

PENGARUH VARIAN MENU DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN PADA CATERING BINA CAKRA BATAM

INFLUENCE OF MENU VARIETY AND SERVICE QUALITY ON PURCHASE DECISIONS AT BINA CAKRA CATERING BATAM

Fahreza Bayu Pradipta¹ Tirta Mulyadi²

^{1,2}Manajemen Kuliner, Politeknik Pariwisata Batam

ABSTRAK

Penelitian ini dilatarbelakangi oleh adanya fluktuasi penjualan di *Catering Bina Cakra Batam* dalam kurung waktu April 2022 hingga September 2022, sehingga perlu diketahui faktor-faktor apa saja yang berpengaruh terhadap keputusan pembelian. Tingginya tingkat persaingan bisnis kuliner menandakan bahwa konsumen dalam kategori sangat potensial, namun disisi lain produsen dituntut untuk semakin cermat dalam membaca kebutuhan dan keinginan konsumen. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh varian menu dan kualitas pelayanan terhadap keputusan pembelian pada *Catering Bina Cakra Batam*. sampel penelitian ini adalah konsumen yang pernah melakukan pemesanan pada *Catering Bina Cakra Batam* dengan rentang usia 18-50 tahun. Metode dalam penelitian ini adalah metode kuantitatif dengan menggunakan program komputer SPSS 23. dan sampel penelitian ini sebanyak 132 responden yang dilakukan pada konsumen *Catering Bina Cakra Batam*. Pengambilan data dilakukan dengan menggunakan wawancara, observasi, dokumentasi dan kuesioner. Teknik analisis data menggunakan analisis regresi linear berganda. Hasil uji t yaitu varian menu memiliki thitung 0,070, kualitas pelayanan 2.103. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa (1) varian menu tidak berpengaruh terhadap keputusan pembelian (2) kualitas pelayanan berpengaruh terhadap keputusan pembelian

Kata Kunci: Varian Menu, Kualitas Pelayanan, Keputusan Pembelian

The background of this research is the fluctuation in sales at Catering Bina Cakra Batam in the period April 2022 to September 2022, so it is necessary to know what factors influence purchasing decisions. The high level of competition in the culinary business indicates that consumers are in the very potential category, but on the other hand producers are required to be more careful in reading the needs and desires of consumers. The purpose of this study was to determine the effect of menu variants and service quality on purchasing decisions at Catering Bina Cakra Batam. The sample of this research is consumers who have made an order at Bina Cakra Batam Catering with an age range of 18-50 years. The method in this research is a quantitative method using the SPSS 23 computer program. The sample for this study was 132 respondents, which was conducted at Bina Cakra Batam Catering consumers. Data collection was carried out using interviews, observation, documentation and questionnaires. The data analysis technique uses multiple linear regression analysis. The result of the t test is that the menu variant has tcount 0,070, service quality is 2.103. The results of this study indicate that (1) menu variants have no effect on purchasing decisions (2) service quality has an effect on purchasing decision

Keywords: Menu Variant, Service Quality, Purchasing Decision

PENDAHULUAN

Perkembangan dunia bisnis akhir-akhir ini mengalami pertumbuhan yang cukup pesat, kondisi yang demikian tak heran menciptakan persaingan yang semakin ketat dan tajam. Oleh karena itu, perusahaan dituntut untuk mampu memuaskan pelanggan dengan membuat produk-produk berkualitas yang sesuai dengan keinginan konsumen (Herdina, 2013).

Perusahaan seringkali dihadapkan pada berbagai masalah, seperti kesulitan dalam memenuhi kebutuhan dan keinginan konsumennya, adanya persaingan yang ketat dari perusahaan sejenis, semakin kompleksnya perilaku konsumen terhadap suatu produk, selera konsumen berubah-ubah, serta kondisi ekonomi yang kurang menentu dan yang menjadi masalah pada *Catering Bina Cakra* adalah bagaimana cara menarik hati konsumen dalam hal keputusan pembelian, karena melihat saat sekarang ini banyaknya bermunculan *catering-catering* yang

menyediakan berbagai macam varian menu dan menyediakan pelayanan yang memuaskan bagi konsumen. Menurut Malau (2017) produk adalah barang nyata yang dapat terlihat atau berwujud dan bahkan dapat dipegang yang dirancang untuk memuaskan keinginan atau kebutuhan konsumen seperti komputer, mobil, gosok gigi, makanan dan lain-lain. Sedangkan jasa adalah suatu yang tidak dapat dilihat dan tidak berwujud yang dirancang untuk memuaskan keinginan atau kebutuhan konsumen seperti rekomendasi, ide atau pengetahuan konsultan, pengacara, dosen dan lain-lain.

Catering Bina Cakra sebagai salah satu penyedia jasa *Catering* di Kota Batam merupakan badan usaha yang bergerak di bidang kuliner. Usaha ini telah berdiri sejak tahun 2006 dan beralamat di Komplek Ruko Sunday Park Blok E, No. 03, Tiban Indah, Sekupang, Tiban Indah, Kecamatan Sekupang, Kota Batam, Kepulauan Riau. *Catering Bina Cakra* memberikan berbagai macam varian menu dan jasa pelayanan yang diberikan perusahaan

merupakan salah satu faktor penting bagi kelangsungan dan perkembangan perusahaan.

Pada tahun 2013, *Catering Bina Cakra* menjadi *tender* yang berhasil bersaing dengan 9 *catering* lainnya di Batam. Bina Cakra dipilih untuk menjadi penyedia makanan untuk calon jamaah haji dengan menyuguhkan 600 porsi makanan beserta *snack*.

Omset atau volume penjualan merupakan masalah penjualan bersih yang terlihat dari laporan rugi-laba perusahaan, dimana manajer atau bagian pemasaran perlu mengadakan analisis volume penjualan secara total, dan juga volume itu sendiri (Basu Swastha, 1983).

Selama 6 bulan terakhir terjadi *gap* omset dengan perubahan omset secara bergantian di setiap bulan. Oleh karena itu, hal ini menjadi latar belakang bagi peneliti untuk meneliti tentang varian menu yang telah ditawarkan oleh *Catering Bina Cakra* dan kualitas pelayanan juga menjadi hal yang akan diteliti, seperti mengenai proses penerimaan *order* dan pengantaran *catering*. Yang menjadi *concern* penulis yaitu salah satu pelayanan krusial dari usaha *catering* mengenai pengantaran. Karena, tepat di depan lokasi *Catering Bina Cakra* ada jalan yang menghubungkan ke jalan raya. Pada bulan Juli 2022 pemerintah melakukan pelebaran jalan di Tiban, sehingga berdampak pada kelancaran pengantaran produk kepada pelanggan yang mana terjadi kemacetan yang panjang, seperti di pagi hari dan sore hari ketika pekerja dan pelajar pulang ke tempat tinggal masing-masing, sehingga proses pengantaran menjadi terhambat dan akan mengganggu proses pelayanan *Catering Bina Cakra* untuk mengantarkan produk kepada pelanggan.

Berdasarkan permasalahan diatas penulis tertarik mengangkat judul “**Pengaruh Varian Menu Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Pembelian Pada Catering Bina Cakra**”

METODE

Pendekatan yang digunakan dalam penelitian ini adalah pendekatan deskriptif kuantitatif, Menurut Sugiyono (2017) data kuantitatif merupakan metode penelitian yang berlandaskan positivistic (data konkrit), data penelitian berupa angka-angka yang akan diukur menggunakan statistik sebagai alat uji penghitungan, berkaitan dengan masalah yang diteliti untuk menghasilkan suatu kesimpulan. Pendekatan ini untuk mengetahui bagaimana keputusan pembelian konsumen dipengaruhi oleh varian menu dan keputusan pembelian. Penelitian ini dilakukan di Kota Batam dengan sampel berjumlah 132 orang.

Pengambilan sampel dilakukan dengan pendekatan *Non probability Sampling*. Menurut Sugiyono (2018) *Non probability sampling* merupakan teknik pengambilan sampel dengan tidak memberi peluang atau kesempatan yang sama kepada setiap anggota populasi saat akan dipilih sebagai sampel.

Penelitian yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan penilaian dengan skala Likert. Skala Likert digunakan untuk mengukur sikap, pendapat, dan persepsi seseorang atau sekelompok orang tentang fenomena social. Dalam skala Likert, variabel yang akan diukur dijabarkan menjadi indikator variabel kemudian indikator tersebut dijadikan sebagai titik tolak untuk menyusun item-item instrumen yang dapat berupa pernyataan atau pertanyaan. Data dibagikan kepada sampel melalui *Google Form* dimulai dari bulan November 2022.

Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini dilakukan dengan bantuan SPSS *version 23..* Analisis data dilakukan dengan beberapa tahap, yaitu uji validitas, uji reliabilitas, uji normalitas, uji multikolinearitas, uji heteroskedastisitas, analisis regresi berganda, uji hipotesis yaitu uji t, dan uji r^2 .

HASIL DAN PEMBAHASAN

Berdasarkan jenis kelamin, diperoleh jumlah responden perempuan sebanyak 76 orang atau 57,6% dari total jumlah responden dan responden laki-laki sebanyak 56 orang atau 42,4% dari total jumlah responden. Berdasarkan usia diperoleh 66 orang berusia 18-30 tahun, 26 orang berusia 31-40 tahun dan 40 orang berusia 41-50 tahun. Berdasarkan pekerjaan, diperoleh 77 orang karyawan/wirausaha, 23 orang PNS/dosen/guru, 1 orang mahasiswa/pelajar, dan 31 orang lainnya.

Hasil-1 Uji Validitas

Menurut Sugiyono (2017) Uji validitas menunjukkan derajat ketepatan antara data yang sesungguhnya terjadi pada objek dengan data yang dikumpulkan oleh peneliti.

Tabel 1. Uji Validitas

	Variabel	r hitung	r tabel	keputusan
Varian Menu	x1p1	0,536	0,1710	valid
	x1p2	0,672	0,1710	valid
	x1p3	0,546	0,1710	valid
	x1p4	0,591	0,1710	valid
	x1p5	0,652	0,1710	valid
	x1p6	0,52	0,1710	valid
Kualitas Pelayanan	x2p1	0,559	0,1710	valid
	x2p2	0,589	0,1710	valid
	x2p3	0,61	0,1710	valid
	x2p4	0,527	0,1710	valid
	x2p5	0,611	0,1710	valid
	x2p6	0,539	0,1710	valid
	x2p7	0,392	0,1710	valid

Keputusan Pembelian	x2p8	0,323	0,171 0	valid
	y1p1	0,751	0,171 0	valid
	y1p2	0,783	0,171 0	valid
	y1p3	0,709	0,171 0	valid
	y1p4	0,585	0,171 0	valid
	y1p5	0,634	0,171 0	valid
	y1p6	0,487	0,171 0	valid

Sumber: Data Diolah, 2023

Melalui tabel diatas, maka dapat disimpulkan bahwa seluruh kuesioner dari masing-masing variabel adalah valid, karena r hitung lebih besar daripada r tabel.

Hasil-2 Uji Reliabilitas

Metode yang sering digunakan dalam penelitian untuk mengukur skala rentangan adalah *Cronbach Alpha*, variabel yang mempunyai *Cronbach Alpha* lebih dari 0,6 dikatakan suatu instrumen yang reliabel Menurut Sugiyono (2017: 130) menyatakan bahwa uji reliabilitas adalah sejauh mana hasil pengukuran dengan menggunakan objek yang sama, akan menghasilkan data yang sama. Berikut adalah tabel hasil uji reliabilitas:

Tabel 2. Uji Reliabilitas

Variabel	Cronbach Alpha	N of Items	Keputusan
Varian Menu (X ₁)	0,612	6	reliabel
Kualitas Pelayanan (X ₂)	0,621	8	reliabel
Keputusan Pembelian (Y)	0,722	6	reliabel

Sumber: Data Diolah, 2023

Melalui tabel diatas, maka X₁, X₂, dan Y dapat dikatakan reliabel karena *Cronbach Alpha* ketiga variabel tersebut lebih besar dari 0,6.

Hasil-3 Uji Normalitas

Uji Normalitas bertujuan untuk mengetahui apakah nilai residual variabel varian menu, kualitas pelayanan, dan keputusan pembelian berdistribusi secara normal atau tidak. Dalam uji normalitas, penelitian ini menggunakan uji *Kolmogorov Smirnov*. Adapun ketentuan dalam pengambilan keputusan uji normalitas ini dengan melihat nilai Sig. Monte Carlo (2-tailed) > 0,05 maka dinyatakan residual berdistribusi normal (Ghozali, 2018). Berikut adalah hasil uji normalitas:

Tabel 3. Uji Normalitas *Kolmogorov Smirnov*

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test		
	Unstandardized Residual	
N		132
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	.0000000
	Std. Deviation	3.63592773
Most Extreme Differences	Absolute	.062
	Positive	.039
	Negative	-.062
Test Statistic		.062
Asymp. Sig. (2-tailed)		.200 ^{c,d}

Sumber: Data Diolah, 2023

Melalui hasil *output* SPSS dengan Uji *Kolmogorov Smirnov*, maka data dapat dikatakan berdistribusi dengan normal, karena nilai *Sig (2-tailed)* lebih besar dari 0,05, yaitu sebesar 0,200.

Hasil-4 Uji Multikolinearitas

Menurut Ghozali (2018) multikolinearitas adalah hubungan antar variabel bebas yang bertujuan untuk menguji apakah model regresi terdapat hubungan yang kuat atau tidak. Jika nilai $VIF < 10$ atau nilai *Tolerance* > 0,01, maka dinyatakan tidak terjadi multikolinearitas. Berikut adalah hasil uji multikolinearitas:

Tabel. 4 Uji Multikolinearitas

Coefficients ^a		
Model	Collinearity Statistics	
	Tolerance	VIF
1	varian menu	.999
	kualitas pelayanan	.999

a. Dependent Variable: keputusan pembelian

Sumber: Data Diolah, 2023

Dari tabel diatas dapat disimpulkan tidak terjadi kolinearitas, karena variabel varian menu (X₁), dan kualitas pelayanan (X₂) terhadap nilai tolerance $\geq 0,01$, yaitu 0,999 dan nilai $VIF < 10$, yaitu 1,001

Hasil-5 Uji Heterokedastisitas

Menurut Ghozali (2018) heteroskedastisitas merupakan varian variabel yang model regresinya tidak sama/tidak identic. Uji heteroskedastisitas merupakan uji data yang memiliki nilai Sig. kurang dari 0.05 (Sig. < 0.05) yaitu apabila data memiliki nilai lebih kecil dari nilai Sig. 0.05

maka data memiliki heteroskedastisitas. Berikut adalah tabel hasil uji heteroskedastisitas:

Tabel 5. Uji Kedastisitas

Coefficients ^a						
		Unstandardized	Standardized			
		Coefficients	Coefficients			
		Std.				
Model		B	Error	Beta	t	Sig.
1	(Constant)	1.554	1.968		.790	.431
	varian					
	<u>menu</u>	.016	.058	.024	.271	.787
	kualitas					
	pelayanan	.036	.047	.068	.773	.441

a. Dependent Variable: ABS_RES

Sumber: Data Diolah, 2023

Melalui tabel diatas, variabel varian menu dan kualitas pelayanan tidak mengalami heteroskedastisitas, karena nilai Sig. dari kedua variabel lebih besar dari 0,05, yaitu nilai Sig. varian menu 0,787 dan kualitas pelayanan 0,441.

Hasil-6 Analisis Regresi Linear Berganda

Regresi linear berganda merupakan model regresi yang melibatkan lebih dari satu variabel independen. Analisis regresi linear berganda dilakukan untuk mengetahui arah dan seberapa besar pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen (Ghozali, 2018). Berikut tabel hasil analisis regresi linear:

Tabel 6. Analisis Regresi Linear Berganda

Coefficients ^a					
Model		Unstandardized	Standardized	t	Sig.
		Coefficients	Coefficients		
		Std.			
		B	Error	Beta	
1	(Constant)	17.282	3.527		4.900 .000
	varian menu	.007	.103	.006	.070 .944
	kualitas pelayanan	.177	.084	.182	2.103 .037

a. Dependent Variable: keputusan pembelian

Sumber: Data Diolah, 2023

Berdasarkan tabel diatas, dapat diperoleh persamaan regresi linear berganda sebagai berikut :

$$Y = 17,282 + 0,007X_1 + 0,177X_2$$

Dapat disimpulkan kualitas pelayanan memiliki nilai koefisien yang lebih besar, yaitu 0,177 daripada varian menu yang berjumlah 0,007.

Hasil-7 Uji T

Uji statistik t dilakukan untuk dapat mengetahui pengaruh masing- masing variabel independen pada variabel dependen (Ghozali, 2018). Pengujian ini dilakukan dengan kriteria apabila nilai signifikansi < 0,05 maka hipotesis diterima dan apabila nilai signifikansi > 0,05 maka hipotesis ditolak. Terdiri dari variabel independen, yaitu varian menu (X_1) dan kualitas pelayanan (X_2), sementara variabel dependen adalah keputusan pembelian (Y)

Tabel 7. Uji T

Coefficients ^a					
Model		Unstandardized	Standardized	t	Sig.
		Coefficients	Coefficients		
		Std.			
		B	Error	Beta	
1	(Constant)	17.282	3.527		4.900 .000
	varian menu	.007	.103	.006	.070 .944
	kualitas pelayanan	.177	.084	.182	2.103 .037

a. Dependent Variable: keputusan pembelian

Sumber: Data Diolah, 2023

Berdasarkan hasil analisis diatas dapat diartikan bahwa nilai signifikansi sebesar .0,037. Nilai signifikansi tersebut lebih kecil dari 0,05. Dengan demikian bahwa variabel kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap keputusan pembelian. Sementara nilai signifikansi varian menu sebesar 0,944 yang mana lebih besar dari 0,05, maka variabel varian menu tidak berpengaruh secara signifikan terhadap keputusan pembelian.

Hasil-8 Uji Koefisien Determinasi

Menurut Ghozali (2018), Uji koefisien determinansi (R^2) adalah untuk mengukur seberapa jauh model dapat menerangkan variasi dari variabel yang independen. Nilai yang dipakai dalam sebuah koefisien determinasi adalah seberapa besar nol hingga satu.

Tabel 8. Uji Koefisien Determinasi

Model Summary				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.182 ^a	.033	.018	3.664

a. Predictors: (Constant), kualitas pelayanan, varian menu

Sumber: Data Diolah, 2023

Nilai R^2 atau R square yang diperoleh adalah 3,3% yang memiliki arti bahwa pengaruh varian menu (X_1) dan kualitas pelayanan (X_2) terhadap keputusan pembelian di *Catering Bina Cakra Batam* adalah sebesar 3,3% dan sisanya 96,7% dipengaruhi oleh faktor lain yang tidak dimasukkan di dalam model regresi.

Pembahasan

Varian menu tidak berpengaruh terhadap keputusan pembelian pada *Catering Bina Cakra Batam*. Hal ini ditunjukkan dengan hasil uji t variabel T hitung varian menu (X_1) $0,070 < t$ tabel 1,97852. Hasil penelitian ini sama dengan penelitian Angriani (2018) yang menyatakan varian menu secara parsial tidak berpengaruh terhadap keputusan pembelian dalam uji t.

Kualitas pelayanan berpengaruh terhadap keputusan pembelian pada *Catering Bina Cakra Batam*. Hal ini ditunjukkan dengan hasil uji t variabel T hitung kualitas pelayanan (X_2) $2,103 > t$ tabel 1,97852.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil analisis data dan pembahasan pada bab sebelumnya dapat ditarik kesimpulan, yaitu variabel X_1 (Varian menu) tidak berpengaruh terhadap keputusan pembelian pada *Catering Bina Cakra Batam*. Hal ini ditunjukkan dengan hasil uji t yang menunjukkan hasil bahwa varian menu tidak memenuhi nilai signifikansi terhadap keputusan pembelian sehingga, varian menu tidak berpengaruh secara parsial terhadap keputusan pembelian. Sementara, variabel X_2 (Kualitas pelayanan) berpengaruh terhadap keputusan pembelian pada *Catering Bina Cakra*. Hal ini ditunjukkan dengan hasil uji t yang menunjukkan bahwa kualitas pelayanan memenuhi nilai signifikansi terhadap keputusan pembelian sehingga, kualitas pelayanan berpengaruh secara parsial terhadap keputusan pembelian.

DAFTAR PUSTAKA

- Abdurrahman, Nana Herdina. 2013. *Manajemen Bisnis Syariah dan kewirausahaan*. Bandung: Cv Pustaka Setia
- Angriani, Andi. 2018. *Pengaruh Varian Menu Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Pembelian Pada Catering Ukhuwah Di Makassar*. Makassar.
- Basu Swastha Dh dan Irawan. 1983. *Management Pemasaran Modern*, Edisi Dua, Liberty, Yogyakarta.
- Malau, Harman. 2017. *Manajememn Pemasaran*. CV Alfabeta. Bandung
- Malau, Harman. 2017. *Manajemen Pemasaran*. Cetakan Kesatu. Alfabeta. Bandung
- Sugiyono. 2017. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung : Alfabeta, CV.
- Ghozali, Imam. 2018. *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program IBM SPSS 23 (Edisi 8)*. Cetakan ke VIII. Semarang : Badan Penerbit Universitas Diponegoro.