

KATA PENGANTAR

Puji syukur hanya milik Allah Swt, Rabb Al'alam, Tuhan Semesta Alam, atas kehendak-Nya yang telah mengkosentrasikan hati dan pikiran, memberikan rahmat dan hidayah-Nya, serta bimbingan-Nya, sehingga penulis mampu menyelesaikan penyusunan skripsi dengan judul **“ANALISIS PREFERENSI KONSUMEN DALAM MEMILIH RESTORAN CEPAT SAJI DI KOTA BANDUNG (Studi Kasus: KFC, McDonald’s, CFC, Texas Chicken, A&W)”**.

Shalawat dan Salam tak lupa terus penulis panjatkan kepada Nabi besar kita, Muhammad Saw. Karena berkat dirinyalah kita semua bisa seperti pada saat sekarang ini.

Karena keterbatasan waktu, pengetahuan, pengalaman serta kesempatan yang ada, penulis menyadari sepenuhnya bahwa karya tulis ini masih jauh dari kata sempurna. Namun berkat adanya dukungan dan bantuan dari berbagai pihak akhirnya skripsi ini bisa diselesaikan. Oleh karena itu pada kesempatan ini penulis ingin mengucapkan terima kasih dan penghargaan setinggi-tingginya kepada:

1. Bapak Osa Omar Sharif, Ssi., MSM. selaku pembimbing penyusunan skripsi. Terima kasih atas kesabaran, bimbingan, arahan, waktu, semangat dan ilmu yang diberikan kepada penulis selama proses penyusunan skripsi.
2. Ibu penguji proposal skripsi, ibu Maya Ariyanti, Dr., SE., MM. dan Ibu Elvira Aziz, SE., MT. Terima kasih atas saran, bimbingan, dan ilmu yang diberikan kepada penulis.
3. Bapak Abdullah, S.Pd., MM. selaku penguji sidang 1, dan ibu Indira Rachmawati, ST., MSM. selaku penguji sidang 2. Terima kasih atas saran, bimbingan, dan ilmu yang diberikan kepada penulis.
4. Kedua orang tua tercinta, bapak, Rasli Piart Tambunan, SH dan ibu, Seri Sani Sitompul yang telah membesarkan dan mendidik serta selalu mendoakan dan memberikan dukungan moral dan material tanpa pamrih selama perjalanan hidup penulis. Tanpa kalian penulis bukan apa-apa.
5. Kakak, Effri Kanita, yang selalu memberikan dukungan, semangat, cinta dan kasih sayang beserta doa.
6. Keluargaku di Benteng Cinta, Aditya Hutomo Putra, Boy Rachman Akbar Tullah, Biginta Putradi Tuwankotta, Astrid Arnisa, Rizky Diah Putra, Dhika Yasa Dinata, Ardito Faiz, Dhimas Alit Saputra, Anggriawan Anggi, Gerizeta Febtian, dan Rizki Setya Hanugraha, yang telah menjadi salah satu bagian dari hidup penulis. Terima kasih atas canda tawanya, kebahagiaan dan semangat yang telah diberikan.
7. Keluarga di Picung 7-69, Ichsan Irsandi, Angga Saputra, Reza Ferdiansyah, Bang irsal Azhari, Bang Achmad Alkatiri, Bang David Milano, Bang Pindy Fitza Wilanda, Chrisgo Vande Damanik, Harold linus, Januar, Azmi Alfalah dan Afif Ardian.

8. Sahabat-sahabat Kelas G 2009, atas dukungan dan semangat serta keceriaan yang diberikan, terus semangat mengejar cita-cita
9. Sahabat-sahabatku, Dian Eka Pradana, Wanda Gema, Alfina Kautsar yang menemani penulis dari awal pertama kuliah.
10. Sahabat-sahabatku, Septian Hariyanto, Bobi Darfaki, Samuel Marpaung, Febrianto Arifin, Ryan Harris, Albion Atlantis, Eddo Susanto, Frans Yongki, Pingkan Rilly, dan seluruh anggota nantulang present Kota Pontianak.
11. Rekan-rekan satu bimbingan, terima kasih atas bantuan dan semangatnya selama ini.
12. Teman-teman *traveler*, Fuad Pratama dan Bang Rizky Hermana.
13. Bapak/Ibu/Saudara/I konsumen restoran cepat saji di kota Bandung, atas kebaikan dan bantuannya dalam pengisian kuisisioner.
14. Dan seluruh pihak yang tidak dapat disebutkan satu persatu yang telah membantu selama penyusunan skripsi ini.

Semoga Tuhan Y.M.E membalas semua amal kebaikan yang telah diberikan dengan balasan yang setimpal Amin.

Akhirnya apa yang telah penulis lakukan, khususnya melalui skripsi ini bisa bermanfaat, khususnya bagi penulis sendiri dan umumnya bagi semua pihak, terutama bagi yang berkepentingan dan bisa dijadikan sebagai suatu masukan maupun pengembangan melalui penelitian-penelitian selanjutnya.

Bandung, September 2013

Boy Raffli

DAFTAR ISI

LEMBAR PENGESAHAN.....	i
LEMBAR PERNYATAAN	ii
ABSTRAK	iii
KATA PENGANTAR	iv
DAFTAR ISI.....	vi
DAFTAR TABEL	ix
DAFTAR GAMBAR.....	x

BAB I PENDAHULUAN

1.1 Tinjauan Terhadap Objek Studi.....	1
1.2 Restoran Cepat Saji	1
1.2.1 KFC.....	1
1.2.2 McDonald's	2
1.2.3 CFC.....	2
1.2.4 Texas Chicken	3
1.2.5 A&W.....	4
1.3 Latar Belakang	9
1.4 Rumusan Masalah.....	9
1.5 Tujuan Penelitian	9
1.6 Kegunaan Penelitian	9
1.7 Sistematika Penulisan.....	9

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Tinjauan Pustaka Penelitian	11
2.1.1 Pemasaran (<i>marketing</i>)	11
2.1.2 <i>Customer Value</i>	11
2.1.3 Kepuasan Konsumen.....	13
2.1.4 Perilaku Konsumen	14
2.1.5 Proses Pengambilan Keputusan Konsumen.....	16
2.1.6 Evaluasi Alternatif dan Seleksi	17
2.1.7 Preferensi.....	18
2.2 Penelitian Terdahulu	19
2.2.1 Literatur 1	19
2.2.2 Literatur 2.....	20

2.2.3	Literatur 3	20
2.2.4	Literatur 4	22
2.2.5	Literatur 5	22
2.2.6	Literatur 6	23
2.2.7	Literatur 7	23
2.2.8	Literatur 8	24
2.2.8	Literatur 9	24
2.2.8	Literatur 10	24
2.3	Kerangka Pemikiran	26

BAB III METODE PENELITIAN

3.1	Metode Penelitian	27
3.2	Variabel , Operasionalisasi Variabel dan Skala Pengukuran	27
3.2.1	Variabel Penelitian	27
3.2.2	Operasional Variabel Penelitian	27
3.2.3	Penentuan Atribut dan Level	28
3.2.4	Skala Pengukuran	29
3.3	Objek, Waktu dan Tempat Penelitian	29
3.4	Data dan Teknik Pengumpulan	29
3.4.1	Data Primer	29
3.4.2	Data Sekunder	29
3.5	Populasi dan Sampel	30
3.5.1	Populasi	30
3.5.2	Sampel	30
	1 Teknik Sampling	30
	2 Ukuran Sampling	30
3.6	Uji Validitas dan Uji Reliabilitas	31
3.6.1	Uji Validitas	31
3.6.2	Uji Reliabilitas	32
3.7	Analisis Konjoin	32
3.7.1	Pembuatan Konsep Stimuli	34

BAB IV HASIL PENELITIAN

4.1	Analisis Profil Konsumen	37
4.1.1	Profil Responden Yang Pernah Mengunjungi Restoran Cepat Saji	37
4.1.2	Profil Responden Berdasarkan Pengetahuan Terhadap Restoran Cepat Saji	38

4.1.3	Profil Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	38
4.1.4	Profil Responden Berdasarkan Usia	39
4.1.5	Profil Responden Berdasarkan Profesi Pekerjaan	40
4.1.6	Profil Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir	41
4.1.7	Profil Responden Berdasarkan Pendapatan	42
4.1.8	Profil Responden Berdasarkan Rata-rata Kunjungan ke Restoran Cepat Saji dalam Satu Bulan	43
4.1.9	Profil Responden Berdasarkan rata-rata Pengeluaran dalam Mengunjungi Restoran Cepat Saji dalam Satu Bulan	44
4.1.10	Profil Responden Berdasarkan Menu yang Biasa Dibeli di Restoran Cepat Saji	45
4.1.11	Profil Responden Berdasarkan Cara Transaksi Pembayaran	45
4.2	<i>Analisis Crosstabulation</i>	46
4.2.1	Hasil Analisis <i>Crosstabulation</i> Antara Jenis Kelamin dan Biaya Pengeluaran	46
4.2.2	Hasil Analisis <i>Crosstabulation</i> Antara Jenis Kelamin dan Kunjungan Perbulan	47
4.2.3	Hasil Analisis <i>Crosstabulation</i> Antara Profesi dan Kunjungan Perbulan	48
4.2.4	Hasil Analisis <i>Crosstabulation</i> Antara Profesi dan Biaya Pengeluaran	49
4.2.5	Hasil Analisis <i>Crosstabulation</i> Antara Jenis Kelamin dan Profesi	50
4.3	Preferensi Konsumen Dalam Memilih Restoran Cepat Saji.....	50
4.3.1	Nilai Validitas Dan Realibilitas	50
4.3.2	Hasil Analisis Validitas Dan Realibilitas penelitian Konjoin Konsep Restoran Cepat Saji	51
4.3.3	Hasil Analisis Konjoin Konsep Restoran Cepat Saji	52
4.3.4	Analisis Nilai Kepentingan Antar Variabel	56
4.3.5	Analisis Manajerial Restoran Cepat Saji	57
 BAB V KESIMPULAN DAN SARAN		
5.1	Kesimpulan.....	59
5.2	Saran	59
5.2.1	Aspek Praktisi	59
5.2.2	Aspek Akademisi	59
DAFTAR PUSTAKA		60
LAMPIRAN		62

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1	Laju Pertumbuhan Industri Pengolahan Jawa Barat	5
Tabel 1.2	Laju Pertumbuhan Perdagangan, Hotel, dan Restoran	6
Tabel 1.3	Banyaknya Jumlah Restoran di Jawa Barat	6
Tabel 3.1	Operasional Variabel	28
Tabel 3.2	Atribut dan Taraf Penelitian.....	34
Tabel 3.3	Stimuli Card Penelitian.....	36
Tabel 4.1	Hasil Analisis Crosstabulation Antara Jenis Kelamin dan Biaya Pengeluaran	46
Tabel 4.2	Hasil Analisis <i>Crosstabulation</i> Antara Jenis Kelamin dan Kunjungan Perbulan.....	47
Tabel 4.3	Hasil Analisis <i>Crosstabulation</i> Antara Profesi dan Kunjungan Perbulan	48
Tabel 4.4	Hasil Analisis <i>Crosstabulation</i> Antara Profesi dan Biaya Pengeluaran	49
Tabel 4.5	Hasil Analisis <i>Crosstabulation</i> Antara Jenis Kelamin dan Profesi	50
Tabel 4.6	Hasil Analisis Korelasi dan Signifikansi Konjoin Konsep Restoran Cepat Saji	51
Tabel 4.7	Hasil Analisis Konjoin Konsep Restoran Cepat Saji	52

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1	Logo KFC.....	1
Gambar 1.2	Logo McDonald's	2
Gambar 1.3	Logo CFC.....	3
Gambar 1.4	Logo Texas Chicken	3
Gambar 1.5	Logo A&W.....	4
Gambar 1.6	Proporsi Restoran Cepat Saji di Kota Bandung.....	8
Gambar 2.1	<i>Customer Value</i>	12
Gambar 2.2	<i>Means and Chain</i>	12
Gambar 2.3	Model <i>Hierarchi of Effect</i>	13
Gambar 2.4	Model Keseluruhan Perilaku Konsumen.....	15
Gambar 2.5	Proses Pengambilan Keputusan.....	16
Gambar 2.6	Evaluasi Alternatif dan Seleksi.....	17
Gambar 2.7	Kerangka Pemikiran.....	26
Gambar 3.1	Langkah Analisis Konjoin.....	33
Gambar 4.1.	Profil Responden Yang Pernah Mengunjungi Restoran Cepat Saji	37
Gambar 4.2	Profil Responden Berdasarkan Pengetahuan Terhadap Restoran Cepat Saji.....	38
Gambar 4.3	Profil Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	39
Gambar 4.4	Profil Responden Berdasarkan Usia.....	40
Gambar 4.5	Profil Responden Berdasarkan Profesi Pekerjaan.....	40
Gambar 4.6	Profil Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir	41
Gambar 4.7	Profil Responden Berdasarkan Pendapatan.....	42
Gambar 4.8	Profil Responden Berdasarkan rata-rata kunjungan ke Restoran Cepat Saji dalam Satu Bulan.....	43
Gambar 4.9	Profil Responden Berdasarkan rata-rata Pengeluaran dalam Mengunjungi Restoran Cepat Saji dalam Satu Bulan.....	44
Gambar 4.1.10	Profil Responden Berdasarkan Menu yang Biasa Dibeli di Restoran Cepat Saji	45
Gambar 4.1.11	Profil Responden Berdasarkan Cara Transaksi Pembayaran.....	46
Gambar 4.1.12	Nilai Utilitas Atribut Layanan.....	51
Gambar 4.1.13	Nilai Utilitas Atribut Suasana	52
Gambar 4.1.14	Nilai Utilitas Atribut Harga	53
Gambar 4.1.15	Nilai Utilitas Atribut Kualitas dan Variasi.....	54
Gambar 4.1.16	Analisis Nilai Kepentingan Antar Variabel	55