

**ANALISIS PENGARUH KUALITAS
LINGKUNGAN FISIK, KUALITAS MAKANAN
DAN KUALITAS LAYANAN TERHADAP MINAT
BELI ULANG DAN MINAT *WORD OF MOUTH***
(Studi Empiris pada Du Cafe Semarang)



SKRIPSI

Diajukan sebagai salah satu syarat
Untuk menyelesaikan Program Sarjana (S1)
Pada Program Sarjana Fakultas Ekonomika dan Bisnis
Universitas Diponegoro

Disusun Oleh :

Darwis Lantas Hutabarat
NIM: 12010115120026

**FAKULTAS EKONOMIKA DAN BISNIS
UNIVERSITAS DIPONEGORO
SEMARANG
2019**

PERSETUJUAN SKRIPSI

Nama Penyusun : Darwis Lantas Hutabarat

Nomor Induk Mahasiswa : 12010115120026

Fakultas / Jurusan : Ekonomika dan Bisnis / Manajemen

Judul Skripsi : **ANALISIS PENGARUH KUALITAS LINGKUNGAN FISIK, KUALITAS MAKANAN DAN KUALITAS LAYANAN TERHADAP MINAT BELI ULANG DAN MINAT *WORD OF MOUTH* (Studi empiris pada Du Cafe Semarang)**

Dosen Pembimbing : I Made Sukresna, SE., M.Si., Ph.D.

Semarang, 12 Maret 2019

Dosen Pembimbing,

(I Made Sukresna, SE., M.Si., Ph.D.)

NIP. 197004251997021001

PENGESAHAN KELULUSAN UJIAN

Nama Penyusun : Darwis Lantas Hutabarat

Nomor Induk Mahasiswa : 12010115120026

Fakultas / Jurusan : Ekonomika dan Bisnis / Manajemen

Judul Skripsi : **ANALISIS PENGARUH KUALITAS LINGKUNGAN FISIK, KUALITAS MAKANAN DAN KUALITAS LAYANAN TERHADAP MINAT BELI ULANG DAN MINAT *WORD OF MOUTH* (Studi empiris pada Du Cafe Semarang)**

Telah dinyatakan lulus pada tanggal 25 Maret 2019

Tim penguji:

1. I Made Sukresna, SE., M.Si., Ph.D. (.....)

2. Dr. Harry Soesanto, MMR (.....)

3. Idris, SE., M.Si (.....)

PERNYATAAN ORISINALITAS SKRIPSI

Yang bertanda tangan di bawah ini saya, Darwis Lantas Hutabarat, menyatakan bahwa skripsi dengan judul **“ANALISIS PENGARUH KUALITAS LINGKUNGAN FISIK, KUALITAS MAKANAN DAN KUALITAS LAYANAN TERHADAP MINAT BELI ULANG DAN MINAT *WORD OF MOUTH* (Studi empiris pada Du Cafe Semarang)”** adalah hasil tulisan saya sendiri. Dengan ini saya menyatakan dengan sesungguhnya bahwa dalam skripsi ini tidak terdapat keseluruhan atau sebagian tulisan orang lain yang saya ambil dengan cara menyalin atau meniru dalam bentuk rangkaian kalimat atau simbol yang menunjukkan gagasan atau pendapat atau pemikiran dari penulis lain, yang saya akui seolah-olah sebagai tulisan saya sendiri, dan atau tidak terdapat bagian atau keseluruhan tulisan yang saya salin itu, atau yang saya ambil dari tulisan orang lain tanpa memberikan pengakuan penulis aslinya.

Apabila saya melakukan tindakan yang bertentangan dengan hal tersebut di atas, baik disengaja maupun tidak, dengan ini saya menyatakan menarik skripsi yang saya ajukan sebagai hasil tulisan saya sendiri ini. Bila kemudian terbukti bahwa saya melakukan tindakan menyalin atau meniru tulisan orang lain seolah-olah hasil pemikiran saya sendiri, berarti gelar dan ijazah yang telah diberikan oleh universitas batal saya terima.

Semarang, 12 Maret 2019

Yang Membuat Pernyataan,

Darwis Lantas Hutabarat

NIM. 12010115120026

MOTTO DAN PERSEMBAHAN

“Bersukacitalah senantiasa. Tetaplah berdoa. Mengucap syukurlah dalam segala hal,
sebab itulah yang dikehendaki Allah di dalam Kristus Yesus bagi kamu.

(1 Tesalonika 5:16-18)

Skripsi ini dipersembahkan khusus untuk:

Tuhan Yesus Kristus,

Kedua orang tua dan kedua abang.

ABSTRAK

Persaingan bisnis kafe mengalami peningkatan sejalan dengan bertambahnya jumlah kafe yang baru bermunculan. Perusahaan harus menciptakan strategi pemasaran yang baru untuk mempertahankan dan meraih pangsa pasar yang lebih besar. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh kualitas lingkungan fisik, kualitas makanan dan kualitas layanan terhadap minat beli ulang dan minat *word of mouth* pada Du Cafe Semarang.

Populasi dalam penelitian ini adalah konsumen Du Cafe Semarang. Jumlah sampel yang digunakan adalah sebanyak 200 orang yang dipilih menggunakan *purposive sampling*. Data diperoleh dari kuesioner yang kemudian dianalisis dengan menggunakan program AMOS.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas lingkungan fisik tidak berpengaruh positif terhadap kepuasan konsumen. kualitas makanan dan kualitas layanan berpengaruh positif terhadap kepuasan konsumen. kepuasan konsumen berpengaruh positif terhadap minat beli ulang dan minat *word of mouth*. Proses yang paling berpengaruh terhadap peningkatan minat beli ulang dan minat *word of mouth* pada Du Cafe adalah dengan peningkatan Kualitas Layanan yang mempengaruhi kepuasan konsumen sebagai penentu keberhasilan dalam peningkatan minat beli ulang dan minat *word of mouth*.

Kata kunci : Kualitas lingkungan fisisk, kualitas makanan, kualitas layanan, kepuasan konsumen, minat beli ulang, minat *word of mouth*.

ABSTRACT

Business competition among cafe have been emerging along with the rise of cafe amount each year. To maintain the remaining market and reach a higher share of the market, firms must construct new marketing strategies. This study aims to analyze the impact of physical environment quality, food quality, and service quality on the repurchasing interest and word of mouth interest in Du Cafe Semarang.

The population in this thesis are the consumers of Du Café Semarang. The number of sample used is 200 selected persons, using purposive sampling method, while the data resource are mainly obtained from the questioners that was analyzed afterwards by AMOS program.

The result of this study shows that physical environment do not affect toward consumers satisfaction, while food quality and service quality affect positively on consumers satisfaction. Moreover, consumers satisfaction have an positive impact on the interest in repurchasing and the interest in word of mouth. The Variable that affect interest in repurchasing and the interest in word of mouth the most in Du Café is service quality. Thus, the quality of service becomes a crucial determinant of a café strategy success.

Keywords: physical environment quality, food quality, and service quality, consumers satisfaction, repurchas interest and word of mouth interest

KATA PENGANTAR

Mengucapkan syukur kepada Tuhan Yesus Kristus karena kasih dan pertolongannya yang memungkinkan penulis dalam menyelesaikan penyusunan skripsi dengan judul **ANALISIS KUALITAS LINGKUNGAN FISIK, KUALITAS MAKANAN, DAN KUALITAS LAYANAN TERHADAP MINAT BELI ULANG DAN MINAT *WORD OF MOUTH*** (Studi Empiris pada Du Cafe Semarang) yang disusun sebagai syarat akademis dalam menyelesaikan studi program Sarjana (S1) Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomika dan Bisnis Universitas Diponegoro Semarang. Penulis menyadari bahwa skripsi ini tidak mungkin terselesaikan dengan baik tanpa dukungan, bimbingan, bantuan, serta doa dari berbagai pihak selama penyusunan skripsi ini berlangsung. Pada kesempatan ini penulis ingin menyampaikan rasa hormat dan ucapan terimakasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Bapak Dr. Suharnomo, S.E., M.Si selaku Dekan Fakultas Ekonomika dan Bisnis Universitas Diponegoro.
2. Bapak Dr. Harjum Muharam, S.E, M.E selaku Ketua Departemen Manajemen Fakultas Ekonomika dan Bisnis Universitas Diponegoro Semarang.
3. Bapak Dr. H. Mochammad chabachib, Msi., Akt. selaku Dosen Wali yang senantiasa membimbing dan membantu penulis selama proses studi di Fakultas Ekonomika dan Bisnis Universitas Diponegoro.
4. Bapak I Made Sukresna S.E, M.Si., Ph.D. selaku Dosen Pembimbing yang telah meluangkan waktu untuk memberikan bimbingan, semangat, serta saran yang sangat berharga dalam proses penyusunan skripsi dari awal hingga akhir.
5. Segenap dosen dan karyawan Fakultas Ekonomika dan Bisnis Universitas Diponegoro yang telah memberikan ilmu yang bermanfaat bagi penulis.
6. Segenap karyawan Du Cafe Semarang khususnya Bapak Vincen yang sudah dengan tulus dan senang hati menerima dan membantu saya dalam melakukan proses penelitian.
7. Kedua orang tua tercinta Bapak Manotas Hutabarat dan Ibu Nurma Sihombing yang senantiasa menopang saya di dalam doa, memberikan kasih sayang dan cinta yang tiada henti.

8. Kedua abang terbaik Fresly Hutabarat dan Faber Hutabarat yang selalu menjadi panutan dalam banyak hal dan tiada henti memberikan doa, motivasi dan dukungannya selama proses penyelesaian skripsi ini.
9. Sahabat seperjuangan di manajemen yang sudah menemani sejak awal kisah ini di mulai, sahabat berjalan mengenal Semarang Farina Tarigan, Jelita Nababan, Andry Padang, Alm.Benny Ronaldo, Yuni Silalahi, Sarah Aritonang, Erini Tambunan, Larsen Nainggolan, Erianto Sinaga, Mike Marpaung, Crysna Sitanggang.
10. Orang-orang baik yang sudah memberikan pengalaman berteman yang sangat berkesan selama masa perkuliahan “Betizen” Chrysti Saragih, Eliza Surbakti, Putri Bangun, Denny Osman, Fedro Alex, Herson David, Samuel Putro, Rina Ingrid, Orlando Jeremy, Grace Silalahi, Emmanuela Hana.
11. Sahabat melepas penat dari bosannya rutinitas hingga kehabutan yang berkepanjangan Antonius Wijaya, Hanif Wicak, Pandu Paramananda, Lutfi Gepeng, terimakasih atas keseruannya selama kuliah.
12. Meta Saragih, Debby Sembiring, Albert Salomo, Aryani Panjaitan, dan Ariesta Sembiring yang selalu setia mendengar dan memberikan dukungan meskipun terbatas oleh jarak.
13. Teman-teman bimbingan Bapak I Made Sukresna, SE., M.Si., Ph.D. yang saling menguatkan untuk terus berjuang menyelesaikan skripsi sampai selesai.
14. KKN TIM II UNDIP 2018 Desa Kemiri: Makkur, Noor, Rizki, Mas Gani, Dea, Descit, Aaf dan Jeki yang sudah mau berbagi hidup yang penuh kenangan selama 42 hari.
15. Kakak dan Abang Alumni yang selalu memberikan semangat, dukungan dan arahan untuk tetap semangat dalam menyelesaikan skripsi.
16. Anak-anak Manis seperjuangan, sahabat yang memberikan warna dan pengalaman berorganisasi yang sangat berkesan di PMK FEB UNDIP dan ECOFINSC.
17. Semua pihak yang telah membantu dalam proses pembuatan skripsi ini yang tidak bisa saya sebutkan satu per satu. Terima kasih karena kalian telah banyak membantu dalam penyelesaian skripsi ini. Semoga segala kebaikan yang kalian tabur bisa kalian tuai dikemudian hari.

DAFTAR ISI

PERSETUJUAN SKRIPSI	ii
PENGESAHAN KELULUSAN UJIAN.....	iii
PERNYATAAN ORISINALITAS SKRIPSI	iv
MOTTO DAN PERSEMBAHAN	v
ABSTRAK	vi
ABSTRACT	vii
KATA PENGANTAR	viii
DAFTAR TABEL.....	xii
DAFTAR GAMBAR	xiii
DAFTAR GRAFIK.....	xiv
DAFTAR LAMPIRAN.....	xv
BAB I_PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang Masalah	1
1.2 Rumusan Masalah.....	9
1.3 Tujuan Penelitian	10
1.4 Manfaat Penelitian.....	11
1.5 Sistematika Penulisan	11
BAB II_TELAAH PUSTAKA	13
2.1 Landasan Teori.....	13
2.2 Pengaruh antar Variabel.....	32
2.3 Kerangka Pemikiran Teoritis	38

BAB III METODE PENELITIAN.....	39
3.1 Variabel Penelitian dan Definisi Operasional.....	39
3.2 Penentuan Populasi dan Sampel	44
3.3 Jenis dan Sumber Data.....	45
3.4 Metode Pengumpulan Data.....	46
3.5 Metode Analisis Data.....	47
BAB IV HASIL DAN ANALISIS.....	55
4.1 Deskripsi Objek Penelitian	55
4.2 Analisis Multivariat	61
4.3 Pembahasan.....	84
BAB V PENUTUP.....	90
5.1 Kesimpulan	90
5.2 Implikasi Teoritis	91
5.3 Implikasi Manajerial	92
5.4 Keterbatasan Penelitian.....	94
5.5 Saran untuk Penelitian Mendatang	95

DAFTAR TABEL

Tabel 1.2 Kesimpulan Hasil Wawancara Konsumen Du Cafe	7
Tabel 4.1 Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	56
Tabel 4.2 Responden Berdasarkan Usia.....	57
Tabel 4.3 Responden Berdasarkan Pendidikan.....	58
Tabel 4.4 Responden Berdasarkan Pekerjaan	59
Tabel 4.5 Responden Berdasarkan Pengeluaran Setiap Bulan.....	60
Tabel 4.6 Persamaan <i>Measurement Model</i>	64
Tabel 4.7 <i>Sample Covarians-Estimate</i>	65
Tabel 4.8 Kriteria Goodness-Of-Fit <i>Confirmatory factor analysis</i>	67
Tabel 4.9 <i>Regression weights Confirmatory factor analysis</i>	68
Tabel 4.10 Hasil Uji Full Model SEM.....	70
Tabel 4.11 Regression weights Full Model SEM	70
Tabel 4.12 Hasil Uji Normalitas	73
Tabel 4.13 Hasil Mahalanobis Distance	74
Tabel 4.14 Uji <i>Reliability</i> dan <i>Variance Extracted</i>	76
Tabel 4.15 <i>Standardized Residual Covariances</i>	77
Tabel 4.16 Uji Hipotesis	78
Tabel 4.17 Nilai Direct Effect.....	81
Tabel 4.18 Nilai Indirect Effect	82
Tabel 4.19 Nilai Total Effect	83
Tabel 5.1 Implikasi Teoritis.....	91
Tabel 5.2 Implikasi Manajerial	93

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Pemikiran Teoritis	38
Gambar 4.1 Diagram Alur.....	62
Gambar 4.2 <i>Confirmatory Factor Analysis</i>	66
Gambar 4.3 Full Model SEM.....	69

DAFTAR GRAFIK

Grafik 1.1 Jumlah Penduduk Jawa Tengah 2013-2017	2
Grafik 1.2 Data Pengunjung Du Cafe dari Bulan Februari-Agustus 2018	5
Grafik 1.3 Data Penjualan Du Cafe dari Bulan Februari-Agustus 2018.....	6

DAFTAR LAMPIRAN

LAMPIRAN 1 Kuesioner	100
LAMPIRAN 2 Daftar Jawaban Responden dan Pertanyaan Terbuka	105
LAMPIRAN 3 Confirmatory Factor Analysis	116
LAMPIRAN 4 Analisis SEM Full Model.....	119

BAB I

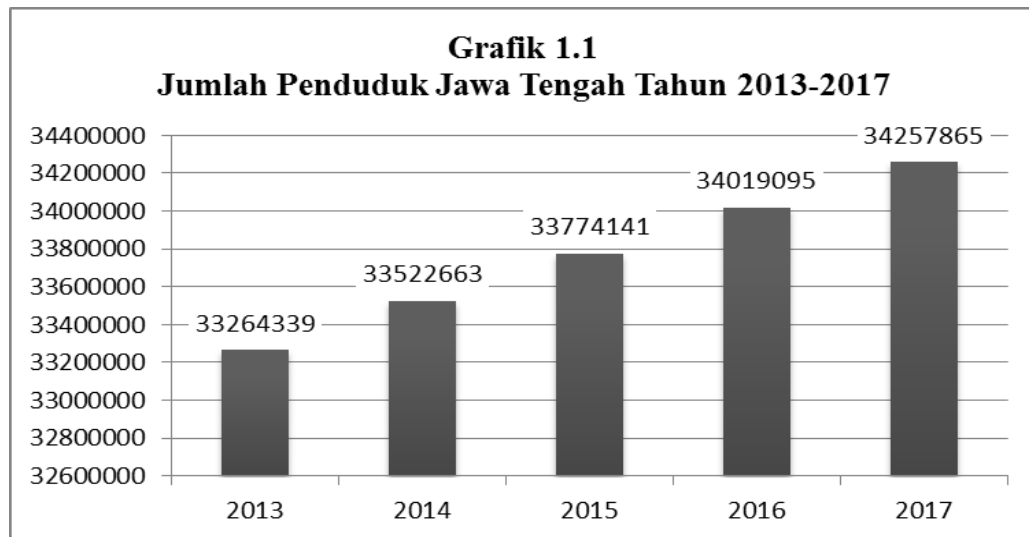
PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Membaca peluang pasar dapat membantu perusahaan mengetahui kebutuhan dan keinginan konsumen. Dengan mengetahui kebutuhan dan keinginan konsumen dapat menciptakan dampak yang besar bagi keberlangsungan hidup perusahaan karena produk atau jasa yang baik dan sesuai dengan kebutuhan konsumen akan mudah untuk di pasarkan. Memahami kebutuhan dan keinginan konsumen juga dapat memberikan masukan penting bagi perusahaan untuk merancang strategi pemasaran agar dapat menciptakan kepuasan bagi konsumennya (Hermawan Kartajaya, 2002).

Salah satu peluang usaha yang berkembang pesat saat ini ialah usaha yang bergerak dibidang kuliner. Di Indonesia sendiri menurut data Kementrian Perindustrian Republik Indonesi mengatakan bahwa Industri makanan dan minuman masih menjadi salah satu sektor andalan penopang pertumbuhan manufaktur dan ekonomi nasional (Kementerian Perindustrian Republik Indonesia, 2018). Pertumbuhan industri di bidang kuliner pada tahun 2018 mengalami peningkatan pertumbuhan mencapai 9,23% atau naik 0,77% dari tahun 2017 yang pertumbuhannya sebesar 8,46%. Usaha di bidang kuliner ini dirasa memiliki peluang yang menjanjikan karena makanan dan minuman merupakan kebutuhan

pokok manusia sehingga kebutuhan ini harus segera dipenuhi dan tidak dapat ditunda pemenuhannya. Pergeseran gaya hidup masyarakat Indonesia juga menjadi faktor penting bagi perkembangan usaha di bidang kuliner karena saat ini kebanyakan masyarakat lebih memilih untuk membeli makanan daripada memasak sendiri. Untuk beberapa daerah, kondisi sumber daya manusia yang melimpah juga dapat menjadi faktor pendukung perkembangan bisnis kuliner karena target pasar dari bisnis ini akan bertambah banyak, seperti yang terjadi di Jawa Tengah.



Sumber : Data diolah dari Badan Pusat Statistik Jawa Tengah 2018

Grafik 1.1 menunjukkan bahwa Peningkatan jumlah penduduk ini terjadi dalam kurun waktu 2013 hingga 2017. Peningkatan ini terjadi karena banyaknya para pendatang dari daerah lain untuk bekerja, sekolah, kuliah, dan lain sebagainya. Pertumbuhan penduduk ini berdampak pada perkembangan bisnis masyarakat khususnya bisnis di bidang kuliner. Menurut data Badan Pusat Statistik Jawa Tengah pada tahun 2017 bisnis kuliner di Jawa Tengah jumlahnya cukup tinggi yaitu 2.847

unit dan kota Semarang sendiri memiliki unit bisnis kuliner terbesar kedua di Jawa Tengah yaitu sebesar 236 unit, sedangkan kota Surakarta menempati posisi pertama sebagai kota yang memiliki unit bisnis kuliner terbesar dengan total 317 unit. Jika berbicara dari sisi konsumen, perkembangan bisnis kuliner ini sangat menguntungkan karena akan semakin banyak pilihan makanan dan minuman yang dapat di konsumsi. Namun bagi para pengusaha hal ini sangat memberatkan karena kompetisi untuk merebut *market share* juga akan semakin berat. Untuk dapat bertahan di tengah kompetisi perusahaan dituntut untuk inovatif dalam menjalankan sebuah bisnis karena inovasi berfungsi sebagai alat untuk menjamin keberlangsungan hidup, meningkatkan pertumbuhan perusahaan dan menghadapi persaingan (Gronhaug, 1998).

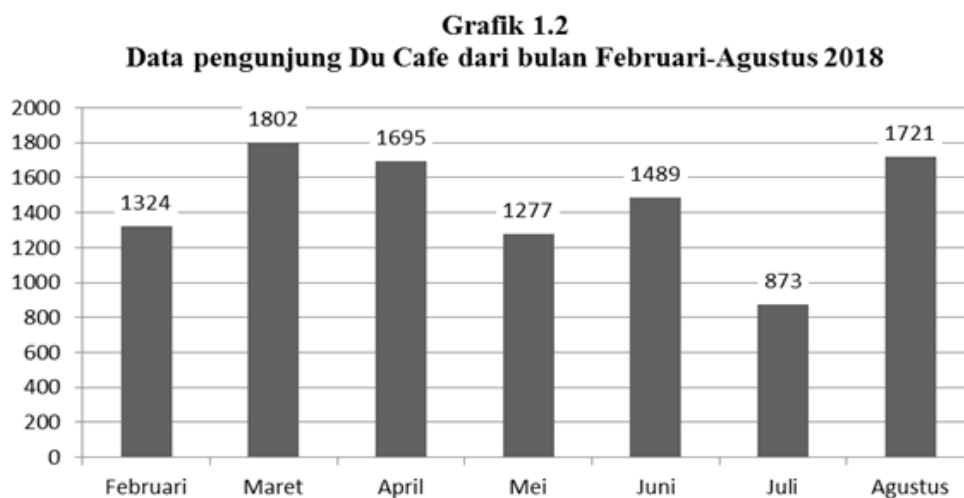
Bisnis di bidang kuliner berbasis kafe merupakan suatu unit bisnis yang inovatif dan berkembang dengan cepat. Konsep kafe ini identik dengan tempat minum kopi namun dikemas dalam konsep modern. Pada umumnya menu andalan dari kafe ialah kopi sedangkan menu makanan yang dijual biasanya makanan ringan pendamping kopi. Oleh karena itu banyak orang berfikir kafe lebih cocok untuk tempat bersantai di bandingkan tempat makan. Konsep ini banyak diterapkan oleh para pengusaha karena melihat peluang memperoleh pangsa pasar yang lebih luas. Selain untuk mengembangkan pangsa pasar, ide inovatif ini juga muncul karena melihat kebiasaan masyarakat yang menjadikan tempat makan sebagai tempat untuk berkumpul, bersosialisasi bahkan melakukan pembicaraan mengenai bisnis.

Banyaknya kafe baru yang bermunculan di Semarang mengakibatkan persaingan semakin ketat antar pelaku bisnis untuk merebut *market share*. Berbagai metode dan konsep Kafe yang begitu variatif dan inovatif ditawarkan untuk menjangkau pelanggan. Ditengah persaingan yang semakin ketat perusahaan harus benar-benar memperhatikan kepuasan konsumen karna tidak dapat dipungkiri bahwa keseluruhan kegiatan yang dilakukan oleh perusahaan bertujuan untuk memberikan kepuasan kepada konsumennya, selain itu juga kepuasan konsumen penting untuk kelangsungan hidup operasional perusahaan karena dalam kenyataannya tidak ada satupun organisasi ataupun perusahaan, yang mampu bertahan hidup bila ditinggalkan konsumen. Kepuasan konsumen adalah tingkat perasaan seseorang yang merupakan hasil perbandingan pada kinerja produk atau jasa yang diterima dan diharapkan (Amstrong, 2003). Memperhatikan Kepuasan konsumen berarti suatu perusahaan harus menempatkan konsumen sebagai aset yang sangat berharga. Oleh karena itu, penting bagi pemilik kafe untuk memahami atribut penting (dimensi) yang dipertimbangkan konsumen ketika memilih sebuah kafe.

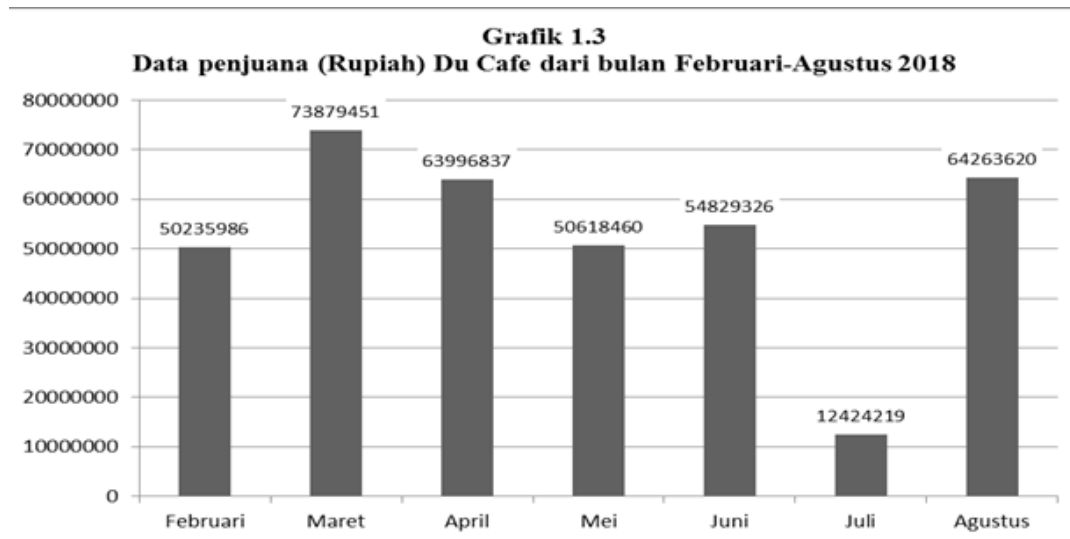
Salah satu kafe di Semarang yang memiliki konsep unik adalah Du Cafe. Lokasinya berada di Jalan Durian Raya No. 21, Pedalangan, Srandol Wetan, Banyumanik, Kota Semarang. Du Cafe berdiri sejak Tanggal 3 Juni 2016 awalnya hanya sebuah bisnis angkringan kopi galeri, namun di awal tahun 2018 perusahaan ini mengubah konsep usahanya menjadi kafe restoran. Perubahan ini terlihat dari lingkungan fisik kafe yang memanfaatkan mobil-mobil klasik di dalam kafe sebagai

pajangan. Terdapat pula taman sebagai alternatif bagi para pengunjung yang ingin menikmati makanan dengan konsep *outdoor*. Selain itu juga terdapat fasilitas penampilan musik akustik dari band lokal yang siap menghibur para pengunjung.

Sebagai usaha yang baru mengalami perubahan konsep, Du Cafe mengalami masalah yang serius karena masih rendahnya minat beli ulang para konsumen. Selain itu *image* angkringan kopi galeri masih sangat melekat pada Du Cafe sehingga peranan konsumen sangat di butuhkan untuk melakukan *word of mouth*. Rendahnya minat beli ulang para konsumen dapat dilihat dari penurunan jumlah pengunjung Du Cafe yang berdampak pada penjualan yang terus berfluktuasi.



Sumber : Data Primer yang diolah, 2019



Sumber : Data Primer yang diolah,2019

Grafik 1.2 dan Grafik 1.3 menunjukkan bahwa penurunan jumlah pengunjung akan mempengaruhi penjualan Du Cafe. Jika diamati, penurunan jumlah pengunjung terjadi di bulan April, Mei dan Juli dan penurunan penjualan juga terjadi di bulan yang sama. Bulan Juli tercatat sebagai pendapatan terendah Du Cafe setelah mengalami perubahan konsep usaha. Oleh karena itu dengan melihat kondisi seperti ini sudah seharusnya Du Cafe menentukan strategi untuk menarik perhatian konsumen agar mau melakukan pembelian ulang dan merekomendasikan Du Cafe kepada orang lain agar terjadi peningkatan jumlah pengunjung di bulan-bulan berikutnya. Peningkatan jumlah pengunjung ini akan meningkatkan pendapatan Du kafe dari hasil penjualan. Selain melihat data yang telah diuraikan sebelumnya, peneliti juga melakukan wawancara sampling yang bertujuan untuk mengetahui pendapat dari konsumen Du Cafe. Hasil wawancara tersebut dapat memperkuat latar

belakang penelitian ini sebagai data keadaan aktual dari konsumen Du Cafe. Berikut adalah kesimpulan hasil wawancara sampling dengan konsumen Du Cafe Semarang:

Tabel 1.1
Jawaban Pra Survei Konsumen Du Cafe

No	Pertanyaan	Jawaban
1.	Bagaimana pendapat anda mengenai Du Cafe ?	Kebanyakan konsumen menjawab bahwa Du Cafe memiliki konsep unik sehingga ada ketertarikan untuk mengunjunginya.
2	Bagaimana pendapat anda mengenai Kualitas Du Cafe? Apakah anda sudah merasa puas dengan kualitas Du Cafe?	Kebanyakan konsumen menjawab bahwa kualitas Du Cafe masih terbelang standar dan perlu ditingkatkan lagi kualitasnya agar para pengunjung tidak merasa bosan dengan suasana kafanya. Ada beberapa faktor yang menyebabkan para konsumen belum merasa puas dengan kualitas Du Cafe, misalnya kebersihan toilet, banyak nyamuk ketika malam hari dan lokasi parkir yang tidak terlalu luas.
3.	Hal-hal apa saja yang bisa meningkatkan kepuasan anda sebagai konsumen Du Cafe?	Kebanyakan konsumen menjawab bahwa hal-hal yang bisa meningkatkan kepuasan mereka ialah kebersihan kafe, suasana kafe, pelayanan yang diberikan, makanan dan minuman yang tersedia, fasilitas kafe dan harga.
4.	Apakah anda ingin kembali ke Du Cafe?	Beberapa konsumen tidak berminat untuk kembali ke Du Cafe dan lebih memilih untuk mengunjungi kafe lain.

Sumber: Hasil wawancara langsung oleh penulis, 2018.

Penurunan jumlah penjualan yang terjadi di Du Cafe terjadi karena beberapa hal. Salah satu penyebabnya adalah karena kurangnya kepuasan konsumen ketika mengunjungi Du Cafe sehingga berdampak pada kurangnya minat konsumen untuk melakukan pembelian ulang. Konsumen yang merasa puas biasanya akan bersedia melakukan pembelian ulang tanpa berfikir untuk memilih produk lain. Hal ini sejalan dengan pendapat Kotler dan Keller (2009) yang menyatakan bahwa salah satu cara untuk dapat agar mempertahankan konsumen ialah dengan menciptakan kepuasan konsumen. Konsumen yang merasa puas biasanya akan membeli lagi di kemudian hari dan bersedia untuk menceritakan pengalaman berkunjung di perusahaan kepada lain, tidak berfikir untuk membeli produk pesaing dan tidak terlalu bermasalah terhadap harga, bahkan bersedia memberikan ide kepada perusahaan untuk perbaikan kualitas.

Untuk menciptakan kepuasan konsumen bukanlah hal yang mudah karena kepuasan konsumen sangat tergantung pada persepsi dan harapan konsumen itu sendiri. Kim, Ng, & Kim (2009) menyatakan bahwa agar dapat menciptakan kepuasan konsumen perusahaan perlu mengetahui beberapa faktor yang mempengaruhi persepsi dan harapan pelanggan. Kualitas makanan merupakan salah satu faktor penting bagi keputusan pelanggan dan minat untuk melakukan pembelian ulang (Ryu, Lee, & Kim, 2012). Faktor penting lainnya dalam menentukan kepuasan pelanggan adalah kualitas lingkungan fisik. Marinkovic, Senic, Ivkov, Dimitrovski, & Bjelic (2014) menyatakan bahwa lingkungan fisik yang nyaman akan berdampak pada minat konsumen untuk melakukan pembelian beli ulang di masa depan.

Penelitian yang dilakukan oleh Universitas Purdue (dalam Kim, Ng, & Kim, 2009) menghasilkan temuan bahwa perubahan suasana restoran dan variasi menu berdampak pada peningkatan jumlah konsumen sebesar 66%. Suasana santai serta fasilitas makan menjadi faktor utama yang membuat konsumen tetap kembali. Faktor penting lainnya dalam menentukan kepuasan konsumen adalah kualitas layanan (Kitapci, Dortyol, Yaman, & Gulmez, 2013).

Berdasarkan uraian penjelasan latar belakang masalah di atas, maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul **“Analisis Pengaruh Kualitas Lingkungan Fisik, Kualitas Makanan dan Kualitas Layanan Terhadap Minat Beli Ulang dan Minat *Word Of Mouth* (Studi Empiris pada Du Cafe Semarang)”**.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan masalah yang telah di paparkan di atas bisa menunjukkan kondisi yang sedang di alami oleh Du cafe. Penurunan penjualan di bulan April, Mei, dan Juli sudah seharusnya menjadi fokus perusahaan agar kondisi ini tidak terjadi lagi di bulan-bulan berikutnya. Oleh karna itu dapat di rumuskan masalah penelitian yaitu terjadi penurunan penjualan berkelanjutan di Du Cafe Semarang. Masalah penelitian inilah yang memunculkan pertanyaan peneliti sebagai berikut:

1. Apakah kualitas lingkungan fisik mempunyai pengaruh terhadap kepuasan konsumen ?
2. Apakah kualitas makanan mempunyai pengaruh terhadap kepuasan konsumen?
3. Apakah kualitas layanan mempunyai pengaruh terhadap kepuasan konsumen?

4. Apakah kepuasan konsumen mempunyai pengaruh terhadap minat konsumen untuk melakukan pembelian ulang di Du Cafe ?
5. Apakah kepuasan konsumen mempunyai pengaruh terhadap minat konsumen untuk melakukan *Word of Mauth* ?

1.3 Tujuan Penelitian

Dilakukannya Penelitian ini tentu memiliki tujuan yang ingin dicapai. Berikut ialah tujuan dari penelitian ini :

1. Untuk melakukan analisis pengaruh kualitas lingkungan fisik terhadap kepuasan konsumen.
2. Untuk melakukan analisis pengaruh kualitas makanan terhadap kepuasan konsumen.
3. Untuk melakukan analisis pengaruh kualitas layanan terhadap kepuasan konsumen.
4. Untuk melakukan analisis pengaruh kepuasan konsumen terhadap minat konsumen untuk melakukan pembelian ulang di Du Cafe .
5. Untuk melakukan analisis pengaruh kepuasan konsumen terhadap minat konsumen untuk melakukan *Word of Mauth*.

1.4 Manfaat Penelitian

1. Manfaat Teoritis

Hasil Penelitian ini diharapkan dapat memberikan pengetahuan mengenai kualitas lingkungan fisik, kualitas makanan dan kualitas layanan terhadap kepuasan konsumen serta pengaruhnya terhadap minat beli ulang dan minat *word of mouth*.

2. Manfaat Praktis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi masukan kepada pihak Du Cafe dalam membuat atau mengambil keputusan untuk memajukan Du Cafe terutama mengenai kebijakan strategi pemasaran untuk meningkatkan minat beli ulang dan minat *word of mouth* konsumen.

1.5 Sistematika Penulisan

BAB I : PENDAHULUAN

Pada Bab I akan diuraikan latar belakang masalah, perumusan masalah, tujuan penelitian, kegunaan penelitian, dan sistematika penulisan.

BAB II : TINJAUAN PUSTAKA

Pada Bab II akan diuraikan Variabel penelitian dan definisi operasional, populasi dan sampel, jenis dan sumber data, metode pengumpulan data, dan metode analisis.

BAB III : METODE PENELITIAN

Pada Bab III akan diuraikan Variabel penelitian dan definisi operasional, populasi dan sampel, jenis dan sumber data, metode pengumpulan data, dan metode analisis.

BAB IV: HASIL DAN PEMBAHASAN

Pada Bab IV akan diuraikan hasil pengolahan data serta analisis hasil pengolahan data yang telah dilakukan peneliti.

BAB V : PENUTUP

Pada Bab V akan diuraikan kesimpulan dari hasil penelitian, keterbatasan penelitian, dan saran penelitian.