

Bab 5

Kesimpulan Dan Saran

5.1 Kesimpulan

Setelah penulis melakukan penelitian yang telah dilakukan pada bab sebelumnya mengenai pengaruh *Food Quality* terhadap *Repurchase Intention* konsumen pada Restoran Solaria di Trans Studio Mall Bandung, maka penulis berhasil mengambil kesimpulan yang dapat menjawab beberapa rumusan masalah dalam penelitian ini, yakni:

1. Persepsi konsumen terhadap *Food Quality* pada Restoran Solaria di Trans Studio Mall Bandung

Berdasarkan hasil pengolahan data oleh penulis terhadap 100 responden dengan menggunakan kuesioner, maka penulis dapat menyimpulkan beberapa hal mengenai persepsi konsumen terhadap *Food Quality* pada Restoran Solaria di Trans Studio Mall Bandung. Dengan hasil rata-rata persepsi konsumen terhadap *Food Quality* pada Restoran Solaria di Trans Studio Mall Bandung berada di angka 3.01, menunjukkan bahwa responden kurang setuju akan *food quality* yang ditawarkan oleh Restoran Solaria Trans Studio Mall Bandung. Responden menganggap bahwa porsi yang disajikan kurang sesuai dengan yang tertera di menu dan penyajian makanannya dianggap kurang menarik. Selain itu, varian makanan yang ditawarkan oleh Restoran Solaria kurang sesuai dengan selera konsumen serta kurangnya inovasi pada varian makanan ditambah responden juga menganggap harga yang ditawarkan Restoran Solaria cukup mahal. Responden juga menganggap bahwa kandungan yang terdapat dalam bahan baku serta makanan yang disajikan kurang berkualitas dari hasil observasi terhadap responden ternyata hal ini dikarenakan kerap seringkali disajikan makanan tanpa memperhatikan kebersihan dalam makanan tersebut. Selanjutnya cita rasa, aroma, tekstur, dan warna makanan yang disajikan Restoran Solaria masih dianggap kurang, meskipun jawaban responden secara dominan menjawab hal-hal tersebut sudah sangat baik. Terakhir, untuk suhu makanan dan tingkat kematangan makanan masih dianggap kurang oleh sebagian besar responden.

2. Persepsi konsumen terhadap *Repurchase Intention* pada Restoran Solaria di Trans Studio Mall Bandung

Berdasarkan hasil pengolahan data oleh penulis terhadap 100 responden dengan menggunakan kuesioner, maka penulis dapat menyimpulkan beberapa hal mengenai persepsi konsumen terhadap *Repurchase Intention* pada Restoran Solaria di Trans Studio Mall Bandung. Dengan hasil rata-rata persepsi konsumen terhadap *Repurchase Intention* pada Restoran Solaria di Trans Studio Mall Bandung berada di angka 2.75, menunjukkan bahwa responden kurang setuju akan *melakukan pembelian ulang* Restoran Solaria Trans Studio Mall Bandung. Dengan demikian, responden kurang setuju apabila akan melakukan pembelian ulang maupun menjadikan Restoran Solaria di Trans Studio Mall Bandung sebagai pilihan pertama saat melakukan pembelian makanan. Selain itu, responden juga kurang setuju untuk merekomendasikan serta mengatakan hal-hal positif mengenai Restoran Solaria di Trans Studio Mall Bandung. Terakhir, responden juga kurang setuju untuk mencari tahu mengenai promosi dan produk terkini yang dikeluarkan oleh Restoran Solaria di Trans Studio Mall Bandung.

3. Berdasarkan hasil pengujian hipotesis dengan analisis pengaruh simultan (Uji F) dengan didapatkan hasil sebagai berikut:

- *Food Quality* (Variabel X) berpengaruh positif secara simultan terhadap *Repurchase Intention* (Variabel Y) dengan nilai signifikansi 0.000 lebih kecil dari tingkat signifikansi 5%.

Hal ini menunjukkan bahwa apabila *Food Quality* pada Restoran Solaria di Trans Studio Mall Bandung tinggi, maka tingkat *Repurchase Intention* konsumen pun akan tinggi.

5.2 Saran

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan oleh penulis, maka penulis memiliki beberapa saran untuk pihak Restoran Solaria di Trans Studio Mall Bandung dengan harapan dapat memperbaiki kualitas makanan yang disajikan sehingga akan meningkatkan niat pembelian ulang oleh konsumen.

1. Pihak Restoran Solaria di Trans Studio Mall perlu melakukan survei kepada konsumen mengenai persepsi konsumen terhadap kualitas produk, layanan,

serta fasilitas dari Restoran Solaria Trans Studio Mall, seperti yang dilakukan KFC. Restoran cepat saji KFC memiliki survei rutin yang dinamakan *Brand Image Tracking Study (BITS)*, *CHAMPS Management System (CMS)* dan *CHAMPS Excellence Review (CER)*. Ketiga hal tersebut dilakukan oleh Restoran KFC untuk menilai kualitas produk, pelayanan, fasilitas lalu dikaliberasikan dan dibandingkan dengan SOP perusahaan. Restoran Solaria disarankan untuk bisa menciptakan survei kepada konsumen seperti hal yang telah disebutkan diatas yang akhirnya mampu untuk meningkatkan *customer satisfaction* dan tingkat *repurchase intention* konsumen.

2. Pihak Restoran Solaria di Trans Studio Mall perlu meningkatkan inovasi pada makanan yang disajikan sehingga dapat meningkatkan niat konsumen dengan melakukan kolaborasi dengan brand makanan lain seperti gambar 5.2, selain untuk meningkatkan rasa penasaran dari konsumen, hal tersebut dilakukan juga dengan tujuan agar konsumen tidak merasa bosan dengan menu makanan solaria yang tidak ada perkembangan. Selain itu, harga yang ditawarkan juga perlu untuk diperhatikan apakah sudah sesuai dengan kualitas yang ditawarkan serta melihat harga kompetitor dan analisis apakah harga yang ditawarkan di Restoran Solaria mampu bersaing dengan kompetitor nya, selain melihat harga competitor, Restoran Solaria Trans Studio Mall Bandung juga dapat meningkatkan value bisnisnya dengan cara membuat *atmosphere* restoran nyaman, adanya Wi-Fi gratis, serta membuat tempatnya lebih instagramable.



Gambar 5.1 Kolaborasi Brand Makanan

Sumber : Kumparan.com

3. Pihak Restoran Solaria di Trans Studio Mall perlu mengadakan prosedur pengendalian mutu makanan baik dari bahan baku maupun saat makanan hendak disajikan ke konsumen, hal tersebut dilakukan untuk memastikan makanan tersebut sehat dan layak dikonsumsi oleh konsumen, selain itu memastikan juga apakah saat makanan hendak disajikan masih tetap hangat atau apakah saat minuman hendak disajikan masih tetap dingin, sehingga tidak merusak cita rasa makanan dan minuman itu sendiri.
4. Pihak Restoran Solaria di Trans Studio Mall perlu menyesuaikan antara porsi makanan yang tertera di menu dengan porsi makanan yang disajikan agar sesuai dengan ekspektasi konsumen, serta pentingnya pihak restoran untuk meningkatkan kreasi *plating* agar makanan yang disajikan terlihat menarik seperti pada gambar 5.1.



Gambar 5.2 Plating Makanan yang Menarik

Sumber : Hipwee.com

dengan menata makanan di piring semenarik mungkin akan meningkatkan daya Tarik konsumen untuk melakukan pembelian ulang, mengingat pada zaman sekarang ini restoran lebih memanjakan konsumen dengan *plating* yang menarik dan unik.

DAFTAR PUSTAKA

- Achmad Sudiro, P. D. (2012, Februari 16). *Modul 4 Metode Penelitian*. Retrieved From Achmadsudirofebub.Lecture.Ub.Ac.Id: [Http://Achmadsudirofebub.Lecture.Ub.Ac.Id/2012/02/100/](http://Achmadsudirofebub.Lecture.Ub.Ac.Id/2012/02/100/)
- Al-Tit, A. A. (2015). The Effect Of Service And Food Quality On Customer Satisfaction And Hence Customer Retention. *Asian Social Science; Vol. 11, No. 23*, 129-139.
- Andreas Tanuel Adinugraha & Stefanus Michael H . (2014). Analisa Pengaruh Kualitas Makanan Dan Persepsi Harga Terhadap Kepuasan Konsumen D'cost Surabaya. 643-655.
- Djuli Sjafei Purba, Wico Jontarudi Tarigan, Mahaitin Sinaga, Vitryani Tarigan. (2021). Pelatihan Penggunaan Software Spss Dalam Pengolahan Regressi Linear Berganda Untuk Mahasiswa Fakultas Ekonomi Universitas Simalungun Di Masa Pandemi Covid 19. *Jurnal Karya Abdi: Vol. 5, No. 2*, 202-208.
- Eko Purnomo, Euphrasia Suzy Suhendra. (2020). Analisis Masa Kerja Dan Promosi Terhadap Kinerja Karyawan Bpjs Ketenagakerjaan. *Jurnal Nusantara Aplikasi Manajemen Bisnis: Vol. 5, No. 1*, 32-43.
- Henry Chandra, Hanjaya Siaputra. (2020). Pengaruh Kualitas Makanan, Kualitas Layanan, Dan Citra Merek Terhadap Minat Beli Ulang Di Restoran Xyz Surabaya Dengan Kepuasan Konsumen Sebagai Mediator. *Jurnal Hospitality Dan Manajemen Jasa*.
- Hutasoit, S. M. (2017, Agustus 8). Pengaruh Kualitas Produk Dan Harga Terhadap Kepercayaan Dan Dampaknya Pada Minat Beli Ulang Produk Fashion Secara Online (Survei Pada Pelanggan Di Situs Online Zalora Dan Situs Online Lazada). Jakarta: Universitas Negeri Jakarta.
- I Made Toni Megantara Dan Alit Suryani. (2016). Penentuan Niat Pembelian Kembali Ticket Pesawat Secara Online Pada Situs Traveloka.Com. *E-Jurnal Manajemen Unud*, 5(8), 1-28. Retrieved From <https://Media.Neliti.Com/Media/Publications/250011-Penentu-Niat-Pembelian-Kembali-Tiket-Pes-09dd1391.Docx>

- Industri Makanan Dan Minuman Menjadi Andalan Di Masa Pandemi.* (2021, Februari 23). Retrieved Oktober 2021, From Indonesia Development Forum:
<https://Indonesiadevelopmentforum.Com/Id/2021/Article/Detail/117206-Industri-Makanan-Dan-Minuman-Menjadi-Andalan-Di-Masa-Pandemi>
- Itsna Ainin Nia, Mudiantono. (2016). Analisis Pengaruh Kepuasan Dan Brand Trust Terhadap Minat Beli Ulang Pantene. *Diponegoro Journal Of Management: Vol. 5, No. 3*, 1-10.
- Joseph, O. (2012). Analysis Of The Determinants Of Repurchase Intention Of Soap Products Of An Agribusiness Firm In Abia State, Nigeria. *Journal Of Economics And Sustainable Development*, 3(14), 197-205. Retrieved From <https://Www.Iiste.Org/Journals/Index.Php/Jeds/Article/View/3736/3785>
- Laela, E. (2021). Kualitas Makanan, Kualitas Pelayanan Dan Persepsi Harga Terhadap Minat Pembelian Ulang Pada Rumah Makan Ciganea Purwakarta. *Jurnal Ekonomi Dan Bisnis, Vol. 8 No. 1*, 180-186.
- Mahendra, I. (2015, Maret). Analisa Penerimaan Pengguna Sistem Informasi Koperasi Pada Koperasi Karyawan Budi Setia Jakarta Dengan Technology Acceptance Mode. *Jurnal Pilar Nusa Mandiri*, 9(1). Retrieved From <https://Media.Neliti.Com/Media/Publications/227558-Analisa-Penerimaan-Pengguna-Sistem-Infor-966d14f5.Pdf>
- Milo, M. R. (2021). Pengaruh Kualitas Makanan Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Serta Implikasinya Terhadap Minat Pembelian Ulang Taman Kuliner Kumkum. *Jurnal Indikator: Vol 5, No 2*, 39-49.
- Monica Maria Dan Mohamad Yusak Anshori. (2013). Jurnal Pengaruh Kualitas Produk Dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Konsumen King Cake. *Jurnal Manajemen Teori Dan Terapan* .
- Mr, S. (2022, Maret 21). *Teknik Analisis Data Pengertian Hingga Contoh Penggunaan*. Retrieved From Dqlab.Id: <https://Dqlab.Id/Teknik-Analisis-Data-Pengertian-Hingga-Contoh-Penggunaan#:~:Text=Teknik%20analisis%20data%20merupakan%20suatu,Khususnya%20yang%20berkaitan%20dengan%20penelitian>
- Nancy Cassia Sukmana, Varel Jadmika Chandra, Hanjaya Siaputra. (2020).

- Pengaruh Kualitas Makanan, Higienitas Dan Kualitas Layanan Terhadap Minat Pembelian Ulang Melalui Kepuasan Konsumen Sebagai Mediator Di Restoran Dapur Terbuka Di Surabaya. *Jurnal Hospitality Dan Manajemen Jasa*, 67-76.
- Nanincova, N. (2019). Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Noach Cafe And Bistro. *Agora*, 7(2). Retrieved From <https://Media.Neliti.Com/Media/Publications/287057-Pengaruh-Kualitas-Layanan-Terhadap-Kepua-8824929f.Pdf>
- Nor Azureen Rozekhi, Shahril Hussin, Ashraf Siddik Khan Abd Rahim Siddiqe, Putri Dahlia Ab Rashid, Noor Saliza Salmi. (2016). The Influence Of Food Quality On Customer Satisfaction In Fine Dining Restaurant: Case In Penang. *International Academic Researchjournal Of Business And Technology*, 45-50.
- Pamungkas, A. (2021, April 9). *Pentingnya Menjaga Kualitas Produk Bagi Bisnis*. Retrieved Oktober 2021, From Majoo: <https://Majoo.Id/Solusi/Detail/Kualitas-Produk>
- Permatasari, S. A. (2021). Pengaruh Penerapan Standar Operasional Prosedur Dan Kompetensi Terhadap Produktivitas Kerja Karyawan Divisi Ekspor Pt. Dua Kuda Indonesia. *Jurnal Ilmiah M-Progress: Vol. 11, No. 1*, 38-47.
- Philip Kotler Dan Kevin Lane Keller. (2016). *Marketing Management*. Harlow: Pearson Education Limited.
- Pusparisa, Y. (2021, January 4). *Mandiri Institute: Kunjungan Restoran Mendekati Masa Sebelum Pandemi Covid-19 | Databoks*. Retrieved Oktober 2021, From [Databoks: https://Databoks.Katadata.Co.Id/Datapublish/2021/01/04/Mandiri-Institute-Kunjungan-Restoran-Mendekati-Pemulihan-Sebelum-Pandemi-Covid-19](https://Databoks.Katadata.Co.Id/Datapublish/2021/01/04/Mandiri-Institute-Kunjungan-Restoran-Mendekati-Pemulihan-Sebelum-Pandemi-Covid-19)
- Putri Listiani, Zakiyah Zahara. (2020). Pengaruh Kualitas Makanan Terhadap Kesetiaan Pelanggan Kedai Oishi Nadisha Di Kota Palu. *Jurnal Ilmu Manajemen: Vol 6, No. 3*, 222-231.
- Risa Sasmita, Zainul Arifin, Dan Sunarti. (N.D.). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah (Studi Pada Nasabah Pt. Asuransi Jiwasraya

- (Persero) Malang Regional Office). Malang, Jawa Timur, Indonesia. Retrieved From Media Neliti: <https://Media.Neliti.Com/Media/Publications/77467-Id-Pengaruh-Kualitas-Pelayanan-Terhadap-Kep.Pdf>
- Rozechi, N. A., Hussin, S., Siddiqe, A., Rashid, P. A., & Salmi, N. S. (2016). The Influence Of Food Quality On Customer Satisfaction In Fine Dining Restaurant: Case In Penang. *International Academic Research Journal Of Business And Technology*, 2, 45-50. Retrieved From [Http://Www.Iarjournal.Com/Wp-Content/Uploads/Iarjbt2016_2_45-50.Pdf](http://Www.Iarjournal.Com/Wp-Content/Uploads/Iarjbt2016_2_45-50.Pdf)
- Sri Murwanti Dan Anggrahini Panca Pratiwi. (2017). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Promosi Terhadap Minat Beli Ulang Jasa Service Motor Dengan Kepuasan Pelanggan Sebagai Variabel Mediasi (Studi Pada Bengkel Motor Ahas Cabang Ums). *Seminar Nasional Riset Manajemen & Bisnis 2017*. Retrieved From https://Publikasiilmiah.Ums.Ac.Id/Bitstream/Handle/11617/8984/Sansetmab2017_5.Pdf?Sequence=1&Isallowed=Y
- Sugiarto, E. (2016, Februari). Analisis Emosional, Kebijakan Pembelian Dan perhatian Setelah Transaksi Terhadap Pembentukan Disonansi Kognitif Konsumen Pemilik Sepeda Motor Honda Pada Ud. Dika Jaya Motor Lamongan. *Jurnal Penelitian Ilmu Manajemen*, 1(1), 34-47. Retrieved From <https://Jurnalekonomi.Unisla.Ac.Id/Index.Php/Jpim/Article/Download/4/4>
- Sulistyaningrum, U. (2014). Pengaruh Kualitas Produk Dan Layanan Terhadap Kepuasan Konsumen Di Restoran Koki Tappanyaki Express. Yogyakarta, D.I Yogyakarta: Universitas Negeri Yogyakarta.
- Taupik Ismail Dan Ramayani Yusuf. (2021). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Kantor Indihome Gegerkalong Di Kota Bandung. *Jurnal Ilmiah Mea (Manajemen, Ekonomi, Dan Akuntansi)*, 413-423.
- Tegowati. (2016). Minat Beli Ulang Handphone Evercross Di Pusat Perbelanjaan Handphone Wtc Surabaya. *Jurnal Penelitian Ilmu Manajemen*, 406-416.

- Tjiptono, F. (2011). *Strategi Pemasaran* (Vol. 4). Andi.
- Uma Sekaran Dan Roger Bougie. (2016). *Research Methods For Business* (7 Ed.).
Chichester: John Wiley & Sons Ltd.
- Untung Sriwidodo Dan Rully Tri Indriastuti. (2010). Pengaruh Dimensi Kualitas Pelayanan Jasa Terhadap Kepuasan Nasabah. *Jurnal Ekonomi Dan Kewirausahaan*, 10(2), 164-173.
- Vina Mandasari, Bayu Adhi Tama. (2011). Analisis Kepuasan Konsumen Terhadap Restoran Cepat Saji Melalui Pendekatan Data Mining: Studi Kasus Xyz. *Jurnal Generic: Vol. 6, No. 1*, 25-28.
- Wa Ode Zusnita Muizu, Siti Noni Evita & Dindin Suherman. (2016). Disiplin Kerja Dan Pengaruhnya Terhadap Kinerja Pegawai Negeri Sipil. *Pekbis Jurnal*, Vol.8, No.3, 172-182.
- Wibowati, J. I. (2021). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Pt. Muarakati Baru Satu Palembang. *Jurnal Manajemen: Vol. 8, No. 2*.
- Wijaya, W. (2017). Analisa Pengaruh Kualitas Makanan Terhadap Kepuasan Konsumen Di Yoshinoya Galaxy Mall Surabaya. *Jurnal Hospitality Dan Manajemen Jasa*, 581-594.
- Yudiawan, I. (2015, Juni 17). *Mengenal Tentang Makanan Siap Saji (Fast Food)*. Retrieved From Kompasiana.Com: <https://www.kompasiana.com/Irfaan23/54f92c3ba3331135028b4a19/Mengenal-Tentang-Makanan-Siap-Saji-Fast-Food>