

**ANALISIS PENGARUH KEPUASAN KONSUMEN ATAS *FOOD QUALITY*  
DAN *PHYSICAL EVIDENCE* TERHADAP NIAT BELI ULANG DI CAFE  
VITAMIN SEA BANDUNG**



**SKRIPSI**

Diajukan untuk memenuhi sebagian dari syarat  
untuk memperoleh gelar Sarjana Manajemen

Oleh  
**Daniel Sidhi Leksono Kaissagara**  
2013120144

**UNIVERSITAS KATOLIK PARAHYANGAN  
FAKULTAS EKONOMI  
PROGRAM SARJANA MANAJEMEN  
(Terakreditasi berdasarkan keputusan BAN-PT  
No. 2011/SK/BAN-PT/Akred/S/VII/2018)  
BANDUNG  
2019**

**THE INFLUENCE OF CUSTOMER SATISFCTION ON FOOD QUALITY  
AND PHYSICAL EVIDENCE TOWARDS REPURCHASE INTENTION AT  
CAFE VITAMIN SEA BANDUNG**



**UNDERGRADUATE THESIS**

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

**By:**

**Daniel Sidhi Leksono Kaissagara**

**2013120144**

**PARAHYANGAN CATHOLIC UNIVERSITY  
FACULTY OF ECONOMICS  
PROGRAM IN MANAGEMENT  
(Accredited based on the decree of BAN-PTNo. 2011/SK/BAN-  
PT/Akred/S/VII/2018)  
BANDUNG  
2019**

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



**PERSETUJUAN SKRIPSI  
ANALISIS PENGARUH KEPUASAN KONSUMEN ATAS *FOOD QUALITY*  
DAN *PHYSICAL EVIDENCE* TERHADAP NIAT BELI ULANG DI CAFE  
VITAMIN SEA**

**Oleh:  
Daniel Sidhi Leksono Kaissagara  
2013120144**

**Bandung, Agustus 2019  
Ketua Program Sarjana Manajemen,**

**Dr. Istiharini**

**Pembimbing Skripsi,**

**Leokadia Retno Adriani, Dra., M.Si**

## PERNYATAAN

Saya yang bertanda-tangan di bawah ini,

Nama (*sesuai akte lahir*) : Daniel Sidhi Leksono Kaissagara  
Tempat, tanggal lahir : Sorong, 29 Maret 1996  
Nomor Pokok Mahasiswa (NPM) : 2013120144  
Program Studi : Manajemen  
Jenis Naskah : Skripsi  
judul:

Analisis Pengaruh Kepuasan Konsumen Atas *Food Quality* dan *Physical Evidence* Terhadap Niat Beli Ulang Di Cafe Vitamin Sea Bandung dengan,

Pembimbing : Leokadia Retno Adriani, Dra., M.Si.  
Ko-Pembimbing : -

## MENYATAKAN

Adalah benar-benar karya tulis saya sendiri;

1. Apapun 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 atau 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 paksa 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 : 07-08-2019

Pembuat pernyataan :



Daniel Kaissagara

## ABSTRAK

Tujuan dari penelitian ini adalah Mengetahui tingkat kepuasan konsumen atas *food quality* dan *physical evidence* di Cafe Vitamin Sea, mengetahui niat beli ulang konsumen Cafe Vitamin Sea, dan mengetahui pengaruh kepuasan konsumen atas *food quality* dan *physical evidence* terhadap niat beli ulang di Cafe Vitamin Sea.

Menurut Knight dan Kotschevar (2000) kualitas makanan merupakan suatu tingkatan dalam konsistensi kualitas menu yang dicapai dengan penetapan suatu standar produk dan kemudian mengecek poin-poin yang harus dikontrol untuk melihat kualitas yang ingin dicapai. Menurut Zeithaml, Bitner, dan Gremler (2013:26) *Physical evidence* adalah lingkungan dimana pelayanan dilakukan , dimana perusahaan dan konsumen berinteraksi, dan semua komponen berwujud yang mempermudah kinerja atau komunikasi jasa. Menurut Mowen dan Minor (2001:199) kepuasan konsumen adalah sikap keseluruhan yang dimiliki konsumen terhadap barang maupun jasa setelah mereka mendapatkan dan menggunakannya. Kepuasan mampu mempengaruhi niat beli ulang.

Penelitian ini merupakan penelitian eksplanatori. Sampel penelitian ini adalah konsumen yang sudah pernah mengunjungi Cafe Vitamin Sea. Teknik pengumpulan data penelitian ini adalah dengan menggunakan kuesioner, wawancara, dan observasi. Ukuran sampel 100 orang dan teknik *sampling* menggunakan *purposive sampling*. Teknik analisis data menggunakan analisis deskriptif dan regresi linier berganda.

Berdasarkan hasil pengolahan data, tingkat kepuasan konsumen atas *food quality* dan *physical evidence* di Cafe Vitamin Sea biasa saja. Niat beli ulang konsumen Cafe Vitamin Sea biasa saja. Kepuasan konsumen atas *food quality* berpengaruh signifikan terhadap niat beli ulang sebesar 0,794, sedangkan *physical evidence* tidak memiliki pengaruh signifikan terhadap niat beli ulang ke Cafe Vitamin Sea.

Keywords: *food quality*, *physical evidence*, niat beli ulang, Seafood Cafe.

## ABSTRACT

The purpose of this research is to know the consumer's satisfaction level of food quality and physical evidence at Cafe Vitamin Sea, to know the consumer's repurchase intention on Cafe Vitamin Sea, and to know the influence of consumer's satisfaction level of food quality and physical evidence on repurchase intention at Cafe Vitamin Sea.

According to Knight and Kotschevar (2000) food quality is the level which indicate the consistency of quality in menu that can be achieved by establishing a standart of product and to check the controlled points to see the quality goals. According to Zethaml, Bitner and Gremler (2013) physical evidence is the enviroment which the service is performed, where the company and customer interacted, and all physical components that facilitate the performance or service communication. According to Mowen and Minor (2001) customer satisfaction is the overall customer attitude towards products or services after they obtain or use them. Satisfaction is able to influence customer repurchase intention.

This research is categorized as explanatory research. Samples on this research are consumers which has visited Cafe Vitamin Sea. The technique of collecting data applied to this research are questiannaire distribution, interview, and observation. The sample size of this research are 100 respondent, and the sampling technique used in this research is purposive sampling. Data analytic technique used in this research are descriptive analysis and multiple linear regression.

Based on the result of data processing, level of customer satisfacation of food quality and physical evidence is ordinary. Cafe Vitamin Sea customer's repurchase intention is ordinary. Customer's satisfaction level of food quality significantly influenced repurchase intention by 0,794, while physical evidence did not significantly influenced repurchase intention at Cafe Vitamin Sea.

Keywords: food quality, physical evidence, repurchase intention, seafood cafe.

## KATA PENGANTAR

Puji Syukur ke hadirat Tuhan Yang Maha Esa karena atas berkat dan anugerahNya penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan judul “Pengaruh Kepuasan Konsumen atas *Food Quality* dan *Physical Evidence* Terhadap Niat Beli Ulang KONsumen Cafe Vitamin Sea Bandung”. Skripsi ini disusun untuk memenuhi salah satu syarat akademik dalam meraih gelar Sarjana Ekonomi di Universitas Katolik Parahyangan Bandung.

Selama pembuatan skripsi ini penulis mendapatkan banyak bantuan dan dukungan dari berbagai pihak. Dalam kesempatan ini penulis ingin menyampaikan rasa hormat dan terima kasih yang sebesar- besarnya kepada:

1. Kedua orang tua Bpk. Albertus Wahyu Widhyono dan Ibu. Grace Lowla Sigar yang selalu mendukung penulis hingga mampu menyelesaikan skripsi ini.
2. Kedua kakak penulis Andreas Wasi Kuncoro Kaissagara, dan Agatha Mahardini Suci Lestari yang mendukung penulis secara moral.
3. Profesor Dr. Hamfri Djajadikerta, Drs., Ak., M.M selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Katolik Parahyangan.
4. Ibu Dr. Istiharini selaku Ketua Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Katolik Parahyangan.
5. Ibu Leokadia Retno Adriani, Dra., M.Si. selaku dosen pembimbing penulis. Terimakasih atas waktu dan kesabaran yang telah ibu berikan untuk membimbing, serta segala masukan yang telah diberikan dalam penulisan skripsi ini.
6. Gracela Tabita Karunia Sidabutar sebagai pendukung moral, pemotivasi, penghibur, dan teman setia selama skripsi yang selalu sabar menemani penulis.
7. Antonio Umbu, Egar Muhammad Iqbal, Larasati Murtianto Putri, Akbar Fadilah yang menemani penulis selama mengerjakan skripsi.
8. Teman- teman MAHITALA yang memberikan pengalaman berharga.
9. Semua pihak yang tidak dapat disebutkan satu persatu yang membantu penulis dalam proses menyelesaikan skripsi ini.

Penulis menyadari bahwa di dalam skripsi ini masih banyak kekurangan dan kelemahan baik dalam segi penyajian materi maupun penyusunan. diharapkan masukan dan saran untuk menyempurnakan skripsi ini. Akhir kata, semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi semua pihak yang berkepentingan, dan menambah wawasan bagi semua pihak yang membacanya.

Bandung, Juli 2019

Penulis



## DAFTAR ISI

ABSTRAK .....	ii
ABSTRACT .....	iii
KATA PENGANTAR.....	iv
DAFTAR TABEL .....	viii
DAFTAR GAMBAR .....	ix
<b>BAB 1 PENDAHULUAN .....</b>	<b>1</b>
1.1. Latar Belakang Penelitian.....	1
1.2. Identifikasi Masalah .....	3
1.3. Tujuan Penelitian .....	3
1.4. Kegunaan Penelitian.....	3
1.5. Kerangka Pemikiran .....	4
<b>BAB 2 TINJAUAN PUSTAKA.....</b>	<b>6</b>
2.1. Jasa.....	6
2.1.1. Kategori Penawaran.....	6
2.1.2. Karakteristik Jasa.....	7
2.2. Restoran.....	8
2.3. <i>Food Quality</i> .....	11
2.4. Dimensi <i>Food Quality</i> .....	12
2.5. <i>Physical Evidence</i> .....	12
2.6. Kepuasan konsumen .....	14
2.7. Metode Pengukuran Kepuasan Konsumen.....	16
2.8. Niat Beli Ulang .....	16
2.9. Dimensi Niat Beli Ulang.....	17
2.10. Penelitian Terdahulu .....	18
<b>BAB 3 METODE DAN OBJEK PENELITIAN.....</b>	<b>20</b>
3.1. Metode Penelitian .....	20
3.2. Teknik Pengumpulan Data .....	20
3.3. Pengukuran Variabel .....	21
3.4. Operasionalisasi Variabel .....	22
3.5. Populasi dan Sampel Penelitian .....	25
3.6. Validitas dan Reliabilitas Alat Ukur .....	26
3.6.1. Validitas Alat Ukur.....	26
3.6.2. Reliabilitas Alat Ukur .....	28
3.7. Teknik Analisis Data.....	29
3.8. Uji Asumsi Klasik.....	31
3.9. Objek Penelitian.....	32
3.10. Profil Responden.....	34

<b>BAB 4 HASIL DAN PEMBAHASAN .....</b>	<b>38</b>
4.1. Kepuasan atas <i>Food Quality</i> .....	38
4.2. Kepuasan atas <i>Physical Evidence</i> .....	48
4.5. Uji Asumsi Klasik Regresi Linear Berganda .....	59
4.5.1. Uji Normalitas .....	59
4.5.2. Uji Multikolinearitas.....	60
4.5.3. Uji heteroskedastisitas .....	61
4.6. Analisis pengaruh kepuasan konsumen atas <i>food quality</i> dan <i>physical evidence</i> terhadap niat beli ulang konsumen Cafe Vitamin Sea Bandung. ....	62
4.6.2. Model Regresi Baru.....	65
4.7. Ringkasan Hasil Analisis Data.....	68
 <b>BAB 5 KESIMPULAN DAN SARAN .....</b>	 <b>69</b>
5.1. Kesimpulan.....	69
5.2. Saran .....	70
 DAFTAR PUSTAKA .....	 72
LAMPIRAN 1 .....	75
LAMPIRAN 2 .....	80
LAMPIRAN 3 .....	82
LAMPIRAN 4 .....	85
RIWAYAT HIDUP PENULIS .....	97

## DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu.....	17
Tabel 3.1 Skala Likert.....	21
Tabel 3.2 Operasionalisasi Variabel Kepuasan atas <i>Food Quality</i> (X1).....	21
Tabel 3.3 Operasionalisasi Variabel Kepuasan atas <i>Physical Evidence</i> (X2).....	22
Tabel 3.4 Operasionalisasi Variabel Niat Beli Ulang konsumen (Y)..	24
Tabel 3.5 Hasil Uji Validitas.....	26
Tabel 3.6 Hasil Uji Reliabilitas.....	28
Tabel 3.7 Kategori Nilai Rata-Rata Hitung pada Analisis Deskriptif.....	29
Tabel 4.1 Rata-Rata Kinerja, Harapan, dan Kepuasan atas <i>Food Quality</i> di Cafe Vitamin Sea.....	36
Tabel 4. 2 Rata-rata kinerja , harapan, dan kepuasan atas <i>physical evidence</i> Di Cafe Vitamin Sea.....	46
Tabel 4.3 Rata-rata kepuasan atas <i>food quality</i> dan <i>physical evidence</i> di Cafe Vitamin Sea.....	54
Tabel 4.4 Kategori nilai rata-rata hitung pada vaiabel niat Beli ulang.....	54
Tabel 4.5 Rata-rata hitung ( <i>mean</i> ) dimensi niat beli ulang.....	54
Tabel 4.6 Hasil Uji Multikolinearitas.....	58
Tabel 4.7 Model Regresi Berganda Awal.....	60
Tabel 4.8 Model Regresi Baru.....	63
Tabel 4. 9 Ringkasan Hasil Analisis Data.....	65

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Model kerangka pemikiran.....	5
Gambar 3.1 Logo Cafe Vitamin Sea.....	31
Gambar 3.2 Diagram Jenis Kelamin.....	32
Gambar 3.3 Diagram Usia.....	32
Gambar 3.4 Diagram Pekerjaan.....	33
Gambar 3.5 Diagram Frekuensi Kunjungan.....	33
Gambar 3.6 Frekuensi Kunjungan Cafe.....	34
Gambar 3.7 diagram Biasanya Dengan Siapa Pergi ke Cafe.....	34
Gambar 3.8 Diagram Tujuan ke Cafe.....	35
Gambar 4.1 Fish and Chips Cafe Vitamin Sea.....	39
Gambar 4.2 Ikan Bakar Cafe Vitamin Sea.....	39
Gambar 4.3 <i>Calamari</i> Cafe Vitamin Sea.....	40
Gambar 4.4 Contoh tampilan makanan Cafe Vitamin Sea.....	41
Gambar 4.5 Contoh penyajian ember kerang.....	41
Gambar 4.6 Contoh saran porsi pada menu Cafe Vitamin Sea.....	42
Gambar 4.7 Menu <i>Shell Bucket</i> Cafe Vitamin Sea.....	43
Gambar 4.8 Menu <i>Seafood Galore</i> Cafe Vitamin Sea.....	43
Gambar 4.9 Menu <i>Fish n Chips, Fish Fingers</i> dan <i>Seafood Bites</i> Cafe Vitamin Sea.....	43
Gambar 4.10 Menu Kepiting, cumi-cumi, dan udang Cafe Vitamin Sea.....	44
Gambar 4.11 Menu Kerang Bakar dan Ikan Goreng Cave Vitamin Sea.....	44
Gambar 4.12 Menu <i>Seafood</i> dan <i>From the Land</i> Cafe Vitamin Sea.....	44
Gambar 4.13 Ruangan Cafe Vitamin Sea.....	47
Gambar 4.14 Pencahayaan Cafe Vitamin Sea.....	48
Gambar 4.15 Posisi Alat Makan Vitamin Sea.....	49
Gambar 4.16 Kondisi Furnitur Cafe Vitamin Sea.....	49
Gambar 4.17 Kondisi Toilet Cafe Vtitamin Sea.....	50
Gambar 4.18 Dinding pada Cafe Vitamin Sea.....	50
Gambar 4.19 Ruangan Bawah Cafe Vitamin Sea.....	52
Gambar 4.20 Area parkir Cafe Vitamin Sea.....	52

Gambar 4.21 Ruangan Atas Cafe Vitamin Sea.....	53
Gambar 4.22 Normal P-Plot of Regression Standarized Residual.....	56
Gambar 4.23 Histogram.....	57
Gambar 4.24 Scaterplot.....	59

## DAFTAR LAMPIRAN

LAMPIRAN 1 KUESIONER PENELITIAN.....	75
LAMPIRAN 2 HASIL UJI VALIDITAS DAN UJI RELIABILITAS.....	80
LAMPIRAN 3 PROFIL RESPONDEN.....	82
LAMPIRAN 4 HASIL KUESIONER.....	85

# BAB 1

## PENDAHULUAN

### 1.1. Latar Belakang Penelitian

Bandung adalah kota yang menawarkan berbagai macam jenis wisata dan mengundang banyak wisatawan untuk berkunjung, peluang ini digunakan oleh pelaku usaha untuk mendapatkan konsumen dan salah satunya adalah bisnis di bidang kuliner. Kuliner di Bandung memiliki banyak ragam dan ciri khas dari jenis makanan hingga suasana setiap tempat makan yang diberikan. Salah satu jenis tempat makan yang berkembang di Bandung adalah *cafe*. *Cafe* yang berasal dari bahasa Perancis yaitu kopi, pada awalnya menawarkan tempat untuk para konsumen untuk menikmati kopi. Namun di Bandung, *cafe* dipandang bukan lagi sebagai tempat untuk menikmati kopi saja, namun para pebisnis bersaing untuk menawarkan konsep yang unik sebagai daya tarik tersendiri bagi *cafe* mereka masing-masing, dan salah satu *cafe* di Bandung yang unik adalah Vitamin Sea.

Vitamin Sea merupakan *cafe* pertama di Bandung yang menawarkan konsep *seafood cafe*. Didirikan pada bulan Mei 2016, *cafe* ini berlokasi di kawasan Dago atas, dan merupakan salah satu lokasi tujuan para penikmat kuliner Bandung dimana dilokasi tersebut banyak terdapat restoran maupun *cafe* yang menawarkan konsep tempat dan makanan mereka masing-masing. *Cafe* Vitamin Sea menawarkan makanan laut yang ringan yang diharapkan mengundang para konsumen untuk mengunjungi *cafe* tersebut seperti *Fish n Chips*, *seafood taco*, *ember kerang* dan lainnya yang jarang ditemukan di Bandung dan dengan harga yang terjangkau. Tempat yang disediakan untuk menikmati makanan laut ini juga nyaman, dimana para konsumen disediakan tempat di *rooftop* yang memiliki pemandangan Bandung, dan ditambah udara sejuk yang ditawarkan kawasan Dago. Selain dari segi alam dan lokasi, *Cafe* Vitamin Sea juga menawarkan tempat bersantai yang nyaman dengan *beanbag* sebagai tempat duduk. Pemilik restoran ingin menanamkan pemikiran pada konsumennya sebagai *cafe* makanan laut atau *seafood* yang terjangkau dengan suasana yang nyaman.

Sejak awal bukanya Cafe Vitamin Sea, penulis memperhatikan banyaknya perhatian yang diberikan masyarakat terhadap Cafe Vitamin Sea, mulai dari banyaknya unggahan di media sosial maupun pengunjung yang selalu ramai setiap penulis melewati cafe tersebut. Namun dalam setahun terakhir, terlihat bahwa pengunjung Cafe Vitamin Sea mulai sepi dan unggahan di Instagram makin sedikit. Berdasarkan fenomena tersebut, penulis melakukan wawancara tidak terstruktur dengan beberapa orang dan menanyakan komentar mereka tentang Cafe Vitamin Sea. Diantara 41 orang responden, dan 10 orang pernah mengunjungi Cafe Vitamin Sea, diantaranya 1 orang merasa puas dengan Cafe Vitamin Sea dan 9 orang merasa tidak puas, dan tidak berniat untuk melakukan pembelian ulang di Cafe Vitamin Sea Bandung komplain mereka adalah parkir yang sulit, toilet yang kotor, makanan yang tidak segar, rasa makanan yang tidak enak, makanan lama datang dan perabotan yang kotor.

Diantara 31 orang yang belum pernah mengunjungi Cafe Vitamin Sea yang diwawancarai oleh penulis, 29 orang diantaranya tidak tertarik untuk mengunjungi Cafe Vitamin Sea dengan alasan berikut seperti lokasi yang jauh, *word of mouth* buruk dari teman seperti parkir yang sulit, makanan yang tidak segar, toilet yang kotor, dan lokasi berada di daerah yang macet.

Setelah melakukan wawancara tidak terstruktur, penulis juga melakukan kunjungan langsung ke Cafe Vitamin Sea, dan melihat bahwa keluhan yang diberikan oleh konsumen Cafe Vitamin Sea benar terjadi, makanan masih lama datangnya walaupun sepi, toilet kotor, dan makanan tidak segar. Berdasarkan hasil wawancara dan observasi tersebut, penulis melakukan penelitian lebih lanjut yang berjudul “Analisis Pengaruh Kepuasan Konsumen atas *Food Quality* dan *Physical Evidence* Terhadap Niat Beli Ulang di Cafe Vitamin Sea Bandung”. Pada bagian selanjutnya, Cafe Vitamin Sea Bandung akan dipersingkat menjadi Cafe Vitamin Sea.



## **1.2. Identifikasi Masalah**

Berdasarkan latar belakang penelitian yang telah diuraikan rumusan masalah penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Bagaimana tingkat kepuasan konsumen atas *food quality* dan *physical evidence* di Cafe Vitamin Sea?
2. Bagaimana niat beli ulang konsumen Cafe Vitamin Sea?
3. Bagaimana pengaruh kepuasan konsumen atas *food quality* dan *physical evidence* terhadap niat beli ulang di Cafe Vitamin Sea?

## **1.3. Tujuan Penelitian**

Berdasarkan rumusan penelitian, maka penelitian ini bertujuan untuk:

1. Mengetahui tingkat kepuasan konsumen atas *food quality* dan *physical evidence* di Cafe Vitamin Sea.
2. Mengetahui niat beli ulang konsumen Cafe Vitamin Sea.
3. Mengetahui pengaruh kepuasan konsumen atas *food quality* dan *physical evidence* terhadap niat beli ulang di Cafe Vitamin Sea.

## **1.4. Kegunaan Penelitian**

Hasil penelitian ini diharapkan bermanfaat Bagi:

1. Penulis  
Sabagai tambahan wawasan tentang pemasaran, secara khusus tentang kepuasan konsumen, *food quality*, *physical evidence*, dan niat beli ulang.
2. Pihak Cafe Vitamin Sea  
Sebagai masukan dan evaluasi yang berkaitan dengan kepuasan konsumen atas *food quality* dan *physical evidence*, sehingga menciptakan niat beli ulang konsumen Cafe Vitamin Sea di masa mendatang.
3. Pembaca  
Sebagai tambahan informasi dan referensi mengenai kepuasan konsumen atas *food quality* serta *physical evidence* serta dampaknya pada niat beli ulang.

## 1.5. Kerangka Pemikiran

*Cafe* dapat diklasifikasikan sebagai jenis usaha *Hybrid* yang menawarkan produk berwujud maupun tidak berwujud. Produk berwujud yang ditawarkan adalah makanan dan minuman, maka kualitas produk yang baik akan meningkatkan kepuasan konsumen. Menurut Kotler dan Keller (2016:156) kualitas adalah karakteristik dari suatu produk maupun jasa yang mempertahankan kemampuannya untuk memuaskan keinginan konsumen. Dari teori tersebut dapat diasumsikan bahwa kualitas produk maupun jasa memiliki kaitan terhadap kepuasan konsumen.

Menurut Zeithaml, Bitner, dan Gremler (2013:26) *Physical evidence* adalah lingkungan dimana pelayanan dilakukan, dimana perusahaan dan konsumen berinteraksi, dan semua komponen berwujud yang mempermudah kinerja atau komunikasi jasa. Berdasarkan hasil wawancara tidak terstruktur dan pengamatan langsung penulis, didapatkan bahwa para konsumen yang pernah berkunjung memiliki keluhan dalam bentuk *physical evidence Cafe*, diantaranya parkir yang sulit, toilet yang kotor dan perabotan yang kotor.

Kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa dari hasil membandingkan persepsi atas kinerja suatu barang maupun jasa dengan harapan seseorang menurut Kotler dan Keller (2016:153). Kepuasan mampu menciptakan niat beli ulang. Menurut Hellier et al. (2003), niat beli ulang adalah keputusan terencana melakukan pembelian kembali atas barang/jasa tertentu dengan pertimbangan situasi yang terjadi dengan tingkat kesukaan. Berdasarkan wawancara awal, mayoritas responden yang pernah bersantap di Cafe Vitamin Sea merasa tidak puas dengan kinerja dari Cafe Vitamin Sea. Cafe Vitamin Sea sebaiknya dapat lebih meningkatkan kinerja dalam *food quality* dan *physical evidence*, agar dapat menciptakan kepuasan konsumen. Maka dari itu dapat disimpulkan hipotesis sebagai berikut:

H1: Kepuasan konsumen atas *food quality* berpengaruh positif terhadap niat beli ulang di Cafe Vitamin Sea.

H2: Kepuasan konsumen atas *physical evidence* berpengaruh positif terhadap niat beli ulang di Cafe Vitamin Sea.

**Gambar 2.1**  
**Model kerangka pemikiran**

