

**PENGARUH PERSEPSI KONSUMEN PADA *FOOD QUALITY*  
TERHADAP NIAT BELI ULANG KONSUMEN: STUDY  
PERBANDINGAN PADA *PREMIUM BBQ* YOKIYO DAN *MABOO BBQ*  
DI MEKAR WANGI BANDUNG**



**SKRIPSI**

Diajukan untuk memenuhi sebagian syarat  
untuk memperoleh gelar Sarjana Manajemen

**Oleh:**

**Stanilas Hansel Jawnatha**

**2015120078**

**UNIVERSITAS KATOLIK PARAHYANGAN  
FAKULTAS EKONOMI  
PROGRAM SARJANA MANAJEMEN**

**Terakreditasi oleh BAN-PT No. 2011/SK/BAN-PT/Akred/S/VII/2018**

**BANDUNG**

**2020**

**THE EFFECT OF CONSUMER PERCEPTION OF *FOOD QUALITY* ON  
REPURCHASE INTENTION: COMPARATION STUDY OF *PREMIUM  
BBQ* YOKIYO AND MABOO *BBQ* AT MEKAR WANGI BANDUNG**



**UNDERGRADUATE THESIS**

Submitted to Complete Part of The Requirements  
for Bachelor's Degree in Management

**By:**

**Stanilas Hansel Jawnatha**

**2015120078**

**PARAHYANGAN CATHOLIC UNIVERSITY**

**FACULTY OF ECONOMICS**

**MANAGEMENT STUDY PROGRAMME**

**Accredited by BAN-PT No. 2011/SK/BAN-PT/Akred/S/VII/2018**

**BANDUNG**

**2020**

**UNIVERSITAS KATOLIK PARAHYANGAN  
FAKULTAS EKONOMI  
PROGRAM STUDI SARJANA MANAJEMEN**



**PERSETUJUAN SKRIPSI**

**PENGARUH PERSEPSI KONSUMEN PADA *FOOD QUALITY*  
TERHADAP NIAT BELI ULANG KONSUMEN: STUDY  
PERBANDINGAN PADA *PREMIUM BBQ* YOKIYO DAN *MABOO BBQ*  
DI MEKAR WANGI BANDUNG**

Oleh:

Stanilas Hansel Jawnatha  
2015120078

Bandung, Juli 2020

Ketua Program Studi Sarjana Manajemen,

Dr. Istiharini, S.E., M.M. CMA.

Pembimbing Skripsi,

Ivan Prasetya, S.E., M.S.M., M.Eng.

## PERNYATAAN

Saya yang bertanda-tangan di bawah ini,

Nama : Stanilas Hansel Jawnatha  
Tempat, tanggal lahir : Bandung, 8 Mei 1997  
NPM : 2015120078  
Program studi : Manajemen  
Jenis Naskah : Skripsi

Menyatakan bahwa skripsi dengan judul:

**PENGARUH PERSEPSI KONSUMEN PADA *FOOD QUALITY*  
TERHADAP NIAT BELI ULANG KONSUMEN: STUDY  
PERBANDINGAN PADA *PREMIUM BBQ YOKIYO* DAN *MABOO BBQ*  
DI MEKAR WANGI BANDUNG**

Yang telah diselesaikan dibawah bimbingan: Ivan Prasetya, S.E., MSM., M.Eng.

Adalah benar-benar karya tulis saya sendiri;

1. Apa pun yang tertuang sebagai bagian atau seluruh isi karya tulis saya tersebut di atas dan merupakan karya orang lain (termasuk tapi tidak terbatas pada buku, makalah, surat kabar, internet, materi perkuliahan, karya tulis mahasiswa lain), telah dengan selayaknya saya kutip, sadur atau tafsir dan jelas telah saya ungkap dan tandai
2. Bahwa tindakan melanggar hak cipta dan yang disebut, plagiat (Plagiarism) merupakan pelanggaran akademik yang sanksinya dapat berupa peniadaan pengakuan atas karya ilmiah dan kehilangan hak keserjanaan.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan penuh kesadaran dan tanpa paksaan oleh pihak mana pun.

Pasal 25 Ayat (2) UU No.20 Tahun 2003: Lulusan perguruan tinggi yang karya ilmiahnya digunakan untuk memperoleh gelar akademik profesi, atau vokasi terbukti merupakan jiplakan dicabut gelarnya.  
Pasal 70 Lulusan yang karya ilmiah yang digunakannya untuk mendapatkan gelar akademik, profesi, atau vokasi sebagaimana dimaksud dalam  
Pasal 25 Ayat (2) terbukti merupakan jiplakan dipidana dengan pidana perkara paling lama dua tahun dan/atau pidana denda paling banyak Rp. 200 juta.

Bandung,

Dinyatakan tanggal : 17-Juli-2020

Pembuat pernyataan :



(Stanilas Hansel Jawnatha)

## ABSTRAK

Sejak dimulainya era globalisasi, banyak budaya-budaya dari luar Indonesia yang masuk ke Indonesia dimana salah satunya adalah budaya Korea. Salah satu budaya Korea yang berkembang pesat di Indonesia adalah kuliner Korea berupa *Korean BBQ*. Di Bandung sendiri, terdapat berbagai macam restoran *Korean BBQ* yang terus bermunculan dan saling bersaing diantaranya adalah *Premium BBQ Yokiyo* dan *Maboo BBQ* yang terletak berdekatan di daerah Mekar Wangi. Berdasarkan hasil observasi yang dilakukan penulis, didapatkan bahwa lebih banyak orang datang ke *Maboo BBQ* daripada *Premium BBQ Yokiyo*. Oleh karena itu, penulis tertarik untuk melakukan penelitian lebih lanjut dengan mewawancarai 20 orang yang pernah makan di kedua tempat tersebut. Dari 20 orang tersebut, didapatkan bahwa sebanyak 16 orang lebih memilih *Maboo BBQ* daripada *Premium BBQ Yokiyo*. Hal ini disebabkan karena rasa, tekstur, dan porsi (*food quality*) *Maboo BBQ* lebih baik daripada *Premium BBQ Yokiyo*.

Tujuan dari penelitian ini untuk mengetahui pengaruh persepsi konsumen pada *food quality* terhadap niat beli ulang konsumen *Premium BBQ Yokiyo* dan *Maboo BBQ*. Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode penelitian deskriptif dengan cara mengumpulkan data, mengolah data, dan menganalisa data secara kuantitatif. Pengumpulan data sendiri dilakukan dengan menyebarkan kuesioner kepada 113 responden yang pernah mengunjungi dan makan di restoran *Premium BBQ Yokiyo* dan *Maboo BBQ* dalam kurun waktu 3 bulan. Regresi linear sederhana digunakan untuk mengetahui pengaruh variabel independen (persepsi konsumen pada *food quality*) terhadap variabel dependen (niat beli ulang). Hasil penelitian menunjukkan bahwa persepsi konsumen pada *food quality* berpengaruh positif terhadap niat beli ulang baik konsumen *Premium BBQ Yokiyo* maupun *Maboo BBQ*.

Kata kunci: persepsi, *food quality*, niat beli ulang, *Premium BBQ Yokiyo*, *Maboo BBQ*

## ABSTRACT

*Since the start of the globalization era, many cultures from outside Indonesia entered Indonesia, one of them is Korean culture. One of the rapidly growing Korean cultures in Indonesia is Korean culinary in the form of Korean BBQ. In Bandung itself, there are various kinds of Korean BBQ restaurants that continue to appear and compete with each other, including Premium BBQ Yokiyo and Maboo BBQ which are located close together in the Mekar Wangi area. Based on observations made by the author, it was found that more people came to Maboo BBQ than Premium Yokiyo BBQ. Therefore, the authors are interested in conducting further research by interviewing 20 people who have eaten in both places. From these 20 people, it was found that as many as 16 people preferred Maboo BBQ over Yokiyo Premium BBQ. This is because the taste, texture, and portion (food quality) of Maboo BBQ is better than Premium BBQ Yokiyo.*

*The purpose of this study was to determine the effect of customer perception on food quality on repurchase intentions of consumers of Premium BBQ Yokiyo and Maboo BBQ. The research method used in this research is a descriptive research method by collecting data, processing data, and analyzing data quantitatively. The data collection itself was done by distributing questionnaires to 113 respondents who had visited and eaten at Yokiyo Premium BBQ and Maboo BBQ restaurants within 3 months. Simple linear regression is used to determine the effect of the independent variable (customer perception on food quality) on the dependent variable (repurchase intention). The results showed that consumers perceptions of food quality had a positive effect on repurchase intentions for both consumers of Premium BBQ Yokiyo and Maboo BBQ.*

*Keywords: perception, food quality, repurchase intention, Premium BBQ Yokiyo, Maboo BBQ*

## KATA PENGANTAR

Puji dan Syukur penulis panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa, karena atas berkat, pertolongan, dan karunia-Nya penulis dapat menyelesaikan penyusunan skripsi dengan judul **“PENGARUH PERSEPSI KONSUMEN PADA *FOOD QUALITY* TERHADAP NIAT BELI ULANG KONSUMEN: STUDY PERBANDINGAN PADA *PREMIUM BBQ* YOKIYO DAN *MABOO BBQ* DI MEKAR WANGI BANDUNG”**.

Dalam proses penyusunan skripsi ini, penulis mendapat bantuan dan dukungan dari banyak pihak sehingga skripsi ini dapat terselesaikan dengan baik. Dalam kesempatan ini, penulis ingin mengucapkan terima kasih sebesar-besarnya kepada pihak-pihak yang telah membantu penulis dalam penyelesaian skripsi yaitu kepada:

1. Orang tua penulis, Bapak Sukianto dan Ibu Ching Ching yang telah membesarkan penulis hingga penyelesaian skripsi ini dan senantiasa memberikan dukungan, semangat, dan doa kepada penulis dalam segala hal, baik saat sedih maupun bahagia.
2. Dr. Istiharini, S.E., M.M. CMA., yang penulis hormati selaku Kepala Program Studi Sarjana Manajemen Universitas Katolik Parahyangan Bandung.
3. Bapak Ivan Prasetya, S.E., M.S.M., M.Eng., yang penulis hormati selaku dosen pembimbing penulis yang telah meluangkan waktu dalam memberikan masukan, arahan, ilmu, dan motivasi selama pengerjaan skripsi ini.
4. Ibu Triyana Iskandarsyah, Dra., M.Si. selaku dosen wali yang telah membantu penulis dari awal perkuliahan hingga saat ini.
5. Seluruh dosen pengajar dan staf Universitas Katolik Parahyangan Bandung yang telah memberikan bantuan, ilmu, dan dukungan selama proses perkuliahan.
6. Glen Gunawan, Ryan Nathanael, Jason Vieri, Michael Christian, Sebastian Dennis, Alexander Tjahjadi, Stefanus Stanley, dan Fabien Alessandro selaku sahabat penulis yang telah memberikan dukungan dan semangat saat senang maupun sedih dalam menyelesaikan perkuliahan dan skripsi ini.

7. Gani, Nicko, Gitta, Cecilia, Elvira, Michelle, Yuliana selaku teman satu bimbingan penulis yang telah membantu dan saling menyemangati selama penulisan dan penyelesaian skripsi ini.
8. Seluruh teman-teman Manajemen Angkatan 2015 yang tidak dapat disebutkan namanya satu persatu yang telah berjuang bersama-sama selama masa perkuliahan.
9. Seluruh keluarga, saudara, dan teman-teman penulis yang tidak dapat disebutkan namanya satu persatu yang telah mendoakan dan memberikan segala dukungan.

Penulis menyadari bahwa penyusunan skripsi ini masih dapat dikatakan jauh dari kata sempurna dan tidak luput dari kesalahan dan kekurangan. Oleh karena itu, penulis terbuka terhadap setiap kritik dan saran sebagai masukan untuk perbaikan di masa yang akan datang. Semoga skripsi ini dapat berguna dan memberikan manfaat bagi pembaca sekalian.

Bandung, Juli 2020

Stanilas Hansel Jawnatha



## DAFTAR ISI

ABSTRAK .....	i
ABSTRACT .....	ii
KATA PENGANTAR .....	iii
DAFTAR ISI .....	v
DAFTAR GAMBAR .....	viii
DAFTAR TABEL .....	ix
DAFTAR LAMPIRAN .....	xii
BAB 1 PENDAHULUAN .....	1
1.1. Latar Belakang .....	1
1.2. Rumusan Masalah .....	6
1.3. Tujuan Penelitian .....	6
1.4. Manfaat Penelitian .....	7
1.5. Kerangka Pemikiran .....	7
BAB 2 TINJAUAN PUSTAKA .....	11
2.2. Restoran .....	11
2.2.1. Pengertian Restoran .....	11
2.2.2. Jenis – Jenis Restoran .....	12
2.3. <i>Food Quality</i> .....	14
2.3.1. Pengertian <i>Food Quality</i> .....	14
2.3.2. Faktor - Faktor yang Mempengaruhi <i>Food Quality</i> .....	15
2.4. Persepsi Konsumen .....	22
2.5. Niat Beli Ulang .....	23
2.5.1. Pengertian Niat Beli Ulang .....	23
2.5.2. Indikator Niat Beli Ulang .....	24
BAB 3 METODE DAN OBJEK PENELITIAN .....	28
3.1. Metode Penelitian .....	28
3.2. Sumber Data .....	28
3.3. Teknik Pengumpulan Data .....	29
3.4. Populasi dan Sampel .....	29
3.4.1. Populasi .....	29
3.4.2. Sampel .....	30
3.5. Operasionalisasi Variabel .....	31

3.6. Pengukuran Variabel .....	37
3.7. Uji Validitas dan Reliabilitas .....	37
3.7.1. Uji Validitas .....	37
3.7.2. Uji Reliabilitas.....	39
3.8. Teknik Analisis Data .....	40
3.8.1. Analisis Deskriptif.....	40
3.8.2. Analisis Regresi Linear Sederhana.....	41
3.9. Uji Beda.....	43
3.10. Obejek Penelitian .....	44
3.10.1. Unit Analisis.....	44
3.10.2. Profil Perusahaan.....	45
3.10.3. Profil Responden .....	46
<b>BAB 4 HASIL DAN PEMBAHASAN.....</b>	<b>54</b>
4.1. Analisa <i>Food Quality</i> .....	54
4.2. Analisa Niat Beli Ulang Konsumen .....	69
4.3. Analisa Deskriptif.....	72
4.3.1. Analisa Deskriptif Maboo <i>BBQ</i> .....	73
4.3.2. Analisa Deskriptif <i>Premium BBQ</i> Yokiyo.....	75
4.4. Analisa Regresi Linear Sederhana Maboo <i>BBQ</i> .....	77
4.4.1. Uji Asumsi Klasik Maboo <i>BBQ</i> .....	77
4.4.1.1. Uji Normalitas Maboo <i>BBQ</i> .....	77
4.4.2. Uji F (Uji Pengaruh Simultan) Maboo <i>BBQ</i> .....	79
4.4.3. Uji T (Uji Pengaruh Parsial) Maboo <i>BBQ</i> .....	80
4.4.4. Uji Koefisien Determinasi ( $R^2$ ) Maboo <i>BBQ</i> .....	81
4.4.5. Persamaan Regresi Linear Sederhana Maboo <i>BBQ</i> .....	82
4.5. Analisa Regresi Linear Sederhana <i>Premium BBQ</i> Yokiyo .....	82
4.5.1. Uji Asumsi Klasik <i>Premium BBQ</i> Yokiyo.....	83
4.5.1.1. Uji Normalitas <i>Premium BBQ</i> Yokiyo.....	83
4.5.2. Uji F (Uji Pengaruh Simultan) <i>Premium BBQ</i> Yokiyo .....	84
4.5.3. Uji T (Uji Pengaruh Parsial) <i>Premium BBQ</i> Yokiyo .....	85
4.5.4. Uji Koefisien Determinasi ( $R^2$ ) <i>Premium BBQ</i> Yokiyo.....	87
4.5.5. Persamaan Regresi Linear Sederhana <i>Premium BBQ</i> Yokiyo.....	87
4.6. Uji Beda.....	88
4.6.1. Uji Beda <i>Food Quality Premium BBQ</i> Yokiyo dan Maboo <i>BBQ</i> .....	88

4.6.2. Uji Beda Niat Beli Ulang Konsumen <i>Premium BBQ</i> Yokiyo dan Maboo <i>BBQ</i> .....	89
BAB 5 KESIMPULAN DAN SARAN .....	91
5.1. Kesimpulan.....	91
5.2. Saran.....	93
DAFTAR PUSTAKA .....	96
LAMPIRAN.....	100
RIWAYAT HIDUP PENULIS .....	131

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1. Popularitas Konten Korea di Indonesia Tahun 2017 .....	2
Gambar 1.2. <i>Conceptual Model</i> .....	9
Gambar 3.1. Logo <i>Premium BBQ</i> Yokiyo .....	45
Gambar 3.2. Logo <i>Maboo BBQ</i> .....	46
Gambar 3.3. Jenis Kelamin Responden .....	47
Gambar 4.1. Foto Daging <i>Maboo BBQ</i> .....	55
Gambar 4.2. Foto Daging <i>Premium BBQ</i> Yokiyo .....	55
Gambar 4.3. Foto 1 Porsi Daging <i>Wagyu Maboo BBQ</i> .....	58
Gambar 4.4. Foto 1 Porsi Daging <i>Wagyu Premium BBQ</i> Yokiyo.....	58
Gambar 4.5. Foto Tampilan dari <i>Japchae Maboo BBQ</i> .....	60
Gambar 4.6. Foto Tampilan dari <i>Japchae Premium BBQ</i> Yokiyo .....	60
Gambar 4.7. Foto <i>Budae Jjigae Maboo BBQ</i> .....	67
Gambar 4.8. Foto <i>Budae Jjigae Premium BBQ</i> Yokiyo .....	68
Gambar 4.9. Foto Sup <i>Kimchi / Kimchi Jjigae Maboo BBQ</i> .....	68
Gambar 4.10. Foto Sup <i>Kimchi / Kimchi Jjigae Premium BBQ</i> Yokiyo.....	69
Gambar 4.11. Histogram <i>Maboo BBQ</i> .....	78
Gambar 4.12. <i>P-Plot Maboo BBQ</i> .....	78
Gambar 4.13. <i>Conceptual Model Maboo BBQ</i> .....	82
Gambar 4.14. Histogram <i>Premium BBQ</i> Yokiyo.....	83
Gambar 4.15. <i>P-Plot Premium BBQ</i> Yokiyo .....	84
Gambar 4.16. <i>Conceptual Model Premium BBQ</i> Yokiyo.....	88

## DAFTAR TABEL

Tabel 1.1. Pilihan Responden.....	4
Tabel 1.2. Alasan Responden Memilih Maboo <i>BBQ</i> Daripada <i>Premium BBQ</i> Yokiyo.....	4
Tabel 2.1. Penelitian Terdahulu untuk <i>Food Quality</i> .....	17
Tabel 2.2. Penelitian Terdahulu untuk Niat Beli Ulang.....	25
Tabel 3.1. Operasionalisasi Variabel <i>Food Quality</i> (X) .....	32
Tabel 3.2. Operasionalisasi Variabel Niat Beli Ulang (Y).....	35
Tabel 3.3. Hasil Uji Validitas.....	38
Tabel 3.4. Hasil Uji Reliabilitas .....	39
Tabel 3.5. Pengelompokan Kategori .....	40
Tabel 3.6. Usia Responden.....	47
Tabel 3.7. Pekerjaan Responden .....	48
Tabel 3.8. Rata – Rata Pendapatan Responden per Bulan .....	49
Tabel 3.9. Rata -Rata Pengeluaran Responden untuk 1 Kali Makan di Restoran ..	49
Tabel 3.10. Restoran <i>Korean BBQ</i> yang Sering Dikunjungi oleh Responden di Bandung .....	50
Tabel 3.11. Sumber Responden Mengetahui Restoran <i>Premium BBQ</i> Yokiyo...	51
Tabel 3.12. Sumber Responden Mengetahui Restoran Maboo <i>BBQ</i> .....	51
Tabel 3.13. Frekuensi Responden Mengunjungi Restoran <i>Premium BBQ</i> Yokiyo dalam Jangka Waktu 3 Bulan.....	52
Tabel 3.14. Frekuensi Responden Mengunjungi Restoran Maboo <i>BBQ</i> dalam Jangka Waktu 3 Bulan .....	52
Tabel 4.1. Kesegaran dari Daging yang Disajikan Maboo <i>BBQ</i> dan <i>Premium BBQ</i> Yokiyo.....	54
Tabel 4.2. Kesegaran dari Sayuran yang Disajikan Maboo <i>BBQ</i> dan <i>Premium BBQ</i> Yokiyo.....	56
Tabel 4.3. Kesesuaian Porsi dengan Harga dari Makanan yang Disajikan Maboo <i>BBQ</i> dan <i>Premium BBQ</i> Yokiyo.....	57

Tabel 4.4. Kemenarikan dari Tampilan Makanan yang Disajikan Maboo <i>BBQ</i> dan <i>Premium BBQ</i> Yokiyo.....	59
Tabel 4.5. Kecukupan akan Kehangatan dari <i>Japchae</i> yang Disajikan Maboo <i>BBQ</i> dan <i>Premium BBQ</i> Yokiyo.....	61
Tabel 4.6. Kecukupan akan Kehangatan dari Nasi yang Disajikan Maboo <i>BBQ</i> dan <i>Premium BBQ</i> Yokiyo.....	62
Tabel 4.7. Ketebalan Daging yang Disajikan Maboo <i>BBQ</i> dan <i>Premium BBQ</i> Yokiyo.....	62
Tabel 4.8. Kelembutan Daging yang Disajikan Maboo <i>BBQ</i> dan <i>Premium BBQ</i> Yokiyo.....	63
Tabel 4.9. Keempukan <i>Japchae</i> yang Disajikan Maboo <i>BBQ</i> dan <i>Premium BBQ</i> Yokiyo.....	64
Tabel 4.10. Kesedapan dari Makanan yang Disajikan Maboo <i>BBQ</i> dan <i>Premium BBQ</i> Yokiyo.....	65
Tabel 4.11. Kecukupan akan Tingkat Kematangan dari Makanan yang Disajikan Maboo <i>BBQ</i> dan <i>Premium BBQ</i> Yokiyo .....	66
Tabel 4.12. Rasa dari Makanan yang Disajikan Maboo <i>BBQ</i> dan <i>Premium BBQ</i> Yokiyo.....	66
Tabel 4.13. Konsumen akan Bersantap Lagi ke Restoran Tersebut .....	69
Tabel 4.14. Konsumen akan Membeli Ulang Lagi di Restoran Tersebut Dalam Waktu Dekat / Waktu Mendatang .....	70
Tabel 4.15. Konsumen akan Membeli Lebih Banyak Lagi Variasi Makanan / Minuman yang Belum Pernah Dibeli Sebelumnya di Restoran Tersebut .....	71
Tabel 4.16. Konsumen akan Membeli Lagi Makanan / Minuman yang Sudah Pernah Dibeli Sebelumnya Di Restoran Tersebut. ....	72
Tabel 4.17. Pengelompokan Kategori.....	73
Tabel 4.18. Analisa Persepsi Konsumen atas <i>Food Quality</i> Maboo <i>BBQ</i> .....	73
Tabel 4.19. Analisa Niat Beli Ulang Konsumen Maboo <i>BBQ</i> .....	74
Tabel 4.20. Analisa Persepsi Konsumen atas <i>Food Quality Premium BBQ</i> Yokiyo.....	75
Tabel 4.21. Analisa Niat Beli Ulang Konsumen <i>Premium BBQ</i> Yokiyo.....	76
Tabel 4.22. Hasil Uji F Maboo <i>BBQ</i> .....	79
Tabel 4.23. Hasil Uji T Maboo <i>BBQ</i> .....	81
Tabel 4.24. Hasil Uji Koefisien Determinasi Maboo <i>BBQ</i> .....	81
Tabel 4.25. Hasil Uji F <i>Premium BBQ</i> Yokiyo .....	85
Tabel 4.26. Hasil Uji T <i>Premium BBQ</i> Yokiyo .....	86

Tabel 4.27. Hasil Uji Koefisien Determinasi <i>Premium BBQ</i> Yokiyo.....	87
Tabel 4.28. Uji Beda <i>Food Quality Premium BBQ</i> Yokiyo dan <i>Maboo BBQ</i> .....	88
Tabel 4.29. Uji Beda Niat Beli Ulang <i>Premium BBQ</i> Yokiyo dan <i>Maboo BBQ</i> .	90

## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1: Kuesioner.....	100
Lampiran 2: Rekapitulasi Profil Responden .....	108
Lampiran 3: Rekapitulasi Jawaban Responden Mengenai <i>Food Quality</i> Maboo <i>BBQ</i> .....	117
Lampiran 4: Rekapitulasi Jawaban Responden Mengenai <i>Food Quality Premium</i> <i>BBQ</i> Yokiyo.....	120
Lampiran 5: Rekapitulasi Jawaban Responden Mengenai Niat Beli Ulang Konsumen Maboo <i>BBQ</i> .....	123
Lampiran 6: Rekapitulasi Jawaban Responden Mengenai Niat Beli Ulang Konsumen <i>Premium BBQ</i> Yokiyo.....	126
Lampiran 7: Foto.....	129



# **BAB 1**

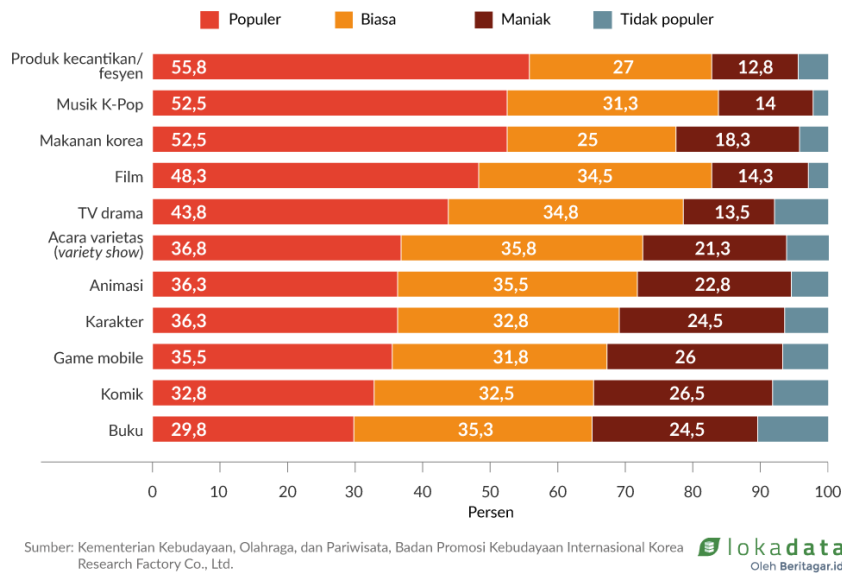
## **PENDAHULUAN**

### **1.1. Latar Belakang**

Sejak dimulainya era globalisasi, banyak budaya-budaya dari luar Indonesia atau dunia khususnya dari negara barat yang masuk ke Indonesia. Globalisasi sendiri menyebabkan terjadinya pertukaran informasi, budaya, perdagangan, dan lain-lain dengan cepat. Namun budaya-budaya dari luar Indonesia atau dunia tersebut tidak hanya berasal dari negara–negara barat melainkan dari negara–negara timur seperti Jepang, Thailand, China, dan lain-lain. Salah satunya adalah budaya dari Korea seperti *K-Pop*, makanan, *fashion*, *film*, drama, dan lain-lain yang banyak masuk ke Indonesia dan tidak kalah populer dengan produk-produk atau budaya barat.

Salah satu budaya Korea yang sedang berkembang atau populer di Indonesia adalah kuliner Korea. Hal ini didukung oleh data tentang popularitas konten Korea di Indonesia yang diterbitkan oleh Badan Promosi Kebudayaan Internasional Korea, Kementerian Kebudayaan, Olahraga, dan Pariwisata pada tahun 2017, menunjukkan bahwa makanan atau kuliner Korea berada di urutan 3 yaitu sebesar 52,5%. Hal ini menunjukkan bahwa kuliner Korea termasuk sangat populer di Indonesia.

**Gambar 1.1.**  
**Popularitas Konten Korea di Indonesia Tahun 2017**



**Sumber: <https://beritagar.id/>**

Dari sekian banyak makanan atau kuliner Korea yang ada di Indonesia, salah satu yang paling banyak peminatnya adalah *Korean BBQ*. Di Bandung sendiri, terdapat berbagai macam restoran *Korean BBQ* yang terus bermunculan seperti *Magal BBQ*, *Chung Gi Wa Korean BBQ*, *TTALs Korean BBQ*, *Cha Ra Da Korean BBQ*, *Maboo BBQ*, dan lain-lain. Dalam penelitian ini, penulis berfokus pada 2 restoran *Korean BBQ* yang berada di daerah Mekarwangi yang bernama *Premium BBQ Yokiyo* dan *Maboo BBQ*.

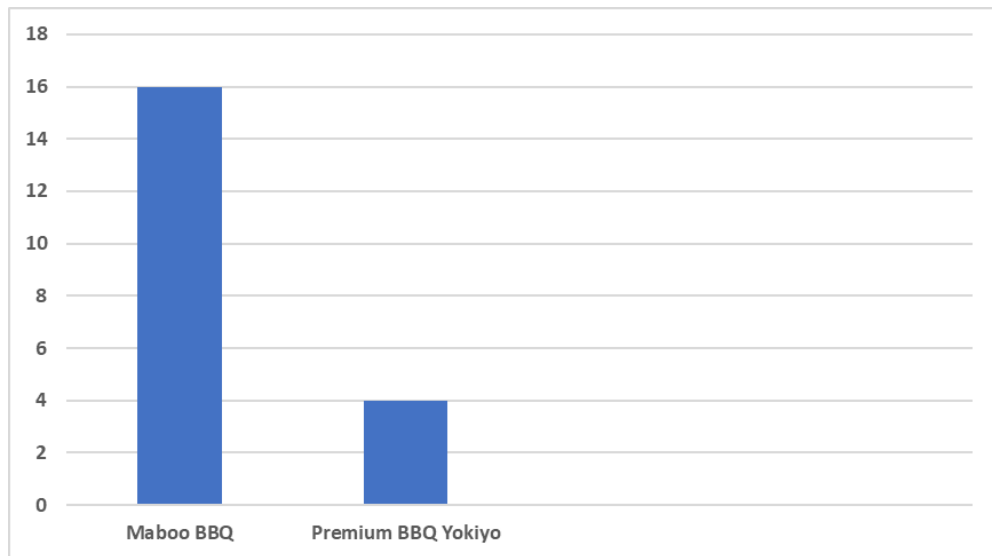
*Premium BBQ Yokiyo* sendiri beralamat di Jalan Mekar Laksana No.1, Mekarwangi, Kecamatan Bojongloa Kidul, Kota Bandung. Yokiyo sendiri berasal dari Bahasa Korea yang berarti di sini atau ke sini. Restoran ini buka setiap hari dari jam 10 pagi hingga jam 10 malam. Berdiri pada tahun 2018, *Premium BBQ Yokiyo* menawarkan berbagai masakan atau makanan Korea seperti *Bulgogi*, *Samgyeobsal*, *Bibimbab & Gimbab*, *Soup*, dan *Ramyeon*. Selain itu juga, *Premium BBQ Yokiyo* menawarkan berbagai paket combo seperti *Beef Combo*, *Pork Combo*, *Chicken Combo* dan juga berbagai minuman seperti teh, jus, dan kopi. *Premium BBQ Yokiyo* memiliki sebuah cabang dengan nama yang sama yang berada di Paskal Hyper Square Blok G No.6, Kota Bandung.

Maboo *BBQ* sendiri berdiri pada tahun 2017 dan beralamat di Jalan Mekar Utama No.81, Mekarwangi, Kecamatan Bojongloa Kidul, Kota Bandung. Maboo *BBQ* buka setiap hari dari jam 11 pagi hingga jam 10 malam. Maboo *BBQ* menawarkan berbagai masakan atau makanan Korea seperti *Bulgogi*, *Samgyeobsal*, *Wagyu*, *Japchae*, *Budae & Kimchi jigae*, dan lain-lain. Selain itu juga Maboo *BBQ* menawarkan berbagai *dessert* seperti *salad*, *ice cream*, *pudding* dan juga berbagai minuman seperti teh, *mojito*, dan kopi. Maboo *BBQ* memiliki sebuah cabang dengan nama yang sama yang berada di Paskal Hyper Square Blok B No.63, Kota Bandung.

Dari hasil pantauan sekilas yang dilakukan oleh penulis terhadap kedua restoran tersebut, restoran *Premium BBQ* Yokiyo kurang diminati oleh pengunjung dan lebih ramai restoran Maboo *BBQ* yang berada tidak jauh dari sana. Penulis membandingkan restoran *Premium BBQ* Yokiyo dengan restoran Maboo *BBQ* karena kedua restoran ini berjarak tidak jauh dan masih dalam 1 daerah. Selain itu, kedua restoran tersebut sama-sama merupakan restoran *Korean BBQ* dan memiliki harga yang tidak beda jauh. Selanjutnya, penulis melakukan observasi kepada kedua restoran tersebut yang berada di Mekarwangi pada hari Sabtu, 29 Februari 2020 pada jam 19.30. Hasilnya terlihat bahwa di restoran Maboo *BBQ* itu sangat ramai hingga ada yang *waiting list* sedangkan *Premium BBQ* Yokiyo hanya 6 meja saja yang terisi.

Oleh karena itu, penulis tertarik untuk menambah informasi dengan melakukan *preliminary reaserch* melalui wawancara kepada 20 orang yang pernah mengunjungi dan makan di kedua restoran tersebut. Berikut adalah hasil dari wawancara tersebut.

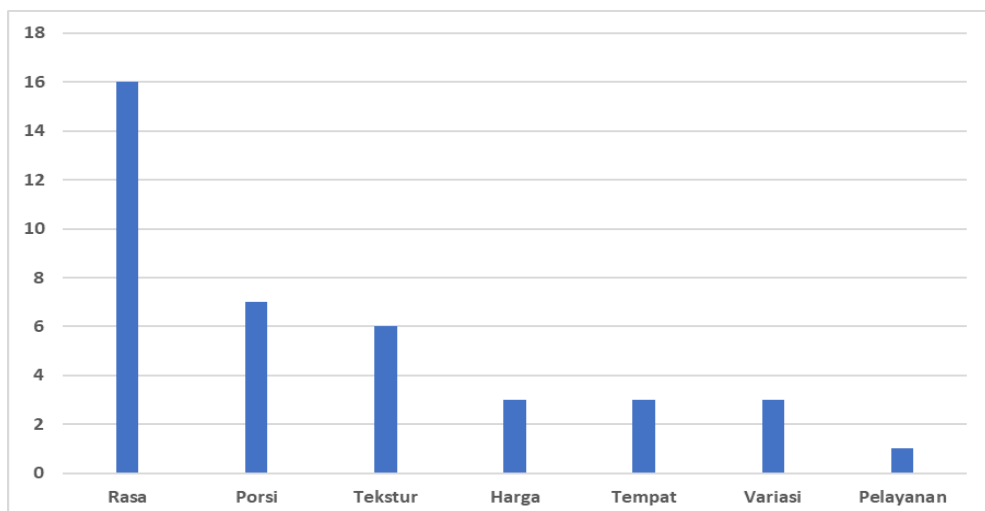
**Tabel 1.1.**  
**Pilihan Responden**



**Sumber: Olahan Data Penulis**

Dari **Tabel 1.1.**, terlihat bahwa dari hasil wawancara yang dilakukan oleh penulis kepada 20 orang yang pernah mengunjungi dan makan di restoran Maboo *BBQ* dan *Premium BBQ* Yokiyo tersebut menunjukkan perbedaan yang sangat signifikan dan jelas. Dari 20 orang tersebut, 16 orang lebih memilih Maboo *BBQ* dan hanya 4 orang yang memilih *Premium BBQ* Yokiyo.

**Tabel 1.2.**  
**Alasan Responden Memilih Maboo *BBQ* Daripada *Premium BBQ* Yokiyo**



**Sumber: Olahan Data Penulis**

Pada **Tabel 1.2.** tersebut, responden menyampaikan alasan mereka mengapa lebih memilih restoran Maboo *BBQ* daripada *Premium BBQ* Yokiyo. Alasan pertama mereka adalah mengenai rasa. Sebanyak 16 responden berkata bahwa saus atau bumbu pada dagingnya itu lebih enak dan lebih meresap Maboo *BBQ* daripada *Premium BBQ* Yokiyo. Selain itu juga mengenai masalah porsi, 7 responden berkata bahwa porsi daging yang disajikan oleh Maboo *BBQ* lebih banyak daripada *Premium BBQ* Yokiyo. Selanjutnya sebanyak 6 responden juga berkata bahwa tekstur daging yang disajikan oleh Maboo *BBQ* lebih empuk, lebih lembut dan tidak alot daripada *Premium BBQ* Yokiyo.

Selain 3 hal tersebut, 3 responden menyatakan bahwa harga lebih murah Maboo *BBQ* daripada *Premium BBQ* Yokiyo. 3 responden juga menyatakan bahwa Maboo *BBQ* memiliki tempat dan suasana yang lebih enak daripada *Premium BBQ* Yokiyo. Sisanya menyatakan bahwa pelayanan atau pegawainya lebih sopan Maboo *BBQ* daripada *Premium BBQ* Yokiyo dan juga variasi produknya lebih banyak Maboo *BBQ* daripada *Premium BBQ* Yokiyo walaupun responden yang berkata hal tersebut hanya sedikit.

Oleh karena itu, terdapat 3 faktor yang menyebabkan *food quality* *Premium BBQ* Yokiyo kurang dari Maboo *BBQ*. Ketiga faktor tersebut adalah faktor rasa, porsi, dan tekstur. Kekurangan ini yang menyebabkan banyak responden yang lebih memilih dan melakukan pembelian ulang di restoran Maboo *BBQ* daripada *Premium BBQ* Yokiyo. Niat beli ulang sendiri sangat penting untuk diketahui oleh pihak perusahaan. Menurut (Dongjin et al., 2008) dalam (Masitoh & Widikusyanto, 2017), niat beli ulang konsumen merupakan indikator yang penting untuk memprediksi perilaku pembelian ulang. Oleh karena itu apabila konsumen berniat untuk melakukan pembelian ulang, maka hal tersebut akan dapat menguntungkan perusahaan, karena perusahaan mendapatkan tingkat penjualan yang diharapkan sehingga perusahaan memperoleh laba / *profit*.

Berdasarkan hasil dari wawancara atau *preliminary research* yang telah disebutkan sebelumnya, penulis tertarik untuk melakukan penelitian untuk mengetahui bagaimana pengaruh persepsi konsumen pada *food quality* terhadap niat beli ulang konsumen di restoran *Premium BBQ* Yokiyo dan Maboo *BBQ*. Maka judul penelitian yang dilakukan oleh penulis adalah **“Pengaruh persepsi**

**konsumen pada *food quality* terhadap niat beli ulang konsumen: Study perbandingan pada *Premium BBQ* Yokiyo dan *Maboo BBQ* di Mekar Wangi Bandung”.**

## **1.2. Rumusan Masalah**

Berdasarkan uraian latar belakang tersebut, penulis merumuskan masalah penelitian sebagai berikut:

1. Bagaimana persepsi konsumen pada *food quality Premium BBQ* Yokiyo?
2. Bagaimana persepsi konsumen pada *food quality Maboo BBQ*?
3. Bagaimana niat beli ulang konsumen *Premium BBQ* Yokiyo?
4. Bagaimana niat beli ulang konsumen *Maboo BBQ*?
5. Bagaimana pengaruh persepsi konsumen pada *food quality* terhadap niat beli ulang konsumen *Premium BBQ* Yokiyo dan *Maboo BBQ*?
6. Bagaimana perbedaan persepsi konsumen pada *food quality* dan niat beli ulang konsumen *Premium BBQ* Yokiyo dan *Maboo BBQ*?

## **1.3. Tujuan Penelitian**

Adapun tujuan penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui persepsi konsumen pada *food quality Premium BBQ* Yokiyo.
2. Untuk mengetahui persepsi konsumen pada *food quality Maboo BBQ*.
3. Untuk mengetahui niat beli ulang konsumen *Premium BBQ* Yokiyo.
4. Untuk mengetahui niat beli ulang konsumen *Maboo BBQ*.
5. Untuk mengetahui pengaruh persepsi konsumen pada *food quality* terhadap niat beli ulang konsumen *Premium BBQ* Yokiyo dan *Maboo BBQ*.
6. Untuk mengetahui perbedaan persepsi konsumen pada *food quality* dan niat beli ulang konsumen *Premium BBQ* Yokiyo dan *Maboo BBQ*.

#### **1.4. Manfaat Penelitian**

Adapun manfaat dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Bagi perusahaan

Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat memberikan masukan dan bantuan kepada perusahaan terutama mengenai niat beli ulang konsumen karena pengaruh persepsi konsumen pada *food quality*.

2. Bagi pihak lain

Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat menambah wawasan dan pengetahuan masyarakat umum atau pembaca mengenai pengaruh persepsi konsumen pada *food quality* terhadap niat beli ulang konsumen dan dapat digunakan sebagai acuan untuk penelitian lebih lanjut kedepannya.

3. Bagi penulis

Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat menambah wawasan dan pengetahuan penulis mengenai pengaruh persepsi konsumen pada *food quality* terhadap niat beli ulang konsumen.

#### **1.5. Kerangka Pemikiran**

Menurut (Menteri Pariwisata Dan Ekonomi Kreatif RI, 2014), restoran adalah: usaha penyediaan jasa makanan dan minuman dilengkapi dengan peralatan dan perlengkapan untuk proses pembuatan, penyimpanan dan penyajian di suatu tempat tetap yang tidak berpindah-pindah dengan tujuan memperoleh keuntungan dan atau laba. Dari pernyataan diatas, dapat disimpulkan bahwa restoran merupakan usaha yang menyediakan makanan dan minuman yang bertujuan untuk memperoleh keuntungan atau laba. Menurut (Soekresno, 2000), ada 3 komponen produk yang dipasarkan oleh restoran yaitu:

1. Makanan dan minuman
2. Pelayanan atau *service*
3. Suasana atau *ambience*

Menurut (Potter & Hotchkiss, 2012), kualitas makanan atau *food quality* adalah karakteristik kualitas dari makanan yang dapat diterima oleh konsumen, seperti ukuran, bentuk, warna, konsistensi, tekstur, dan rasa. Sehingga

apabila kualitas makanan yang ditawarkan dapat diterima oleh konsumen maka kualitas makanan tersebut baik, sebaliknya apabila kualitas makanan yang ditawarkan tidak dapat diterima oleh konsumen maka kualitas makanan tersebut buruk. Menurut (West, Wood, Harger, 2006), (Gaman & Sherrington, 1996) dan (Jones, 2000) dalam (Japariato & Fiani, 2012), terdapat 9 faktor yang mempengaruhi *food quality* yaitu:

1. Warna
2. Tampilan
3. Porsi
4. Bentuk
5. Temperature
6. Tekstur
7. Aroma
8. Tingkat kematangan
9. Rasa

Menurut (Kotler & Keller, 2012), persepsi adalah proses yang digunakan oleh individu untuk memilih, mengorganisasi, dan menginterpretasi masukan informasi guna menciptakan gambaran dunia yang memiliki arti. Sehingga persepsi adalah proses yang dilakukan seseorang / individu berupa pengaturan, pemilihan dan penafsiran suatu informasi sehingga didapatkan suatu gambaran / pandangan di benak seseorang / individu. Menurut (Sumarwan, 2004) dalam (Rochaeni, 2013), konsumen seringkali memutuskan pembelian suatu produk berdasarkan persepsinya terhadap produk tersebut. Oleh karena itu dalam penelitian ini, apabila persepsi / pandangan konsumen pada *food quality* tersebut baik maka konsumen akan melakukan pembelian. Sebaliknya apabila persepsi / pandangan konsumen pada *food quality* tersebut buruk maka konsumen tidak akan melakukan pembelian.

Apabila konsumen sudah merasa bahwa *food quality* dari restoran tersebut sudah baik dan sesuai, maka konsumen akan melakukan pembelian ulang lagi di restoran tersebut kedepannya. Menurut (Nurhayati & Murti, 2012), *repurchase intention* atau niat beli ulang adalah keinginan dan tindakan konsumen untuk membeli ulang suatu produk, karena adanya kepuasan yang diterima sesuai

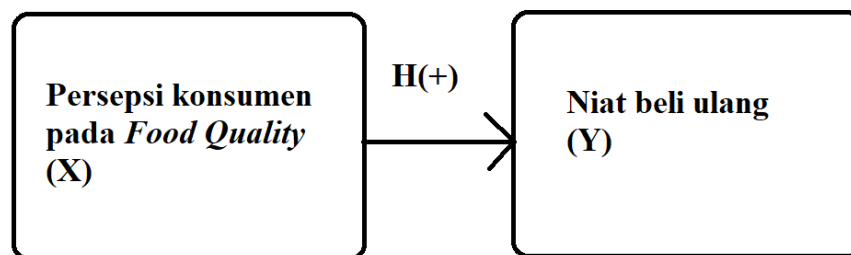


yang diinginkan dari suatu produk. Menurut (Kuo, Wu, & Deng, 2009), alasan utama dalam melakukan pembelian ulang biasanya berdasarkan pengalaman pembelian sebelumnya. Oleh karena itu apabila dalam pembelian sebelumnya konsumen merasa bahwa *food quality* dari *Premium BBQ* Yokiyo maupun *Maboo BBQ* sudah baik dan sesuai, maka konsumen akan memiliki minat untuk membeli ulang atau *repurchase intention* di restoran tersebut. Sebaliknya bila konsumen merasa *food quality* dari *Premium BBQ* Yokiyo maupun *Maboo BBQ* buruk dan tidak sesuai, maka konsumen tidak akan memiliki niat untuk membeli ulang atau *repurchase intention* di restoran tersebut. Menurut (Panthura, 2011) dalam (Irawan, Sunarto, Aprilia, & Jokom, 2015), ada 4 indikator untuk mengukur minat beli ulang, yaitu:

1. *Willingness to buy*
2. *Trend to repurchase*
3. *More repurchase*
4. *Repurchase the same type of product*

Berdasarkan uraian diatas dan hasil *preliminary research*, maka penulis mengembangkan model penelitian sebagai berikut:

**Gambar 1.2.**  
*Conceptual Model*



**Sumber: Olahan Data Penulis**

Maka untuk penelitian ini, penulis memberikan hipotesis bahwa terdapat pengaruh positif persepsi konsumen pada *food quality* terhadap niat beli ulang konsumen *Premium BBQ* Yokiyo maupun *Maboo BBQ*. Selain hipotesis tersebut, penulis juga melakukan uji beda untuk melihat perbedaan antara *Premium BBQ* Yokiyo dengan *Maboo BBQ*. Penulis memberikan hipotesis bahwa terdapat

perbedaan persepsi konsumen pada *food quality* dan niat beli ulang konsumen *Premium BBQ Yokiyo* dan *Maboo BBQ*.