

**UPAYA PERBAIKAN DI RUMAH MAKAN BAKSO
NGANGENIN BERDASARKAN FAKTOR YANG
MEMENGARUHI NIAT BELI ULANG KONSUMEN**

SKRIPSI

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

Disusun oleh :

Nama : **Giovani Anggasta**
NPM : **2017610236**



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

**UPAYA PERBAIKAN DI RUMAH MAKAN BAKSO
NGANGENIN BERDASARKAN FAKTOR YANG
MEMENGARUHI NIAT BELI ULANG KONSUMEN**

SKRIPSI

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

Disusun oleh :

Nama : **Giovani Anggasta**
NPM : **2017610236**



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

**FAKULTAS TEKNOLOGI INDUSTRI
UNIVERSITAS KATOLIK PARAHYANGAN
BANDUNG**



Nama : Giovani Anggasta
NPM : 2017610236
Jurusan : Teknik Industri
Judul Skripsi : UPAYA PERBAIKAN DI RUMAH MAKAN BAKSO
NGANGENIN BERDASARKAN FAKTOR YANG
MEMENGARUHI NIAT BELI ULANG KONSUMEN

TANDA PERSETUJUAN SKRIPSI

Bandung, Agustus 2021

Ketua Program Studi Sarjana Teknik Industri

6 Sept 2021

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

Pembimbing Tunggal

(Dr. Hotna Marina Rosaly Sitorus, S.T., M.M.)

**PERNYATAAN TIDAK MENCONTEK ATAU
MELAKUKAN PLAGIAT**

Saya yang bertanda tangan di bawah ini,

Nama : Giovani Anggasta

NPM : 2017610236

dengan ini menyatakan bahwa Skripsi dengan Judul:

**“UPAYA PERBAIKAN DI RUMAH MAKAN BAKSO NGANGENIN
BERDASARKAN FAKTOR YANG MEMENGARUHI NIAT BELI ULANG
KONSUMEN”**

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, 12 Agustus 2021



Giovani Anggasta

NPM : 2017610236

ABSTRAK

Rumah Makan Bakso Ngangenin merupakan sebuah tempat yang didirikan pada Januari 2020 yang berlokasi di Mekarwangi. Pada awal pendirian Rumah Makan Bakso Ngangenin terdapat banyak pelanggan yang datang untuk mencoba sampai menimbulkan antrian. Akan tetapi, pada bulan-bulan selanjutnya terdapat penurunan penjualan yang terjadi dan menyebabkan target yang diinginkan pemilik tidak terpenuhi. Berdasarkan hasil wawancara dengan responden, penyebab penurunan penjualan dan target yang tidak tercapai dikarenakan niat beli ulang yang rendah. Pemilik belum mengetahui cara untuk membuat pelanggan lama tetap bertahan. Kondisi tersebut perlu segera dilakukan tindak lanjut agar dapat mengatasi permasalahan yang terjadi.

Penelitian diawali dengan menentukan variabel dan atribut yang diperkirakan mempengaruhi niat beli ulang konsumen di Rumah Makan Bakso Ngangenin dengan melakukan wawancara dan studi literatur. Studi literatur digunakan untuk mencari teori yang berkaitan dan penelitian yang sejenis yang telah dilakukan sebelumnya. Variabel yang mempengaruhi niat beli ulang konsumen yang digunakan adalah kualitas makanan, harga dan nilai, kualitas layanan, kenyamanan akses, suasana, dan rekomendasi. Selanjutnya, dilakukan penyusunan, *pre-test*, dan penyebaran kuesioner berdasarkan atribut penelitian yang telah ditentukan. Penyebaran kuesioner dilakukan pada konsumen yang pernah membeli makanan atau mengunjungi rumah makan di Kota Bandung. Dari hasil penyebaran kuesioner, didapatkan total responden sebanyak 111 responden. Kemudian dilakukan pengolahan data hasil kuesioner menggunakan PLS-SEM yang menghasilkan evaluasi model pengukuran dan model struktural.

Pada hasil pengolahan data yang telah dilakukan menggunakan uji validitas dan reliabilitas, terdapat beberapa indikator yang dihilangkan sehingga dapat dinyatakan valid dan reliabel. Kemudian dilakukan VIF, uji signifikansi, analisis nilai *path coefficient* dan nilai R^2 untuk mengetahui variabel yang mempengaruhi niat beli ulang konsumen. Dari hasil pengujian didapatkan variabel yang mempengaruhi niat beli ulang konsumen adalah kualitas makanan dan rekomendasi. Berdasarkan faktor yang memengaruhi niat beli ulang konsumen terdapat 6 usulan perbaikan yang telah diberikan dan disetujui oleh pemilik Rumah Makan Bakso Ngangenin yaitu penggunaan sendok takar dan menonjolkan ciri khas, memperhatikan penataan makanan yang lebih teratur, melakukan perebusan mie saat konsumen memesan dan membuat bakso yang secukupnya untuk satu hari penjualan, meningkatkan pelayanan dan kebersihan, mengoptimalkan promosi di sosial media, dan memberikan pencahayaan yang lebih terang pada papan nama.

ABSTRACT

Bakso Ngangenin Restaurant is a place that was established in January 2020, which is located in Mekarwangi. In the beginning of the establishment of Bakso Ngangenin Restaurant, there were many customers who came to try it, up to causing a queue. However, in the following months there was a decline in sales that occurred and caused owner's desired target unfulfilled. Based on the results of interviews with several respondents, the cause of the decline in sales and target that was not achieved were due to low repurchase intentions. The owner does not know how to hold on old customers. This condition needs immediate action to overcome the problems that occur.

The study begins by determining the variables and attributes that are expected in influencing consumer's repurchase intentions at Bakso Ngangenin Restaurant by conducting interviews and literature studies. Literature studies are used to find related theories and similar researches that have been done before. Variables which influence consumer's repurchase intention are food quality, price and value, service quality, access convenience, environment, and recommendation. Furthermore, the preparation, pre-test, and distribution of questionnaires are carried out based on the research attributes that had been determined. Questionnaires are distributed to consumers who had bought foods or visited restaurants in Bandung city. From the results of distributing questionnaires, there are a total of 111 respondents. Afterwards the data processing of the questionnaire results is carried out using PLS-SEM which resulted in an evaluation of the measurement model and structural model.

In the results of data processing that has been carried out using validity and reliability tests, there are several indicators that are omitted so that they can be declared valid and reliable. Later on the VIF, significance test, analysis of path coefficient values and R2 values are carried out to determine the variables that affect consumer's repurchase intentions. From the test results, it is found that the variables that affect consumer's repurchase intentions are food quality and recommendation. Based on the factors that influence consumer's repurchase intentions, there are 6 improvement proposals that have been given and approved by the owner of the Bakso Ngangenin Restaurant, namely the use of measuring spoons and highlighting the specialty, observe more regular arrangements of food, boil noddles only when consumers order and make enough meatballs for one day of sales, improve service and cleanliness, optimize promotions on social media, and provide brighter lighting on signboard.

KATA PENGANTAR

Puji Syukur kepada Tuhan Yang Maha Esa atas segala berkat dan rahmat yang telah berikan selama proses penyusunan skripsi dengan judul “Upaya Perbaikan di Rumah Makan Bakso Ngangenin Berdasarkan Faktor yang Memengaruhi Niat Beli Ulang Konsumen” berlangsung sampai dapat terselesaikan dengan baik dan tepat waktu. Penyusunan skripsi dilakukan untuk memenuhi syarat untuk mencapai kelulusan dan memperoleh gelar sarjana Teknik Industri di Universitas Katolik Parahyangan.

Dalam penyusunan skripsi ini, penulis menyadari bahwa tanpa bimbingan, bantuan, dukungan dan doa dari berbagai pihak, skripsi ini tidak akan dapat selesai dengan baik dan tepat pada waktu yang ditentukan. Oleh karena itu, penulis ingin mengucapkan rasa terima kasih kepada semua pihak yang telah terlibat secara langsung maupun tidak langsung membantu selama skripsi ini berjalan kepada:

1. Ibu Dr. Hotna Marina Rosaly Sitorus, S.T., M.M., selaku dosen pembimbing penulis yang telah banyak memberikan bimbingan, arahan, saran, dan dukungan kepada penulis dalam penyusunan skripsi ini sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan baik dan tepat waktu.
2. Bapak Dr. Yogi Yusuf Wibisono, S.T., M.T., dan Bapak Dr. Carles Sitompul, S.T., M.T., MIM, selaku dosen penguji sidang proposal skripsi yang telah memberikan saran dan kritik bagi penulis dalam penyusunan skripsi.
3. Pemilik Rumah Makan Bakso Ngangenin yang telah memberikan waktu, kesempatan, informasi, dan ijin kepada penulis dalam melakukan penelitian skripsi.
4. Keluarga dari penulis yang selalu memberikan dukungan dan doa mereka demi keberhasilan dari penyusunan skripsi.
5. Indra Ivan Michael, selaku teman dekat yang telah memberikan dukungan, arahan, dan semangat dalam mengerjakan penyusunan skripsi.

6. Regina Bernadette dan Hadrian Pratama, selaku sahabat yang selalu memberikan dukungan, arahan, dan semangat dalam mengerjakan penyusunan skripsi.
7. Sahabat-sahabat penulis dari Jambi yaitu Metta, Erlis, Michelle, Juliany, Fertile, Richentya, dan Cynthia yang telah memberikan dukungan dan semangat dalam mengerjakan penyusunan skripsi.
8. Yohana dan Christopher, selaku teman seperjuangan dan bimbingan yang selalu memberikan dukungan, bantuan, saran, dan semangat dalam mengerjakan penyusunan skripsi.
9. Responden yang telah meluangkan waktu untuk mengisi kuesioner penelitian ini.
10. Teman-teman kelas D angkatan 2017 yang telah memberikan dukungan dalam penyelesaian skripsi.
11. Pihak terkait lainnya yang tidak dapat tim peneliti sebutkan namanya satu persatu disini yang telah membantu dan mendukung selama penyelesaian skripsi.

Akhir kata, penulis menyadari bahwa masih terdapat banyak kekurangan dalam penelitian skripsi ini. Oleh karena itu, penulis menerima kritik ataupun saran dari pembaca akan sangat bermanfaat bagi penelitian penulis. Kritik dan saran ini akan membantu penulis untuk mencoba lebih mengembangkan kemampuan dari penulis. Semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi semua pihak yang membacanya.

Bandung, 9 Agustus 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	I-1
I.2 Identifikasi dan Rumusan Masalah	I-4
I.3 Pembatasan Masalah dan Asumsi Penelitian	I-8
I.4 Tujuan Penelitian	I-8
I.5 Manfaat Penelitian	I-9
I.6 Metodologi Penelitian	I-9
I.7 Sistematika Penulisan	I-12
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	II-1
II.1 Perilaku Konsumen	II-1
II.2 Faktor yang Memengaruhi Perilaku Konsumen	II-2
II.3 Pengambilan Keputusan Pembelian	II-3
II.4 Niat Beli Ulang	II-5
II.5 Teknik <i>Sampling</i>	II-5
II.6 Jenis dan Sumber Data	II-7
II.7 Teknik Pengumpulan Data	II-8
II.8 Variabel Penelitian	II-9
II.9 Ukuran Sampel	II-10
II.10 SEM	II-10
II.10.1 PLS-SEM	II-11
II.10.2 Evaluasi Model PLS-SEM	II-12
II.10.2.1 Evaluasi Model Pengukuran (<i>Outer Model</i>)	II-12
II.10.2.2 Evaluasi Model Struktural (<i>Inner Model</i>)	II-13

BAB III MODEL PENELITIAN DAN PENGUJIAN	III-1
III.1 Model Penelitian.....	III-1
III.2 Opersionalisasi Variabel.....	III-6
III.3 Pengumpulan Data	III-8
III.3.1 Penyusunan Kuesioner	III-9
III.3.2 <i>Pre-test</i> Kuesioner	III-12
III.3.3 Penyebaran Kuesioner.....	III-13
III.4 Pengolahan Data	III-14
III.4.1 Profil Responden	III-14
III.4.2 Evaluasi Model Penelitian	III-17
III.4.2.1 Evaluasi Model Pengukuran (<i>Outer Model</i>)	III-20
III.4.2.2 Evaluasi Model Struktural (<i>Inner Model</i>)	III-32
III.5 Niat Beli Ulang di Rumah Makan Bakso Ngangenin	III-34
BAB IV ANALISIS	IV-1
IV.1 Analisis Profil Responden	IV-1
IV.2 Analisis Hasil Uji Hipotesis	IV-4
IV.2.1 Analisis Model Pengukuran	IV-4
IV.2.2 Analisis Model Struktural	IV-8
IV.3 Analisis Prioritas Usulan Perbaikan.....	IV-10
IV.4 Analisis Niat Beli Ulang di Rumah Makan Bakso Ngangenin.....	IV-10
IV.5 Usulan Perbaikan.....	IV-12
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	V-1
V.1 Kesimpulan	V-1
V.2 Saran	V-2

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

RIWAYAT HIDUP PENULIS

DAFTAR TABEL

Tabel I.1 Data Pendapatan Rumah Makan Sejenis.....	I-3
Tabel I.2 Frekuensi Kedatangan Responden.....	I-5
Tabel I.3 Hasil Wawancara Mengenai Faktor yang Memengaruhi Pembelian....	I-5
Tabel III.1 Pengembangan Hipotesis.....	III-2
Tabel III.2 Variabel dan Atribut.....	III-6
Tabel III.3 Kuesioner.....	III-10
Tabel III.4 Hasil <i>Pre-test</i>	III-13
Tabel III.5 Profil Responden.....	III-15
Tabel III.6 Variabel dan Indikator.....	III-19
Tabel III.7 Nilai <i>Composite Reliability</i> Awal.....	III-21
Tabel III.8 Nilai <i>Outer Loading</i> Awal.....	III-21
Tabel III.9 Nilai AVE Awal.....	III-22
Tabel III.10 Nilai <i>Outer Loading</i> Setelah Penghapusan Pertama.....	III-23
Tabel III.11 Nilai AVE Setelah Penghapusan Pertama.....	III-24
Tabel III.12 Nilai <i>Outer Loading</i> Setelah Penghapusan Kedua.....	III-25
Tabel III.13 Nilai AVE Setelah Penghapusan Kedua.....	III-26
Tabel III.14 Nilai <i>Outer Loading</i> Setelah Penghapusan Ketiga.....	III-26
Tabel III.15 Nilai AVE Setelah Penghapusan Ketiga.....	III-27
Tabel III.16 Nilai <i>Composite Reliability</i> Akhir.....	III-28
Tabel III.17 Nilai <i>Outer Loading</i> Setelah Penghapusan Keempat.....	III-29
Tabel III.18 Nilai AVE Setelah Penghapusan Keempat.....	III-30
Tabel III.19 Nilai <i>Cross Loadings</i>	III-30
Tabel III.20 Nilai Fornell-Larcker.....	III-31
Tabel III.21 Nilai VIF.....	III-32
Tabel III.22 Nilai <i>Path Coefficient</i> dan Nilai Signifikansi.....	III-33
Tabel III.23 Nilai R ²	III-33
Tabel III.24 Nilai Rata-rata Variabel dan Indikator Rumah Makan Bakso Ngangenin.....	III-34
Tabel IV.1 Prioritas Usulan Perbaikan.....	IV-10
Tabel IV.2 Usulan Prosedur Pelayanan dan Kebersihan.....	IV-15
Tabel IV.3 Usulan Perbaikan Rumah Makan Bakso Ngangenin.....	IV-17

DAFTAR GAMBAR

Gambar I.1 Data Penjualan Rumah Makan Bakso Ngangenin Tahun 2020.....	I-2
Gambar I.2 Persentase Minat Untuk Datang Kembali ke Rumah Makan Bakso Ngangenin	I-6
Gambar I.3 Diagram Alir Metodologi Penelitian	I-12
Gambar II.1 <i>Path Model</i> PLS-SEM	II-11
Gambar III.1 Model Penelitian.....	III-5
Gambar III.2 Model Penelitian pada SmartPLS.....	III-18
Gambar III.3 Model Penelitian pada SmartPLS Setelah Penghapusan Indikator	III-28
Gambar IV.1 Usulan Penggunaan Sendok Takar.....	IV-13
Gambar IV.2 Menu Khas Bakso Konro	IV-13
Gambar IV.3 Usulan Promosi Pada Media Sosial.....	IV-16

DAFTAR LAMPIRAN

LAMPIRAN A: DATA HASIL WAWANCARA.....	A-1
LAMPIRAN B: KUESIONER PENELITIAN.....	B-1

BAB I

PENDAHULUAN

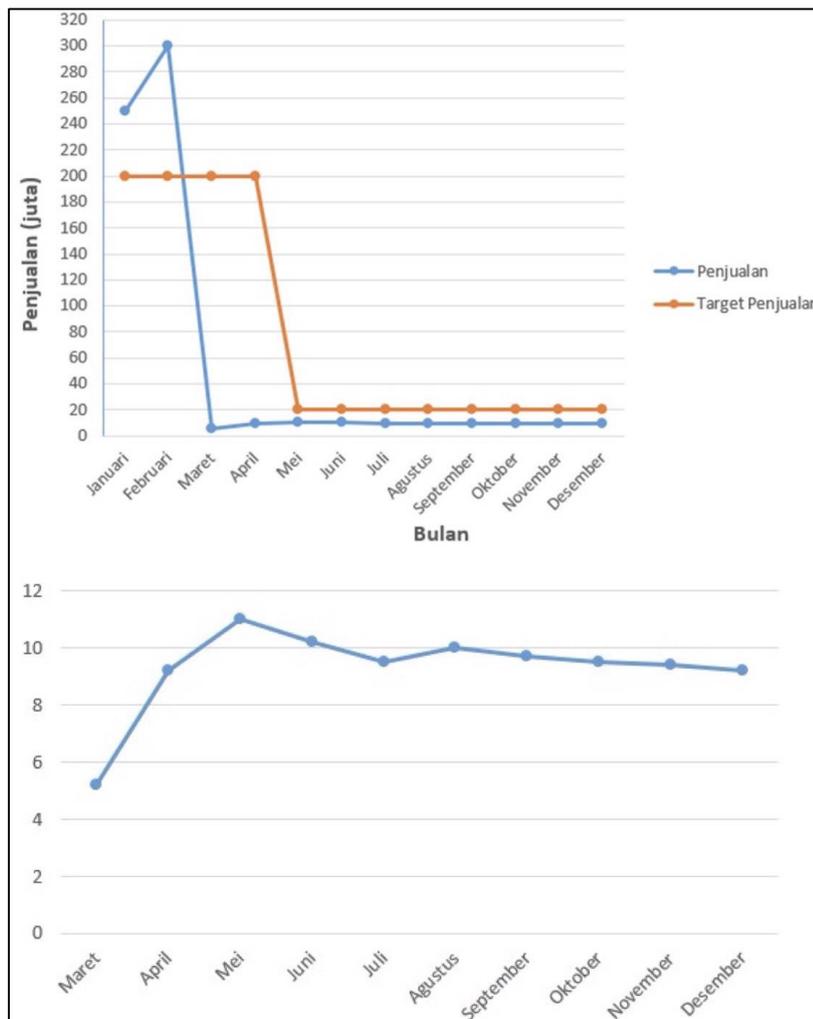
Pada bab ini akan dibahas mengenai pendahuluan yang akan dilakukan dalam upaya perbaikan di Rumah Makan Bakso Ngangenin berdasarkan faktor yang memengaruhi niat beli ulang konsumen. Pada bab pendahuluan ini akan dijelaskan mengenai latar belakang, identifikasi dan rumusan masalah, pembatasan masalah dan asumsi penelitian, tujuan penelitian, manfaat penelitian, metodologi penelitian, dan sistematika penulisan. Latar belakang masalah merupakan dasar dilakukannya penelitian dan menjadi acuan untuk melakukan identifikasi masalah lalu merumuskan masalah. Tujuan penelitian merupakan parameter-parameter yang diharapkan bisa tercapai dengan dilaksanakannya penelitian. Berikut merupakan penjabaran dari ketujuh isi pendahuluan.

I.1 Latar Belakang

Pada era industri makanan dan minuman yang semakin berkembang semakin maju. Dengan kebutuhan manusia dalam memenuhi kebutuhannya tidak lepas dari makanan dan minuman. Seiring dengan berkembangnya kehidupan yang lebih modern, sehingga manusia menginginkan hal yang mudah dan praktis untuk mempersingkat waktu yang ada. Terdapat berbagai macam kreasi makanan dan minuman yang telah berkembang saat ini. Dengan adanya perubahan gaya hidup yang terjadi pada manusia, maka dibuatlah tempat yang dapat memenuhi kebutuhan tersebut yaitu tempat makan.

Dengan pertumbuhan industri makanan dan minuman akan terus berkembang. Pada tahun 2020, pertumbuhan industri makanan dan minuman menurut BPS (Badan Pusat Statistik) sebesar 3,94% pada triwulan I, 0,22% pada triwulan II, 0,66% pada triwulan III, dan 1,66% pada triwulan IV. Dengan pertumbuhan pertahun pada 2020 adalah 1,58% yang berbeda dibandingkan dengan tahun 2019 yaitu 7,78%. Data pertumbuhan industri makanan dan minuman ini akan berpengaruh dengan semakin bertambahnya tempat-tempat makanan dan minuman.

Rumah Makan Bakso Ngangenin merupakan sebuah tempat yang didirikan pada Januari 2020. Rumah Makan Bakso Ngangenin berlokasi di Jalan Mekar Laksana No.10, Mekarwangi, Kota Bandung, Jawa Barat. Rumah Makan Bakso Ngangenin mempunyai 30 orang karyawan dan memiliki jam operasional dari pukul 10.00 sampai dengan pukul 22.00. Menu makanan ini terdiri dari berbagai macam paket bakso dan mie. Berdasarkan hasil wawancara dengan pemilik, pada awal pendirian Rumah Makan Bakso Ngangenin terdapat banyak pelanggan yang datang untuk mencoba sampai menimbulkan antrian. Sedangkan pada bulan-bulan selanjutnya terdapat penurunan penjualan yang terjadi dan menyebabkan target yang diinginkan pemilik tidak terpenuhi. Hal ini dapat menyebabkan kerugian bagi pemilik Rumah Makan Bakso Ngangenin. Berikut merupakan Gambar I.1 yang berisi mengenai data penjualan Rumah Makan Bakso Ngangenin pada 12 bulan terakhir pada tahun 2020.



Gambar I.1 Data Penjualan Rumah Makan Bakso Ngangenin Tahun 2020

Berdasarkan Gambar I.1, dapat dilihat bahwa data penjualan yang didapatkan oleh Rumah Makan Bakso Ngangenin pada 2 bulan awal cukup tinggi dikarenakan rasa penasaran dari konsumen. Pada bulan berikutnya terjadi penurunan yang sangat tajam yang dikarenakan PSBB yang terjadi di Kota Bandung yang mengakibatkan tempat makan tidak bisa melayani makan di tempat dan hanya bisa *takeaway*. Pada bulan keempat terjadi angka pendapatan yang naik dan konstan pada bulan-bulan berikutnya. Target penjualan yang tidak tercapai dan penurunan penjualan yang terjadi sejak pandemi karena tidak bisa *dine in*. Sekitar bulan April, pemerintah memperbolehkan *dine in* tetapi tetap tidak dapat mendongkrak penjualan.

Berdasarkan hasil wawancara dari pemilik, target penjualan yang diinginkan adalah sebesar Rp 200.000.000. Target penjualan ini tercapai pada bulan-bulan awal, tetapi pada bulan berikutnya tidak tercapai dan terjadi penurunan penjualan. Oleh karena itu, pemilik mengharapkan dapat meningkatkan penjualan yang ada. Berdasarkan hasil penjabaran tersebut, terdapat permasalahan berupa penurunan tingkat penjualan yang menyebabkan target penjualan tidak terpenuhi pada Rumah Makan Bakso Ngangenin.

Jika kondisi ini dibiarkan terus menerus akan berdampak negatif terhadap kelangsungan bisnis Rumah Makan Bakso Ngangenin. Kondisi tersebut perlu segera dilakukan tindak lanjut agar dapat mengatasi permasalahan yang terjadi. Oleh karena itu, perlu mencari data perbandingan dengan rumah makan sejenis untuk melihat apakah rumah makan lainnya juga mengalami penurunan yang sama seperti Rumah Makan Bakso Ngangenin. Berikut merupakan Tabel I.1 mengenai data pendapatan pada rumah makan sejenis.

Tabel I.1 Data Pendapatan Rumah Makan Sejenis

Nama Tempat Makan	Rata-rata pendapatan/bulan sebelum pandemi (tahun 2019) (dalam juta)	Rata-rata pendapatan/bulan sesudah pandemi (April-Desember 2020) (dalam juta)	Penurunan
Lomie X	115	73	0.365
Kedai Z	63	45	0.286
Laksana Y	76	55	0.276
Mie R	50	30	0.4
Suki W	220	150	0.318

I.2 Identifikasi dan Rumusan Masalah

Dilakukan upaya untuk mencari penyebab permasalahan terjadi, maka pada tahap awal dilakukan wawancara pada pemilik Rumah Makan Bakso Ngangenin. Pemilik memulai usaha ini dikarenakan penawaran dan fundamental yang menarik. Selain itu, pemilik memang ingin mengganti usaha lama yang mulai turun dengan usaha baru yang lebih *fresh*. Pada awal pembukaan, penjualan yang terjadi sangat ramai dan mencapai target penjualan. Menurut pemilik, hal ini disebabkan oleh makanan yang enak dan menarik, promosi pada banyak platform sosial, serta di cabang-cabang sebelumnya sudah ramai sehingga sudah mempunyai nama.

Penurunan penjualan dimulai semenjak adanya pandemi Covid-19 yang mengakibatkan terjadinya PSBB di Kota Bandung. Hal ini mengakibatkan toko tidak dapat buka seperti biasanya yaitu melayani untuk makan di tempat diganti dengan menggunakan layanan *takeaway* untuk menerapkan *social distancing*. Setelah pemerintah memperbolehkan tempat makan untuk melayani makan di tempat pada bulan April, terjadi sedikit kenaikan penjualan. Tetapi penjualan ini tidak seperti pada awal-awal pembukaan. Pelanggan-pelanggan yang datang pada awal pembukaan sebagian besar tidak kembali juga.

Padahal pemilik telah melakukan berbagai usaha untuk meningkatkan penjualan yaitu dengan melakukan promosi di media sosial, mencoba membuka cabang baru di tempat lain, menambah menu, tetapi belum ada yang berhasil. Adapun upaya-upaya yang dilakukan oleh pemilik setelah terjadi pandemi dengan melakukan prokes. Prokes yang telah dilakukan seperti melakukan *social distancing* di dalam rumah makan, memakai masker saat tidak makan atau minum, mencuci tangan sebelum memasuki rumah makan, dan melakukan pengecekan suhu.

Penurunan yang terjadi ini menyebabkan kerugian bagi pemilik. Pemilik yang awalnya mempunyai target per bulan yaitu Rp 200.000.000, sekarang jika mendapat Rp 9.000.000 per bulan sudah bagus. Pemilik masih berharap penjualan yang terjadi bisa mencapai Rp 20.000.000 per bulan. Dikarenakan penjualan yang didapatkan hanya cukup untuk biaya operasional, gaji karyawan, dan lainnya. Mengakibatkan karyawan yang ada telah berkurang setengahnya menjadi 15 orang. Berdasarkan hasil wawancara, pemilik tidak mengetahui penyebab dari penurunan yang terjadi dan belum memiliki ide baru yang lebih baik

untuk meningkatkan penjualan yang ada. Serta pemilik berencana masih ingin mempertahankan usaha ini dan memperbaiki sebisanya. Hal ini dikarenakan pemilik memiliki harapan kedepannya usaha ini bisa ramai seperti awal pembukaan. Dengan harapan kedepannya bisa mencapai target awal, tetapi pemilik mengakui kesulitan untuk mencapainya. Sehingga pemilik berharap dapat meningkatkan pendapatan walaupun secara perlahan-lahan.

Setelah melakukan wawancara kepada pemilik Rumah Makan Bakso Ngangenin, selanjutnya dilakukan wawancara kepada konsumen yang pernah mengunjungi Rumah Makan Bakso Ngangenin. Wawancara dilakukan kepada 40 responden. Dengan menanyakan beberapa pertanyaan mengenai Rumah Makan Bakso Ngangenin. Pertanyaan pertama yaitu berapa kali responden pernah mengunjungi Rumah Makan Bakso Ngangenin. Dengan hasil wawancara dari pertanyaan ini pada Lampiran A. Berikut merupakan Tabel I.2 mengenai frekuensi kedatangan responden.

Tabel I.2 Frekuensi Kedatangan Responden

Kedatangan	Frekuensi
Baru pertama kali	28
2 kali	7
3 kali	1
4 kali	2
> 4 kali	2

Pada pertanyaan kedua dilakukan pertanyaan untuk mengetahui faktor yang memengaruhi responden dalam melakukan pembelian bakso. Dengan pertanyaan yang ditanyakan adalah faktor apakah yang menjadi pertimbangan melakukan atau tidak melakukan pembelian bakso. Responden menjawab beberapa faktor yaitu rasa, harga, suasana, pelayanan, kenyamanan akses, diskon, dan rekomendasi. Dengan faktor yang paling dipertimbangkan responden dalam melakukan pembelian adalah rasa makanan yang disajikan. Berikut merupakan Tabel I.3 mengenai rekapitulasi hasil wawancara mengenai faktor yang memengaruhi pembelian.

Tabel I.3 Hasil Wawancara Mengenai Faktor yang Memengaruhi Pembelian

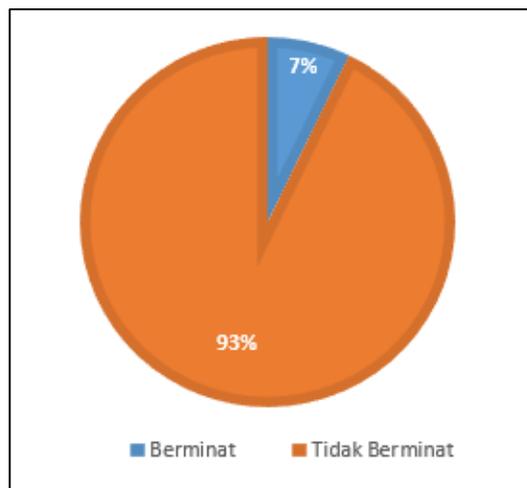
No.	Faktor	Frekuensi
1	Rasa	28
2	Harga	24
3	Suasana	16

(lanjut)

Tabel I.3 Hasil Wawancara Mengenai Faktor yang Memengaruhi Pembelian (lanjutan)

No.	Faktor	Frekuensi
4	Pelayanan	12
5	Diskon	7
6	Kenyamanan Akses	5
7	Rekomendasi	4

Pada pertanyaan ketiga dan keempat dikhususkan bagi konsumen yang frekuensi kedatangannya baru pertama kali. Pertanyaan ketiga yaitu apakah memiliki keinginan untuk datang kembali ke Rumah Makan Bakso Ngangenin. Dengan total responden pada pertanyaan pertama yang menjawab frekuensi kedatangan 1 kali sebanyak 28 responden. Terdapat 2 responden yang menjawab ingin datang kembali. Sedangkan terdapat 26 responden yang menjawab tidak ingin datang kembali. Berikut merupakan Gambar I.2 yang memperlihatkan persentase minat untuk datang kembali ke Rumah Makan Bakso Ngangenin dalam persen.



Gambar I.2 Persentase Minat Untuk Datang Kembali ke Rumah Makan Bakso Ngangenin

Dilakukan pertanyaan keempat untuk menggali apa alasan sehingga responden tidak ingin datang kembali ke Rumah Makan Bakso Ngangenin. Terdapat berbagai alasan yang akan dirangkum yaitu tempat yang kurang nyaman dan panas karena tidak adanya AC, kurangnya kebersihan pada tempat makan dan wc, pelayanan yang kurang baik, tempat parkir yang kecil, rasa makanan yang tidak konsisten, makanan yang dingin, kurangnya penataan makanan, dan tidak adanya promo. Oleh karena itu, pilihan konsumen sangatlah penting yang dapat dilihat dari penelitian Olaru et al. (2008). Menurut Olaru et al. (2008), pilihan

konsumen untuk melakukan pembelian ulang suatu produk dipengaruhi oleh pembelian yang dilakukan sebelumnya oleh konsumen. Dengan ekspektasi konsumen yang dapat terpenuhinya dari pembelian tersebut, maka nilai dari suatu produk tersebut akan meningkat. Terdapat 4 faktor yang dapat memengaruhi niat beli ulang yaitu *monetary sacrifice*, *service benefits*, *relationship benefits*, dan *value*.

Menurut Hellier et al. (2003), niat beli ulang adalah penilaian seseorang dalam melakukan pembelian ulang pada suatu produk maupun jasa yang berasal dari perusahaan yang sama dengan mempertimbangkan situasi saat ini dan keadaan yang memungkinkan. Terdapat 7 faktor yang dapat memengaruhi niat beli ulang yaitu *brand preference*, *expected switching cost*, *customer loyalty*, *customer satisfaction*, *perceived value*, *perceived equity*, dan *perceived quality*. Sedangkan beberapa faktor yang memengaruhi konsumen untuk membeli ulang di rumah makan menurut penelitian Liu & Tse (2018). Faktor-faktor yang memengaruhi niat beli ulang adalah kepuasan dari konsumen. Sedangkan faktor-faktor yang memengaruhi kepuasan konsumen adalah makanan yang disajikan, pelayanan yang diberikan, harga dan nilai yang sesuai dengan yang disajikan, kenyamanan, dan suasana yang dirasakan di rumah makan.

Dalam kasus Rumah Makan Bakso Ngangenin, ekspektasi-ekspektasi konsumen tidak terpenuhi. Berdasarkan hasil wawancara dengan responden, penyebab penurunan penjualan dan target yang tidak tercapai dikarenakan niat beli ulang yang rendah. Pemilik belum mengetahui cara untuk membuat pelanggan lama tetap bertahan. Alasan ini yang menyebabkan penjualan di Rumah Makan Bakso Ngangenin terjadi penurunan. Dari faktor-faktor yang memengaruhi kepuasan konsumen yang dikemukakan dalam penelitian-penelitian yang diuraikan, sebagian besar faktor-faktor tersebut tidak terpenuhi. Faktor tersebut seperti pelayanan yang buruk, ketidaknyamanan, kurang terkenalnya *brand*, dan suasana yang tidak mendukung. Terdapat juga faktor yang terpenuhi yaitu harga makanan yang disajikan sesuai dengan kualitas dan harga yang terjangkau. Dari uraian diatas terlihat bahwa terdapat berbagai faktor yang dapat memengaruhi niat konsumen untuk datang kembali ke rumah makan. Agar Rumah Makan Bakso Ngangenin dapat mengarahkan upaya perbaikannya secara tepat sasaran, perlu diteliti lebih dalam faktor-faktor yang memengaruhi niat beli ulang konsumen.

Berdasarkan identifikasi masalah yang telah dilakukan, disusun rumusan penelitian sebagai berikut.

1. Apa saja faktor-faktor yang memengaruhi niat beli ulang konsumen di rumah makan?
2. Bagaimana usulan perbaikan yang dapat dilakukan untuk meningkatkan niat beli ulang konsumen di Rumah Makan Bakso Ngangenin?

I.3 Pembatasan Masalah dan Asumsi Penelitian

Pada penelitian yang dilakukan, terdapat pembatasan masalah dan asumsi penelitian. Pembatasan masalah dibuat agar ruang lingkup masalah tidak terlalu luas dan dapat berfokus pada masalah yang diamati. Berikut merupakan pembatasan masalah dalam penelitian ini.

1. Penelitian hanya berfokus pada pelanggan yang tinggal di Kota Bandung dan sekitarnya.
2. Penelitian tidak sampai pada tahap implementasi.

Setelah melakukan pembatasan masalah dalam penelitian ini, maka dilanjutkan dengan membuat asumsi penelitian. Asumsi adalah anggapan dasar untuk beberapa variabel yang tidak pasti dikarenakan keterbatasan dalam pengambilan dan pengumpulan data. Asumsi yang digunakan dalam penelitian ini adalah tidak adanya perubahan apapun pada Rumah Makan Bakso Ngangenin selama penelitian dilakukan.

I.4 Tujuan Penelitian

Pada subbab ini akan dibahas mengenai tujuan penelitian ini. Tujuan penelitian merupakan parameter-parameter yang diharapkan bisa tercapai dengan dilakukannya penelitian saat ini. Berikut merupakan tujuan penelitian sebagai berikut.

1. Mengetahui faktor-faktor yang memengaruhi niat beli ulang konsumen di rumah makan.
2. Memberikan usulan perbaikan yang dapat dilakukan untuk meningkatkan niat beli ulang konsumen di Rumah Makan Bakso Ngangenin.

I.5 Manfaat Penelitian

Pada subbab ini akan membahas mengenai manfaat penelitian. Manfaat penelitian merupakan hasil penelitian yang akan memberikan dampak yang sesuai dengan tujuan dari penelitian. Dampak tersebut baik bagi kepentingan peneliti maupun bagi kepentingan pemilik. Manfaat penelitian ini diharapkan dapat membantu memperbaiki permasalahan yang ada. Berikut merupakan manfaat penelitian sebagai berikut.

1. Penelitian ini dapat membantu pemilik Rumah Makan Bakso Ngangenin mengetahui permasalahan yang ada.
2. Hasil penelitian diharapkan dapat memperluas wawasan dan pengetahuan terkait penelitian serupa.

I.6 Metodologi Penelitian

Pada subbab ini akan membahas mengenai metodologi penelitian. Metodologi penelitian merupakan cara melaksanakan penelitian untuk mengumpulkan dan menganalisis data. Dengan adanya metodologi penelitian, maka penelitian yang dilakukan akan tersusun secara terstruktur dan sistematis. Berikut merupakan penjabaran dan penjelasan mengenai metodologi penelitian yang digunakan.

1. Penentuan Topik
Penentuan topik adalah langkah awal untuk memulai penelitian yang akan dilakukan. Dengan adanya penentuan topik ini, akan mempermudah peneliti dalam melakukan penelitiannya. Hal ini berkaitan dengan pembahasan penelitian yang lebih spesifik dan jelas. Topik yang akan dibahas dalam penelitian ini adalah peningkatan niat beli ulang konsumen.
2. Studi Pendahuluan
Studi pendahuluan dilakukan sebagai penelitian awal untuk memahami topik yang ingin dibahas. Penelitian awal ini dilakukan dengan menggunakan wawancara dengan pemilik dan pelanggan dari Rumah Makan Bakso Ngangenin. Wawancara dilakukan untuk mengetahui permasalahan yang ada pada Rumah Makan Bakso Ngangenin.
3. Identifikasi dan Perumusan Masalah

Identifikasi dan perumusan masalah pada objek yang akan diteliti menggunakan hasil wawancara dari pemilik dan pelanggan Rumah Makan Bakso Ngangenin. Setelah didapatkan identifikasi masalah yang ada, maka dilakukan perumusan masalah.

4. Batasan Masalah dan Asumsi Penelitian

Terdapat pembatasan masalah dan asumsi penelitian. Pembatasan masalah dibuat agar ruang lingkup masalah tidak terlalu luas dan dapat berfokus pada masalah yang diamati. Sedangkan asumsi adalah anggapan dasar untuk beberapa variabel yang tidak pasti dikarenakan keterbatasan dalam pengambilan dan pengumpulan data.

5. Tujuan dan Manfaat Penelitian

Setelah dilakukan batasan masalah dan asumsi penelitian, dilakukan penentuan tujuan dan manfaat dari penelitian. Tujuan penelitian merupakan parameter-parameter yang diharapkan bisa tercapai dengan dilakukannya penelitian ini. Sedangkan manfaat penelitian merupakan hasil penelitian yang akan memberikan dampak yang sesuai dengan tujuan dari penelitian. Dampak tersebut baik bagi kepentingan peneliti maupun bagi kepentingan pemilik. Manfaat penelitian ini diharapkan dapat membantu memperbaiki permasalahan yang ada.

6. Studi Literatur

Studi literatur digunakan untuk mendukung agar penelitian dapat tercapai. Serta penelitian menjadi lebih terstruktur dengan menggunakan teori-teori yang berkaitan dengan penelitian ini. Studi literatur dapat menggunakan buku-buku yang ada maupun jurnal yang tersedia dan terkait.

7. Perancangan Model Penelitian

Pada perancangan model penelitian, dilakukan perumusan hipotesis dan operasionalisasi variabel yang berkaitan dengan niat beli ulang konsumen. Perancangan model penelitian ini berdasarkan studi literatur yang berkaitan dengan niat beli ulang konsumen.

8. Pengumpulan Data

Pada pengumpulan data yang dilakukan untuk mendukung menyelesaikan permasalahan yang terjadi pada Rumah Makan Bakso Ngangenin. Pengumpulan data dilakukan dengan menggunakan kuesioner. Kuesioner dilakukan dengan melakukan menentukan target

yang dituju, perancangan kuesioner, menguji kuesioner, dan menyebarkan kuesioner. Penentuan target ini dilakukan agar target yang dituju sesuai dan tepat sasaran. Perancangan kuesioner dilakukan agar variabel yang diukur sesuai dengan yang diinginkan. Setelah melakukan perancangan kuesioner, selanjutnya menguji kuesioner sebelum disebarkan. Hal ini dilakukan agar tidak terjadi kesalahan-kesalahan seperti terdapat pertanyaan yang memiliki maksud yang sama, pertanyaan yang tidak dimengerti orang, pertanyaan yang tidak berkaitan dengan topik, dan lainnya. Setelah semua langkah telah terpenuhi, maka kuesioner siap untuk disebarkan ke target yang dituju.

9. Pengujian Model Pengukuran dan Hubungan Model Struktural

Pengujian model pengukuran dan hubungan model struktural dilakukan dengan melakukan pengolahan dari data yang sudah terkumpul pada saat pengumpulan data. Data ini dibutuhkan untuk mendukung bukti terjadinya permasalahan, dan letak sumber permasalahan. Pengujian model pengukuran dan hubungan model struktural dilakukan dengan pengujian model pengukuran dan pengujian hubungan model struktural dengan analisis multivariat. Pengujian ini dilakukan untuk mengetahui apakah variabel memiliki pengaruh dan kaitan dengan niat beli ulang konsumen.

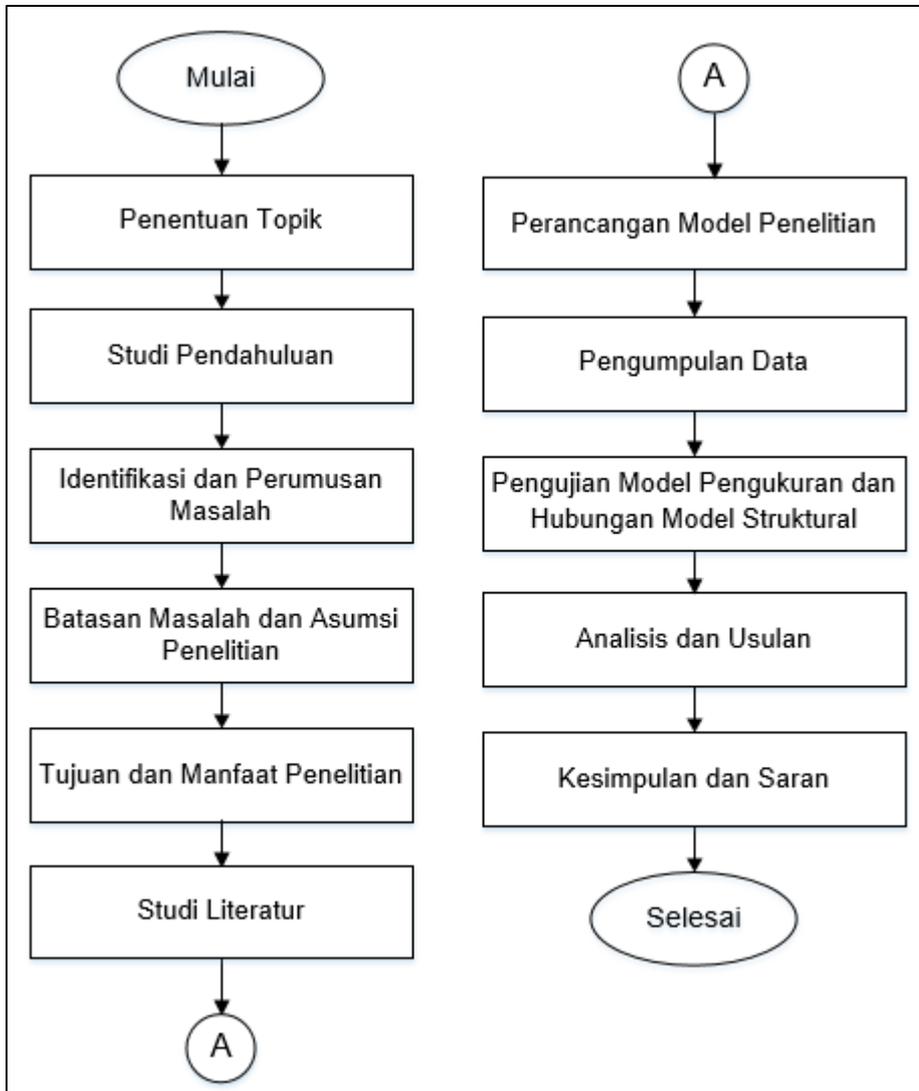
10. Analisis dan Usulan

Analisis merupakan hasil yang didapatkan dari pengujian model pengukuran dan hubungan model struktural yang telah dilakukan. Setelah melakukan pengujian tersebut, maka didapatkan faktor-faktor yang memengaruhi niat beli ulang konsumen di rumah makan. Jika analisis telah dilakukan, selanjutnya melakukan perancangan dan pengembangan usulan berdasarkan variabel yang memengaruhi niat beli ulang konsumen. Usulan yang dilakukan untuk membantu pemilik Rumah Makan Bakso Ngangenin mengatasi permasalahan yang ada.

11. Kesimpulan dan Saran

Melalui seluruh proses yang telah dilalui dalam pembuatan rancangan penelitian sehingga dapat dilakukan penarikan kesimpulan. Kesimpulan akan menjawab pertanyaan yang terdapat pada rumusan masalah dan tujuan penelitian yang telah ditentukan. Serta saran yang diberikan dapat

digunakan sebagai masukan untuk penelitian yang lebih baik kedepannya.



Gambar I.3 Diagram Alir Metodologi Penelitian

I.7 Sistematika Penulisan

Pada subbab ini akan dijabarkan mengenai sistematika penulisan yang dilakukan pada penelitian ini. Terdapat 5 bab yang ada dimulai dari bab 1 yaitu pendahuluan, bab 2 yaitu tinjauan pustaka, bab 3 yaitu model penelitian dan pengujian, bab 4 yaitu analisis, bab 5 yaitu kesimpulan dan saran. Dengan diakhiri oleh daftar pustaka dan lampiran. Berikut merupakan sistematika penulisannya.

BAB I PENDAHULUAN

Pada bab pendahuluan ini akan dijelaskan mengenai latar belakang, identifikasi dan rumusan masalah, pembatasan masalah dan asumsi penelitian, tujuan penelitian, manfaat penelitian, metodologi penelitian, dan sistematika penulisan dari penelitian skripsi yang dilakukan.

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

Pada bab ini akan dijabarkan mengenai tinjauan pustaka atau teori-teori pendukung yang digunakan dalam penelitian skripsi yang dilakukan. Terdapat beberapa hal yang akan dijabarkan dan dijelaskan pada bab tinjauan pustaka ini untuk memecahkan permasalahan yang ada. Beberapa hal tersebut yaitu perilaku konsumen, faktor yang memengaruhi perilaku konsumen, pengambilan keputusan pembelian, niat beli ulang, teknik *sampling*, jenis dan sumber data, teknik pengumpulan data, variabel penelitian, ukuran sampel, dan penjelasan metode SEM yang digunakan.

BAB III MODEL PENELITIAN DAN PENGUJIAN

Pada bab ini akan dibahas mengenai model penelitian dan pengujian untuk menyelesaikan permasalahan yang ada pada Rumah Makan Bakso Ngangenin. Pada bab model penelitian dan pengujian ini akan berisi mengenai model penelitian, operasionalisasi variabel, pengumpulan data meliputi penyusunan, *pre-test* sampai penyebaran kuesioner, pengolahan data meliputi profil responden dan evaluasi model penelitian, serta niat beli ulang di Rumah Makan Bakso Ngangenin.

BAB IV ANALISIS

Setelah dilakukan pengumpulan data, pengolahan data, dan pengujian data, selanjutnya pada bab ini akan membahas mengenai hasil analisis dan usulan untuk mengatasi permasalahan yang terjadi. Terdapat lima analisis yang akan dijelaskan pada bab ini yaitu analisis profil responden, analisis hasil uji hipotesis, analisis prioritas usulan perbaikan, analisis niat beli ulang di Rumah Makan Bakso Ngangenin, dan usulan perbaikan yang akan dilakukan. Analisis yang didapatkan, selanjutnya akan digunakan untuk membantu memberikan usulan yang mengatasi permasalahan pada Rumah Makan Bakso Ngangenin.

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

Pada bab ini akan dibahas mengenai kesimpulan dan saran mengenai hasil penelitian yang telah dilakukan pada Rumah Makan Bakso Ngangenin. Kesimpulan tersebut merupakan pencapaian dari tujuan yang dibuat. Kemudian terdapat saran yang berguna untuk penelitian selanjutnya.