

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Makanan sejak dahulu selalu menjadi yang paling utama dalam pemenuhan kebutuhan, sehingga industri penyedia makan minum menjadi bidang usaha yang menjanjikan. Setiap orang memiliki cara yang berbeda untuk memenuhi kebutuhannya, yang menyebabkan munculnya usaha penyedia makan minum untuk memudahkan masyarakat dalam memenuhi kebutuhan makanan dan minuman. Menurut KBLI (Klasifikasi Baku Lapangan Usaha Indonesia) tahun 2015, usaha penyedia makan minum mencakup kegiatan pelayanan makan minum yang menyediakan makanan atau minuman untuk dikonsumsi segera, baik restoran tradisional, restoran “*self-service*” atau restoran “*take away*”, baik di tempat maupun sementara dengan atau tanpa tempat duduk. Yang menentukan adalah makanan dan minuman untuk dikonsumsi segera berdasarkan pemesanan, bukan berdasarkan fasilitas yang ditawarkan.

Masyarakat saat ini lebih suka membeli makanan dari para penyedia makan minum daripada mengolahnya sendiri, Hal ini disebabkan oleh kenaikan harga bahan pangan dan kemudahan teknologi dalam memesan makanan secara *online*. Sebagai hasilnya, industri penyedia makan minum terus bertambah dan berkembang di Jawa Barat. Data dan informasi mengenai usaha penyedia makan minum di Indonesia yang dilakukan oleh BPS pada tahun 2021 menunjukkan bahwa Jawa Barat masih menjadi provinsi kedua dengan jumlah industri

penyedia makan minum terbanyak yaitu sebanyak 1.001. Industri ini terdiri dari 784 restoran / rumah makan, 34 katering, dan 183 usaha penyedia makan minum lainnya.

Berdasarkan fenomena yang terjadi di atas, para wirausaha penyedia makan minum berlomba – lomba memberikan pelayanan terbaik kepada pelanggannya dan terus berusaha untuk memberikan nilai tambah pada usaha mereka. Nilai tambah ini akan menjadi alasan bagi pelanggan untuk memilih penyedia makan minum yang akan ia percayakan untuk memenuhi kebutuhannya.

Salah satu jenis usaha penyedia makan minum adalah Jasa Boga. Berdasarkan Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 1096 Tahun 2011 (Permenkes 1096/2011), industri jasa boga didefinisikan sebagai usaha pengelolaan pangan yang disajikan di luar tempat usaha atas dasar pesanan, yang dilakukan oleh perseorangan atau badan usaha. Industri jasa boga memiliki cakupan yang luas di Indonesia. Industri jasa boga berdasarkan kriteria luas jangkauan yang dilayani dapat dibedakan menjadi tiga golongan, yaitu golongan A (A1, A2, dan A3) yang melayani kebutuhan masyarakat umum, golongan B yang melayani kebutuhan masyarakat dalam kondisi tertentu (misalnya asrama, pabrik, dan fasilitas pelayanan kesehatan), dan golongan C yang melayani kebutuhan masyarakat di dalam alat angkut umum internasional dan pesawat udara. Industri jasa boga golongan A1 masih menggunakan dapur rumah tangga dan dikelola oleh keluarga, industri jasa boga golongan A2 masih menggunakan dapur rumah tangga, namun telah mempekerjakan tenaga kerja, sedangkan industri jasa boga

golongan A3 telah menggunakan dapur khusus dan memperkerjakan tenaga kerja.

Pengelolaan pangan merupakan rangkaian kegiatan yang meliputi penerimaan bahan pangan segar atau pangan terolah, pembuatan, perubahan bentuk, pengemasan, pewadahan, pengangkutan, dan penyajian. Permenkes 1096/2011 menyaratkan industri jasa boga dalam melakukan pengelolaan pangan untuk memenuhi prinsip higiene sanitasi agar pangan siap saji yang dihasilkan aman. Higiene sanitasi adalah upaya untuk mengendalikan faktor-faktor terjadinya kontaminasi pada pangan, baik yang berasal dari bahan pangan, orang, tempat, dan peralatan, agar pangan tersebut aman. Dalam upaya menjamin keamanan pangan siap saji, Permenkes 1096/2011 juga menyaratkan industri jasa boga untuk memiliki Sertifikat Laik Higiene Sanitasi dari Dinas Kesehatan Kabupaten/Kota sebagai syarat untuk memperoleh izin usaha.

Neni Catering & Kantin merupakan usaha jasa boga yang dikelola oleh keluarga secara turun temurun. Usaha ini termasuk dalam jasa boga golongan A2 karena masih menggunakan dapur rumah tangga, namun telah mempekerjakan tenaga kerja. Neni Catering & Kantin menyediakan pelayanan penjualan secara langsung (*offline*) pada pabrik Coats Rejo Indonesia dan melalui dalam jaringan (*online*) pada pelanggan perorangan dengan menggunakan media sosial WhatsApp.

Terdapat beberapa keluhan pelanggan Neni Catering & Kantin yang diungkapkan secara langsung kepada admin Neni Catering & Kantin sebagai berikut :

Tabel 1
Keluhan Pelanggan Neni Catering & Kantin pada Tahun 2023

| No | Jenis Keluhan | Keterangan | Jumlah Keluhan | Variabel |
|----|-------------------|--------------------------------------------|----------------|-----------------------|
| 1 | Rasa | Nasi terlalu matang / kurang matang | 15 | Kualitas Makanan |
| 2 | Rasa | Lauk pauk kurang matang | 10 | Kualitas Makanan |
| 3 | Rasa | Rasa makanan yang terlalu asin | 10 | Kualitas Makanan |
| 4 | Kuantitas | Porsi yang sedikit / terlalu banyak | 18 | Kualitas Makanan |
| 5 | Variasi | Pilihan menu yang sedikit / terlalu banyak | 14 | Kualitas Makanan |
| 6 | Karyawan | Pelayanan yang lambat | 12 | Kualitas Pelayanan |
| 7 | Karyawan | Pelayanan yang kurang ramah | 10 | Kualitas Pelayanan |
| 8 | Ketersediaan | Kantin tutup lebih awal | 25 | Minat Pembelian Ulang |
| 9 | Ketepatan pesanan | Adanya kesalahan pengiriman pesanan | 10 | Kualitas Pelayanan |
| 10 | Ketepatan pesanan | Adanya kekurangan pesanan | 12 | Kualitas Pelayanan |

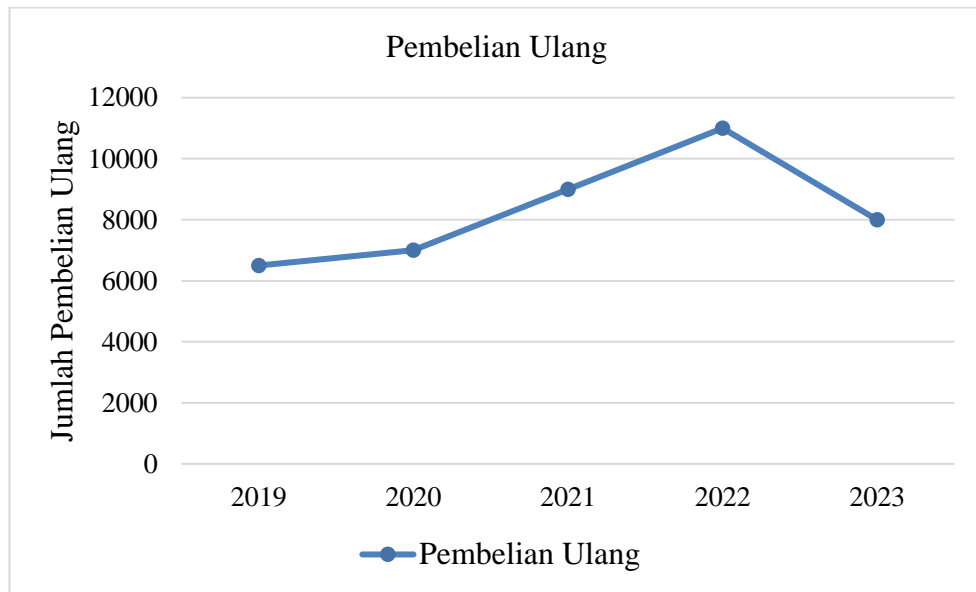
Sumber : Neni Catering & Kantin Tahun 2023

Berdasarkan pencatatan keluhan dari 700 pelanggan, dapat diketahui bahwa keluhan pelanggan cukup banyak. Beberapa pelanggan mengeluhkan mengenai kualitas makanan seperti nasi atau lauk pauk yang terlalu matang atau kurang

matang hal ini bisa terjadi karena juru masak kesulitan mengerjakan beberapa tugas sekaligus. Rasa masakan yang terlalu asin dikarenakan kondisi kesehatan juru masak yang kurang baik menyebabkan ia tidak dapat merasakan rasa masakan dengan baik.

Porsi makanan yang tidak sesuai dengan keinginan pelanggan karena terlalu sedikit dapat terjadi apabila bahan pangan yang akan dijual sedang naik harga. Maka, owner memberikan porsi yang lebih sedikit dari biasanya tetapi menjual dengan harga yang sama. Pilihan menu yang sedikit atau terlalu banyak, kondisi ini dapat terjadi karena owner tidak menjadwalkan menu dengan baik dan kurangnya inovasi makanan dari owner. Pelayanan yang lambat, hal ini terjadi karena jumlah SDM yang tidak cukup untuk melayani pelanggan yang terus berdatangan saat jam makan siang. Pelayan yang kurang ramah dikarenakan ketidakprofesionalan pelayan saat bekerja.

Kantin tutup lebih awal karena menu sudah habis dengan cepat dan tidak ada menu tambahan yang tersedia untuk dijual. Hal ini menyebabkan pelanggan yang ingin membeli ulang makanan mengurungkan niatnya. Kesalahan dalam pesanan menu dan kekurangan pesanan dapat terjadi karena kurangnya komunikasi antara admin dan karyawan lainnya. Beberapa keluhan tersebut dengan responsif ditindaklanjuti oleh Neni Catering & Kantin sehingga pelanggan akan merasa puas dengan layanan yang diberikan dan mendapatkan pengalaman positif kepada pelanggan.

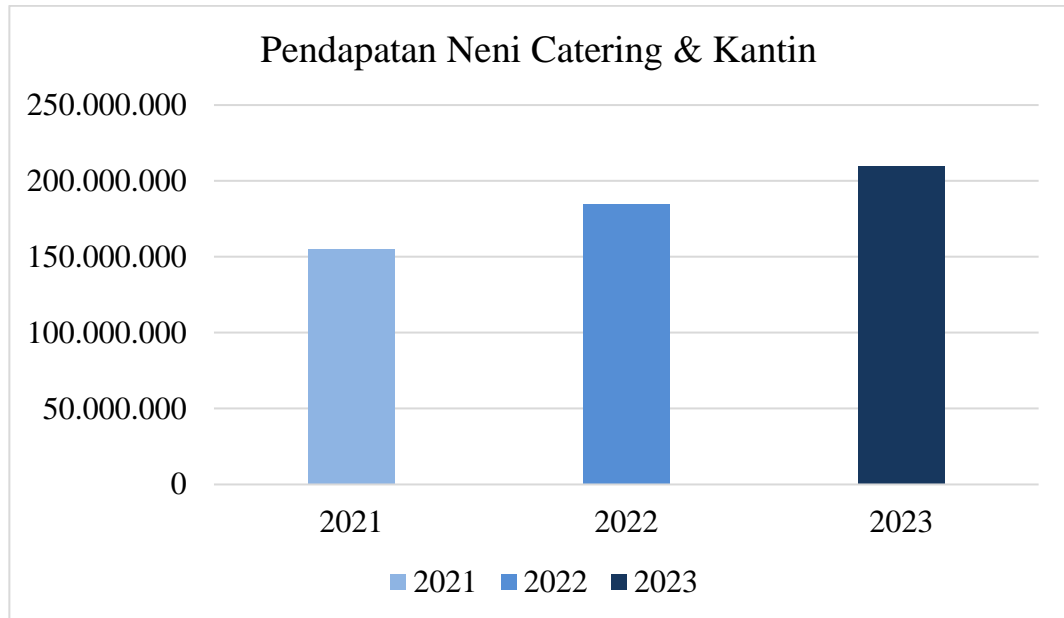


Sumber : Neni Catering & Kantin

Gambar 1

Data Jumlah Pembelian Ulang

Berdasarkan grafik di atas dapat terlihat bahwa tahun 2019 – 2021 jumlah pelanggan pembeli dan pembeli ulang rendah karena wabah Covid-19. Namun, tahun 2022 dan 2023 terjadi peningkatan pembeli karena adanya akuisisi PT. Coats Rejo Indonesia dengan Texon dan dilakukannya promosi melalui Instagram Neni Catering & Kantin. Hal ini menghasilkan pelanggan baru. Namun, pelanggan tersebut masih belum memiliki minat untuk melakukan pembelian ulang yang menyebabkan penurunan jumlah pembelian ulang pada tahun 2023. Oleh karena itu, kualitas makanan memiliki peran yang sangat penting dalam membangun kepercayaan pelanggan terhadap rasa makanan dan higienitas. Hal ini bertujuan untuk meningkatkan jumlah pelanggan dan minat pelanggan dalam melakukan pembelian ulang.



Sumber : Neni Catering & Kantin

Gambar 2

Data pendapatan Neni Catering & Kantin 3 Tahun Terakhir

Berdasarkan grafik di atas dapat terlihat bahwa pendapatan Neni Catering & Kantin mengalami peningkatan yang signifikan setiap tahun, kualitas makanan dan kualitas pelayanan menjadi hal yang harus diperhatikan oleh Neni Catering & Kantin. Sebab apabila kualitas makanan dan kualitas pelayanan dapat memenuhi harapan pelanggan, maka pelanggan akan menceritakan pengalaman positif kepada rekan kerja ataupun keluarganya.

Untuk mendukung penelitian ini maka peneliti melakukan survei awal terlebih dahulu untuk mengetahui fenomena yang bisa diteliti. Berikut hasil pra-surveinya :

Tabel 2

Pra-Survei Indikator Kualitas Makanan di Neni Catering & Kantin

| No | Pertanyaan | Jawaban | | Persentase | |
|----|-------------------------------------------------------------------------------------------------|---------|-------|------------|-------|
| | | Ya | Tidak | Ya | Tidak |
| 1 | Apakah kualitas rasa makanan di Neni Catering & Kantin sudah sesuai dengan keinginan anda? | 13 | 12 | 52% | 48% |
| 2 | Apakah porsi makanan di Neni Catering & Kantin sudah sesuai dengan keinginan anda? | 11 | 14 | 44% | 56% |
| 3 | Menurut anda, apakah variasi menu yang disajikan beraneka ragam? | 23 | 2 | 92% | 8% |
| 4 | Menurut anda, apakah Neni Catering & Kantin memiliki cita rasa yang khas? | 23 | 2 | 92% | 8% |
| 5 | Apakah higienitas atau kebersihan di Neni Catering & Kantin sudah sesuai dengan keinginan anda? | 24 | 1 | 96% | 4% |
| 6 | Menurut anda, apakah Neni Catering & Kantin perlu melakukan inovasi jenis makanan baru? | 23 | 2 | 92% | 8% |

Sumber : Data Primer dari Hasil Observasi Tahun 2023

Berdasarkan tabel hasil pra-survei di atas, dapat disimpulkan bahwa makanan di Neni Catering & Kantin memiliki cita rasa yang khas, kualitas rasa makanan, variasi menu dan higienitas yang sesuai dengan keinginan pelanggan, namun terdapat ketidaksesuaian porsi makanan dengan keinginan pelanggan serta pelanggan merasa Neni Catering & Kantin perlu melakukan inovasi jenis

makanan baru sehingga menarik minat pelanggan baru dan minat pembelian ulang.

Kemudian pra-survei indikator variabel Kualitas Pelayanan, dapat dilihat dari jawaban responden dari pertanyaan yang diajukan sebagai berikut :

Tabel 3

Pra-Survei Indikator Kualitas Pelayanan di Neni Catering & Kantin

| No | Pertanyaan | Jawaban | | Persentase | |
|----|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------|-------|------------|-------|
| | | Ya | Tidak | Ya | Tidak |
| 1 | Apakah penampilan karyawan Neni Catering & Kantin sesuai SOP? | 22 | 3 | 88% | 12% |
| 2 | Apakah keandalan karyawan Neni Catering & Kantin sudah sesuai dengan keinginan anda? | 11 | 14 | 44% | 56% |
| 3 | Apakah ketanggapan karyawan Neni Catering & Kantin sudah sesuai dengan keinginan anda? | 12 | 13 | 48% | 52% |
| 4 | Apakah jaminan yang di informasikan oleh karyawan Neni Catering & Kantin sudah sesuai dengan keinginan anda? | 21 | 4 | 84% | 16% |
| 5 | Apakah empati karyawan Neni Catering & Kantin sudah sesuai dengan keinginan anda? | 23 | 2 | 92% | 8% |

Sumber : Data Primer dari Hasil Observasi Tahun 2023

Berdasarkan tabel hasil pra-survei di atas, dapat disimpulkan bahwa karyawan Neni Catering & Kantin sudah berpenampilan sesuai dengan SOP, menginformasikan jaminan dengan baik dan memiliki empati yang diinginkan pelanggan. Namun sebagian konsumen merasa terdapat kurangnya keandalan dan ketanggapan karyawan dalam melakukan pelayanan, hal ini dapat menjadi penyebab terjadinya penurunan minat pembelian ulang.

Kemudian pra-survei indikator variabel Kepuasan Pelanggan, dapat dilihat dari jawaban responden dari pertanyaan yang diajukan sebagai berikut :

Tabel 4

Pra-Survei Indikator Kepuasan Pelanggan Neni Catering & Kantin

| No | Pertanyaan | Jawaban | | Persentase | |
|----|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------|-------|------------|-------|
| | | Ya | Tidak | Ya | Tidak |
| 1 | Apakah kualitas makanan dan kualitas pelayanan di Neni Catering & Kantin sudah sesuai dengan harapan/keinginan anda? | 10 | 15 | 40% | 60% |
| 2 | Apakah anda tertarik untuk membeli ulang makanan di Neni Catering & Kantin? | 13 | 12 | 52% | 48% |
| 3 | Apakah anda akan merekomendasikan makanan di Neni Catering & Kantin kepada rekan kerja dan keluarga? | 9 | 16 | 36% | 64% |

Sumber : Data Primer dari Hasil Observasi Tahun 2023

Berdasarkan tabel hasil pra-survei di atas, dapat disimpulkan bahwa kesesuaian kualitas makanan dan kualitas pelayanan masih belum sesuai dengan harapan pelanggan sehingga menyebabkan pelanggan tidak merekomendasikan makanan kepada rekan kerja ataupun keluarganya. Namun tidak sedikit pelanggan yang tertarik untuk melakukan pembelian ulang.

Maka dari itu kualitas makanan dan kualitas pelayanan menjadi hal yang harus diperhatikan oleh Neni Catering & Kantin, agar dapat memenuhi harapan para pelanggan. Sehingga pelanggan akan menceritakan pengalaman mereka kepada rekan kerja ataupun keluarganya.

Kemudian pra-survei indikator variabel Minat Pembelian Ulang, dapat dilihat dari jawaban responden dari pertanyaan yang diajukan sebagai berikut :

Tabel 5

Pra-Survei Indikator Minat Pembelian Ulang di Neni Catering & Kantin

| No | Pertanyaan | Jawaban | | Persentase | |
|----|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------|-------|------------|-------|
| | | Ya | Tidak | Ya | Tidak |
| 1 | Apakah anda tertarik untuk membeli ulang makanan di Neni Catering & Kantin? | 13 | 12 | 52% | 48% |
| 2 | Apakah anda tertarik untuk mereferensial makanan di Neni Catering & Kantin kepada pelanggan lain? | 9 | 16 | 36% | 64% |
| 3 | Apakah anda tertarik untuk menjadikan Neni Catering & Kantin sebagai preferensi utama dalam membeli makanan? | 21 | 4 | 84% | 16% |
| 4 | Apakah anda tertarik untuk mencari tahu informasi tentang Neni Catering & Kantin? | 20 | 5 | 80% | 20% |

Sumber : Data Primer dari Hasil Observasi Tahun 2023

Berdasarkan tabel hasil pra-survei di atas, dapat disimpulkan bahwa sebagian pelanggan tertarik pada Neni Catering & Kantin untuk melakukan pembelian ulang, menjadikannya sebagai preferensi utama, dan mencari informasi akan Neni Catering & Kantin. Namun tidak tertarik untuk mereferensial kepada pelanggan lain.

Kepuasan pelanggan merupakan hal yang perlu diperhatikan oleh Neni Catering & Kantin, karena kesuksesan suatu usaha ditentukan oleh keberhasilannya dalam mempertahankan dan meningkatkan jumlah pelanggan. Seorang pelanggan yang puas akan memiliki komitmen yang kuat untuk membeli ulang dan mengonsumsi produk tersebut secara rutin, meskipun

terjadi kenaikan harga dari produk tersebut dan dia tidak akan terpengaruh oleh hal tersebut.

Pelanggan yang sangat sering melakukan pembelian di suatu toko, akan menjadi setia dan cenderung melakukan pembelian ulang di toko tersebut. Bahkan ketika toko tersebut sedang dalam keadaan tutup, pelanggan akan menunggu dan bertanya kapan toko akan buka kembali. Hal ini terjadi karena pelanggan memiliki pengalaman positif dengan toko tersebut.

Kepuasan pelanggan dihasilkan dari penilaian dan harapan pelanggan yang berkaitan dengan kualitas makanan dan kualitas pelayanan. Kualitas makanan adalah karakteristik dari makanan yang harus diperhatikan oleh suatu perusahaan untuk menjaga harapan konsumen. Kualitas makanan menjadi faktor penentu kepuasan pelanggan setelah melakukan pembelian dan konsumsi terhadap suatu produk,

Kepuasan atau ketidakpuasan yang dirasakan pelanggan terhadap kualitas makanan dan pelayanan yang diberikan akan berkaitan dengan minat pembelian ulang. Hal ini karena apabila pelanggan merasa harapannya terpenuhi, mereka akan melakukan pembelian ulang.

Berdasarkan uraian latar belakang tersebut maka penulis ingin melakukan penelitian dengan judul “Pengaruh Kualitas Makanan Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Minat Pembelian Ulang Melalui Kepuasan Pelanggan Neni Catering & Kantin”

B. Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah diatas, maka penulis menyusun identifikasi masalah, sebagai berikut :

1. Kuantitas atau porsi makanan yang tidak sesuai dengan keinginan pelanggan.
2. Kurangnya keandalan karyawan dalam memberikan pelayanan yang optimal.
3. Kurangnya ketanggapan karyawan dalam memberikan pelayanan kepada pelanggan.
4. Ketidaksesuaian harapan pelanggan terhadap kualitas makanan dan kualitas pelayanan pada Neni Catering & Kantin.
5. Terjadinya fluktuasi pembelian ulang pada Neni Catering & Kantin.
6. Kurangnya pelanggan mereferensialkan makanan Neni Catering & Kantin ke pelanggan lainnya.

C. Batasan Masalah

Dari berbagai permasalahan diatas maka penulis membatasi permasalahan diatas agar penelitian lebih fokus sehingga dapat menghindari adanya penyimpangan dan pelebaran masalah yang akan memudahkan dalam pembahasan untuk mencapai tujuan penelitian. Beberapa Batasan masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Luas lingkup hanya meliputi kualitas makanan dan kualitas pelayanan terhadap minat pembelian ulang melalui kepuasan pelanggan.
2. Terdapat faktor – faktor dan indikator yang mempengaruhi kualitas produk, kualitas pelayanan, kepuasan pelanggan dan minat pembelian ulang.

3. Ruang lingkup penelitian adalah pelanggan Neni Catering & Kantin di PT. Coats Rejo Indonesia.

D. Rumusan Masalah

Rumusan masalah dalam penelitian ini sebagai berikut :

1. Apakah terdapat pengaruh positif secara langsung antara variable Kualitas Makanan (X1) terhadap Kepuasan Pelanggan (Z)?
2. Apakah terdapat pengaruh positif secara langsung antara variable Kualitas Pelayanan (X2) terhadap Kepuasan Pelanggan (Z)?
3. Apakah terdapat pengaruh positif secara langsung antara variable Kualitas Makanan (X1) terhadap Minat Pembelian Ulang (Y)?
4. Apakah terdapat pengaruh positif secara langsung antara variable Kualitas Pelayanan (X2) terhadap Minat Pembelian Ulang (Y)?
5. Apakah terdapat pengaruh positif secara langsung antara variable Kepuasan Pelanggan (Z) terhadap Minat Pembelian Ulang (Y)?
6. Apakah terdapat pengaruh positif secara tidak langsung antar variable Kualitas Makanan (X1) terhadap Minat Pembelian Ulang (Y) melalui Kepuasan Pelanggan (Z)?
7. Apakah terdapat pengaruh positif secara tidak langsung antara variable Kualitas Pelayanan (X2) terhadap Minat Pembelian Ulang (Y) melalui Kepuasan Pelanggan (Z)?

E. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah di atas, Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui data dan informasi mengenai :

1. Untuk mengetahui pengaruh positif secara langsung antara variable Kualitas Makanan (X1) terhadap Kepuasan Pelanggan (Z).
2. Untuk mengetahui pengaruh positif secara langsung antara variable Kualitas Pelayanan (X2) terhadap Kepuasan Pelanggan (Z).
3. Untuk mengetahui pengaruh positif secara langsung antara variable Kualitas Makanan (X1) terhadap Minat Pembelian Ulang (Z).
4. Untuk mengetahui pengaruh positif secara langsung antara variable Kualitas Pelayanan (X2) terhadap Minat Pembelian Ulang (Y).
5. Untuk mengetahui pengaruh positif secara langsung antara variable Kepuasan Pelanggan (Z) terhadap Minat Pembelian Ulang (Y).
6. Untuk mengetahui pengaruh positif secara tidak langsung antar variable Kualitas Makanan (X1) terhadap Minat Pembelian Ulang (Y) melalui Kepuasan Pelanggan (Z).
7. Untuk mengetahui pengaruh positif secara tidak langsung antara variable Kualitas Pelayanan (X2) terhadap Minat Pembelian Ulang (Y) melalui Kepuasan Pelanggan (Z).

F. Manfaat Penelitian

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat secara teoritis maupun praktis sebagai berikut :

1. Manfaat Teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat mendukung atau menolak teori yang dikembangkan peneliti sebelumnya dan dapat memberikan pemahaman mengenai kualitas makanan dan kualitas pelayanan terhadap minat pembelian ulang melalui kepuasan pelanggan.

2. Manfaat Praktis

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat sebagai berikut :

a. Bagi Peneliti

Mengetahui dan memahami mengenai pengaruh kualitas makanan dan kualitas pelayanan terhadap minat pembelian ulang melalui kepuasan pelanggan dan mendapat tambahan ilmu pengetahuan dalam bidang manajemen pemasaran.

b. Bagi Pemilik Neni Catering & Kantin

Hasil penelitian ini dapat digunakan sebagai bahan informasi dan evaluasi terhadap kualitas makanan dan kualitas pelayanan.

c. Bagi Pembaca

Menjadi bahan referensi dan menambah informasi bagi para peneliti yang berkaitan dengan penelitian ini.

G. Sistematika Penulisan

Untuk memudahkan penulisan penelitian ini secara sistematis dan memudahkan pembaca untuk memahami uraian yang disajikan. Adapun pembahasan sistematikanya sebagai berikut :

BAB 1 PENDAHULUAN

Pada bab ini penulis membahas tentang latar belakang, identifikasi masalah, batasan masalah, rumusan masalah, tujuan penulisan, kegunaan penelitian dan sistematika penulisan.

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

Pada bab ini penulis akan memaparkan tentang landasan teori pada masing – masing variabel, penelitian terdahulu yang digunakan sebagai tolak ukur , kerangka pemikiran dan hipotesis penelitian.

BAB III METODOLOGI PENELITIAN

Pada bab ini penulis membahas tentang metode penelitian, operasional variabel, populasi dan sampel, metode pengumpulan data, instrument penelitian dan metode analisis data.

BAB IV ANALISIS DAN PEMBAHASAN

Pada bab ini penulis membahas tentang hasil penelitian yaitu pengaruh kualitas makanan dan kualitas pelayanan terhadap minat pembelian ulang melalui kepuasan pelanggan Neni Catering & Kantin.

BAB V PENUTUP

Pada bab ini penulis memberikan kesimpulan atas permasalahan yang sudah dibahas pada bab – bab sebelumnya dan memberikan saran bagi penulis, pembaca, dan Neni Catering & Kantin.