

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 tugas akhir dengan judul “**ANALISIS PREFERENSI KONSUMEN TERHADAP MENU *BREAKFAST* RESTORAN WARALABA CEPAT SAJI DI KOTA BANDUNG TAHUN 2014 (STUDI PADA KFC, MCDONALD’S, PIZZA HUT, DUNKIN DONUTS)**”.

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 tugas akhir ini bisa diselesaikan. Oleh karena itu pada kesempatan ini penulis ingin mengucapkan terima kasih dan penghargaan setinggi-tingginya kepada:

1. Bapak Refi Rifaldi Windya Giri, S.T., MBA.. selaku pembimbing penyusunan tugas akhir. Terima kasih atas kesabaran, bimbingan, arahan, waktu, semangat dan ilmu yang diberikan kepada penulis selama proses penyusunan skripsi.
2. Dosen penguji proposal tugas akhir, Ibu Indira Rachmawati S.T., MSM. dan Bapak Dodie Tricahyono, Ir., MM. Terima kasih atas saran, bimbingan, dan ilmu yang diberikan kepada penulis.
3. Dosen penguji sidang tugas akhir, Ibu Indira Rachmawati S.T., MSM. dan Ibu Sisca Eka Fitria.,ST.,MSM. Terima kasih atas saran, bimbingan, dan ilmu yang diberikan kepada penulis
4. Dosen wali Herry Irawan, ST., MM yang selalu dengan sigap melakukan *approval* mata kuliah yang diambil penulis sehingga tidak adanya kendala ketika awal perkuliahan.
5. Yth. Bapak Irsan, Bapak Aam Amirudin, dan Bapak Dede yang bersedia meluangkan waktu untuk membantu dalam proses mengumpulkan data.
6. Kedua orang tua tercinta, bapak, H. Irwan SE dan ibu, Hj. Rahmi Nur 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.
7. Kakak dan adik adik Indra Pradana, Iskandar Dynata, Indah Pratiwi, dan Ira Syahrani yang selalu memberikan dukungan, semangat, cinta dan kasih sayang beserta doa.
8. Semua dosen Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Telkom yang telah berjasa kepada penulis. Terima kasih atas ilmu dan pengetahuan yang telah diberikan.
9. Sahabat-sahabatku, Astrid Arnisa dan Khoiryna Aulianiss yang selalu menyemangati dan mengingatkan penulis akan tugas akhirnya.

10. Rekan tugas akhir, Raisa Altivira yang selalu mengingatkan, menyemangati, dan mengerjakan tugas akhir ini bersama sama hingga selesai yang selalu ada disaat senang dan susah, walaupun kebanyakan susah-susah.
11. Teman yang cuek tapi sebenarnya baik, Aldila Sofya Anandya yang selalu menyemangati penulis dengan sendiran “Situ kapan lulus?”. Terima kasih sudah menjadi bagian dalam hidup penulis.
12. Keluarga di Picung 7-69, Aditia Hutomo, Boy Tambunan, 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.
13. Kontrakan di Benteng Cinta, Biginta Putradi Tuwankotta, 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.
14. Teman-teman Sembilan Naga Fuad Pratama, Aryani Wulan Sari, Aprilla Herdanti, Dewangga Teguh, Boy Rachman, Aurio Fajrin, Bimo Priatmadji, dan Fitri Pasaribu yang merupakan memorable friend selama penulis di Bandung. Terima kasih atas dukungan dan semangatnya selama ini.
15. Sahabat sahabatku, Tanita Nurismawati S.M.B, Hafizah Puspita S.M.B, Kiki Eka S.M.B, Amelia Fitri S.M.B yang lebih dulu lulus, namun selalu ada buat penulis dan menjadi Tim penyemangat penulis hingga selesai.
16. Sahabat-sahabat Kelas B 2009, atas dukungan dan semangat serta keceriaan yang diberikan, terus semangat mengejar cita-cita.
17. Sahabat sahabat GadgetTehnozone Devita Rachmagnia, Agustien Amborowati, Tri Lestari, Nikki Listianing yang bersedia menjadi anggota kelompok mata kuliah Entrepreneur sehingga menjadikan kelompok dengan penghasilan terbesar tanpa modal khususnya di kelas B.
18. Sahabat-sahabatku, Eko Setiawan, Wahyu Didit, Indrawan, Muhammad Nicky, Kidung DP, Hingki Irwan, Tito Wirianto, Zulfahmi Fajri, Nurfajrin, dan Muhammad Abdal yang selalu menemani penulis ketika butuh hiburan.
19. Pembimbing magang di Institut Manajemen Telkom Ibu Nurvita Trianasari. SSi. MStat yang selalu dengan sabar membimbing penulis dalam proses pembuatan laporan magang sehingga sesuai dengan sebagaimana mestinya.
20. Pembimbing magang di Telkom Divre III Marketing Bapak Dodie yang selalu dengan sabar membimbing rekan-rekan magang dan penulis sehingga dapat menyelesaikan laporan magang sebagaimana dengan semestinya.
21. Teman-teman magang Telkom Divre III Marketing, Alissa Bana, Jovi Setiawan, Ahmad Rijal, Dwi Agus Toni, Rere, Lavie Badri, Pipong. Terima kasih atas kebersamaannya selama periode magang berlangsung.

22. Bapak/Ibu/Saudara/I konsumen restoran cepat saji di kota Bandung, atas kebaikan dan bantuannya dalam pengisian kuisioner.
23. Seluruh pelanggan GadgetTechno mobilephone service yang telah memberikan penulis pengalaman baru dan semangat dalam mengerjakan tugas akhir ini.
24. Dan seluruh pihak yang tidak dapat disebutkan satu persatu yang telah membantu selama penyusunan tugas akhir 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 tugas akhir 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, Mei 2014

Ichsan

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PENGESAHAN	ii
LEMBAR PERNYATAAN	iii
ABSTRAK	iv
KATA PENGANTAR.....	v
DAFTAR ISI	vii
DAFTAR TABEL	x
DAFTAR GAMBAR.....	xi
BAB I PENDAHULUAN	
1.1 Gambaran umum objek penelitian	1
1.2 Latar Belakang Penelitian	3
1.3 Perumusan Masalah	7
1.4 Tujuan Penelitian	7
1.5 Kegunaan Penelitian	7
1.6 Sistematika Penulisan	7
BAB II TINJAUAN PUSTAKA & LINGKUP PENELITIAN	
2.1 Tinjauan Pustaka Penelitian.....	9
2.1.1 Pemasaran	9
2.1.2 <i>Customer Value</i>	9
2.1.3 Kepuasan Konsumen	11
2.1.4 Perilaku Konsumen	12
2.1.5 Proses Pengambilan Keputusan	14
2.1.6 Evaluasi Alternatif dan Seleksi	15
2.1.7 Preferensi	16
2.1.8 <i>Breakfast</i>	17
2.2 Penelitian Terdahulu.....	18
2.2.1 Literatur 1.....	18
2.2.2 Literatur 2.....	19
2.2.3 Literatur 3.....	19
2.2.4 Literatur 4.....	20
2.2.5 Literatur 5.....	21
2.2.6 Literatur 6.....	21
2.2.7 Literatur 7.....	22

2.2.8 Literatur 8.....	22
2.2.9 Literatur 9.....	22
2.2.10 Literatur 10.....	23
2.2.11 Literatur 11.....	23
2.3 Kerangka Pemikiran	27
2.4 Ruang Lingkup Penelitian	29
BAB III METODE PENELITIAN	
3.1 Jenis Penelitian	30
3.2 Operasionalisasi Variabel dan Skala Pengukuran	30
3.2.1 Operasional Variabel	30
3.2.2 Penentuan Atribut dan Level.....	30
3.2.3 Skala Pengukuran.....	31
3.3 Data dan Tehnik Pengumpulan	31
3.3.1 Data Primer	31
3.3.2 Data Sekunder	31
3.4 Populasi dan Sampel.....	32
3.4.1 Populasi Penelitian.....	32
3.4.2 Sampel Penelitian.....	32
3.5 Uji Validitas dan Reliabilitas.....	33
3.5.1 Uji Validitas	33
3.5.2 Uji Reliabilitas	33
3.6 Analisis konjoin.....	34
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	
4.1 Analisis Profil Konsumen.....	38
4.1.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Pembelian Menu <i>Breakfast</i>	38
4.1.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Restoran Siap Saji Yang Paling Sering Dikunjungi....	38
4.1.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	39
4.1.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia	40
4.1.5 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Pekerjaan.....	40
4.1.6 Karakteristik Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan	41
4.1.7 Karakteristi Responden Berdasarkan Tingkat Pendapatan.....	41
4.1.8 Profil responden Berdasarkan Rata-Rata Kunjungan ke Restoran Cepat saji dalam Sebulan..	42
4.1.9 Profil responden berdasarkan pengeluaran dalam mengunjungi restoran cepat saji sekali Kunjungan.....	43
4.1.10 Profil Responden Berdasarkan Menu yang Biasa Dibeli di Restoran Cepat Saji	44
4.2 Preferensi Konsumen Dalam Memilih Menu <i>Breakfast</i> di Restoran Cepat Saji	44

4.2.1 Nilai Validitas dan Realibilitas	45
4.2.2 Hasil Analisis Validitas dan Realibilitas Penelitian Konjoin	45
4.2.3 Hasil Analisis Konjoin Konsep Menu <i>Breakfast</i> Restoran Cepat Saji	46
4.2.4 Analisis Nilai Kepentingan Antar Variabel (<i>Importance Value</i>).....	50
4.2.5 Analisis Manajerial Menu <i>Breakfast</i> Restoran Cepat Saji.....	51
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	
5.1 Kesimpulan.....	56
5.2 Saran.....	56
5.2.1 Aspek Praktisi.....	56
5.2.2 Aspek Akademisi.....	56
DAFTAR PUSTAKA.....	57
LAMPIRAN A Profil Perusahaan	59
LAMPIRAN B Menu <i>Breakfast</i>	61
LAMPIRAN C <i>Card Preference</i>	64
LAMPIRAN D Kuesioner	65
LAMPIRAN E Data Mentah Berdasarkan Preferensi Menu <i>Breakfast</i> Siap saji.....	70
LAMPIRAN F Data Mentah Jumlah Kuesioner	75
LAMPIRAN G Tutorial SPSS.....	84
LAMPIRAN H <i>Card Observasi</i>	87

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Pengeluaran per Kapita Masyarakat Indonesia per Bulan 2009-2011.....	1
Tabel 1.2 Data Penjualan restoran waralaba cepat saji di dunia.....	2
Tabel 1.3 Laju pertumbuhan industry pengolahan Provinsi Jawa Barat	3
Tabel 1.4 Laju Pertumbuhan Perdagangan, Hotel, dan Restoran Provinsi Jawa Barat	4
Tabel 1.5 Banyaknya Jumlah Restoran Menurut Kota di Provinsi Jawa Barat	4
Tabel 1.6 Proporsi restoran cepat saji yang menyediakan menu Breakfast	5
Tabel 2.1 Model <i>Hierarchy of Effect</i>	23
Tabel 2.2 <i>Summary</i> Penelitian Terdahulu.....	24
Tabel 3.1 Operasionalisasi Variabel	30
Tabel 3.2 Atribut dan Taraf dalam Penelitian	36
Tabel 4.1 Hasil Analisis Korelasi dan Signifikansi Konjoin Konsep Menu <i>Breakfast</i> Restoran Cepat Saji ..	46
Tabel 4.2 Hasil Analisis Konjoin Konsep <i>Breakfast</i> Restoran Cepat Saji	46

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Penentu <i>Costumer Value</i>	10
Gambar 2.2 <i>Meands and Chain</i>	10
Gambar 2.3 Model Keseluruhan Perilaku Konsumen	13
Gambar 2.4 Proses Pengambilan Keputusan	14
Gambar 2.5 Evaluasi Alternatif dan Seleksi.....	15
Gambar 2.6 Kerangka Pemikiran	28
Gambar 3.1 Langkah Analisis Konjoin	35
Gambar 4.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Pembelian Menu <i>Breakfast</i>	38
Gambar 4.2 Karakteristik berdasarkan Restoran siap saji yang paling sering dikunjungi	39
Gambar 4.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	39
Gambar 4.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia	40
Gambar 4.5 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Pekerjaan	40
Gambar 4.6 Karakteristik Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan	41
Gambar 4.7 Karakteristik Responden Berdasarkan Tingkat Pendapatan	42
Gambar 4.8 Profil responden berdasarkan rata-rata kunjungan ke restoran cepat saji dalam sebulan	43
Gambar 4.9 Profil responden berdasarkan pengeluaran dalam sekali kunjungan	43
Gambar 4.10 Profil responden Berdasarkan menu yang biasa dibeli di restoran cepat saji	44
Gambar 4.11 Nilai Utilitas Atribut Layanan	47
Gambar 4.12 Nilai Utilitas Atribut Harga	48
Gambar 4.13 Nilai Utilitas Atribut Kualitas Rasa	49
Gambar 4.14 Nilai Utilitas Atribut Variasi Menu	49
Gambar 4.15 Nilai Utilitas Atribut Suasana	50
Gambar 4.16 Nilai Kepentingan Antar Variabel	51
Gambar 4.17 Diagram Pareto Tingkat Kepentingan Menu Sarapan Pagi Rstoran Cepat Saji	55