

SKRIPSI
ANALISIS FAKTOR YANG MEMPENGARUHI
KEPUTUSAN PEMBELIAN DI RESTORAN
CEPAT SAJI A DAN B



Oleh:

BELLA WINDI KARMINA
5303015039

JURUSAN TEKNIK INDUSTRI
FAKULTAS TEKNIK
UNIVERSITAS KATOLIK WIDYA MANDALA
SURABAYA
2019

LEMBAR PERNYATAAN

Dengan ini saya menyatakan skripsi dengan judul “ANALISIS FAKTOR YANG MEMPENGARUHI KEPUTUSAN PEMBELIAN DI RESTORAN CEPAT SAJI A DAN B” ini benar-benar merupakan hasil karya saya sendiri dan bukan merupakan hasil karya orang lain, baik sebagian maupun seluruhnya kecuali dinyatakan dalam teks. Seandainya diketahui bahwa laporan skripsi ini ternyata merupakan hasil karya orang lain, maka saya menerima konsekuensi bahwa laporan skripsi ini tidak dapat saya gunakan sebagai syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Teknik.

Surabaya, 4 Juli 2019

Mahasiswa di jurusan angkutan



METERAI
TEMPEL
7287CAFF829643663
6000
ENAM RIBURUPIAH

Bella Widi Karmina

NRP. 5303015039

LEMBAR PENGESAHAN

Skripsi dengan judul “ANALISIS FAKTOR YANG MEMPENGARUHI
KEPUTUSAN PEMBELIAN DI RESTORAN CEPAT SAJI A DAN B”

yang disusun oleh mahasiswa:

Nama : Bella Windi Karmina

NRP : 5303015039

Tanggal Ujian : 4 Juli 2019

Dinyatakan telah memenuhi sebagian persyaratan kurikulum Jurusan
Teknik Industri guna memperoleh gelar Sarjana Teknik bidang Teknik
Industri.

Surabaya, 4 Juli 2019

Ketua Dewan Penguji



Martinus Edy Sianto, S.T., M.T., IPM.

NIK. 531.98.0305

Dekan Fakultas Teknik



Ir. Suryadi Ismadji, M.T., Ph.D., IPM.

NIK. 521.93.0198

Ketua Jurusan Teknik Industri



Ig. Joko Mulyono, STP, M.T., IPM.

NIK. 5311.98.0325

LEMBAR PENGESAHAN

Skripsi dengan judul “ANALISIS FAKTOR YANG MEMPENGARUHI
KEPUTUSAN PEMBELIAN DI RESTORAN CEPAT SAJI A DAN B”
yang disusun oleh mahasiswa:

Nama : Bella Windi Karmina

NRP : 5303015039

Tanggal Ujian : 4 Juli 2019

Dinyatakan telah memenuhi sebagai persyaratan kurikulum Jurusan Teknik
Industri guna memperoleh gelar Sarjana Teknik bidang Teknik Industri.

Surabaya, 4 Juli 2019

Dosen Pembimbing I



Julius Mulyono, S.T., M.T., IPM.

NIK. 531.97.0299

Dosen Pembimbing II



Ir. Hadi Santosa, M.M., IPM.

NIK. 531.98.0343

LEMBAR PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH

Demi perkembangan ilmu pengetahuan, saya sebagai mahasiswa Universitas Katolik Widya Mandala Surabaya :

Nama : Bella Windi Karmina

NRP : 5303015039

Menyetujui skripsi/karya ilmiah saya dengan judul “ANALISIS FAKTOR YANG MEMPENGARUHI KEPUTUSAN PEMBELIAN DI RESTORAN CEPAT SAJI A DAN B” untuk dipublikasikan/ditampilkan di internet atau media lain (*Digital Library* Perpustakaan Universitas Katolik Widya Mandala Surabaya) untuk kepentingan akademik sebatas sesuai dengan Undang-Undang Hak Cipta.

Demikian pernyataan persetujuan publikasi karya ilmiah ini saya buat dengan sebenarnya.

Surabaya, 4 Juli 2019

Surabaya, 4 Juli 2019
MATERAI TEMPEL
B94B9AFF829643968
6000
ENAM RIBURUPIAH

Bella Windi Karmina
NRP. 5303015039

PERNYATAAN SKRIPSI

Yang bertandatangan di bawah ini:

Nama lengkap : Bella Windi Karmina
Nomor Pokok : 5303015039
Jurusan : Teknik Industri
Alamat tetap/asal : Pabean Asri F-17, Sedati, Sidoarjo
No. Telepon : 081232320427
Email : bellawindi@gmail.com
Judul Skripsi : Analisis Faktor yang Mempengaruhi Keputusan Pembelian di Restoran Cepat Saji A dan B
Tanggal ujian (lulus) : 4 Juli 2019
Nama Pembimbing I : Julius Mulyono, S.T., M.T., IPM.
Nama Pembimbing II : Ir. Hadi Santosa, M.M., IPM.

Menyatakan bahwa:

1. Skripsi saya adalah hasil karya saya sendiri dan bukan merupakan hasil suatu plagiat. Apabila suatu saat dalam skripsi saya tersebut ditemukan hasil plagiat, maka saya bersedia menerima sanksi akademis terhadap karier saya, seperti pembatalan gelar dari fakultas, dll.
2. Skripsi saya boleh digandakan dalam bentuk apapun oleh pihak Fakultas Teknik Unika Widya Mandala Surabaya sesuai kebutuhan, demi untuk pengembangan ilmu pengetahuan selama penulisan pengarang tetap dicantumkan.
3. Saya telah mengumpulkan laporan skripsi saya tersebut (pada jurusan & fakultas) dalam bentuk buku maupun data elektronik/CD dengan judul yang sama. Apabila terjadi kekhilafan dalam buku maupun data elektronik/CD tersebut, saya bersedia memperbaikinya sampai dengan tuntas.

Demikian surat pernyataan ini dibuat dengan sesungguhnya, tanpa ada tekanan dari pihak manapun.

Mengetahui/Menyetujui
Pembimbing I



Julius Mulyono, S.T., M.T., IPM.
NIK. 531.97.0299

Surabaya, 4 Juli 2019
Yang membuat pernyataan



Bella Windi Karmina
NRP. 5303015039

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur kepada Tuhan Yang Maha Esa atas berkat dan rahmatNya, penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan judul “Analisis Faktor yang Mempengaruhi Keputusan Pembelian di Restoran Cepat Saji A dan B”.

Penulis mengucapkan terimakasih kepada berbagai pihak yang telah membantu dalam membimbing dan memberi bantuan sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini. Melalui kesempatan ini penulis mengucapkan terimakasih kepada:

1. Tuhan Yesus yang senantiasa membimbing dan memberikan berkat atas kelancaran penyelesaian skripsi.
2. Bapak Ir. Suryadi Ismadji, M.T., Ph. D., IPM. selaku Dekan Fakultas Teknik Universitas Katolik Widya Mandala Surabaya yang memberikan kesempatan untuk melaksanakan skripsi.
3. Bapak Ig. Joko Mulyono, STP., M.T., IPM. selaku Ketua Jurusan Teknik Industri yang memberikan ijin untuk melaksanakan skripsi.
4. Bapak Julius Mulyono, S.T., M.T., IPM. selaku Dosen Pembimbing I yang telah meluangkan waktu untuk mengarahkan dan membantu dalam menyelesaikan skripsi.
5. Bapak Ir. Hadi Santosa, M.M., IPM. selaku Dosen Pembimbing II yang telah meluangkan waktu untuk mengarahkan dan membantu dalam menyelesaikan skripsi.
6. Segenap Bapak/Ibu Dosen Jurusan Teknik Industri dan Staff Tata Usaha yang telah memberi informasi dan dukungan.
7. Orang tua dan saudara yang telah memberikan doa dan dukungan.

8. Dwi Arswendi, Theresa Paskalia Aritonang, Felix Alexander dan Christoforus Angelus Wijaya yang telah memberikan semangat, bantuan serta dukungan moril.
9. Seluruh teman-teman (Teknik Industri angkatan 2015-2018) yang bersedia memberikan informasi selama proses pembuatan skripsi.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari sempurna. Penulis memohon maaf apabila terjadi kesalahan dalam penulisan skripsi ini. Semoga skripsi ini dapat bermanfaat dan memberi wawasan bagi para pembaca.

Surabaya, 4 Juli 2019

Penulis

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
LEMBAR PERNYATAAN.....	ii
LEMBAR PENGESAHAN	iii
LEMBAR PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH	v
PERNYATAAN SKRIPSI	vi
KATA PENGANTAR	vii
DAFTAR ISI	ix
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR GAMBAR.....	xiii
DAFTAR LAMPIRAN	xiv
ABSTRAK.....	xv
BAB I. PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah	2
1.3 Tujuan Penelitian.....	3
1.4 Batasan Masalah.....	3
1.5 Sistematika Penulisan	3
BAB II. LANDASAN TEORI	
2.1 Penelitian Terdahulu	5
2.2 Pemasaran	5
2.2.1 Definisi Pemasaran.....	5
2.2.2 Orientasi Pemasaran.....	6
2.3 Bauran Pemasaran (<i>Marketing Mix</i>)	7
2.4 Kualitas Pelayanan (<i>Service Quality</i>)	8
2.5 Perilaku Konsumen.....	9
2.6 Keputusan Pembelian	9

2.6.1 Proses Keputusan Pembelian	10
2.6.2 Peran dalam Pembelian	12
2.7 Populasi dan Sampel.....	12
2.8 Teknik Sampling.....	13
2.9 Uji Validitas.....	14
2.10 Uji Reliabilitas	15
2.11 Analisis Faktor.....	15
2.12 Analisis Cluster.....	18
BAB III. METODOLOGI PENELITIAN	
1.1 Studi Pustaka.....	24
1.2 Penentuan Populasi, Sampel, dan Teknik Sampling	24
1.3 Penyusunan Pra-Kuesioner	24
1.4 Penyebaran Pra-Kuesioner	25
1.5 Uji Validitas dan Reliabilitas	25
1.6 Penyebaran Kuesioner.....	26
1.7 Uji Validitas dan Reliabilitas	26
1.8 Pengolahan Data.....	27
1.9 Analisa Data.....	27
1.10 Kesimpulan dan Saran.....	28
BAB IV. PENGUMPULAN DAN PENGOLAHAN DATA	
4.1 Pengumpulan Data.....	29
4.2 Uji Validitas dan Reliabilitas	30
4.2.1 Uji Validitas dan Reliabilitas Pra-kuesioner	30
4.2.2 Uji Validitas dan Reliabilitas Kuesioner	30
4.3 Profil Responden	31
4.3.1 Jenis Kelamin.....	31
4.3.2 Usia	32

4.3.3 Daerah Tempat Tinggal.....	32
4.3.4 Jenis Pekerjaan.....	33
4.3.5 Tingkat Pendapatan.....	34
4.3.6 Frekuensi Berkunjung ke Restoran <i>Fried Chicken</i>	34
4.3.7 Kegiatan Saat Berkunjung.....	35
4.3.8 Rata-Rata Pengeluaran Setiap Kunjungan	36
4.3.9 Restoran yang Lebih Sering Dikunjungi	37
4.4 Skala Ranking	37
4.4.1 Skala Ranking Restoran Cepat Saji A.....	38
4.4.2 Skala Ranking Restoran Cepat Saji B	40
BAB V. ANALISA DATA	
5.1 Analisis Faktor.....	42
5.1.1 Analisis Faktor Restoran Cepat Saji A.....	42
5.1.1.1 Uji Kelayakan Variabel	42
5.1.1.2 <i>Factoring</i> (Pembentukan Faktor).....	43
5.1.1.3 Rotasi Faktor.....	43
5.1.2 Analisis Faktor Restoran Cepat Saji B	45
5.1.2.1 Uji Kelayakan Variabel	45
5.1.2.2 <i>Factoring</i> (Pembentukan Faktor).....	46
5.1.2.3 Rotasi Faktor.....	46
5.2 Analisis Cluster.....	48
5.2.1 Analisis Crosstab.....	50
5.3 Analisa Skala Ranking.....	52
BAB VI. KESIMPULAN DAN SARAN	
6.1 Kesimpulan.....	54
6.2 Saran	55
DAFTAR PUSTAKA	56

DAFTAR TABEL

Tabel 3.1 Identifikasi Faktor pada Pra-Kuesioner	25
Tabel 4.1 Frekuensi Hasil Skala Ranking Restoran Cepat Saji A	38
Tabel 4.2 Ranking Masing-Masing Alasan	39
Tabel 4.3 Frekuensi Hasil Skala Ranking Restoran Cepat Saji B.....	40
Tabel 4.4 Ranking Masing-Masing Alasan	41
Tabel 5.1 Hasil Analisis Faktor	43
Tabel 5.2 Hasil Analisis Faktor	46
Tabel 5.3 Rekap Data Tabel <i>Cluster Membership</i>	49
Tabel 5.4 <i>Chi-Square Test</i>	50

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Model Proses Pembelian Konsumen.....	10
Gambar 3.1 <i>Flowchart</i> Metodologi Penelitian	22
Gambar 4.1 <i>Pie Chart</i> Jenis Kelamin	31
Gambar 4.2 <i>Pie Chart</i> Usia.....	32
Gambar 4.3 <i>Pie Chart</i> Daerah Tempat Tinggal.....	32
Gambar 4.4 <i>Pie Chart</i> Jenis Pekerjaan	33
Gambar 4.5 <i>Pie Chart</i> Tingkat Pendapatan	34
Gambar 4.6 <i>Pie Chart</i> Frekuensi Berkunjung ke Restoran <i>Fried Chicken</i>	34
Gambar 4.7 <i>Pie Chart</i> Kegiatan Saat Berkunjung	35
Gambar 4.8 <i>Pie Chart</i> Rata-Rata Pengeluaran Per Kunjungan	36
Gambar 4.9 <i>Pie Chart</i> Restoran yang Lebih Sering Dikunjungi	37

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Tabel r <i>Product Moment</i>	57
Lampiran 2. Uji Validitas Pra-kuesioner	58
Lampiran 3. Uji Reliabilitas Pra-kuesioner.....	64
Lampiran 4. Uji Validitas Kuesioner	66
Lampiran 5. Uji Reliabilitas Kuesioner	72
Lampiran 6. Hasil Skala Ranking Bagian Restoran Cepat Saji A	74
Lampiran 7. Hasil Skala Ranking Bagian Restoran Cepat Saji B.....	75
Lampiran 8. Analisis Faktor Restoran Cepat Saji A	76
Lampiran 9. Analisis Faktor Restoran Cepat Saji B	78
Lampiran 10. Analisis Cluster	80
Lampiran 11. Analisis Crosstab.....	89
Lampiran 12. Kuesioner	95

ABSTRAK

Restoran cepat saji yang populer di Indonesia adalah restoran cepat saji A dan B. Terjadi penurunan maupun peningkatan *Top Brand Index* pada tahun 2016 hingga 2018, sehingga perlu dilakukan penelitian mengenai faktor-faktor yang mempengaruhi keputusan pembelian terhadap kedua perusahaan. Penelitian ini memfokuskan pada faktor produk, harga, lokasi, promosi dan kualitas pelayanan yang mempengaruhi keputusan pembelian di restoran cepat saji A dan B Kota Surabaya. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui faktor yang paling mempengaruhi di antara kelima faktor tersebut terhadap keputusan pembelian di restoran cepat saji A dan B Kota Surabaya. Hasil penelitian dari analisis faktor menunjukkan bahwa faktor yang paling mempengaruhi keputusan pembelian di restoran cepat saji A Kota Surabaya adalah faktor promosi, sedangkan faktor yang paling mempengaruhi keputusan pembelian di restoran cepat saji B Kota Surabaya adalah faktor kualitas pelayanan. Berdasarkan analisis *cluster*, terbentuk 3 *cluster* responden yaitu *cluster* konsumen kelas bawah, *cluster* konsumen kelas menengah dan *cluster* konsumen kelas atas. Berdasarkan skala ranking, alasan utama konsumen melakukan pembelian di kedua restoran adalah lokasi mudah diakses, sedangkan alasan yang membedakan konsumen melakukan pembelian di kedua restoran adalah tempat nyaman, menu bervariasi, pelayanan ramah, harga terjangkau dan promosi produk/harga.

Kata Kunci: Keputusan Pembelian, Faktor, Cluster, Restoran, Empat P, Pelayanan