

UPAYA PENINGKATAN MINAT BELI ULANG PADA RUMAH MAKAN RUMAH DATOK PONTIANAK

SKRIPSI

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

Disusun oleh:

Nama : Muhammad Hakkinen Malik

NPM : 2017610114



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

UPAYA PENINGKATAN MINAT BELI ULANG PADA RUMAH MAKAN RUMAH DATOK PONTIANAK

SKRIPSI

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

Disusun oleh:

Nama : Muhammad Hakkinen Malik
NPM : 2017610114



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

**FAKULTAS TEKNOLOGI INDUSTRI
UNIVERSITAS KATOLIK PARAHYANGAN
BANDUNG**



Nama : Muhammad Hakkinen Malik
NPM : 2017610114
Jurusan : Teknik Industri
Judul Skripsi : UPAYA PENINGKATAN MINAT BELI ULANG PADA
RUMAH MAKAN RUMAH DATOK PONTIANAK

TANDA PERSETUJUAN SKRIPSI

Bandung, 13 Agustus 2021

Ketua Program Studi Sarjana Teknik Industri



2 Sep 2021

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

Pembimbing Tunggal



(Romy Loice, S.T., M.T.)



Program Studi Sarjana Teknik Industri
Jurusan Teknik Industri
Fakultas Teknologi Industri
Universitas Katolik Parahyangan

Pernyataan Tidak Mencontek atau Melakukan Tindakan Plagiat

Saya, yang bertanda tangan di bawah ini,

Nama : Muhammad Hakkinen Malik

NPM : 2017610114

dengan ini menyatakan bahwa skripsi dengan judul :

“UPAYA PENINGKATAN MINAT BELI ULANG PADA RUMAH MAKAN RUMAH DATOK PONTIAKAN”

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, 13 Agustus 2021

Muhammad Hakkinen Malik

2017610114

ABSTRAK

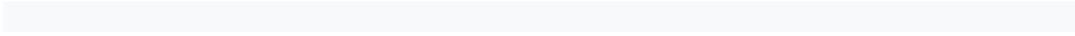
Rumah makan Rumah Datok Pontianak, merupakan sebuah bisnis yang bergerak di bidang industri makanan. Setelah bisnis ini bergerak selama 3 tahun dari tahun 2017, terjadi penurunan rata-rata pemasukan yang dimiliki oleh restoran tersebut dari tahun 2019 hingga 2020. Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan dengan pemilik usaha, hal ini dikarenakan kurangnya minat beli ulang konsumen dalam mengunjungi Rumah Datok Pontianak. Oleh karena itu dibutuhkan penelitian untuk mengetahui faktor yang memengaruhi minat beli ulang konsumen terhadap Rumah Datok Pontianak. Penelitian ini diawali dengan melakukan penentuan variabel dan juga atribut yang dapat memengaruhi minat beli ulang pada konsumen tersebut. Kemudian dilakukan pengumpulan data yang dimulai dengan perancangan kuesioner dan dilanjutkan dengan penyebaran kuesioner. Setelah data terkumpul dilakukan pengujian model penelitian dengan menggunakan *Structural Equation Modeling* dengan metode *Partial Least Square* (PLS-SEM).

Hasil evaluasi pengujian model pengukuran memberikan hasil bahwa model pengukuran telah valid dan reliabel. Hasil evaluasi model struktural yang telah dilakukan pengukuran menunjukkan bahwa terdapat tiga variabel yang berpengaruh signifikan terhadap *revisit intention* dari seorang konsumen yaitu kepuasan pelanggan, produk, dan lokasi dari Rumah Datok Pontianak. Posisi prioritas utama yang dimiliki adalah variabel *place*. Prioritas selanjutnya adalah variabel *price* dan *promotion*. Berdasarkan faktor-faktor yang memengaruhi minat beli ulang tersebut, terdapat 7 usulan perbaikan dalam upaya meningkatkan minat beli ulang yang dapat diterima oleh pemilik usaha Rumah Datok Pontianak dengan memperbaiki strategi pemasaran, penyesuaian lokasi, dan penyesuaian kelayakan harga produk yang dijual.

ABSTRACT

Rumah Datok Pontianak restaurant, is a business engaged in the food industry. After this business moved for 3 years from 2017, there was a decrease in the average income of the restaurant from 2019 to 2020. Based on the results of interviews conducted with business owners, this was due to the lack of interest in repurchasing consumers in visiting Rumah Datok Pontianak. Therefore, research is needed to determine the factors that influence consumer repurchase interest in Rumah Datok Pontianak. This research begins by determining the variables and attributes that can affect the consumer's repurchase interest. Then the data collection was carried out starting with the design of the questionnaire and continued with the distribution of the questionnaire. After the data was collected, the research model was tested using Structural Equation Modeling with the Partial Least Square (PLS-SEM) method.

The results of the evaluation of the measurement model test showed that the measurement model was valid and reliable. The results of the evaluation of the structural model that have been measured show that there are three variables that have a significant effect on the revisit intention of a consumer, namely customer satisfaction, product, and location of Rumah Datok Pontianak. The main priority position that is owned is the place variable. The next priority is variable price and promotion. Based on the factors that influence the repurchase intention, there are 7 proposed improvements in an effort to increase repurchase interest that can be accepted by the business owner of Rumah Datok Pontianak by improving marketing strategies, adjusting locations, and adjusting the price feasibility of the products being sold.



KATA PENGANTAR

Puji syukur kepada Tuhan Yang Maha Esa atas berkat dan rahmat-nya yang senantiasa menyertai dan mengizinkan penulis untuk dapat menyelesaikan penyusunan penelitian skripsi yang berjudul “Upaya Peningkatan Minat Beli Ulang pada Rumah Makan Rumah Datok Pontianak” dengan baik dan tepat waktu. Dalam proses penyelesaian penyusunan skripsi, terdapat banyak sekali pihak yang turut mendukung serta membantu penulis. Oleh karena itu, pada kesempatan kali ini, penulis ingin mengungkapkan rasa terima kasih penulis kepada seluruh pihak-pihak yang terlibat dalam penyusunan skripsi ini, khususnya kepada:

1. Bapak Romy Loice, S.T., M.T. selaku dosen pembimbing skripsi yang selalu memberikan arahan, saran, serta masukan yang dapat membimbing penulis dalam menyusun dan menyelesaikan skripsi dengan baik dan tepat waktu
2. Ibu Dr. Ceicalia Tesavrita S.T., M.T. selaku dosen kordinator mata kuliah skripsi yang mempersiapkan kegiatan skripsi dengan sangat baik
3. Kak Dzaki selaku pemilik Rumah Makan Rumah Datok yang telah memberikan kesempatan bagi penulis untuk dapat melakukan penelitian di Rumah Datok Pontianak yang telah sangat membantu dalam memberikan data yang diperlukan serta dukungan.
4. Orang tua serta kakak penulis yang senantiasa memberikan dukungan secara moril dan semangat kepada penulis selama proses penyusunan skripsi.
5. Nabila Arfimita yang selalu memberikan semangat dan dukungan selama proses penyusunan skripsi.
6. Felix Fernaldi, Yoga Martin, Renaldy Putra, dan Jason Reynaldi yang selalu menjadi teman untuk bertukar pikiran dan keluh kesah, serta senantiasa memberikan dukungan serta semangat selama proses perkuliahan
7. Sahabat *brotherhoodbyair* yang selalu menghibur dan memberikan semangat bagi penulis selama proses perkuliahan

8. Sammy, Nando, Dika, Tope, Gulam, Aming, JM, Ojan, dan Patrick, selaku teman penulis yang selalu menghibur dan memberikan semangat bagi penulis selama masa proses perkuliahan
9. Sahabat Badan Eksekutif Mahasiswa periode 2020 yang selalu membangun dan membimbing penulis semasa perkuliahan.
10. Semua responden yang telah bersedia untuk meluangkan waktu dalam mengisi kuesioner penelitian skripsi ini.
11. Semua pihak yang terlibat dalam proses penyusunan skripsi yang tidak dapat disebutkan satu persatu

Semoga penelitian ini dapat berguna bagi penulis maupun siapapun pembacanya. Penulis pun sangat menyadari bahwa adanya kekurangan dalam penelitian ini. Oleh karena itu, penulis sangat menerima segala masukan dan kritik yang dapat membangun serta mengembangkan penelitian maupun penulis. Akhir kata, penulis mengucapkan terima kasih

Jakarta, 13 Agustus 2021



Penulis

DAFTAR ISI

ABSTRAK	i
ABSTRACT	iii
KATA PENGANTAR	v
DAFTAR ISI	vii
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR GAMBAR	xiii
DAFTAR LAMPIRAN	xv
BAB I PENDAHULUAN	I-1
I.1 Latar Belakang Masalah	I-1
I.2 Identifikasi dan Perumusan Masalah	I-5
I.3 Batasan dan Asumsi Penelitian	I-9
I.4 Tujuan Penelitian	I-10
I.5 Manfaat Penelitian	I-10
I.6 Metodologi Penelitian.....	I-11
I.7 Sistematika Penulisan.....	I-14
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	II-1
<i>II.1 Consumer Behaviour</i>	II-1
II.2 Keputusan Pembelian.....	II-2
II.3 Minat Beli Ulang	II-3
<i>II.4 Marketing Mix</i>	II-3
II.5 Teknik Sampling	II-4
II.6 Skala Pengukuran.....	II-5
II.7 <i>Structural Equation Modelling</i>	II-6
II.8 <i>Partial Least Square (PLS)</i>	II-7
<i>II.9 Importance-Performance Map Analysis (IPMA)</i>	II-9

BAB III PENGUMPULAN DAN PENGOLAHAN DATA	III-1
III.1 Perancangan Model Penelitian	III-2
III.2 Identifikasi Atribut Penelitian	III-6
III.3 Perancangan dan Penyebaran Kuesioner Penelitian	III-10
III.4 Penentuan Teknik dan Jumlah Sampel	III-11
III.5 Pengolahan Data Kuesioner	III-12
III.5.1 Pengolahan Data Kuesioner Bagian 1	III-12
III.5.2 Pengolahan Data Kuesioner Bagian 2 dengan Pengujian Model Pengukuran	III-16
III.5.3 Pengolahan Data Kuesioner Bagian 2 dengan Pengujian Model Struktural	III-22
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 Hasil Hipotesis.....	IV-4
IV.4 Analisis Hasil Nilai Minat Beli Ulang	IV-5
IV.5 Analisis Perbaikan Prioritas Variabel	IV-6
IV.6 Analisis Perbaikan Rumah Datok Pontianak	IV-7
IV.6.1 Usulan Perbaikan Peningkatan Variabel <i>Place</i>	IV-8
IV.6.2 Usulan Perbaikan Peningkatan Variabel <i>Price</i>	IV-9
IV.6.3 Usulan Perbaikan Peningkatan Variabel <i>Promotion</i>	IV-10
IV.7 Evaluasi Usulan Perbaikan	IV-11
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	V-1
V.1 Kesimpulan	V-1
V.2 Saran	V-2
DAFTAR PUSTAKA	
RIWAYAT HIDUP PENULIS	

DAFTAR TABEL

Tabel II.1 <i>Rules of Thumb</i> Pemilihan Golongan SEM.....	II-7
Tabel III.1 Atribut Penelitian	III-7
Tabel III.2 Tabel <i>Loading Factor</i>	III-17
Tabel III.3 Tabel <i>Reliability</i>	III-19
Tabel III.4 <i>Average Variance Extracted</i>	III-20
Tabel III.5 <i>Average Variance Extracted</i> Baru	III-21
Tabel III.6 <i>Cross Loading</i>	III-22
Tabel III.7 <i>Cross Loading</i> Lanjutan	Error! Bookmark not defined.
Tabel III.8 Tabel <i>Variance Inflation Factor</i>	III-23
Tabel III.9 Tabel <i>Path Coefficient</i>	III-23
Tabel III.10 Tabel <i>Path Coefficient</i> (Lanjutan).....	III-24
Tabel III.11 Tabel <i>Total Effect</i>	III-24
Tabel III.12 Tabel <i>Total Effect</i> (Lanjutan)	Error! Bookmark not defined.
Tabel III.13 Tabel <i>Coefficient of Determination</i>	III-25
Tabel III.14 Tabel Rata-Rata Atribut dan Variabel	III-26
Tabel III.15 Tabel Rata-Rata Atribut dan Variabel Lanjutan	Error! Bookmark not defined.
Tabel III.16 Rata-Rata Nilai Performansi Variabel	III-27
Tabel III.17 Rata-Rata Nilai Performansi Variabel Lanjutan)	Error! Bookmark not defined.
Tabel III.18 Tabel Matriks Importance-Performance Map Analysis.....	III-28
Tabel IV.1 Tabel Usulan Perbaikan <i>Place</i>	IV-8
Tabel IV.2 Tabel Usulan Perbaikan <i>Place</i> (Lanjutan)	Error! Bookmark not defined.
Tabel IV.3 Tabel Usulan Perbaikan Harga.....	IV-9
Tabel IV.4 Tabel Usulan Perbaikan <i>Promotion</i>	IV-10
Tabel IV.5 Tabel Rekapitulasi Usulan Perbaikan	IV-11
Tabel IV.6 Tabel Rekapitulasi Usulan Perbaikan	IV-12

DAFTAR GAMBAR

Gambar I.1 Rumah Datok Pontianak	I-3
Gambar I.2 Grafik Rata-Rata Nett Profit Rumah Datok 2016-2020	I-4
Gambar I.3 Grafik Kepuasan Pelanggan Rumah Datok	I-6
Gambar I.4 Grafik Kedatangan Kembali dari Pengunjung Rumah Datok	I-7
Gambar I.5 <i>Flowchart</i> Metodologi Penelitian.....	I-12
Gambar II.1 Model PLS-SEM.....	II-8
Gambar II.2 <i>Importance-Map Analysis Analysis</i>	II-9
Gambar III.1 Pengembangan Model Penelitian	III-6
Gambar III.2 <i>Pie Chart</i> Jenis Kelamin Responden	III-12
Gambar III.3 <i>Pie Chart</i> Usia Responden.....	III-13
Gambar III.4 <i>Pie Chart</i> Jenis Pekerjaan Responden	III-13
Gambar III.5 <i>Pie Chart</i> Waktu Terakhir Responden Mengunjungi Restoran. .	III-14
Gambar III.6 <i>Pie Chart</i> Seberapa Sering Responden Membeli Makan diluar Rumah.....	III-14
Gambar III.7 <i>Pie Chart</i> Pengeluaran Saat Membeli Makan diluar Rumah.....	III-15
Gambar III.8 <i>Pie Chart</i> Sosial Media yang Biasa Digunakan.....	III-15
Gambar III.9 <i>Pie Chart</i> Preferensi Promo Responden.....	III-16
Gambar III.10 Model Penelitian.....	III-17
Gambar III.11 Model Penelitian Baru	III-20

DAFTAR LAMPIRAN

LAMPIRAN A DATA PROFIL RESPONDEN

LAMPIRAN B DATA HASIL KUESIONER

BAB I

PENDAHULUAN

Pada Bab Pendahuluan merupakan bab pendahuluan awal dari penelitian yang dilakukan pada laporan skripsi ini. Bab ini akan menjelaskan latar belakang masalah, identifikasi dan perumusan masalah, pembatasan masalah dan asumsi penelitian, tujuan penelitian, manfaat penelitian, metodologi penelitian, serta sistematika penulisan yang digunakan dalam menyelesaikan penelitian ini.

I.1 Latar Belakang Masalah

Industri kreatif merupakan salah satu industri yang berperan besar bagi perekonomian Negara Indonesia. Hal ini dapat dilihat berdasarkan kontribusi sektor industri tersebut pada pertumbuhan domestik bruto di Indonesia. Berdasarkan berita yang didapatkan dari investor.id (27 September 2019) pada tahun 2018, industri ekonomi kreatif memberikan kontribusi terhadap produk domestik bruto (PDB) sebesar 7% dengan estimasi angka mencapai Rp 1.000 triliun. Pada tahun 2019, terjadi peningkatan pada nilai kontribusi yang diberikan yaitu sebesar 7.55% terhadap PDB Indonesia atau dengan estimasi angka mencapai Rp 1.100 triliun. Berdasarkan data tersebut, mantan Kepala Badan Ekonomi Kreatif (Bekraf), Triawan Munaf, mengatakan bahwa pertumbuhan industri kreatif di Indonesia tidak terlepas dari ide dan kreativitas anak bangsa Indonesia.

Berdasarkan berita yang dikeluarkan oleh markey, terdapat 15 jenis industri kreatif yang ada di Indonesia. Salah satu dari industri tersebut adalah industri makanan dan minuman, atau yang biasa disebut industri kuliner. Menurut Menteri Perindustrian, Airlangga Hartarto, hingga triwulan I 2019, pertumbuhan produk domestik bruto (PDB) pada industri makanan dan minuman mencapai 6,77%. Angka tersebut diatas pertumbuhan PDB industri nasional yaitu sebesar 5.07%. Sektor industri makanan dan minuman pun berkontribusi sebesar 35.58% terhadap PDB Industri Non Migas dan sebesar 6.35% terhadap PDB Nasional. Hal tersebut menjadikan sektor makanan dan minuman sebagai salah satu sektor penyumbang kontribusi PDB terbesar di Indonesia.

Data yang sudah ditunjukkan sebelumnya, menunjukkan bahwa tingginya minat terhadap makanan dan minuman di Indonesia. Hal ini dapat terjadi dikarenakan makanan dan minuman merupakan salah satu kebutuhan primer yang dimiliki oleh Manusia. Budaya yang masuk ke Indonesia mendorong masyarakat untuk memiliki pola makan yang berubah serta kebutuhan yang meningkat dikarenakan banyak bermunculan berbagai macam variasi makanan dan minuman yang berbeda-beda. Hal ini dapat terjadi dikarenakan masuknya budaya luar ke Indonesia ataupun banyaknya kreasi baru yang dapat dibuat oleh Masyarakat Indonesia. Sehingga tingkat kontribusi makanan dan minuman pada Negara bisa dikatakan salah satu kontribusi terbesar dikarenakan kebutuhannya pun tidak pernah hilang setiap tahunnya.

Menurut Kementerian Dalam Negeri (Kemendagri), menyatakan bahwa jumlah penduduk Indonesia hingga Desember 2020 mencapai 271.349.889 jiwa. Jumlah penduduk tersebut merupakan data penduduk yang didapatkan berdasarkan sinkronisasi hasil Sensus Penduduk 2020 dan data administrasi kependudukan (Adminduk) dari Direktorat Jenderal Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Ditjen Dukcapil) Kemendagri. Berdasarkan jumlah tersebut terdiri dari 134.229.988 jiwa penduduk perempuan dan 137.119.901 penduduk laki-laki. Kepala Badan Pusat Statistik, Suhariyanto, menjelaskan bahwa jumlah penduduk Indonesia hasil SP2020 diperoleh melalui proses panjang dari hasil Sensus Penduduk Online. Beliau mengatakan bahwa, jika dibandingkan dengan sensus penduduk terdahulu, jumlah penduduk Indonesia dari waktu ke waktu terus mengalami peningkatan. Rata-rata laju pertumbuhan penduduk Indonesia setiap tahunnya sebesar 1.25%. Hal ini menunjukkan adanya peningkatan dari kebutuhan makanan dan minuman di Indonesia dikarenakan adanya peningkatan jumlah masyarakat di Indonesia. Oleh karena itu, diharapkan industri makanan dan minuman untuk tetap bisa memenuhi kebutuhan primer masyarakat Indonesia serta tetap berperan besar terhadap kontribusi perekonomian di Indonesia.

Pada penelitian ini, Rumah Datok akan dijadikan sebagai objek penelitian. Rumah Datok merupakan salah satu *food restaurant* yang berdomisili di Pontianak, Kalimantan Barat. Rumah Datok sudah berdiri sejak tahun 2016. Rumah makan ini menyediakan berbagai macam makanan dengan menyediakan fasilitas tempat makanan kepada *tenant-tenant* yang membutuhkan lokasi penjualan sebagai tempat penjualan mereka. Hingga saat ini, Rumah Datok masih

tetap berdiri untuk memberikan dan menghadirkan makanan dan minuman kepada pelanggan utamanya yaitu masyarakat Pontianak. Selain dengan menyediakan makanan dan minuman, tempat ini juga menyediakan fasilitas untuk melakukan rapat, kegiatan, serta berbagai macam agenda yang bisa disesuaikan dengan kebutuhan pelanggan. Pada gambar I.1 dapat dilihat gambar dari Rumah Datok.



Gambar I.1 Rumah Datok Pontianak

Pada tahun 2020 hingga 2021, Rumah Datok memiliki penurunan dari penjualan yang dilakukan dibandingkan dengan penjualan di tahun-tahun sebelumnya. Hal ini dapat diketahui dari laporan keuangan yang dimiliki Rumah Datok yang menunjukkan bahwa terjadinya kerugian pada arus kas setiap bulannya. Kejadian tersebut masih belum dapat diketahui penyebab serta alasannya. Rumah Datok sendiri telah melakukan berbagai macam kegiatan untuk dapat menjaga atau meningkatkan performansi penjualan yang dilakukan. Beberapa strategi telah diimplementasi tetapi penjualan masih belum kembali seperti tahun-tahun sebelumnya sehingga kerugian pun tetap terjadi. Asumsi yang dimiliki oleh pemilik perusahaan adalah dikarenakan berkurangnya pengunjung tetap yang dimiliki oleh Restoran Rumah Datok. Selain dari berkurangnya pengunjung, terdapat peningkatan biaya bahan baku serta melakukan tindakan promosi yang tidak berhasil untuk dilakukan sehingga tidak memberikan timbal balik yang positif terhadap arus kas yang dimiliki oleh perusahaan. Berdasarkan pernyataan bahwa terjadi kerugian, pada gambar 1.2 dapat dilihat grafik yang menunjukkan data grafik rata-rata *nett profit* per tahunnya yang dimiliki oleh Rumah Datok.



Gambar I.2 Grafik Rata-Rata Nett Profit Rumah Datok 2016-2020

Berdasarkan gambar 1.2, maka dapat dilihat bahwa terjadi penurunan profit yang dimiliki oleh Rumah Datok sebesar -43.7% dari tahun 2016 hingga tahun 2020. Penurunan tersebut dimulai dari tahun 2019 yang mulai mengalami penurunan dari tingkat penjualan, dan mengalami penurunan yang cukup signifikan dari tahun 2019 hingga tahun 2020. Hal ini menjadi sebuah masalah bagi Rumah Datok, yang mengharuskan pemilik usaha untuk terus menutupi kerugian dari usaha tersebut dengan mengalokasikan dana setiap tahunnya agar tetap bisa mempertahankan usaha dan melakukan pembiayaan operasional yang terjadi pada restoran tersebut.

Menurut kedua manajer dari Rumah Datok yang sudah menjadi manajer dari pertama kali restoran melakukan *opening* hingga sekarang, terdapat beberapa hal yang mungkin menjadi penyebab adanya penurunan dari penjualan yang dimiliki oleh restoran tersebut. Dugaan dari manajer tersebut adalah dikarenakan adanya berbagai macam restoran baru yang buka di daerah yang sama dan meningkatkan daya tarik dari pelanggan Rumah Datok untuk pergi mengunjungi tempat tersebut. Berbagai macam strategi alternatif sudah dilakukan seperti membuat kegiatan spesial untuk komunitas tertentu hingga melakukan marketing dan promosi terhadap makanan yang ada pada restoran tersebut. Namun, solusi tersebut masih belum tetap menjadi solusi dari permasalahan yang dimiliki oleh Rumah Datok. Oleh karena itu, diperlukan evaluasi dan penyusunan strategi untuk dapat meningkatkan minat beli ulang pada restoran Rumah Datok untuk kembali memperbaiki performansi usaha agar tidak mengalami kerugian,

I.2 Identifikasi dan Perumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang permasalahan yang telah dijelaskan pada sub bab sebelumnya, diketahui bahwa tingkat penjualan dari Rumah Datok mengalami penurunan dari tahun 2016 hingga tahun 2020. Angka tersebut bahkan tidak bisa memenuhi kebutuhan minimal untuk mengembalikan modal yang sudah dibayarkan. Rumah Datok pun sudah melakukan upaya dalam memperbaiki hal tersebut dengan mengadakan kegiatan untuk komunitas khusus dan melakukan berbagai macam kerja sama dengan komunitas agar terjadinya pelanggan yang secara konsisten melakukan pembelian pada restoran tersebut. Potongan harga serta pembuatan paket makanan pun sudah dilakukan untuk dapat kembali meningkatkan tingkat penjualan yang dimiliki oleh Rumah Datok.

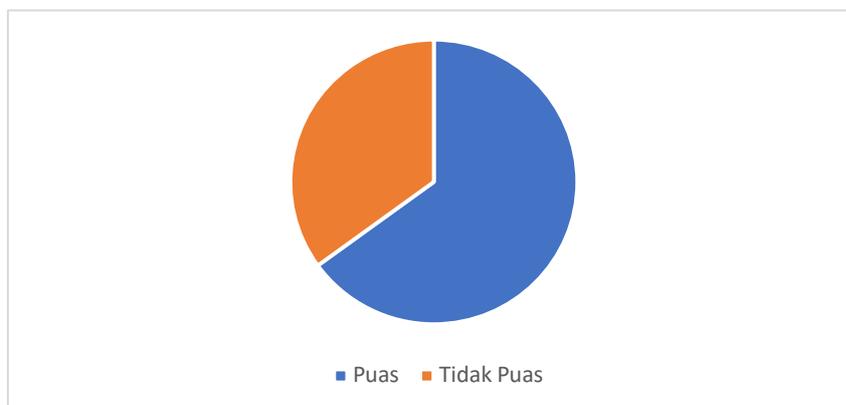
Menurut manajer Rumah Datok, pada tahun 2019 sudah dilakukan pembuatan *event* yang dinamakan *Culture Night* untuk meningkatkan daya tarik pelanggan untuk segera datang mengunjungi Rumah Datok. Manajer menyatakan bahwa terjadi dampak yang cukup positif dengan terjadinya kegiatan tersebut. Hal ini dilihat dari cukup meningkatnya penjualan yang terjadi pada periode waktu tersebut. Namun, dampak tersebut tidak terjadi untuk jangka waktu yang panjang. Dapat dilihat pada grafik pada gambar 1.2, bahwa pada tahun 2019 tetap terjadi penurunan dari rata-rata penjualan yang dimiliki oleh Rumah Datok. Hal ini dikarenakan pada sisa bulan yang ada pada tahun 2019, muncul berbagai macam restoran atau *cafe* yang menurut manajer lebih cocok dengan pasaran sekitar lokasi usaha tersebut. Hal ini menyebabkan pelanggan Rumah Datok yang awalnya merupakan mahasiswa remaja harus berubah dikarenakan mereka pindah dan mulai lebih sering mengunjungi *cafe* baru yang lebih sesuai dengan keinginan dan zaman mereka.

Wawancara telah dilakukan secara lebih mendalam dengan manajer Rumah Datok, agar dapat lebih mengetahui lingkungan sekitar yang ada di sekitar restoran. Menurut manajer tersebut, di sekitar lokasi restoran, terdapat hotel dan perkantoran pemerintah (walikota), serta berbagai macam wilayah pekerjaan. Hal ini seharusnya dapat menjadi peluang untuk restoran melakukan penjualan atau menjadikan lokasi terdekat sebagai sasaran utama dari penjualan. Namun, beliau mengatakan bahwa tidak sering mereka yang bekerja di kantor tersebut melakukan makan siang atau berkunjung ke restoran. Mereka menyatakan

dugaan bahwa hal ini bisa terjadi karena pelanggan bosan dengan makanan dan suasana yang diberikan oleh Rumah Datok.

Dalam mengidentifikasi permasalahan, dilakukan studi pendahuluan terlebih dahulu dengan menyebarkan survey dan wawancara terhadap pelanggan yang sudah pernah mengunjungi Rumah Datok sebelumnya. Studi pendahuluan dilakukan dengan menyebarkan survey serta wawancara terhadap 20 Responden secara acak dengan rentang usia yang tidak ditentukan. Berdasarkan responden yang didapatkan, responden adalah masyarakat Pontianak dengan rentang usia 20-45 tahun. Responden merupakan pekerja secara acak baik mahasiswa, karyawan, driver ojek online ataupun siapapun yang berada di sekitar lokasi. Wawancara ini dilakukan selama 5 hari dari tanggal 22-27 Maret 2021. Untuk pertanyaan pertama, responden diberikan pertanyaan apakah responden pernah mengunjungi dan melakukan transaksi pada Rumah Datok. Berdasarkan hasil wawancara diketahui bahwa sebesar 100% dari responden pernah mengunjungi serta 100% dari responden pernah melakukan transaksi pada Rumah Datok.

Seluruh responden yang pernah mengunjungi serta melakukan transaksi dilakukan wawancara lebih detail oleh manajemen. Pertanyaan yang diberikan pada responden adalah apakah responden merasa puas dengan kedatangan dan pembelian yang dilakukan terhadap Rumah Datok. Berdasarkan pertanyaan tersebut, didapatkan jawaban dari responden mengenai kepuasan pelanggan terhadap kedatangan dan pembelian yang telah mereka lakukan. Merujuk pada gambar 1.3, dapat dikatakan bahwa 65% dari responden mengatakan bahwa mereka merasa puas dengan kunjungan dan pembelian yang telah mereka lakukan.



Gambar 1.3 Grafik Kepuasan Pelanggan Rumah Datok

Dari seluruh responden kembali diberikan pertanyaan apakah responden memiliki rencana untuk kembali datang dan melakukan transaksi di Rumah Datok. Berdasarkan hasil wawancara tersebut, merujuk pada gambar 1.4 dapat dilihat bahwa 35% atau 7 dari 20 responden mengatakan bahwa mereka tidak menginginkan untuk kembali berkunjung dan melakukan pembelian pada Rumah Datok. Kemudian, dilakukan wawancara kepada responden yang merasa puas namun tidak menginginkan untuk melakukan pembelian ulang atau berkunjung kembali pada restoran. Responden tersebut mengatakan bahwa, walaupun cukup puas dengan hidangan yang diberikan, mereka merasa bosan untuk berkunjung ke tempat tersebut dan menginginkan suasana dan hidangan baru yang belum pernah mereka nikmati sebelumnya.



Gambar 1.4 Grafik Kedatangan Kembali dari Pengunjung Rumah Datok

Pertanyaan pun kembali diberikan kepada 13 responden yang tidak memiliki niat beli ulang kepada Rumah Datok. Pertanyaan yang diberikan adalah, apakah keluhan yang dimiliki oleh responden sehingga tidak mau kembali mengunjungi dan melakukan transaksi pada Rumah Datok. Berdasarkan hasil wawancara, 9 dari 13 orang atau 69.2% mengatakan bahwa fasilitas yang diberikan cukup monoton dan tidak lagi menarik sehingga responden cenderung mencari suasana baru yang bisa dimiliki. Selain dari alasan fasilitas, diketahui bahwa 8 dari 13 orang atau 61.5% dari responden mengatakan bahwa mereka bosan dengan hidangan yang disediakan oleh Rumah Datok. Berdasarkan studi pendahuluan yang telah dilakukan, dapat disimpulkan bahwa saat ini terdapat

beberapa faktor yang menjadi pokok masalah pada Rumah Datok. Faktor tersebut antara lain adalah kualitas produk, fasilitas, dan variasi produk.

Berdasarkan studi pendahuluan yang telah dilakukan, perlu dilakukan penelitian lebih lanjut untuk mengetahui alasan utama yang menjadikan berkurangnya minat beli ulang pada pelanggan Rumah Datok. Setelah dilakukan studi pendahuluan, dilakukan kembali studi literatur untuk memperkuat identifikasi masalah yang dimiliki. Studi literatur yang digunakan untuk mengetahui faktor yang mempengaruhi minat beli ulang dari pelanggan, diantaranya yaitu adalah penelitian oleh Joseph (2012), Awi & Chaipoopirutana (2014), dan Pupuni & Sulistyawati (2013), serta penelitian yang dilakukan oleh Mannan, Chowdhury, Sarker, dan Amir (2019).

Penelitian yang dilakukan oleh Joseph, et al. (2012) mengatakan bahwa faktor penentu yang mempengaruhi minat pembelian ulang ada tujuh faktor, yaitu lingkungan fisik, kepuasan pelanggan, kualitas layanan, preferensi merek, kualitas produk, nilai yang dirasakan, dan harga. Berdasarkan pernyataan tersebut maka faktor tersebut memiliki pengaruh terhadap preferensi minat beli ulang yang dimiliki oleh pelanggan tersebut.

Menurut penelitian yang telah dilakukan oleh Mannan et al. (2019) terhadap salah satu restoran makan, bahwa menunjukkan faktor-faktor yang diteliti dalam penelitian tersebut adalah produk (*food quality*), harga (*price*), *service quality*, konsumen lain dan *atmospherics*. Penelitian ini menunjukkan bahwa dua faktor terkuat penentu kepuasan pelanggan pada penelitian tersebut adalah harga dan kualitas makanan. Hal ini menunjukkan bahwa harga dan kualitas makanan dijadikan upaya utama yang harus dipertimbangkan agar mendapatkan kepuasan pelanggan yang dimiliki. Kualitas layanan juga merupakan faktor penting yang dapat mempengaruhi kepuasan pelanggan. Suasana dari restoran dan pelanggan lain yang ada pada restoran tersebut juga memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pelanggan pada restoran yang dijadikan objek penelitian tersebut. Sehingga faktor-faktor tersebut perlu diidentifikasi agar dapat diketahui permasalahan atau faktor apa yang menyebabkan terjadinya penurunan keuntungan hingga mencapai kerugian, yang dimiliki oleh restoran Rumah Datok.

Berdasarkan identifikasi masalah yang telah dilakukan, didapatkan bahwa rumusan masalah pada penelitian ini adalah sebagai berikut.

1. Seberapa besar tingkat minat beli ulang konsumen pada pelanggan Rumah Datok?
2. Apa saja faktor yang dapat mempengaruhi minat beli ulang pada Rumah Datok?
3. Apa usulan perbaikan yang dapat diberikan kepada Rumah Datok untuk meningkatkan minat beli ulang dan penjualan dari Rumah Datok

I.3 Batasan dan Asumsi Penelitian

Dalam melakukan penelitian terhadap peningkatan minat beli ulang pada konsumen Rumah Datok, terdapat beberapa batasan masalah dan asumsi penelitian yang diperlukan. Batasan masalah digunakan agar bisa menjadi pembatas masalah dan menjaga agar penelitian dapat terfokus pada tujuan penelitian. Berikut merupakan batasan masalah yang terdapat pada penelitian yaitu:

1. Penelitian yang dilakukan hanya dilakukan pada periode Juli 2016 hingga Desember 2020.
2. Penelitian hanya dilakukan hingga tahapan usulan strategi peningkatan minat beli ulang
3. Penelitian dilakukan hanya terhadap masyarakat Pontianak yang menjadi sasaran utama penjualan dari Rumah Datok.

Terdapat juga asumsi penelitian yang digunakan dalam penelitian ini sehingga dapat mempersempit hal-hal yang tidak bisa berada di dalam kendali dalam penelitian. Asumsi penelitian yang digunakan yaitu:

1. Pandemi Covid-19 bukan merupakan alasan terjadinya penurunan penjualan
2. Rumah Datok tidak melakukan perubahan selama jangka waktu penelitian ini dilakukan.

I.4 Tujuan Penelitian

Sesuai dengan rumusan masalah yang telah dijelaskan pada sub bab sebelumnya, maka dapat dirancang beberapa tujuan untuk dapat menyelesaikan permasalahan pada rumusan tersebut. Tujuan dari penelitian ini adalah :

1. Mengetahui seberapa besar tingkat minat beli ulang pelanggan pada Rumah Datok
2. Mengetahui faktor-faktor yang mempengaruhi minat beli ulang pelanggan pada Rumah Datok
3. Memberikan usulan perbaikan kepada Rumah Datok untuk meningkatkan minat beli ulang dan penjualan pada Rumah Datok

I.5 Manfaat Penelitian

Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat bagi para pihak seperti pemilik usaha, peneliti, dan juga pembaca. Terutama pada para peneliti selanjutnya yang akan melakukan penelitian dengan topik yang bersangkutan. Berikut merupakan manfaat dari penelitian bagi pemilik usaha Rumah Datok.

1. Pemilik usaha dapat mengetahui berapa tingkat minat beli ulang yang dimiliki oleh konsumen serta faktor-faktor yang mempengaruhi terjadinya peningkatan minat beli ulang pada pelanggan.
2. Pemilik dapat mengetahui evaluasi dari terjadinya kerugian atau penurunan penjualan yang dimiliki selama 2016 hingga 2020.
3. Pemilik dapat meningkatkan minat beli ulang pelanggan serta total penjualan yang diperoleh setiap tahunnya.

Selain adanya manfaat yang bisa didapatkan oleh pemilik usaha, penelitian ini juga dapat bermanfaat bagi penulis dalam melakukan proses penelitian. Berikut merupakan manfaat bagi penulis dari melakukan penelitian ini.

1. Meningkatkan wawasan dan pengetahuan penulis dalam peningkatan minat beli ulang pada konsumen
2. Dapat mengaplikasikan keilmuan Teknik Industri Unpar yang telah dipelajari selama masa perkuliahan kedalam masalah yang dialami secara langsung di perusahaan.

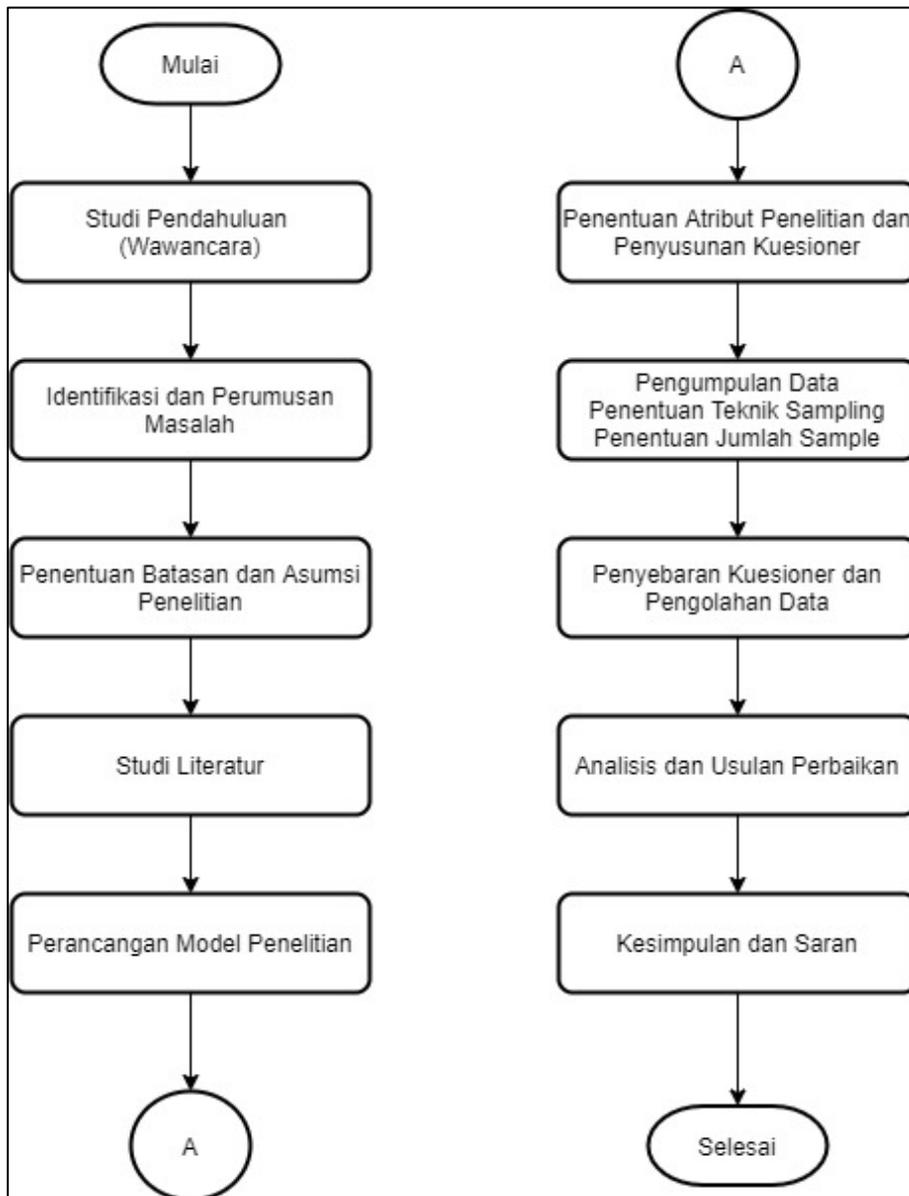
3. Memenuhi salah satu prasyarat kelulusan mata kuliah Skripsi yang sesuai dengan kurikulum di Program Studi Teknik Industri Universitas Katolik Parahyangan

Selain itu, terdapat manfaat lain yang dapat diterima oleh para pembaca penelitian ini. Harapannya penelitian ini juga bisa dibaca oleh masyarakat untuk menambahkan wawasan serta referensi dalam melakukan penelitian yang serupa. Berikut merupakan manfaat yang dapat diterima oleh pembaca.

1. Pembaca dapat meningkatkan wawasan dan pengetahuan terutama dalam topik minat beli ulang pada konsumen
2. Pembaca dapat mengembangkan hasil penelitian apabila akan melakukan penelitian serupa.

I.6 Metodologi Penelitian

Metodologi Penelitian merupakan tahapan-tahapan yang perlu ditempuh dan akan ditempuh dalam melakukan penelitian. Tahapan tersebut akan dijelaskan dengan menggunakan *flowchart* yang dapat dilihat pada gambar 1.6. Berikut merupakan tahapan-tahapan yang akan dilakukan selama penelitian.



Gambar 1.5 Flowchart Metodologi Penelitian

1. Studi Pendahuluan

Pada tahap ini dilakukan pendahuluan terhadap objek penelitian yang akan diteliti dengan melakukan wawancara terhadap manajemen perusahaan serta terhadap pelanggan dari Rumah Datok. Tujuan dari tahap ini adalah mengetahui masalah yang terjadi pada objek penelitian serta mengetahui upaya apa saja yang sudah dilakukan untuk menanggulangi masalah tersebut.

2. **Identifikasi dan Perumusan Masalah.**

Pada tahap ini dilakukan identifikasi masalah dan merumuskan masalah yang terjadi pada objek penelitian berdasarkan hasil wawancara manajemen dan pelanggan dari Rumah Datok. Hasil dari identifikasi masalah yang didapatkan adalah kualitas produk, fasilitas, dan variasi produk menjadi dampak terjadinya penurunan minat beli ulang dari pelanggan.
3. **Penentuan Batasan dan Asumsi Penelitian**

Pada tahap ini dilakukan pembatasan dan asumsi yang digunakan agar penelitian tetap dapat sesuai dengan tujuan dari penelitian yang dilakukan. Tujuan dari penentuan ini adalah agar penelitian lebih terarah.
4. **Studi Literatur**

Pada tahap ini dilakukan studi terhadap dasar teori yang digunakan dalam penelitian. Tujuan dari penggunaan ini adalah agar penelitian didasari oleh teori yang akurat berdasarkan sumber-sumber yang ahli pada bidangnya.
5. **Perancangan Model Penelitian**

Pada tahap ini dilakukan perancangan model penelitian dengan menentukan metode penelitian untuk menyelesaikan penelitian. Tujuan dari tahap ini adalah agar dapat menggunakan metode yang efektif dalam menyelesaikan permasalahan yang ada pada Rumah Datok.
6. **Penentuan Atribut dan Penyusunan Kuesioner**

Pada tahap ini dilakukan penentuan atribut yang akan menjadi variabel dalam penyusunan kuesioner yang akan diberikan kepada pelanggan Rumah Datok. Hal ini diperlukan untuk menentukan atribut yang sesuai dengan model penelitian serta mendapatkan pendapat dan informasi dari pelanggan untuk membantu penyelesaian dari masalah Rumah Datok.
7. **Penentuan Teknik dan Jumlah Sample**

Pada tahap ini dilakukan penentuan jumlah sample dengan teknik sampling yang sudah ditentukan. Tujuan dari tahap ini adalah agar informasi yang didapatkan merupakan informasi yang bersifat representatif dari seluruh populasi pelanggan Rumah Datok.

8. Penyebaran Kuesioner dan Pengolahan Data

Pada tahap ini dilakukan penyebaran kuesioner dari hasil kuesioner yang sudah ditentukan dengan target sampel yang sudah dihitung menggunakan teknik sampling. Data yang didapatkan kemudian dilakukan pengolahan untuk mendapatkan inti permasalahan yang terjadi pada Rumah Datok

9. Analisis dan Usulan Perbaikan

Pada tahap ini dilakukan analisis terhadap hasil pengolahan data yang didapatkan. Setelah analisis dilakukan, dapat diberikan usulan perbaikan agar Rumah Datok sebagai objek penelitian dapat memiliki usulan dari hasil penelitian yang telah dilakukan.

10. Kesimpulan dan Saran

Tahap ini merupakan tahap terakhir dari penelitian. Pada tahap ini akan dibahas mengenai kesimpulan dari hasil penelitian serta saran untuk pemilik Rumah Datok serta saran untuk diberikan kepada penelitian selanjutnya atau penelitian sejenis.

I.7 Sistematika Penulisan

Sistematika penulisan merupakan panduan untuk mengetahui tahapan pelaksanaan penelitian. Sistematika penulisan dibagi menjadi lima bagian yang disebut bab. Berikut merupakan penjelasan sistematika penulisan untuk setiap bab yang menjadi urutan pelaksanaan penelitian

BAB I PENDAHULUAN

Pada bab ini akan menjelaskan mengenai latar belakang masalah, identifikasi dan perumusan masalah, pembatasan dan asumsi penelitian, tujuan penelitian, manfaat penelitian, metodologi penelitian, dan sistematika penulisan yang menjadi dasar penelitian

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

Pada bab ini akan menjelaskan mengenai dasar teori yang dijadikan sebagai acuan dalam melakukan penelitian. Teori tersebut akan menjadi pendukung dalam menyelesaikan permasalahan yang terjadi. Landasan teori ini merupakan sumber valid dari hasil studi literasi agar penelitian dapat berjalan secara tepat dan benar.

BAB III PENGUMPULAN DAN PENGOLAHAN DATA

Pada bab ini akan menjelaskan mengenai proses pengumpulan data yang dilakukan untuk melakukan penelitian. Pada bab ini terdiri dari pembuat model penelitian, identifikasi atribut penelitian, perancangan dan penyebaran kuesioner, penentuan Teknik *sampling* beserta jumlah, pengolahan data kuesioner, dan menyajikan hasil dari kuesioner tersebut.

BAB IV ANALISIS DAN USULAN PERBAIKAN

Pada bab ini akan menjelaskan mengenai analisis dari hasil pengolahan data yang telah dilakukan pada bab sebelumnya. Analisis ini dilakukan untuk mengetahui alasan serta penyebab dari pengolahan data yang dimiliki. Setelah analisis dilakukan, diberikan usulan perbaikan dari hasil penelitian tersebut. Bab ini akan menjelaskan analisis profil konsumen, uji validitas dan reliabilitas, uji hipotesis, minat beli ulang saat ini, variable prioritas, serta usulan perbaikan untuk Rumah Datok Pontianak.

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

Pada bab ini akan menjelaskan mengenai penarikan kesimpulan dari tujuan penelitian yang dimiliki oleh penelitian. Bab ini juga akan memberikan saran untuk pihak Rumah Datok Pontianak dan untuk para pembaca.

