

**ANALISIS PENGARUH KUALITAS MAKANAN TERHADAP NIAT BELI
ULANG KONSUMEN RAFFEL'S SANDWICH DI PVJ BANDUNG**



SKRIPSI

**Diajukan untuk memenuhi sebagai syarat untuk memperoleh gelar Sarjana
Manajemen**

**Oleh :
Michelle Alodia
2016120043**

**UNIVERSITAS KATOLIK PARAHYANGAN
FAKULTAS EKONOMI
PROGRAM STUDI MANAJEMEN
Terakreditasi oleh BAN-PT No. 2011/SK/BAN-PT/Akred/S/VII/2018
BANDUNG
2021**

**THE ANALYSIS OF FOOD QUALITY INFLUENCE ON RAFFEL'S
SANDWICH CONSUMER'S REPURCHASE INTENTION IN PVJ
BANDUNG**



UNDERGRADUATE THESIS

**Submitted to complete part of the requirements for Bachelor's Degree in
Management**

**By :
Michelle Alodia
2016120043**

**PARAHYANGAN CATHOLIC UNIVERSITY
FACULTY OF ECONOMICS
PROGRAM IN MANAGEMENT
Accredited by BAN-PT No. 2011/SK/BAN-PT/Akred/S/VII/2018
BANDUNG
2021**

UNIVERSITAS KATOLIK PARAHYANGAN
FAKULTAS EKONOMI
PROGRAM SARJANA MANAJEMEN



PERSETUJUAN SKRIPSI

**ANALISIS PENGARUH KUALITAS MAKANAN TERHADAP NIAT BELI
ULANG KONSUMEN RAFFEL'S SANDWICH DI PVJ BANDUNG**

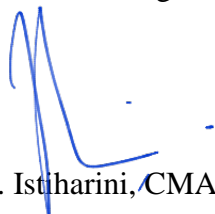
Oleh :
Michelle Alodia
2016120043

Bandung, Agustus 2021

Ketua Program Studi S1 Manajemen


Dr. Istiharini, CMA.

Pembimbing,


Dr. Istiharini, CMA.

PERNYATAAN

Saya yang bertanda-tangan dibawah ini,

Nama : Michelle Alodia
Tempat, tanggal lahir : Bandung, 27 Agustus 1998
NPM : 2016120043
Program Studi : Manajemen
Jenis Naskah : Skripsi

judul :

**ANALISIS PENGARUH KUALITAS MAKANAN TERHADAP NIAT BELI
ULANG KONSUMEN RAFFEL'S SANDWICH DI PVJ BANDUNG**

dengan,

pembimbing : Dr. Istiharini, CMA.

MENYATAKAN

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 manapun.

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 penjara paling lama dua tahun dan/atau pidana denda paling banyak Rp. 200 juta

Bandung,

Dinyatakan tanggal : 6 Agustus 2021

Pembuat pernyataan :



(Michelle Alodia)

ABSTRAK

Seiring dengan zaman berkembang, macam-macam pilihan makanan pula semakin berkembang dan memiliki berbagai jenis. Salah satunya adalah makanan *sandwich*. Setelah *sandwich* ditemukan di abad 18, *sandwich* pun menjadi semakin terkenal di awal abad 20. Akhirnya, *fast food* pun menjadikan *sandwich* sebagai salah satu menu yang dijual. Sehingga banyak *restaurant fast food* di Indonesia yang menjual *sandwich*, salah satunya adalah Raffel's Sandwich.

Raffel's Sandwich adalah salah satu *restaurant fast food* yang digemari oleh masyarakat Indonesia. *Range* harga yang ditawarkan oleh Raffel's Sandwich cukup terjangkau, sehingga cukup banyak konsumen yang datang untuk membeli kembali produk Raffel's Sandwich. Namun, seiring berjalannya waktu penjualan Raffel's Sandwich semakin menurun. Agar dapat bertahan dengan pesaing-pesaingnya, Raffel's Sandwich harus menjaga dan meningkatkan kualitas makanan, tetapi banyak keluhan yang diberikan dari konsumen mengenai kualitas makanan dari Raffel's Sandwich. Penelitian ini bertujuan agar mengetahui apakah kualitas makanan yang dimiliki Raffel's Sandwich berpengaruh terhadap niat beli ulang konsumen.

Penelitian ini memakai metode penelitiannya yaitu analisis regresi linear berganda, agar dapat melihat pengaruh dari kualitas makanan terhadap niat beli ulang konsumen. Untuk metode *sampling* yang digunakan adalah *purposive sampling*, dimana penulis memiliki beberapa kriteria agar mengetahui pendapat responden mengenai kualitas makanan dari Raffel's Sandwich. Responden yang didapat pada penelitian ini berjumlah 102 orang.

Hasil dari analisis regresi ditemukan bahwa dari empat variabel yang dimiliki oleh kualitas makanan yaitu rasa, porsi, *temperatur* dan bentuk, hanya 1 (satu) variabel yang memiliki pengaruh terhadap niat beli ulang, yaitu bentuk. Ini menunjukkan bahwa Raffel's Sandwich masih membutuhkan peningkatan di dalam bagian kualitas makanan agar konsumen memiliki niat untuk membeli kembali. Menurut hasil penelitian ini, variabel dari kualitas makanan yang berpengaruh terhadap niat beli ulang yaitu bentuk memiliki pengaruh sebesar 39,8% terhadap niat beli ulang konsumen.

Kata kunci : kualitas makanan, niat beli ulang

ABSTRACT

Along with developing times, various food choices are also growing and have various types. One of them is sandwich food. After sandwiches were discovered in the 18th century, sandwiches became increasingly popular in the early 20th century. Finally, fast food made sandwiches as one of the menus sold. So that many fast food restaurants in Indonesia sell sandwiches, one of which is Raffel's Sandwich.

Raffel's Sandwich is one of the fast food restaurants favored by the people of Indonesia. The price range offered by Raffel's Sandwich is quite affordable, so that quite a lot of consumers come to buy back Raffel's Sandwich products. However, over time the sales of Raffel's Sandwich decreased. In order to survive with its competitors, Raffel's Sandwich must maintain and improve food quality, but many complaints are given from consumers regarding the food quality of Raffel's Sandwich. This study aims to determine whether the food quality of Raffel's Sandwich has an effect on consumers' repurchase intentions.

This study uses the research method, namely multiple linear regression analysis, in order to see the effect of food quality on consumers' repurchase intentions. The sampling method used is purposive sampling, where the author has several criteria in order to find out the respondents' opinions about the food quality of Raffel's Sandwich. Respondents obtained in this study amounted to 102 people.

The results of the regression analysis found that of the four variables owned by food quality, namely taste, portion, temperature and shape, only 1 (one) variable had an influence on repurchase intention, namely shape. This shows that Raffel's Sandwich still needs improvement in terms of food quality so that consumers have the intention to repurchase. According to the results of this study, the variable of food quality that affects repurchase intention, namely form, has an effect of 39.8% on consumers' repurchase intentions.

Keyword : food quality, repurchase intentions.

KATA PENGANTAR

Puji syukur kepada Tuhan Yang Maha Esa dengan segala rahmat serta penyertaan yang diberikan-Nya hingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan judul “Analisis Pengaruh Kualitas Makanan terhadap Niat Beli Ulang Konsumen Raffle’s Sandwich di PVJ Bandung.” Skripsi ini disusun penulis sebagai salah satu syarat agar dapat menyelesaikan studi S1 Manajemen di Universitas Katolik Parahyangan Bandung. Dalam kesempatan yang baik kali ini, penulis ingin menyampaikan ucapan terima kasih untuk seluruh pihak yang telah membantu penulis, membimbing dan juga selalu ada di sisi penulis saat penulis membutuhkan bantuan. Penulis ingin mengucapkan terima kasih kepada :

1. Orang tua penulis, yaitu Erick Saputra L. S. dan Amelia Thedyardi, yang sudah memberikan penulis baik dukungan finansial maupun dukungan moral dan tanpa henti memberikan penulis kekuatan agar mengerjakan skripsi ini dengan baik.
2. Ibu Dr. Istiharini, CMA. yang penulis hormati dan kagumi, selaku dosen pembimbing dan Ketua Program Studi Sarjana Manajemen Universitas Katolik Parahyangan Bandung yang sudah memberikan penulis banyak masukan, dan juga sangat sabar serta baik dalam membimbing penulis di saat pengerjaan skripsi.
3. Ibu Dr. Budiana Gomulia, Dra., M.Si, yang penulis hormati sebagai Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Katolik Parahyangan Bandung.
4. Ibu Dr. Judith Felicia Pattiwael, Dra., M.T. yang penulis hormati dan kagumi selaku dosen wali yang selalu memberikan dukungan dan perhatian serta motivasi bagi penulis selama penulis melalui masa perkuliahan di Universitas Katolik Parahyangan, dan juga memberikan banyak masukan bagi penulis di saat penulis mengerjakan skripsi.
5. Seluruh jajaran dosen pengajar, *staff* tata usaha, *staff* perpustakaan, *staff* laboratorium komputer, dan seluruh prakarya di dalam lingkungan Fakultas Ekonomi Universitas Katolik Parahyangan.

6. Keluarga besar penulis, yang selalu memberikan doa dan dukungan tanpa henti agar penulis dapat menyelesaikan studi di UNPAR dengan baik.
7. Teman-teman UNPAR yaitu Angela Celine, Dewi Aprilia, Vania Siagian, Arwindy Rusmawan, Paula Marissa, serta teman-teman lain yang sudah berbagi canda tawa, pengalaman dan juga motivasi di saat proses dan dinamika perkuliahan di UNPAR.
8. Teman-teman SMA penulis yaitu Siska Lamere, Cindy Silaen, Jelita Stibies dan Vian Dimara, Devi Delvanya dan Dina Naomi yang selalu ada buat penulis baik suka dan duka, dan selalu memberikan penulis *support* moral.
9. Keluarga besar Manajemen UNPAR Angkatan 2016 yang telah berjuang bersama-sama dengan penulis, dan juga bekerja bersama dari awal perkuliahan.
10. Kepada idol Korea yang penulis kagumi yaitu GOT7 dan Stray Kids, terlebih untuk Park Jinyoung GOT7 dan Bang Chan Stray Kids, dimana lagu maupun karya yang dibuat sudah menjadi penyemangat tambahan untuk penulis di kala mengerjakan skripsi ini.
11. Teman maupun sanak saudara yang tidak dapat penulis sebutkan namun memberikan doa dan dukungan yang sangat berharga di saat perkuliahan maupun penulisan skripsi ini.

Kedepannya penulis berharap skripsi ini agar dapat bermanfaat bagi teman-teman yang membacanya. Semoga penelitian yang penulis lakukan dapat berguna untuk melihat masalah yang lebih kompleks dan rumit, sehingga dapat membawa manfaat bagi masyarakat luas.

Bandung, Agustus 2021

Michelle Alodia

DAFTAR ISI

HALAMAN PERNYATAAN	i
ABSTRAK	ii
ABSTRACT	iii
KATA PENGANTAR	iv
DAFTAR ISI	v
DAFTAR TABEL	vii
DAFTAR GAMBAR	viii
DAFTAR LAMPIRAN	ix
BAB 1 PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang Penelitian	1
1.2 Rumusan Masalah Penelitian.....	8
1.3 Tujuan Penelitian.....	8
1.4 Manfaat Penelitian	9
1.5 Kerangka Pemikiran	9
1.6 Hipotesis	12
BAB 2 TINJAUAN PUSTAKA	13
2.1 Kualitas	13
2.2 Kualitas Produk	15
2.3 Kualitas Makanan.....	17
2.4 Niat Beli Ulang.....	20
BAB 3 METODE DAN OBJEK PENELITIAN.....	23
3.1 Metode Penelitian.....	23
3.1.1 Teknik Pengumpulan Data	23
3.1.2 Populasi dan Sampel	24
3.1.3 Operasionalisasi Variabel.....	25
3.1.4 Pengukuran Variabel.....	29
3.1.5 Uji Validitas dan Reliabilitas Kuesioner	30
3.1.6 Teknik Analisis Data.....	33
3.2 Objek Penelitian	38
3.2.1 Gambaran Singkat mengenai Raffel's Sandwich.....	38
3.3 Profil Responden	38

BAB 4	HASIL & PEMBAHASAN	41
4.1	Persepsi Konsumen terhadap Kualitas Makanan pada Raffel's Sandwich	41
4.1.1	Persepsi Konsumen terhadap Rasa pada Raffel's Sandwich	41
4.1.2	Persepsi Konsumen terhadap Porsi pada Raffel's Sandwich	43
4.1.3	Persepsi Konsumen terhadap <i>Temperatur</i> pada Raffel's Sandwich	45
4.1.4	Persepsi Konsumen terhadap Bentuk pada Raffel's Sandwich	47
4.1.5	Variabel Kualitas Makanan	48
4.2	Niat Beli Ulang Konsumen pada Raffel's Sandwich	48
4.3	Uji Asumsi Klasik	53
4.3.1	Uji Normalitas	53
4.3.2	Uji Multikolinearitas	54
4.3.3	Uji Heteroskedastisitas	55
4.4	Analisis Regresi Linear Berganda Pengaruh Kualitas Makanan Terhadap Niat Beli Ulang Raffel's Sandwich	56
4.4.1	Uji Hipotesis Simultan setiap <i>variabel</i> bebas terhadap <i>variabel</i> terikat	56
4.4.2	Uji Hipotesis Parsial setiap <i>variabel</i> bebas terhadap <i>variabel</i> terikat	62
4.4.3	Analisis Koefisien Determinasi Keseluruhan	64
BAB 5	KESIMPULAN DAN SARAN	66
5.1	Kesimpulan	66
5.2	Saran	67
	DAFTAR PUSTAKA	69
	LAMPIRAN	76
	RIWAYAT HIDUP	84

DAFTAR TABEL

Tabel 1. 1	Gabungan Review Konsumen di berbagai platform	6
Tabel 3. 1	Operasionalisasi Variabel X : Kualitas Makanan pada Raffel's Sandwich	26
Tabel 3. 2	Operasionalisasi Variabel Y : Niat Beli Ulang Konsumen pada Raffel's Sandwich	28
Tabel 3. 3	Tabel Rentang Skala	30
Tabel 3. 4	Hasil Pengujian Validitas	31
Tabel 3. 5	Hasil Pengujian Reliabilitas	32
Tabel 3. 6	Tabel Hitung Interpretasi	34
Tabel 3. 7	Rentang Usia Responden	39
Tabel 4. 1	Rata-Rata Jawaban Responden terhadap Rasa pada Raffel's Sandwich	41
Tabel 4. 2	Rata-Rata Jawaban Responden terhadap Porsi pada Raffel's Sandwich	43
Tabel 4. 3	Rata-Rata Jawaban Responden terhadap Temperatur pada Raffel's Sandwich	45
Tabel 4. 4	Rata-Rata Jawaban Responden terhadap Bentuk pada Raffel's Sandwich	47
Tabel 4. 5	Rata-Rata Kualitas Makanan	48
Tabel 4. 6	Rata-Rata Jawaban Responden terhadap Niat Beli Ulang pada Raffel's Sandwich	49
Tabel 4. 7	Hasil Uji Multikolinearitas	54
Tabel 4. 8	Hasil Uji T	56
Tabel 4. 9	Hasil Uji T Simple	59
Tabel 4. 10	ANOVA	60
Tabel 4. 11	Tabel Model Summary	64

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Menu Raffel's Sandwich	2
Gambar 1.2 Review Raffel's Sandwich	4
Gambar 1.3 Review Raffel's Sandwich di Website Traveloka	5
Gambar 1.4 Review Raffel's Sandwich di Instagram Raffel's Sandwich	6
Gambar 1.5 Model Penelitian	11
Gambar 3. 1 Logo Raffel's Sandwich	38
Gambar 3. 2 Pie Chart Kunjungan Konsumen ke Raffel's Sandwich.....	40
Gambar 4. 1 Foto Makanan dari Raffel's Sandwich	43
Gambar 4. 2 Foto Makanan dari Raffel's Sandwich	44
Gambar 4. 3 Normalitas Niat Beli Ulang.....	53
Gambar 4. 4 Histogram Niat Beli Ulang.....	54
Gambar 4. 5 Heteroskedastisitas Niat Beli Ulang.....	55
Gambar 4. 6 <i>Comment</i> Konsumen di dalam Instagram Raffel's Sandwich	60

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 : Kuesioner Penelitian.....	77
Lampiran 2 : Hasil Kuesioner	80

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Penelitian

Makanan adalah salah satu kebutuhan pokok manusia. Tanpa makanan, manusia tidak dapat bertahan hidup dan menjadi urutan teratas dalam rantai makanan. Selain itu, makanan mengandung berbagai zat gizi penting yang dibutuhkan oleh manusia, sehingga manusia dapat bertumbuh dan berkembang mengikuti fase waktu. Menurut situs Kementerian Pendidikan dan Kebudayaan Republik Indonesia, makanan menjadi sumber energi bagi tubuh manusia. Lalu, bukan hanya menjadi salah satu kebutuhan pokok, makanan pun menjadi berkembang pesat seiring dengan zaman menurut Sibarani (2020).

Zaman sekarang, makanan sudah memiliki berbagai jenis dan bentuk. Salah satu variasinya adalah *sandwich* menurut Bonita & Fitranti (2017). *Sandwich* pertama kali ditemukan di benua Eropa, pada abad ke – 18 menurut Nurcahyani (2020). Awal mula *sandwich* dianggap sebagai makanan peneman bagi para laki-laki disaat bermain *game* maupun minum-minum di malam hari. Kemudian, *sandwich* perlahan-lahan menjadi makanan yang lebih sopan untuk acara di antara bangsawan-bangsawan di kala tersebut, sehingga popularitas *sandwich* makin hari semakin meningkat menurut Nurcahyani (2020). Menurut Davidson & Jaine, (2014) di *The Oxford Companion to Food*, selama 1850 – 1860, bar *sandwich* menjadi bentuk penting budaya makan di Belanda barat, dan biasanya menyajikan roti lapis daging sapi bergaram. Akhirnya, *sandwich* di awal abad 20, menjadi makanan pokok dari *diet* di Amerika, sehingga *sandwich* makin terkenal di semua negara bagian menurut Katz & Weaver (2003) di *Encyclopedia of Food and Culture*.

Setelah *sandwich* diketemukan dan menjadi laris, *sandwich* menjadi terkenal di seluruh dunia. *Sandwich* menjadi lebih terkenal setelah berbagai *restaurant fast food* menjadikan *sandwich* sebagai salah satu menunya. *Restaurant fast food* yang pertama kali menjual *sandwich* adalah Jersey Mike's Subs di tahun 1956 menurut Subs (2010) . Setelah munculnya Jersey Mike's Subs, muncul

beberapa *restaurant fast food sandwich* lainnya , yaitu Quiznos, Arby's, Subway, Firehouse Subs, Jimmy John's, Jersey Mike's Subs, Blimpie, Schlotzsky's, Potbelly Sandwich Shop, Mr. Sub, dan Raffel's Sandwich

Restaurant yang menjual *sandwich* pertama kali di Indonesia adalah American Hamburger pada tahun 1977 menurut Rugayah (2020) , dan terletak di Jakarta. Setelah American Hamburger, lalu *fast food* yang lain pun bermunculan dengan berbagai variasi menu, salah satunya *sandwich*. *Restaurant fast food* tersebut adalah Subway, Quiznos, Liang Sandwich, dan Raffel's Sandwich.

Gambar 1.1 Menu Raffel's Sandwich



The image shows a menu board for Raffel's Sandwich. On the left, there are photos of several sandwiches: a Beef n Cheddar Melt, a Big Classic, a Great American Sandwich, a Chicken Breast Sandwich, and a Market Fresh Tuna & Cheddar Sandwich. On the right, the menu is organized into sections with prices:

Section	Item	Price
TRADITIONAL SANDWICH	Roast Beef Sandwich	25
	Roast Beef with Cheese	29
	Big Classic	35
	Great American Sandwich	39
	Beef n Cheddar Melt	45
	Chicken n Cheddar Melt	45
MARKET FRESH SANDWICH	Roast Beef & Cheddar	53
	Philly Beef & Cheddar	53
	Roast Chicken & Cheddar	50
	Tuna & Cheddar	50
	Vegetarian Sandwich	38
CHICKEN SANDWICH	Chicken Breast Sandwich	33
	Roast Chicken Club	33

At the bottom of the menu board, there is a promotion: "MAKE IT A VALUE MEALS Just Add" with images of a drink and a side.

Sumber : Menu Raffel's Sandwich yang tersedia di Paris Van Java

Raffel's Sandwich membuka cabang mereka di Indonesia, tepatnya di tahun 2002, dilansir dari *website* Raffel's Sandwich dan terletak di Jakarta. Raffel's Sandwich adalah salah satu *restaurant fast food* yang cukup terkenal di kota Jakarta. Dilihat dari *range* harga yang tersedia di atas yang ditawarkan Raffel's Sandwich cukup terjangkau, dimulai dari harga Rp 25.000 hingga Rp 53.000 untuk mendapatkan 1 *sandwich* nya, sehingga Raffel's menjadi salah satu pilihan restaurant untuk menyantap *sandwich*. Namun, seiring berjalannya waktu, pamor dan jumlah konsumen di Raffel's Sandwich semakin menurun.

Raffel's Sandwich membuka beberapa gerainya di negara Indonesia, salah satunya di Bandung, tepatnya di Paris Van Java pada tahun 2006 dilansir dari Traveloka Info & Review. Mall Paris Van Java ini sudah berdiri di tahun 2016, tepatnya bulan Juni 2006 dan menjadi salah satu *mall* di Bandung yang paling terkenal menurut Syuri (2021). Paris Van Java (PVJ) ini sendiri dikenal menjadi *mall* kelas menengah keatas, dikarenakan *tenant* atau toko-toko yang ada di dalam PVJ sendiri memiliki berbagai *brand* yang cukup mahal menurut Syuri (2021). Mengutip dari *website* Syuri (2021) tersebut, PVJ cukup ramai dan menjadi salah satu *mall* favorit masyarakat Bandung, apalagi di dalam *mall* PVJ sendiri cukup lengkap mulai dari berbagai hiburan yang disediakan maupun juga dengan berbagai pilihan *tenant* makanannya.

Melihat turunnya pamor dan jumlah konsumen dari Raffel's Sandwich, penulis memutuskan untuk melakukan observasi di *restaurant* Raffel's Sandwich via *online* dan menemukan beberapa keluhan melalui *google review*, Zomato, Traveloka dan *comment section* di Instagram Raffel's Sandwich sebagai berikut:

Gambar 1.2 Review Raffel's Sandwich

FH Felix H.
4 Review • Tahun lalu 3.0

Makanannya enak, tetapi yg di dapat tidak sesuai onions ring sudah tidak di produksi lagi sehingga di ganti dengan kentang goreng. Menu Philly Cheese di menu tidak ada yang ayam di menu cuman sapi tetapi di ganti ayam

A Alan Megantara
1 review
★ ★ ★ ★ ★ 2 years ago

(Translated by Google) I was very disappointed when I invited my family to eat at raffels sandwiches. The taste of the burger and shakes is very ordinary, so it doesn't match the expensive price for the size of the burger. This seems like the last time I ate at raffels ... no more. unrecommended

(Original)
Saya sangat kecewa pada saat sy mengajak keluarga makan di raffels sandwich. Rasa burger and shakanya sangat biasa sangat tidak sesuai dengan harga yang mahal untuk ukuran burger. Ini sepertinya terakhir sy makan di raffels...no more. unrecommended

d dengerin rasil
1 review
★ ★ ★ ★ ★ a week ago

(Translated by Google) the bread tastes weird. and I have a stomachache, it's not okay for 5 days

(Original)
rotinya berasa aneh. dan saya sakit perut gk beres2 dah 5 hari nih

Like

Chep Guna
Local Guide · 181 reviews · 40 photos
★ ★ ★ ★ ★ 2 years ago

(Translated by Google) the sandwich is really good

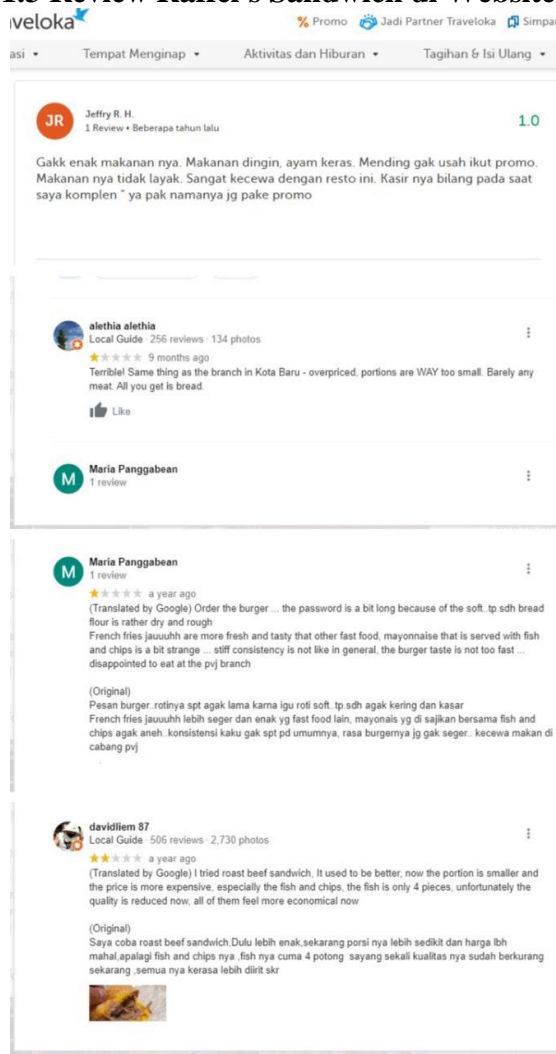
but unfortunately the onion rings his appearance make no lust ... what gara2 buy discount package ya?

(Original)
sandwich nya enak banget

tapi sayang onion ring nya tampilanya bikin tidak nafsu. apa gara2 beli paket diskonan ya?

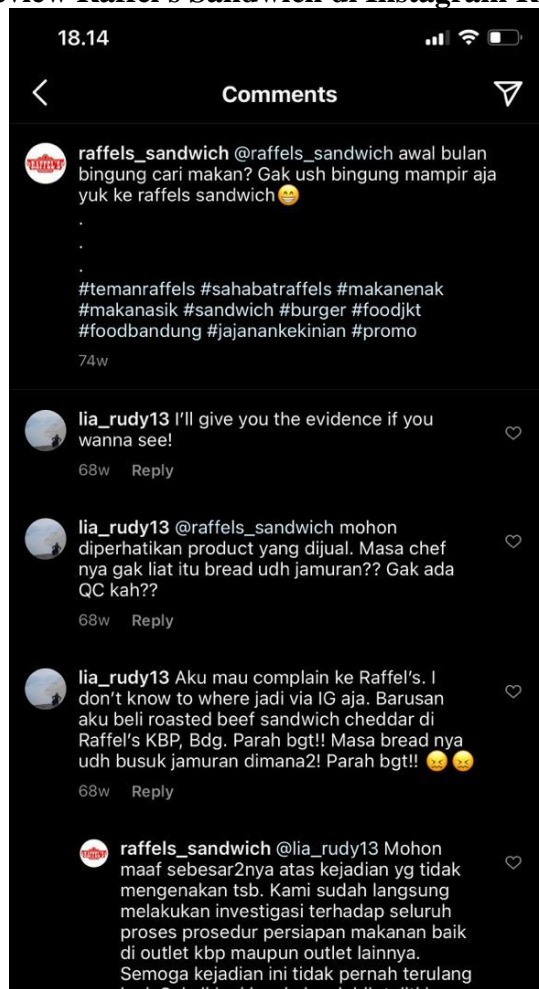
Sumber : *Review* Raffel's Sandwich di Traveloka dan Google Review

Gambar 1.3 Review Raffel's Sandwich di Website Traveloka



Sumber : *Review Raffel's Sandwich di Traveloka Eats dan Google Review*

Gambar 1.4 Review Raffel's Sandwich di Instagram Raffel's Sandwich



Sumber : *Comment Section* Instagram Raffel's Sandwich

Dari hasil *review-review* pada gambar di atas, terdapat hasil sebagai berikut:

Tabel 1. 1 Gabungan Review Konsumen di berbagai platform

<i>Review</i>	Jumlah <i>review</i> yang sama
Rasa yang sudah tidak sama dengan dahulu	7
Harganya mahal dan tidak sesuai dengan produk yang didapat	3
Porsinya mengecil	6
Makanan yang disajikan sudah dingin	2
Banyaknya barang yang sudah kosong (<i>sold out</i>)	1

<i>Review</i>	Jumlah <i>review</i> yang sama
Banyaknya barang yang sudah kosong (sold out)	1
Pelayanannya buruk (kebanyakan yang mengeluh memakai <i>voucher discount</i>)	4
Makanan sudah tidak <i>fresh</i> saat disajikan	2

Sumber : Olahan Penulis

Tabel 1.1 diatas menunjukkan bahwa rasa makanan dari Raffel's Sandwich sudah tidak sama seperti yang dahulu dan sudah berubah menjadi kurang sedap. Lalu, porsi makanan yang disajikan Raffel's Sandwich mengecil, dan tidak sesuai dengan yang tertera di dalam foto menu maupun yang sudah pernah disajikan sebelumnya. Banyak makanan juga yang disajikan sudah dingin, artinya *temperatur* makanan tidak sesuai dengan standar yang disajikan seperti *restaurant fast food* pada umumnya. Konsumen juga mengeluhkan bahwa banyak persediaan produk kosong, padahal tertera di dalam buku menu. Pelayanan yang ada di dalam Raffel's Sandwich pun cukup buruk, dan kebanyakan konsumen yang mengeluh memakai *voucher discount*. Dan yang terakhir bahwa makanan yang disajikan sudah tidak *fresh* saat disajikan di meja konsumen.

Dalam *review online* (gambar 1.2) tersebut, baik dalam aplikasi *online* maupun Instagram dari Raffel's Sandwich sendiri ditemukan bahwa sebagian besar orang sudah tidak memiliki niat membeli ulang produk makanan dan minuman dari Raffel's Sandwich, dan sudah banyak berpaling kepada *restaurant fast food* lainnya yang sejenis. Alasan yang paling banyak diberikan ialah karena rasa makanan yang dimiliki Raffel's Sandwich sudah tidak sama dengan yang terdahulu. Lalu, banyaknya konsumen yang mengeluhkan makanan yang disajikan dingin dan tidak sesuai dengan tampilan pada buku menu. Menurut Ferdinand A. (2006) dalam Hariyanti (2011) niat beli ulang dapat diidentifikasi melalui berbagai indikator, yaitu niat transaksional, niat referensial, niat preferensial dan juga niat eksploratif. Lainnya, konsumen akan merasakan nilai yang diberikan

oleh perusahaan melalui pengalaman positif saat membeli (purchase) produk yang dihasilkan perusahaan tersebut, maka dari itu pengalaman yang diberikan akan mempengaruhi perasaan positif pada konsumen, menurut Aryadhe & Rastini (2016)

Dari hasil data-data observasi yang penulis lakukan, meyakinkan penulis bahwa kualitas dari produk makanan yang dimiliki Raffel's Sandwich harus dijaga agar konsumen memiliki niat untuk membeli ulang produk Raffel's Sandwich. Pada akhirnya, penulis merumuskan judul "Analisa Pengaruh Kualitas Makanan Terhadap Niat Beli Ulang Konsumen Raffel's Sandwich di PVJ Bandung".

1.2 Rumusan Masalah Penelitian

Rumusan masalah penelitian yang dirumuskan oleh penulis adalah sebagai berikut ini :

1. Bagaimana persepsi konsumen terhadap kualitas makanan di Raffel's Sandwich?
2. Bagaimana niat beli ulang konsumen di Raffel's Sandwich?
3. Berapa besar pengaruh persepsi konsumen atas kualitas makanan terhadap niat beli ulang konsumen di Raffel's Sandwich?

1.3 Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian yang dimiliki oleh penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Mengetahui persepsi konsumen terhadap kualitas makanan di Raffel's Sandwich.
2. Mengetahui niat beli ulang konsumen di Raffel's Sandwich.
3. Mengetahui besar pengaruh persepsi konsumen atas kualitas makanan terhadap niat beli ulang konsumen di Raffel's Sandwich.

1.4 Manfaat Penelitian

Manfaat dari penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Bagi Akademis

Dengan dilakukannya penelitian ini dapat memberikan pengetahuan mengenai pengaruh persepsi konsumen atas kualitas makanan terhadap niat beli ulang pada Raffel's Sandwich.

2. Bagi Raffel's Sandwich

Penulis berharap dengan adanya penelitian ini dapat memberikan informasi yang bermanfaat bagi pihak Raffel's Sandwich dalam meningkatkan persepsi konsumen atas kualitas makanan. Penulis pun berharap hasil penelitian ini dapat menjadi masukan bagi Raffel's Sandwich sehingga pihak Raffel's Sandwich dapat melakukan perbaikan agar tingkat niat beli ulang konsumennya naik dan dapat bersaing dengan *restaurant fast food* lainnya.

3. Bagi Pembaca

Dengan dilakukannya penelitian ini, penulis berharap bahwa hasil penelitian ini dapat memberikan wawasan serta pengetahuan sehingga dapat dijadikan referensi penelitian.

1.5 Kerangka Pemikiran

Raffel's Sandwich adalah salah satu *restaurant fast food* yang hadir di Indonesia sejak 2002 dan bertahan hingga sekarang. Raffel's Sandwich membuka cabangnya di Bandung pada tahun 2006 yaitu di mall Paris Van Java, yang terletak di Jl. Sukajadi No.131-139. Selain *sandwich*, Raffel's Sandwich juga menyajikan menu *fast food* lainnya seperti *burger*, ayam goreng, *wings*, berbagai *side dish* lainnya dan juga minuman bersoda maupun *milkshake*. Sejak pembukaannya di Paris Van Java pada tahun 2006, penjualan dari Raffel's Sandwich cukup terbilang stabil dan memiliki banyak pengunjung setia yang berniat membeli ulang produk dari Raffel's Sandwich. Namun, pada pertengahan tahun 2019, Raffel's Sandwich mendapatkan banyak keluhan mengenai kualitas produk makanan dari Raffel's Sandwich sendiri.

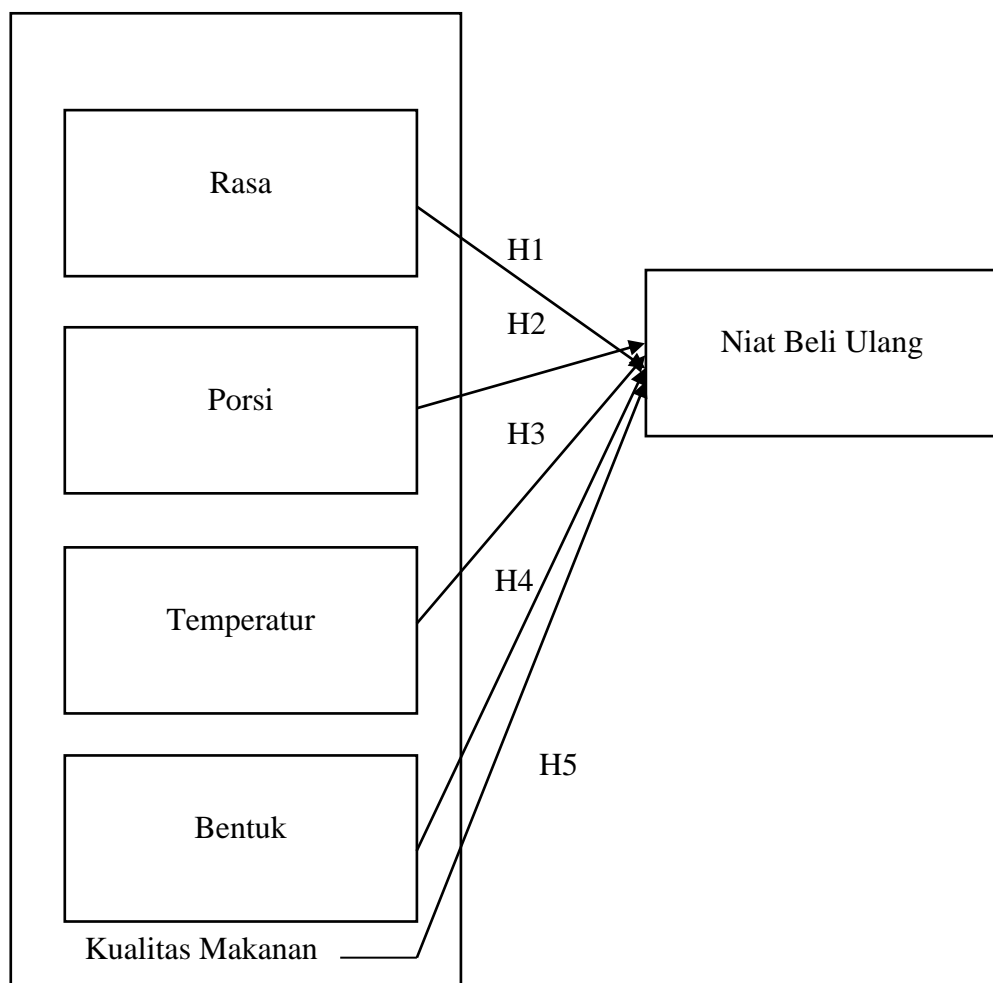
Menurut Walter, Evardsson, & Ostrom (2010) dan Jang & Namkung (2009) dalam Hariyanto, kualitas makanan merupakan salah satu elemen penting untuk diperhatikan oleh setiap *restaurant*, karena makanan adalah produk utama yang dijual oleh *restaurant*, sehingga *restaurant* harus menjaga harapan yang dimiliki konsumen mengenai kualitas makanan yang disajikan di *restaurant* tersebut. Lainnya, menurut Potter & Hotchkiss (2012) dalam Adinugraha & H., kualitas makanan adalah karakteristik kualitas dari suatu makanan yang dapat diterima oleh konsumen. Dimensi yang dimiliki dari kualitas makanan menurut Potter & Hotchkiss (2012) sendiri ini adalah ukuran, bentuk, warna, konsistensi, tekstur dan rasa.

Menurut Peri (2006) dalam Hanaysha (2016), kualitas makanan adalah salah satu hal yang cukup penting untuk memenuhi ekspektasi dan kebutuhan dari konsumen dari *restaurant* itu sendiri. Menurut Hanaysha (2016) dalam Salsabilah & Sunarti (2018), dimensi dari kualitas makanan yang dapat mempengaruhi kualitas makanan adalah presentasi makanan, rasa, keragaman pilihan, sehat, kesegaran, dan temperatur dari makanan. Menurut Shahrudin, Mansor, & Elias (2011) dalam Pambudi, (2019), kualitas makanan sangat penting karena pelanggan akan selalu mencari produk untuk memenuhi kebutuhan dan harapan konsumen terhadap *restaurant* yang mereka pilih. Dimensi yang dimiliki oleh kualitas makanan menurut Shahrudin, Mansor, & Elias (2011) adalah temperatur, presentasi makanan, variasi menu, dan kelezatan.

Menurut Essinger & Wylie (2003) dalam Hariyanto, dimensi untuk kualitas makanan adalah kualitas dalam hal rasa, kuantitas atau porsi, variasi menu dan variasi jenis masakan yang ditawarkan, cita rasa yang khas, higienitas atau kebersihan, dan inovasi. Kualitas dari makanan memiliki peranan penting dalam keputusan pembelian dari konsumen, sehingga dapat diambil kesimpulan bahwa kualitas makanan meningkat maka keputusan pembelian dari konsumen akan meningkat juga menurut S. & Japarianto (2012) dalam Hariyanto. Dimensi untuk kualitas makanan menurut S. & Japarianto (2012) adalah warna, penampilan, porsi, bentuk, temperatur, tekstur, aroma, tingkat kematangan dan rasa.

Pengertian niat beli ulang menurut Hellier, Geursen, Carr, & Rickard (2003) dalam Weliani (2015) adalah penilaian individu atau konsumen mengenai membeli lagi layanan yang ditunjuk di perusahaan yang sama dengan mempertimbangkan situasinya saat ini. Dimensi untuk niat beli ulang menurut Hellier, Geursen, Carr, & Rickard (2003) adalah niat membeli dengan jumlah yang sama, niat membeli dengan menambahkan jumlah, dan niat membeli dengan penambahan frekuensi atau intensitas.

Gambar 1. 5 Model Penelitian



Sumber : Olahan Penulis

1.6 Hipotesis

Hipotesis yang dimiliki dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

- H1 : Terdapat pengaruh positif dan signifikan dari rasa terhadap niat beli ulang
- H2 : Terdapat pengaruh positif dan signifikan dari porsi terhadap niat beli ulang
- H3 : Terdapat pengaruh positif dan signifikan dari temperatur terhadap niat beli ulang
- H4 : Terdapat pengaruh positif dan signifikan dari bentuk terhadap niat beli ulang
- H5 : Terdapat pengaruh rasa, porsi, temperatur, bentuk yang positif secara bersama-sama terhadap niat beli ulang