

# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang

Beberapa waktu terakhir, pandemi di Indonesia mulai berkurang. Namun kebiasaan hidup sehat masyarakat Indonesia yang dilakukan semasa pandemi masih melekat sehingga menjadi gaya hidup. Fenomena ini menjadi tren baru bagi wisatawan, sehingga peningkatan perjalanan wisata kesehatan pun meningkat. Pengaruh dari pandemi tersebut menjadi peran besar karena semua orang mulai memerhatikan kesehatannya, menjadi preventif dan mempromosikan kesehatan saat ini sedang meningkat. Melihat mayoritas masyarakat ingin sehat dengan mencegah dan mempromosikan gaya hidup sehat.

Beberapa daerah mulai berlomba-lomba menciptakan kegiatan liburan yang aman dan nyaman terutama bagi kesehatan fisik. Selain itu sebagai pelengkap wisata, penyedia jasa *food and beverage* juga mulai banyak ditemui yang mengusung tema vegetarian dan *plant base*. Karena pada dasarnya kegiatan liburan untuk menyenangkan jiwa dengan tidak juga mengesampingkan kesehatan fisik dengan tetap mengutamakan tubuh tetap mendapatkan asupan yang sesuai. Menggunakan pemanfaatan keasrian tempat-tempat tertentu di suatu daerah, makanan sehat khas dari tempat tersebut, budaya lokal, atau pun buatan seperti aktifitas yang sengaja dibuat untuk dapat mendukung dan memenuhi keinginan juga gaya hidup sehat wisatawan saat ini.

Masyarakat semakin memerhatikan kesehatannya dan peduli dengan bahan baku yang digunakan pada makanan yang mereka konsumsi. Sehingga meningkatnya permintaan ini banyak penyedia jasa *food and beverage* yang menyadari itu dan membuka berbagai jenis restoran dan *café* yang dapat menyediakan kebutuhan wisatawan.

*President of World Vegan Organization (WVO) & Vegan Society of Indonesia* membenarkan bahwa popularitas vegan semakin meningkat dari tahun ke tahun. Hingga kini sekitar hampir mencapai 10% populasi masyarakat Indonesia namun dengan semakin bertambahnya setiap tahun penyedia makanan vegan juga bertambah. Data dari *Indonesia Vegetarian Society (IVS)* mengatn bahwa pada

Tahun 1998 terdapat 50 restoran atau rumah makan vegan di Indonesia, namun pada Tahun 2017 sudah terdapat 2000 restoran atau rumah makan vegan yang tersebar di Indonesia (naik sebanyak 40%).

Menurut Eva Martha (2022) ketertarikan masyarakat Indonesia kepada makanan vegan dan vegetarian dipengaruhi oleh kepedulian masyarakat terhadap kesehatan dan lingkungan, sehingga mendorong masyarakat untuk mencari alternatif lain yang berbasis *plant-based*. Walau pun jumlah masyarakat Indonesia yang menganut hidup vegan atau vegetarian belum begitu banyak, tetapi masyarakat lain terbuka untuk sesekali mencicipi makanan tersebut sebagai makanan alternatif. Sebanyak 67% konsumen yang menunjukkan minat terhadap produk vegan dan vegetarian walaupun mereka bukan dari kalangan penganut hidup vegan dan vegetarian, namun angka 50% dari jumlah 67% tersebut menyatakan kesediannya dan ketertarikannya untuk secara teratur mengonsumsi produk vegan dan vegetarian.

Masyarakat Indonesia yang semakin bertambah atas ketertarikannya dengan produk vegan dan vegetarian dapat dibuktikan juga dengan adanya daerah ramah vegan di Indonesia yaitu berada di Ubud, Bali. Daerah ini berada di posisi kedua pada daerah paling ramah vegan di dunia pada tahun 2022. Selain itu adanya vegan festival yang rutin diadakan sejak tahun 2012 yang awalnya hanya dikunjungi sebanyak 3000 orang, namun pada tahun 2018 melonjak hingga 20.000 orang yang mengunjungi festival tersebut.

Fenomena meningkatnya popularitas produk vegan dan vegetarian ini juga terjadi di Kota Bandung dilihat dengan adanya restoran vegan dan vegetarian juga yang berbasis *plant-base* semakin bertambah dengan konsep restoran yang bervariasi, begitu pula menu yang mereka miliki.

**Tabel 1.1**  
**Restoran Vegetarian di Kota Bandung**

NO	RESTORAN VEGETARIAN
1	Fortunate Coffee Bandung
2	Fortunate Coffee Kopo
3	Kehidupan Tidak Pernah Berakhir
4	Moey Resto Vegetarian

5	Kuang Ming Vegetarian Resto
6	Vegetarian House Catering
7	Veggie Kitchen
8	Burgreens Bandung
9	Meja Hijau Food
10	Anang Chinese Food
11	Kafetaria Rumah Sakit Advent
12	Greens and Beans
13	Tiasa Kedai Sehat
14	Fung Ching Catering
15	Padma Nabati

Sumber : Indonesia Vegetarian Society 2023

Melihat data restoran vegan dan vegetarian di Kota Bandung menurut data dari Indonesia Vegetarian Society terdapat 15 restoran, dari data tersebut ada beberapa restoran yang belum masuk didalamnya dan masih ada juga beberapa restoran vegan yang baru buka pada tahun 2021 dan 2022. Dilihat dari tahun berdirinya masing-masing restoran vegan ini memiliki tahun berdiri yang berbeda dan semakin bertambah jumlah restoran vegan ini dapat menunjukkan bahwa minat masyarakat Kota Bandung juga wisatawan yang berkunjung ke Bandung memiliki peningkatan ketertarikan terhadap produk vegan dan vegetarian. Tersedianya banyak restoran vegan dan vegetarian juga membuat masyarakat Kota Bandung dan wisatawan yang berkunjung ke Kota Bandung yang memiliki gaya hidup sehat atau sebagai vegan dapat memilih dan memakannya dengan banyak pilihan juga bisa tenang untuk menyantapnya.

Makanan juga bisa menjadi daya tarik wisata (Quan & Wang, 2004) dan alasan penting atau bahkan alasan utama mengapa seorang turis mengunjungi suatu destinasi (Rimington&Yüksel, 1998), membawa wisatawan lebih dekat dengan budaya, orang, dan gaya hidup tujuan (Lee & Arcodia, 2011). Makanan tradisional destinasi mewujudkan budayanya dan, oleh karena itu, berfungsi sebagai penanda keaslian dan daya tarik pengunjung (Ting, Hwa, Fam, & Richard, 2019).

Teknologi semakin baik menyebabkan variasi makan juga bertambah sehingga dapat memenuhi keinginan konsumen agar dapat menikmati dengan sensasi dan

cara yang berbeda. Masyarakat yang vegan butuh kepercayaan kepada tempat penyedia makanan vegan terhadap kualitas yang baik pada produk yang tersedia dari restoran tersebut, selain itu dengan banyaknya pilihan restoran penyedia makanan vegan dan *plant base* seberapa besar minat untuk membeli ulang.

Arfiani (2017) Penurunan kualitas produk dapat memengaruhi minat beli ulang konsumen. Gunawan & Ayuningtiyas (2018) kepercayaan konsumen dapat diartikan sebagai kesediaan suatu pihak untuk menerima risiko yang berasal dari tindakan lain, berlandaskan harapan sebenarnya pihak lain hendak melakukan kegiatan penting untuk pihak yang memercayainya, disamping kemampuan untuk mengamati dan membawa tindakan pihak yang dipercaya. Sundalangi, et al. (2014) minat beli ulang menggambarkan tingkat kepuasan yang juga tinggi menurut konsumen, sehingga memutuskan untuk mengonsumsi ulang produk tersebut setelah mencoba produk tersebut sampai menimbulkan rasa suka atau tidak pada produk tersebut.

Restoran Kehidupan Tidak Pernah Berakhir merupakan salah satu Restoran vegan yang menyediakan beberapa paket dan menu *ala carte* juga memiliki menu yang inovatif, restoran ini juga menerapkan layanan *self service*. Selain itu juga menyediakan minuman air putih secara gratis. Restoran Kehidupan Tidak Pernah Berakhir berlokasi di Jl. Pajajaran No.63, Pasir Kaliki, Kec. Cicendo, Kota Bandung, Jawa Barat 40171. Restoran ini berdiri sejak tahun 2012 yang digagas oleh Bapak Andreas beserta kawan-kawan, beliau memaparkan jika penamaan restoran ini memiliki makna setelah manusia meninggal, hidup akan terus berlanjut sehingga kehidupan tidak pernah berakhir, selain itu beliau juga berharap dengan mengonsumsi makanan sehat yang berasal dari tumbuh-tumbuhan akan dapat mengurangi dampak pemanasan global.

Restoran Kehidupan Tidak Pernah Berakhir memiliki tempat yang bersih dan menyediakan informasi tentang pentingnya hidup sehat juga produk vegan disetiap sudut bangunan tersebut sehingga menambah informasi bagi konsumennya. Menu di restoran ini dimulai dengan harga Rp7.000-an dengan paket hemat favorit mereka yaitu nasi dengan empat sayur, dengan tersedia nasi putih atau nasi merah. Selain itu juga menu inovatif sate juga menjadi favorit dari restoran ini, selain tersedia minuman gratis juga tersedia susu kedelai juga minuman lain yang juga

vegan. Restoran Kehidupan Tidak Pernah Berakhir juga menjamin bahwa semua produk yang dimilikinya terbebas dari MSG atau vetsin sehingga cocok dikonsumsi oleh semua kalangan.

Reviews Kehidupan Tidak Pernah Berakhir Restaurant on Google	
BAD REVIEWS	GOOD REVIEWS
Rasa makanan tidak konsisten dan terlalu asin	Banyak varian menu
Rasa makanan terlalu manis, beberapa lauk terlalu pedas.	Rasanya enak dan harga murah
Rendang terasa agak asam, pesanan tidak sesuai permintaan	Makanannya sehat dengan harga murah
Porsi terlalu kecil, harga terlalu mahal, dan tempat air minum kotor	Enak, murah dan sehat

Sumber : Data diolah peneliti, 2023

### Gambar 1.1 Ulasan Digoogole Tentang Restoran Kehidupan Tidak Pernah Berakhir

Melihat dari ulasan diatas menunjukkan bahwa mengenai produk terdapat pada ulasan baik dan buruk baik mengenai rasa, kondisi produk, juga kebersihan. Ini menandakan bahwa kualitas produk yang dimiliki restoran Kehidupan Tidak Pernah Berakhir mendapatkan penilaian yang beragam dari konsumen, namun Bapak Andreas selaku manajer mengatakan bahwa pihak restoran melakukan *test food* pada pagi dan sore hari untuk menjamin kualitas produk baik dari rasa, tekstur, penampilan, keadaan produk, dan lain-lain. Selain itu beliau juga memaparkan bahwa banyak konsumen yang melakukan pembelian ulang di restoran kehidupan

Monica Dwi Wahyuni, 2023

ANALISIS KUALITAS PRODUK DAN KEPERCAYAAN KONSUMEN TERHADAP MINAT BELI ULANG PADA PRODUK VEGAN DI RESTORAN KEHIDUPAN TIDAK PERNAH BERAKHIR  
Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu | perpustakaan.upi.edu

tidak pernah berakhir, namun tidak sedikit juga yang mengatakan akan berpikir dua kali untuk melakukan pembelian jika rasanya tetap tidak konsisten. Untuk mengonsumsi suatu produk perlu adanya kepercayaan konsumen terhadap kualitas produk sehingga konsumen berminat membeli kembali. Sehingga peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul “Analisis Kualitas Produk dan Kepercayaan Konsumen Terhadap Minat Beli Ulang pada Produk Vegan di Restoran Tidak Pernah Berakhir.”

## **1.2 Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang yang telah dipaparkan, maka perlu dilakukan penelitian dengan menganalisis faktor yang melatarbelakangi kajian peneliti. Adapun rumusan masalah dijabarkan dalam beberapa pertanyaan penelitian sebagai berikut:

- a. Bagaimana kualitas produk yang terdapat di Restoran Kehidupan Tidak Pernah Berakhir ?
- b. Bagaimana kepercayaan konsumen terhadap produk di Restoran Kehidupan Tidak Pernah Berakhir?
- c. Bagaimana minat beli ulang produk di Restoran Kehidupan Tidak Pernah Berakhir?
- d. Bagaimana pengaruh kualitas produk dan kepercayaan konsumen terhadap minat beli ulang di Restoran Kehidupan Tidak Pernah Berakhir?

## **1.3 Tujuan Penelitian**

Berdasarkan masalah yang telah dipaparkan maka, berikut ini merupakan tujuan dari penelitian yang peneliti lakukan yaitu:

- a. Menganalisis kualitas produk yang dimiliki Restoran Kehidupan Tidak Pernah Berakhir.
- b. Menganalisis kepercayaan konsumen terhadap produk di Restoran Kehidupan Tidak Pernah Berakhir.
- c. Menganalisis minat beli konsumen untuk membeli kembali produk di Restoran Kehidupan Tidak Pernah Berakhir.
- d. Menganalisis pengaruh dari kualitas produk dan kepercayaan konsumen terhadap minat beli ulang konsumen di Restoran Kehidupan Tidak Pernah Berakhir.

## 1.4 Manfaat Penelitian

Manfaat dari penelitian yang dilakukan oleh peneliti ini terbagi menjadi manfaat teoritis dan manfaat praktis.

### 1.4.1 Manfaat Teoritis

- a. Secara keseluruhan penelitian ini diharapkan dapat menambah pengetahuan dalam bidang vegan dan vegetarian juga pengaruh kualitas produk dan kepercayaan konsumen.
- b. Penelitian ini diharapkan dapat digunakan sebagai referensi penelitian dalam pembahasan mengenai kualitas produk dan kepercayaan konsumen khususnya untuk melihat dari segi pengaruhnya terhadap minat beli ulang suatu produk.

### 1.4.2 Manfaat Praktis

- a. Untuk dinas terkait, penelitian ini sebagai rekomendasi tujuan wisata restoran sehat berbasis *plant base* yang dapat menjadi salah satu tujuan wisata.
- b. Bagi pihak Restoran Kehidupan Tidak Pernah Berakhir, penelitian ini dapat memberikan informasi yang dapat digunakan mengenai sudut pandang konsumen mengenai kualitas produk dan kepercayaannya dalam membeli ulang produk tersebut.
- c. Sebagai referensi masyarakat dalam memilih restoran yang sesuai kebutuhan (untuk penggiat kesehatan, khususnya vegan dan vegetarian).

## 1.5 Sistematika Penelitian

Keseluruhan penelitian ini memiliki sistematika penelitian sebagai berikut :

### BAB I PENDAHULUAN

Bab ini didalamnya terdapat penjelasan fenomena secara umum yang dituliskan dalam sub bab latar belakang, poin-poin masalah yang akan dibahas terdapat pada sub bab rumusan masalah, memaparkan tujuan dari penelitian ini terdapat pada sub bab tujuan penelitian, juga terdapat manfaat dari penelitian ini yang dipaparkan pada sub bab manfaat penelitian, juga terdapat sub bab sistematika penelitian yang berisi penjelasan singkat mengenai isi dari masing-masing bab.

### BAB II TINJAUAN PUSTAKA

Bab ini berisi teori-teori yang digunakan sebagai landasan dari penelitian yang dilakukan, selain itu juga terdapat referensi yang akan digunakan sebagai analisis.

### BAB III METODE PENELITIAN

Bab ini menjelaskan tentang penentuan populasi, sampel, sumber data, pengumpulan data, metode analisis, dan terdapat hasil uji keabsahan kuesioner menggunakan uji validitas dan reliabilitas.

### BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

Bab ini menjelaskan dengan menggunakan analisis deskriptif dari sebuah data dan data yang telah diuji, selain itu juga terdapat pengujian hipotesis.

### BAB V PENUTUP

Bab ini berisi kesimpulan, keterbatasan dan saran yang dapat dianjurkan berdasarkan dari hasil penelitian yang telah dilakukan.