

**USULAN PERBAIKAN RESTORAN BABAKARAN
BUAH BATU BERDASARKAN FAKTOR YANG
MEMPENGARUHI KONSUMEN DALAM MEMILIH
RESTORAN SATE TAICHAN**

SKRIPSI

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

Disusun oleh:

Nama : Ghiffarani Zahra Putri

NPM : 2014610032



**PROGRAM STUDI TEKNIK INDUSTRI
FAKULTAS TEKNOLOGI INDUSTRI
UNIVERSITAS KATOLIK PARAHYANGAN
2018**

**FAKULTAS TEKNOLOGI INDUSTRI
UNIVERSITAS KATOLIK PARAHYANGAN
BANDUNG**



Nama : Ghiffarani Zahra Putri
NPM : 2014610032
Program Studi : Teknik Industri
Judul Skripsi : USULAN PERBAIKAN RESTORAN BABAKARAN BUAH BATU
BERDASARKAN FAKTOR YANG MEMPENGARUHI
KONSUMEN DALAM MEMILIH RESTORAN SATE TAICHAN

TANDA PERSETUJUAN SKRIPSI

Bandung, Agustus 2018

**Ketua Program Studi Sarjana
Teknik Industri**

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

Pembimbing Tunggal

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



Program Studi Teknik Industri
Fakultas Teknologi Industri
Universitas Katolik Parahyangan



Pernyataan Tidak Mencontek atau Melakukan Tindakan Plagiat

Saya, yang bertanda tangan dibawah ini,

Nama : Ghiffarani Zahra Putri

NPM : 2014610032

dengan ini menyatakan bahwa Skripsi dengan judul:

**"USULAN PERBAIKAN RESTORAN BABAKARAN BUAH BATU BERDASARKAN
FAKTOR YANG MEMPENGARUHI KONSUMEN DALAM MEMILIH RESTORAN
SATE TAICHAN"**

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, Agustus 2018

Ghiffarani Zahra Putri

NPM : 2014610032

ABSTRAK

Babakaran merupakan restoran dengan sate taichan (sate yang dibakar tanpa kecap dan bumbu kacang) sebagai menu utamanya. Seiring dengan semakin tingginya peminat dari sate taichan di Bandung, mulailah berdiri restoran-restoran lain dengan menu sate taichan. Berdasarkan wawancara dengan pihak Babakaran terjadi penurunan jumlah transaksi di Babakaran yang beriringan dengan penurunan jumlah konsumen serta penurunan jumlah pendapatan yang diperoleh di Babakaran. Kemudian, berdasarkan pengamatan awal, diketahui bahwa rendahnya niat beli ulang konsumen terhadap Babakaran yang berimbas terhadap jumlah transaksi yang dilakukan. Oleh karena itu, pihak Babakaran ingin menghadapi masalah yang terjadi dengan melakukan perbaikan.

Penelitian dimulai dengan melakukan identifikasi variabel yang diduga memiliki pengaruh terhadap niat beli ulang konsumen terhadap restoran berdasarkan penelitian sebelumnya. Selanjutnya dilakukan identifikasi atribut sebagai indikator dari masing-masing variabel. Tahap selanjutnya adalah penyusunan dan penyebaran kuesioner kepada masyarakat yang pernah mengonsumsi sate taichan di Bandung. Kemudian dilakukan uji validitas dan uji reliabilitas terhadap hasil kuesioner yang telah disebar. Setelah itu dilakukan uji regresi linier berganda untuk mengetahui variabel-variabel yang memiliki pengaruh terhadap niat beli ulang konsumen terhadap restoran sate taichan.

Berdasarkan pengolahan data yang dilakukan, terdapat 5 variabel yang memiliki pengaruh terhadap niat beli ulang konsumen terhadap restoran sate taichan. Variabel tersebut adalah harga, tempat, karyawan, proses dan bentuk fisik. Berdasarkan penilaian yang dilakukan konsumen, diperoleh hasil rata-rata dari variabel niat beli ulang sebesar 2,42. Sehingga diberikan usulan perbaikan yang diberikan terhadap Babakaran adalah menu dalam bentuk paket dalam rangka memberikan potongan harga, memberikan menu gratis bagi konsumen yang melakukan pembelian dengan nominal tertentu, membuat *sign* (penanda), membuat area parkir mobil, memberikan pelatihan bagi karyawan, membuat aturan dan sanksi perihal pakaian karyawan dan mengadakan inspeksi rutin terhadap pakaian karyawan, menambah jumlah karyawan yang bertugas untuk membuat makanan, memberikan pelatihan pembuatan makanan bagi karyawan lain, memulai waktu operasional lebih awal, melakukan perawatan secara berkala terhadap mural yang saat ini telah ada, membuat dekorasi yang dapat menjadi ciri khas dan area berfoto bagi konsumen dan melakukan perbaikan serta perawatan terhadap toilet dan mushola yang ada di restoran.

ABSTRACT

Babakaran is a restaurant that sells "taichan satay" (meat skewer without peanut sauce) as their menu. With higher demand of taichan satay in Bandung, many new restaurants who sells taichan satay are open. From the interview of Babakaran management, there's a declining in customers and the revenue of this restaurant. Based on observation, there are impacts from the customers repurchase intention to transaction numbers in babakaran. That is why babakaran wants to make improvements.

Research started with variable identification that allegedly influence customer repurchase intention. The next step is to identify all the attributes as an indicator to all the variables. Then all the attributes are scored by interview to all customers in Bandung who has tried taichan satay by questionnaire. Validity test and reliability test are applied to all the questionnaire and multi linear regression are done to find out the variables that influence customers repurchase intention of taichan satay.

Based on data processing, there are 5 variables that influences customers repurchase intention, which is price, place, people, process, and physical evidence. Based on customers assessment, the average of repurchase intention variables is 2,42. Improvement for babakaran restaurant can be done by making a food package menu to make the food price cheaper, giving customers complimentary food or drink if a customer buy babakaran product for a given number, make a sign, make a parking area reserved for babakaran customers, giving training for employees, making rules and punishment for employees attributes dan routine inspection, adding more employees to help in the kitchen, giving cooking training for employees, daily maintenance for mural painting and decoration, making a unique decoration and photobooth for babakaran customers, and repair and maintenance for toilets and praying room at the restaurant.

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur kepada Tuhan Yang Maha Esa karena atas berkat dan perlindungan dari-Nya sehingga rangkaian penulisan laporan skripsi yang berjudul “Usulan Perbaikan Restoran Babakaran Buah Batu Berdasarkan Faktor yang Mempengaruhi Konsumen Dalam Memilih Restoran Sate Talchan” dapat selesai dengan baik. Penyusunan laporan skripsi ini dilakukan dengan melakukan pengamatan pada restoran Babakaran Buah Batu. Penyusunan laporan skripsi merupakan syarat yang dibutuhkan dalam memenuhi mata kuliah IND-500 (Skripsi) dan sebagai syarat kelulusan pada Program Studi Teknik Industri, Fakultas Teknologi Industri, Universitas Katolik Parahyangan.

Proses penyelesaian dan penulisan laporan skripsi ini tidak lepas dari bimbingan dan bantuan dari beberapa pihak. Ucapan terimakasih penulis ucapkan kepada:

1. Bapak Yogi Yusuf Wibisono, S.T., M.T. selaku dosen pembimbing skripsi yang senantiasa memberikan saran, masukan dan bimbingannya kepada penulis selama proses penyusunan dan penulisan laporan skripsi.
2. Bapak Fransiscus Rian Praktikto, S.T., M.T., M.S. selaku dosen penguji proposal skripsi dan dosen penguji sidang skripsi yang telah memberikan tanggapan serta masukan yang bermanfaat untuk penyempurnaan naskah skripsi.
3. Ibu Kristiana Asih Damayanti, S.T., M.T. selaku dosen wali penulis selama kuliah di Teknik Industri UNPAR sekaligus dosen penguji sidang skripsi yang juga telah memberikan masukan-masukan yang bermanfaat untuk naskah skripsi..
4. Bapak Romy Loice S.T., M.T. selaku ketua program studi S1 Teknik Industri sekaligus dosen penguji proposal skripsi yang telah memberikan masukan-masukan yang berguna untuk proses penyelesaian skripsi.
5. Ibu Livia Nabilla selaku pemilik dari Babakaran Buah Batu yang telah memberikan penulis kesempatan untuk melakukan penelitian ini.
6. Orangtua dan keluarga penulis yang telah memberikan dukungan moral dan materil bagi penulis selama penyusunan laporan skripsi.

7. Jusuf Rahman Juanda yang senantiasa memberikan dukungan moral serta selalu bersedia memberikan penulis bantuan dalam proses penulisan skripsi berlangsung.
8. Teman-teman terdekat penulis: Adita Putri Vicianti, Nadhirah Aulianti, Seira Ghassani dan Vania Asyiffa yang selalu menghibur, memberikan dukungan serta semangat kepada penulis selama proses penulisan skripsi berlangsung.
9. Teman-teman penulis sejak SMP: Dara Daula, Firda Anisa, Gita Purna, Mutiara Prayagani dan Nuraini yang selalu setia menemani penulis hingga diselesaikannya penulisan laporan skripsi ini.
10. Teman-teman dekat penulis selama di TI UNPAR: Hani Dwi, Alfian, Rafiandra, Editha, Irvandra dan Dom yang telah menemani dan membantu penulis baik selama perkuliahan berlangsung maupun selama penulisan laporan skripsi.
11. Teman-teman ring 1 HMPSTI 2016/2017: Henry, Reggie, Andrew, Wong, Valent, Liwen, Hardi, Chandra, Wimara, Rogger dan Fabian yang telah memberikan semangat dan keceriaan bagi penulis selama penyelesaian laporan skripsi ini.
12. Teman-teman Lula yang selalu siap sedia menemani penulis selama proses penulisan berlangsung.
13. Maria Rizka dan Hendra Berlian selaku teman seperjuangan selama penulisan skripsi berlangsung.
14. Teman-teman Kelas C TI UNPAR 2014 yang telah menjadi teman kelas yang baik selama 4 tahun terakhir.
15. Seluruh pihak yang terlibat dalam penyusunan skripsi ini yang tidak dapat disebutkan seluruhnya satu per satu.

Dalam penyusunan laporan ini tentu masih terdapat kesalahan baik dalam penggunaan kata ataupun terkait masalah yang diteliti. Penulis sangat terbuka dan menerima segala bentuk kritik dan saran agar dapat membangun dan mengembangkan kemampuan penulis untuk masa yang akan datang.

Bandung, Juli 2018

Penulis

DAFTAR ISI

ABSTRAK	i
KATA PENGANTAR	iii
DAFTAR ISI	v
DAFTAR GAMBAR	ix
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR LAMPIRAN	xiii
BAB I PENDAHULUAN	I-1
I.1 Latar Belakang Masalah.....	I-1
I.2 Identifikasi dan Rumusan Masalah.....	I-5
I.3 Pembatasan Masalah dan Asumsi Penelitian.....	I-10
I.4 Tujuan Penelitian	I-11
I.5 Manfaat Penelitian	I-11
I.6 Metodologi Penelitian.....	I-12
I.7 Sistematika Penulisan.....	I-15
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	II-1
II.1 Restoran	II-1
II.2 Perilaku Konsumen	II-3
II.3 Kepuasan Konsumen.....	II-4
II.4 Kesetiaan Konsumen	II-4
II.5 Niat Pembelian.....	II-4
II.6 Niat Pembelian Ulang.....	II-5
II.7 Faktor yang Mempengaruhi Perilaku Pembelian Pada Konsumen.....	II-5
II.8 Tahapan Pengambilan Keputusan Pembelian.....	II-10
II.9 Analisis Regresi	II-13
BAB III PENGUMPULAN DAN PENGOLAHAN DATA	III-1
III.1 Proses Identifikasi Variabel Penelitian	III-1
III.1.1 Niat Beli Ulang.....	III-2
III.1.2 Produk.....	III-3
III.1.3 Harga	III-4

III.1.4	Tempat	III-5
III.1.5	Promosi	III-6
III.1.6	Karyawan	III-6
III.1.7	Proses	III-7
III.1.8	Bentuk Fisik	III-7
III.2	Proses Identifikasi Atribut Penelitian	III-8
III.3	Proses Penyusunan dan Penyebaran Kuesioner Penelitian...	III-10
III.4	Hasil Kuesioner	III-15
III.4.1	Hasil Kuesioner Bagian Pertama	III-15
III.4.2	Hasil Kuesioner Bagian Kedua	III-21
III.4.2.1	Babakaran	III-21
III.4.2.2	Sate Taichan “Goreng”	III-24
III.4.2.3	Sate Taichan Bengawan	III-26
III.4.2.4	Sate Taichan Buah Batu	III-31
III.4.2.5	Restoran Sate Taichan Lain.....	III-34
III.4.3	Hasil Kuesioner Bagian Ketiga.....	III-37
III.5	Uji Validitas dan Uji Reliabilitas Data.....	III-38
III.5.1	Uji Validitas.....	III-38
III.5.2	Uji Reliabilitas	III-40
III.6	Uji Regresi Linier Berganda	III-41
III.6.1	Uji Normalitas	III-41
III.6.2	Uji Homoskedastisitas	III-42
III.6.3	Uji Multikolinieritas	III-43
III.6.4	Uji Regresi Linier Berganda dengan Uji T dan Uji F	III-44
III.7	Evaluasi Konsumen Terhadap Restoran Babakaran	III-46
BAB IV	ANALISIS	IV-1
IV.1	Analisis Profil Responden	IV-1
IV.2	Analisis Hubungan Variabel Independen dan Variabel Dependen	IV-8
IV.2.1	Analisis Hubungan Antara Produk dan Niat Beli Ulang	IV-8
IV.2.2	Analisis Hubungan Antara Harga dan Niat Beli Ulang	IV-10
IV.2.3	Analisis Hubungan Antara Tempat dan	

Niat Beli Ulang	IV-11
IV.2.4 Analisis Hubungan Antara Promosi dan Niat Beli Ulang	IV-12
IV.2.5 Analisis Hubungan Antara Karyawan dan Niat Beli Ulang	IV-13
IV.2.6 Analisis Hubungan Antara Proses dan Niat Beli Ulang	IV-14
IV.2.7 Analisis Hubungan Antara Bentuk Fisik dan Niat Beli Ulang	IV-15
IV.3 Analisis Evaluasi Konsumen Terhadap Babakaran	IV-16
IV.4 Usulan Perbaikan Terhadap Babakaran	IV-20
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	V-1
V.1 Kesimpulan	V-1
V.2 Saran	V-2
DAFTAR PUSTAKA.....	xv
LAMPIRAN	
RIWAYAT HIDUP PENULIS	

DAFTAR GAMBAR

Gambar I.1	<i>Trend</i> Jumlah Transaksi di Babakaran Buah Batu.....	I-4
Gambar I.2	Persentase Pernah/Tidaknya Konsumen Mengunjungi Restoran Sate Taichan Lain	I-6
Gambar I.3	Persentase Minat Konsumen Mengunjungi Babakaran Kembali ...	I-8
Gambar I.4	Metodologi Penelitian	I-13
Gambar II.1	Diagram <i>Fishbone</i> Faktor yang Mempengaruhi Perilaku Pembelian Konsumen	II-7
Gambar II.2	Tahapan Keputusan Pembelian	II-12
Gambar III.1	Model Penelitian Pada Restoran Sate Taichan	III-2
Gambar III.2	Persentase Usia Responden.....	III-16
Gambar III.3	Persentase Jenis Kelamin Responden.....	III-17
Gambar III.4	Persentase Pekerjaan Responden.....	III-18
Gambar III.5	Persentase Penghasilan Responden	III-19
Gambar III.6	Persentase Restoran Sate Taichan yang Pernah Dikunjungi Responden	III-20
Gambar III.7	Persentase Waktu Kunjungan Terakhir Responden ke Babakaran.....	III-22
Gambar III.8	Persentase Jumlah Kunjungan Responden ke Babakaran.....	III-23
Gambar III.9	Persentase Waktu Kunjungan Terakhir Responden ke Sate Taichan “Goreng”	III-25
Gambar III.10	Persentase Jumlah Kunjungan Responden ke Sate Taichan “Goreng”	III-26
Gambar III.11	Persentase Waktu Kunjungan Terakhir Responden ke Sate Taichan Bengawan	III-28
Gambar III.12	Persentase Jumlah Kunjungan Responden ke Sate Taichan Bengawan.....	III-29
Gambar III.13	Persentase Waktu Kunjungan Terakhir Responden ke Sate Taichan Buah Batu	III-32
Gambar III.14	Persentase Jumlah Kunjungan Responden ke Sate Taichan Buah Batu.....	III-33

Gambar III.15 Persentase Waktu Kunjungan Terakhir Responden ke Restoran Sate Taichan Lain	III-35
Gambar III.16 Persentase Jumlah Kunjungan Responden ke Restoran Sate Taichan Lain	III-36
Gambar III.17 <i>Probability Plot</i> Uji Normalitas	III-42
Gambar III.18 <i>Scatterplot</i> Uji Homoskedastisitas.....	III-43

DAFTAR TABEL

Tabel I.1	Laju Pertumbuhan PDB Menurut Lapangan Usaha	I-2
Tabel I.2	Rekapitulasi Frekuensi Kunjungan Konsumen ke Babakaran	I-6
Tabel I.3	Rekapitulasi Hal yang Dipertimbangkan Dalam Memilih Restoran Sate Taichan	I-7
Tabel III.1	Rekapitulasi Variabel dan Atribut Penelitian	III-9
Tabel III.2	Pertanyaan Kuesioner Bagian Ketiga	III-12
Tabel III.3	Rekapitulasi Usia Responden.....	III-16
Tabel III.4	Rekapitulasi Jenis Kelamin Responden.....	III-17
Tabel III.5	Rekapitulasi Pekerjaan Responden.....	III-17
Tabel III.6	Rekapitulasi Penghasilan Responden	III-18
Tabel III.7	Rekapitulasi Restoran Sate Taichan yang Pernah Dikunjungi Responden	III-20
Tabel III.8	Rekapitulasi Waktu Kunjungan Terakhir Responden ke Babakaran	III-21
Tabel III.9	Rekapitulasi Jumlah Kunjungan Responden ke Babakaran.....	III-22
Tabel III.10	Rekapitulasi Jumlah dengan Siapa Responden Berkunjung ke Babakaran	III-23
Tabel III.11	Rekapitulasi Menu yang Dipesan Responden di Babakaran	III-24
Tabel III.12	Rekapitulasi Waktu Kunjungan Terakhir Responden ke Sate Taichan “Goreng”	III-25
Tabel III.13	Rekapitulasi Jumlah Kunjungan Responden ke Sate Taichan “Goreng”.....	III-26
Tabel III.14	Rekapitulasi Jumlah dengan Siapa Responden Berkunjung ke Sate Taichan “Goreng”	III-27
Tabel III.15	Rekapitulasi Menu yang Dipesan Responden di Sate Taichan “Goreng”	III-27
Tabel III.16	Rekapitulasi Waktu Kunjungan Terakhir Responden ke Sate Taichan Bengawan	III-28
Tabel III.17	Rekapitulasi Jumlah Kunjungan Responden ke Sate Taichan Bengawan	III-29

Tabel III.18 Rekapitulasi Jumlah dengan Siapa Responden Berkunjung ke Sate Taichan Bengawan.....	III-30
Tabel III.19 Rekapitulasi Menu yang Dipesan Responden di Sate Taichan Bengawan	III-30
Tabel III.20 Rekapitulasi Waktu Kunjungan Terakhir Responden ke Sate Taichan Buah Batu.....	III-31
Tabel III.21 Rekapitulasi Jumlah Kunjungan Responden ke Sate Taichan Buah Batu	III-32
Tabel III.22 Rekapitulasi Jumlah dengan Siapa Responden Berkunjung ke Sate Taichan Buah Batu	III-33
Tabel III.23 Rekapitulasi Menu yang Dipesan Responden di Sate Taichan Buah Batu.....	III-34
Tabel III.24 Rekapitulasi Waktu Kunjungan Terakhir Responden ke Restoran Sate Taichan Lain	III-35
Tabel III.25 Rekapitulasi Jumlah Kunjungan Responden ke Restoran Sate Taichan Lain	III-36
Tabel III.26 Rekapitulasi Jumlah dengan Siapa Responden Berkunjung ke Restoran Sate Taichan Lain	III-37
Tabel III.27 Rekapitulasi Menu yang Dipesan Responden di Restoran Sate Taichan Lain	III-37
Tabel III.28 Rekapitulasi Rata-rata Hasil Kuesioner Bagian Ketiga	III-38
Tabel III.29 Hasil Uji Validitas Variabel Produk	III-39
Tabel III.30 Rekapitulasi Kesimpulan Uji Validitas	III-40
Tabel III.31 Rekapitulasi Hasil Uji Reliabilitas	III-41
Tabel III.32 Hasil Uji Multikolinieritas	III-44
Tabel III.33 Hasil Regresi Linier Berganda Uji T	III-45
Tabel III.34 Rekapitulasi Hasil Regresi Linier Berganda dengan Uji T	III-45
Tabel III.35 Hasil Regresi Linier Berganda Uji F	III-46
Tabel III.36 Evaluasi Konsumen Terhadap Babakaran Berdasarkan Atribut ..	III-47
Tabel III.36 Evaluasi Konsumen Terhadap Babakaran Berdasarkan Variabel	III-48
Tabel IV.1 Perbandingan Nilai Rata-Rata Variabel Produk.....	IV-9
Tabel IV.2 Perbandingan Nilai Rata-Rata Variabel Promosi	IV-13

DAFTAR LAMPIRAN

LAMPIRAN A HASIL WAWANCARA AWAL	A-1
LAMPIRAN B HASIL KUESIONER PROFIL RESPONDEN.....	B-1
LAMPIRAN C HASIL KUESIONER BAGIAN KETIGA	C-1
LAMPIRAN D HASIL UJI VALIDITAS	D-1
LAMPIRAN E HASIL UJI RELIABILITAS	E-1

BAB I

PENDAHULUAN

Pada Bab I ini akan disajikan pembahasan mengenai latar belakang masalah, identifikasi dan rumusan masalah, pembatasan masalah dan asumsi penelitian, tujuan penelitian, manfaat penelitian dan metodologi penelitian dan sistematika penulisan.

I.1 Latar Belakang Masalah

Menurut UU RI No. 05 Tahun 1984 Pasal 1, perindustrian adalah tatanan dan segala kegiatan yang bertalian dengan kegiatan industri. Industri adalah kegiatan ekonomi yang mengolah bahan mentah, bahan baku, barang setengah jadi, dan/atau barang jadi menjadi barang dengan nilai yang lebih tinggi untuk penggunaannya. Menurut SK Menteri Perindustrian No.19/M/I/1986, jenis-jenis industri diklasifikasikan menjadi 4 kelompok, yaitu industri kimia dasar, industri mesin dan logam dasar, industri kecil dan aneka industri

Pada era globalisasi yang disertai dengan berkembang pesatnya teknologi, perindustrian terus mengalami peningkatan. Menurut Menteri Perindustrian, Airlangga Hartarto, saat ini sektor industri Indonesia tengah mengalami perkembangan yang cukup signifikan. Bahkan berdasarkan data dari Organisasi Pengembangan Industri Perserikatan Bangsa-Bangsa (UNIDO), sektor industri manufaktur (pengolahan non-migas) Indonesia berada di peringkat ke-9 per tahun 2016 (Hartomo, 2017). Peningkatan dari industri di Indonesia ini tentu memiliki pengaruh terhadap produk domestik bruto (PDB) yang merupakan nilai pasar dari seluruh barang dan jasa yang diproduksi di dalam suatu negara dalam jangka waktu tertentu (Mankiw & Taylor, 2006).

Menurut siaran pers yang dilansir dari *website* Kementerian Perindustrian (2017), industri makanan dan minuman berperan terhadap PDB industri non-migas sebesar 34,17% dan merupakan persentase tertinggi dibandingkan dengan sektor lainnya. Industri makanan dan minuman nasional mencatatkan pertumbuhan sebesar 7,19% pada triwulan II tahun 2017. Oleh karena hal tersebut, kementerian perindustrian memproyeksikan industri

makanan dan minuman akan kembali menjadi penopang pertumbuhan di sektor industri manufaktur pada tahun 2018. Kemudian, dilansir dari *website* Presiden Republik Indonesia, terdapat sebanyak 56 juta usaha kecil menengah (UKM) di Indonesia, dan 70% diantaranya terdiri dari UKM pangan. Lalu, berdasarkan data yang diperoleh dari Badan Pusat Statistik (BPS), pada tahun 2014, industri makanan dan minuman memiliki laju pertumbuhan PDB menurut lapangan usaha paling tinggi dibandingkan dengan sektor industri non-migas lainnya. Peningkatan yang terus terjadi pada sektor industri makanan dan minuman ini juga sesuai dengan berita yang dilansir dari www.republika.co.id, menurut menteri perindustrian, pertumbuhan sektor industri makanan dan minuman harus tetap dijaga, selain itu pihaknya juga terus mendorong pelaku industri makanan dan minuman nasional dengan mengatakan bahwa jumlah penduduk Indonesia merupakan pangsa pasar yang sangat menjanjikan (Aini, 2017).

Tabel I.1 Laju Pertumbuhan PDB Menurut Lapangan Usaha

No	PDB Lapangan Usaha	Laju Pertumbuhan PDB Menurut Lapangan Usaha (Persen)
1	Makanan, Minuman dan Tembakau	9,48
2	Tekstil, Barang Kulit & Alas Kaki	0,175
3	Barang Kayu & Hasil Hutan Lainnya	5,17
4	Kertas dan Barang Cetak	0,31
5	Pupuk, Kimia & Barang dari Karet	-0,02
6	Semen & Barang Galian bukan Logam	0,1896
7	Logam Dasar Besi & Baja	0,30
8	Alat Angkutan, Mesin & Peralatannya	0,2757
9	Barang lainnya	18,35

(sumber: Badan Pusat Statistik, www.bps.go.id, 2014)

Berdasarkan Badan Pusat Statistik (BPS), pada tahun 2014, Provinsi Jawa Barat menempati peringkat kedua dalam jumlah dan jenis UKM per desa/kelurahan dengan jumlah total 16.405. Di dalamnya, industri makanan dan minuman menempati posisi pertama dengan jumlah 4.023 UKM. Angka tersebut menunjukkan bahwa banyak sekali pelaku usaha yang bergerak di sektor industri makanan dan minuman di Jawa Barat, salah satunya adalah Kota Bandung. Penduduk dari Kota Bandung sendiri pun merupakan pangsa pasar yang cukup meyakinkan, berdasarkan BPS Kota Bandung pada tahun 2014, terdapat sekitar 2 juta jiwa yang tercatat sebagai penduduk dan angka tersebut pun merupakan pangsa pasar bagi para pelaku usaha khususnya industri makanan dan minuman yang ada di Kota Bandung. Oleh karena itu, banyak pelaku usaha di bidang industri makanan dan minuman memanfaatkan kondisi ini dengan membuka

restoran atau cafe dengan harapan akan meraup keuntungan yang optimal dengan tingginya pangsa pasar di Kota Bandung.

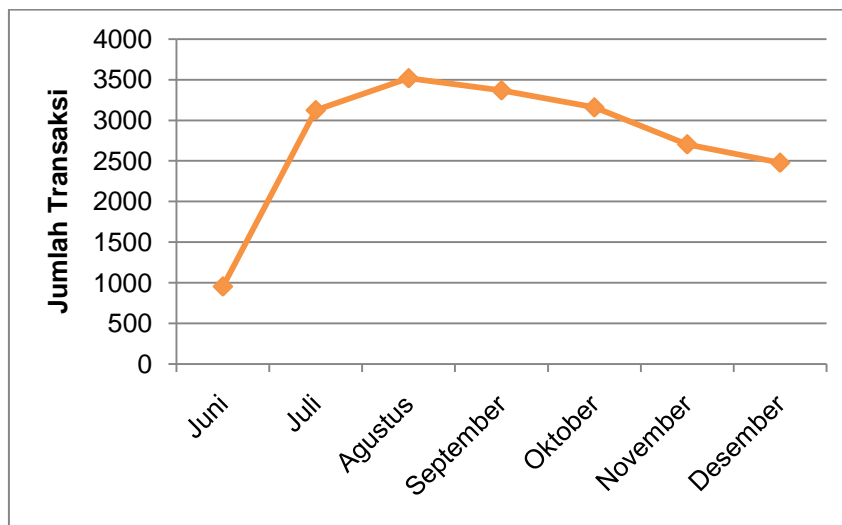
Babakaran merupakan salah satu dari sekian banyak restoran yang ada di Kota Bandung. Babakaran adalah sebuah rumah makan dengan menu utama sate taichan (sate yang dibakar tanpa kecap dan bumbu kacang). Di Babakaran ini, semua menu utama disajikan dalam bentuk sate, mulai dari sate ayam, sate sapi, sate kambing, sate *seafood*, sate baso, sate telur, sate baso, sate sayur serta terdapat mie. Hal lain yang diutamakan selain menu sate adalah sambalnya. Babakaran memiliki 4 jenis menu sambal yang sangat khas, dimulai dari sambal Babakaran, sambal dayang sumbi, sambal kang emil dan sambal si tumang. Babakaran telah mendirikan *outlet* pertamanya pada tahun 2015 di Jalan Dago. Pada pertengahan tahun 2017, *outlet* kedua didirikan di Jalan Buah Batu. Status dari *outlet* kedua ini adalah *franchise*. *Franchise* berarti dimana pemilik utama dari suatu usaha, dalam kasus ini adalah Babakaran, memberikan hak untuk memanfaatkan dan menggunakan ciri khas yang dimiliki dari pemilik utama suatu usaha kepada orang lain.

Pada awal berdirinya Babakaran Buah Batu, sate taichan di Kota Bandung masih sulit ditemukan. Namun seiring dengan semakin tingginya peminat dari sate taichan, mulailah berdiri restoran-restoran dengan menu sate taichan di Kota Bandung. Hingga akhirnya saat ini Babakaran bukanlah satu-satunya restoran yang menjual makanan dengan menu utama sate taichan serta sambal di Bandung, terdapat sekitar 16 restoran lain yang menjual menu serupa, yaitu beragam sate taichan lengkap dengan sambalnya. Oleh karena itu, persaingan antar restoran sate taichan semakin ketat, dan tentu menuntut masing-masing pemilik restoran untuk memiliki keunggulan atau ciri khas masing-masing agar dapat bersaing dan tetap bertahan.

Banyaknya restoran sate taichan yang ada di Kota Bandung saat ini juga mempengaruhi jumlah konsumen yang dilayani oleh Babakaran, karena pada awalnya, konsumen tidak memiliki banyak pilihan untuk mengonsumsi sate taichan. Namun saat ini, para konsumen memiliki lebih banyak pilihan dari sebelumnya sehingga besar kemungkinan terdapat konsumen yang tidak lagi memilih Babakaran untuk mengonsumsi sate taichan.

Babakaran Buah Batu akan ditetapkan sebagai objek penelitian. Alasan dipilihnya Babakaran Buah Batu sebagai objek penelitian adalah karena

Babakaran Buah Batu merasakan pengaruh dari munculnya berbagai jenis restoran sate taichan di Kota Bandung. Setelah melakukan wawancara singkat kepada pemilik Babakaran Buah Batu, terdapat penurunan jumlah konsumen yang dialami oleh Babakaran Buah Batu. Menurutnya, penurunan jumlah konsumen yang dialami saat ini diduga merupakan akibat dari semakin banyaknya restoran sate taichan yang ada di Kota Bandung. Penurunan jumlah konsumen ini juga berbanding lurus dengan jumlah transaksi yang dilakukan di Babakaran Buah Batu. Kemudian, jumlah transaksi ini juga berbanding lurus dengan pendapatan. Sehingga menurunnya jumlah konsumen dan jumlah transaksi mengakibatkan penurunan pula terhadap pendapatan yang diterima oleh Babakaran Buah Batu. Oleh karena terdapat penurunan jumlah transaksi yang dialami oleh Babakaran Buah Batu saat ini, pihak Babakaran Buah Batu merasa tidak puas dengan hal itu dan berharap dapat kembali meningkatkan jumlah transaksi dan jumlah konsumen yang mengunjungi Babakaran Buah Batu.



Gambar I.1. *Trend* Jumlah Transaksi di Babakaran Buah Batu

Oleh karena pihak Babakaran Buah Batu tidak dapat memberikan informasi pendapatan yang diterimanya karena hal tersebut merupakan rahasia perusahaan, sehingga hanya data jumlah transaksi yang dapat diberikan dan disajikan pada bagian ini. Pada Gambar I.1, terdapat informasi mengenai *trend* dari jumlah transaksi yang dilakukan di Babakaran Buah Batu semenjak 6 bulan terakhir dimulai dari bulan Juni 2017 hingga Desember 2017. Pada bulan Juni 2017 jumlah transaksi yang dilakukan di Babakaran Buah Batu masih cukup

rendah yaitu sekitar 955 transaksi. Hal ini tentu disebabkan karena masih sedikit orang yang tahu akan keberadaan Babakaran Buah Batu yang juga baru dibuka pada bulan Juni 2017. Lalu pada bulan Juli 2017, jumlah transaksi yang dilakukan di Babakaran Buah Batu meningkat cukup pesat, terdapat sebanyak 3124 transaksi yang dilakukan di Babakaran Buah Batu pada bulan tersebut. Peningkatan jumlah transaksi terus berlangsung hingga bulan Agustus 2017 yang melakukan transaksi sebanyak 3517 transaksi. Lalu pada bulan September 2017, jumlah transaksi yang dilakukan di Babakaran Buah Batu adalah sebanyak 3368, nilai tersebut menunjukkan bahwa terdapat penurunan jumlah transaksi yang terjadi di bulan September 2017. Pada bulan Oktober 2017, terdapat sebanyak 3158 transaksi yang dilakukan di Babakaran Buah Batu, nilai tersebut juga menunjukkan bahwa terdapat penurunan jumlah transaksi yang terjadi di bulan Oktober 2017. Pada bulan November 2017 terdapat sebanyak 2704 transaksi dan pada bulan Desember 2017 terdapat sebanyak 2478 transaksi yang dilakukan di Babakaran Buah Batu. Seperti yang dapat dilihat pada Gambar I.1, penurunan jumlah transaksi terus terjadi dimulai dari bulan September 2017 hingga Desember 2017. Penurunan jumlah transaksi ini tentu berimbas pada penurunan pendapatan dari Babakaran Buah Batu.

I.2 Identifikasi dan Rumusan Masalah

Seiring dengan semakin meningkatnya popularitas dari sate taichan di Kota Bandung, banyak pelaku usaha yang memanfaatkan kondisi tersebut dengan mendirikan restoran atau rumah makan dengan menu sate taichan, sehingga pada saat ini restoran dengan menu sate taichan telah mudah ditemukan di Kota Bandung. Semakin populernya sate taichan di Kota Bandung membuat persaingan antara restoran sate taichan pun semakin ketat. Masing-masing restoran sate taichan harus terus berlomba-lomba untuk menarik konsumen, karena saat ini para penikmat sate taichan sudah mulai memiliki banyak pilihan dalam menentukan restoran sate taichan yang akan di konsumsinya dan masing-masing restoran juga harus terus menarik konsumen agar masing-masing restoran dapat tetap bertahan dalam menjalankan usahanya.

Menurut wawancara yang telah dilakukan dengan pihak Babakaran Buah Batu, terjadi penurunan jumlah transaksi pada restorannya. Menurutny,

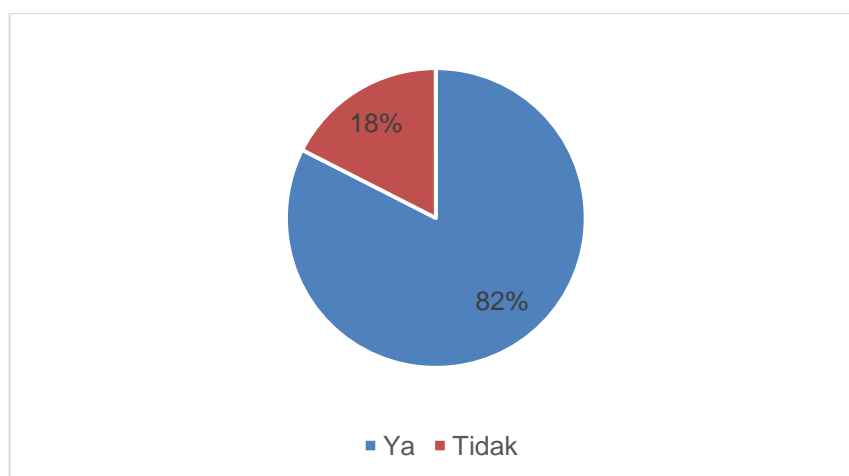
penurunan ini diakibatkan oleh semakin banyaknya restoran yang menyediakan menu serupa sehingga besar kemungkinan terdapat konsumennya yang beralih dari Babakaran Buah Batu ke restoran lain dan tidak memiliki minat untuk kembali ke Babakaran Buah Batu. Selain itu, penurunan jumlah transaksi ini juga disebabkan ketika keinginan konsumen di Babakaran Buah Batu tidak terpenuhi. Ketika keinginan dari konsumen tidak terpenuhi di Babakaran Buah Batu, diduga konsumen dapat beralih ke restoran sate taichan lain dan tidak lagi memiliki minat untuk kembali mengunjungi Babakaran Buah Batu.

Selain wawancara yang dilakukan pada pihak Babakaran Buah Batu, dilakukan pula wawancara singkat terhadap sejumlah konsumen Babakaran Buah Batu sebagai survei awal. Wawancara singkat ini dilakukan terhadap 40 konsumen yang ditemui di Babakaran Buah Batu. Pertanyaan pertama yang diajukan adalah seputar frekuensi kunjungan ke Babakaran Buah Batu yang pernah dilakukan oleh responden tersebut. Jawaban yang diberikan oleh konsumen cukup beragam, Tabel I.2 merupakan rekapitulasi jawaban konsumen seputar frekuensi kunjungannya ke Babakaran Buah Batu.

Tabel I.2 Rekapitulasi Frekuensi Kunjungan Konsumen ke Babakaran

Frekuensi	Jumlah Konsumen
1 kali	19
2 kali	10
3 kali	6
4 kali	2
5 kali	3

Pertanyaan yang ditanyakan selanjutnya adalah apakah konsumen tersebut pernah mengunjungi restoran sate taichan lain selain Babakaran.



Gambar I.2 Persentase Pernah/Tidaknya Konsumen Mengunjungi Restoran Sate Taichan Lain

Pada Gambar 1.2, dapat dilihat bahwa sebanyak 82% atau setara dengan 33 konsumen dari 40 konsumen yang diwawancara mengatakan pernah mengunjungi restoran sate taichan lain selain Babakaran. Sedangkan hanya terdapat 18% atau setara dengan 7 konsumen dari 40 konsumen yang diwawancara mengatakan tidak pernah mengunjungi restoran sate taichan lain. Pertanyaan yang kemudian ditanyakan pada wawancara yang dilakukan adalah mengenai hal-hal yang dipertimbangkan oleh konsumen tersebut dalam menentukan restoran sate taichan yang akan dikunjungi. Terdapat beberapa hal utama yang menjadi pertimbangan konsumen tersebut dalam memilih restoran sate taichan, diantaranya adalah rasa, harga, kenyamanan tempat, lokasi dan fasilitas restoran. Tabel 1.3 merupakan rekapitulasi hasil wawancara untuk pertanyaan tersebut. Setiap konsumen juga pada umumnya mempertimbangkan lebih dari satu hal dalam memilih restoran sate taichan yang akan dikunjunginya.

Tabel 1.3 Rekapitulasi Hal yang Dipertimbangkan Dalam Memilih Restoran Sate Taichan

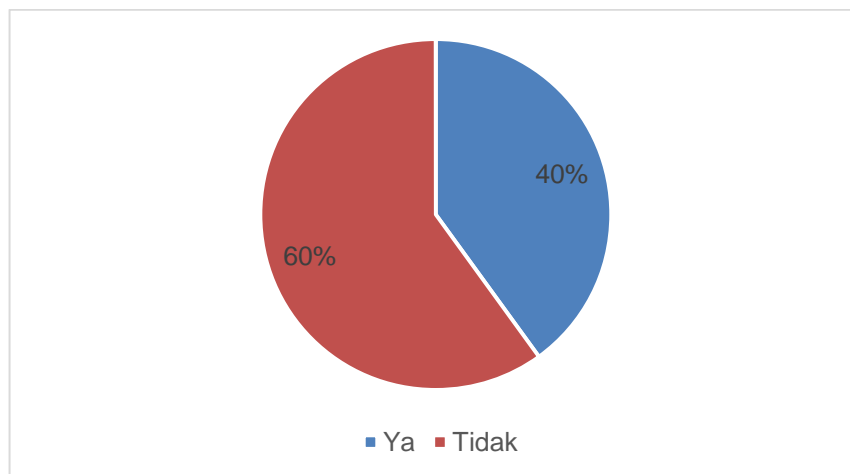
Hal yang menjadi pertimbangan	Jumlah Konsumen
Rasa	12
Harga	21
Kenyamanan Tempat	20
Lokasi	20
Fasilitas	14

Berdasarkan Tabel 1.3 terdapat sebanyak 12 konsumen yang mengatakan bahwa rasa dari sate taichan yang akan dikonsumsinya menjadi salah satu hal yang dipertimbangkan. Kemudian sebanyak 21 konsumen mengatakan bahwa harga adalah hal yang dipertimbangkannya dalam memilih restoran sate taichan. Lalu sebanyak 20 konsumen mempertimbangkan kenyamanan tempat dari restoran sate taichan yang akan dikunjunginya. Adapun hal-hal yang dimaksud konsumen dengan kenyamanan tempat adalah area restoran yang bersih, tidak bising, tidak panas serta memiliki area yang cukup luas. Selanjutnya, terdapat sebanyak 20 konsumen yang mengatakan bahwa lokasi dari restoran merupakan hal yang dipertimbangkan dalam memilih restoran sate taichan. Terakhir, sebanyak 14 konsumen mengatakan fasilitas menjadi hal yang dipertimbangkannya dalam memilih restoran sate taichan. Hal-hal yang termasuk ke dalam fasilitas ini diantaranya adalah ketersediaan area

parkir, ketersediaan toilet dan wastafel, ketersediaan mushola serta ketersediaan stop kontak.

Pertanyaan yang selanjutnya ditanyakan terhadap konsumen tersebut adalah mengenai restoran apa yang pernah dikunjungi selain Babakaran. Pertanyaan ini hanya ditujukan bagi konsumen yang mengatakan pernah mengunjungi restoran sate taichan lain. Berdasarkan wawancara, diperoleh 4 nama restoran sate taichan yang paling banyak dikunjungi oleh konsumen Babakaran. Restoran-restoran tersebut diantaranya adalah Sate Taichan Buah Batu, Sate Taichan "Goreng", Sate Taichan Bengawan dan Gerobak Sate Taichan Saparua.

Pertanyaan terakhir yang diajukan ke konsumen adalah seputar minat konsumen tersebut mengunjungi kembali Babakaran Buah Batu.



Gambar I.3 Persentase Minat Konsumen Mengunjungi Babakaran Kembali

Pada Gambar I.3 dapat dilihat bahwa terdapat 60% dari konsumen yang diwawancarai atau setara dengan 24 konsumen mengatakan tidak berminat untuk kembali mengunjungi Babakaran jika ingin mengonsumsi sate taichan. Sedangkan hanya sejumlah 40% atau setara dengan 16 konsumen yang mengatakan berminat untuk mengunjungi Babakaran kembali jika ingin mengonsumsi sate taichan.

Salah satu alasan tingginya jumlah konsumen yang tidak berminat mengunjungi Babakaran kembali diantaranya adalah karena keinginannya yang tidak terpenuhi di Babakaran. Adapun beberapa keinginan konsumen yang dirasa tidak terpenuhi, diantaranya adalah minimnya tempat parkir khususnya untuk mobil, fasilitas yang tersedia kurang terawat terutama untuk toilet dan

mushola, area makan kurang menarik, porsi terlalu kecil untuk harga yang ditawarkan, pelayanan dari karyawan yang kurang sigap dan tanggap dan lain sebagainya. Apabila keinginan konsumen di Babakaran tidak terpenuhi, besar kemungkinan konsumen tersebut akan beralih ke restoran sate taichan lain dan tidak lagi berminat untuk mengunjungi Babakaran, mengingat saat ini semakin banyak restoran yang menyajikan menu serupa. Tingginya jumlah konsumen yang tidak berminat mengunjungi Babakaran kembali juga tentu akan mempengaruhi jumlah transaksi di Babakaran yang saat ini kian menurun.

Untuk menanggulangi menurunnya jumlah transaksi, pihak Babakaran mengaku tidak memiliki strategi khusus. Hal yang pihak Babakaran lakukan saat ini hanya meningkatkan upayanya dalam memasarkan restorannya tersebut melalui media sosial, khususnya instagram. Selain itu, pihak Babakaran juga telah berupaya untuk menarik konsumen dengan mengadakan berbagai macam acara pada tempatnya, seperti *nonton bareng* pertandingan sepakbola dan mengadakan acara pada saat perayaan tertentu seperti *halloween*. Pihak Babakaran juga mengeluarkan varian menu baru yang diharapkan dapat menarik konsumen. Namun, upayanya tersebut tidak memberikan perubahan yang signifikan terhadap permasalahan yang Babakaran hadapi saat ini.

Menurut wawancara dengan pihak Babakaran, ia ingin menghadapi dan mengantisipasi kekhawatirannya tersebut dengan upaya-upaya perbaikan yang lain. Hal tersebut dianggap perlu agar Babakaran dapat tetap bertahan dan dapat tetap bersaing dengan restoran-restoran sate taichan lain, khususnya restoran sate taichan yang menjadi kompetitor dari Babakaran. Untuk dapat bersaing dengan restoran sate taichan lain, pihak Babakaran perlu mengetahui faktor atau variabel yang menjadi pertimbangan konsumen sate taichan dalam memilih restoran sate taichan. Hal tersebut diperlukan karena menurut Khaniwale (2015), konsumen memiliki peran penting dalam pencapaian tujuan dari sebuah organisasi karena konsumen merupakan peran yang dapat meningkatkan keuntungan dari suatu organisasi dengan membeli, menggunakan dan mempengaruhi orang lain untuk membeli produk atau jasa yang ditawarkan oleh organisasi tersebut.

Menurut Solomon (2007), perilaku konsumen adalah studi mengenai proses-proses yang terlibat saat seorang individu atau sekumpulan grup hendak memilih, membeli, menggunakan atau membuang produk, jasa, ide atau

pengalaman-pengalaman untuk memenuhi kebutuhan dan keinginannya. Stanton, Etzel dan Walker (1991) menjelaskan bahwa terdapat sejumlah faktor atau variabel yang mempengaruhi perilaku konsumen. Oleh karena itu akan dilakukan penelitian untuk mengetahui hal-hal apa saja yang menjadi faktor atau variabel yang mempengaruhi konsumen untuk memilih restoran sate taichan. Hal ini penting agar pihak Babakaran dapat melakukan perbaikan berdasarkan faktor atau variabel yang dianggap mempengaruhi konsumen dalam memilih restoran sate taichan sehingga minat konsumen untuk kembali ke Babakaran dapat ditingkatkan.

Dengan mengetahui faktor atau variabel yang penting bagi konsumen dalam memilih restoran sate taichan, pihak Babakaran tentu dapat lebih mudah dalam menentukan upaya yang perlu dilakukan untuk menghadapi masalah penurunan jumlah transaksi yang diduga diakibatkan oleh rendahnya jumlah konsumen yang berminat untuk kembali ke Babakaran.

Berdasarkan identifikasi masalah yang telah dijelaskan, berikut ini adalah rumusan masalah untuk restoran Babakaran.

1. Apakah variabel-variabel yang mempengaruhi konsumen dalam memilih restoran sate taichan?
2. Bagaimana persepsi konsumen terhadap Babakaran?
3. Apa usulan perbaikan yang dapat dilakukan oleh restoran Babakaran berdasarkan variabel yang mempengaruhi konsumen dalam memilih restoran sate taichan?

I.3 Pembatasan Masalah dan Asumsi Penelitian

Dalam penelitian ini, dilakukan pembatasan terhadap masalah-masalah yang diamati untuk mempersempit ruang lingkup penelitian. Penentuan batasan juga dilakukan agar pemberian usulan akan lebih spesifik. Berikut merupakan batasan yang ditentukan dalam penelitian.

1. Penelitian dilakukan pada restoran Babakaran Buah Batu Bandung.
2. Penelitian hanya difokuskan untuk menyelesaikan permasalahan penurunan jumlah transaksi.
3. Penelitian dilakukan hanya sampai tahap rekomendasi.

Selain pembatasan masalah, digunakan beberapa asumsi untuk mempermudah pemberian usulan terhadap Babakaran Buah Batu dalam mengantisipasi masalah yang tengah dihadapi. Berikut merupakan asumsi yang ditentukan dalam penelitian.

1. Kondisi restoran Babakaran Buah Batu secara umum tidak mengalami perubahan yang signifikan selama penelitian berlangsung, sehingga tidak mempengaruhi metode ataupun hasil penelitian yang dilakukan.
2. Tidak terjadi perubahan yang dilakukan oleh manajemen dari Babakaran Buah Batu selama penelitian berlangsung.
3. Popularitas dari sate taichan tidak mengalami penurunan selama penelitian berlangsung.

I.4 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah yang telah dijelaskan pada bagian sebelumnya, maka dapat ditentukan tujuan dari dilakukannya penelitian. Berikut merupakan beberapa tujuan dari penelitian ini.

1. Mengetahui variabel-variabel penting yang mempengaruhi konsumen dalam memilih restoran sate taichan.
2. Mengetahui tentang persepsi dari konsumen mengenai Babakaran Buah Batu.
3. Mengetahui usulan perbaikan yang dapat diberikan ke restoran Babakaran Buah Batu berdasarkan variabel yang mempengaruhi konsumen dalam memilih restoran sate taichan.

I.5 Manfaat Penelitian

Selain harus dicapainya tujuan dari penelitian, penelitian ini juga harus dapat bermanfaat baik bagi perusahaan sebagai pemilik masalah, bagi penulis, maupun bagi pembaca. Berikut merupakan beberapa manfaat yang dapat diperoleh dari penelitian yang dilakukan bagi perusahaan, bagi penulis dan bagi pembaca.

1. Babakaran Buah Batu sebagai perusahaan pemilik masalah dapat mengetahui faktor-faktor atau variabel-variabel penting yang mempengaruhi konsumen dalam memilih restoran sate taichan.

2. Setelah mengetahui faktor atau variabel yang dianggap penting, Babakaran Buah Batu dapat melakukan perbaikan yang dibutuhkan berdasarkan hasil penelitian.
3. Apabila diimplementasikan, perbaikan yang dilakukan berdasarkan faktor atau variabel tersebut diharapkan dapat meningkatkan kembali jumlah transaksi yang dilakukan di Babakaran Buah Batu.
4. Peneliti dapat mengimplementasikan ilmu yang telah diperoleh baik selama perkuliahan maupun selama penelitian pada kondisi aktual di dunia nyata.
5. Penelitian diharapkan dapat memberikan wawasan kepada pembaca.
6. Penelitian diharapkan dapat menjadi referensi bagi pembaca atau peneliti serupa selanjutnya.

1.6 Metodologi Penelitian

Dalam melakukan penelitian, diperlukan metodologi yang akan menjelaskan langkah-langkah dalam proses penelitian yang harus dilakukan. Penelitian ini akan dilakukan untuk menganalisis dan mengetahui faktor atau variabel yang mempengaruhi konsumen dalam memilih restoran sate taichan. Gambar 1.4 merupakan metodologi dari penelitian restoran sate taichan yang dilakukan.

Berikut merupakan penjelasan mengenai langkah-langkah penelitian yang dilakukan.

1. Studi Lapangan

Pengamatan lapangan adalah proses observasi mengenai permasalahan yang terjadi. Observasi yang dilakukan adalah dengan melihat banyaknya jumlah restoran sate taichan di Kota Bandung yang juga menjadi pesaing dari restoran Babakaran. Pengamatan lapangan ini juga meliputi kunjungan langsung ke restoran Babakaran dan juga melakukan wawancara dengan pihak yang bertanggung jawab di restoran Babakaran dan wawancara dengan konsumen dari Babakaran.

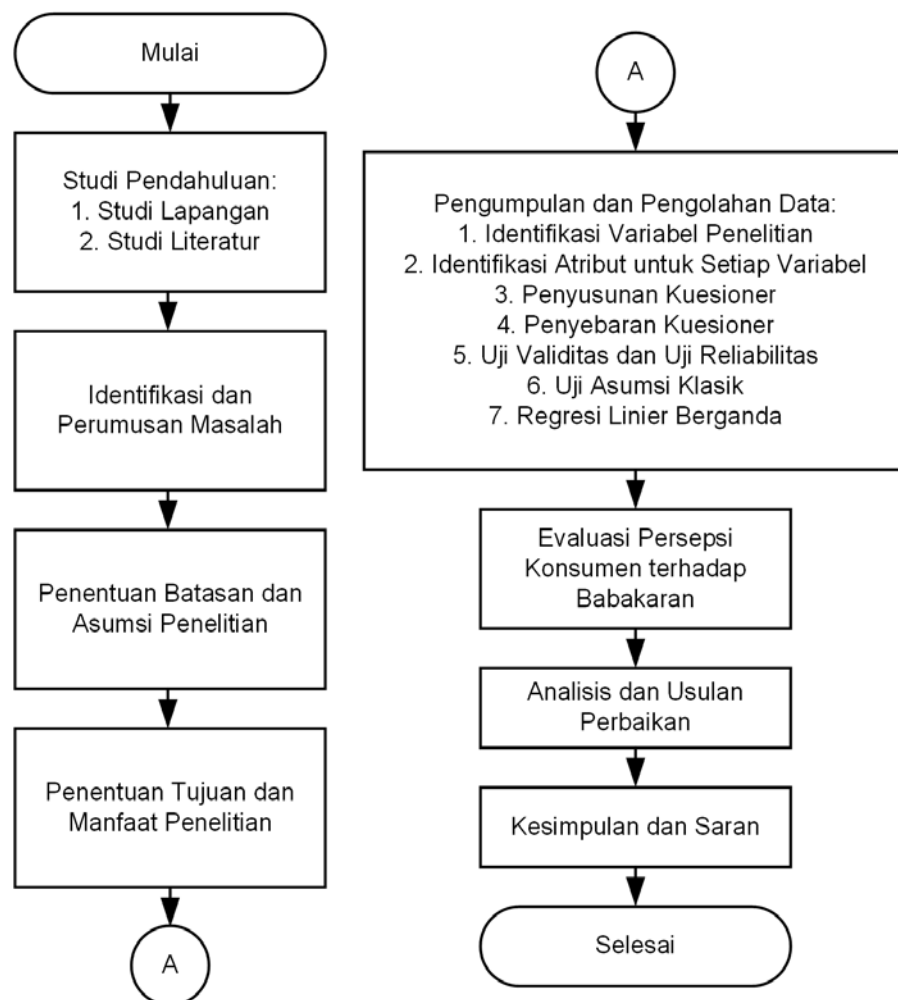
2. Studi Literatur

Studi literatur digunakan sebagai proses pencarian kerangka teoritis yang berhubungan dengan penelitian. Pada studi literatur ini juga dilakukan proses mempelajari data sebagai bukti adanya permasalahan yang dialami oleh

Babakaran. Selain itu, pada studi literatur ini juga dilakukan proses penentuan data-data yang dibutuhkan dalam proses penelitian.

3.. Identifikasi dan Perumusan Masalah

Pada tahap ini, identifikasi masalah dilakukan berdasarkan data dari Babakaran, studi literatur dan wawancara yang telah dilakukan baik dengan pihak Babakaran maupun konsumen dari Babakaran. Kemudian ditetapkan rumusan masalah yang berhubungan dengan penelitian untuk mengetahui variabel-variabel yang dipertimbangkan oleh konsumen dalam memilih restoran sate taichan.



Gambar I.4 Metodologi Penelitian

4. Penentuan Batasan Masalah dan Asumsi Penelitian

Pada tahap ini dilakukan penentuan batasan masalah serta penentuan asumsi penelitian. Tahap ini perlu dilakukan untuk membatasi ruang lingkup

penelitian yang dilakukan agar pemberian usulan terhadap permasalahan yang dihadapi akan lebih spesifik.

5. Penentuan Tujuan dan Manfaat Penelitian

Pada tahap ini tujuan dari penelitian ditentukan berdasarkan pada rumusan masalah yang telah ditentukan. Sedangkan manfaat penelitian ditentukan baik bagi pemilik masalah, penulis, maupun bagi pembaca.

6. Identifikasi Variabel Penelitian

Pada langkah ini dilakukan identifikasi variabel penelitian yang diduga memiliki pengaruh terhadap niat beli ulang konsumen terhadap restoran. Identifikasi variabel dilakukan dengan melakukan studi literatur terhadap penelitian-penelitian serupa yang telah dilakukan sebelumnya.

7. Identifikasi Atribut untuk Setiap Variabel

Pada tahap ini dilakukan juga studi literatur dari penelitian-penelitian sebelumnya untuk menentukan atribut atau indikator yang dianggap dapat mengukur setiap variabel yang ada.

8. Penyusunan dan Penyebaran Kuisisioner

Pada tahap ini dilakukan penyusunan kuisisioner. Penyusunan kuisisioner dilakukan berdasarkan atribut-atribut yang telah teridentifikasi pada tahap sebelumnya yang dianggap dapat mengukur suatu variabel tertentu. Setelah kuisisioner tersusun, dilakukan penyebaran kuisisioner secara *online* dan secara fisik.

9. Uji Validitas dan Uji Reliabilitas

Pada tahap ini dilakukan uji validitas untuk mengetahui apakah kuisisioner yang merupakan instrumen dari penelitian telah valid atau tidak. Kemudian uji reliabilitas juga dilakukan untuk mengetahui apakah instrumen penelitian yang digunakan menghasilkan data yang reliabel atau tidak.

10. Uji Asumsi Klasik

Pada tahap ini dilakukan sejumlah pengujian yang harus dipenuhi sebelum melakukan uji regresi linier. Pengujian tersebut diantaranya adalah uji normalitas, uji homoskedastisitas dan uji multikolinieritas.

11. Regresi Linier Berganda

Uji regresi linier berganda dilakukan untuk mengetahui berpengaruh atau tidaknya suatu variabel independen terhadap variabel dependen.

12. Evaluasi Persepsi Konsumen Terhadap Babakaran

Pada tahap ini akan dilakukan evaluasi terhadap persepsi dari konsumen mengenai Babakaran. Persepsi konsumen terhadap Babakaran diperoleh dari kuesioner yang ada. Hasil dari evaluasi ini kemudian dapat digunakan sebagai acuan dalam penentuan usulan perbaikan.

13. Analisis dan Usulan Perbaikan

Setelah memperoleh hasil dari pengolahan data kemudian dilakukan analisis dari hasil tersebut. Lalu ditentukan pula usulan perbaikan yang sesuai dengan hasil pengolahan data.

14. Kesimpulan dan Saran

Pada tahap ini dijabarkan kesimpulan dari hasil penelitian sesuai dengan tujuan yang hendak dicapai dari penelitian. Diberikan pula saran yang dapat digunakan dalam penelitian yang serupa di masa yang akan datang.

I.7 Sistematika Penulisan

Pada bagian ini akan dijelaskan sistematika penulisan untuk mempermudah memahami isi penelitian. Isi penelitian terdiri dari lima bagian. Berikut merupakan sistematika penulisan dari penelitian.

BAB I PENDAHULUAN

Pada bagian ini berisikan mengenai pendahuluan penelitian yang dilakukan. Pendahuluan ini meliputi latar belakang masalah, identifikasi dan perumusan masalah. Setelah melakukan perumusan masalah, kemudian dilakukan pembuatan batasan dan asumsi yang digunakan pada penelitian ini serta ditentukan pula tujuan dari penelitian ini. Kemudian dijelaskan pula manfaat penelitian, metodologi penelitian serta sistematika penulisan dari penelitian.

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

Bagian tinjauan pustaka berisi mengenai referensi serta teori-teori yang digunakan dalam penelitian. Selain itu pada bagian ini juga berisikan teori-teori yang mendukung penelitian yang dilakukan.

BAB III PENGUMPULAN DAN PENGOLAHAN DATA

Pada bagian ini berisi hasil pengumpulan data serta informasi yang telah dikumpulkan untuk mendukung penelitian. Data serta informasi yang

dikumpulkan kemudian diolah untuk memperoleh jawaban atas rumusan masalah yang dibuat. Pengolahan data dilakukan dengan melakukan uji regresi linier berganda.

BAB IV ANALISIS

Bagian ini berisi mengenai analisis yang dilakukan terhadap proses yang dilakukan selama penelitian dan pengumpulan data. Kemudian dilakukan pula analisis terhadap hasil dari pengolahan data serta diberikan usulan perbaikan terhadap Babakaran.

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

Pada bagian ini berisi kesimpulan proses penelitian yang dilakukan dari awal hingga akhir. Kesimpulan berisi jawaban dari rumusan masalah yang telah ditentukan sebelumnya. Kemudian diberikan saran, baik bagi perusahaan maupun bagi peneliti selanjutnya.