

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Gambaran Umum Objek Penelitian**

Usaha penyedia makan minum mencakup kegiatan pelayanan makan dan minum yang menyediakan makanan atau minuman untuk dikonsumsi segera baik restoran tradisional, restoran “self-service” maupun restoran “take away” untuk makan atau minum di tempat tetap maupun sementara dengan atau tanpa tempat duduk. Hal yang menentukan adalah makanan dan minuman untuk dikonsumsi segera berdasarkan pemesanan, bukan berdasarkan fasilitas yang ditawarkan (Badan Pusat Statistik, 2021).

Terdapat beberapa jenis penyedia makan dan minum, diantaranya:

a. Restoran

Usaha restoran mencakup jenis usaha jasa pangan yang bertempat di sebagian atau seluruh bangunan yang permanen yang menjual dan menyajikan makanan dan minuman untuk umum, baik itu dilengkapi oleh peralatan/perlengkapan untuk proses pembuatan dan telah mendapatkan surat keputusan sebagai penyedia makan minum dari instansi yang membinanya.

b. Jasa Boga

Jasa boga atau catering adalah jasa penyediaan makanan berdasarkan kontrak dengan para pelanggannya untuk periode tertentu. Usaha catering mencakup:

- 1) Kegiatan kontraktor jasa makanan dengan contoh untuk perusahaan transportasi.
- 2) Kegiatan jasa catering atau kafeteria atas dasar konsesi.
- 3) Kegiatan jasa catering yang melayani rumah tangga.
- 4) Kegiatan jasa catering berdasarkan perjanjian di fasilitas olahraga dan fasilitas sejenis.

c. Kantin atau Sentra Makanan Jajanan

Salah satu jenis usaha jasa makanan yang lokasinya berada di lingkungan institusi dan Sebagian besar konsumennya adalah masyarakat di institusi tersebut, seperti kantin sekolah, kantin yang beradadi kantor dan lain – lain.

d. Makanan Jajanan

Usaha makanan dan minuman yang diolah oleh pengrajin makanan di tempat penjualan dan/atau disajikan sebagai makanan siap santap untuk dijual bagi umum selain yang disajikan jasaboga, rumah makan/restoran dan hotel.

Terdapat data mengenai jumlah pelaku bisnis sektor makanan dan minuman di Kota Bandung, sebagai berikut:

**Tabel 1. 1** Jumlah Usaha Sektor Makanan dan Minuman

Jenis Sektor Makanan dan Minuman	Jumlah
Jasa Boga	277
Rumah Makan/Restoran	1.125
Kantin/Sentra Makanan Jajanan	1.881
Total	3.283

*Sumber: Open Jabar, 2021*

## 1.2 Latar Belakang Penelitian

*Financial Technology* atau Fintech merupakan kombinasi dari term ‘*financial*’ dan ‘*technology*’ yang di definisikan sebagai suatu teknologi untuk meningkatkan produk dan layanan keuangan (Alam *et al.* 2021). Fintech merupakan suatu inovasi teknologi finansial yang dapat menghasilkan bisnis model baru, aplikasi atau proses serta produk yang dapat mempengaruhi pasar dan lembaga keuangan dan penyediaan layanan keuangan (Singh *et al.* 2020). Lebih lanjut menurut Huat *et al.* (2019) mengatakan bahwa fintech mencakupi aplikasi *cryptocurrency*, *mobile payments*, *marketplace financing*, *robo-advisors*, *smart contracts* bahkan *decentralized autonomous organizations*. Dari berbagai penjelasan

mengenai fintech dapat ditarik kesimpulan bahwa fintech merupakan suatu teknologi dari sisi layanan keuangan yang dilakukan secara digital sehingga dapat dilakukan kapanpun dan dimanapun tanpa batasan ruang dan waktu.

*Financial technology* menghasilkan sistem pembayaran secara digital atau dengan bahasa lain, yaitu digital cash atau electronic wallet (Nabila et al. 2018). E – wallet merupakan transaksi keuangan yang dilakukan dengan uang digital melalui aplikasi e-wallet. Metode pembayaran e-wallet banyak digunakan untuk menggantikan pembayaran menggunakan debit cards, credit cards, bahkan dapat digunakan untuk membayar pelaku usaha retail dengan melakukan scanning via QR code atau dengan ‘tekan dan bayar’ melalui fitur NFC (Alam et al. 2021). Lebih lanjut e-wallet merupakan suatu aplikasi yang memungkinkan seseorang melakukan transaksi e-commerce dengan menyimpan informasi kartu kreditnya (Karim et al. 2020). Dari beberapa penjelasan mengenai e-wallet maka, dapat ditarik kesimpulan bahwa e-wallet merupakan suatu alat pembayaran yang dilakukan secara digital. Terdapat data mengenai pengguna e-wallet di Indonesia, sebagai berikut:

**Tabel 1. 2** Data Penggunaan *E-Wallet*

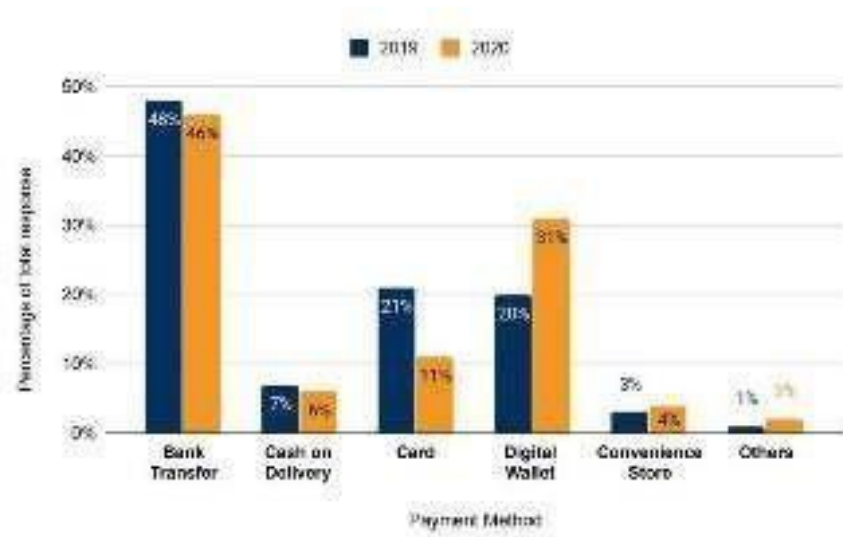
E – Wallet	% User
OVO	38.2%
ShopeePay	15.6%
LinkAja	13.9%
Gopay	13.2%
Dana	12.2%

Nilai Transaksi E-Wallet (2020)	US \$ 28 Billion
Volume Transaksi E-Wallet	1.7 Milliat Kali
Total User E – Wallet	63.6 Juta User (2020)
Prediksi Penambahan User E – Wallet	202 Juta (2025)

Sumber: Penggunaan E-Wallet Semakin Meningkat – Fintechnesia.Com |

Berita Keuangan Dan Teknologi, n.d.

Berdasarkan tabel diatas dapat dilihat bahwa terdapat kecenderungan pengguna e-wallet di Indonesia. Sehingga banyak masyarakat Indonesia yang sudah melakukan adopsi teknologi e-wallet. Selanjutnya terdapat data preferensi metode pembayaran customer e-commerce di Indonesia, sebagai berikut:



**Gambar 1.1** Preferensi Metode Pembayaran *Customer E-Commerce* di Indonesia

Sumber: SIRCLO Survey, 2019-2020).

Berdasarkan tabel diatas dapat dilihat bahwa metode pembayaran *Bank Transfer, Cash on Delivery, Card, Convenience Store* dan metode lainnya mengalami penurunan prosentase penggunaan metode pembayaran oleh *customer*. Sedangkan digital wallet menjadi satu – satunya metode pembayaran yang mengalami prosentase kenaikan sebesar 11%.

Badan pusat statistic (BPS) mencatat pertumbuhan sektor makanan dan minuman pada kuartal II / 2021 sebesar 2.9%. Sedangkan Kementerian Perindustrian (Kemenperin) melakukan target pertumbuhan sektor makanan dan minuman 6% di akhir tahun 2021. Sehingga terjadi gap antara target dengan kondisi lapangan sebesar 3.1%. hal ini didukung dengan kenyataan di lapangan bahwa kelompok penyediaan makan dan minum serta restoran mengalami inflasi sebesar 0.05% di tahun 2021 (Badan Pusat Statistik, 2021).

Kemudahan dalam melakukan segala bentuk operasional membuat kita berada dalam industri 4.0. Industri 4.0 sendiri merupakan masa depan suatu manufaktur secara global yang dimana pada era ini sudah dilakukan digitalisasi dengan pembuatan secara virtual dari sisi manufaktur, komponen, produk maupun perlengkapan (Tay *et al.* 2018). Dikarenakan terjadi industri 4.0 maka, lahirlah transformasi digital. Transformasi digital sendiri didefinisikan sebagai proses yang bertujuan untuk membawa perubahan menggabungkan informasi melalui teknologi informasi, komunikasi dan konektivitas teknologi (Kitsiosi *et al.* 2021). Indonesia termasuk negara yang melakukan transformasi digital, salah satu upaya pemerintah yaitu dengan membuat 5 sektor prioritas dalam *roadmap* 'Making Indonesia 4.0'. kelima sektor tersebut diantaranya, industri makanan dan minuman, tekstil dan pakaian, otomotif, elektronik dan kimia (Kemepenrin, 2021). Sektor industri makanan dan minuman termasuk dalam sektor prioritas sehingga Badan Standarisasi dan Kebijakan Jasa Industri dibawah Kementerian Perindustrian (BSKJI) siap mendampingi pelaku industri makanan dan minuman dalam menjalankan transformasi digital industri 4.0 mulai dari asesmen, konsultasi hingga sertifikasi menggunakan Indonesia Industry 4.0 Readiness Index (INDX) (Kemenperin.go, 2021).

Hasil dari Indonesia Industry 4.0 Readiness Index (INDI 4.0) tahun 2019 untuk sector Food and Beverage memiliki INDI 4.0 Value sebesar 2.47 yang berada pada tahap kesiapan matang belum menunjukkan tahap optimal yaitu tahap sudah menerapkan yang berada pada index value 3.51 – 4.00. Hasil index ini berlaku 3 tahun, sehingga hasil dari tahun 2019 dapat berlaku hingga tahun 2021.

Berdasarkan paparan yang sudah dijelaskan, peneliti melihat terdapat permasalahan yang timbul untuk diteliti yaitu, sektor industry makanan dan minuman tidak mencapai target pertumbuhan dari data yang ditargetkan oleh Kementerian Perindustrian di Tahun 2021 selanjutnya belum optimalnya penggunaan digitalisasi bagi para pelaku usaha makanan dan minuman dalam bisnis yang dijalankan berbanding terbalik dengan peningkatan penggunaan e-wallet di Indonesia dimana terdapat indikasi bahwa para pelaku bisnis penyedia makanan dan minuman belum bisa melakukan adopsi teknologi fintech.

Pada penelitian ini financial technology (fintech) non-banking service dipilih sebagai alat ukur dalam penggunaan digitalisasi oleh para pelaku bisnis sektor makanan dan minuman di Kota Bandung. Untuk menunjang data penelitian maka peneliti melakukan *preliminary study* kepada para pelaku bisnis sektor makanan dan minuman di Kota Bandung dengan data sebagai berikut:

**Tabel 1. 3** *Preliminary Study* Analisis Adopsi Teknologi *E-Wallet* Pada Pelaku Bisnis Sektor Makanan dan Minuman di Kota Bandung

No	Pertanyaan	%
1	Menggunakan E-Wallet dapat dilakukan dimana saja	59.2%
2	Menggunakan E-Wallet dapat menghemat waktu saya	59.2%
3	Saya menemukan E-Wallet berguna untuk saya gunakan	64.8%
4	Belajar menggunakan E-Wallet mudah bagi saya	62%
5	Aplikasi E-Wallet mudah untuk digunakan	57.7%
6	Mudah bagi saya menggunakan E-Wallet	63.4%
7	Keluarga dan kerabat memaksa saya untuk menggunakan E-Wallet	25.4%
8	Lingkungan sekitar saya sudah menggunakan E-Wallet	56.3%
9	Rekan bisnis memaksa saya untuk menggunakan E-Wallet	33.8%
10	Lingkungan tempat saya bekerja mendukung saya menggunakan E-Wallet	59.2%
11	Menggunakan E-Wallet mendukung dengan gaya kehidupan	59.2%
12	Bantuan tersedia ketika saya mengalami kendala dalam menggunakan E-Wallet	57.7%
13	Menggunakan E-Wallet menyenangkan	56.3%
14	Menggunakan E-Wallet membuat saya enjoy	60.6%
15	Menggunakan E-Wallet sangat menghibur	42.3%
16	Aplikasi E-Wallet memiliki value yang sama dengan uang	47.9%
17	E-Wallet memberikan harga yang pantas	54.9%

18	Dengan nilai uang yang berlaku, E-Wallet memberikan nilai uang yang sama	59.2%
19	Penggunaan E-Wallet menjadikan suatu kebiasaan bagi saya	56.3%
20	Saya kecanduan dalam menggunakan E-Wallet	33.8%
21	Saya harus menggunakan E-Wallet	38%
22	Saya akan selalu mencoba menggunakan E-Wallet dalam kehidupan	56.3%
23	Saya berencana untuk terus sering menggunakan E-Wallet	56.3%
24	saya berencana untuk terus menggunakan E-Wallet di kemudia hari	60.6%

Sumber: Hasil pengolahan data oleh peneliti, 2021

Berdasarkan hasil pada tabel 1.4 dapat diketahui bahwa dari 71 responden sebanyak 53.35% responden melakukan adopsi teknologi fintech dalam hal ini adalah e-wallet sebagai alat ukur penerimaan teknologi dan sebanyak 46.65% responden tidak melakukan adopsi teknologi. Dalam preliminary study ini terdapat lebih banyak yang telah melakukan adopsi teknologi e-wallet yang dimana hal ini akan menjadi acuan data untuk peneliti dapat melakukan penelitian untuk mengetahui faktor – faktor apa sajakah yang mempengaruhi adopsi teknologi e-wallet bagi para pelaku bisnis makanan dan minuman di Kota Bandung. Selain hasil preliminary study menunjukkan bahwa perbedaan para pelaku bisnis yang sudah melakukan adopsi teknologi dan belum hanya berbeda sedikit yaitu 6.7% yang menandakan bahwa masih banyak para pelaku bisnis khususnya di sektor makanan dan minuman di Kota Bandung yang belum melakukan adopsi teknologi e-wallet yang dimana hal ini berbanding terbalik dengan trend peningkatan user e-wallet sehingga dapat dikatakan para pelaku bisnis belum bisa mengambil peluang dari para konsumen yang sudah menggunakan e-wallet.

Penelitian ini dilakukan di Kota Bandung merujuk kepada survey yang dilakukan oleh perusahaan fintech mengenai kota dengan pengguna paling banyak yang menggunakan e-wallet. Dari survey yang dilakukan terhadap 757 responden dari keempat kota, yaitu Bandung, Jakarta, Yogyakarta dan Surabaya, jumlah

pengguna e-wallet terbesar terdapat di Kota Bandung dengan prosentase 69.4%, lalu peringkat kedua berada di Kota Jakarta dengan prosentase 65.9%, Kota Yogyakarta dengan prosentase 63.8% dan terakhir Kota Surabaya dengan prosentase 37.5%.

Berdasarkan latar belakang dan penelitian terdahulu yang sudah dibahas, maka peneliti tertarik untuk meneliti mengenai analisis adopsi penggunaan financial technology dalam hal ini e-wallet pada pelaku bisnis sektor makanan dan minuman di Kota Bandung.

### **1.3 Rumusan Masalah**

Industri telah memasuki revolusi industry 4.0 yang dimana segala sesuatunya telah dilakukan secara digital dengan bantuan teknologi. Banyak sektor yang berubah menjadi digital dalam bentuk operasinya, salah satunya adalah sektor keuangan dengan adanya financial technology (fintech) (Singh et al. 2020). E-Wallet merupakan salah satu output dari fintech, yang merupakan transaksi keuangan yang dilakukan dengan uang digital melalui aplikasi e-wallet. Terdapat data pengguna E-wallet di Indoneia pada tahun 2020 sejumlah 63.6 juta user dan memiliki prediksi penambahan user e-wallet menjadi 202 juta pada tahun 2025 (*Penggunaan E-Wallet Semakin Meningkat - Fintechnesia.Com | Berita Keuangan Dan Teknologi*, n.d.)

Indonesia menjadi salah satu negara yang telah mengikuti perubahan revolusi industri 4.0, salah satu bentuk dukungan pemerintah adalah dengan memiliki program ‘Making Indonesia 4.0’. Terdapat lima sektor prioritas dalam program ini yang diharapkan memiliki perubahan digitalisasi yang lebih cepat dari sektor – sektor lainnya. Kelima sektor tersebut adalah, Tekstil & Busana, Otomotif, Kimia, Makanan & Minuman dan Elektronik (Kemenperin, 2021).

Seperti yang sudah dijelaskan sebelumnya bahwa, Badan standarisasi dan Kebijakan Jasa Industri dibawah Kementerian Perindustrian (BSKJI) siap mendampingi pelaku industri makanan & minuman dalam menjalankan transformasi digital industry 4.0 mulai dari asesmen, konsultasi hingga sertifikasi menggunakan Indonesia Industry 4.0 Readiness Index (INDX). Hasil dari INDX berada pada value yang belum optimal yaitu sebesar 2.47 yang dimana nilai optimal berada pada value



3.51 – 4.00. Hasil index ini dilakukan pada tahun 2019 dan berlaku tiga tahun sehingga hasil ini masih dapat berlaku hingga sekarang.

Berdasarkan penjelasan di atas dapat dilihat bahwa terdapat kesenjangan mengenai data pengguna E-Wallet di Indonesia yang memiliki kecenderungan untuk bertambah jumlahnya dengan kata lain banyak masyarakat Indonesia yang memiliki minat menggunakan E-Wallet berbanding terbalik dengan kesiapan para pelaku bisnis dalam melakukan adopsi teknologi merujuk pada hasil INDX yang belum berada di tahap optimal.

Berdasarkan penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Alalwan et al. (2017) dalam penelitiannya '*Factors Influencing Adoption of Mobile Banking by Jordanian Bank Customers: Extending UTAUT2 With Trust*' menemukan hasil terdapat beberapa faktor yang membuat adopsi teknologi fintech seperti, *performance expectancy, effort expectancy, hedonic motivation, price value* dan *trust*. Selanjutnya, penelitian yang dilakukan oleh Azira (2018) dalam penelitiannya '*UTAUT2 Model: Understanding The Impact of M-Commerce Among Working Adults in Klang Valley, Malaysia.*' menemukan hasil bahwa faktor – faktor penerimaan adopsi teknologi finansial berada faktor *performance expectancy, effort expectancy, social influence, facilitating condition, hedonic motivation, price value* dan *habit* yang mempengaruhi *behavioural intention* dan *use behaviour* dengan *behavioural intention* sebagai variabel intervening. Selanjutnya penelitian yang dilakukan oleh Tak dan Panwar (2017) dalam penelitiannya '*Using UTAUT2 Model to Predict Mobile App Based Shopping: Evidence from India*', menemukan hasil bahwa faktor *hedonic motivation* dan *habit* merupakan faktor terkuat dalam atensi penggunaan teknologi finansial.

Adapula penelitian yang dilakukan oleh Saparudin et al. (2020) dalam penelitiannya '*Exploring the Role of Trust in Mobile Banking Use by Indonesian Customer Using Unified Theory of Acceptance and Usage Technology*' menemukan hasil bahwa faktor *trust* menjadi faktor yang krusial dalam penentuan penggunaan adopsi teknologi fintech.

Selanjutnya penelitian yang dilakukan oleh Farzin et al. (2018) dalam penelitiannya '*Extending UTAUT2 in M-banking Adoption and Actual Use*

*Behaviour: Does WOM communication matter?*'. Menemukan hasil bahwa *intention behaviour* positif mempengaruhi secara signifikan *actual use* dari penggunaan teknologi tersebut.

Hal ini menjadikan peneliti tertarik untuk melakukan penelitian mengenai faktor – faktor adopsi teknologi E- Wallet. Adapun judul yang akan diangkat pada penelitian ini adalah ‘Analisis Adopsi Penggunaan E-Wallet Pada Pelaku Bisnis Sektor Makanan dan Minuman di Kota Bandung’.

#### **1.4 Pertanyaan Penelitian**

Berdasarkan latar belakang permasalahan penelitian yang telah diuraikan, maka peneliti mengangkat perumusan masalah yaitu:

1. Apakah faktor *Performance Expectancy* mempengaruhi intensi penggunaan teknologi e-wallet bagi para pelaku bisnis sektor makanan dan minuman di Kota Bandung?
2. Apakah faktor *Effort Expectancy* mempengaruhi intensi penggunaan teknologi e-wallet bagi para pelaku bisnis sektor makanan dan minuman di Kota Bandung?
3. Apakah faktor *Social Influence* mempengaruhi intensi penggunaan teknologi e-wallet bagi para pelaku bisnis sektor makanan dan minuman di Kota Bandung?
4. Apakah faktor *Facilitating Condition* mempengaruhi intensi penggunaan teknologi e-wallet bagi para pelaku bisnis sektor makanan dan minuman di Kota Bandung?
5. Apakah faktor *Hedonic Motivation* mempengaruhi intensi penggunaan teknologi e-wallet bagi para pelaku bisnis sektor makanan dan minuman di Kota Bandung?
6. Apakah faktor *Habit* mempengaruhi intensi penggunaan teknologi e-wallet bagi para pelaku bisnis sektor makanan dan minuman di Kota Bandung?
7. Apakah faktor *Price Value* mempengaruhi intensi penggunaan teknologi e-wallet bagi para pelaku bisnis sektor makanan dan minuman di Kota Bandung?
8. Apakah faktor *trust* mempengaruhi intensi penggunaan teknologi e-wallet bagi para pelaku bisnis sektor makanan dan minuman di Kota Bandung?
9. Apakah faktor *Intention Behaviour* mempengaruhi penggunaan teknologi e-wallet bagi para pelaku bisnis sektor makanan dan minuman di Kota Bandung?

10. Apakah faktor *Performance Expectancy*, *Effort Expectancy*, *Social Influence*, *Facilitating Condition*, *Hedonic Motivation*, *Habit*, *Price Value* dan *Trust* mempengaruhi penggunaan teknologi e-wallet dengan intensi penggunaan sebagai variabel *intervening* bagi para pelaku bisnis sektor makanan dan minuman di Kota Bandung?

### **1.5 Tujuan Penelitian**

1. Untuk mengetahui apakah faktor *Performance Expectancy* mempengaruhi intensi penggunaan teknologi e-wallet bagi para pelaku bisnis sektor makanan dan minuman di Kota Bandung.
2. Untuk mengetahui apakah faktor *Effort Expectancy* mempengaruhi intensi penggunaan teknologi e-wallet bagi para pelaku bisnis sektor makanan dan minuman di Kota Bandung.
3. Untuk mengetahui apakah faktor *Social Influence* mempengaruhi intensi penggunaan teknologi e-wallet bagi para pelaku bisnis sektor makanan dan minuman di Kota Bandung.
4. Untuk mengetahui apakah faktor *Facilitating Condition* mempengaruhi intensi penggunaan teknologi e-wallet bagi para pelaku bisnis sektor makanan dan minuman di Kota Bandung.
5. Untuk mengetahui apakah faktor *Hedonic Motivation* mempengaruhi intensi penggunaan teknologi e-wallet bagi para pelaku bisnis sektor makanan dan minuman di Kota Bandung.
6. Untuk mengetahui apakah faktor *Habit* mempengaruhi intensi penggunaan teknologi e-wallet bagi para pelaku bisnis sektor makanan dan minuman di Kota Bandung
7. Untuk mengetahui apakah faktor *Price Value* mempengaruhi intensi penggunaan teknologi e-wallet bagi para pelaku bisnis sektor makanan dan minuman di Kota Bandung.
8. Untuk mengetahui apakah faktor *trust* mempengaruhi intensi penggunaan teknologi e-wallet bagi para pelaku bisnis sektor makanan dan minuman di Kota Bandung

9. Untuk mengetahui apakah faktor *Intention Behaviour* mempengaruhi penggunaan teknologi e-wallet bagi para pelaku bisnis sektor makanan dan minuman di Kota Bandung.
10. Untuk mengetahui apakah faktor *Performance Expectancy, Effort Expectancy, Social Influence, Facilitating Condition, Hedonic Motivation, Habit, Price Value* dan *Trust* mempengaruhi penggunaan teknologi e-wallet dengan intensi penggunaan sebagai variabel *intervening* bagi para pelaku bisnis sektor makanan dan minuman di Kota Bandung.

### **1.6 Manfaat Penelitian**

1. Manfaat bagi para pengusaha sektor makanan dan minuman di Kota Bandung  
Memberikan saran berdasarkan hasil penelitian kepada para pengusaha sektor makanan dan minuman mengenai adopsi teknologi metode pembayaran *financial technology (fintech)* dalam hal ini E-Wallet sebagai alat ukur yang digunakan.
2. Manfaat bagi pemerintah  
Memberikan saran berdasarkan hasil penelitian kepada pemerintah sebagai bentuk bantuan dalam membuat program ‘Making Indonesia 4.0’ berhasil khususnya dalam sektor *food and beverage*.
3. Manfaat pada aspek akademis  
Dilihat dari aspek keilmuan penelitian ini diharapkan dapat dijadikan sebagai bahan acuan seta referensi untuk penelitian selanjutnya khususnya mengenai adopsi teknologi metode pembayaran *financial technology (fintech)* dalam hal ini E- Wallet sebagai alat ukur yang digunakan.

## **1.7 Sistematika Penelitian**

Untuk memudahkan pembaca dalam memahami pembahasan yang terdapat dalam tesis, maka penulisan tesis disusun secara sistematis dengan penjelasan ringkas sebagai berikut:

### **BAB I PENDAHULUAN:**

Pada bab ini peneliti memaparkan mengenai objek penelitian, latar belakang penelitian, perumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian dan sistematika penulisan tugas akhir.

### **BAB II TINJAUAN PUSTAKA DAN LINGKUP PENELITIAN:**

Pada bab ini peneliti memaparkan tinjauan Pustaka penelitian sebelumnya sehingga dapat menemukan celah penelitian. Bab ini juga membahas mengenai lingkup penelitian

### **BAB III METODE PENELITIAN:**

Pada bab ini peneliti memaparkan teori mengenai jenis penelitian yang digunakan, operasi variabel, desain kuesioner, dan skala pengukuran, jenis dan teknik pengumpulan data, teknik *sampling*, Teknik analisis data dan pengujian hipotesis.

### **BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN:**

Pada bab ini peneliti akan menjelaskan tentang analisis yang dilakukan dalam penelitian serta menjabarkan hasil analisis responden terhadap variabel penelitian, membahas dan merumuskan masalah dari hasil perhitungan analisis data yang diperoleh selama penelitian dilakukan.

### **BAB V KESIMPULAN DAN SARAN:**

Pada bab ini peneliti akan memberikan kesimpulan atas penelitian yang telah dilakukan serta memberikan saran – saran yang diharapkan berguna untuk diterapkan oleh pihak praktisi yaitu para pelaku bisnis sektor makanan dan minuman di Kota Bandung.