan yang ada untuk diteliti, dimana didalamnya terdapat fenomena, teori utama, dan data atau fakta yang terkait dengan penelitian. Selanjutnya peneliti akan mengidentifikasi masalah, batasan masalah dan batasan penelitian agar masalah yang diteliti lebih terfokus.

Selain itu, peneliti akan merumuskan inti permasalahan yang harus diteliti lebih lanjut. Peneliti menentukan adanya tujuan dilakukannya penelitian ini dan apa hasil yang ingin didapatkan. Terakhir, peneliti akan menjelaskan manfaat dari pembentukan penelitian ini bagi berbagai pihak yang terkait.

1.1 Latar Belakang Masalah

Berdasarkan artikel pada kemenperin.go.id, salah satu sektor unggulan yang memiliki kinerja gemilang adalah industri makanan dan minuman. Faktanya, penyumbang kontribusi terbesar terhadap sektor industri pengolahan nonmigas pada triwulan II tahun 2021 adalah industri makanan dan minuman (mamin), yang mencapai 38,42% serta memberikan kontribusi terhadap Produk Domestik Bruto (PDB) nasional mencapai 6,66%. Hal ini berdampak dengan perekonomian nasional, dimana Plt. Direktur Jenderal Industri Agro Kementerian Perindustrian, Putu Juli Ardika menyatakan bahwa “Industri makanan dan minuman (mamin) selama ini telah membawa dampak positif yang luas bagi perekonomian nasional, seperti peningkatan nilai tambah melalui hilirisasi, penerimaan devisa dari investasi dan ekspor hingga penyerapan tenaga kerja yang sangat banyak”.



Perkembangan yang pesat dari industri makanan dan minuman dapat dilihat dari banyaknya bisnis kuliner yang berkembang di Indonesia. Hal ini didukung juga dengan peningkatan pertumbuhan penduduk masyarakat Indonesia setiap tahunnya, dimana semakin meningkatnya pertumbuhan penduduk, semakin meningkat juga kebutuhan pangan yang harus dipenuhi. Saat ini, salah satu bisnis kuliner yang diminati para pengusaha, terutama di DKI Jakarta adalah restoran. Berikut adalah data jumlah restoran di DKI Jakarta.

Tabel 1.1

Usaha Restoran/Rumah Makan di Wilayah DKI Jakarta 2018 - 2020

Tahun	Jumlah Restoran/Rumah Makan
2018	3839
2019	4024
2020	5507

Sumber : Publikasi Badan Pusat Statistik, diolah Peneliti

Berdasarkan tabel 1.1 dari data Badan Pusat Statistik, pertumbuhan restoran di wilayah DKI Jakarta berkembang dan bertambah jumlahnya setiap tahun hingga di tahun 2020 dapat mencapai 5507 restoran. Hal ini memperlihatkan bahwa bisnis ini sangat diminati dan didukung oleh masyarakat serta menciptakan persaingan yang kompetitif antara satu sama lain, dimana setiap pebisnis harus memiliki keunggulan kompetitifnya masing-masing dan memiliki berbagai strategi yang menarik minat konsumen untuk melakukan pembelian. Umumnya strategi yang dapat diimplementasikan pebisnis kuliner adalah mengembangkan inovasi produk yang dapat meningkatkan cita rasa khas masing-masing, tempat yang nyaman dan kekinian, peningkatan kualitas pelayanan, dan menjaga kebersihan tempatnya. Strategi umum tersebut memungkinkan terciptanya keunikan setiap bisnis kuliner.

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.



Hasil tes pendahuluan yang dilakukan oleh Elizabeth Meilyana, mengenai minat atau ketertarikan konsumen dalam mengunjungi kafe dan restoran kepada 50 responden di DKI Jakarta di dalam artikel bbs.binus.ac.id menyatakan bahwa, *review* merupakan faktor yang paling menarik perhatian konsumen dalam mengunjungi kafe dan restoran. Sedangkan faktor lainnya adalah iklan dan *brand* kafe atau restoran itu sendiri. Selain meneliti ketertarikan konsumen terhadap kafe dan restoran, terdapat juga data yang menunjukkan faktor utama keinginan konsumen dalam mengunjungi kafe dan restoran, faktor utama tersebut adalah menu makanan. Lalu, diikuti dengan faktor lainnya yaitu harga dan tempat. Hal ini menunjukkan bahwa konsumen di DKI Jakarta memutuskan untuk mengunjungi dan melakukan pembelian berdasarkan *review* dan menu makanan masing-masing kafe dan restoran.

Keputusan pembelian konsumen sangat mempengaruhi penjualan sebuah restoran. Hal ini dapat dilihat ketika konsumen melakukan pembelian sebuah produk dan produk tersebut sesuai dengan harapannya, konsumen akan merasa puas dan tidak akan ragu untuk memutuskan melakukan pembelian kembali. Menurut Tjiptono (dalam Prakoso dan Budiono 2020), keputusan pembelian adalah proses konsumen mengenal dan memecahkan masalahnya, dimana konsumen akan mencari banyaknya informasi dan mengevaluasi berbagai alternatif untuk memecahkan masalahnya, kemudian konsumen akan mengarah kepada keputusan pembelian.

Ropang Plus Plus, Pluit Sakti merupakan salah satu rekomendasi tempat nongkrong dari tempat.com yang menjadi tempat favorit generasi milenial di daerah Pluit, tepatnya di Jl. Pluit Sakti No.21 A, RW.7. Ropang Plus Plus, Pluit Sakti berdiri sejak tahun 2015. Sesuai dengan namanya, “Plus Plus” yang berarti menyediakan pelayanan lebih kepada konsumen, dimana konsumen dapat menambah *topping* apapun ke makanan yang dipesannya sesuai keinginan. Ropang Plus Plus, Pluit Sakti menyajikan menu roti

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.



panggang, pisang sushi, pisang goreng, Indomie dengan level pedas yang sesuai dengan keinginan konsumen, sate taichan, nasi, cemilan dan berbagai minuman. Sampai saat ini Ropang Plus Plus hanya memiliki dua cabang, yaitu di Pluit Sakti, Penjaringan, Jakarta Utara dan di Gading Festival, Sedayu City, Jakarta Timur. Ropang Plus Plus mengutamakan pelayanan dan cita rasa produk yang tinggi dengan menargetkan kaum milenial yang gaya hidupnya gemar nongkrong.

Berdasarkan observasi peneliti, Ropang Plus Plus, Pluit Sakti selalu ramai di malam hari saat akhir pekan baik dalam keadaan sebelum pandemi maupun ketika pandemi. Uniknya, walaupun Ropang Plus Plus, Pluit Sakti hanya melakukan promosi melalui akun *Instagram* pribadi yang tidak berbayar, konsumen yang mengunjungi Ropang Plus Plus, Pluit Sakti tetap ramai. Hal ini memiliki arti bahwa adanya faktor lain yang mempengaruhi keputusan konsumen dalam melakukan pembelian produk di Ropang Plus Plus, Pluit Sakti. Peneliti mendapatkan sumber data dari *google review* mengenai kesan konsumen setelah mengunjungi dan membeli produk Ropang Plus Plus, salah satunya adalah Andre Joesman (diakses: 9 Desember 2021) yang menyatakan bahwa “Ropang Plus-Plus, Pluit Sakti merupakan salah satu tempat nongkrong yang seru dan tidak pernah sepi di daerah Pluit. Tempat ini menyediakan menu roti panggang dan indomie dengan berbagai macam *topping* mulai dari keju, kornet, tuna *mayo*, *ham & melted cheese*, sehingga pelanggan tidak bosan untuk datang berkali-kali”. Selain sumber dari *google review*, banyak ulasan mengenai Ropang Plus Plus, Pluit Sakti yang peneliti dapatkan dari aplikasi khusus untuk mencari tempat rekomendasi makan dan minum, yaitu Zomato dan Pergikuliner.com, salah satu *review* konsumen di Zomato, yaitu Duolapar (diakses: 9 Desember 2021) menyatakan bahwa “Ropang Plus Plus, Pluit Sakti merupakan salah satu ropang terbaik yang paling saya suka diantara banyaknya ropang yang baru di Jakarta. Tempatnya besar dan selalu ramai, apalagi saat malam hari.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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.



Saya selalu memesan menu indomie goreng atau kuah Ropang Plus Plus, Pluit Sakti dengan tambahan telur asin, daging kornet atau tuna. Rasanya yang enak membuat saya ingin kembali ke Ropang Plus Plus, Pluit Sakti. Selain indomie, saya juga selalu pesan saos taichan, dimana dagingnya lumayan tebal dan sambalnya sangat pedas. Jangan lupa juga untuk pesan milo dinosaurusnya. Karena cita rasa yang ditawarkan Ropang Plus Plus, Pluit Sakti sangat enak, orang jauh sampai rela datang ke restoran”. Sedangkan untuk salah satu *review* konsumen di Pergikuliner.com, yaitu Rachel Tobing (diakses: 9 Desember 2021) menyatakan bahwa “Sebelum mencoba produk dari Ropang Plus Plus, Pluit Sakti, saya sangat penasaran dengan cita rasa yang ditawarkan, dikarenakan teman-teman saya sangat merekomendasikan indomienya. Setelah saya mencobanya, rasanya memang sangat enak. Indomie kuahnya berbeda dari indomie yang biasanya disajikan ropang lain. Kaldu kuahnya sangat gurih dan kental dimana terdapat campuran susu, kornet dan telur 1/2 matang. Saya sangat merekomendasikan produk makanan dari Ropang Plus Plus, Pluit Sakti”.

Menurut Kotler dan Keller (2016: 171), “*Although the strongest influence on consumer choice remains “recommended by relative/friend,” an increasingly important decision factor is “recommendations from consumers.” With increasing mistrust of some companies and their advertisements, online customer ratings and reviews are playing a growing role in the customer buying process*”. Yang dapat diartikan bahwa pengaruh terkuat keputusan pembelian konsumen adalah direkomendasikan oleh teman dan rekomendasi konsumen yang berasal peringkat dan ulasan pelanggan *online*. Rekomendasi konsumen memiliki peran penting dalam proses pembelian pelanggan, karena dapat meningkatkan kepercayaan akan perusahaan tersebut. Hal ini dapat berkaitan dengan apa yang dialami oleh Ropang Plus Plus, Pluit Sakti berdasarkan *review* konsumen yang telah ada yang mungkin dapat memberikan dorongan kepada

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

© Himpunan IBI BKG (Institut Bisnis dan Informatika 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 mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.



orang lain untuk melakukan pembelian Ropang Plus Plus, Pluit Sakti. Salah satu strategi promosi perusahaan yang dapat mempengaruhi konsumen untuk memutuskan pembelian adalah perilaku mulut ke mulut dari konsumen itu sendiri. Hal ini didukung juga dengan hasil penelitian terdahulu yang menyatakan bahwa *word of mouth* memiliki pengaruh positif terhadap keputusan pembelian (Winalda & Sudarwanto, 2021).

Persaingan yang ketat antara usaha restoran membuat para pebisnis terus melakukan inovasi produknya sesuai tren dan permintaan konsumen. Walaupun Indomie sudah mempunyai cita rasanya sendiri, namun tambahan *topping* dan racikan bumbu yang berbeda dapat memberikan cita rasa tersendiri bagi setiap restoran yang menyajikan Indomie. Produk makanan Ropang Plus Plus, Pluit Sakti yang kaya akan *topping*-nya, pemilihan level pedas yang sesuai dengan keinginan konsumen dan adanya pemilihan jenis mie selain Indomie, yaitu mie hijau membuat Ropang Plus Plus, Pluit Sakti memiliki cita rasa produk yang khas dan menjadi pembeda dari pesaing lain. Pengertian cita rasa menurut Drummond K.E dan Brefere L.M (dalam Ilmi, Pawenang, dan Marwati 2020) adalah suatu praktek yang dilakukan konsumen dalam pemilihan menu makanan yang sesuai dengan selera mereka untuk mendapatkan rasa (*taste*) suatu produk yang telah dipilih.

Pesaing terdekat Ropang Plus Plus, Pluit Sakti antara lain RPP (RopangPlusPlus) dan Warunk Upnormal yang menyediakan menu makanan dan minuman yang hampir sama. Perbedaan yang paling menonjol yang dapat peneliti temukan berdasarkan observasi diantara ketiga *brand* ini adalah perbedaan ukuran tempat dan variasi pilihan menu yang tersedia dari masing-masing restoran. Namun, jika dibandingkan antara ketiga restoran ini yang letaknya berdekatan, terlihat Ropang Plus Plus, Pluit Sakti masih lebih ramai daripada kedua pesaingnya. Berikut daftar menu yang peneliti dapatkan dari ketiga *brand* yang menunya hampir sama:

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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.

Tabel 1.2

Menu Makanan Ropang Plus Plus, RPP (RopangPlusPlus), dan

Warung Upnormal

Menu	Ropang Plus Plus	RPP (RopangPlusPlus)	Warung Upnormal
Mie	Indomie Plus Plus Telur Asin Indomie Plus Plus Indomie Plus Plus Cakalang Indomie Plus Plus Cabe Ijo Indomie Kuah Telur Asin Indomie Saus Rendang Indomie Creamy Milk Indomie Polos	Indomie Polos Indomie Kuah Telur Asin Indomie Plus-Plus Indomie Plus-Plus Telur Asin Indomie Goreng Plus-Plus Kebuli Indomie Goreng Becek Ala Aceh Indomie Rendang Plus- Plus Indomie Kari Plus-Plus Indomie Bakar Indomie Creamy Milk Indomie Mala Indomie Nyemek Ramyun Plus-Plus	Indomie Rebus Indomie Goreng Indomie Telor Indomie Healthy Green + Telor Indomie Goreng Jumbo + Telor Indomie Anak Kost Indomie Rebus Jumbo Indomie Akhir Bulan Indomie Goreng Kombinasi Goreng dan Kari Indomie Goreng Beneran Indomie Sambal Rempah Hijau Indomie Sadis Mampus Indomie Sadis Manis Indomie Kangkung Pedan Belacan + Telor Indomie Sambal Konslet Indomie Nuklir Indomie Goreng Keriting Double Indomie Gokil Black Sambal Indomie + Telor Indomie Goreng Sambal Terasi + Telor Indomie Telor Kornet Indomie Rebus TekTek Ori Sri Mamang Indomie Rebus TekTek Ori with Kecap Indomie Goreng Sambal Matah + Telor Indomie Goreng Sambal Roa + Telor Indomie Goreng Tongkol Balado Indomie Bakmi Jowo Pizza Indomie Indomie Upnormal Saos Keju Indomie Telor Kornet Keju Indomie Rebus Khas Medan Indomie Saos Telur Asin Indomie Goreng Chili Chicken Indomie Goreng Chili Beef Indomie Goreng Mawut Magelangan + Telor



Hak Cipta Ditindungi 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 mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.



C Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang			Indomie Soto Samin with Daging Kambing Muda Indomie Rendang Beneran Indomie Sebkak Bandung Pedazz
	Pilihan Mie	Mie Ijo dan Level Pedas 0-10	Shirataki dan Double Indomie

Sumber : Ropang Plus Plus (@ropangplusplus), Website RPP (RopangPlusPlus),

Anang Panca (harga.web.id)

Berdasarkan tabel 1.2, perbandingan menu makanan indomie antara ketiga restoran menyatakan bahwa Warung Upnormal lebih memiliki banyak varian rasa yang berciri khas daerah Indonesia. Sedangkan RPP (RopangPlusPlus) dan Ropang Plus Plus, Pluit Sakti memiliki menu yang mirip dalam ciri khas Ropang Plus Plus sendiri, tetapi RPP (RopangPlusPlus) lebih banyak pilihan rasa dan terdapat pilihan pengganti indomie yaitu ramyun dan shirataki. Untuk Ropang Plus Plus, Pluit Sakti juga memiliki menu spesial tersendiri yaitu adanya pilihan menu mie hijau dan konsumen dapat memilih level pedas sesuai keinginan konsumen dari level 0 sampai dengan 10.

Tabel 1.3

Menu Makanan Ropang Plus Plus, RPP (RopangPlusPlus), dan Warung Upnormal

Menu	Ropang Plus Plus	RPP (RopangPlusPlus)	Warung Upnormal
Ropang	Ropang Manis	Ropang Manis	Roti Panggang
Pilihan	Ropang Manis Coklat Ropang Manis Keju Ropang Manis Ovomaltine Ropang Manis Nutella Ropang Manis Skippy Ropang Manis Srikaya Ropang Manis Strawberry Ropang Manis Caramel Crunch Ropang Manis Jagung Keju	Roti Manis Ovomaltine Roti Manis Nutella Roti Manis Srikaya Roti Manis Srikaya Pandan Roti Manis Lotus Biscoff Roti Manis Cokelat Roti Manis Keju Roti Manis Skippy Roti Manis Strawberry	

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.



C Hak cipta milik IBI KKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)	Ropang Manis Nutella Skippy Oreo Ropang Manis Ovo Caramel		
	Ropang Asin	Ropang Asin	Roti <i>Toast</i> Ala Prancis
	Ropang Asin Kornet Ropang Asin Telur Ropang Asin Telur Kornet Ropang Asin Telur Kornet Keju Ropang Asin Tuna Mayo Ropang Asin Tuna Mayo Dadar Ropang Asin Tuna Spesial Ropang Asin Kornet Spesial Ropang Asin Telur Spesial Ropang Asin Ham & Melted Cheese	Roti Asin Mozzabeef Telur Asin Roti Asin Mozzaegg Telur Asin Roti Asin Mozzatuna Telur Asin Roti Asin Mozzabeef Roti Asin Mozzaegg Roti Asin Mozzatuna Roti Asin Kornet Keju Roti Asin Telur Kornet Roti Asin Telur Kornet Keju Roti Asin Tuna Mayo Roti Asin Tuna Mayo Dadar	
		Toast Boba Cheese Toast Strawberry Cheese French Toast Nutella Cheese French Toast Lotus Cheese French Toast Classic French Toast Choco Banana French Toast Tuna Mentai Toast Egg Toast	

Sumber : Ropang Plus Plus (@ropangplusplus), Website RPP (RopangPlusPlus),

Anang Panca (harga.web.id)

Berdasarkan tabel 1.3, perbandingan menu makanan roti panggang (ropang) antara ketiga restoran menyatakan bahwa RPP (RopangPlusPlus) memiliki variasi pilihan roti panggang (ropang) dan tersedia banyak rasa yang berinovasi di menu *toast*-nya. Ropang Plus Plus, Pluit Sakti memiliki dua sub menu yaitu ropang manis dan ropang asin dengan berbagai rasa yang mirip dengan RPP (RopangPlusPlus), sedangkan Warunk Upnormal hanya memiliki dua sub menu yaitu roti panggang dan *toast*.

Hak Cipta Ditindungi Undang-Undang

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.

Tabel 1.4

Menu Makanan Ropang Plus Plus, RPP (RopangPlusPlus), dan Warung Upnormal

Menu	Ropang Plus Plus	RPP (RopangPlusPlus)	Warung Upnormal
Pisang			
Pilihan	Banana Sushi	Banana Sushi	Pisang Bakar
	Banana Sushi Ovomaltine Banana Sushi Nutella Banana Sushi Skippy Banana Sushi Tiga Rasa Banana Sushi Caramel Crunch	Banana Sushi Nutella Banana Sushi 3 Rasa Banana Sushi Ovomaltine Banana Sushi Skippy Banana Sushi Biscoff Blacknana Sushi	
	Pisang Panggang	Pisang Panggang	
	Pisang Panggang Coklat Pisang Panggang Keju Pisang Panggang Coklat Keju Pisang Panggang Nutella Pisang Panggang Nutella Keju Pisang Panggang Skippy Pisang Panggang Ovo Keju	Pisang Panggang Cokelat Pisang Panggang Cokelat Keju Pisang Panggang Keju Pisang Panggang Nutella Keju Piscoke Special Pisang Panggang Cokelat Spesial Pisang Panggang Keju Spesial Pisang Nutella Keju Spesial	

Sumber : Ropang Plus Plus (@ropangplusplus), Website RPP (RopangPlusPlus),

Anang Panca (harga.web.id)

Berdasarkan tabel 1.4, perbandingan menu makanan pisang antara ketiga restoran menyatakan bahwa Ropang Plus Plus, Pluit Sakti dan RPP (RopangPlusPlus) memiliki menu yang sama dan variasi rasa yang tersedia kurang lebih mirip. Sedangkan, Warung Upnormal hanya memiliki menu pisang bakar.



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.

Tabel 1.5

**Menu Makanan Ropang Plus Plus, RPP (RopangPlusPlus), dan
Warung Upnormal**

Menu	Ropang Plus Plus	RPP (RopangPlusPlus)	Warung Upnormal
Sate			
Pilihan	Sate Taichan	Sate Taichan	
	Sate Taichan Original Sate Taichan Mozzarella	Sate Taichan Original Sate Taichan Mozzarella Sate Taichan Goreng Tepung Sate Taichan Telur Gulung Sate Taichan Umami Sate Kulit Bakar Sate Telur Gulung Sate Taichan Telur Asin Sate Campur (3 Varian) Sate Taichan <i>Original Double</i> Sate Taichan <i>Original Triple</i>	

Sumber : Ropang Plus Plus (@ropangplusplus), Website RPP (RopangPlusPlus),

Anang Panca (harga.web.id)

Berdasarkan tabel 1.5, perbandingan menu makanan sate antara ketiga restoran menyatakan bahwa Ropang Plus Plus, Pluit Sakti dan RPP (RopangPlusPlus) memiliki sub menu yang sama, yaitu sate taichan. Akan tetapi, variasi rasa dari RPP (RopangPlusPlus) lebih lengkap. Sedangkan, Warung Upnormal tidak memiliki menu sate.



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.

Tabel 1.6

Menu Makanan Ropang Plus Plus, RPP (RopangPlusPlus), dan Warung Upnormal

Menu	Ropang Plus Plus	RPP (RopangPlusPlus)	Warung Upnormal
Pilihan	Nasi Ayam Telur Asin Nasi Ayam Cabe Garam	Nasi Ayam Geprek Nasi Ayam Geprek Original Nasi Ayam Geprek Mozarella Nasi Ayam Geprek Telur Asin Nasi Ayam Geprek Sambal Matah Nasi Ayam Geprek Cabe Ijo Nasi Ayam Geprek Saus BBQ	
	Nasi Ayam Geprek	Nasi Goreng	
	Nasi Ayam Geprek Dadar	Nasi Goreng Plus Plus Nasi Goreng Kebuli Nasi Goreng Telur Asin Nasi Goreng Kampung Nasi Goreng Cabe Ijo Nasi Goreng Mala	
	Nasi Goreng	Nasi Bakso Wagyu	
	Nasi Goreng Telur Nasi Goreng Ayam Nasi Goreng Cakalang	Nasi Bakso Wagyu Telur Asin Nasi Bakso Wagyu Sambal Matah Nasi Bakso Wagyu Cabe Ijo Nasi Bakso Wagyu Saus BBQ	
		Nasi Mangkok	
		Nasi Gyu Don Nasi Ayam Saus Nanban Nasi Sapi Sambal Taichan Nasi Sapi Sambal Matah Nasi Sapi Saus Nanban Nasi Sapi Cabe Ijo Bibimbap	

Sumber : Ropang Plus Plus (@ropangplusplus), Website RPP (RopangPlusPlus),

Anang Panca (harga.web.id)

Berdasarkan tabel 1.6, perbandingan menu makanan nasi antara ketiga restoran menunjukkan bahwa RPP (RopangPlusPlus) memiliki lebih banyak sub menu dan variasi pilihan sub menu. Ropang Plus Plus, Pluit Sakti hanya memiliki tiga menu. Sedangkan, Warung Upnormal tidak memiliki menu nasi.



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.

Tabel 1.7

Menu Minuman Ropang Plus Plus, RPP (RopangPlusPlus), dan

Warung Upnormal

Menu	Ropang Plus Plus	RPP (RopangPlusPlus)	Warung Upnormal
Minuman			
Pilihan	<i>Hot and Cold</i>	Minuman Biasa	
	Sakura Lemonade Milo Dino Milk Dino Thai Milo Ovaltine Keju Orange Squash Milk Tea Lychee Tea Soda Susu Soda Gembira Badak Teh Tarik Jeruk Nipis Matcha Latte Lemon Tea Hot Tea Hot Sweet Tea Ice Tea Sweet Ice Tea Lychee Yakult Mariksa Tjoklat Panas Jeruk Murni Blue Hawaii Mango Yakult Chocolate Hazelnut Coffee Caramel Susu Kacang Es Tjoklat	Air Mineral Hot Tea Sweet Hot Tea Ice Tea Sweet Ice Tea Lychee Tea Lemon Tea Peach Tea Milk Tea Thai Tea Hot Milk Iced Milk Hot Chocolate Milk Dino Thai Milo Milo Dino Hot Milo Milo Keju Ovaltine Dino Ovaltine Keju Sarsaparilla Sarsaparilla Float Orange Squash Wedang Jahe Susu Madu Jahe (Hot) Markisa Soda Gembira Soda Susu Creamy Yakult Mangga Creamy Yakult Sirsak Creamy Yakult Anggur Creamy Yakult Jambu Creamy Yakult Degan Creamy Yakult Markisa Sereh Madu (Hot) Sereh Madu (Iced) Yagi (Yakult Lychee) Yapi (Yakult Peach)	Minuman Biasa Susu Upnormal <i>Coffee Special</i> Gayo Aceh <i>Fresh Favourite</i> <i>Special Drinks</i> Upnormal <i>Healthy Juice</i> <i>Frappe Upnormal</i> <i>Dessert</i> <i>Extra Topping</i> <i>Dessert</i>
	<i>Blended</i>	<i>Smoothies</i>	Susu Upnormal
	Ovaltine Oreo Milo Oreo	Banana Smoothies	



Hak Cipta Ditindungi Undang-Undang

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie



KWIK KIAN GIE
SCHOOL OF BUSINESS

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.



<p>© Hak cipta milik IBI KKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)</p> <p>Hak Cipta Ditindungi Undang-Undang</p>	<p>Greentea Cookies'n Cream Cotton Candy Bubblegum Hazelnut Cappucino Chocomint Chocolate Tropical Punch Sea Salt Caramel Belgium Chocolate Kitkat Greentea Strawberry Oreo Cheese Choco Banana Strawberry Banana Passion Fruit Slushy Strawberry Juice</p>	<p>Choco Banana Smoothies Strawberry Banana Smoothies</p>	
		<p><i>Blended</i></p>	
		<p>Milo Oreo Tropical Punch Nutella Bomb Milk Regal Markisa Slushy</p>	

Sumber : Ropang Plus Plus (@ropangplusplus), Website RPP (RopangPlusPlus),

Anang Panca (harga.web.id)

Berdasarkan tabel 1.7, perbandingan menu minuman antara ketiga restoran menyatakan bahwa RPP (RopangPlusPlus) memiliki lebih banyak sub menu dan variasi pilihan sub menu. Ropang Plus Plus, Pluit Sakti unggul dalam variasi sub menu minuman *blended*. Sedangkan, hanya Warung Upnormal yang menyediakan *dessert*.

Berdasarkan daftar menu makanan dan minuman dari ketiga *brand* di atas, peneliti dapat menyimpulkan bahwa menu RPP (RopangPlusPlus) lebih bervariasi dan lebih lengkap, sedangkan menu Warunk Upnormal kaya akan cita rasa Indomie khas Indonesia. Akan tetapi RPP (RopangPlusPlus) dan Warunk Upnormal tidak memiliki pemilihan level pedas dan pilihan menu mie hijau seperti Ropang Plus Plus, Pluit Sakti. Inovasi cita rasa ini membuat setiap restoran memiliki daya saing yang cukup tinggi.

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.



Berdasarkan salah satu jurnal terdahulu, yaitu Resky (2021) menyatakan bahwa cita rasa sebuah produk terbukti berpengaruh positif terhadap keputusan pembelian.

Berdasarkan paparan di atas, peneliti tertarik untuk melakukan penelitian lebih dalam tentang variabel *word of mouth* (wom), cita rasa dan keputusan pembelian konsumen di restoran Ropang Plus Plus, Pluit Sakti.

1.2 Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah dipaparkan, masalah yang dapat peneliti identifikasi adalah sebagai berikut:

1. Apa yang dipertimbangkan konsumen dalam memutuskan untuk membeli makanan dan minuman di sebuah restoran?
2. Apakah rekomendasi menu dan pengalaman konsumsi dari konsumen dapat membuat konsumen ingin datang ke restoran Ropang Plus Plus, Pluit Sakti?
3. Apakah cita rasa produk makanan di restoran Ropang Plus Plus, Pluit Sakti membuat konsumen ingin melakukan pembelian?
4. Apakah *word of mouth* (wom) berpengaruh terhadap keputusan pembelian konsumen di restoran Ropang Plus Plus, Pluit Sakti?
5. Apakah cita rasa berpengaruh terhadap keputusan pembelian konsumen di restoran Ropang Plus Plus, Pluit Sakti?

1.3 Batasan Masalah

Berdasarkan beberapa identifikasi masalah, peneliti membatasi permasalahan yang akan diteliti sebagai berikut:

1. Apakah *word of mouth* (WOM) berpengaruh terhadap keputusan pembelian konsumen di restoran Ropang Plus Plus, Pluit Sakti?



2. Apakah cita rasa berpengaruh terhadap keputusan pembelian konsumen di restoran Ropang Plus Plus, Pluit Sakti?

1.4 Batasan Penelitian

Penelitian ini memiliki batasan-batasan sebagai berikut:

1. Objek dalam penelitian ini adalah Ropang Plus Plus, Pluit Sakti.
2. Subjek dari penelitian ini adalah konsumen yang pernah membeli dan mengonsumsi makanan dan minuman dari restoran Ropang Plus Plus, Pluit Sakti.
3. Variabel yang akan diteliti adalah *word of mouth* (wom) dan cita rasa.
4. Penelitian dilakukan pada bulan Desember 2021 sampai dengan Februari 2022.

1.5 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah dan batasan masalah yang telah diuraikan, peneliti menyimpulkan rumusan masalah dari penelitian ini yaitu: “Apakah terdapat pengaruh dari *word of mouth* (wom) dan cita rasa terhadap keputusan pembelian konsumen di restoran Ropang Plus Plus, Pluit Sakti?”.

1.6 Tujuan Penelitian

Tujuan yang ingin dicapai dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui pengaruh *word of mouth* (wom) terhadap keputusan pembelian konsumen di restoran Ropang Plus Plus, Pluit Sakti.
2. Untuk mengetahui pengaruh cita rasa terhadap keputusan pembelian konsumen di restoran Ropang Plus Plus, Pluit Sakti.



1.7 Manfaat Penelitian

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat kepada berbagai pihak yaitu:

Bagi peneliti

Penelitian ini dapat digunakan sebagai pemahaman lebih mendalam mengenai keputusan pembelian, sebagai salah satu sarana dalam menambah pengetahuan dalam bentuk teori maupun praktek dalam proses penyusunan penelitian, dan sebagai salah satu persyaratan untuk memperoleh gelar sarjana di Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie.

Bagi perusahaan

Penelitian ini dapat digunakan sebagai pemberian masukan dan sumbangan pikiran kepada perusahaan dalam menyusun strategi atau program yang berkaitan dengan pemasaran perusahaan di masa yang akan datang, dan perusahaan dapat mengetahui seberapa besar pengaruh *word of mouth* (wom) dan cita rasa terhadap keputusan pembelian konsumen di restoran Ropang Plus Plus, Pluit Sakti.

Bagi pihak lain

Penelitian ini dapat digunakan sebagai sarana untuk menambah pengetahuan mengenai variabel *word of mouth* (wom), cita rasa, dan keputusan pembelian, serta dapat digunakan sebagai informasi tambahan untuk para pihak lain yang ingin melakukan penelitian lebih lanjut.

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

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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.