

## BAB 5

### KESIMPULAN DAN SARAN

#### 5.1. Kesimpulan

Berdasarkan penelitian yang telah penulis lakukan mengenai Pengaruh Kualitas Produk terhadap Niat Beli Ulang Warung Steak Simantan Lengkong Kota Bandung, maka dapat diambil beberapa kesimpulan oleh penulis yaitu:

##### 5.1.1 Persepsi Konsumen atas Kualitas Produk Warung Steak Simantan

###### 1. Penampilan

Responden sejumlah 62 orang dengan persentase 63,3% untuk pertanyaan utama memiliki persepsi negatif terhadap tampilan hidangan steak yang disajikan karena *plating* atau penataan makanan yang kurang rapi sehingga kurang menarik. Selain itu, responden juga mengeluh bahwa saus steak seringkali tumpah karena *plating* atau penataan makanan yang kurang baik, terdapat beberapa bagian daging steak maupun sayuran yang gosong karena menempel ke bagian piring *hotpot* dan warna hidangan terlihat pucat sehingga tampilannya kurang enak dilihat.

Persepsi responden terhadap tingkat kemiripan tampilan hidangan steak yang disajikan dengan tampilan di gambar buku menu mendapatkan persepsi negatif. Hal ini dibuktikan dengan jawaban dari 71 responden dengan persentase 72,4% yang menyatakan bahwa ukuran daging steak yang dihidangkan lebih kecil dari yang ditampilkan di gambar buku menu, warna daging steak yang dihidangkan terlihat lebih pucat. Selain itu, responden juga merasa tampilan hidangan steak di gambar buku menu tertata rapi sedangkan tampilan hidangan steak yang disajikan kurang rapi.

###### 2. Porsi

Persepsi responden mengenai tingkat konsistensi porsi hidangan steak yang disajikan mendapatkan persepsi negatif, dimana sejumlah 66

responden dengan persentase 67,3% merasa bahwa porsi hidangan steak yang disajikan kurang konsisten karena ukuran daging yang disajikan terkadang kecil terkadang besar, porsi saus bumbu yang disajikan semakin sedikit dari yang sebelum-sebelumnya, dan porsi sayur yang disajikan terkadang sedikit terkadang banyak.

Mayoritas responden sejumlah 79 responden dengan persentase 80,6% memiliki persepsi negatif terhadap tingkat kesesuaian porsi hidangan steak yang dihidangkan dengan porsi hidangan steak yang ada di gambar buku menu. Responden merasa bahwa porsi hidangan steak yang disajikan terutama untuk daging steak dan sayuran lebih sedikit dibandingkan porsi di gambar menu yang terlihat banyak. Selain itu, ukuran daging steak lebih kecil dan tidak setebal seperti yang ditampilkan di gambar menu.

### 3. Bentuk

Responden memiliki persepsi kurang baik terhadap bentuk daging steak yang disajikan. Hal ini dibuktikan dengan jawaban dari 67 responden dengan persentase 68,4% yang mengatakan bahwa bentuk potongan daging steak yang disajikan kurang rapi dan tidak simetris. Selain itu, bentuk potongan daging steak yang disajikan berbeda-beda ketebalannya.

Sebanyak 80,6% dari 79 responden memiliki persepsi kurang baik terhadap tingkat kemiripan bentuk potongan daging steak yang disajikan dengan gambar di buku menu. Responden beranggapan bahwa bentuk potongan daging steak yang disajikan terlihat kurang rapi dan tidak simetris apabila dibandingkan dengan bentuk yang ditampilkan di gambar buku menu. Selain itu, responden juga merasa ukuran potongan daging steak yang disajikan lebih kecil dibandingkan di gambar buku menu yang terlihat lebih besar.

### 4. Tekstur

Sebagian besar responden dengan jumlah 71,4% dari 70 responden memiliki persepsi negatif terhadap tekstur daging steak yang disajikan karena responden merasa tekstur daging steak yang disajikan alot dan keras sehingga sulit dipotong dan susah dikunyah. Selain itu, terdapat bagian daging steak yang kematangannya tidak merata sehingga teksturnya alot dan tidak empuk.

#### 5. Tingkat Kematangan

Mayoritas responden memiliki persepsi kurang baik terhadap tingkat kematangan daging steak yang disajikan dengan selera responden. Hal ini dibuktikan dengan persentase 58,2% dari 57 responden yang berpendapat bahwa tingkat kematangan daging steak tidak sesuai dengan selera responden misalnya responden menginginkan tingkat kematangan *medium-rare* tetapi yang disajikan *well-done*. Selain itu, tingkat kematangan daging steak yang disajikan kurang merata karena masih terdapat bagian daging steak yang masih mentah berwarna merah atau pink. Selain itu, responden juga seringkali mendapatkan bagian steak yang *overcooked* atau terlalu matang sehingga tidak *juicy*.

#### 6. Rasa

Sebanyak 64,3% dari 63 responden memiliki persepsi negatif terhadap tingkat kesegaran sayuran yang disajikan. Responden merasa bahwa sayuran yang disajikan terasa asam, memiliki bau yang tidak sedap, dan warna dari sayurannya terlihat pucat.

Responden memiliki persepsi negatif terhadap tingkat konsistensi kualitas cita rasa hidangan steak yang disajikan, dimana sejumlah 70 responden dengan persentase 71,5% merasa bahwa rasa hidangan steak yang disajikan tidak konsisten yang dimana rasanya berubah-ubah. Terkadang rasanya terlalu asin, terkadang hambar, dan terkadang juga pas. Selain itu, responden juga berpendapat bahwa rasa hidangan steak yang disajikan lebih enak ketika restoran awal buka dibandingkan sekarang.

## 7. Temperatur

Sebanyak 71,4% dari 70 responden pada pertanyaan utama memiliki persepsi positif terhadap temperatur atau suhu dari hidangan steak yang disajikan karena temperatur atau suhu hidangan steak sudah sesuai dengan selera responden.

### 5.1.2 Persepsi Konsumen atas Niat Beli Ulang Warung Steak Simantan

Sebagian responden dengan jumlah persentase 72,5% dari 71 responden memiliki niat beli ulang yang rendah terhadap Warung Steak Simantan. Responden berpendapat bahwa masih ada brand lain yang kualitas produknya lebih baik dan sesuai ekspektasi responden berdasarkan segi konsistensi rasa, porsi, tampilan, bentuk, tekstur daging, harga, dan sebagainya. Selain itu, beberapa responden juga berpendapat bahwa lokasinya jauh dari rumah, tempat makan kurang luas atau sempit, terkadang pelayanannya lama, dan susah mencari tempat parkir.

## 5.2. Saran

Berdasarkan hasil penelitian yang sudah penulis lakukan, penulis dapat memberikan beberapa saran kepada pihak Warung Steak Simantan terkait Kualitas Produk pada makanan yang disajikan. Kualitas produk pada makanan harus diperhatikan karena kualitas makanan merupakan karakteristik yang menggambarkan kualitas dari makanan yang disajikan dengan memberikan penilaian terhadap makanan melalui beberapa hal yang bisa dievaluasi yaitu gizi dalam suatu makanan, bahan yang digunakan, rasa, dan tampilan dari suatu produk sehingga dapat menciptakan suatu standar produk yang diinginkan (Salsabilah dan Sunarti, 2018). Berikut ini merupakan beberapa saran dari penulis:

### 1. Kualitas Produk

#### a. Penampilan

Berdasarkan hasil penelitian, penulis mendapatkan persepsi negatif dari responden mengenai tampilan dari hidangan steak yang disajikan. Oleh karena itu, penulis menyarankan pihak Warung Steak Simantan untuk

memperbaiki tampilan dari hidangan steak dengan cara memberikan penataan atau *plating* makanan yang lebih tertata rapi seperti saus bumbu steak disajikan terpisah dan disimpan pada wadah kecil sehingga tidak tumpah ketika disajikan kepada konsumen dan sayuran tidak ditumpuk bersamaan dengan daging steak.

Penulis juga menyarankan pihak Warung Steak Simantan untuk memilih sayuran yang lebih segar dengan cara memilih sayuran yang tidak layu, bebas pestisida, warna sayur tidak pucat, aromanya masih segar, tekstur sayur tidak lembek, dan tidak keriput sehingga warna keseluruhan hidangan steak yang disajikan tidak terlihat pucat.

Selain itu, untuk hidangan steak yang disajikan menggunakan *hot plate* harus dikurangi tingkat kepanasannya dengan cara jangan terlalu lama memanaskan *hot plate* tersebut baik itu menggunakan kompor maupun oven sehingga daging steak beserta sayuran yang disajikan tidak menempel-nempel di *hot plate* dan tidak gosong.

#### b. Porsi

Penulis mendapatkan persepsi negatif mengenai porsi dari hidangan steak yang disajikan karena porsinya yang tidak konsisten. Oleh karena itu, penulis menyarankan pihak Warung Steak Simantan agar mengatur porsi hidangan steak yang disajikan dengan cara melatih para staf dapur untuk menggunakan alat ukur yang dibutuhkan untuk mengatur porsi menu seperti gelas takar, timbangan, dan sebagainya. Penulis juga menyarankan pihak Warung Steak Simantan untuk menggunakan racikan yang sudah dipersiapkan dan ditentukan takarannya agar porsi hidangan tidak berubah-ubah. Selain itu, penulis juga menyarankan pihak Warung Steak Simantan untuk memberikan pilihan porsi hidangan steak yang berbeda misalnya porsi banyak dan porsi sedikit karena porsi makanan setiap orang berbeda-beda, dengan ini pihak Warung Steak Simantan bisa lebih mudah untuk

mengatur serta menyesuaikan porsi menu hidangan steak dengan selera konsumen.

c. Bentuk

Agar bentuk potongan steak terlihat menarik, maka penulis menyarankan agar potongan daging steak dipotong dengan rapi dengan cara memotong daging ketika dalam keadaan masih beku karena kondisi daging yang masih beku dapat mempermudah proses pemotongan daging sehingga bentuk daging bisa menjadi lebih rapi, simetris, rata, dan juga gunakan pisau yang tajam agar proses pemotongan daging lebih lancar.

Selain itu, penulis juga menyarankan pihak Warung Steak Simantan untuk melatih para staf dapur untuk menerapkan beberapa teknik cara memotong daging, seperti salah satunya adalah teknik memotong daging dadu atau *cube*.

d. Tekstur

Agar tekstur dari daging steak tetap empuk dan tidak alot, maka penulis menyarankan pihak Warung Steak Simantan untuk menerapkan langkah memotong daging yang benar dengan cara memotong daging kearah yang berlawanan dengan serat otot daging tersebut agar daging tetap empuk dan mudah dinikmati.

Selain itu, penulis juga menyarankan pihak Warung Steak Simantan untuk menerapkan proses *dry aging* yang dimana proses ini dapat membuat tekstur daging steak menjadi lebih empuk dan lembut. Proses *dry aging* ini dapat dilakukan dengan cara menyimpan daging steak didalam ruangan khusus yang suhu beserta kelembapan ruangnya dijaga selama kurang lebih 28 hari. Proses *dry aging* ini membuat lapisan luar daging menjadi mengering yang kemudian lapisan mengering tersebut akan membuat cairan sari daging tetap terjaga didalam daging steak. Cairan sari daging ini merupakan sumber rasa dari daging steak sehingga dengan terjaganya

cairan sari daging ini didalam daging steak dapat membuat tekstur daging steak menjadi tetap lembut dan empuk.

e. Tingkat Kematangan

Penulis menyarankan kepada pihak Warung Steak Simantan agar lebih memperhatikan tingkat kematangan daging steak yang diminta oleh konsumen agar sesuai dengan selera konsumen dengan cara melatih para staf yang melayani konsumen agar lebih teliti dalam mencatat pesanan konsumen. Penulis juga menyarankan pihak Warung Steak Simantan untuk menggunakan menu di secarik kertas yang di print, isi kertasnya sudah lengkap dengan menu yang ditawarkan sehingga konsumen hanya perlu menuliskan atau mencentang setiap hidangan yang ingin dipesan dan menuliskan atau melingkari tulisan tingkat kematangan yang diinginkan.

Penulis juga menyarankan pihak Warung Steak Simantan agar melatih para staf dapur untuk mengetahui serta mempraktikkan cara-cara memasak daging yang sesuai untuk setiap tingkat kematangannya (*rare, medium-rare, medium, medium-well, dan well-done*). Setiap tingkat kematangan daging memiliki karakteristiknya masing-masing yang dimana tingkat kematangan *rare* dan *medium rare* warna tengah dagingnya merah dan teksturnya lembut, *medium* warna tengah dagingnya pink atau merah muda, *medium-well* warna dagingnya sedikit merah muda, dan *well-done* warna dagingnya tidak lagi berwarna merah maupun merah muda karena sudah kehilangan kelembapannya dan minyak daging tersebut.

Selain itu, penulis juga menemukan masalah lain yang dipermasalahkan oleh responden terkait tingkat kematangan daging *well-done*, responden mengeluhkan bahwa terkadang masih ada bagian steak yang belum matang. Oleh karena itu penulis menyarankan agar pihak Warung Steak Simantan untuk memasak daging steak sedikit lebih lama sehingga kematangannya merata dan tidak ada lagi bagian daging yang masih mentah.

f. Rasa

Agar kualitas cita rasa dari hidangan steak tetap terjaga, penulis menyarankan pihak Warung Steak Simantan untuk menggunakan bahan-bahan yang segar dan bersih terutama untuk sayuran, walaupun disini sayuran hanya berperan sebagai side-dish tetapi tetap harus diperhatikan dan dijaga tingkat kesegarannya dengan cara memilih membeli sayuran langsung dari pasar atau produsen yang terpercaya. Pilihlah sayuran yang tidak layu, bebas pestisida, warna sayur tidak pucat, aromanya masih segar, tekstur sayur tidak lembek, dan tidak keriput. Selain itu, kualitas daging yang akan dimasak juga harus berkualitas baik, pilih daging yang masih segar berwarna cerah, memiliki tekstur lunak, padat, dan tidak memiliki aroma yang tidak sedap atau amis.

Penulis juga menyarankan pihak Warung Steak Simantan untuk mempersiapkan racikan hidangan steak yang akan dihidangkan mulai dari daging, sayuran, dan bumbunya sehingga rasa hidangan steak yang disajikan dapat tetap konsisten.



## DAFTAR PUSTAKA

- Alfian, C., & Nainggolan, B. M. (2022). Pengaruh Kualitas Produk, Persepsi Harga Dan Citra Merek Terhadap Keputusan Pembelian Di Steak 21 Mall Kota Kasablanka. *SINOMIKA Journal: Publikasi Ilmiah Bidang Ekonomi Dan Akuntansi*, 1(3), 363-380.
- Alikasari, V. F., & Vitaharsa, L. I. (2022). PENGARUH KUALITAS PELAYANAN PRODUK DAN PROMOSI TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN PADA RESTORAN PUJANGGA STEAK AND COFFEE BUARAN. *Human Capital Development*, 9(1), 1-15.
- ARIFIN, A. K., & Soediono, W. (2021). PENGARUH FOOD QUALITY, PRICE, LOCATION AND ENVIRONMENT DAN SERVICE QUALITY TERHADAP CUSTOMER LOYALTY MELALUI CUSTOMER SATISFACTION. *E-Jurnal Manajemen Trisakti School of Management (TSM)*, 1(4), 151-164.
- Aulia, Shafa. (2023, May 17). Hits di Bandung! Warung Steak Si Mantan Punya Steak Enak dan Murah. *detikFood*. <https://food.detik.com/berita-boga/d-6725135/hits-di-bandung-warung-steak-si-mantan-punya-steak-enak-dan-murah>.
- Chendradewi, R., & Khasanah, I. (2016). Analisis Pengaruh Persepsi Harga, Kepercayaan Pelanggan, Kualitas Pelayanan Dan Kualitas Produk Terhadap Keputusan Pembelian (Studi pada Waroeng Steak & Shake Semarang Cabang Kelud). *Diponegoro Journal of Management*, 5(4), 267-278.
- Darma, S. B. A. (2021). Pengaruh Garnish dan Kualitas Makanan Pada Hidangan Steak Terhadap Kepuasan Pelanggan di Lakers Restaurant BSB Semarang. *Gemawisata: Jurnal Ilmiah Pariwisata*, 17(1), 60-66.
- Djojokusumo, J. K., Kristanti, L., & Efrata, T. C. (2021). PENGARUH E-SERVICE QUALITY TERHADAP REPURCHASE INTENTION MELALUI MEDIASI CUSTOMER SATISFACTION PADA PEMBELIAN MAKANAN SIAP

SAJI (RICE BOWL) PADA TARGET PASAR USAHA DAPUR NUSANTARA (Doctoral dissertation, Universitas Ciputra Surabaya).

- Ekaprana, I. D. G. A., Jatra, I. M., & Giantari, I. G. A. K. (2018). Pengaruh kualitas produk, kualitas layanan dan citra merek terhadap niat pembelian ulang. *Sumber*, 5(65.682), 15-20.
- Faizah, N. R., Suryoko, S., & Saryadi, S. (2013). Pengaruh harga, kualitas produk dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan restoran o-mamamia steak and ice cream cabang jati semarang. *Jurnal Ilmu Administrasi Bisnis*, 2(2).
- Florensia, Lavina. "Dampak Kualitas Layanan dan Kualitas Produk pada Niat Membeli Ulang di Kidz Station Tunjungan Plaza Surabaya." *Agora*, vol. 7, no. 1, 2019.
- Hellier, Phillip K., Geursen, Gus M., Carr, Rodney A. and Rickard, John A. 2003, Customer Repurchase Intention: A General Structural Equation Model, *European journal of marketing*, vol. 37, o. 11, pp. 1762-1800
- Kurniawati, D., Wulandjani, H., & Humairoh, S. S. (2022). PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, KUALITAS PRODUK DAN HARGA TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN DI RESTORAN YORICHI BBQ & SHABU-SHABU DEPOK DI MASA COVID19. *JIMP: Jurnal Ilmiah Manajemen Pancasila*, 2(1), 1-11.
- Lestari, W. S., & Yusuf, A. (2019). Pengaruh kualitas makanan dan harga terhadap keputusan pembelian pada Steak Jongkok Karawang. *Jurnal Ekonomi Manajemen*, 5(2), 94-101.
- Mardiyarningsih, G., Sujiono, S., & Chamidah, S. (2020). Pengaruh Harga, Kualitas Produk dan Lokasi Terhadap Pembelian Konsumen. *ASSET: Jurnal Manajemen dan Bisnis*, 2(1).
- Margaretha, F. (2012). Analisa Pengaruh Food Quality dan Brand Image Terhadap Keputusan Pembelian Roti Kecil Toko Roti Ganep's di Kota Solo. *Jurnal Manajemen Pemasaran*, 1(1), 1-6
- Millenia, C., & Sukma, R. P. (2022). THE INFLUENCE OF BRAND IMAGE AND PRODUCT QUALITY ON CUSTOMER LOYALTY THROUGH CUSTOMER SATISFACTION, IN RESTAURANTS WOLFGANG'S

- STEAKHOUSE JAKARTA. *Journal of Management and Leadership*, 5(2), 28-41.
- Novit, G. N., & Erdiansyah, R. (2022). Pengaruh Quality Product, Brand Image, dan Customer Satisfaction terhadap Customer Online Purchase Intention. *Jurnal Manajemen Bisnis dan Kewirausahaan*, 6(4), 393-398.
- Nugroho, C. H. (2016). Analisis Pengaruh Harga, Kualitas Produk. Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Rumah Makan Sfa Steak & Resto Di Klodran Karanganyar. *Jurnal Ekonomi dan Kewirausahaan*, 16(3).
- Paludi, S., & Juwita, R. (2021). Pengaruh Persepsi Harga, Lokasi dan Kualitas Produk Terhadap Keputusan Pembelian. *Equilibrium: Jurnal Penelitian Pendidikan dan Ekonomi*, 18(01), 41-53.
- Prastyaningsih. Ayu Sari & Imam Suyadi & Edy Yulianto. (2014). Pengaruh Customer Experience terhadap Repurchase Intention Nint Membeli Clang). *Jurnal Administrasi Bisnis (JAB) Vol. 16 No. 1 November*.
- Salam, H. N., Tresnati, R., & Oktini, D. R. (2017). Pengaruh Customer Experience terhadap Repurchase Intention (Survey pada Pelanggan Ozt Cafe And Steakhouse Bandung). *Prosiding Manajemen*, 1139-1145.
- Santika, K. J., & Mandala, K. (2019). Peran Brand Image Dalam Memediasi Pengaruh Kualitas Produk Terhadap Niat Beli Ulang. *E-Jurnal Manajemen Universitas Udayana*, 8(10), 6139-6158.
- Santoso, J. B. (2019). Pengaruh Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan, dan Harga terhadap Kepuasan dan Loyalitas Konsumen. *Jurnal Akuntansi dan Manajemen*, 16(01), 127-146.
- Sari, N., & Khalid, J. (2022). Pengaruh kualitas produk, persepsi harga dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan di Sop Petir Iga Sapi Legok. *Nautical: Jurnal Ilmiah Multidisiplin Indonesia*, 1(6), 480-489.
- Sekaran, U., & Bougie, R. (2010). *Research Methods for Business (7<sup>th</sup> Edition)*. United Kingdom: John Wiley & Sons Ltd.

- Shahid, Z., Hussain, T., & Zafar, F. (2017). The impact of brand awareness on the consumers' purchase intention. *Journal of Accounting & Marketing*, 6(01), 34-38.
- Slamet, A. S. (2019). Pengaruh kualitas produk dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen (Studi kasus pada coffee shop di Kota Bogor). *Jurnal Manajemen Dan Organisasi*, 10(2), 118-132.
- Sondakh, N. M., Tumbuan, W., & Wangke, S. (2022). THE INFLUENCE OF ONLINE REVIEW AND FOOD QUALITY ON THE PURCHASE INTENTION (STUDY ON BBQ MEGA MAS RESTAURANT MANADO). *Jurnal EMBA: Jurnal Riset Ekonomi, Manajemen, Bisnis dan Akuntansi*, 10(1), 1514-1523.
- Sucahoyo, C. P. D., Wijaya, A. J., & Widjaja, D. C. (2021). PENGARUH STORE ATMOSPHERE TERHADAP EMOSI TAMU DAN MINAT BELI ULANG DI MICHAEL TJ GELATO SURABAYA. *Jurnal Manajemen Perhotelan*, 7(2), 55-62.
- Tuti, M., & Majid, A. (2020). PENGARUH KUALITAS PRODUK TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN MELALUI KEPUTUSAN PEMBELIAN DI SATE SEAFOOD SENAYAN KEBON SIRIH. *Culinaria*, 2(1).
- Wardana, D. A. P., & DS, A. H. (2020). PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN KUALITAS PRODUK TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN (Studi pada Konsumen Waroeng Steak and Shake cabang Ngesrep). *Jurnal Ilmu Administrasi Bisnis*, 9(1), 208-220.
- Wamad, Sudirman. (2023, May 29). Jatuh Bangun Rivo Buka Warung Steak Si Mantan yang Hits di Bandung". detikJabar. <https://www.detik.com/jabar/kuliner/d-6744156/jatuh-bangun-rivo-buka-warung-steak-si-mantan-yang-hits-di-bandung>.
- Winalda, I. T., & Sudarwanto, T. (2022). Pengaruh Word Of Mouth Dan Kualitas Produk Terhadap Keputusan Pembelian Di Rumah Makan Bebek Sinjay Bangkalan. *Jurnal Pendidikan Tata Niaga (JPTN)*, 10(1), 1573-1582.