

# **UPAYA PENINGKATAN MINAT BELI ULANG PADA ROCKA ROOSTER *FRIED CHICKEN***

## **SKRIPSI**

Diajukan untuk memenuhi salah satu syarat guna mencapai gelar  
Sarjana dalam bidang ilmu Teknik Industri

**Disusun oleh :**

**Nama** : Andrew Swintio Halim  
**NPM** : 2016610013



**PROGRAM STUDI SARJANA TEKNIK INDUSTRI  
JURUSAN TEKNIK INDUSTRI  
FAKULTAS TEKNOLOGI INDUSTRI  
UNIVERSITAS KATOLIK PARAHYANGAN  
BANDUNG  
2021**

**FAKULTAS TEKNOLOGI INDUSTRI  
UNIVERSITAS KATOLIK PARAHYANGAN  
BANDUNG**



Nama : Andrew Swintio Halim  
NPM : 2016610013  
Jurusan : Teknik Industri  
Judul Skripsi : UPAYA PENINGKATAN MINAT BELI ULANG PADA ROCKA  
ROOSTER *FRIED CHICKEN*

**TANDA PERSETUJUAN SKRIPSI**

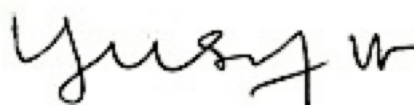
Bandung, Maret 2021

**Ketua Program Studi Sarjana Teknik Industri**



(Dr. Ceicalia Tesavrita, S.T., M.T.)

Pembimbing Utama



(Dr. Yogi Yusuf Wibisono, S.T., M.T.)





Jurusan Teknik Industri  
Fakultas Teknologi Industri  
Universitas Katolik Parahyangan

## **Pernyataan Tidak Mencontek atau Melakukan Tindakan Plagiat**

Saya, yang bertanda tangan di bawah ini,

Nama : Andrew Swintio Halim

NPM : 2016610013

dengan ini menyatakan bahwa skripsi dengan judul :

### **“UPAYA PENINGKATAN MINAT BELI ULANG PADA ROCKA ROOSTER *FRIED CHICKEN*”**

adalah hasil pekerjaan saya dan seluruh ide, pendapat atau materi dari sumber lain telah dikutip dengan cara penulisan referensi yang sesuai.

Pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya dan jika pernyataan ini tidak sesuai dengan kenyataan, maka saya bersedia menanggung sanksi yang akan dikenakan kepada saya.

Bandung, 22 Februari 2021

Andrew Swintio Halim  
2016610013



## ABSTRAK

Rocka Rooster *Fried Chicken* merupakan tempat makan yang menawarkan makanan cepat saji yaitu ayam goreng yang berada di dekat dengan UNPAR. Berdasarkan data penjualan yang diperoleh, total penjualan pada tahun 2018-2020 Rocka Rooster mengalami penurunan dan belum dapat mencapai target penjualan yang ditentukan oleh pemilik. Berdasarkan hasil wawancara, pemilik sudah melakukan upaya untuk menaikkan pendapatan namun upaya tersebut tidak terlalu efektif dan membutuhkan biaya yang besar sehingga pemilik memutuskan untuk memberhentikan upaya tersebut.

Dalam mengidentifikasi faktor-faktor yang memengaruhi minat beli ulang di Rocka Rooster maka dilakukan observasi, wawancara dan studi literatur. Studi literatur dilakukan untuk mencari teori-teori terkait dengan minat beli ulang. Faktor-faktor tersebut adalah faktor produk, harga, tempat, promosi, reputasi tempat makan, *variety seeking*, *trust* dan kepuasan pelanggan. Penyusunan kuesioner akan dilakukan berdasarkan atribut penelitian yang diperoleh dari faktor tersebut. Penyebaran kuesioner dilakukan secara *online* menggunakan *google form* yang disebarakan melalui grup-grup mahasiswa UNPAR. Total responden yang diperoleh sebanyak 189 responden. Data hasil kuesioner tersebut diolah dengan menggunakan metode *Partial Least Square* (PLS). Evaluasi pada model PLS dibagi menjadi 2 yaitu evaluasi model pengukuran dan evaluasi model struktural. Hasil evaluasi model pengukuran menunjukkan bahwa model yang digunakan telah *valid* dan reliabel.

Hasil evaluasi model struktural menunjukkan bahwa terdapat 6 variabel yang berpengaruh signifikan terhadap minat beli ulang, yaitu *product*, *price*, *place*, reputasi tempat makan, *trust* dan kepuasan pelanggan. Berdasarkan matrik IPMA, faktor-faktor yang menjadi prioritas perbaikan adalah kepuasan pelanggan dan reputasi tempat makan dan dari faktor-faktor tersebut terdapat 4 usulan.

## **ABSTRACT**

*Rocka Rooster Fried Chicken is a place to eat that offers fast food is fried chicken. Rocka Rooster Fried Chicken near the UNPAR. Based on the sales data obtained, total sales Rocka Rooster in 2018-2020 have decreased and have not been able to reach the sales target set by the owner. Based on the results of the interview, the owner has made efforts to increase income but these efforts are not very effective and require large costs, so the owner decided to stop the effort.*

*In identifying the factors that influence repurchase intentions at Rocka Rooster, observations, interviews and literature studies were conducted. Literature study was conducted to find theories related to repurchase intentions. These factors are product, price, place, promotion, reputation of the place to eat, variety seeking, trust and customer satisfaction. The questionnaire will be compiled based on the research attributes obtained from these factors. Questionnaires were distributed online using the google form which was distributed through UNPAR student groups. The total respondents obtained was 189 respondents. The data from the questionnaire was processed using the Partial Least Square (PLS) method. The evaluation of the PLS model is divided into 2, namely evaluation of the measurement model and evaluation of the structural model. The evaluation results of the measurement model indicate that the model used is valid and reliable.*

*The results of the structural model evaluation show that there are 6 variables that have a significant effect on repurchase intentions, namely product, price, place, restaurant reputation, trust, and customer satisfaction. Based on IPMA matrix, the priority factors are restaurant reputation, and customer satisfaction image and from these factors there are 4 proposals.*

## KATA PENGANTAR

Puji syukur dan rasa terima kasih penulis ucapkan kepada Tuhan Yang Maha Esa atas kasih, kehendak dan karunia-nya kepada penulis sehingga dapat menyelesaikan skripsi dengan judul “Upaya Peningkatan Minat Beli Ulang Pada Rocka Rooster *Fried Chicken*” dengan baik dan tepat waktu.

Dalam penyusunan skripsi, penulis menyadari bahwa penulis tidak akan mampu menyelesaikan skripsi ini dengan baik dan tepat waktu tanpa dukungan, bantuan, bimbingan dan nasehat dari berbagai pihak. Pada kesempatan ini penulis ingin mengucapkan rasa terimakasih setulus-tulusnya kepada:

1. Bapak Dr. Yogi Yusuf Wibisono, S.T., M.T selaku dosen pembimbing penulis yang telah memberikan waktu, arahan, saran dan dukungan kepada penulis sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan baik dan tepat waktu.
2. Bapak Alfian, S.T., M.T selaku dosen wali penulis yang telah memberikan saran dan dukungan kepada penulis.
3. Ibu Dr. Ceicalia Tesavrita, S.T., M.T selaku dosen koordinator mata kuliah skripsi.
4. Ibu Cherish Rikardo, S.Si., M.T. dan Bapak Dr. Paulus Sukpto, Ir., MBA selaku dosen penguji sidang proposal skripsi yang telah memberikan kritik dan saran bagi penulis dalam proses penyusunan skripsi.
5. Orang tua, kakak dan adik penulis yang telah memberikan dukungan moril dan semangat kepada penulis selama penyusunan skripsi.
6. Pemilik Rocka Rooster yang telah bersedia memberikan waktu dan informasi terkait dengan penelitian skripsi.
7. Dyah dan Deni, sahabat terdekat yang telah memberikan dukungan dan semangat bagi penulis selama penyusunan skripsi.
8. Responden yang telah bersedia meluangkan waktu untuk mengisi kuesioner penelitian.
9. Teman – teman dekat penulis yaitu Anddersen, Enrico, Jeff Lemuel, Samuel Shan, S. T., yang telah membantu dan memberikan saran selama proses penyusunan skripsi.



10. Semua pihak yang tidak dapat disebutkan satu per satu yang telah membantu penulis selama penyusunan skripsi.

Penulis berharap skripsi ini dapat berguna bagi pemilik Rocka Rooster *Fried Chicken* dalam meningkatkan penjualan dan dapat dijadikan referensi bagi pembaca. Dengan selesainya penyusunan skripsi ini, tidak membuat penulis berhenti belajar dari kesalahan-kesalahan. Akhir kata, penulis mengucapkan mohon maaf apabila terdapat kesalahan kata-kata yang disengaja maupun tidak disengaja dalam penyusunan skripsi ini.

Bandung, 22 Februari 2021

Penulis

## DAFTAR ISI

ABSTRAK .....	i
ABSTRACT .....	ii
KATA PENGANTAR .....	iii
DAFTAR ISI .....	v
DAFTAR TABEL .....	vii
DAFTAR GAMBAR .....	ix
DAFTAR LAMPIRAN .....	xi
BAB I PENDAHULUAN .....	I-1
I.1 Latar Belakang Masalah.....	I-1
I.2 Identifikasi Masalah .....	I-3
I.3 Batasan Dan Asumsi.....	I-6
I.4 Tujuan Penelitian .....	I-6
I.5 Manfaat Penelitian.....	I-7
I.6 Metodologi Penelitian .....	I-7
I.7 Sistematika Penulisan .....	I-10
BAB II TINJAUAN PUSTAKA .....	II-1
II.1 Perilaku Konsumen .....	II-1
II.2 Keputusan Pembelian .....	II-3
II.3 Minat Beli Ulang .....	II-4
II.4 Bauran Pemasaran .....	II-4
II.5 Teknik <i>Sampling</i> .....	II-6
II.5.1 <i>Probability Sampling</i> .....	II-6
II.5.2 <i>NonProbability Sampling</i> .....	II-8
II.6 Variabel Penelitian .....	II-9
II.7 Skala Pengukuran.....	II-10
II.8 <i>Structural Equation Modeling (SEM)</i> .....	II-12
II.9 <i>Partial Least Square (PLS)</i> .....	II-13
II.10 <i>Importance-Performance Map Analysis (IPMA)</i> .....	II-16
II.11 Model Penelitian Mannan,Chowdhury,Sarker,& Amir (2019).....	II-17

II.12 Model Penelitian Andy Tejantara dan Tjok Gde Raka Sukawati (2018)	II-19
BAB III PENGUMPULAN DAN PENGOLAHAN DATA	III-1
III.1 Model Penelitian Minat Beli Ulang	III-1
III.2 Operasional Variabel	III-6
III.3 Perancangan Kuesioner Penelitian	III-11
III.4 Penyebaran Kuesioner Penelitian	III-12
III.5 Penentuan Jumlah <i>Sample</i> dan Teknik <i>Sampling</i>	III-12
III.6 Pengolahan Data Kuesioner	III-13
II.6.1 Pengolahan Data Kuesioner Bagian I	III-13
II.6.2 Pengolahan Model Pengukuran ( <i>Outer Model</i> )	III-20
II.6.3 Pengolahan Model Struktural ( <i>Inner Model</i> )	III-26
III.7 Rata-rata Hasil Data Kuesioner dan <i>Importance-Performance Map Analysis</i> (IPMA)	III-32
BAB IV ANALISIS	IV-1
IV.1 Analisis Profil Responden	IV-1
IV.2 Analisis Uji Validitas Dan Uji Reliabilitas	IV-4
IV.3 Analisis Uji Hipotesis	IV-5
IV.4 Analisis Minat Beli Ulang Rendah	IV-9
IV.5 Analisis Prioritas Variabel	IV-11
IV.6 Usulan Perbaikan Rocka Rooster	IV-14
IV.6.1 Usulan Peningkatan Variabel Kepuasan Pelanggan	IV-14
IV.6.2 Usulan Peningkatan Reputasi Tempat Makan	IV-16
IV.7 Evaluasi Usulan Perbaikan	IV-17
BAB V KESIMPULAN SARAN	V-1
V.1 Kesimpulan	V-1
V.2 Saran	V-2

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

DAFTAR RIWAYAT HIDUP

## DAFTAR TABEL

Tabel II.1	<i>Rules of Thumb</i> Untuk Memilih Antara PLS-SEM Dan CB-SEM...	II-13
Tabel II.2	Kriteria Evaluasi Model Pengukuran .....	II-15
Tabel III.1	Atribut Penelitian .....	III-7
Tabel III.2	Hasil <i>Loading Factor (Outer Loading)</i> .....	III-22
Tabel III.3	<i>Cronbach Alpha</i> dan <i>Composite Reliability</i> .....	III-23
Tabel III.4	<i>Average Variance Extracted</i> Tiap Variabel .....	III-24
Tabel III.5	<i>Average Variance Extracted</i> Setelah Penghapusan Atribut .....	III-25
Tabel III.6	<i>Cross Loading</i> .....	III-25
Tabel III.7	<i>Variance Inflation Factor (VIF)</i> .....	III-27
Tabel III.8	<i>Path Coefficients</i> .....	III-27
Tabel III.9	<i>Total Effects</i> Dari Keseluruhan Variabel .....	III-29
Tabel III.10	<i>Coefficient of Determination (R<sup>2</sup>)</i> .....	III-31
Tabel III.11	Rekapitulasi <i>Mean</i> Variabel Dan Atribut .....	III-32
Tabel III.12	Nilai Rata-rata Variabel Dengan Indikator Yang Telah Diterima dan Sesuai Syarat Serta Skalanya Telah Diubah .....	III-33
Tabel IV.1	Usulan Perbaikan Variabel <i>Place</i> .....	IV-16
Tabel IV.2	Usulan Perbaikan Variabel Reputasi Tempat Makan .....	IV-17
Tabel IV.3	Rekapitulasi Diskusi Usulan Perbaikan .....	IV-18



## DAFTAR GAMBAR

Gambar I.1	Grafik Penjualan Rocka Rooster <i>Fried Chicken</i> Tahun 2016-2020 . .....	I-2
Gambar I.2	Metodologi Penelitian.....	I-8
Gambar II.1	Contoh Model PLS-SEM.....	II-14
Gambar II.2	Kuadran IPMA.....	II-17
Gambar II.3	Model Penelitian Mannan et al. (2019).....	II-18
Gambar II.4	Model Penelitian Andy Tejantara dan Tjok Gde Raka Sukawati (2018) .....	II-19
Gambar III.1	Model Penelitian .....	III-6
Gambar III.2	<i>Pie Chart</i> Jenis Kelamin Responden.....	III-13
Gambar III.3	<i>Pie Chart</i> Usia Responden.....	III-14
Gambar III.4	<i>Pie Chart</i> Pekerjaan Responden.....	III-14
Gambar III.5	Terakhir Responden Mengunjungi dan Membeli .....	III-15
Gambar III.6	<i>Pie Chart</i> Siapa Yang Menyarankan Atau Memengaruhi Orang Dalam Membeli Suatu Makanan .....	III-16
Gambar III.7	<i>Pie Chart</i> Seberapa Sering Membeli <i>Fried Chicken</i> Dalam Seminggu .....	III-16
Gambar III.8	<i>Pie Chart</i> Ketika Hendak Membeli Makanan Lebih Menyukai Langsung Ke Toko Atau Memesan Melalui layanan <i>online</i> .....	III-17
Gambar III.9	<i>Pie Chart</i> Pengeluaran Responden Sekali Makan Di Tempat Makan .....	III-18
Gambar III.10	<i>Pie Chart Social Media</i> Yang Sering Digunakan .....	III-18
Gambar III.11	<i>Pie Chart</i> Metode Pembayaran Yang Sering Digunakan .....	III-19
Gambar III.12	<i>Pie Chart</i> Jenis Promo Yang Paling Disukai.....	III-20
Gambar III.13	Model Awal Penelitian.....	III-21
Gambar III.14	Model Penelitian Baru Setelah Penghapusan Atribut .....	III-24
Gambar III.15	Pengaruh Reputasi Tempat Makan Dan Minat Beli ulang Dengan adanya <i>Trust</i> dan Tanpa <i>Trust</i> .....	III-30

Gambar III.16 Pengaruh Kepuasan Pelanggan Dan Minat Beli ulang Dengan  
adanya *Trust* dan Tanpa *Trust* ..... III-30

Gambar III.17 Matriks *Importance-Performance Map Analysis* (IPMA) ..... III-34

## DAFTAR LAMPIRAN

LAMPIRAN A KUESIONER .....	A-1
LAMPIRAN B DATA PROFIL RESPONDEN .....	B-1
LAMPIRAN C DATA KUESIONER BAGIAN II .....	C-1
LAMPIRAN D DATA KUESIONER BAGIAN III .....	D-1





# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

Bab Pendahuluan merupakan bab paling awal dari sebuah laporan skripsi, yaitu BAB I. Bab Pendahuluan akan berisikan latar belakang masalah, identifikasi dan perumusan masalah, pembatasan masalah dan asumsi penelitian, tujuan penelitian, manfaat penelitian, metodologi penelitian, dan sistematika penulisan.

### **I.1 Latar Belakang Masalah**

Industri makanan dan minuman merupakan industri yang cukup berperan besar dalam perekonomian di Indonesia. Menurut Menteri Perindustrian, Airlangga Hartarto, hingga triwulan I 2019, pertumbuhan produk domestik bruto (PDB) industri makanan dan minuman mencapai 6,77%. Angka tersebut di atas pertumbuhan PDB industri nasional sebesar 5,07%. Sektor tersebut pun berkontribusi sebesar 35,58% terhadap PDB Industri Non Migas dan sebesar 6,35% terhadap PDB Nasional. (Rihanto, 2019)

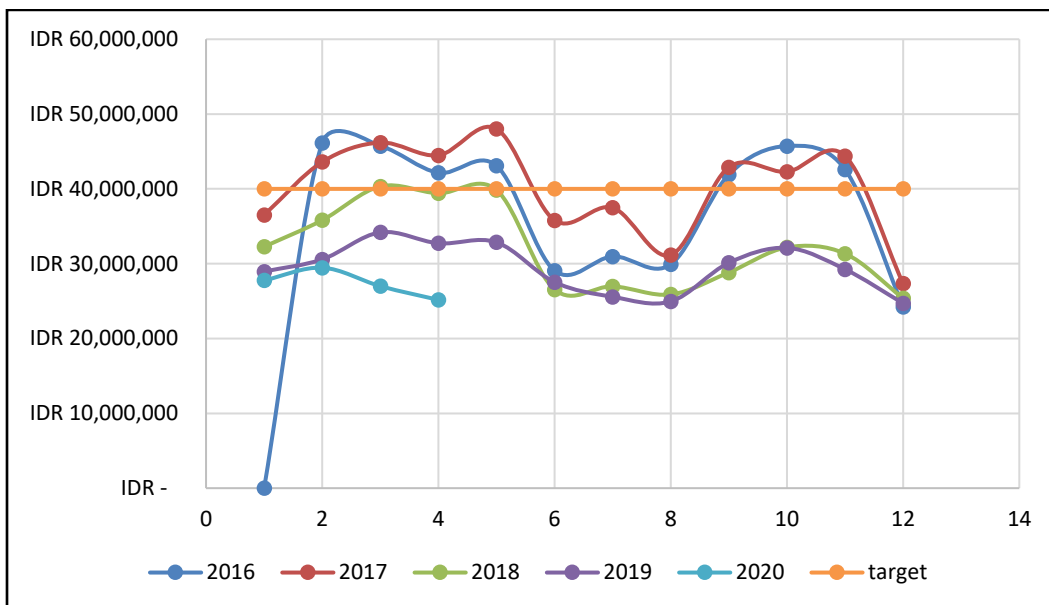
Kebutuhan manusia yang semakin lama semakin banyak serta budaya modern yang masuk ke dalam negeri terutama pada pola jenis makanan sekarang membuat makanan menjadi salah satu kebutuhan utama manusia yang berperan penting dalam kelangsungan hidup manusia. Makanan sendiri memiliki cita rasa dan bentuk yang berbeda-beda. Semakin maju perkembangan jaman, variasi makanan yang diciptakan pun semakin banyak.

Berdasarkan data Worldometer, saat ini Indonesia memiliki jumlah penduduk yang lebih kurang 269 juta jiwa dan menjadi negara dengan penduduk terbanyak diperingkat ke 4 didunia (Jayani, 2019). Jumlah penduduk yang bertambah setiap tahun, membuat permintaan akan makanan dan minuman semakin bertambah, terlebih lagi bahwa makanan adalah suatu kebutuhan wajib untuk kelangsungan hidup manusia. Oleh karena itu, industri makanan diharapkan dapat terus berkembang.

Rocka Rooster merupakan bisnis kuliner dengan konsep makanan cepat saji yang berfokus pada ayam goreng. Rocka Rooster *Fried Chicken* merupakan

salah satu kedai ayam goreng yang terletak di jalan Ciumbuleuit No.155 Hegarmanah, Kec. Cidapad, Kota Bandung, Jawa Barat 40141. Rocka Rooster *Fried Chicken* mulai beroperasi sejak Februari 2016 dengan jumlah pekerja sebanyak 2 orang. Rocka Rooster *Fried Chicken* menjual ayam goreng yang di variasikan dalam macam-macam jenis paket. Rocka Rooster *Fried Chicken* belum memiliki media pemasaran selain Instagram dan GOJEK.

Rocka Rooster *Fried Chicken* masih kesulitan untuk memenuhi target pendapatan yang telah ditentukan terutama pada tahun 2018-2020. Target bulanan yang ditetapkan oleh pemilik Rocka Rooster *Fried Chicken* bernilai sebesar Rp. 40,000,000 setiap bulannya. Berikut ini merupakan data hasil penjualan Rocka Rooster *Fried Chicken* pada bulan Februari 2016 sampai bulan April 2020 dapat dilihat pada Gambar I.1.



Gambar I.1 Grafik Penjualan Rocka Rooster *Fried Chicken* Tahun 2016-2020

Gambar I.1 menunjukkan bahwa pendapatan yang diperoleh Rocka Rooster pada tahun 2016 dan 2017 mencapai target penjualan yang ditetapkan oleh pemilik. Namun, pada pertengahan tahun 2018 terjadi penurunan yang signifikan dikarenakan mulai hadirnya pesaing dengan bisnis yang serupa dengan Rocka Rooster seperti Krenchise, Indomaret *Fried Chicken* serta pesaing yang lain. Penurunan mulai terjadi semenjak bulan Juni 2018, walaupun pada grafik tersebut terdapat beberapa peningkatan. Namun, hal tersebut masih belum dapat memenuhi target yang diinginkan oleh pemilik Rocka Rooster dan berlangsung

sampai dengan tahun 2020. Pada bulan Juni sampai dengan Agustus setiap tahunnya. penurunan terjadi disebabkan oleh beberapa *event* seperti mahasiswa yang pulang selama semester pendek atau mahasiswa yang tidak pergi ke kampus. Namun, penurunan ini juga terjadi pada bulan-bulan aktif kuliah (Januari – Mei dan September – Desember) pada tahun 2018-2020 dimana pendapatan yang dihasilkan oleh Rocka Rooster tetap tidak mencapai target yang telah ditentukan.

Berdasarkan hasil wawancara, dampak yang terjadi dari hasil penurunan ini membuat pemilik harus memberhentikan salah satu karyawannya serta mengefisiensi *stock* ayam goreng yang digoreng. Pemilik juga mengatakan bahwa bahan baku ayam goreng tepung juga mengalami peningkatan harga. Namun, pemilik tetap ingin mempertahankan harga ayam goreng yang dijualnya sehingga terjadi pengecilan terhadap ayam goreng yang dijual.

## **I.2 Identifikasi Masalah**

Berdasarkan latar belakang permasalahan yang telah dijabarkan pada sub sebelumnya, diketahui bahwa total penjualan dari Rocka Rooster mengalami penurunan penjualan dan tidak mencapai target penjualan yang ditetapkan. Berdasarkan wawancara dengan pemilik, Rocka Rooster sudah melakukan upaya untuk meningkatkan pendapatan. Upaya yang telah dilakukan oleh pemilik untuk meningkatkan pendapatan tokonya yaitu memberikan potongan harga pada setiap produk yang dijual di Rocka Rooster *Fried Chicken* serta potongan harga ini juga diterapkan pada layanan jasa ojek *Online* (GOJEK) sebagai media pemasaran untuk memasarkan produk Rocka Rooster *Fried Chicken* secara *Online*.

Promo potongan harga tersebut dilakukan selama 6 bulan dari bulan Januari - Juni 2019 dengan besar potongan harga yang diberikan yaitu 10%. Namun, dapat dilihat pada Gambar I.1 pada bulan Januari – Juni 2019 tindakan promo yang diberikan oleh pemilik tersebut tidak terlalu efektif dalam meningkatkan pendapatan. Sehingga pemilik memutuskan untuk memberhentikan promo tersebut. Alasan pemberhentian promo tersebut yaitu penerapan promo potongan harga ini memakan modal yang cukup besar serta pemberian promo ini tidak terlalu memberikan hasil yang maksimal.

Dalam mengidentifikasi permasalahan dilakukan studi pendahuluan terlebih dahulu. Studi pendahuluan dilakukan dengan cara melakukan wawancara

terhadap 20 responden secara acak dengan rentang usia 18-35 di sekitaran toko Rocka Rooster dengan pekerjaan sebagai mahasiswa/i dan driver ojek *online*. Wawancara ini dilakukan selama 4 hari dari tanggal 18-21 Agustus 2020. Pertama-tama, responden diberi pertanyaan apakah responden mengetahui Rocka Rooster *Fried Chicken* atau tidak. Berdasarkan hasil wawancara, diketahui sebesar 85% mengetahui keberadaan Rocka Rooster *Fried Chicken* dan 75% dari orang yang mengetahui mengatakan pernah mengunjungi dan membeli Rocka Rooster *Fried Chicken*.

Responden yang pernah mengunjungi dan membeli Rocka Rooster *Fried Chicken* dilakukan wawancara lebih detail. Pertanyaan yang diberikan pada responden adalah apakah responden berniat untuk membeli kembali ayam goreng Rocka Rooster *Fried Chicken* setelah mencoba ayam goreng yang dijual oleh Rocka Rooster. Berdasarkan hasil wawancara, diketahui bahwa 66,7% mengatakan bahwa mereka tidak berencana untuk membeli kembali ayam goreng Rocka Rooster dikarenakan kualitas dan variasi produk yang ditawarkan oleh Rocka Rooster tidak memiliki inovasi atau pembaharuan variasi produk (Sambal ataupun saus) sehingga terkesan monoton, 70% dari responden yang tidak berniat untuk membeli kembali juga mengatakan bahwa kualitas ayam goreng tepung pada Rocka Rooster mengalami penurunan jika dibandingkan dengan kompetitor-kompetitor yang ada seperti krenchise, indomaret dan lainnya serta harga yang ditawarkan oleh Rocka Rooster masih tergolong mahal jika dibandingkan dengan kompetitor-kompetitor yang memberikan harga yang lebih mudah dengan porsi makanan yang sama.

Berdasarkan hasil wawancara, terdapat juga keluhan lainnya mengenai promosi yang dilakukan oleh Rocka Rooster, dimana 70% dari responden yang tidak berniat untuk membeli kembali mengatakan bahwa promosi yang dilakukan masih dianggap kurang memuaskan bagi responden serta 60% dari responden yang tidak berniat untuk membeli kembali mengatakan bahwa produk yang diinginkan sering kosong (pembeli ingin membeli dada ayam, namun *stock* dada ayam yang dijual sudah habis terbeli dan tidak ada *stock* dada ayam lagi yang dijual). Berdasarkan studi pendahuluan yang telah dilakukan, dapat disimpulkan bahwa saat ini terdapat beberapa faktor-faktor yang menjadi masalah pada Rocka Rooster. Faktor-faktor tersebut yaitu kualitas produk, harga, variasi produk dan promosi.

Berdasarkan studi pendahuluan yang telah dilakukan, perlu dilakukan penelitian lebih lanjut untuk mengetahui faktor-faktor yang memengaruhi minat beli ulang. Studi literatur yang digunakan untuk mengetahui faktor-faktor yang memengaruhi minat beli ulang, diantaranya yaitu penelitian Andy Tejantara dan Tjok Gde Raka Sukawati (2018) dan penelitian Mannan, Chowdhury, Sarker, & Amir (2019).

Penelitian yang dilakukan oleh Andy Tejantara dan Tjok Gde Raka Sukawati (2018) adalah pengaruh bauran pemasaran terhadap kepuasan pelanggan untuk meningkatkan niat beli ulang. Faktor-faktor yang diteliti dalam penelitian ini yaitu faktor produk, harga, tempat, promosi dan kepuasan pelanggan terhadap niat beli ulang. Dari hasil penelitian yang telah dilakukan, didapatkan produk, harga, tempat dan promosi memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan dan kepuasan pelanggan memiliki pengaruh dalam niat beli ulang. Hal ini menunjukkan bahwa bauran pemasaran (produk, harga, tempat dan promosi) yang digunakan dan diteliti oleh Andy Tejantara dan Tjok Gde Raka Sukawati mempunyai pengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan dan niat beli ulang.

Penelitian Mannan et al. (2019) dilakukan terhadap salah satu restoran makan Bangladesh. Faktor-faktor yang diteliti dalam penelitian ini yaitu kualitas produk (*Food Quality*), harga (*Price*), *service quality*, konsumen lain dan *Atmospherics*. Studi ini mengungkapkan bahwa harga dan kualitas makanan adalah dua penentu terkuat dari kepuasan keseluruhan pelanggan restoran Bangladesh sehingga pemilik dan pengelola restoran di Bangladesh dan negara-negara serupa harus lebih memperhatikan harga dan kualitas makanan. Tempat makan harus menawarkan makanan berkualitas kepada pelanggan dengan harga yang wajar. Penawaran promosi yang berbeda seperti penawaran hari khusus dan *happy hour* (pemberian diskon pada jam-jam tertentu) serta menawarkan diskon permanen untuk segmen yang berbeda seperti anak-anak, pelajar, dan pensiunan dapat membantu menarik para pelanggan. Kualitas layanan, suasana restoran, dan pelanggan lain yang ada di restoran juga memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan restoran Bangladesh.

Berdasarkan identifikasi masalah yang telah dilakukan, didapatkan rumusan masalah sebagai berikut.

1. Apa saja faktor yang dapat memengaruhi minat beli ulang konsumen pada Rocka Rooster *Fried Chicken*?
2. Seberapa besar tingkat minat beli ulang konsumen pada Rocka Rooster *Fried Chicken*?
3. Apa usulan perbaikan yang dapat diberikan untuk Rocka Rooster *Fried Chicken* agar dapat meningkatkan minat beli ulang konsumen?

### **I.3 Batasan dan Asumsi**

Dalam pelaksanaan penelitian ini terdapat asumsi dan batasan yang dibuat, hal ini agar ruang lingkup masalah yang diamati tidak terlalu besar sehingga tujuan penelitian yang dibuat dapat tercapai. Berikut ini merupakan batasan masalah yang digunakan dalam penelitian ini.

1. Penelitian dilakukan terhadap mahasiswa-mahasiswi Universitas Katolik Parahyangan (UNPAR) yang sebagai target utama pelanggan Rocka Rooster.
2. Penelitian dilakukan hanya sampai tahap usulan dan saran.

Asumsi yang digunakan selama penelitian ini berlangsung adalah produk, harga, lokasi, jumlah karyawan dan fasilitas pada Rocka Rooster tidak mengalami perubahan selama penelitian dilakukan.

### **I.4 Tujuan Penelitian**

Berdasarkan rumusan masalah yang telah dijabarkan diatas. Berikut ini merupakan tujuan penelitian dari penelitian Rocka Rooster *Fried Chicken*.

1. Mengetahui faktor yang memengaruhi minat beli ulang konsumen pada Rocka Rooster *Fried Chicken*
2. Mengetahui besar tingkat minat beli ulang konsumen pada Rocka Rooster *Fried Chicken*
3. Memberikan usulan perbaikan kepada Rocka Rooster *Fried Chicken* untuk meningkatkan minat beli ulang

### **I.5 Manfaat Penelitian**

Hasil penelitian diharapkan dapat membawa manfaat bagi pihak perusahaan, peneliti, pembaca atau para peneliti lainnya yang ingin melakukan penelitian dengan topik yang bersangkutan. Adapun manfaat dari penelitian yang dilakukan pada Rocka Rooster *Fried Chicken*.

1. Pemilik dapat mengetahui faktor-faktor yang memengaruhi minat beli ulang konsumen.
2. Pemilik dapat memperoleh pengetahuan mengenai kepuasan konsumen untuk mencapai tujuan perusahaan dalam meningkatkan minat beli ulang konsumen.
3. Pemilik dapat meningkatkan total penjualan yang diperoleh.

Selain adanya manfaat bagi pemilik, terdapat juga manfaat bagi penulis dalam melakukan penelitian. Berikut merupakan manfaat bagi penulis dari melakukan penelitian ini.

1. Dapat menambah ilmu dan wawasan peneliti terutama dalam peningkatan minat beli ulang konsumen.
2. Dapat mengaplikasikan ilmu Teknik Industri yang telah dipelajari selama perkuliahan kedalam masalah yang ditemukan di lapangan.
3. Memenuhi salah satu prasyarat kelulusan mata kuliah Skripsi yang sesuai dengan kurikulum di Program Studi Teknik Industri Universitas Katolik Parahyangan.

Selain itu, terdapat beberapa manfaat yang dapat diterima oleh pembaca. Manfaat yang dapat diterima oleh pembaca adalah sebagai berikut.

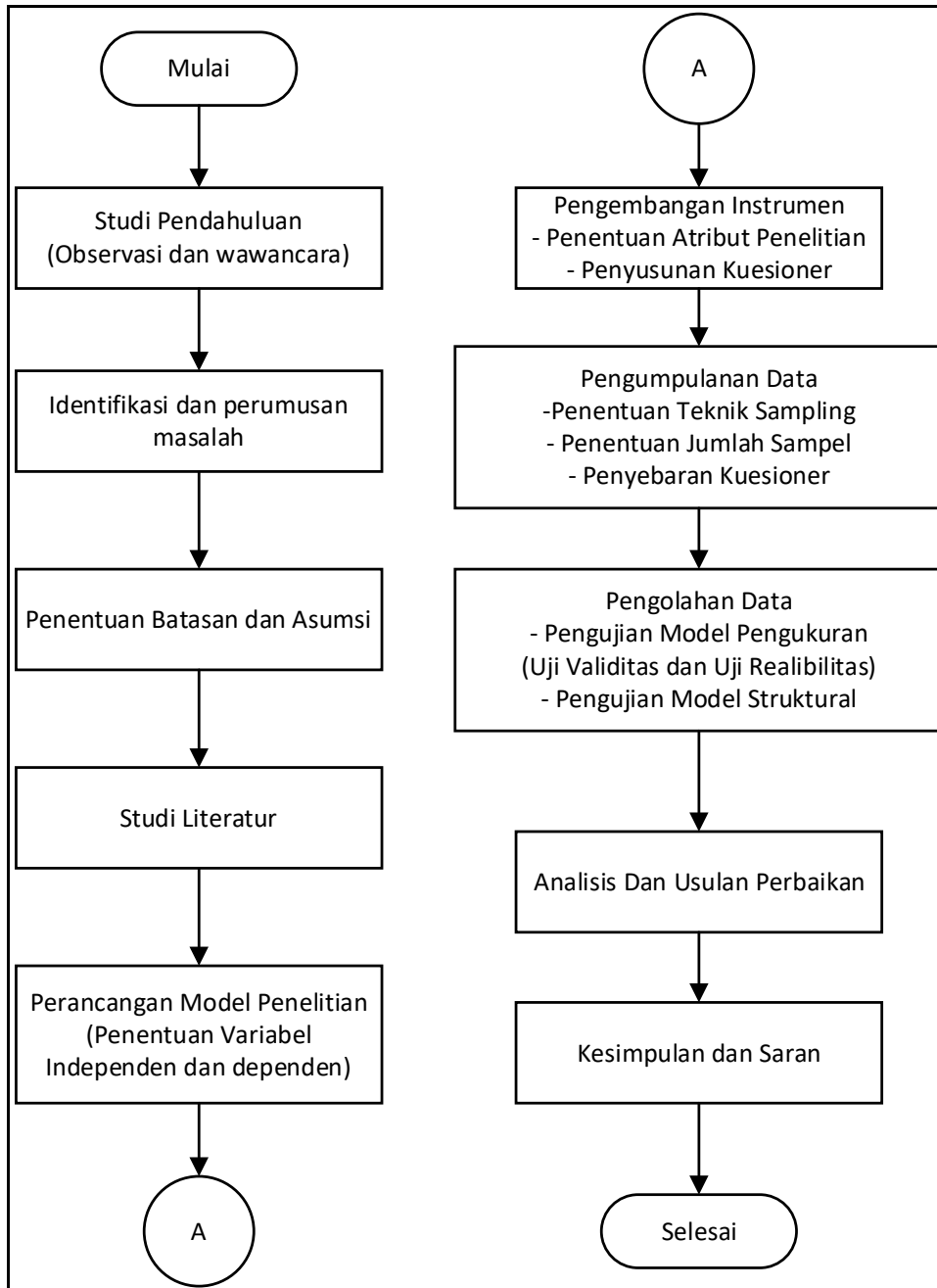
1. Pembaca dapat mengembangkan pengetahuan dan informasi tambahan dalam penelitian sehingga menjadi lebih baik dari sebelumnya.
2. Pembaca mendapatkan pengetahuan dan informasi tambahan apabila mendapatkan kasus yang serupa.

### **I.6 Metodologi Penelitian**

Metodologi penelitian merupakan tahapan-tahapan yang akan ditempuh selama penelitian dilakukan. Tahapan tersebut dijelaskan dengan sebuah diagram



pada Gambar 1.2. Berikut merupakan tahapan-tahapan yang akan dilakukan dalam melakukan penelitian.



Gambar 1.2 Metodologi Penelitian

1. Studi Pendahuluan

Pada tahap ini akan dilakukan penelitian awal pada objek yang akan diteliti. Studi pendahuluan yang dilakukan dalam penelitian adalah melakukan observasi dan wawancara dengan pemilik serta pelanggan. Studi

pendahuluan ini dilakukan dengan tujuan mengetahui permasalahan yang terjadi pada Rocka Rooster.

2. Identifikasi dan Perumusan Masalah

Pada tahap ini dilakukan indentifikasi dan perumusan masalah berdasarkan hasil observasi dan wawancara. Identifikasi masalah diketahui bahwa kualitas produk, harga, promosi dan variasi produk yang menjadi dampak pada penurunan minat beli ulang pada Rocka Rooster.

3. Penentuan Batasan dan Asumsi

Pada tahap ini dilakukan untuk menentukan menentukan asumsi-asumsi yang digunakan dalam penelitian. Batasan penelitian juga dirumuskan pada tahap ini. Tujuan dari merumuskan asumsi dan batasan yaitu agar penelitian menjadi lebih terarah.

4. Studi Literatur

Pada tahap ini dilakukan pencarian dasar teori yang mendukung penelitian sehingga penelitian ini dapat terarah dengan baik. Dasar teori tersebut diperoleh dari jurnal nasional dan jurnal internasional yang dapat dijadikan sebagai bahan pendukung dalam melakukan penelitian ini.

5. Perancangan Model Penelitian

Tahap ini akan dilakukan perancangan model penelitian dengan menentukan variabel-variabel yang diperoleh dari referensi dan disesuaikan dengan situasi pada Rocka Rooster. Variabel yang digunakan meliputi variabel *independent* dan variabel *dependent*. Variabel *independent* adalah variabel yang memengaruhi atau yang menjadi sebab terjadinya masalah sedangkan variabel *dependent* adalah variabel yang dipengaruhi atau menjadi akibat.

6. Pengembangan Instrumen

Tahap ini akan dilakukan penentuan pada atribut-atribut penelitian berdasarkan studi literatur yang dilakukan. Atribut-atribut tersebut akan dikonversi menjadi sebuah pernyataan untuk disusun menjadi sebuah kuesioner.

7. Pengumpulan Data

Tahap ini dilakukan pengumpulan data untuk mendukung bukti-bukti yang kuat dan data *actual* yang berkaitan dengan permasalahan. Pengumupulan data dilakukan dengan penentuan teknik *sampling* dan jumlah sampel.

Penentuan teknik sampling yang digunakan dalam penelitian ini yaitu *nonprobability sampling* dengan *judgment sampling*. Penyebaran kuesioner akan dilakukan berdasarkan teknik *sampling* dan jumlah sampel yang telah ditetapkan.

8. Pengolahan Data

Pengolahan data meliputi pengujian model pengukuran dan model struktural. Tujuan pengujian model pengukuran untuk memastikan bahwa model pengukuran yang dilakukan *valid* dan reliabel. Uji validitas digunakan untuk menunjukkan sejauh mana alat ukur yang digunakan dalam suatu mengukur apa yang diukur, apakah variabel yang diukur memang benar-benar variabel yang hendak diteliti oleh peneliti sedangkan uji reliabilitas digunakan untuk menunjukkan sejauh mana hasil pengukuran dengan alat tersebut dapat dipercaya serta sejauh mana pengukuran dari suatu tes tetap konsisten setelah dilakukan berulang-ulang terhadap subjek dan dalam kondisi yang sama. Pengujian berikutnya adalah pengujian model *structural*, tujuan pengujian ini adalah untuk memastikan model yang dibuat memiliki hasil yang akurat.

9. Analisis dan Usulan Perbaikan

Tahap ini akan dilakukan analisis terhadap data yang telah dikumpulkan, diolah dan di uji sehingga dapat diberikan usulan perbaikan yang sesuai dengan permasalahan yang ada pada Rocka Rooster *Fried Chicken*.

10. Kesimpulan dan Saran

Tahap ini merupakan tahap akhir dari penelitian. Pada tahap ini akan dibahas mengenai penarikan kesimpulan yang akan menjawab rumusan masalah dari penelitian serta pemberian saran bagi pihak Rocka Rooster dan saran yang dapat diberikan untuk penelitian selanjutnya.

### **I.7 Sistematika Penulisan**

Sistematika penulisan digunakan sebagai panduan untuk mengetahui tahapan dalam membuat penelitian. Sistematika penulisan ini terbagi menjadi lima bab. Berikut ini akan dijelaskan mengenai sistematika penulisan dari setiap masing-masing bab.

## **BAB I PENDAHULUAN**

Pada bab ini akan dibahas mengenai latar belakang masalah, indentifikasi dan perumusan masalah, pembatasan masalah dan asumsi penelitian, tujuan penelitian, manfaat penelitian, metodologi penelitian, dan sistematika penulisan yang akan dilakukan dalam penelitian.

## **BAB II TINJAUAN PUSTAKA**

Pada bab ini akan dijelaskan mengenai teori-teori pendukung dalam melakukan penelitian ini. Teori-teori tersebut didapatkan berdasarkan studi literatur yang mendukung penelitian dalam memecahkan permasalahan yang terjadi. Teori-teori tersebut terdiri dari perilaku konsumen, keputusan pembelian, minat beli ulang, bauran pemasaran (*product, price, place, dan promotion*), teknik *sampling*, variabel penelitian, skala pengukuran, *structural equation modeling* dan *partial least square, importance-performance map analysis*, model penelitian Mannan et al. (2019) dan model penelitian Andy Tejantara dan TjokGde Raka Sukawati (2018).

## **BAB III PENGUMPULAN DAN PENGOLAHAN DATA**

Pada bab ini akan dijelaskan mengenai pengumpulan dan pengolahan data dari penelitian yang telah dilakukan. Pada bab ini terdiri dari penentuan hipotesis dan pembuatan model minat beli ulang, indentifikasi atribut penelitian, perancangan dan penyebaran kuesioner, penentuan teknik *sampling* dan jumlah *sample*, pengolahan data kuesioner (pengolahan data kuesioner bagian I, pengujian model pengukuran dan pengujian model structural) serta rata-rata hasil data kuesioner dan *importance-performance map analysis*.

## **BAB IV ANALISIS DAN USULAN PERBAIKAN**

Pada bab ini akan dijelaskan mengenai analisis dan hasil pengumpulan dan pengolahan data serta usulan perbaikan untuk mengatasi permasalahan yang terjadi pada perusahaan. Pada bab ini terdiri dari analisis profil responden, analisis uji validilitas dan uji reliabilitas, analisis uji hipotesis, analisis tingkat minat beli ulang rendah, analisis prioritas variabel, usulan perbaikan Rocka Rooster dan evaluasi usulan perbaikan.

## **BAB V KESIMPULAN DAN SARAN**

Pada bab ini akan dibahas mengenai penarikan kesimpulan yang menjawab rumusan masalah dari penelitian. Pada bab ini juga dilakukan pemberian saran bagi pihak Rocka Rooster dan bagi pembaca.