

PERILAKU KONSUMEN DALAM MENGAMBIL KEPUTUSAN PEMBELIAN PIZZA HUT MULYOSARI SURABAYA

Jordy Dermawan Lee

Fakultas Ekonomi, Jurusan Manajemen, Universitas Widya Kartika
Jl. Sutorejo Prima Utara II/1, Surabaya 60113

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui apakah yang mempengaruhi minat pembelian konsumen di Pizza Hut Mulyosari Surabaya ?. Sampel digunakan berjumlah 5 orang dengan pengambilan sampel *Simple Random Sampling* dan *Wawancara Mendalam*.

Hasil penelitian membuktikan bahwa keputusan konsumen dalam memutuskan mengambil keputusan sangatlah diperhitungkan hal tersebut termasuk juga pada sebuah kualitas produk yang telah menjadi prioritas yang diutamakan.

Kata Kunci : Keputusan Konsumen, Perilaku Konsumen, Kualitas Produk.

Abstract

This study aims to determine what influences consumer in buying interest at Pizza Hut Mulyosari Surabaya. The sample used consist with 5 people by using simple random sampling and in-depth interviews.

The results of the study prove that consumer's decision in making decision are very considered, this includes product quality which has become priority.

Keywords: *Consumer Decisions, Consumer Behavior, Product Quality.*

1. PENDAHULUAN

Secara keseluruhan, masakan Indonesia Sabang yang kaya di Merauke tidak akan pernah berakhir jika diturunkan ke sejarah. Dari sejarah, asal usul, hingga bagaimana rangkaian cerita tentang budaya makanan bisa terus eksis. Kebiasaan makan bersama memiliki latar belakang sejarah yang unik di baliknya. Berbagai daerah atau suku seperti Sundan, Jawa bahkan Bali memiliki nama yang berbeda-beda untuk makan bersama, yang menarik jika kita simak lebih dekat cerita Omiyagoes ini. Seperti beberapa tradisi berikut yang sangat kental budayanya dan sebenarnya erat kaitannya dengan adat nusantara. Di Indonesia, merupakan negara yang menjaga 'tepa selira dan mengunggah ungguh' atau sopan santun. Kebanyakan orang Indonesia makan dan melakukan segala sesuatu dengan tangan kanan mereka. Ini karena orang tua kita sejak kecil mengajari kita "tangan yang baik" atau "tangan yang baik", yaitu tangan kanan. Filosofinya adalah tangan kiri sering digunakan untuk membersihkan setelah buang air besar. Jadi memberi, melakukan sesuatu, atau makan dengan tangan kiri Anda (kecuali Anda tidak kidal) umumnya dianggap tidak sopan.

Meskipun biasanya orang-orang sering berkumpul ataupun makan-makan bersama, akan tetapi kali ini Pizza Hut mengalami kesepian yang cukup drastis, serta jarang sedikitpun seseorang mau makan di tempat dan lebih memilih untuk take away makan di rumah daripada di restoran Pizza Hut tersebut.

Berdasarkan pengalaman yang dialami, Pizza Hut menyediakan banyak promo menarik baik untuk dine in, take away, delivery melalui Pizza Hut atau Gojek dan Grab, akan tetapi Domino Pizza dapat menyaingi Pizza Hut juga dalam segi promo dine in take

away yang tidak kalah jauh juga dan Harga juga timbul besar pada Domino yang memiliki harga lebih murah .

*) Penulis Korespondensi.

E-mail: jordydermawan17@gmail.com

Dalam penelitian yang saya ambil ini, memiliki sebuah Tujuan yang terpenting dalam permasalahan yang sesuai tema saya, metode ini merupakan metode kualitatif yang disebabkan berdasarkan sebuah proses terjadi dan dialami. Berdasarkan latar belakang diatas peneliti mengangkat judul “*Perilaku Konsumen Dalam Mengambil Keputusan Pembelian Pizza Hut Mulyosari Surabaya*”.

2. METODE PENELITIAN

Penelitian ini termasuk dalam kategori studi kasus. Sebuah studi kasus adalah penelitian yang menggunakan bukti empiris dari satu atau lebih organisasi dan penelitian yang berusaha untuk mengeksplorasi masalah dalam konteks. Definisi studi kasus ini merupakan definisi studi kasus dalam konteks penelitian bisnis (Rahardjo, 2017). Studi kasus juga dapat didefinisikan sebagai rangkaian kegiatan ilmiah yang dilakukan secara mendalam, rinci dan mendalam tentang suatu program, peristiwa dan kegiatan, baik pada tingkat individu maupun pada tingkat individu, sekelompok orang, lembaga, atau organisasi untuk tujuan tertentu. penelitian yang mendalam. pengetahuan. pengetahuan acara. Biasanya peristiwa terpilih yang selanjutnya disebut kejadian adalah peristiwa aktual (real life events), yang sedang berlangsung, bukan sesuatu yang terjadi (Rahardjo, 2017). Yang dimaksud dengan kasus adalah suatu peristiwa atau peristiwa, bisa sangat sederhana atau kompleks. Oleh karena itu, peneliti hanya memilih apa yang benar-benar spesifik.

Program itu sendiri tergolong "unik". "Unik" artinya hanya terjadi pada situs atau lokasi tertentu (Rahardjo, 2017). Bergantung pada masalah Untuk menentukan “keunikan” suatu kasus atau peristiwa, peneliti harus melihat sejumlah penanda, antara lain: Hakikat atau sifat kasus itu sendiri.

- a) Latar belakang terjadinya kasus.
- b) Setting fisik kasus tersebut.
- c) Konteks yang mengitarinya, meliputi faktor ekonomi, politik, hukum, dan seni.
- d) Kasus-kasus lain yang dapat menjelaskan kasus tersebut.
- e) Informasi yang menguasai kasus yang diteliti.

Studi Kasus yang di angkat pada penelitian ini adalah bahwa Pizza Hut Delivery cabang Mulyosari Surabaya, Saya menggunakan metode Kualitatif dalam studi kasus ini.

Data adalah fakta yang dikumpulkan peneliti untuk kepentingan pemecahan masalah atau menjawab pertanyaan penelitian. Data penelitian dapat berasal dari berbagai sumber, dikumpulkan menggunakan berbagai teknik selama proses penelitian berlangsung. Sumber data dapat dikelompokkan menjadi 2 yaitu:

Data kunci Data dikumpulkan oleh peneliti atau dikumpulkan langsung dari sumber data. Data primer dapat diperoleh dari wawancara, observasi, dokumen dan kuesioner. Kelebihan data primer adalah dapat mencerminkan fakta secara lebih akurat berdasarkan apa yang peneliti lihat dan dengar secara langsung, sehingga terhindar dari unsur kecurangan dari sumber yang fenomenal. Namun, kelemahan dari data primer adalah memakan waktu dan biaya yang relatif tinggi (Khrisna, 2017).

Data utama yang digunakan dalam penelitian ini adalah data hasil wawancara. Data sekunder adalah data yang dikumpulkan oleh peneliti atau dikumpulkan dari berbagai sumber yang ada. Data sekunder dapat berupa data dari laporan keuangan, tinjauan pustaka, data yang diperoleh dari jurnal, dll. Keuntungan dari data sekunder adalah ketersediaan, kemudahan pengambilan, menghemat waktu dan mengurangi biaya penelitian. Dalam hal kelemahan, kami menjadi tergantung pada organisasi yang menyediakan data yang diperlukan. (Faizal, 2018). Jenis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer, namun sumber data primer untuk penelitian ini adalah dengan melakukan wawancara dengan konsumen yang membeli Pizza Hut Mulyosari Surabaya selama jangka waktu yang ditentukan oleh peneliti. Teknik pengumpulan data

Observasi adalah cara menilai dengan pengamatan langsung dan sistematis. Data yang diperoleh selama pengamatan kemudian dicatat dalam catatan pengamatan. Dan tindakan merekam itu sendiri merupakan bagian dari tindakan mengamati. Nurkencana (1986) Metode wawancara mendalam adalah metode pengumpulan data melalui peneliti yang melakukan wawancara langsung dengan responden (Creswell, 2016).

Wawancara dapat dibagi menjadi dua jenis: wawancara langsung dan wawancara tidak langsung. Wawancara tatap muka adalah tanya jawab langsung dengan orang-orang yang membentuk suatu unit observasi dan dilakukan tanpa perantara sebagai sumber data yang akan dijawab. Pada saat yang sama, wawancara tidak langsung dilakukan dengan mereka yang diminta untuk memberikan informasi tentang orang lain dan pihak ketiga (Fatihudin, 2005: 122). Dokumen adalah arsip peristiwa masa lalu (Sugiyono, 2016: 396). Dokumen tersebut dapat berupa artikel, gambar atau karya monumental seseorang. Catatan tertulis, misalnya, adalah buku harian, kisah hidup, biografi, peraturan, dan kebijakan. Dokumen sebagai gambar, seperti snapshot, sketsa, gambar hidup. Bahan untuk membuat karya, seperti patung, film, dll. Tahap diskusi Analisis kualitatif adalah analisis yang didasarkan pada adanya hubungan semantik antar variabel yang diteliti (Sarwono, 2006: 239). Analisis data kualitatif merupakan proses penelitian yang menghasilkan data deskriptif. Tujuan analisis kualitatif adalah memfokuskan penelitian sehingga dapat digunakan untuk menjawab pertanyaan-pertanyaan yang diajukan dalam penelitian. Observasi dimana peneliti melakukan pengamatan atas situasi dan kondisi yang ada di restoran Pizza Hut Mulyosari Surabaya .

Wawancara yang digunakan oleh penulis adalah Wawancara secara Terstruktur dimana terdapat beberapa wawancara yaitu:

1. Dimana restoran pizza yang pernah anda kunjungi?
 2. Mengapa anda lebih memilih Pizza hut Mulyosari Surabaya di bandingkan yang lain ?
 3. Apa yang membuat anda memilih Pizza Hut Mulyosari Surabaya menjadi pilihan anda untuk di beli?
 4. Darimana anda mengetahui/ memperoleh informasi mengenai Pizza Hut Mulyosari Surabaya ?
 5. Kapan terakhir kali anda membeli menu Pizza Hut Mulyosari Surabaya?
- a) Mengumpulkan data dengan melakukan wawancara dengan 5 narasumber pengunjung restoran Pizza Hut Mulyosari Surabaya yang mana data tersebut akan digunakan agar mengetahui hasil penelitian yang akan diketahui.
- b) Melakukan analisis dari hasil wawancara dengan 5 narasumber terkait dan membuat kesimpulan mengenai perilaku konsumen Pizza Hut Mulyosari Surabaya.

Pada analisis data kualitatif menurut Miles dan Hubberman (2012) adalah upaya yang dilakukan dengan jalan bekerja dengan data mengorganisasikan data, memilah data menjadi satuan yang dapat dikelola mensistesisnya , mencari dan menemukan pola data, menemukan apa yang penting dan apa yang dipelajari serta memutuskan apa yang dapat diceritakan.

3. HASIL DAN PEMBAHASAN

Sejarah Pizza Hut adalah rantai restoran pizza terbesar di dunia, dengan hampir 12.000 restoran di 84 negara. Pizza Hut menawarkan berbagai macam pizza dengan topping yang berbeda-beda. Selain menyediakan pizza, Pizza Hut juga menawarkan berbagai makanan dan minuman seperti pasta, salad, sup, nasi, dan lain-lain. Pizza Hut, yang dikenal sebagai "The Red Roof", juga merupakan ikon layanan restoran yang luar biasa. Dalam kategori pizza dasar, Pizza Hut menempati urutan pertama dalam hal pelanggan di seluruh dunia. Kisah Pizza Hut dimulai pada tahun 1958 di Wichita, Kansas.

Dua bersaudara bernama Dan dan Frank Carney, mahasiswa di Wichita State University, Kansas, AS, mendapat ide kreatif untuk membuka restoran pizza setelah membaca artikel di Saturday Evening Post tentang semakin populernya restoran pizza. Meminjam US\$600 dari ibu mereka, mereka mendirikan sebuah restoran pizza pada tanggal 15 Juni 1958. Saudara-saudara menamai restoran pizza mereka Pizza Hut. Hasil dari usaha mereka adalah restoran Pizza Hut pertama dan juga basis dari restoran pizza terbesar dan paling terkenal di dunia. Pada saat pendiriannya, produk asli Pizza Hut adalah pizza asli "Thin'n Crispy" yang dibuat oleh Carney bersaudara.

Dari hasil wawancara yang telah dilakukan, peneliti menjelaskan bagaimana jawaban atau respon dari narasumber terkait dengan pertanyaan-pertanyaan yang telah diajukan oleh peneliti terhadap narasumber. Adapun respon dari pertanyaan yang telah diajukan kepada narasumber akan disampaikan pada alinea-alinea berikut.

1. Dimana restoran pizza yang pernah anda kunjungi?
Pelayanannya cukup cepat dan tempatnya bersih sehingga saya membawa anak-anak saya untuk beli pizza bersama
2. Mengapa anda lebih memilih Pizza hut Mulyosari Surabaya di bandingkan yang lain?
Pizza Hut Mulyosari dikarena memiliki daya tarik dan cita rasa yang tak terkalahkan dibanding Pizza yang lain
3. Apa yang membuat anda memilih Pizza Hut Mulyosari Surabaya menjadi pilihan anda untuk di beli?
Pizza Hut Mulyosari dikarenakan Pizza Hut merupakan Pizza pertama kali yang saya kenal sehingga terbiasa membeli produk tersebut.
4. Darimana anda mengetahui/ memperoleh informasi mengenai Pizza Hut Mulyosari Surabaya ?
Pizza Hut Mulyosari dari omongan mulut kemulut seperti keluarga,teman dan saudara
5. Apa yang membuat anda bertujuan membeli Pizza Hut Mulyosari Surabaya ?
Pizza Hut Mulyosari karena menu yang di keluarkan Pizza Hut membuat saya tergiur untuk mencobanya di banding Pizza lainnya.

4. KESIMPULAN

Berdasarkan hasil pembahasan dalam penelitian ini, kesimpulan yang dapat dirumuskan adalah sebagai berikut:

1. Hasil wawancara dari lima narasumber penelitian ini memiliki berbagai pengunjung mulai dari dari kalangan anak muda sampai dewasa dengan rentang usia 20-40 tahun. Kebanyakan konsumen membeli produk Pizza Hut Mulyosari Surabaya dengan persepsi yang berbeda-beda hingga pengambilan keputusan sesuai diri masing-masing.
2. Pada pengambilan sebuah keputusan di Pizza Hut Mulyosari Surabaya, tujuan berbagai konsumen untuk membeli pizza sesuai dengan keinginan mereka yang direkomendasikan bahwa mendapatkan sebuah pelayanan yang menyenangkan serta ciri khas dari rasa Pizza yang tidak menurun sehingga banyak yang memilih Pizza Hut Mulyosari Surabaya dibandingkan oleh pizza lainnya.
3. Pada saat ini hal yang membuat ramainya atau banyaknya konsumen yang membeli Pizza Hut Mulyosari Surabaya adalah kualitas produk yang tidak berubah bahkan secara drastisnya mendapatkan peningkatan yang cukup signifikan sehingga faktor perilaku konsumen pada pembelian Pizza tidak diragukan kembali dan menjadi hal yang diutamakan seorang untuk berani dalam mengambil sebuah keputusan.
4. Pada faktor pengambilan keputusan yang hal mencakup Persepsi, Motivasi Sikap yang paling dipertimbangkan adalah motivasi. Seorang pegawai swasta maupun mahasiswa bertujuan membeli Pizza dikarenakan tujuan serta niat yang dimilikinya untuk makan bersama keluarganya baik di tempat maupun di bawa pulang. Pizza Hut Mulyosari

Surabaya sangatlah direkomendasikan sebagai Pizza yang memiliki rasa yang enak dan khas sehingga tergeraknya konsumen yang pernah makan maupun beramai ramai bersama keluarga maupun teman sekitar untuk bersama-sama.. Mayoritas konsumen yang beragumen Pizza sebagai tempat bersama serta pememilihan untuk makan Bersama keluarga sebab itu pengambilan keputusan mencakup persepsi mereka terhadap restoran.

SARAN

Adapun saran yang dapat diberikan dari hasil analisis yang telah dikemukakan adalah sebagai berikut:

1. Berdasarkan hasil penelitian bahwa dari berbagai kalangan baik mahasiswa maupun dewasa dapat datang ke Pizza Hut Mulyosari Surabaya secara umum, dan memberikan berbagai promo menarik untuk menambah pesatnya konsumen yang datang untuk membeli Pizza Hut Mulyosari Surabaya.
2. Pelayanan yang diberikan oleh Pizza Hut Mulyosari Surabaya telah memberikan kinerja yang tinggi dan memuaskan para konsumen sehingga faktor yang mempengaruhi konsumen dalam memilih Pizza Hut Mulyosari Surabaya dalam memenuhi kebutuhan mereka sangat sesuai.
3. Dari kualitas yang dimiliki oleh Pizza Hut Mulyosari Surabaya yang tidak mengalami penurunan dan peningkatan dalam pembelian konsumen, maka Pizza Hut perlu meningkatkan keunikan model baru seperti bentuknya, bisa juga segi cita rasa di berikan sebuah inovasi baru sehingga konsumen akan penasaran dan tertarik ingin membeli produk Pizza tersebut
4. Berdasarkan hasil penelitian, Pizza Hut Mulyosari Surabaya perlu memberikan peningkatan dalam segi makan ditempat. Karena Pizza merupakan restoran cepat saji yang bisa dimakan secara bersama sama baik keluarga maupun teman, perlunya diberikan peningkatan segi kualitas pelayanan pada pelayan yang mampu memberikan segi kualitas pelayanan yang terbaik kepada konsumen sehingga konsumen tidak akan meragukan Pizza Hut dan memberikan penilaian yang cukup baik dan arahan kepada konsumen lain untuk membeli produk di Pizza Hut Mulyosari Surabaya.

DAFTAR PUSTAKA

- Arfah, Yenni [2022]. Keputusan Pembelian. PT INOVASI PRATAMA INTERNASIONAL: Padangsidimpunan.
- Carpenter, S. M., & Yoon, C. (2011). *Aging and consumer decision making*. In *Annals of the New York Academy of Sciences*.
- Hoyer, W. D., & Stokburger-Sauer, N. E. (2012). *The role of aesthetic taste in consumer behavior*. In *Journal of the Academy of Marketing Science*.
- Indrayana, I. B. (2006). *Desain Interior Restoran Arma di Ubud Bali*. Denpasar: Institut Seni Indonesia.
- Pitoewas, B. (2018). *Pengaruh Lingkungan Sosial Dan Sikap Remaja Terhadap Perubahan Tata Nilai*.
- Sancoko, Aldo Hardi. 2015. Strategi Pengembangan Bisnis Usaha Makanan dan Minuman pada Depot *Time to Eat* Surabaya. AGORA, Vol. 3, No. 1, (2015).
- Sheth, J. (2020). *Impact of Covid-19 on consumer behavior: Will the old habits return or die?* *Journal of Business Research*.
- Siti Nur Fatoni, Cucu Susilawati, Lina Yulianti, I. (2020). *Dampak Covid-19 Terhadap Perilaku Konsumen Dalam Penggunaan E-Wallet Di Indonesia*.
- Soekresno. (2007). *Manajemen Food and Beverage (edisi k-2)*. Jakarta: PT. Gramedia Pustaka.

Sugiyono. (2018). Metode Penelitian Kuantitatif. Bandung: Alfabeta.