



Universitas Katolik Parahyangan
Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Program Studi Ilmu Administrasi Bisnis

Terakreditasi A

SK BAN –PT NO: 468/SK/BAN-PT/Akred/S/XII/2014

Pengaruh Kualitas Makanan terhadap Kepuasan
Konsumen di OTW Sushi

Skripsi

Oleh

Angela Tashia

2015320106

Bandung

2019



Universitas Katolik Parahyangan
Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Program Studi Ilmu Administrasi Bisnis

Terakreditasi A

SK BAN –PT NO: 468/SK/BAN-PT/Akred/S/XII/2014

Pengaruh Kualitas Makanan terhadap Kepuasan
Konsumen di OTW Sushi

Skripsi

Oleh

Angela Tashia

2015320106

Pembimbing

Dr. Maria Widyarini, S.E., M.T

Bandung

2019

Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Program Studi Ilmu Administrasi Bisnis



Tanda Pengesahan Skripsi

Nama : Angela Tashia
Nomor Pokok : 2015320106
Judul : Pengaruh Kualitas Makanan terhadap Kepuasan
Konsumen di OTW Sushi

Telah diuji dalam Ujian Sidang jenjang Sarjana
Pada 5 Juli 2019
Dan dinyatakan **LULUS**

Tim Penguji

Ketua sidang merangkap anggota

Fransiska Anita Subari, S.S., M.M : _____

Sekretaris

Dr. Maria Widyarini, S.E., M.T. : _____

Anggota

Daniel Karim, S.IP., MM. : _____

Mengesahkan,
Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

Dr. Pius Sugeng Prasetyo, M.Si

PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Angela Tashia

NPM : 2015320106

Jurusan/Program Studi : Ilmu Administrasi Bisnis

Judul : Pengaruh Kualitas Makanan terhadap Kepuasan Konsumen
di OTW Sushi

Dengan ini menyatakan bahwa skripsi ini merupakan hasil karya tulis ilmiah sendiri dan bukanlah merupakan karya yang pernah diajukan untuk memperoleh gelar akademik oleh pihak lain. Adapun karya atau pendapat dari pihak lain yang dikutip, ditulis sesuai dengan kaidah penulisan karya ilmiah yang berlaku.

Pernyataan ini saya buat dengan penuh tanggung jawab dan bersedia menerima konsekuensi apapun sesuai aturan yang berlaku apabila kemudian hari diketahui bahwa pernyataan ini tidak benar.

Bandung, 18 Juni 2019

Angela Tashia

ABSTRAK

Program Studi : Ilmu Administrasi Bisnis
Bidang : Pemasaran
Judul : Pengaruh Kualitas Makanan terhadap Kepuasan Konsumen di OTW Sushi
Nama Penulis : Angela Tashia
NPM : 2015320106
Tahun : 2019

Persaingan usaha di bidang kuliner di Bandung semakin kompetitif dikarenakan munculnya berbagai pendatang baru dari berbagai jenis makanan. OTW Sushi merupakan salah satu restoran Jepang di Bandung yang dapat bertahan di tengah persaingan, kunci utamanya yaitu dengan mempertahankan dan meningkatkan kualitas makanan untuk mencapai kepuasan konsumen. Berdasarkan uraian ini, penulis tertarik untuk melakukan studi lebih lanjut terkait pengaruh kualitas makanan terhadap kepuasan konsumen di OTW Sushi.

Penelitian ini berjenis eksplanatori dan menggunakan metode survei dengan alat berupa kuesioner kepada 100 orang responden. Responden dipilih menggunakan metode *convenience sampling*. Jenis data yang didapat merupakan data primer yang kemudian diolah secara kuantitatif. Selain itu, penulis juga mengumpulkan data dengan melakukan wawancara, observasi, dan studi literatur didukung penelitian-penelitian terdahulu.

Hasil penelitian ini menunjukkan adanya pengaruh signifikan dan positif variabel kualitas makanan terhadap variabel kepuasan konsumen. Berdasarkan hasil penelitian ini, didapatkan juga nilai koefisien determinasi sebesar 0.581 yang artinya persepsi mengenai kualitas makanan menimbulkan daya tarik sebesar 58.10% terhadap kepuasan konsumen OTW Sushi Bandung. Hal ini juga berarti bahwa kenaikan kualitas makanan dapat meningkatkan kepuasan konsumen. Maka dari itu, Peneliti menyarankan kepada OTW Sushi untuk terus mempertahankan dan meningkatkan kualitas makanan guna untuk meningkatkan kepuasan dari para konsumennya.

Kata kunci: Kualitas Makanan, Kepuasan Konsumen OTW Sushi

ABSTRACT

Study Program : Business Administration
Field : Marketing
Title : The Effect of Food Quality on Customer Satisfaction at OTW Sushi
Author : Angela Tashia
Student No. : 2015320106
Year : 2019

Business competition in the culinary field in Bandung is increasingly competitive due to the emergence of various new suppliers of various types of food. OTW Sushi is one of the Japanese restaurants in Bandung that can survive in the midst of competition, the main key is to maintain and improve food quality to achieve customer satisfaction. Based on this description, the authors are interested in conducting further studies related to the food quality of customer satisfaction in the OTW Sushi.

This research is an explanatory research and uses survey by distributing questionnaires to 100 participants. Respondents were chosen using convenience sampling method. The primary data were processed quantitatively afterward. Moreover, other sources such as interviews, observations, literature reviews and previous studies are also used to support this research.

As expected, the results show that food quality significantly and positively affects customer satisfaction. Coefficient of determination reveals that food quality contributes 58.10% on customer satisfaction at OTW Sushi Bandung. The positive correlation means that the increasing of food quality can improve the customer satisfaction. Therefore, Researches suggest OTW Sushi to continue maintain and improve food quality in order to increase customer satisfaction.

Keywords: Food Quality, Customer Satisfaction of OTW Sushi

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa karena berkat dan rahmat-Nya penulis dapat menyelesaikan penelitiannya yang berjudul “PENGARUH KUALITAS MAKANAN TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN DI OTW SUSHI” Penelitian ini ditujukan untuk memenuhi sebagian dari syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Administrasi Bisnis di Fakultas Ilmu Sosial dan Politik Universitas Katolik Parahyangan.

Dalam proses penulisan skripsi ini, penulis mendapatkan dukungan oleh pihak – pihak yang senantiasa memberikan dukungan dan semangat kepada penulis sehingga dapat menyelesaikan skripsi ini. Oleh karena itu, penulis ingin mengucapkan terima kasih kepada:

1. Inge Susanti dan Benny Tunggawihardja selaku orangtua dari penulis, Timothy Harlan dan Samuel Mathew selaku adik dari penulis, Harmawan dan Meihoa selaku kakek dan nenek dari penulis yang sudah memberikan dukungan dan bantuan kepada penulis baik secara material maupun non-material dan doa sehingga penulis dapat menyelesaikan pendidikan S1 di Universitas Katolik Parahyangan dengan lancar.
2. Ibu Dr. Maria Widyarini, S.E., M.T. selaku dosen pembimbing Skripsi Pemasaran penulis dengan banyak meluangkan waktunya untuk membimbing penulis selama proses penelitian ini hingga dapat menyelesaikan penelitian ini dengan baik.

3. Bapak Dr. Rulyusa Pratikto, M.SE, selaku dosen wali dari penulis yang telah membimbing penulis dan memberikan masukan dari awal perkuliahan tahun 2015.
4. Seluruh dosen pengajar, staff Tata Usaha, staff di perpustakaan Universitas Katolik Parahyangan dan kepada seluruh pekarya di Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik yang telah banyak membantu penulis selama proses perkuliahan.
5. Fernaldi Christian, selaku teman dekat dari penulis yang selalu setia mendampingi dan mendukung penulis selama proses penyelesaian penelitian ini.
6. Clara Octaviani, Evelyn Nathania, dan Nathasha Clearesta yang selalu mendukung penulis, membantu dan memberikan doa – doa yang terbaik untuk penyelesaian penelitian ini.
7. Lyvia Agatha, selaku teman kuliah, teman bertukar pikiran, dan teman seperjuangan yang sama – sama dalam proses penyusunan penelitian.
8. Amanda Leonita dan Jessica Renata yang selalu mendukung dan membantu selama proses dalam menyelesaikan penelitian ini.
9. Arnold Raymond, selaku teman yang membimbing dan membantu dalam pemilihan topik yang tepat dan sesuai.
10. Seluruh keluarga besar Administrasi Bisnis 2015 yang telah sama – sama berjuang selama proses perkuliahan.
11. Seluruh keluarga dan teman yang tidak dapat disebutkan satu persatu Namanya yang telah mendoakan dan mendukung penulis selama ini.

Akhir kata penulis menyadari skripsi ini jauh dari kata sempurna, maka dari itu penulis sangat menghargai setiap masukan dan saran dari pembaca guna menyempurnakan penelitian selanjutnya. Semoga skripsi ini bermanfaat bagi kita semua. Terima kasih atas perhatiannya.

Bandung, 18 Juni 2019

Penulis

DAFTAR ISI

PERNYATAAN.....	i
ABSTRAK	ii
<i>ABSTRACT</i>	iii
KATA PENGANTAR	iv
DAFTAR ISI.....	vii
DAFTAR TABEL.....	ix
DAFTAR GAMBAR	x
BAB 1 PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang Masalah.....	1
1.2 Rumusan Masalah	6
1.3 Tujuan Penelitian	6
1.4 Kegunaan Penelitian.....	6
1.5 Pembatasan Masalah	7
1.6 Objek Penelitian	7
BAB 2 LANDASAN TEORI.....	9
2.1 Pemasaran	9
2.2 Kualitas Makanan.....	9
2.2.1 Dimensi Kualitas Makanan	10
2.3 Kepuasan Konsumen.....	11
2.3.1 Dimensi Kepuasan Konsumen	12
2.4 Penelitian Terdahulu	13
2.5 Hipotesis Penelitian.....	17
BAB 3 METODE PENELITIAN.....	19
3.1 Jenis Penelitian.....	19
3.2 Penelitian.....	19
3.3 Model Penelitian	19
3.4 Operasional Variabel.....	20
3.5 Populasi dan Sampel	23
3.5.1 Populasi	23
3.5.2 Sampel.....	23
3.5.3 Teknik Sampling	24
3.6 Pengumpulan Data	25
3.6.1 Teknik Pengumpulan Data.....	25
3.7 Analisis Deskriptif	27
3.8 Analisis Data	29
3.8.1 Uji Validitas	29
3.8.2 Uji Realibilitas	30
3.8.3 Uji Asumsi Klasik.....	31
3.8.3.1 Uji Normalitas.....	31
3.8.3.2 Uji Multikolinearitas.....	32
3.8.3.3 Uji Heterokedastisitas	32
3.8.4 Uji Korelasi Parsial	33
3.8.5 Uji Hipotesis Parsial (Uji T)	33

3.8.6 Regresi Linear Sederhana	34
3.8.7 Analisis Koefisien Determinasi	35
BAB 4 PROFIL PERUSAHAAN	36
4.1 Sejarah OTW Sushi	36
4.2 Informasi Umum OTW Sushi	36
4.3 Menu OTW Sushi	37
4.4 Sistem Pembayaran OTW Sushi	41
4.5 Dokumentasi OTW Sushi	41
BAB 5 HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	44
5.1 Hasil Penelitian Berdasarkan Data Demografi	44
5.2 Hasil Penelitian Berdasarkan Analisis Deskriptif	45
5.2.1 Analisis Deskriptif Variabel Kualitas Makanan	46
5.2.2 Analisis Deskriptif Variabel Kepuasan Konsumen.....	55
5.3 Hasil Penelitian Berdasarkan Uji Instrumen	61
5.3.1 Uji Validitas	61
5.3.2 Uji Realibilitas	63
5.3.3 Uji Asumsi Klasik	64
5.3.3.1 Uji Normalitas.....	64
5.3.3.2 Uji Multikolinearitas	67
5.3.3.3 Uji Heteroskedastisitas.....	67
5.3.4 Uji Korelasi Parsial	68
5.3.5 Uji Hipotesis Parsial (Uji T)	69
5.3.6 Analisis Regresi Linear Sederhana	70
5.3.7 Analisis Koefisien Determinasi	71
BAB 6 KESIMPULAN DAN SARAN	72
6.1 Kesimpulan	72
6.2 Saran.....	73
DAFTAR PUSTAKA	75
LAMPIRAN.....	77

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1	Nama Beberapa Restoran Sushi di Bandung	2
Tabel 1.2	Persepsi Konsumen OTW Sushi.....	4
Tabel 2.1	Penelitian Terdahulu	13
Tabel 3.1	Operasionalisasi Variabel	21
Tabel 3.2	Skala Ordinal	26
Tabel 3.3	Rentang Klasifikasi Variabel	28
Tabel 3.4	<i>Kolmogorov-Smirnov</i>	31
Tabel 3.5	Interpretasi Koefisien Korelasi	33
Tabel 4.1	Daftar Menu Makanan OTW Sushi	37
Tabel 4.2	Daftar Menu Makanan Lainnya di OTW Sushi.....	39
Tabel 4.3	Daftar Menu Minuman di OTW Sushi	40
Tabel 5.1	Distribusi Frekuensi Jenis Kelamin Responden yang Pernah Mengonsumsi Produk OTW Sushi	44
Tabel 5.2	Distribusi Jenis Kelamin dan Usia Responden OTW Sushi.....	45
Tabel 5.3	Kriteria Presentase Tanggapan Responden.....	46
Tabel 5.4	Rekapitulasi Tanggapan Responden Mengenai Dimensi Kesegaran.....	46
Tabel 5.5	Rekapitulasi Tanggapan Responden Mengenai Dimensi Penyajian.....	48
Tabel 5.6	Rekapitulasi Responden Mengenai Dimensi Dimasak dengan Baik	51
Tabel 5.7	Rekapitulasi Tanggapan Responden Mengenai Dimensi Variasi Makanan.....	53
Tabel 5.8	Rekapitulasi Tanggapan Responden Mengenai Dimensi Pemenuhan.....	55
Tabel 5.9	Rekapitulasi Tanggapan Responden Mengenai Dimensi Kesenangan	57
Tabel 5.10	Rekapitulasi Tanggapan Responden Mengenai Dimensi Ambivalensi	59
Tabel 5.11	Uji Validitas	62
Tabel 5.12	Uji Realibilitas Variabel X	63
Tabel 5.13	Uji Realibilitas Variabel Y	64
Tabel 5.14	<i>Kolmogorov Smirnof</i>	66
Tabel 5.15	Uji Multikolinearitas.....	67
Tabel 5.16	Interpretasi Koefisien Korelasi	68
Tabel 5.17	Uji Korelasi.....	69

DAFTAR GAMBAR

Gambar 3.1	Model Penelitian.....	20
Gambar 3.2	Garis Kontinum	29
Gambar 4.1	Logo Restoran OTW Sushi	41
Gambar 4.2	Makanan di OTW Sushi	42
Gambar 4.3	Makanan di OTW Sushi	42
Gambar 4.4	Makanan di OTW Sushi	43
Gambar 4.5	Akun Instagram @otwsushi	43
Gambar 5.1	Garis Kontinum Dimensi Kesegaran.....	48
Gambar 5.2	Garis Kontinum Dimensi Penyajian.....	50
Gambar 5.3	Garis Kontinum Dimensi Dimasak dengan Baik	52
Gambar 5.4	Garis Kontinum Dimensi Variasi Makanan	55
Gambar 5.5	Garis Kontinum Dimensi Pemenuhan	57
Gambar 5.6	Garis Kontinum Dimensi Kesenangan	58
Gambar 5.7	Garis Kontinum Dimensi Ambivalensi	61
Gambar 5.8	Histogram Normalitas	65
Gambar 5.9	Grafik Normalitas	65
Gambar 5.10	<i>Scatterplot</i>	68

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Kota Bandung merupakan wisata kuliner yang sering menjadi *trending* di sosial media. Kota Bandung juga menjadi ikon bagi para pemburu kuliner yang berada di luar kota, tidak salah Bandung selalu membuat gebrakan baru dengan adanya makanan atau jajanan yang unik dan menarik bagi masyarakat. Bandung memang sangat terkenal dengan berbagai sajian makanannya yang sangat bervariasi. Mulai jajanan sampai makanan berat lezat dapat ditemukan di Bandung.

Salah satu trend yang sedang muncul di kuliner kota Bandung adalah kuliner dari Jepang (Nilawati, 2018). Hal ini terjadi karena Jepang memiliki kebudayaan yang sangat kental. Selain budaya tradisional serta budaya popnya yang sangat unik, Jepang juga terkenal dengan makanan khasnya yang juga lezat dan unik. Banyak makanan khas dari negara Jepang yang telah mendunia dan menjadikannya sebagai incaran para pecinta wisata kuliner. Negeri Sakura sampai saat ini masih dianggap memiliki banyak kuliner khas dengan cita rasa yang lezat. Secara umum, makanan khas tradisional Jepang merupakan makanan yang menyehatkan karena terdiri atas cukup protein, relatif rendah kalori, dan mengandung zat-zat gizi yang penting. Pada prinsipnya masakan Jepang dibuat dengan tidak terlalu banyak bumbu dan tidak memakan banyak waktu. Selain itu,

makanan Jepang menjadi khas karena selalu menggunakan bahan-bahan segar yang berkualitas (Rona, 2018).

Sushi merupakan makanan khas asal Jepang yang terdiri dari nasi yang dibentuk bersama lauk yang berupa makanan laut, daging, sayuran mentah atau yang sudah dimasak. Sushi juga disukai karena memiliki manfaat yang besar bagi kesehatan. Pertama, sushi kaya akan protein dan asam lemak omega 3 yang sangat tinggi dan tentunya baik untuk kesehatan. Kedua, sushi cocok untuk diet dan telah terbukti mampu memenuhi kebutuhan nutrisi tubuh, apalagi bila dipadukan dengan makanan berserat. Ketiga, wasabi yang biasa dipakai untuk menyantap sushi dapat membantu meningkatkan metabolisme tubuh sehingga meningkatkan daya tahan terhadap penyakit (dehotman, 2017).

Tabel 1.1
Nama Beberapa Restoran Sushi di Bandung

Nama Restoran	Negara Asal	Lokasi
Sushi Tei	Jepang	Jalan Sumatera nomor 9, Jalan Sukajadi
Genki Sushi	Jepang	Mall 23 Paskal
Sushi Bar	Jepang	Jalan Merdeka
Rumah Lezat Simplisio	Jepang	Jalan Karapitan
Ichiban Sushi	Jepang	Jalan Pasirkoja
Sushibul	Jepang	Jalan Astana Anyar
Sushi Samba	Jepang	Jalan Pasirkaliki

Sushi Groove	Jepang	PVJ Mall
Obento Sushi	Jepang	Jalan Aceh
Grab Sushi Express	Jepang	Jalan Pasirkaliki
Sushi Den	Jepang	Jalan Dago
Qua Panas	Jepang	Jalan Citarum
Torigen	Jepang	Nara Park, Ciumbuleuit
Balista Signature	Jepang	Jalan Banda
OTW Sushi	Jepang	Jalan Wastukencana nomor 81

Sumber: www.pergikulinerbandung.com, (2019)

Peneliti hanya mencantumkan 15 restoran sushi di Bandung berdasarkan lokasi yang strategis yaitu di seputaran pusat kota Bandung. Peneliti memilih untuk melakukan penelitian dengan objek OTW Sushi, karena peneliti tertarik dengan OTW Sushi berbentuk warung sushi pinggir jalan, harga yang ditawarkan juga terjangkau dengan kualitas makanan yang memuaskan, sehingga konsumen yang datang ke OTW Sushi juga mencakup semua kalangan dapat dilihat dari jumlah *followers* yang dapat dikatakan cukup tinggi di Instagram @otwsushi sebanyak 13.700 *followers*.

OTW Sushi berlokasi di Jalan Wastukencana nomor 81, Bandung. OTW Sushi menyajikan hidangan khas Jepang, sesuai dengan namanya menu andalan

OTW Sushi adalah sushi itu sendiri. OTW Sushi mematok harga yang terjangkau dengan cita rasa Jepang yang berkualitas. (Pram & Amelia, n.d.)

Tabel 1.2
Persepsi Konsumen OTW Sushi

No.	Pernyataan	Ya		Tidak	
		Jumlah Responden	Persentase	Jumlah Responden	Persentase
1	Menurut Anda, penyajian makanan yang disajikan oleh OTW Sushi menarik.	7	70%	3	30%
2	Menurut Anda, makanan yang disajikan oleh OTW sushi sangat segar (<i>fresh</i>).	8	80%	2	20%
3	Menurut Anda, makanan yang disajikan oleh OTW Sushi higienis dan aman untuk dikonsumsi.	9	90%	1	10%
4	Menurut Anda, makanan yang disediakan oleh OTW Sushi memiliki komposisi yang sesuai.	8	80%	2	20%

5	Menurut Anda, menu makanan yang disajikan oleh OTW Sushi sangat bervariasi.	10	100%	0	0%
---	---	----	------	---	----

Sumber: Penelitian yang sudah dilakukan oleh penulis pada tanggal 21 Maret 2019

Di dalam penelitian yang sudah dilakukan, peneliti mengajukan beberapa pertanyaan kepada responden berkaitan dengan kualitas makanan di OTW Sushi. Dari survei kepada 10 responden, didapatkan hasil yaitu persepsi positif dari responden yang telah mengkonsumsi makanan di OTW Sushi yaitu sebanyak 70% responden memiliki persepsi tampilan makanan di OTW Sushi menarik, 80% responden memiliki persepsi makanan yang disajikan di OTW Sushi segar (*fresh*), 90% responden memiliki persepsi makanan yang disajikan OTW Sushi higienis dan aman untuk dikonsumsi, 80% responden memiliki persepsi komposisi makanan OTW Sushi sesuai, dan 100% responden memiliki persepsi menu makanan di OTW Sushi sangat bervariasi.

Dari hasil penelitian yang sudah dilakukan sudah sejalan dengan hasil penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Ryu dan Han (2012) yang menunjukkan bahwa kualitas makanan adalah atribut yang paling penting dari keseluruhan kualitas layanan dan memiliki hubungan positif dengan kepuasan konsumen.

Didasarkan kepada penelitian yang sudah dilakukan, dapat dilihat dari jumlah *followers* yang cukup tinggi dan keinginan penulis untuk mengetahui lebih dalam tentang kualitas makanan di OTW Sushi. Hal tersebut berpengaruh

terhadap kepuasan pada konsumennya sehingga konsumen ingin datang kembali, telah melandasi ketertarikan penulis untuk melakukan penelitian ilmiah berjudul “Pengaruh Kualitas Makanan terhadap Kepuasan Konsumen di OTW Sushi”.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah tersebut, maka pokok masalah yang akan dirumuskan dalam penelitian ini adalah bagaimana pengaruh kualitas makanan terhadap kepuasan konsumen di OTW Sushi?

1.3 Tujuan Penelitian

Adapun tujuan penelitian ini adalah untuk menguji, mengetahui dan menganalisis pengaruh kualitas makanan terhadap kepuasan konsumen di OTW Sushi.

1.4 Kegunaan Penelitian

Praktis :

A. Manfaat bagi peneliti

Secara praktis, penelitian ini diharapkan dapat menambah pengetahuan dan wawasan di bidang pemasaran mengenai pengaruh kualitas makanan terhadap kepuasan konsumen.

B. Manfaat bagi pemilik restoran

Secara praktis, penelitian ini diharapkan memberikan masukan kepada perusahaan OTW Sushi untuk dapat memperhatikan unsur-unsur kualitas

makanan sebagai bagian dari pemasaran yang dapat mempengaruhi kepuasan konsumen.

Teoritis:

Dengan adanya penelitian ini diharapkan dapat memberikan pemahaman dan penjelasan secara teori dan berguna sebagai sumber referensi bagi dunia pendidikan.

1.5 Pembatasan Masalah

Variabel-variabel dalam penelitian ini memiliki cakupan bahasan yang luas sehingga masalah yang akan dibahas perlu dibatasi menjadi beberapa fokus utama dalam upaya menjaga relevansinya. Pembatasan masalah penelitian ini antara lain sebagai berikut:

1. Fokus pada persepsi konsumen OTW Sushi mengenai aspek-aspek yang berkaitan dengan kualitas makanan di OTW Sushi.
2. Pernyataan-pernyataan yang diajukan kepada responden hanya berfokus pada produk makanan OTW Sushi.
3. Indikator-indikator yang dipilih merupakan indikator-indikator yang berkaitan dengan variabel kualitas makanan.

1.6 Objek Penelitian

Dalam penelitian ini, objek yang akan diteliti adalah salah satu restoran sushi di Bandung.

Nama Restoran : OTW Sushi

Alamat : Jalan Wastukencana nomor 81, RT. 02, Tamansari,

Bandung Wetan, Kota Bandung, Jawa Barat 40116

Jam Operasional : Setiap hari pukul 09.00-21.00

Media Sosial

Instagram : @otwsushi

Email : adidani19@gmail.com

Line : otwsushi