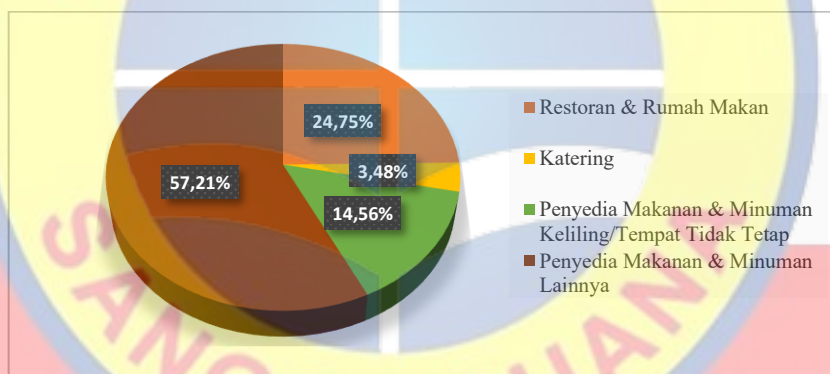


# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang

Industri kuliner di Indonesia mengalami pertumbuhan yang sangat pesat dalam beberapa dekade terakhir. Menurut data Badan Pusat Statistik (BPS), pada tahun 2023 terdapat 4,85 juta usaha penyedia makanan dan minuman di Indonesia, meningkat sekitar 21,13% dibandingkan tahun 2016. Berdasarkan pembagian kelompok usaha, terdapat sebanyak 24,75% merupakan usaha restoran dan rumah makan.



Sumber : Badan Pusat Statistik (BPS), 2025

**Gambar 1.1 Data Industri Kuliner Indonesia**

Berkat kekayaan budaya dan ragam cita rasa dari Sabang hingga Merauke, sektor ini tidak hanya berfungsi sebagai pilar ekonomi lokal, tetapi juga menjadi magnet bagi wisatawan, baik domestik maupun mancanegara. Perubahan gaya hidup masyarakat yang semakin dinamis, peningkatan daya beli, serta tren wisata kuliner telah mendorong kemunculan berbagai restoran dan tempat makan di berbagai daerah, mulai dari skala kecil hingga besar.

Provinsi Jawa Barat telah menjadi salah satu pusat perkembangan industri kuliner yang penting di Indonesia. Dengan populasi yang besar dan potensi pariwisata yang melimpah, daerah ini kaya akan berbagai macam kuliner, mulai dari hidangan tradisional hingga restoran yang inovatif. Kondisi geografis yang menguntungkan serta aksesibilitas yang mudah membuat Jawa Barat menjadi destinasi utama bagi wisatawan yang ingin merasakan pengalaman wisata alam sekaligus menjelajahi keanekaragaman kuliner yang ditawarkan.

Salah satu daerah di Jawa Barat yang menunjukkan pertumbuhan signifikan dalam sektor pariwisata dan kuliner adalah Kabupaten Bandung. Wilayah ini kaya akan destinasi wisata alam yang menarik, meliputi pegunungan, perkebunan teh, serta sumber air panas alami. Pertumbuhan ini membuka peluang besar bagi para pelaku usaha kuliner untuk menciptakan restoran yang tidak hanya menawarkan hidangan lezat, tetapi juga pengalaman menyenangkan serta kenyamanan bagi pengunjung.

Kawasan Ciwidey, yang terletak di bagian selatan Kabupaten Bandung, merupakan salah satu destinasi wisata terpopuler. Dengan pesona alamnya yang menakjubkan, seperti Kawah Putih, Situ Patenggang, dan Ranca Upas, Ciwidey tidak pernah sepi dari kunjungan wisatawan setiap tahunnya. Seiring dengan meningkatnya jumlah pengunjung, kebutuhan akan fasilitas kuliner berkualitas juga kian mendesak. Kondisi ini mendorong para pelaku bisnis untuk berlomba-lomba menciptakan restoran yang menawarkan daya tarik, baik dari segi cita rasa, citra merek, kualitas produk, maupun kualitas pelayanan yang memuaskan.

Salah satu restoran yang hadir untuk memenuhi kebutuhan kuliner adalah Restoran Bumi Meloka yang terletak di Ciwidey. Restoran ini menawarkan konsep yang selaras dengan alam, menyajikan berbagai hidangan khas lokal dengan sentuhan modern. Namun, dalam dunia bisnis yang semakin kompetitif, keberhasilan restoran tidak hanya ditentukan oleh lokasi atau menu yang ditawarkan. Faktor-faktor seperti citra merek, kualitas produk dan pelayanan yang dirasakan oleh konsumen memiliki peranan yang sangat penting. Oleh karena itu, penting untuk melakukan penelitian mengenai pengaruh ketiga faktor tersebut terhadap keputusan pembelian konsumen di Restoran Bumi Meloka Ciwidey.

Sebagai restoran yang mengandalkan daya tarik wisata, Restoran Bumi Meloka menghadapi tantangan besar dalam mempertahankan eksistensinya di tengah persaingan bisnis kuliner yang semakin ketat. Berbagai restoran lain di Ciwidey yang menawarkan konsep serupa, bahkan salah satu di antaranya telah memiliki reputasi yang kuat serta strategi pemasaran yang lebih agresif. Berikut pesaing Restoran Bumi Meloka Ciwidey:

**Tabel 1.1**

**Pesaing Restoran Bumi Meloka Ciwidey**

Aspek	Bumi Meloka Ciwidey	Tepi Sungai	Sindang Reret
Konsep	Premium, artistik, mengutamakan estetika alam dan desain modern	Premium, santai, dengan sentuhan alam, lebih elegan	Artistik, tradisional sunda dengan sentuhan suasana alam
Target Pasar	Wisatawan, keluarga, dan pengunjung yang mencari pengalaman kuliner eksklusif dengan keindahan perbukitan	Wisatawan, keluarga, dan pengunjung yang mencari pengalaman makan lebih santai dan pemandangan sungai alami	Wisatawan, keluarga dan pengunjung yang mencari pengalaman nuansa tradisional dengan pemandangan sawah

Aspek	Bumi Meloka Ciwidey	Tepi Sungai	Sindang Reret
Lokasi	Perbukitan Ciwidey, dengan pemandangan pegunungan yang menenangkan	Ciwidey, dekat dengan aliran sungai, menyatu dengan suasana alam yang sejuk	Lokasi strategis di jalur utama wisata, mudah diakses, bernuansa pedesaan
Fasilitas	Area indoor, outdoor dengan pemandangan pegunungan dan artistik, area foto, mushala	Area outdoor dengan pemandangan Sungai, banyak spot foto, suasana natural, mushala	Area indoor, saung-saung tradisional, tempat makan lesehan, mushala, area anak, area outbound

Sumber : Diolah Peneliti 2025

Berdasarkan informasi di atas, Bumi Meloka menyuguhkan konsep yang premium dan artistik dengan pemandangan pegunungan yang menenangkan. Restoran ini sangat sesuai untuk para wisatawan yang menginginkan pengalaman makan yang istimewa dalam suasana yang tenang, estetik, dan kontemporer. Sementara itu, Tepi Sungai menawarkan atmosfer yang santai tetapi tetap elegan, lengkap dengan pemandangan sungai dan suasana alam terbuka yang alami. Tempat ini cocok bagi mereka yang mencari pengalaman bersantap yang lebih santai, terhubung dengan alam, namun tetap memperhatikan kenyamanan.

Di sisi lain, Sindang Reret menghadirkan konsep tradisional Sunda yang kuat, dengan nuansa budaya lokal yang terasa kental. Restoran ini sangat tepat untuk wisatawan yang ingin menikmati masakan khas Sunda dalam suasana etnis yang hangat. Dengan demikian, ketiga restoran ini menawarkan pengalaman yang berbeda sesuai dengan selera pengunjung, mulai dari yang mengedepankan estetika modern, kesederhanaan alami, hingga kekayaan tradisi budaya lokal.

Memahami faktor-faktor yang mempengaruhi keputusan pembelian menjadi sangat penting untuk keberlangsungan bisnis restoran tersebut. kini, pelanggan tidak hanya mempertimbangkan harga saat memilih restoran, melainkan



juga aspek lainnya seperti citra merek, kualitas produk dan kualitas pelayanan. Oleh karena itu, perlu dilakukan kajian yang lebih mendalam untuk menentukan faktor mana yang paling berpengaruh terhadap keputusan pembelian pelanggan di Restoran Bumi Meloka. Hasil kajian tersebut dapat dijadikan landasan dalam merancang strategi pemasaran dan operasional yang lebih efektif.

Persaingan pasar yang semakin ketat, pemilik Restoran Bumi Meloka perlu menarik perhatian konsumen dengan memahami kebutuhan dan memberikan pengalaman yang berkesan. Restoran Bumi Meloka juga harus membangun keunggulan kompetitif melalui citra merek, kualitas produk dan kualitas pelayanan untuk menghadapi pesaing dengan beragam konsep.

Menurut Kotler & Keller dalam Rosmayanti (2023) berpendapat bahwa setiap produk yang terjual dipasaran memiliki citra tersendiri di mata konsumennya yang sengaja diciptakan oleh pemasar untuk membedakannya dari para pesaing. Kesimpulannya bahwa citra merek bukan terbentuk secara kebetulan melainkan hasil dari strategi pemasar yang dirancang untuk menciptakan perbedaan yang jelas dengan produk pesaing, sehingga dapat mempengaruhi keputusan pembelian.

Selain itu, kualitas produk juga menjadi faktor penting dalam membangun reputasi restoran. Menurut Kotler & Amstrong dalam Alfian & Nainggolan (2022) kualitas produk adalah ciri khas produk yang mengacu kepada kemampuan produk guna memenuhi kebutuhan pelanggan. Disamping itu, kualitas pelayanan turut berpengaruh dalam menciptakan pengalaman positif bagi pelanggan. Pelayanan yang cepat, ramah serta profesional akan meningkatkan kenyamanan pelanggan dan mendorong mereka untuk kembali berkunjung. Menurut Arianto dalam

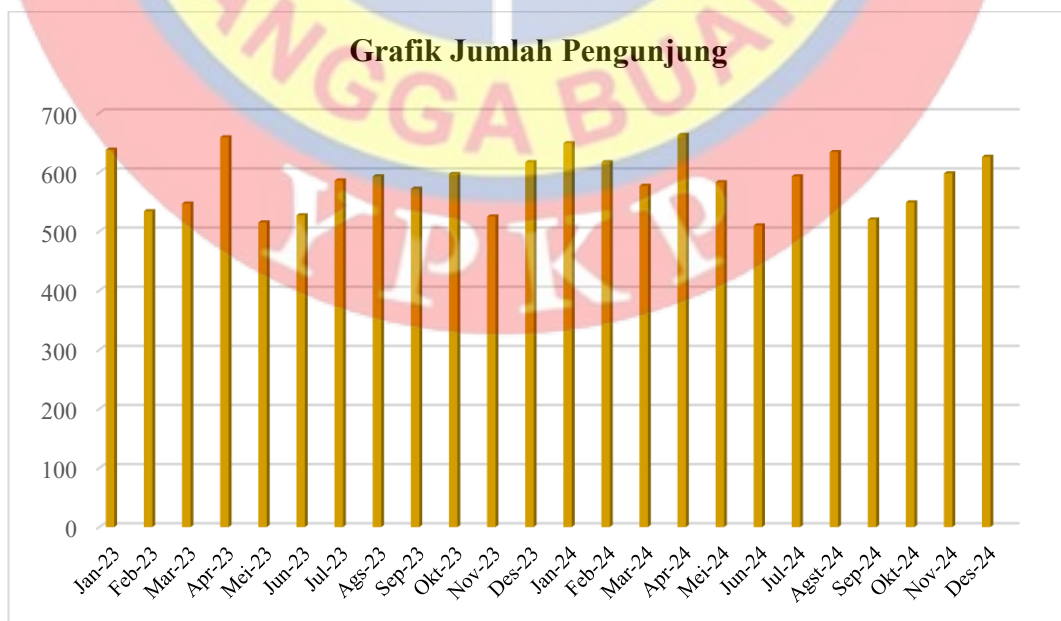
Oktaviani & Sumaryanto (2024) kualitas pelayanan berfokus terhadap pemenuhan kebutuhan dan harapan, serta ketepatan waktu dalam memenuhi ekspektasi pelanggan.

**Tabel 1.2**

**Jumlah Pengunjung Restoran Bumi Meloka Tahun 2023-2024**

No.	Bulan	Pengunjung		Penjualan	
		2023	2024	2023	2024
1	Januari	638	649	93.925.000	102.465.000
2	Februari	534	617	78.450.000	94.225.000
3	Maret	547	577	79.700.000	84.200.000
4	April	659	663	110.900.000	127.895.000
5	Mei	515	583	77.720.000	88.330.000
6	Juni	527	510	76.575.000	74.300.000
7	Juli	586	593	86.100.000	89.645.000
8	Agustus	593	634	88.055.000	97.150.000
9	September	572	520	82.275.000	79.565.000
10	Oktober	597	549	87.715.000	80.690.000
11	November	525	598	77.555.000	90.425.000
12	Desember	617	626	91.985.000	95.605.000
Total		6.980	7.120	1.030.955.000	1.104.495.000

Sumber : Restoran Bumi Meloka Ciwidey 2025



**Gambar 1.2 Grafik Jumlah Pengunjung Restoran Bumi Meloka Ciwidey, 2025**

Berdasarkan informasi kunjungan dan penjualan untuk tahun 2023-2024 terdapat perubahan pengunjung setiap bulannya. Di tahun 2023, bulan dengan kunjungan paling sedikit adalah Mei (515 pengunjung), sedangkan bulan dengan pengunjung terbanyak di bulan April (629 pengunjung). Sementara itu, di tahun 2024, jumlah terendah terjadi pada bulan Juni (510 pengunjung) dan jumlah tertinggi terjadi pada bulan April (663 pengunjung).

Peningkatan jumlah pengunjung di bulan April kemungkinan besar dipengaruhi oleh adanya cuti panjang dan bertambahnya kegiatan wisata di Ciwidey. Sebaliknya, penurunan jumlah pengunjung pada bulan Mei dan Juni mungkin disebabkan oleh kegiatan akademis atau kurangnya hari libur. Pola ini juga terlihat pada data penjualan, di mana bulan dengan jumlah pengunjung terbanyak mencatatkan angka penjualan yang tertinggi.

Sebagian besar pengunjung berasal dari daerah sekitar dan keluarga yang datang setelah mengunjungi objek wisata di sekitar Ciwidey. Pilihan pengunjung untuk menikmati hidangan di tempat ini dipengaruhi oleh berbagai faktor, terutama citra merek yang baik, kualitas masakan yang memuaskan, serta pelayanan yang cepat dan bersahabat. Perubahan jumlah pengunjung menandakan bahwa manajemen restoran harus memelihara konsistensi dalam kualitas produk dan pelayanan, serta memperkuat strategi promosi, terutama pada bulan-bulan di mana jumlah pengunjung cenderung rendah.

**Tabel 1.3**  
**Hasil Pra Survei Berdasarkan Keputusan Pembelian**

No.	Pernyataan	Jawaban Responden			
		Ya		Tidak	
1	Menu yang tersedia menjadi alasan utama memilih makan di Restoran Bumi Meloka.	18	60%	12	40%
2	Pengunjung cenderung datang pada hari libur dengan jumlah pembelian yang lebih besar.	26	86,7%	4	13,3%
3	Memilih Restoran Bumi Meloka karena citra positifnya.	25	83,3%	5	16,7%
4	Tersedianya beragam metode pembayaran yang mempermudah transaksi.	27	90%	3	10%
Rata-rata			80%		20%
Jumlah Responden = 30					

Sumber : Hasil Pra Survei Restoran Bumi Meloka (2025)

Berdasarkan hasil pra survei 40% responden merasa bahwa menu yang tersedia tidak menjadi alasan utama memilih makan di Restoran Bumi Meloka. Meskipun sebagian besar pengunjung menganggap menu sebagai faktor utama dalam keputusan mereka, masih ada proporsi yang cukup besar yang memilih restoran bukan semata-mata karena variasi atau jenis menu yang ditawarkan.

**Tabel 1.4**  
**Hasil Pra Survei Berdasarkan Citra Merek**

No.	Pernyataan	Jawaban Responden			
		Ya		Tidak	
1	Logo dan tampilan visual Restoran Bumi Meloka mudah dikenali oleh pengunjung.	26	86,7%	4	13,3%
2	Restoran Bumi Meloka memberikan pengalaman makan yang selaras dengan suasana alam dan budaya lokal.	17	56,7%	13	43,3%
3	Ketika mendengar nama Bumi Meloka, langsung teringat pada suasana makan yang tenang, alami, dan estetik.	22	73,3%	8	26,7%
4	Restoran Bumi Meloka menunjukkan kepedulian terhadap kenyamanan dan kepuasan pengunjung melalui pelayanan yang ramah dan profesional.	21	70%	9	30%



5	Memiliki keunggulan dalam menghadirkan tempat makan yang tidak hanya menyajikan makanan lezat, tetapi juga pengalaman visual dan suasana yang memikat.	24	80%	6	20%
Rata-rata			73,34%		26,66%
Jumlah Responden = 30					

Sumber : Hasil Pra Survei Restoran Bumi Meloka (2025)

Berdasarkan hasil pra survei 43,3% responden merasa bahwa Restoran Bumi Meloka tidak memberikan pengalaman makan yang selaras dengan suasana alam dan budaya lokal Ciwidey. Maka dari itu, perlunya peningkatan agar suasana dan budaya lokal lebih terasa dalam pengalaman pengunjung.

**Tabel 1.5**  
**Hasil Pra Survei Berdasarkan Kualitas Produk**

No.	Pernyataan	Jawaban Responden			
		Ya		Tidak	
1	Hidangan yang disajikan memiliki rasa yang konsisten.	19	63,3%	11	36,7%
2	Makanan yang disajikan tetap enak dan layak dikonsumsi meskipun tidak langsung disantap.	22	72,3%	8	26,7%
3	Makanan yang diterima sesuai dengan deskripsi dan gambar yang tertera dalam menu.	24	80%	6	20%
4	Tampilan makanan disajikan secara menarik dan menggugah selera.	26	86,7%	4	13,3%
5	Restoran Bumi Meloka menawarkan variasi pilihan menu yang menarik.	27	90%	3	10%
Rata-rata			75,58%		24,18%
Jumlah Responden = 30					

Sumber : Hasil Pra Survei Restoran Bumi Meloka (2025)

Berdasarkan hasil pra survei terdapat 36,7% responden merasa bahwa hidangan yang disajikan tidak memiliki rasa yang konsisten. Sehingga perlu adanya peningkatan pada kualitas rasa hidangan yang disajikan agar pengunjung merasa puas dan sesuai dengan ekspektasinya.

**Tabel 1.6**  
**Hasil Pra Survei Berdasarkan Kualitas Pelayanan**

No.	Pernyataan	Jawaban Responden			
		Ya		Tidak	
1	Layanan yang diberikan oleh staf selalu sesuai dengan harapan dan kebutuhan.	26	86,7%	4	13,3%
2	Pelayan cepat dan sigap dalam merespon permintaan atau keluhan pengunjung.	25	80%	5	16,7%
3	Staf menunjukkan perhatian dan kepedulian terhadap kebutuhan pengunjung.	18	60%	12	40%
4	Merasa yakin dengan pelayanan karena mereka memberikan jaminan kualitas dan keamanan selama kunjungan.	23	76,7%	7	23,3%
5	Fasilitas dan lingkungan terlihat bersih, nyaman, dan mendukung pengalaman makan yang menyenangkan.	26	86,7%	4	13,3%
Rata-rata			78,02%		21,32%
Jumlah Responden = 30					

Sumber : Hasil Pra Survei Restoran Bumi Meloka (2025)

Berdasarkan hasil pra survei terdapat 40% responden merasa bahwa staf tidak menunjukkan perhatian dan kepedulian terhadap kebutuhan pengunjung. Dengan adanya kekurangan kepedulian terhadap pengunjung, maka harus ada perbaikan pelayanan yang diberikan.

Reputasi sebuah restoran saat ini tidak hanya dibentuk melalui promosi konvensional, tetapi juga sangat dipengaruhi oleh ulasan di berbagai platform digital. Sehingga citra merek menjadi faktor penting dalam menarik calon pelanggan. Namun, citra positif saja tidak cukup harus didukung oleh kualitas produk dan kualitas pelayanan yang memuaskan agar menciptakan kepuasan dan mendorong pelanggan untuk kembali berkunjung.

Dengan semakin kompleksnya faktor-faktor yang mempengaruhi keputusan pembelian pelanggan, maka penelitian ini akan mengkaji bagaimana citra merek,

kualitas produk dan kualitas pelayanan berperan dalam membentuk keputusan pelanggan dalam memilih Restoran Bumi Meloka. Maka berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan, penulis memilih judul **“Pengaruh Citra Merek, Kualitas Produk, dan Kualitas Pelayanan terhadap Keputusan Pembelian pada Restoran Bumi Meloka Ciwidey Kabupaten Bandung”**.

### 1.2 Identifikasi Masalah

Pada informasi yang telah dipaparkan di atas, berikut adalah beberapa masalah utama:

1. Pengunjung merasa pengalaman makan belum sepenuhnya selaras dengan suasana alam dan budaya lokal Ciwidey
2. Kualitas rasa dan penyajian hidangan tidak selalu konsisten.
3. Staf belum menunjukkan kepedulian dalam memberikan layanan yang sesuai dengan harapan pengunjung.
4. Menu di restoran belum memiliki keunikan yang cukup untuk menarik minat pengunjung.
5. Jumlah pengunjung yang tidak stabil menyebabkan fluktuasi dalam pendapatan restoran.

### 1.3 Pembatasan Masalah

Dengan mengidentifikasi masalah yang disebutkan di atas, agar penelitian ini bisa dilakukan dengan terarah, penulis berpendapat bahwa masalah penelitian yang diajukan perlu dibatasi. Maka, penulis membatasi permasalahan dengan fokus pada pelanggan yang pernah berkunjung dan melakukan pembelian di Restoran Bumi Meloka Ciwidey.

#### 1.4 Rumusan Masalah

Mengingat pembatasan masalah yang diangkat, masalah berikut adalah fokus utama dari penelitian ini:

1. Bagaimana citra merek, kualitas produk, kualitas pelayanan dan keputusan pembelian Restoran Bumi Meloka Ciwidey?
2. Seberapa besar pengaruh citra merek terhadap keputusan pembelian di Restoran Bumi Meloka Ciwidey?
3. Seberapa besar pengaruh kualitas produk terhadap keputusan pembelian di Restoran Bumi Meloka Ciwidey?
4. Seberapa besar pengaruh kualitas pelayanan terhadap keputusan pembelian di Restoran Bumi Meloka Ciwidey?
5. Seberapa besar pengaruh citra merek, kualitas produk dan kualitas pelayanan terhadap keputusan pembelian di Restoran Bumi Meloka Ciwidey?

#### 1.5 Maksud dan Tujuan Penelitian

##### 1.5.1 Maksud Penelitian

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk memahami peran persepsi citra merek, kualitas produk dan kualitas pelayanan terhadap keputusan pelanggan dalam melakukan pembelian di Restoran Bumi Meloka Ciwidey. Salah satu kriteria untuk mendapatkan gelar sarjana adalah menulis tesis, dan inilah hasil yang disajikan. Fakultas Ekonomi, Program Studi Manajemen, Universitas Sangga Buana YPKP Bandung.



### 1.5.2 Tujuan Penelitian

1. Mengetahui, mendeskripsikan citra merek, kualitas produk, kualitas pelayanan dan keputusan pembelian pada Restoran Bumi Meloka Ciwidey.
2. Mengetahui, pengaruh citra merek terhadap keputusan pembelian pada Restoran Bumi Meloka Ciwidey.
3. Mengetahui, pengaruh kualitas produk terhadap keputusan pembelian pada Restoran Bumi Meloka Ciwidey.
4. Mengetahui, pengaruh kualitas pelayanan terhadap keputusan pembelian pada Restoran Bumi Meloka Ciwidey.
5. Mengetahui, pengaruh citra merek, kualitas produk dan kualitas pelayanan terhadap keputusan pembelian pada Restoran Bumi Meloka Ciwidey.

### 1.6 Kegunaan Penelitian

#### 1.6.1 Kegunaan Teoritis

Diharapkan penelitian ini akan menambah pengetahuan tentang manajemen pemasaran, khususnya yang berkaitan dengan bagaimana citra merek, kualitas produk dan kualitas pelayanan mempengaruhi keputusan pembelian.

#### 1.6.2 Kegunaan Praktis

1. Untuk Peneliti : Diharapkan dapat membantu peneliti untuk mendapatkan ilmu pengetahuan dan salah satu media untuk mengembangkan diri pada pengetahuan lain diluar ilmu yang dipelajari.
2. Untuk Perusahaan : Penelitian ini akan menjadi acuan untuk memahami seberapa besar citra merek, kualitas produk dan kualitas pelayanan mempengaruhi keputusan pembelian.

3. Pihak Terkait : Diantisipasi bahwa penelitian ini akan menawarkan rincian atau gambaran umum untuk membantu pengelola/pemilik restoran dalam mempercepat penerapannya.

### 1.7 Lokasi dan Waktu Penelitian

Tempat penelitian dilakukan di Restoran Bumi Meloka Ciwidey Jl. Raya Ciwidey, Panundaan, Kecamatan Ciwidey. Waktu pelaksanaan dilakukan Maret 2025 – Agustus 2025.

**Tabel 1.7**  
**Waktu Penelitian**

<b>Jadwal Pelaksanaan Penelitian</b>						
Kegiatan	Maret, 2025	April, 2025	Mei, 2025	Juni, 2025	Juli, 2025	Agustus, 2025
Menentukan Objek Penelitian						
Menentukan Fenomena Yang Berkaitan Dengan Objek Penelitian						
Menentukan Judul Penelitian						
Proses Bimbingan						
Sidang Usulan Penelitian						
Mengumpulkan Data						
Olah Data						
Sidang Ujian Skripsi						

Sumber : Diolah Peneliti, 2025