

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN KUALITAS MAKANAN
TERHADAP NIAT BELI ULANG MELALUI KEPUASAN
PELANGGAN
(Studi Pada Sambal Bakar Indonesia, Pasar Lama)**



SKRIPSI

Diajukan untuk memenuhi sebagian dari syarat untuk memperoleh gelar
Sarjana Manajemen

Oleh:

Giane Artanti

6032001038

UNIVERSITAS KATOLIK PARAHYANGAN

FAKULTAS EKONOMI

PROGRAM SARJANA MANAJEMEN

Terakreditasi Unggul oleh LAMEMBA No. 720/DE/A.5/AR.10/IX/2023

BANDUNG

2024

**THE EFFECT OF SERVICE QUALITY AND FOOD QUALITY ON
REPURCHASE INTENTION THROUGH CUSTOMER SATISFACTION
(STUDY OF SAMBAL BAKAR INDONESIA, PASAR LAMA)**



UNDERGRADUATE THESIS

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

By:

Giane Artanti

6032001038

**PARAHYANGAN CATHOLIC UNIVERSITY
FACULTY OF ECONOMICS
PROGRAM IN MANAGEMENT
Accredited by LAMEMBA No. 720/DE/A.5/AR.10/IX/2023
BANDUNG
2024**

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



**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN KUALITAS MAKANAN TERHADAP NIAT
BELI ULANG MELALUI KEPUASAN PELANGGAN
(Studi Pada Sambal Bakar Indonesia, Pasar Lama)**

Oleh:
Giane Artanti
6032001038


PERSETUJUAN SKRIPSI

Bandung, Januari 2024

Ketua Program Sarjana Manajemen,


Katlea Fitriani, ST., MSM., CIPM.

Pembimbing Skripsi,


Irsanti Hasyim, S.E., M.S.M., M.Eng.

DAFTAR PERBAIKAN NASKAH SKRIPSI

Nama : GIANE ARTANTI
Nomor Pokok Mahasiswa : 6032001038
Program Studi : Manajemen
Pembimbing : Irsanti Hasyim, SE., MSM., M.Eng.
Ko Pembimbing :
Hari dan tanggal ujian skripsi :
Judul (Bahasa Indonesia) : Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kualitas Makanan Terhadap Niat Beli Ulang Melalui Kepuasan Pelanggan (Studi pada Sambal Bakar Indonesia, Pasar Lama)
Judul (Bahasa Inggris) : The Effect of Service Quality and Food Quality Through Customer Satisfaction on Customer Satisfaction (Study of Sambal Bakar Indonesia, Pasar Lama)

1. Perbaiki Judul Skripsi menjadi (Judul harus ditulis lengkap menggunakan huruf besar kecil/Title Case)

Judul (Bahasa Indonesia) -
-
-

Judul (Bahasa Inggris) -
-
-

2. Perbaiki Umum (meliputi : cara merujuk, daftar pustaka, teknis editing) :

-judul tabel lanjutan -pastikan kembali setiap kalimat yang membutuhkan citation, cantumkan citationnya dan masukan kedalam daftar pustaka. -perbaiki cara penulisan citation -perbaiki cara penulisan citation -kurangi penulisan kutipan dalam kutipan -perbaiki penulisan daftar pustaka, pastikan gunakan satu edisi Perbaiki Format sesuai dengan panduan penulisan; Perbaiki cara kutip; Perbaiki Daftar Isi; Perbaiki Daftar Pustaka; Pastikan seluruh literatur yang dikutip terdapat pada Daftar Pustaka; Pastikan lengkapi seluruh informasi yang dibutuhkan dalam penulisan sumber di Daftar Pustaka; Perbaiki Abstrak; Pastikan seluruh istilah asing menggunakan italic; Repeat header untuk tabel lintas halaman; Lakukan perbaikan untuk semua kesalahan yang sama pada berkas skripsi; Pastikan Konsistensi Titik(.) dan Koma(,) sebagai penanda desimal pada seluruh dokumen; Lakukan Parafrase untuk menurunkan similarity pada TurnItin; Revisi skripsi dapat di cek di <https://s.id/RevisiSkripsiFM> gunakan email UNPAR untuk akses. Pada saat penyerahan BAP, pastikan melampirkan file skripsi dan pada bagian yang diperbaiki telah diberikan highlight berwarna kuning;

-

3. Perbaiki di Bab 1

-pastikan kembali citation khususnya untuk corporate author -untuk gambar review ambil samples aja sisanya di ceritakan dalam narasi
Pastikan seluruh sumber informasi memiliki sumber dan tercantum pada Daftar Pustaka; Perjelas gambar 1.2; Ringkas Latar Belakang;

-

4. Perbaiki di Bab 2

-

Gunakan sumber literatur menggunakan sumber asli dan bukan kutipan dari kutipan; Cari sumber literatur secara khusus yang akan digunakan untuk OPVAR;

-

5. Perbaiki di Bab 3

-hilangkan mengenai applied research -hilangkan metode analissi deskriptif statistik - perbaiki sumber-sumber pada tabel opvar

Pastikan seluruh sumber tercantum pada daftar pustaka, dan pastikan membaca journal asli dan bukan mengutip dari kutipan;

-

6. Perbaikan di Bab 4

-pastikan kembali konsistensi penggunaan "titik" dan "koma" sebagai desimal dan pembatas ribuan. -tambahkan model awal dan pada model akhir tambahkan angkanya

Tambahkan model awal; tambahkan model akhir; Perbaiki urutan Model; Perbaiki tabel hasil PLS;

-

7. Perbaikan di Bab 5

-perbaiki saran kurang teknis.

Perbaiki Saran

-

Bandung, 25 Januari 2024

Ketua Program Studi,

Penguji (Pembimbing),



Irsanti Hasyim, SE., MSM., M.Eng.

Ko Pembimbing

Penguji

IBAF 6032001038



Fernando Mulia, S.E., M.Kom.

Penguji



Dr. F. X. Supriyono, Drs., M.M.

PERNYATAAN

Saya yang bertanda-tangan di bawah ini,

Nama (sesuai akte lahir) : Giane Artanti

Tempat, tanggal lahir : Jakarta, 27 Desember 2001

NPM : 6032001038

Program Studi : Manajemen

Jenis Naskah : Skripsi

Menyatakan bahwa skripsi dengan judul :

“PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN KUALITAS MAKANAN TERHADAP NIAT BELI ULANG MELALUI KEPUASAN PELANGGAN (STUDI PADA SAMBAL BAKAR INDONESIA, PASAR LAMA)”

Yang telah diselesaikan dibawah bimbingan: Irsanti Hasyim, S.E., M.S.M., M.Eng.

Adalah benar-benar karyatulis 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 ungap 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 kesarjanaan.

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

Bandung,

Dinyatakan Tanggal: 10 Januari 2024

Pembuat Pernyataan



(Giane Artanti)

ABSTRAK

Industri makanan di Indonesia menjadi salah satu industri yang cepat berkembang sehingga perlu melakukan adaptasi dan penyesuaian. Hal ini membuka peluang usaha bagi orang – orang sehingga bukan hanya kalangan biasa namun pengusaha maupun artis akhirnya membuat usaha di bidang *food and beverage* sendiri. Sambal adalah makanan pelengkap yang meningkatkan rasa dari makanan tersebut. Iben Ma, adalah seorang *influencer* Tiktok dan pemilik rumah makan Sambal Bakar Indonesia. Pemilihan objek ini berdasarkan *preliminary research* berupa wawancara kepada 15 responden. Berdasarkan 15 orang yang sudah pernah datang ke Sambal Bakar Indonesia, Pasar Lama, sebanyak 13 responden mengatakan bahwa tidak akan membeli kembali Sambal Bakar Indonesia, Pasar Lama. Alasan responden tidak ingin membeli kembali dikarenakan kualitas pelayanan dan kualitas makanan yang dirasa kurang memuaskan pelanggan.

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan (X1) dan kualitas makanan (X2) terhadap niat beli ulang (Y1) melalui kepuasan pelanggan (Y2) (Studi pada Sambal Bakar Indonesia, Pasar Lama). Penelitian ini merupakan penelitian terapan *applied research* dengan menggunakan metode *explanatory research*. Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dan mengumpulkan data menggunakan *purposive sampling*. Dengan kriteria responden Sudah pernah mengalami kendala saat melakukan pembelian di Sambal Bakar Indonesia, Pasar Lama dan/ atau pernah mengetahui kendala yang terjadi di Sambal Bakar Indonesia, Pasar Lama dan pernah mengunjungi Sambal Bakar Indonesia, Pasar Lama dalam kurun waktu 6 bulan terakhir.

Berdasarkan hasil analisis deskriptif, diketahui bahwa para pelanggan memiliki persepsi buruk mengenai kualitas pelayanan dan kualitas makanan Sambal Bakar Indonesia, Pasar Lama. Kemudian, berdasarkan hasil SEM-PLS diketahui bahwa kualitas pelayanan dan kualitas makanan berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap variabel niat beli ulang melalui kepuasan pelanggan.

Kata kunci: kualitas pelayanan, kualitas makanan, kepuasan pelanggan, niat beli ulang

ABSTRACT

The food industry in Indonesia is one of the industries that is growing rapidly so it needs to adapt and adjust. This opens up business opportunities for people so that not only ordinary people but entrepreneurs and artists end up creating their own business in the food and beverage sector. Sambal is a complementary food that enhances the taste of the food. Iben Ma, a Tiktok influencer and owner of the Sambal Bakar Indonesia restaurant. The selection of this object was based on preliminary research in the form of interviews with 15 respondents. Based on 15 people who have come to Sambal Bakar Indonesia, Pasar Lama, 13 respondents said that they would not buy Sambal Bakar Indonesia, Pasar Lama again. The reason respondents did not want to buy again was because the quality of service and food quality were felt to be less than satisfactory customers.

The aim of this research is to determine the effect of service quality (X1) and food quality (X2) on repurchase intention (Y1) through customer satisfaction (Y2) (Study on Sambal Bakar Indonesia, Pasar Lama). This research is applied research using the explanatory research method. This research uses quantitative methods and collects data using purposive sampling. With the criteria, respondents have experienced problems when making purchases at Sambal Bakar Indonesia, Pasar Lama and/or have known about problems that occur at Sambal Bakar Indonesia, Pasar Lama and have visited Sambal Bakar Indonesia, Pasar Lama within the last 6 months.

Based on the results of the descriptive analysis, it is known that customers have a bad perception regarding the service quality and food quality of Sambal Bakar Indonesia, Pasar Lama. Then, based on the SEM-PLS results, it is known that service quality and food quality have a positive and significant effect on the repurchase intention variable through customer satisfaction

Keywords: *service quality, food quality, repurchase intention, customer satisfaction*

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa atas berkat dan penyertaan-Nya kepada penulis sehingga dapat menyelesaikan pembuatan skripsi ini yang berjudul **“Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kualitas Makanan Terhadap Niat Beli Ulang Melalui Kepuasan Pelanggan (Studi Pada Sambal Bakar Indonesia, Pasar Lama)”**. Pembuatan skripsi ini dalam rangka memenuhi salah satu persyaratan untuk memperoleh gelar Sarjana Manajemen di Fakultas Ekonomi, Universitas Katolik Parahyangan.

Selama proses pengerjaan skripsi ini, penulis mendapat banyak doa, dukungan, dan bantuan dari banyak pihak, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini. Oleh karena itu, melalui kesempatan ini, penulis hendak mengucapkan terima kasih kepada:

1. Tuhan Yesus Kristus, yang telah menyertai dan memberikan hikmat selama pengerjaan skripsi ini dari awal hingga akhir
2. Kedua orang tua penulis, Ferly Adhi dan Erna Sulistianawati yang selalu ada memberikan dukungan dan doa kepada penulis selama penyusunan skripsi ini hingga selesai
3. Raissa Azaria selaku adik dari penulis yang selalu memberikan dukungan dan semangat selama penyusunan skripsi
4. Yth. Ibu Irsanti Hasyim, S.E., M.S.M., M.Eng. selaku dosen pembimbing yang telah meluangkan waktunya dan memberikan arahan kepada penulis dengan sabar dari penyusunan seminar proposal hingga penyusunan skripsi
5. Yth. Ibu Catharina Tan Lian Soei, Dra., MM. selaku dosen wali dari penulis yang selalu memberikan arahan dan masukan selama proses perkuliahan
6. Yth. Ibu Katlea Fitriani, ST., MSM., CIPM selaku ketua program Sarjana Manajemen Universitas Katolik Parahyangan
7. Yth. Bapak/Ibu dosen dan staff di Universitas Katolik Parahyangan

8. Marsha Pavita, Alsyella, Putu Mitha, Maria Anjani, dan Alice Eleora selaku sahabat terdekat penulis sejak awal perkuliahan, yang selalu memberikan bantuan, hiburan, semangat, dan motivasi dalam berbagai bentuk selama masa perkuliahan terutama saat pengerjaan skripsi

9. Rekan seperjuangan skripsi, Zevianka Avi, Angeline Krisna, Grace Paulina, dan lain – lain yang selalu membantu dan memberikan motivasi disaat penulis merasa kesulitan

11. Semua keluarga, teman, dan pihak lain yang tidak bisa disebutkan satu-satu dalam skripsi ini.

Bandung, 10 Januari 2024



Giane Artanti

DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR.....	i
DAFTAR ISI	iii
DAFTAR TABEL.....	vi
DAFTAR GAMBAR	viii
DAFTAR LAMPIRAN	x
BAB 1 PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang Penelitian	1
1.2 Rumusan Masalah Penelitian	13
1.3 Tujuan Penelitian.....	13
1.4 Manfaat Penelitian.....	14
1.5 Kerangka Pemikiran	14
1.6 Hipotesis.....	17
BAB 2 TINJAUAN PUSTAKA.....	18
2.1 Pengertian Kualitas Pelayanan	18
2.1.1 Dimensi Kualitas Pelayanan	18
2.2 Pengertian Kualitas Makanan.....	20
2.2.1 Dimensi Kualitas Makanan.....	20
2.3 Pengertian Niat Beli Ulang.....	22
2.3.1 Indikator Niat Beli Ulang	22
2.4 Pengertian Kepuasan Pelanggan	23
2.4.1 Dimensi Kepuasan Pelanggan	24
2.5 Hubungan Kualitas Pelayanan dengan Niat Beli Ulang.....	25
2.6 Hubungan Kualitas Makanan dengan Niat Beli Ulang	28
2.7 Hubungan Kualitas Pelayanan dengan Kepuasan Pelanggan.....	29
2.8 Hubungan Kualitas Makanan dengan Kepuasan Pelanggan	31
2.9 Hubungan Kepuasan Pelanggan dengan Niat Beli Ulang	32
2.10 Hubungan Kualitas Pelayanan dan Kualitas Makanan Terhadap Niat Beli Ulang Melalui Kepuasan Pelanggan	34
BAB 3 METODE DAN OBJEK PENELITIAN	35

3.1 Metode dan Jenis Penelitian	35
3.2 Teknik Pengumpulan Data.....	36
3.3 Populasi dan Sampel Penelitian	37
3.4 Operasionalisasi Variabel	38
3.5 Pengukuran Variabel.....	50
3.6 Uji Validitas dan Reliabilitas	50
3.6.1 Uji Validitas	50
3.6.1.1 Uji Convergent Validity	51
3.6.1.2 Uji Discriminant Validity	51
3.6.2 Uji Reliabilitas	51
3.7 Teknik Analisis Data.....	51
3.7.1 Analisis Deskriptif Statistik	52
3.7.2 Analisis Structural Equation Model (SEM).....	53
3.7.2.1 Evaluasi Model Pengukuran (Outer Model)	54
3.7.2.2 Evaluasi Model Struktural (Inner Model).....	54
3.7.2.3 Indirect effect	56
3.8 Objek Penelitian	56
3.8.1 Profil Perusahaan	56
3.7.2 Unit Analisis	57
BAB 4 HASIL DAN PEMBAHASAN.....	64
4.1 Analisis Persepsi Pelanggan Terhadap Kualitas Pelayanan Sambal Bakar Indonesia, Pasar Lama.....	64
4.1.1 Analisis Persepsi Pelanggan Terhadap Dimensi <i>Tangibles</i> Variabel Kualitas Pelayanan.....	65
4.1.2 Analisis Persepsi Pelanggan Terhadap Dimensi <i>Reliability</i> Variabel Kualitas Pelayanan.....	67
4.1.3 Analisis Persepsi Pelanggan Terhadap Dimensi <i>Responsiveness</i> Variabel Kualitas Pelayanan.....	69
4.1.4 Analisis Persepsi Pelanggan Terhadap Dimensi <i>Assurance</i> Variabel Kualitas Pelayanan.....	72
4.1.5 Analisis Persepsi Pelanggan Terhadap Dimensi <i>Empathy</i> Variabel Kualitas Pelayanan.....	73

4.2 Analisis Persepsi Pelanggan Terhadap Kualitas Makanan Sambal Bakar Indonesia, Pasar Lama.....	74
4.2.1 Analisis Persepsi Pelanggan Terhadap Dimensi <i>Freshness</i> Variabel Kualitas Makanan	75
4.2.2 Analisis Persepsi Pelanggan Terhadap Dimensi <i>Presentation</i> Variabel Kualitas Makanan	76
4.2.3 Analisis Persepsi Pelanggan Terhadap Dimensi <i>Well cooked</i> Variabel Kualitas Makanan	78
4.2.4. Analisis Persepsi Pelanggan Terhadap Dimensi <i>Variety of food</i> Variabel Kualitas Makanan	80
4.3 Analisis Data Kepuasan Pelanggan Sambal Bakar Indonesia, Pasar Lama	82
4.4. Analisis Data Niat Beli Ulang Sambal Bakar Indonesia, Pasar Lama	84
4.5 Analisa SEM-PLS.....	87
4.5.1 Evaluasi Model Pengukuran (<i>Outer model</i>)	87
4.5.1.1 Validitas Konvergen (<i>Convergent validity</i>).....	87
4.5.1.2 Validitas Diskriminan (<i>Discriminant validity</i>)	88
4.5.1.3 Reliabilitas Komposit (<i>Composite Reliability</i>)	89
4.5.2 Analisis Model Struktural (<i>Inner model</i>).....	90
4.7 Pembahasan	93
BAB 5 KESIMPULAN DAN SARAN	96
5.1 Kesimpulan.....	96
5.2 Saran	99
DAFTAR PUSTAKA	102
RIWAYAT HIDUP PENULIS.....	197

DAFTAR TABEL

Tabel 3.1	Operasionalisasi Variabel Kualitas Pelayanan	39
Tabel 3.2	Operasionalisasi Variabel Kualitas Makanan	43
Tabel 3.3	Operasionalisasi Variabel Kepuasan Pelanggan.....	48
Tabel 3.4	Operasionalisasi Variabel Niat Beli Ulang	49
Tabel 3.5	Skala <i>likert</i>	50
Tabel 3.6	Tabel Kategori Rentang Skala.....	53
Tabel 3.7	Pengelompokkan Nilai R^2	55
Tabel 4.1	Analisis Deskriptif Variabel Kualitas Pelayanan.....	64
Tabel 4.2	Analisis Deskriptif Dimensi <i>Tangibles</i> Variabel Kualitas Pelayanan...	65
Tabel 4.3	Analisis Deskriptif Dimensi <i>Reliability</i> Variabel Kualitas Pelayanan .	67
Tabel 4.4	Analisis Deskriptif Dimensi <i>Responsiveness</i> Variabel Kualitas Pelayanan	70
Tabel 4.5	Analisis Deskriptif Dimensi <i>Assurance</i> Variabel Kualitas Pelayanan .	72
Tabel 4.6	Analisis Deskriptif Dimensi <i>Empathy</i> Variabel Kualitas Pelayanan....	73
Tabel 4.7	Analisis Deskriptif Variabel Kualitas Makanan	74
Tabel 4.8	Analisis Deskriptif Dimensi <i>Freshness</i> Variabel Kualitas Makanan....	75
Tabel 4.9	Analisis Deskriptif Dimensi <i>Presentation</i> Variabel Kualitas Makanan	76
Tabel 4.10	Analisis Deskriptis Dimensi <i>Well cooked</i> Variabel Kualitas Makanan	78
Tabel 4.11	Analisis Deskriptis Dimensi <i>Variety of food</i> Variabel Kualitas Makanan.....	81
Tabel 4.12	Tabel Kepuasan Pelanggan Terhadap Sambal Bakar Indonesia, Pasar Lama.....	82
Tabel 4.13	Tabel Niat Beli Ulang Terhadap Sambal Bakar Indonesia, Pasar Lama	84
Tabel 4.14	Hasil <i>Outer Loading</i>	88
Tabel 4.15	Hasil AVE.....	88
Tabel 4.16	Hasil <i>Fornel-larcker criterion</i>	89
Tabel 4.17	Hasil <i>Cross Loadings</i>	89
Tabel 4.18	Nilai <i>Composite Reliability</i>	90
Tabel 4.19	Hasil VIF	91

Tabel 4.20 Hasil <i>coefficient of determination</i>	91
Tabel 4.21 Nilai <i>path coefficient</i>	92
Tabel 4.22 Uji Hipotesis.....	92
Tabel 4.23 Hasil <i>indirect effect</i>	92
Tabel 4.24 Tabel Analisis Deskriptif.....	93
Tabel 4.25 Hasil SEM-PLS	94
Tabel 4.26 Hasil <i>indirect effect</i>	95

DAFTAR GAMBAR

Gambar 3.1 Logo Sambal Bakar Indonesia	56
Gambar 3.2 Syarat Menjadi Responden	57
Gambar 3.3 Kapan Terakhir Responden Mengunjungi Sambal Bakar Indonesia, Pasar Lama	58
Gambar 3.4 Jenis Kelamin Responden	59
Gambar 3.5 Usia Responden.....	59
Gambar 3.6 Pekerjaan Responden	60
Gambar 3.7 Pengeluaran Responden per bulan	60
Gambar 3.8 Seberapa Sering Responden Mengunjungi Café atau Restoran	61
Gambar 3.9 Biasanya dengan siapa Responden berkunjung ke restoran.....	62
Gambar 3.10 Alasan Utama Responden Datang ke Sambal Bakar Indonesia Pasar Lama	62
Gambar 4.1 <i>Website</i> Sambal Bakar Indonesia	66
Gambar 4.2 Ulasan Sambal Bakar Indonesia, Pasar Lama	67
Gambar 4.3 Ulasan Sambal Bakar Indonesia, Pasar Lama.....	68
Gambar 4.4 Ulasan Sambal Bakar Indonesia, Pasar Lama.....	69
Gambar 4.5 Ulasan Sambal Bakar Indonesia, Pasar Lama.....	70
Gambar 4.6 Ulasan Sambal Bakar Indonesia, Pasar Lama.....	71
Gambar 4.7 Ulasan Sambal Bakar Indonesia, Pasar Lama.....	72
Gambar 4.8 Ulasan Sambal Bakar Indonesia, Pasar Lama.....	74
Gambar 4.9 Ulasan Sambal Bakar Indonesia, Pasar Lama.....	76
Gambar 4.10 Ulasan Sambal Bakar Indonesia, Pasar Lama.....	77
Gambar 4.11 Ulasan Sambal Bakar Indonesia, Pasar Lama	77
Gambar 4.12 Ulasan Sambal Bakar Indonesia, Pasar Lama.....	80
Gambar 4.13 Ulasan Sambal Bakar Indonesia, Pasar Lama.....	80
Gambar 4.14 Ulasan Sambal Bakar Indonesia, Pasar Lama.....	83
Gambar 4.15 Ulasan Sambal Bakar Indonesia, Pasar Lama.....	84
Gambar 4.16 Ulasan Sambal Bakar Indonesia, Pasar Lama.....	85
Gambar 4.17 Ulasan Sambal Bakar Indonesia, Pasar Lama.....	86
Gambar 4.18 Ulasan Sambal Bakar Indonesia, Pasar Lama	86
Gambar 4.19 Model SEM-PLS	87

Gambar 5.1 Ulasan Sambal Bakar Mang Ujang.....	100
Gambar 5.2 Makanan Sambal Bakar Mang Ujang.....	100

DAFTAR LAMPIRAN

LAMPIRAN 1-KUESIONER PENELITIAN.....	110
LAMPIRAN 2-REKAPITULASI JAWABAN RESPONDEN.....	124

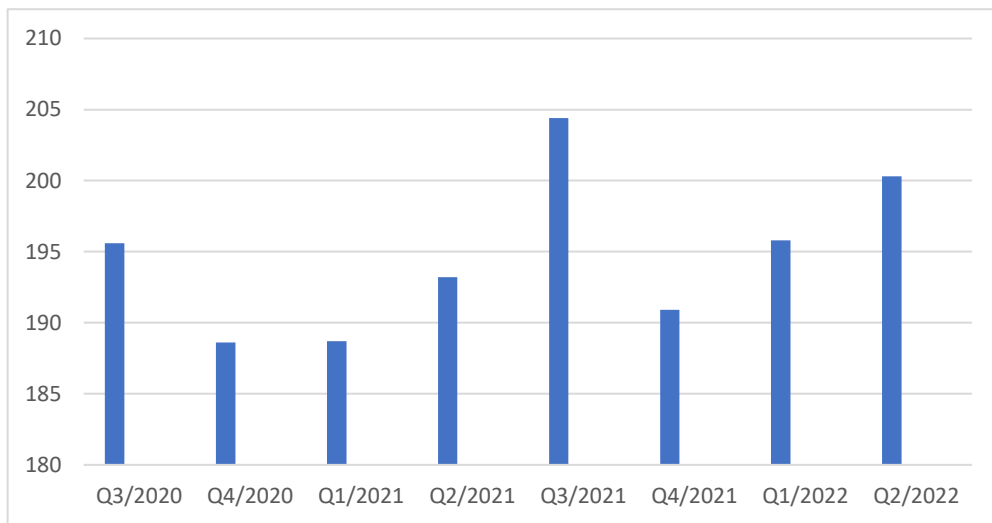
BAB 1

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Penelitian

Industri makanan di Indonesia menjadi salah satu industri yang cepat berkembang sehingga perlu melakukan adaptasi dan penyesuaian. Menurut Data Indonesia (2022), industri makanan dan minuman naik 3,57% pada kuartal III/2022 dari periode yang sama tahun lalu sebesar Rp 202,4 triliun. Hal ini membuka peluang usaha bagi orang – orang sehingga bukan hanya kalangan biasa namun pengusaha maupun artis akhirnya membuat usaha di bidang *food and beverage* sendiri. Seperti yang dilihat pada gambar 1.1 mengenai pertumbuhan industri makanan dan minuman di Indonesia pada tahun 2022.

Gambar 1.1
Data Industri Makanan dan Minuman



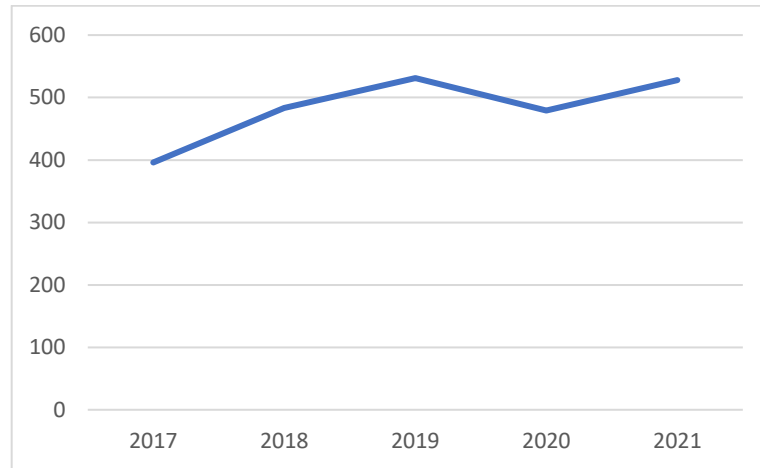
Sumber: Data Indonesia (2022)

Berdasarkan gambar 1.1, industri makanan dan minuman di Indonesia meningkat dari kuartal IV/2021 – kuartal II/2022. Di Indonesia, terkenal dengan masakan yang memiliki rasa kuat dan penggunaan rempah - rempah. Sebagian besar rempah – rempah ini memiliki rasa pedas sehingga sejak awal kita sudah menyadari rasa pedas. Sambal merupakan salah satu dari sekian banya ciri kuliner yang membedakan masakan setiap daerah di Indonesia. Sambal adalah makanan pelengkap yang meningkatkan rasa dari makanan tersebut. Seperti yang dapat

dilihat pada gambar 1.2, konsumsi cabai di Indonesia mengalami peningkatan dari tahun 2020 ke 2021 (Data Indonesia, 2022)

Gambar 1.2

Data Konsumsi Cabai di Indonesia



Sumber: Data Indonesia (2022)

Berdasarkan gambar 1.2, ada kenaikan konsumsi cabai di Indonesia. Hal ini bisa menjadi kesempatan banyak orang untuk membuka bisnis restoran dengan rasa makanan yang pedas. Artis ataupun *influencer* berikut seperti Nona Judes milik Prilly Latuconsina, Ayam Jerit milik Titi Kamal, Rumah Sedep milik Rachel Vennya, dan masih banyak lagi. Di tahun 2022, banyak yang membuka usaha sambal bakar hampir di setiap daerah seperti Sambal Bakar Mang Ujang di Bandung, Sambal Gami Borneo di Yogyakarta, Sambal Bakar Sultan di Jakarta, Sambal Gami Bontang 135 di Bogor, Sambal Gami Bu'Sum dari Malang, dan masih banyak lagi. Salah satunya *influencer* yang membuka usaha sambal bakar adalah Iben Ma, seorang seleb Tiktok dan pemilik rumah makan Sambal Bakar Indonesia. Sambal Bakar Indonesia baru dibuka pada bulan Juli 2022. Banyak orang – orang yang antusias dan rela mengantri panjang untuk mencoba Sambal Bakar Indonesia. Sambal Bakar Indonesia berniat untuk mengembangkan bisnis dengan membuka 8 cabang baru tahun ini dan 30 cabang baru di tahun depan menurut wawancara yang dilakukan oleh Direktur Utama PT Sambal Bakar Indonesia, Richard Theodore dengan *Daily Social*.

Sambal Bakar Indonesia dibuat sesuai dengan permintaan *followers* Iben Ma. Iben Ma membuat konten #IbenBikinRestaurant dan dari konten tersebut ia


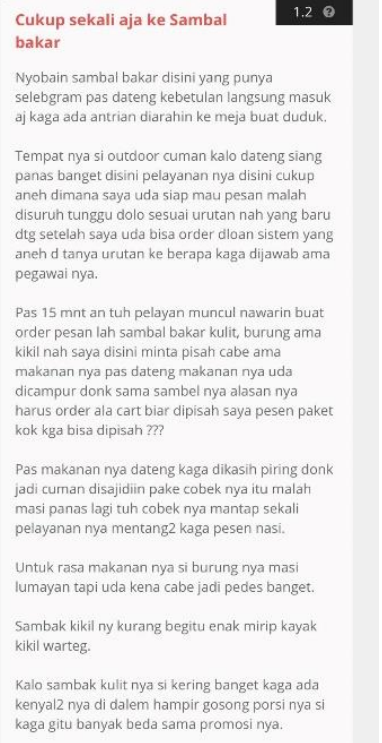
meminta saran kepada pengikutnya untuk tempat makan yang menurut mereka menarik untuk dibuka. Banyak dari saran yang diberikan kepada Iben, untuk membuka rumah makan khas nusantara yang memiliki rasa pedas. Banyak orang yang mengunjungi Sambal Bakar Indonesia, Pasar Lama dan memberikan ulasan (*review*) baik di *social media* ataupun *website* kuliner. Namun, penulis menemukan beberapa *review* negatif mengenai Sambal Bakar Indonesia di *website* pergi kuliner. Berikut merupakan 5 ulasan terbaru dari Sambal Bakar Indonesia yang ditunjukkan pada tabel 1.1.

Tabel 1.1

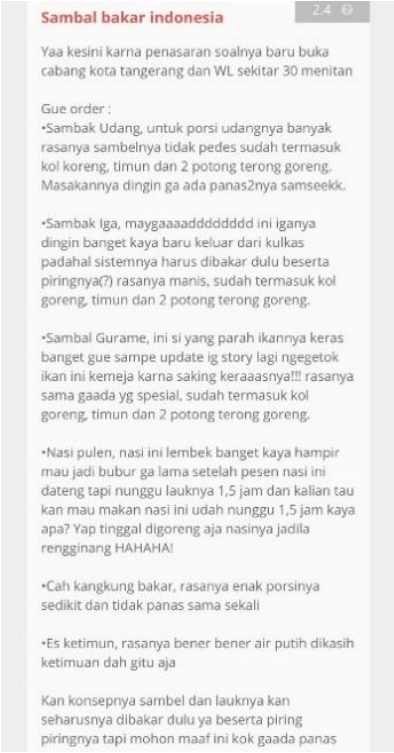
Ulasan Sambal Bakar Indonesia Pasar Lama di perigulikiner.com

Ulasan	Keterangan
<p>Mehhhh 2.4</p> <p>Datang di hari Minggu lalu sore-sore, bedeh ramenya bukan main!! Nyari meja pun sulit, tapi untung ada temen gw yang dateng duluan jadi dia bisa tag tempat. Tempatnya mah kurang sih, berantakan, panas, berisik pula. Emang fokusnya jual makanan ya, bukan tempat.</p> <p>Okeh, jadi si sambal bakar milik seorang TikToker ini nyediain berbagai macam lauk, lalu lauk2 tsb dipadukan dengan sambal. Sambalnya pun ada tiga, masing-masing dengan tingkat kepedasan yang berbeda-beda. Gw pesen :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Sambak Ayam Sambal Gajja. Ayamnya gede, tapi saking gedonya, dalemnya masih ada bumbu kuning yang ga ke goreng. Ya sebenarnya ga masalah krn bumbu kuning kan uda matang ya, tapi ya jadi tajem bener rasanya. Sambelnya pedes tapi gw kurang demen soalnya ada rasa manis dikit gitu. Sayur gorengnya fail banget seh, terlalu greasy dan menyerap minyak, ga garing sama sekali - Pete Goreng. Dah, ini mah otomatis enak wkwk <p>Di samping makanannya yang B aja, mari bicara soal pelayanannya. Dari awal pesen sampe makanan disajikan di meja itu bisa memakan waktu sekitar 40-50 menit. Woi lama banget woi!! Ini sih kitchen nya kudu dirombak lagi sistemnya biar lebih efisien gitu. Cuman gorengan padahal :)</p> <p>Tanggal kunjungan: 19 Februari 2023 Harga per orang: < Rp. 50.000</p>	<p>Tempat masih berantakan dan panas. Di ayamnya masih ada bumbu yang belum matang dan sayurinya terlalu berminyak. Pelayanan kurang karena makanan yang keluar sangat lama, disajikan 40 – 50 menit.</p>
<p>Sambal dibakar super pedas 3.0</p> <p>Buat pecinta pedas sih disini emang cocok banget tpi bagi yg ga kuat mending minta dipisah deh makanan kalian dari sambalnya</p> <p>Pedes bikin bibir jontor sih tapi emang enak untuk pecinta cabe</p> <p>Makanannya sendiri sebenarnya biasa banget dibanding dengan resto2 model gini yg kami kunjungi jadi memang yg menjadi ciri khasnya adalah sambal yg dibakar dimana baunya membuat kalian sampai batuk2 karna saking pedasnya</p> <p>Harga ga mahal tapi bukan murah jga dilayani oleh teman2 menjadi nilai plus</p> <p>Tanggal kunjungan: 07 Januari 2023 Harga per orang: Rp. 50.000 - Rp. 100.000</p> <p>Makasih Infonya!</p>	<p>Sambal enak untuk pecinta cabe. Makanan biasa dibandingkan restoran sejenis. Harga tidak mahal dan tidak murah juga.</p>

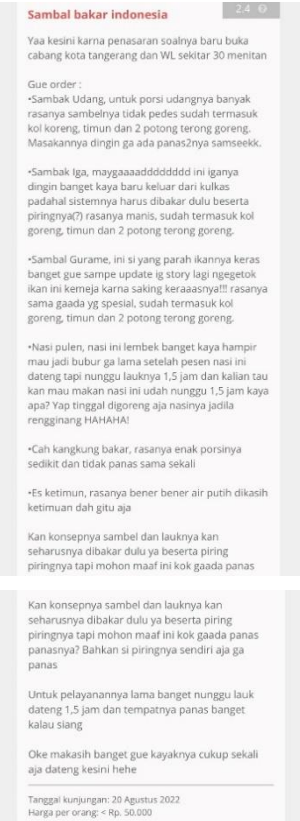
Berikut adalah tabel lanjutan dari tabel 1.1 yang berisi mengenai ulasan Sambal Bakar Indonesia, Pasar Lama di pergikuliner.com

Ulasan	Keterangan
 <p>Sambal Bakar yang lagi hits! 4.0</p> <p>Akhirnya nyobain sambal bakar yang lagi hits di daerah tangerang. Pas sampai gila antriannya panjang banget, semuanya pada rela ngantri demi nyoba ini. First time aku liat langsung makanan cara masaknya dibakar gitu, tapi dia bakarnya bukan kaya bakar biasa. Menarik banget sih. Pelayanannya juga ramah+gercep juga. Tempatnya cukup bersih. Disini aku pesan sambak kulit ala carte dan sambak babat. Kulitnya crunchy banget, karna aku pesennya ala carte jadi ga ada sambalnya. Terus sambak babatnya menurut aku agak bau sedikit jadi kurang enak gitu. Sambalnya pedes poollll. Overall wajib coba sihhh 😊</p> <p>Menu yang dipesan: Sambak Kulit Ala Carte, Sambak Babat Tanggal kunjungan: 16 Oktober 2022 Harga per orang: < Rp. 50.000</p> <p>Makasih Infonyal</p> <p>1 pembaca berterima kasih.</p>	<p>Pelayanan ramah dan cepat. Tempat cukup bersih. Kulit ayam garing enak tapi sambak babatnya sedikit bau.</p>
 <p>Cukup sekali aja ke Sambal bakar 1.2</p> <p>Nyobain sambal bakar disini yang punya selebgram pas datang kebetulan langsung masuk aj kaga ada antrian diarahin ke meja buat duduk.</p> <p>Tempat nya si outdoor cuman kalo dateng siang panas banget disini pelayanan nya disini cukup aneh dimana saya uda siap mau pesan malah disuruh tunggu dolo sesuai urutan nah yang baru dtg setelah saya uda bisa order dloan sistem yang aneh d tanya urutan ke berapa kaga dijawab ama pegawai nya.</p> <p>Pas 15 mnt an tuh pelayan muncul nawarin buat order pesan lah sambal bakar kulit, burung ama kikir nah saya disini minta pisah cabe ama makanan nya pas dateng makanan nya uda dicampur donk sama sambel nya alasan nya harus order ala cart biar dipisah saya pesen paket kok kga bisa dipisah ???</p> <p>Pas makanan nya dateng kaga dikasih piring donk jadi cuman disajidiin pake cobek nya itu malah masi panas lagi tuh cobek nya mantap sekali pelayanan nya mentang2 kaga pesen nasi.</p> <p>Untuk rasa makanan nya si burung nya masi lumayan tapi uda kena cabe jadi pedes banget.</p> <p>Sambak kikir ny kurang begitu enak mirip kayak kikir warteg.</p> <p>Kalo sambak kulit nya si kering banget kaga ada kenyal2 nya di dalem hampir gosong porsi nya si kaga gitu banyak beda sama promosi nya.</p>	<p>Pelayanan kurang baik karena saat ia mau pesan diminta untuk tunggu sesuai urutan, sementara orang yang baru datang boleh langsung pesan. Dan sudah menanyakan ia ururan ke berapa namun tidak dijawab oleh pegawai Sambal Bakar Indonesia dan baru datang 15 menit kemudian untuk pesan. Pelanggan meminta sambal dipisah namun saat makanannya datang sudah dicampur dengan sambalnya. Kemudian, tidak diberikan piring. Sambal kikirnya kurang begitu enak, sambak kulit terlalu kering, dan hampir gosog. Minuman yang datang salah dengan yang dipesan dan kasir tidak mempunyai uang kecil untuk kembalian.</p>

Berikut adalah tabel lanjutan dari tabel 1.1 yang berisi mengenai ulasan Sambal Bakar Indonesia, Pasar Lama di pergikuliner.com

Ulasan	Keterangan
	<p>Pelayanan kurang baik karena saat ia mau pesan diminta untuk tunggu sesuai urutan, sementara orang yang baru datang boleh langsung pesan. Dan sudah menanyakan ia ururan ke berapa namun tidak dijawab oleh pegawai Sambal Bakar Indonesia dan baru datang 15 menit kemudian untuk pesan. Pelanggan meminta sambal dipisah namun saat makanannya datang sudah dicampur dengan sambalnya. Kemudian, tidak diberikan piring. Sambal kikilnya kurang begitu enak, sambak kulit terlalu kering, dan hampir gosog. Minuman yang datang salah dengan yang dipesan dan kasir tidak mempunyai uang kecil untuk kembalian.</p>

Berikut adalah tabel lanjutan dari tabel 1.1 yang berisi mengenai ulasan Sambal Bakar Indonesia, Pasar Lama di pergikuliner.com

Ulasan	Keterangan
 <p>Sambal bakar indonesia 24</p> <p>Yaa kesini karna penasaran soalnya baru buka cabang kota tangerang dan WL sekitar 30 mentan</p> <p>Gue order :</p> <ul style="list-style-type: none"> -Sambak Udang, untuk porsi udangnya banyak rasanya sambalnya tidak pedes sudah termasuk kol goreng, timun dan 2 potong terong goreng. Masakannya dingin ga ada panasnya samseekk. -Sambak Iga, maygaaadddddd ini iganya dingin banget kaya baru keluar dari kulkas padahal sistemnya harus dibakar dulu beserta piringnya(?) rasanya manis, sudah termasuk kol goreng, timun dan 2 potong terong goreng. -Sambal Gurame, ini si yang parah ikannya keras banget gue sampe update lg story lagi rgegetok ikan ini kemeja karna saking kerasnya!!! rasanya sama gaada yg spesial, sudah termasuk kol goreng, timun dan 2 potong terong goreng. -Nasi pulen, nasi ini lembek banget kaya hampir mau jadi bubur ga lama setelah pesen nasi ini datang tapi nunggu lauknya 1,5 jam dan kalian tau kan mau makan nasi ini udah nunggu 1,5 jam kaya apa? Yap tinggal digoreng aja nasinya jadila rengginang HAHAHA! -Cah kangkung bakar, rasanya enak porsinya sedikit dan tidak panas sama sekali -Es ketimun, rasanya bener bener air putih dikasih ketimunan dah gitu aja <p>Kan konsepnya sambel dan lauknya kan seharusnya dibakar dulu ya beserta piring piringnya tapi mohon maaf ini kok gaada panas</p> <p>Kan konsepnya sambel dan lauknya kan seharusnya dibakar dulu ya beserta piring piringnya tapi mohon maaf ini kok gaada panas panasnya? Bahkan si piringnya sendiri aja ga panas</p> <p>Untuk pelayanannya lama banget nunggu lauk datang 1,5 jam dan tempatnya panas banget kalau siang</p> <p>Oke makasih banget gue kayaknya cukup sekali aja datang kesini hehe</p> <p>Tanggal kunjungan: 20 Agustus 2022 Harga per orang: < Rp. 50.000</p>	<p>Waiting list sekitar 30 menit.</p> <p>Sambak udang porsinya banyak tapi masakannya dingin. Sambak iga juga dingin. Sambal gurami ikannya keras dan rasa tidak ada yang spesial.</p> <p>Nasi lembek seperti sudah mau jadi bubur. Cah kangkung bakar rasanya enak, porsinya sedikit, dan makanannya sudah dingin.</p> <p>Pelayanannya lama karena lauk baru keluar 1,5 jam dan tempat nya panas.</p>

Sumber:Hasil Olahan Penulis (2023)

Berdasarkan 5 ulasan terbaru yang ditunjukkan pada tabel 1.1 mengenai Sambal Bakar Indonesia di pergikuliner.com, 3 dari 5 orang memberikan ulasan negatif dikarenakan masih ada makanan yang belum matang, dingin, dan ada makanan yang bau. Kemudian, terdapat masalah pelayanan yang kurang baik seperti makanan yang keluar terlalu lama, antrian yang tidak sesuai urutan, dan tempat yang berantakan. Setelah melihat ulasan tersebut, dapat dinilai bahwa pelanggan merasa tidak puas terhadap kualitas makanan dan pelayanan yang diberikan Sambal Bakar Indonesia.

Setelah mendapatkan informasi mengenai ulasan negatif terbaru, ada kemungkinan pelanggan tidak puas kepada Sambal Bakar Indonesia. Kepuasan pelanggan adalah emosi kebahagiaan atau kekecewaan yang dimiliki seseorang setelah membandingkan evaluasi kinerja (hasil) yang diharapkan dari suatu produk

dengan yang diharapkan (Kotler & Armstrong, 2018). Untuk mendalami permasalahan tersebut, penulis melakukan *preliminary research* dengan melakukan wawancara kepada 15 responden yang pernah mencoba atau membeli makanan dari Sambal Bakar Indonesia. *Preliminary research* dilakukan untuk melihat pendapat responden mengenai Sambal Bakar Indonesia. Berikut merupakan data hasil wawancara yang sudah dilakukan yang ditunjukkan pada tabel 1.2.

Tabel 1.2
Jawaban *Preliminary research*

No.	Pertanyaan	Jawaban	Jumlah	Persen
1	Apakah anda pernah mencoba Sambal Bakar Indonesia?	Ya	15	100%
		Tidak	0	0%
2	Mengapa anda tertarik membeli Sambal Bakar Indonesia?	Viral	9	60%
		Diajak teman	2	13,3%
		<i>Review food blogger</i>	4	26,6%
3	Apakah anda puas dengan Sambal Bakar Indonesia?	Sangat tidak puas	7	46,6%
		Kurang puas	5	33,3%
		Biasa saja	3	20%
		Puas	0	0%
		Sangat puas	0	0%
4	Apakah anda ingin membeli kembali Sambal Bakar Indonesia?	Ya	0	0%
		Mungkin	2	13,3%
		Tidak	13	86,6%

Sumber: Hasil Olahan Penulis (2023)

Berdasarkan jawaban responden pada tabel 1.2, responden tertarik untuk membeli Sambal Bakar Indonesia karena viral, karena Sambal Bakar Indonesia dimiliki oleh Iben Ma yaitu, seorang *content creator* di Tiktok. Kemudian, alasan lain kenapa responden tertarik membeli karena diajak teman dan *review* dari para *food blogger*. Dan setelah mereka mencoba, responden merasa tidak puas dengan

Sambal Bakar Indonesia. Sebesar 46,6% (7 dari 15 orang) responden menjawab sangat tidak puas dengan Sambal Bakar Indonesia yang membuat penulis bertanya lebih lanjut apakah responden ingin datang lagi untuk membeli Sambal Bakar Indonesia. Kepuasan pelanggan adalah perasaan puas atau tidak puas yang ditimbulkan oleh perbandingan antara kinerja produk yang dirasakan terhadap harapan pelanggan (Kotler & Armstrong, 2018). Kemudian, penulis mendapatkan jawaban 86,6 % (13 dari 15 orang) responden tidak ingin datang lagi ke Sambal Bakar Indonesia. Gejala diatas menunjukkan rendahnya niat beli ulang dari Sambal Bakar Indonesia, Pasar Lama. Menurut Kotler & Armstrong (2018) niat beli ulang adalah keinginan dan perilaku konsumen untuk membeli kembali suatu barang karena telah merasakan kepuasan terhadap barang tersebut sesuai dengan harapannya. Menurut Lupiyoadi (2001) dalam Sinollah (2019) ketika konsumen merasa puas, mereka cenderung akan kembali lagi untuk berbelanja. Pelanggan akan melakukan niat beli ulang berdasarkan pengalaman atau nilai yang diperoleh dari pembelian sebelumnya. Jika pelanggan puas maka, ada kemungkinan mereka akan datang lagi dikemudian hari.

Penulis kemudian bertanya mengenai alasan responden tidak ingin membeli Sambal Bakar Indonesia lagi. Responden diperbolehkan memberi lebih dari satu jawaban. Berdasarkan hasil *preliminary research*, penulis mendapatkan beberapa alasan responden tidak ingin melakukan pembelian ulang di Sambal Bakar Indonesia. Berikut merupakan data hasil *preliminary research* yang ditunjukkan pada tabel 1.3.

Tabel 1.3

Alasan responden tidak ingin melakukan pembelian ulang di Sambal Bakar Indonesia

Alasan	Jumlah
Pelayanan lama	6
Tempat kotor	5
Urutan pesanan tidak beraturan	2
Pelayan banyak yang sedang tidak melakukan apa – apa walaupun antrian panjang	1

Alasan	Jumlah
Pelayan tidak ramah	1
Makanan yang keluar tidak sesuai dengan yang dipesan	2
Makanan sudah dingin	1
Rasa makanan biasa saja	4
Sayur tidak segar	5
Ayam dan bebek belum matang	2

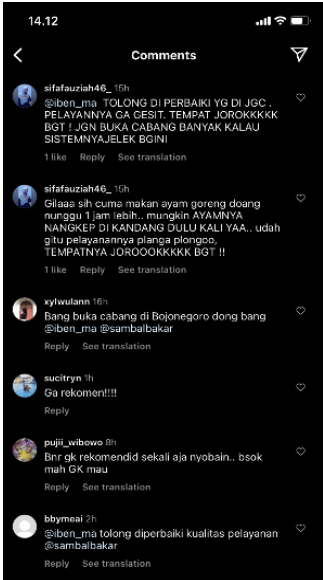
Sumber: Hasil Olahan Penulis (2023)

Hasil pada tabel 1.3 diatas menunjukkan banyak pelanggan yang mengeluhkan pelayanan yang lama, tempat yang kotor walaupun banyak karyawan namun mereka lama dalam membersihkan meja, urutan pesanan tidak beraturan, pelayan yang kurang peka dalam merespon pelanggan walaupun antrian sedang panjang, pelayan yang tidak ramah, dan makanan yang keluar tidak sesuai dengan yang dipesan seperti pelanggan memesan cah kangkong bakar namun yang keluar adalah cah jamur bakar. Dimana hal tersebut yang menjadi bagian dari kualitas pelayanan. Kualitas pelayanan menjadi hal yang penting dalam bisnis *food and beverage*. Kualitas pelayanan adalah cara pelanggan mengevaluasi layanan yang mereka terima pada suatu waktu tertentu (Parasuraman, 1988). Menurut Parasuraman (1990) dalam Sinollah (2019) kepuasan pelanggan akan meningkat jika kualitas pelayanan sesuai dengan harapan pelanggan dan akan merekomendasikan kepada orang lain.



Selain itu, terdapat juga keluhan dari konsumen mengenai makanan di Sambal Bakar Indonesia seperti rasa makanan yang biasa saja, sayur yang disajikan sudah tidak segar, juga ayam dan bebek yang belum matang. Beberapa hal tersebut menunjukkan bahwa adanya gejala permasalahan dari kualitas makanan di Sambal Bakar Indonesia, Pasar Lama. Saat membeli makanan, kualitas makanan merupakan hal yang penting dan dapat menentukan kepuasan pelanggan. Kualitas makanan adalah faktor penting untuk restoran karena makanannya merupakan produk utama yang mereka berikan untuk pelanggan (Walter *et al.*, 2010). Niat beli ulang akan dilakukan jika pelanggan telah menyelesaikan pembelian dan merasa puas terhadap kualitas makanan yang diberikan.

Dari *preliminary research* yang sudah dilakukan terdapat gejala permasalahan dari kualitas pelayanan dan kualitas makanan dan rendahnya kepuasan pelanggan dan niat beli ulang. Gejala permasalahan tersebut, penulis temui dari penelitian terdahulu oleh Hidayat (2020), yang dimana ada 2 faktor yang mempengaruhi niat beli ulang yaitu kualitas pelayanan dan kualitas makanan. Disampaikan dari penelitian Hidayat, kualitas makanan dan pelayanan yang diberikan oleh perusahaan akan mempengaruhi kepuasan pelanggan. Jika yang diberikan perusahaan sesuai dengan harapan pelanggan maka, pelanggan akan merasa puas dan berdampak pada pembelian ulang. Jika tingkat kepuasan pelanggan terhadap kualitas makanan dan kualitas pelayanan semakin tinggi, hal ini akan membuat pelanggan merasa tertarik untuk membeli kembali karena merasa puas dan percaya. Dalam penelitian Awi dan Chaipoopirtutna (2014) dikatakan bahwa kepuasan pelanggan merupakan hasil dari kualitas pelayanan dan kualitas makanan yang diberikan sudah memenuhi harapan pelanggan. Selain dari *preliminary research* yang sudah dilakukan, penulis juga mengobservasi dari sosial media Sambal Bakar Indonesia yang ditunjukkan pada gambar 1.3.

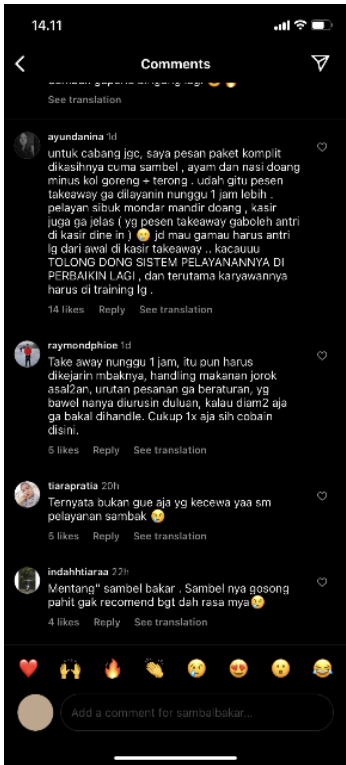
Gambar 1.3
Pengalaman pelanggan dengan Sambal Bakar Indonesia dari pengguna Instagram

Ulasan	Keterangan
	<p>Tolong diperbaiki pelayanannya yang tidak gesit. Tempat jorok. Makanan datang 1 jam padahal hanya pesan ayam goreng. Pelayan masih bingung dalam membantu pelanggan.</p>

Berikut adalah tabel lanjutan dari tabel 1.3 yang berisi mengenai pengalaman pelanggan dengan Sambal Bakar Indonesia dari pengguna Instagram

Ulasan	Keterangan
	<p>Pelayannya banyak namun tidak bekerja dan tidak membantu pelanggan padahal antrian sudah panjang. <i>Management</i> perlu diperbaiki. Tempat makan sangat panas. Pelayan perlu diperhatikan karena pelanggan membersihkan meja makan sendiri. Ayamnya terlalu kering dan keras. Pelayan lama dan perlu menunggu sampai 1 jam. Ada miskomunikasi antara pelayan dengan pelanggan. Lantai kotor. Sambal Gaja pahit dan tidak pedas.</p>
	<p>Pelayan dan <i>serving time</i> nya perlu diperbaiki. Ada miskomunikasi antara pelayan dengan pelanggan. Perlu menunggu sampai 1 jam, pesanan tidak sesuai, sering terjadi mati lampu. Sambalnya pahit semua.</p>

Berikut adalah tabel lanjutan dari tabel 1.3 yang berisi mengenai pengalaman pelanggan dengan Sambal Bakar Indonesia dari pengguna Instagram

Ulasan	Keterangan
	<p>Makanan yang disajikan tidak sesuai yang dipesan (tidak lengkap). Perlu menunggu sampai 1 jam untuk <i>takeaway</i>. Ada miskomunikasi antara kasir dengan pelanggan, sehingga perlu antri dari awal. <i>Handling</i> makanan jorok (tidak bersih). Urutan pesanan tidak beraturan. Kecewa dengan pelayanan Sambal Bakar Indonesia. Sambalnya gosong dan pahit semua.</p>

Sumber: Hasil Olahan Penulis (2023)

Penulis juga menemukan data sekunder berupa keluhan pelanggan Sambal Bakar Indonesia di sosial media Instagram. Pada gambar 1.2, penulis mengambil *screenshot* pada posting-an terbaru Sambal Bakar Indonesia tanggal 25 April 2023. Dari *comment* yang masuk ke dalam *post* tersebut, diketahui bahwa kualitas makanan dan pelayanan yang diberikan Sambal Bakar Indonesia kurang baik. Seperti pelayanan yang kurang cepat dalam melayani pelanggan, tempat yang tidak bersih, meja yang tidak dibersihkan oleh pelayan sehingga harus pelanggan yang membersihkan, butuh waktu yang lama untuk makanan keluar, dan makanan yang keluar tidak sesuai pesanan. Kemudian, banyak pelanggan yang *comment* mengenai makanan di Sambal Bakar seperti sambal yang gosong sehingga rasanya pahit, ayam yang digoreng terlalu kering, dan makanan yang tidak segar.

Berdasarkan pengumpulan data sekunder, observasi, dan *preliminary research* yang telah dilakukan penulis menunjukkan ketidakpuasan pelanggan

dikarenakan kualitas makanan dan kualitas pelayanan yang kurang baik, hal ini mempengaruhi niat beli ulang Sambal Bakar Indonesia. Hal serupa juga ditemukan dalam penelitian yang dilakukan oleh Hidayat (2020) mengatakan bahwa kualitas makanan dan kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap niat beli ulang melalui kepuasan pelanggan sebagai variabel pemediasi pada objek Hot Plate Restaurant. Hal ini membuat penulis tertarik untuk meneliti lebih lanjut mengenai “Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kualitas Makanan Terhadap Niat Beli Ulang Melalui Kepuasan Pelanggan (Studi Pada Sambal Bakar Indonesia, Pasar Lama).”

1.2 Rumusan Masalah Penelitian

Berdasarkan latar belakang yang sudah dijelaskan, penulis merumuskan masalah sebagai berikut:

1. Bagaimana persepsi pelanggan atas kualitas pelayanan Sambal Bakar Indonesia?
2. Bagaimana persepsi pelanggan atas kualitas makanan Sambal Bakar Indonesia?
3. Bagaimana kepuasan pelanggan atas Sambal Bakar Indonesia?
4. Bagaimana niat beli ulang Sambal Bakar Indonesia?
5. Bagaimana pengaruh persepsi kualitas pelayanan dan kualitas makanan terhadap niat beli ulang Sambal Bakar Indonesia melalui kepuasan pelanggan?

1.3 Tujuan Penelitian

Untuk menjawab rumusan masalah yang sudah disampaikan sebelumnya, maka tujuan penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Mengetahui persepsi pelanggan atas kualitas pelayanan Sambal Bakar Indonesia
2. Mengetahui persepsi pelanggan atas kualitas makanan Sambal Bakar Indonesia
3. Mengetahui kepuasan pelanggan atas Sambal Bakar Indonesia.
4. Mengetahui niat beli ulang Sambal Bakar Indonesia

5. Mengetahui pengaruh persepsi kualitas pelayanan dan kualitas makanan terhadap niat beli ulang Sambal Bakar Indonesia melalui kepuasan pelanggan

1.4 Manfaat Penelitian

Dalam penelitian ini ada beberapa manfaat yang ingin dicapai penulis, yaitu:

1. Bagi Perusahaan

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan informasi mengenai pengaruh kualitas pelayanan dan kualitas makanan terhadap niat beli ulang Sambal Bakar Indonesia melalui kepuasan pelanggan. Sehingga dapat digunakan sebagai masukan bagi Sambal Bakar Indonesia dan untuk meningkatkan kualitas makanan dan kualitas pelayanan

2. Bagi Peneliti

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan wawasan bagi peneliti dan dapat menerapkan teori atau materi yang didapatkan selama studi tentang pengaruh kualitas pelayanan dan kualitas makanan terhadap niat beli ulang melalui kepuasan pelanggan

3. Bagi Pembaca

Diharapkan dengan adanya penelitian ini dapat memberikan wawasan pembaca mengenai pengaruh kualitas pelayanan dan kualitas makanan terhadap niat beli ulang Sambal Bakar Indonesia melalui kepuasan pelanggan. Kemudian, penelitian ini diharapkan dapat menjadi panduan atau referensi untuk penelitian yang relevan di masa mendatang.

1.5 Kerangka Pemikiran

Industri makanan membuka peluang usaha untuk orang – orang. Menurut Data Indonesia (2022), industri makanan dan minuman di Indonesia naik 3,57% pada kuartal III/2022. Hal ini menjadikan persaingan dalam industri *food and beverage*, yang menjadikan para pebisnis harus bisa berinovasi dan kreatif dengan produk yang dijualnya. Indonesia memiliki kuliner yang beragam yang menjadi ciri khas daerah masing – masing, salah satunya adalah Sambal. Bisnis makanan sambal ini mulai dijual oleh masyarakat Indonesia. Salah satunya adalah Iben Ma, seorang *content creator* dan juga pemilik rumah makan Sambal Bakar Indonesia.

Persaingan yang ketat di industri makanan dan minuman menyebabkan perlunya strategi untuk mempertahankan pelanggannya. Kepuasan pelanggan menjadi motivasi seseorang untuk melakukan pembelian ulang. Pelanggan akan berpartisipasi dalam pembelian ulang jika mereka puas dengan produk dan jasa yang diberikan. Pelanggan yang puas dengan produk akan membeli kembali dan merekomendasikannya kepada teman atau keluarga mereka. Menurut Kotler & Armstrong (2018), kepuasan pelanggan berhubungan dengan harapan pelanggan. Kepuasan konsumen adalah ukuran bagaimana perasaan seseorang setelah membandingkan hasil dengan apa yang mereka harapkan. Menurut Amroni *et al.*, (2020) dalam Salsabila (2022) komponen penting yang dapat memotivasi seseorang untuk melakukan pembelian ulang adalah kepuasan pelanggan. Perbandingan antara pengalaman pelanggan dan apa yang diantisipasi menghasilkan kepuasan pelanggan (Lupiyoadi & Hamdani, 2011). Menurut Tjiptono (2015), terdapat 3 dimensi kepuasan pelanggan, yaitu kesesuaian harapan, minat berkunjung kembali, dan kesediaan merekomendasikan.

Salah satu strategi bisnis paling efektif untuk memenangkan pelanggan adalah dengan menghasilkan produk berkualitas tinggi. Niat beli ulang adalah tindakan konsumen untuk membeli kembali suatu produk karena memperoleh kepuasan yang mereka harapkan dari produk tersebut (Kotler & Armstrong, 2018). Konsumen yang sebelumnya telah membeli akan menunjukkan kepercayaan kepada perusahaan jika mereka membeli kualitas produk dan layanan yang tinggi atau sesuai dengan apa yang diharapkan pelanggan. Menurut Ferdinand (2002), niat beli ulang (*repurchase intention*) dapat diukur melalui 4 indikator yaitu niat transaksional, niat referensial, niat preferensial, dan niat eksploratif.

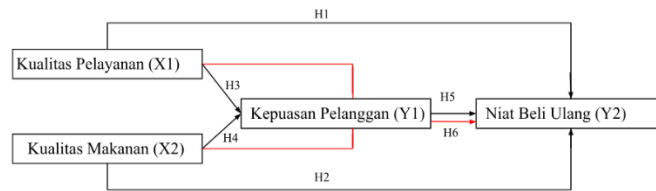
Kualitas pelayanan adalah cara pelanggan mengevaluasi layanan yang mereka terima pada suatu waktu tertentu (Parasuraman, 1988). Selain produk yang dijual oleh suatu bisnis, tingkat layanan juga diperhatikan oleh pelanggan. Suatu bisnis harus dapat memberikan apa yang diharapkan pelanggan dari layanan yang mereka dapatkan melalui kualitas pelayanan. Menurut Raswendo (2018) dalam Wulandari & Marlina (2020) memberikan kualitas layanan berkualitas tinggi kepada konsumen maka, akan meningkatkan kepuasan dan kemungkinan melakukan pembelian ulang. Menurut Tjiptono (2015) kualitas pelayanan dapat

diukur dengan 5 dimensi, yaitu *tangible*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *empathy*.

Selain itu, pastinya kualitas makanan merupakan hal yang penting dalam sebuah perusahaan. Kualitas makanan adalah faktor penting untuk restoran karena makanannya merupakan produk utama yang mereka berikan untuk pelanggan (Walter *et al.*, 2010). Sebuah restoran harus mampu meningkatkan kualitas makanannya jika ingin tetap bertahan dalam menghadapi persaingan. Karena konsumen akan lebih senang dan puas dengan makanan yang dibelinya jika kualitas makanan tersebut tinggi. Menurut Qin *et al.*, (2012) ada 4 dimensi kualitas produk dalam bidang *food and beverage*, yaitu *freshness*, *presentation*, *well cooked*, dan *variety of food*.

Untuk mendapatkan niat beli ulang yang tinggi, diperlukan kepuasan pelanggan yang tinggi juga dengan memberikan kualitas pelayanan dan kualitas makanan yang baik. Hal ini dapat dibuktikan dengan penelitian sebelumnya oleh Laia dan Handini (2022) yang mengatakan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap niat beli ulang. Penelitian sebelumnya oleh Tania (2018) juga mengatakan bahwa kualitas makanan berpengaruh positif terhadap niat beli ulang. Penelitian yang telah dilakukan oleh Sudja dan Martini (2018) menunjukkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Penelitian yang telah dilakukan oleh Weliani (2015) menyatakan bahwa kualitas produk berpengaruh positif terhadap kepuasan pelanggan. Penelitian yang telah dilakukan oleh Tufahati *et al.*, (2021) menyatakan bahwa kepuasan pelanggan berpengaruh positif dan signifikan terhadap niat beli ulang. Selain itu, penelitian sebelumnya oleh Hidayat (2020) mengatakan bahwa kualitas makanan dan kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap niat beli ulang melalui kepuasan pelanggan sebagai variabel mediasi. Berdasarkan kerangka pemikiran yang sudah dijelaskan, maka penulis menggambarkan model konseptual sebagai berikut:

Gambar 1.4
Model Konseptual



Sumber: Hasil Olahan Penulis (2023)

1.6 Hipotesis

Hipotesis dalam penelitian ini adalah:

H1: Kualitas pelayanan berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap niat beli ulang

H2: Kualitas makanan berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap niat beli ulang

H3: Kualitas pelayanan berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan

H4: Kualitas makanan berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan

H5: Kepuasan pelanggan berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap niat beli ulang

H6: Kualitas pelayanan dan kualitas makanan berpengaruh positif terhadap niat beli ulang melalui kepuasan pelanggan