

**SKRIPSI**

**HUBUNGAN DAN PENGARUH KUALITAS PRODUK MAKANAN  
TERHADAP MINAT BELI ULANG KONSUMEN DI CAFE DAPOER  
FEZDAF BELITUNG**



**Disusun Oleh :**

**SALSABILA NURFATHRIYAH**

**317101139**

**PROGRAM STUDI PENGELOLAAN HOTEL  
SEKOLAH TINGGI PARIWISATA AMPTA YOGYAKARTA**

**2021**

**SKRIPSI**

**HUBUNGAN DAN PENGARUH KUALITAS PRODUK MAKANAN  
TERHADAP MINAT BELI ULANG KONSUMEN DI CAFE DAPOER  
FEZDAF BELITUNG**



**Untuk Memenuhi Syarat Guna Memperoleh Gelar  
Derajat Sarjana Terapan Pariwisata**

**Disusun Oleh :**

**SALSABILA NURFATHRIYAH**

**317101139**

**PROGRAM STUDI PENGELOLAAN HOTEL  
SEKOLAH TINGGI PARIWISATA AMPTA YOGYAKARTA**

**2021**

HALAMAN PENGESAHAN

TUBUNGAN DAN PENGARUH KUALITAS PRODUK MAKANAN  
TERHADAP MINAT BELI ULANG KONSUMEN DI CAFE DAPOER  
FEZDAF BELITUNG



Disusun Oleh:

**SALSABILA NURFATIIRIYAH**

**317101139**

Telah disetujui oleh

**Pembimbing I**

Drs. Santosa, M.M.

NIDN 0519045901

**Pembimbing II**

Dra. Heni Susilowati, M.M.

NIDN 0505026202

Mengetahui

**Ketua Jurusan Pengelolaan Perhotelan**

Hermawan Prasetyanto, S.Sos, S.ST., M.M.

NIDN 0516057102

**BERITA ACARA UJIAN**

**HUBUNGAN DAN PENGARUH KUALITAS PRODUK MAKANAN  
TERHADAP MINAT BELI ULANG KONSUMEN DI CAFE DAPOER  
FEZDAF BELITUNG**

**SKRIPSI**

Oleh  
**SALSABILA NURFATHRIYAH**  
317101139

Telah Dipertahankan Di Depan Tim Penguji  
Dan Dinyatakan **LULUS**  
Pada Tanggal **30 Juni 2021**

**TIM PENGUJI**

**Penguji Utama** : Dr. Hj. Saryani, M.Si. (.....)  
(NIDN : 0517066001)

**Pembimbing I** : Drs. Santosa, M.M. (.....)  
(NIDN : 0519045901)

**Pembimbing II** : Dra. Heni Susilowati, M.M. (.....)  
(NIDN : 0505026202)

Mengetahui  
Ketua Sekolah Tinggi Pariwisata AMPTA Yogyakarta

  
  
Drs. Prihatno, M.M.  
(NIDN : 0526125901)

## PERNYATAAN

Yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Salsabila Nurfathriyah

NIM : 317101139

Program Studi : Diploma-IV Pengelolaan Perhotelan

Judul : HUBUNGAN DAN PENGARUH KUALITAS PRODUK MAKANAN TERHADAP MINAT BELI ULANG KONSUMEN DI CAFE DAPOER FEZDAF BELITUNG

Dengan ini saya menyatakan bahwa dalam skripsi ini tidak terdapat karya yang pernah diajukan untuk memperoleh gelar keserjanaan di suatu Perguruan Tinggi dan sepanjang pengetahuan saya juga tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis diacu dalam naskah ini dan disebutkan dalam daftar pustaka.

Yogyakarta, April 2021



Salsabila Nurfathriyah

NIM. 317101139

## **HALAMAN MOTTO**

*“Sesungguhnya bersama kesulitan pasti ada kemudahan. Maka apabila engkau telah selesai (dari suatu urusan), tetaplah bekerja keras (untuk urusan yang lain)” (QS 94:6-7)*

*“Seribu orang tua bisa bermimpi, satu orang pemuda bisa mengubah dunia.”*

***Soekarno***

*“Kita harus berarti untuk diri kita sendiri dulu sebelum menjadi orang yang berharga bagi orang lain.” - **Ralph Waldo Emerson***

*“Hidup hanya sekali, oleh karena itu pergunakan waktumu sebaik mungkin untuk hal yang membawamu kepada kesuksesan” - **Salsabila Nurfathriyah***

## **HALAMAN PERSEMBAHAN**

Sembah sujud serta syukur kepada Allah SWT, karena karunianya dan kemudahan yang Engkau berikan akhirnya saya masih diberikan kesempatan untuk menyelesaikan skripsi ini.

**Kupersembahkan Skripsi ini kepada orang tua yang sangat kukasihi dan kusayangi.**

### **Ibunda dan Ayahanda Tercinta**

Sebagai tanda bukti, hormat dan rasa terima kasih yang tiada terhingga kupersembahkan karya kecil ini kepada ibu (Normah) dan Ayah (Idul Fatar) yang telah memberikan kasih sayang tanpa batas, secara dukungan, ridho, dan cinta kasih yang tidak terhingga, serta telah bekerja keras untuk menyekolahkan saya hingga sampai akhir.

### **Adikku**

Sebagai tanda terima kasih, aku persembahkan karya kecil ini untuk adikku (Bobel Azman). Terima kasih telah memberikan semangat dan doa selama ini. Semoga doa dan semua hal yang terbaik yang Engkau berikan menjadikan ku orang yang baik pula.

### **Sahabat-sahabat**

Buat sahabatku (Violetta, Nirma, Nabila, Atika, Indah, Leonita, Clara, Dilla, Dinda, Putri, Febby) terima kasih karena selalu memberikan motivasi, nasehat, dukungan serta semangat untuk menyelesaikan skripsi ini. Semoga kebaikan kalian selama ini bisa berbalik ke kalian juga.

## **KATA PENGANTAR**

Segala puji dan syukur kehadirat Allah SWT atas berkah, rahamat dan hidayah-Nya yang senantiasa dilimpahkan kepada penulis, sehingga bisa menyelesaikan skripsi dengan judul “Hubungan Dan Pengaruh Kualitas Produk Makanan Terhadap Minat Beli Ulang Konsumen Di Cafe Dapoer Fezdaf Belitung” sebagai syarat untuk menyelesaikan Program Diploma (D4) Jurusan Pengelolaan Perhotelan di Sekolah Tinggi Ampta Yogyakarta.

Penghargaan dan terima kasih yang setulus-tulusnya kepada Ayahanda tercinta Idul Fatar dan Ibunda yang kusayangi Normah yang telah mencurahkan segenap cinta dan kasih sayang serta perhatian moril maupun materil. Semoga Allah SWT selalu melimpahkan Rahmat, Kesehatan, Karunia dan keberkahan di dunia dan di akhirat atas budi baik yang telah diberikan kepada penulis.

Dalam penyusunan skripsi ini banyak hambatan serta rintangan yang penulis hadapi. Pada akhirnya dapat melaluinya berkat adanya bimbingan dan bantuan dari berbagai pihak. Untuk itu pada kesempatan ini penulis menyampaikan ucapan terimakasih kepada:

1. Bapak Drs. Santosa, M.M., selaku dosen pembimbing I yang telah meluangkan waktu, memberikan kritik dan saran serta arahan yang sangat berguna dalam penyusunan skripsi ini.
2. Ibu Dra. Heni Susilowati, M.M., selaku dosen pembimbing II yang telah meluangkan waktu serta memberikan bimbingan dan berbagai macam masukan dalam melakukan penulisan skripsi ini.
3. Ibu Dr. Saryani, M.Si., selaku penguji utama yang telah meluangkan waktu



untuk menguji serta telah memberikan penilaian pada tugas akhir ini

4. Bapak Drs. Prihatno, M.M. selaku Ketua Sekolah Tinggi Pariwisata AMPTA Yogyakarta yang telah memberikan ijin dan kemudahan dalam penyusunan skripsi ini.
5. Bapak Hermawan Prasetyanto.S.Sos,S.ST.,M.M., selaku Ketua Jurusan Program Studi Pengelolaan Perhotelan Sekolah Tinggi Pariwisata AMPTA Yogyakarta yang telah memberikan ijin dan kemudahan dalam penyusunan skripsi ini.
6. Bapak Yopi Iqbal selaku pemilik Cafe Dapoer Fezdaf Belitung yang telah memberikan kesempatan kepada penulis untuk melakukan penelitian di Cafe Dapoer Fezdaf Belitung.
7. Para responden penelitian yang telah bersedia meluangkan waktu untuk mengisi kuesioner yang diberikan oleh penulis untuk diisi.

Peneliti tentunya menyadari bahwa pembuatan skripsi ini masih banyak kekurangan dan kelemahannya. Oleh karena itu penulis berharap kepada semua pihak agar dapat menyampaikan kritik dan saran yang membangun untuk menambah kesempurnaan skripsi ini.

Yogyakarta, April 2021  
Penulis

Salsabila Nurfathriyah

## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN JUDUL .....</b>	<b>i</b>
<b>HALAMAN PENGESAHAN.....</b>	<b>ii</b>
<b>BERITA ACARA UJIAN.....</b>	<b>iii</b>
<b>PERNYATAAN PENYELESAIAN SKRIPSI .....</b>	<b>iv</b>
<b>HALAMAN MOTTO .....</b>	<b>v</b>
<b>HALAMAN PERSEMBAHAN .....</b>	<b>vi</b>
<b>KATA PENGANTAR.....</b>	<b>vii</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>ix</b>
<b>DAFTAR TABEL .....</b>	<b>xi</b>
<b>DAFTAR GAMBAR.....</b>	<b>xii</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN.....</b>	<b>xiii</b>
<b>ABSTRAK .....</b>	<b>xiv</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN.....</b>	<b>1</b>
A. Latar Belakang .....	1
B. Rumusan Masalah .....	10
C. Batasan Masalah .....	12
D. Tujuan Masalah.....	12
E. Manfaat Penelitian .....	13
<b>BAB II LANDASAN TEORI .....</b>	<b>14</b>
A. Landasan Teori.....	14
1. Kualitas Produk.....	14
a. Pengertian Produk.....	14
b. Kualifikasi Produk .....	16
c. Pengertian Kualitas Produk .....	17
d. Kualitas Produk Makanan.....	17
2. Minat Beli Ulang .....	20
a. Pengertian Minat Beli Ulang .....	20
b. Faktor-Faktor Pembelian Ulang.....	21
c. Indikator-indikator Minat Beli Ulang .....	23

B. Kerangka Berfikir .....	24
C. Penelitian Terdahulu .....	25
D. Hipotesis .....	27
<b>BAB III METODE PENELITIAN .....</b>	<b>28</b>
A. Jenis Penelitian.....	28
B. Lokasi & Waktu Penelitian.....	29
C. Populasi dan Sampel .....	29
D. Variabel dan Indikator .....	32
E. Metode Pengumpulan Data.....	35
1. Jenis Instrumen Penelitian.....	38
2. Uji Kelayakan Variabel.....	38
F. Metode Analisis Data.....	41
<b>BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....</b>	<b>49</b>
A. Deskripsi Objek Penelitian .....	49
1. Struktur Organisasi .....	52
B. Deskripsi Responden.....	53
C. Uji Kelayakan Instrumen .....	57
D. Hasil Analisis Data .....	63
E. Pembahasan.....	77
<b>BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....</b>	<b>82</b>
A. Kesimpulan .....	82
B. Saran .....	83

## **DAFTAR PUSTAKA**

## **LAMPIRAN**

## DAFTAR TABEL

Tabel 3.1 Skala Likert .....	36
Tabel 3.2 Pedoman Interpretasi Koefisien Korelasi .....	48
Tabel 4.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....	53
Tabel 4.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	54
Tabel 4.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan.....	55
Tabel 4.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Tingkat Pekerjaan.....	56
Tabel 4.5 Hasil Uji Validitas Variabel X (Kualitas Produk Makanan).....	58
Tabel 4.6 Hasil Uji Validitas Variabel Y (Minat Beli Ulang) .....	59
Tabel 4.7 Rangkuman Hasil Uji Validitas Variabel X dan Y .....	60
Tabel 4.8 Interpretasi Nilai R <sup>2</sup> .....	61
Tabel 4.9 Hasil Reliabilitas Variabel X (Kualitas Produk Makanan).....	62
Tabel 4.10 Hasil Reliabilitas Variabel Y (Minat Beli Ulang).....	62
Tabel 4.11 Hasil Uji Korelasi Ganda .....	63
Tabel 4.12 Hasil Uji Descriptive Statistik.....	67
Tabel 4.13 Hasil Analisis Uji Regresi Linear Berganda .....	69
Tabel 4.14 Hasil Uji Koefisien Regresi Secara Simultan (Uji F) .....	72
Tabel 4.15 Hasil Uji Koefisien Regresi Secara Parsial (Uji T).....	73
Tabel 4.16 Hasil Uji Koefisien Determinasi (R <sup>2</sup> ).....	76

## **DAFTAR GAMBAR**

Gambar 1.1 Café Dapoer Fezdaf.....	4
Gambar 1.2 Desain Café Dapoer Fezdaf.....	6
Gambar 1.3 Menu Makanan Café Dapoer Fezdaf .....	7
Gambar 2.1 Kerangka Penelitian .....	25
Gambar 4.1 Live Music Café Dapoer Fezdaf .....	50
Gambar 4.2 Struktur Organisasi Cafe Dapoer Fezdaf .....	52
Gambar 5.1 Dokumentasi Pada Saat Penelitian di Lapangan .....	77

## DAFTAR LAMPIRAN

### **Lampiran 1** Surat Penelitian

### **Lampiran 2** Kuesioner Penelitian

Tabel Data Penelitian Kualitas Produk Makanan (X)

Tabel Data Penelitian Minat Beli Ulang (Y)

Tabel Data Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Tabel Data Responden Berdasarkan Usia

Tabel Data Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan

Tabel Data Responden Berdasarkan Tingkat Pekerjaan

Hasil Uji Validitas Variabel X (Kualitas Produk Makanan)

Hasil Uji Validitas Variabel Y (Minat Beli Ulang)

Hasil Uji Reliabilitas Variabel X (Kualitas Produk Makanan)

Hasil Uji Reliabilitas Variabel Y (Minat Beli Ulang)

Hasil Uji Korelasi Ganda

Hasil Uji Descriptive Statistik

Hasil Uji Regresi Linear Berganda dan Uji T

Hasil Uji Koefisien Regresi Secara Simultan (Uji F)

Hasil Uji Koefisien Determinasi (R<sup>2</sup>)

Tabel F, T, dan R

### **Lampiran 3** Lembar Bimbingan Penelitian

## ABSTRAK

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui Hubungan dan Pengaruh Kualitas Produk Makanan Terhadap Minat Beli Ulang di Cafe Dapoer Fezdaf Belitung, kemudian untuk mengetahui aspek manakah yang dominan antara variabel independent yaitu Kualitas Produk Makanan yang terdiri dari 4 aspek yaitu Rasa, Aroma, Porsi, Penampilan terhadap variabel dependen (Minat Beli Ulang) di Cafe Dapoer Fezdaf Belitung.

Jenis penelitian ini adalah penelitian kuantitatif. Populasi dalam penelitian ini adalah konsumen Cafe Dapoer Fezdaf dengan pengambilan sample sebanyak 100 responden. Teknik pengambilan sampel dalam penelitian ini menggunakan metode *purposive sampling*. Instrument yang digunakan adalah kuesioner dengan skala *likert*. Analisis pada penelitian ini meliputi: uji validitas dan reliabilitas, analisis korelasi ganda, analisis regresi berganda, pengujian hipotesis melalui uji t dan uji F, serta koefisien determinasi ( $R^2$ ) dengan bantuan software komputer SPSS 25.0.

Berdasarkan analisis korelasi ganda menunjukkan bahwa semua variabel kualitas produk makanan yaitu Rasa, Aroma, Porsi, Penampilan memiliki hubungan yang positif dan signifikan. Berdasarkan pengujian secara simultan (uji F) menunjukkan bahwa nilai  $F_{hitung}$  sebesar 124.753 dengan tingkat signifikansi  $0,000 < 0,05$ , sedangkan  $F_{tabel}$  sebesar 2.466 yang berarti bahwa  $F_{hitung} > F_{tabel}$  ( $124.753 > 2.466$ ). Ini berarti Hipotesis  $H_{a1}$  diterima, yang dimana adanya pengaruh dan hubungan secara simultan atau bersama antara variabel Kualitas Produk Makanan terhadap Minat Beli ulang. Berdasarkan pengujian parsial (uji t) menunjukkan bahwa variabel Rasa ( $X_1$ ) memiliki nilai  $t_{hitung}$  tertinggi sebesar 17.225, sedangkan variabel Aroma ( $X_2$ ) secara berkesinambungan memiliki nilai  $t_{hitung}$  terendah sebesar 3.682 dengan besar  $t_{tabel}$  1.985. Jadi dapat disimpulkan bahwa keempat variabel independent yaitu Kualitas Produk Makanan yang terdiri dari Rasa, Aroma, Porsi, Penampilan dinyatakan signifikan dan Hipotesis  $H_{a2}$  diterima, yang dimana adanya salah satu faktor dari variabel Kualitas Produk Makanan yang paling dominan berpengaruh terhadap Minat Beli Ulang. Berdasarkan uji koefisien determinasi ( $R^2$ ) sebesar 0.833, bisa disimpulkan bahwa keempat variabel independent yaitu Kualitas Produk Makanan yang terdiri dari Penampilan, Aroma, Porsi, Rasa berpengaruh terhadap variabel dependen yaitu Minat Beli Ulang sebesar 83,3%, sedangkan sisanya dipengaruhi oleh faktor lain diluar dari variabel independen yang diuji oleh peneliti.

**Kata Kunci : Kualitas Produk Makanan, Rasa, Aroma, Porsi, Penampilan, Minat Beli Ulang, Cafe Dapoer Fezdaf Belitung.**

## **ABSTRACT**

*The purpose of this study was to determine the relationship and influence of food product quality on repurchase intention at Cafe Dapoer Fezdaf Belitung, then to determine which aspect is dominant between the independent variables, namely Food Product Quality which consists of 4 aspects, namely Taste, Aroma, Appearance of the variable. dependent (Repurchase Interest) at Cafe Dapoer Fezdaf Belitung.*

*This type of research is quantitative research. The population in this study were customers of Cafe Dapoer Fezdaf with a sample of 100 respondents. The sampling technique in this study used purposive sampling method. The instrument used is a questionnaire with a Likert scale. The analysis in this study includes: validity and reliability tests, multiple correlation analysis, multiple regression analysis, hypothesis testing through t test and F test, and the coefficient of determination (R<sup>2</sup>) with the help of SPSS 25.0 computer software.*

*Based on multiple correlation analysis shows that all food product quality variables, namely Taste, Aroma, Portion, Appearance have a positive and significant relationship. Based on simultaneous testing (F test) shows that the value of Fhitung is 124.753 with a significance level of  $0.000 < 0.05$ , while Ftable is 2.466 which means that  $F_{hitung} > F_{table}$  ( $124.753 > 2.466$ ). This means that Hypothesis Ha1 is accepted, which means that there is a simultaneous or joint influence and relationship between the variables of Food Product Quality on Repurchase Interest. Based on the partial test (T test) shows that the Flavor variable (X1) has the highest thitung value of 17.225, while the Aroma variable (X2) continuously has the lowest tcount value of 3,682 with a large ttable of 1,985. So it can be concluded that the four independent variables, namely the Quality of Food Products which consist of Taste, Aroma, Portion, Appearance are significant and Hypothesis Ha2 is accepted, which is one of the factors of the Food Product Quality variable which has the most dominant effect on Repurchase Interest. Based on the coefficient of determination test (R<sup>2</sup>) of 0.833, it can be concluded that the four four independent variables, namely the Quality of Food Products consisting of Appearance, Aroma, Portion, Taste affect the dependent variable, namely Repurchase Interest of 83.3%, while the rest is influenced by other factors. other than the independent variables tested by the researcher.*

**Keywords:** *Food Product Quality, Taste, Aroma, Portion, Appearance, Repurchase Interest, Cafe Dapoer Fezdaf Belitung.*



# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **A. Latar Belakang**

Pada abad ke-21 ini sudah banyak berdirinya usaha-usaha bisnis, diikuti dengan perkembangan di bidang teknologi dan globalisasi, sehingga memudahkan manusia untuk melancarkan dan mengembangkan usaha bisnis yang dijalankannya. Lovelock, Christopher, dkk (2011:35) menyatakan bahwa “Salah satu contoh perubahan metamorphosis di era 21 yaitu dalam hal industri yang mengalami transformasi dramatis, didorong oleh teknologi, globalisasi, perubahan kebijakan pemerintahan, kebutuhan konsumen yang berkembang, dan gaya hidup (*life style*).”

Perkembangan bisnis yang bergerak di bidang usaha kuliner/ makanan dan minuman masih mendominasi kalangan masyarakat, baik itu baru memulai bisnis, yang sudah mempunyai bisnis di bidang usaha kuliner/ makanan dan minuman, atau memulai bisnis dengan waralaba suatu brand yang bergerak di bidang usaha kuliner/ makanan dan minuman. Hal ini pernah disampaikan oleh Levita Supit selaku Ketua Umum Perhimpunan Waralaba dan Lisensi Indonesia (WALI), beliau mengatakan bahwa "Sampai saat ini *Food And Beverage* masih mendominasi. Hal ini dilihat dari kemitraan yang bermunculan dari sektor F&B, baik baru atau kuliner lama yang mengeluarkan produk baru. Ini artinya bisnis kuliner masih menduduki peringkat atas, masyarakat masih merespon baik kuliner yang ada di market," jelas Levita saat dihubungi Kontan.co.id pada Selasa 14/1 (Yudho Winarto, 2020).

Bisnis yang bergerak di bidang usaha kuliner/ makanan dan minuman lumayan menjanjikan, karena sasaran pasarnya mudah untuk ditentukan dan sangat luas. Selain itu, siapa saja bisa mendirikan usaha bisnis ini, mulai dari pelajar, mahasiswa sampai pembisnis kelas atas. Salah satu alasan usaha bisnis ini menjadi salah satu usaha bisnis yang banyak diminati, karena makanan dan minuman adalah kebutuhan utama manusia, sehingga usaha ini akan selalu ada dan dibutuhkan. Banyak sekali pilihan usaha ini, diantaranya dari skala besar maupun skala kecil, seperti rumah makan, kafe, restoran, maupun restoran di hotel berbintang.

Salah satu bisnis kuliner/ makanan dan minuman yang sudah banyak dijalankan adalah kafe. Menurut Suhendra Agusti Ari Sandi (2016:10) “Kafe adalah tempat untuk makan dan minum sajian cepat saji dan menyuguhkan suasana santai atau tidak resmi”, perkembangan bisnis kafe di Indonesia saat ini sangat pesat, bisa dilihat kafe sangat mudah ditemukan. Hal ini dikarenakan kafe sudah menjadi gaya hidup bagi masyarakat terutama bagi kalangan milenial. Hal ini pernah disampaikan oleh General Manager Reed Panorama Exhibitions yaitu James Boy, beliau mengatakan bahwa “Indonesia merupakan pasar besar untuk bisnis kafe. Sebab, kelas menengah Tanah Air terus tumbuh dan Indonesia mempunyai penduduk yang sangat banyak. Kelas menengah terus tumbuh dan di ASEAN kita merupakan demografi terbesar dan pendapatan masyarakat terus tumbuh. Ini terus mendorong konsumsi kopi atau teh di kafe-kafe” jelas James saat dihubungi merdeka.com pada Kamis 16/6 (Idris Rusadi Putra). Kafe menyediakan tempat untuk bersantai dengan desain

interior maupun eksterior yang menarik serta menawarkan suasana yang nyaman dan menyenangkan. Biasanya juga kafe dijadikan tempat untuk mengerjakan tugas atau hanya sekedar menikmati makanan dan minuman. Ketatnya persaingan menjadi tantangan tersendiri bagi pengusaha kafe, banyak pesaing yang mendirikan bisnis kafe dengan menjual produk dan harga yang sama. Hal ini membuat pengusaha kafe harus bisa menyusun strategi agar bisa bersaing untuk menarik minat konsumen agar mau membeli produknya, dan bisa mempertahankan konsumen atau terjadinya pembelian berulang-ulang terhadap suatu produk, hal ini bisa diupayakan dengan menjaga kualitas produk makanan yang disajikan kepada konsumen baik seperti rasa, tampilan, kebersihan, kuantitas, dll.

Menurut Kotler dan Armstrong (2014:253), kualitas produk adalah karakteristik produk atau jasa yang bergantung pada kemampuannya untuk memuaskan kebutuhan konsumen yang dinyatakan atau diimplikasikan. Sedangkan, menurut Margaretha dan Japariato (2012:1) “Salah satu faktor yang mempengaruhi keputusan pembelian adalah kualitas makanan, konsumen mempertimbangkan kualitas produk makanan yang akan mereka beli, karena mengharapkan adanya kesesuaian antara harga dengan kualitas produk.” Dengan menjaga kualitas produk yang baik, ekspektasi konsumen terhadap suatu produk bisa terpenuhi, dengan begitu konsumen memiliki kepuasan tersendiri terhadap produk tersebut. Hal ini bisa dijadikan konsumen untuk pertimbangan membeli produk tersebut lagi/pembelian berulang. Dari penjelasan tersebut menunjukkan jika kualitas produk makanan memiliki

hubungan terhadap minat beli ulang, yang berarti kualitas produk makanan ini bisa mempengaruhi terjadinya minat beli ulang. Ini bisa diartikan jika suatu produk makanan memiliki kualitas yang tinggi maka akan semakin tinggi pengaruh terjadinya minat beli ulang konsumen.

Meningkatnya perekonomian di Indonesia diikuti dengan peningkatan penghasilan masyarakat, ini merubah gaya hidup masyarakat menjadi konsumtif. Salah satunya di Belitung, karakteristik masyarakatnya cenderung suka berkumpul terutama kalangan milenial. Hal ini yang mendorong semakin banyaknya kafe bermunculan di Belitung. Salah satu kafe di Belitung yang menarik perhatian peneliti adalah Cafe Dapoer Fezdaf atau lebih dikenal dengan “gorong-gorong” yang terletak tepat di Jalan Parit, Tj. Pandan, Kabupaten Belitung. Kafe ini terletak di persimpangan jalan dan lokasinya sangat strategis, biasanya setiap hari senin kafe ini tutup.

### **Cafe Dapoer Fezdaf Belitung**





**Gambar 1.1**

**(Sumber: Cafe Dapoer Fezdaf Belitung)**

Gambar diatas itu merupakan gambaran suasana di Cafe Dapoer Fezdaf Belitung yang diambil dari akun sosial media Cafe Dapoer Fezdaf. Untuk peminat kafe ini sendiri lebih dominan ke kalangan milenial. Cafe Dapoer Fezdaf ini berawal dari kedai makanan biasa, dulunya kafe ini sepi pengunjung. Namun, dari tahun ke tahun kafe ini mengalami peningkatan dan melakukan perluasan agar mempermudah konsumen untuk mencari tempat duduk.



### Gambaran Desain Cafe Dapoer Fezdaf Belitung



**Gambar 1.2**

**(Sumber : Dokumentasi Pribadi Peneliti)**

Desain untuk Cafe Dapoer Fezdaf ini adalah “vintage” dengan dominan warna coklat, desain vintage dikenal sebagai gaya zaman dulu. Bisa dilihat pada gambar diatas ada beberapa barang-barang zaman dulunya yaitu ada radio, tv, mesin jahit. Sampai sekarang kafe ini masih buka, bahkan kafe ini selalu ramai pengunjung setiap harinya, dibandingkan kafe-kafe lainnya pada hari biasa jarang ramai oleh konsumen. Cafe Dapoer Fezdaf sendiri memiliki menu yang sangat beragam seperti menu makanan nusantara, menu makanan ringan (dessert), menu makanan khas belitung serta berbagai macam jenis menu makanan dan minuman dengan harga yang terjangkau. Penjelasan diatas sejalan dengan hasil wawancara yang dilakukan oleh peneliti terhadap salah satu konsumen Cafe Dapoer Fezdaf yaitu Indah, adapun penyampaiannya

sebagai berikut:

“Untuk menu di Cafe Dapoer Fezdaf itu banyak variannya, menu makanannya ada yang baru terus jadi tidak cuman itu-itu saja, selain itu juga Cafe Dapoer Fezdaf ini memiliki live music, soalnya kalo di kafe-kafe sekitarnya tidak ada live musicnya. Cafe Dapoer Fezdaf ini juga sudah diperluas.”(Indah, konsumen Cafe Dapoer Fezdaf, Wawancara 3 September 2020)

Cafe Dapoer Fezdaf juga beberapa kali melakukan penambahan menu makanan sehingga konsumen tidak bosan dengan menu makanannya, kafe ini juga memiliki menu makanan khas Cafe Dapoer Fezdaf, yaitu mie goreng. Bumbu-bumbu untuk menu tersebut merupakan racikan dari mereka sendiri, sehingga menu tersebut hanya bisa didapatkan di Cafe Dapoer Fezdaf.

### Buku Menu Makanan di Cafe Dapoer Fezdaf





**Gambar 1.3**

**(Sumber : Cafe Dapoer Fezdaf)**

Untuk fasilitas yang diberikan oleh kafe ini ada wifi, televisi, live music, toilet dan mushola. Seiring berjalannya waktu, banyak kafe-kafe lain bermunculan di Belitung, disekitaran Cafe Dapoer Fezdaf juga ada, seperti: Keladi Cafe, Mom's Cafe, Equal, Cafe Kaula, dll. Bergerak di usaha yang sama yaitu kafe berarti produk yang dijual pun sama, bahkan harga yang ditawarkan pun tidak beda jauh/sama. Ini menjadi tantangan tersendiri bagi Cafe Dapoer Fezdaf untuk bisa mempertahankan konsumennya. Rata-rata konsumen yang datang ke Cafe Dapoer Fezdaf ini konsumen yang melakukan pembelian ulang. Peneliti melakukan wawancara untuk menanyakan pendapat konsumen terhadap produk makanan di Cafe Dapoer Fezdaf yaitu parental, adapun penyampaiannya sebagai berikut:



“Menurut saya makanan di Cafe Dapoer Fezdaf itu enak, mungkin banyak kafe-kafe lainnya memiliki menu makanan dan harga yang sama /tidak beda jauh, tapi makanan yang saya dapatkan berbeda. Contohnya saja saya biasanya di Cafe Dapoer Fezdaf membeli ayam bakar, di menu itu saya sudah mendapatkan ayam, nasi, sayur seperti selada dan kol, dapat dua pilihan sambal, sop, tahu, tempe dan ikan asin, dan dari penyajiannya juga bagus seperti piringnya itu bagus. Sedangkan saya pernah memesan makanan di kafe lain dengan menu yang sama, tapi yang saya dapatkan itu ayam, nasi, dan sop saja.” (Parental, Konsumen Cafe Dapoer Fezdaf, Wawancara 3 September 2020)

Hal ini menandakan Cafe Dapoer Fezdaf mampu bersaing dengan kafe lainnya, seperti menjaga kualitas makanan mulai dari rasa, penampilan porsi, kebersihan makanan itu sendiri. Seperti yang disampaikan oleh Bapak Yopi Iqbal selaku pemilik Cafe Dapoer Fezdaf, sebagai berikut:

“Kami sendiri, sangat memperhatikan kebersihan pada makanan yang akan disajikan kepada konsumen, dengan melakukan food quality control. Jadi sebelum makanan disajikan kepada konsumen, ada karyawan khusus yang memeriksa makanan yang keluar dari dapur, dicek kembali apakah ada rambut, lalat, ulat dll. Selain itu, apabila ada kenaikan pada bahan makanan seperti bumbu-bumbu dapur, kami tidak akan mengurangi bumbu yang digunakan, hal ini dilakukan agar tidak merubah kualitas maupun kuantitas produk makanan.” (Yopi Iqbal, Pemilik Cafe Dapoer Fezdaf, Wawancara, 3 November 2020).

Sebagian besar konsumen Cafe Dapoer Fezdaf adalah konsumen yang melakukan pembelian berulang. Pada penelitian ini peneliti membahas bagaimana hubungan dan pengaruh yang terjadi antara kualitas produk makanan terhadap minat beli ulang, karena dua hal tersebut (hubungan dan pengaruh) yang terjadi ini saling berkaitan untuk mengetahui seberapa besar terjadinya minat beli ulang karena kualitas produk makanan. Berdasarkan permasalahan di atas, maka peneliti tertarik untuk mengadakan penelitian tentang hubungan dan pengaruh kualitas produk makanan terhadap minat beli ulang konsumen yang hasilnya dituangkan dalam judul penelitian

**“Hubungan dan Pengaruh Kualitas Produk Makanan Terhadap  
Minat Beli Ulang Konsumen di Cafe Dapoer Fezdaf Belitung.”**

**B. Rumusan Masalah**

Usaha yang bergerak di bidang bisnis kuliner/makanan dan minuman sekarang sudah banyak sekali bisa ditemui, salah satu contoh yang mudah ditemui adalah kafe. Dengan fakta yang ada, berarti para pengusaha kafe harus bisa bersaing agar bisa bertahan di industri ini. Pengusaha kafe juga harus bisa melakukan berbagai cara dan strategi untuk bisa menghasilkan suatu produk dan jasa yang berkualitas kepada konsumen, hal ini berguna untuk bisa menarik calon konsumen untuk membeli produk. Namun tidak hanya bisa menarik calon konsumen, tetapi harus bisa membuat konsumen yang telah membeli/menggunakan produk agar melakukan pembelian ulang di kafe nya.

Adanya pembelian ulang yang terjadi, itu menandakan bahwa konsumen tersebut merasa puas atau ekspektasinya terpenuhi terhadap produk di kafe tersebut, dengan begitu bisa bertahan di industri ini, karena memiliki konsumen tetap. Ekspektasi konsumen yang terpenuhi ini berpotensi merekomendasikan ke orang sekitarnya, seperti menceritakan pengalamannya, atau di zaman yang sudah canggih ini bisa dengan mudah untuk membagikan pengalaman di sosial media, ini bisa membuat beberapa orang yang melihatnya berpotensi untuk melakukan pembelian di kafe tersebut. Minat beli ulang konsumen ini bisa muncul karena beberapa faktor diantara harga, pengalaman konsumen, suasana kafe, kualitas pelayanan, fasilitas, kualitas produk

makanan.

Peneliti sendiri melakukan penelitian di salah satu kafe di Belitung yaitu “Cafe Dapoer Fezdaf”. Cafe Dapoer Fezdaf sendiri salah satu kafe di Belitung yang sudah lama berdiri selama 9 tahun, dan semakin tahun semakin ramai pengunjung yang datang maka dari itu kafe ini melakukan perluasan seperti menambah tempat duduk. Dominan konsumen di kafe ini adalah konsumen yang melakukan pembelian ulang. Dari beberapa faktor minat beli ulang tadi dijelaskan diatas, peneliti mengambil Kualitas Produk Makanan sebagai faktor yang mempengaruhi terjadinya minat beli ulang di Cafe Dapoer Fezdaf Belitung. Dari uraian diatas peneliti mengangkat rumusan masalah sebagai berikut:

1. Apakah ada hubungan dan pengaruh secara simultan pada Kualitas Produk Makanan yang terdiri dari 4 Aspek (Rasa, Aroma, Porsi dan Penampilan) terhadap Minat Beli Ulang di Cafe Dapoer Fezdaf Belitung?
2. Di antara 4 aspek (Rasa, Aroma, Porsi dan Penampilan) dari Kualitas Produk Makanan, mana yang paling dominan/berpotensi terjadinya Minat Beli Ulang di Cafe Dapoer Fezdaf Belitung?

### **C. Batasan Masalah**

Berdasarkan identifikasi masalah tersebut, maka perlu dilakukan pembatasan masalah terhadap masalah yang menjadi ruang lingkup dalam penelitian ini. Peneliti memfokuskan pada hubungan dan pengaruh kualitas produk makanan terhadap minat beli ulang konsumen di Cafe Dapoer Fezdaf Belitung. Alasan tersebut dipilih karena menurut peneliti kualitas produk makanan mempunyai kontribusi besar terhadap minat beli ulang konsumen di Cafe Dapoer Fezdaf.

Yang dimana kualitas produk makanan mencakup tentang warna, penampilan, porsi, bentuk, temperature, tekstur, aroma, tingkat kematangan, dan rasa. Namun pada penelitian ini peneliti hanya menggunakan 4 indikator yaitu rasa, aroma, porsi dan penampilan karena menurut peneliti 4 indikator tersebut yang menjadi faktor utama yang dipertimbangkan oleh konsumen.

### **D. Tujuan Penelitian**

Suatu penelitian dibentuk karena adanya tujuan-tujuan tertentu untuk dicapai. Adapun yang menjadi tujuan dalam penelitian adalah:

1. Untuk mengetahui apakah ada hubungan dan pengaruh secara simultan pada Kualitas Produk Makanan yang terdiri dari 4 Aspek (Rasa, Aroma, Porsi dan Penampilan) terhadap Minat Beli Ulang di Cafe Dapoer Fezdaf Belitung.
2. Untuk mengetahui di antara 4 aspek (Rasa, Aroma, Porsi dan Penampilan) dari Kualitas Produk Makanan, mana yang paling dominan/berpotensi terjadinya Minat Beli Ulang di Cafe Dapoer Fezdaf Belitung.

## **E. Manfaat Penelitian**

### **1. Manfaat Bagi Peneliti**

- a. Menambah pengetahuan dan memperluas wawasan khususnya beberapa faktor yang mempengaruhi keramaian suatu kafe.
- b. Sebagai sarana untuk mempertahankan ilmu pengetahuan yang diperoleh selama kuliah dan menambah wawasan di dunia usaha.

### **2. Manfaat Bagi Mahasiswa/i STP AMPTA**

- a. Untuk menambah kepustakaan di Sekolah Tinggi Pariwisata AMPTA Yogyakarta.
- b. Sebagai bahan evaluasi mahasiswa/I dalam bidang kewirausahaan, serta kinerja Lembaga Pendidikan yang bersangkutan dalam menghadapi era globalisasi yang sangat kompleks sekali dalam persaingan.

### **3. Manfaat Bagi Industri**

- a. Mendapatkan masukan dari ide baru dari penelitian tersebut yang mungkin dapat diterapkan dalam operasional kafe, khususnya “Dapoer Fezdaf” Belitung.
- b. Dapat memberikan motivasi dan kreativitas karyawan serta dapat dijadikan landasan untuk mengambil langkah-langkah yang lebih tepat.