



**MINAT BELI ULANG
(STUDI PADA RESTORAN CFC BEJI DEPOK)**

SKRIPSI

NANI ISLAMIAH

1310111064

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN S1
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL “VETERAN” JAKARTA
2017**



**MINAT BELI ULANG
(STUDI PADA RESTORAN CFC BEJI DEPOK)**

SKRIPSI

**Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Memperoleh Gelar
Sarjana Ekonomi**

NANI ISLAMIAH

1310111064

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN S1
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL “VETERAN” JAKARTA
2017**

. PERNYATAAN ORISINALITAS

Skripsi ini adalah hasil karya sendiri, dan semua sumber yang dikutip maupun yang dirujuk telah saya nyatakan dengan benar.

Nama : Nani Islamiah

NIM. : 1310111064

Bilamana di kemudian hari ditemukan ketidaksesuaian dengan pernyataan saya ini, maka saya bersedia dituntut dan diproses sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

Jakarta, 04 Juli 2017

Yang menyatakan,



Nani Islamiah

**PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI
SKRIPSI UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS**

Sebagai civitas akademika Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jakarta, saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Nani Islamiah
NIM. : 1310111064
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis
Program Studi : Manajemen S1
Jenis Karya : Skripsi

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jakarta Hak Bebas Royalti Non Eksklusif (*Non Exclusive Royalty Free Right*) atas Skripsi saya yang berjudul:

**Minat Beli Ulang
(Studi Pada Restoran CFC Beji Depok)**

Beserta perangkat yang ada (jika diperlukan). Dengan Hak Bebas Royalti ini Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jakarta berhak menyimpan, mengalihmedia/formatkan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (*database*), merawat, dan mempublikasikan Skripsi saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilik hak cipta.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Dibuat di : Jakarta
Pada Tanggal : 04 Juli 2017

Yang Menyatakan,



Nani Islamiah

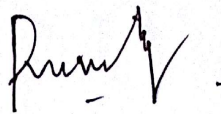
PENGESAHAN

MINAT BELI ULANG (STUDI PADA RESTORAN CFC BEJI DEPOK)

Dipersiapkan dan disusun oleh:

NANI ISLAMIAH
1310111064

Telah dipertahankan di depan Tim Penguji
pada tanggal : 04 Juli 2017
dan dinyatakan memenuhi syarat untuk diterima

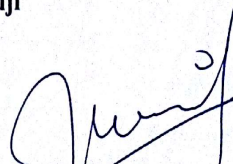


Dr. Prasetyo Hadi, S.E., M.M. CFMP.
Ketua Penguji

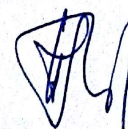



Dra. Bernadin Dwi M, M.M.
Penguji I (Pembimbing I)

Dr. Prasetyo Hadi, S.E., M.M. CFMP.
Dekan



Dra. Pusporini, M.M.
Penguji II (Pembimbing II)



Wahyudi, S.E., M.M.
Ketua Program Studi

Ditetapkan di : Jakarta
Tanggal Ujian : 04 Juli 2017



UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL "VETERAN" JAKARTA

FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS

Sekretariat : Jl RS. Fatmawati, Pondok Labu, Jakarta 12450, Telp. 7692856, 7692859 Fax. 7692856
Homepage : <http://www.upnvj.ac.id> Email : puskom@upnvj.ac.id

BERITA ACARA UJIAN SKRIPSI SEMESTER GENAP TA. 2016/2017

Hari ini Selasa, tanggal 04 Juli 2017, telah dilaksanakan Ujian Skripsi bagi mahasiswa :

Nama : NANI ISLAMIAH

No.Pokok Mahasiswa : 1310111064

Program : Manajemen S.1

Dengan judul skripsi sebagai berikut :

MINAT BELI ULANG (STUDI PADA RESTORAN CFC BEJI DEPOK)

Dinyatakan yang bersangkutan *Lulus* / ~~Tidak Lulus~~ *)

Penguji

No	Dosen Penguji	Jabatan	Tanda Tangan
1	Dr. Prasetyo Ildi, S.E.,M.M.,CFMP	Ketua	1.
2	Dra. Bernadin Dwi, MM	Anggota I	2.
3	Dra. Pusporini, MM	Anggota II **)	3.

Keterangan:

*) Coret yang tidak perlu

**) Dosen Pembimbing



Jakarta, 04 Juli 2017

Mengesahkan

A.n. DEKAN

Kaprosdi. Manajemen S.1

Wahyudi, SE, MM

Minat Beli Ulang (Studi Pada Restoran CFC Beji Depok)

Oleh

Nani Islamiah

Abstrak

California Fried Chicken (CFC) merupakan salah satu restoran *fast food* dari PT Pioneerindo Gourmet International Tbk. CFC menawarkan berbagai pilihan makanan *fast food* yang disukai oleh masyarakat. Yang menjadi objek dalam penelitian ini adalah CFC Beji, Depok. Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif yang bertujuan untuk mengetahui hubungan produk, atmosfer toko, dan harga terhadap minat beli ulang. Penelitian ini menggunakan konsumen yang pernah melakukan pembelian di CFC Beji, Depok sebagai sampel sebanyak 50 responden. Pengambilan sampel menggunakan teknik *non probability sampling* dengan metode *purposive sampling*. Pengujian hipotesis dalam penelitian ini menggunakan *Partial Least Square* (PLS) dengan program SmartPLS 3.0 dan tingkat signifikansi 95% ($\alpha = 5\%$). Hasil dari pengujian diperoleh (1) hubungan produk terhadap minat beli ulang adalah positif, (2) hubungan atmosfer toko terhadap minat beli ulang adalah positif, (3) hubungan harga terhadap minat beli ulang adalah positif.

Kata kunci : produk, atmosfer toko, harga, dan minat beli ulang.

Repurchase Intention
(Study on Restaurant CFC Beji Depok)

By

Nani Islamiah

Abstract

California Fried Chicken (CFC) is one of fast food restaurant from PT Pioneerindo Gourmet International Tbk. CFC offers a wide selection of fast foods favored by the community. The object of this research is CFC Beji, Depok. This research is using quantitative study aimed to prove the relationship of product, store atmosfer, and price to repurchase intention. This study uses consumers who have made purchases in CFC Beji, Depok as sample of 50 respondent. Sampling using non probability sampling technique with purposive sampling method. Testing the hypothesis in this study was used Partial Least Square (PLS) using SmartPLS 3.0 analysis tool with significant level of 95% ($\alpha = 5\%$). The result of these tests indicate that (1) the relation of product variable to repurchase intention is positive, (2) the relation of store atmosfer variable to repurchase intention is positive, (3) the relation of price to repurchase intention is positive.

Keywords : product, store atmosfer, price, and repurchase intention.

PRAKATA

Puji dan syukur penulis panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa atas segala karunia-Nya sehingga karya ilmiah ini berhasil diselesaikan. Usulan penelitian ini dilaksanakan sejak bulan Februari 2017 dengan judul “Minat Beli Ulang (Studi Pada Restoran CFC Beji Depok)”.

Pada kesempatan ini penulis mengucapkan terima kasih kepada Bapak Dr. Prasetyo Hadi, S.E., M.M. CFMP. selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis UPN “Veteran” Jakarta, Bapak Wahyudi, S.E, M.M. selaku Kepala Program Studi Manajemen S1, Ibu Dra. Bernadin Dwi M, M.M. selaku dosen pembimbing pertama dan Ibu Dra. Pusporini, M.M. selaku dosen pembimbing kedua, yang telah memberikan arahan yang sangat bermanfaat dalam proses penyusunan penelitian.

Di sampingitu, ucapan terima kasih juga disampaikan kepada Bapak Mislam (Bapak) dan Ibu Ngapiyah (Ibu), Mba Nia (Kakak), M. Riman Irfanto, serta seluruh keluarga yang tidak henti-hentinya memberikan penulis semangat dan doa. Tidak lupa penulis ucapkan terima kasih kepada teman-teman penulis yaitu Cestrong (Fatimah, Chika, Resi dan Dian), Wanita Super (Ira, Letva dan Desi), Cabelita, Local B, dan seluruh teman seperjuangan angkatan 2013 maupun teman-teman lainnya yang tidak dapat penulis sebutkan satu per satunya. Mereka adalah orang-orang yang selalu memberikan semangat dan motivasi ketika penulis merasa lelah dalam menyelesaikan skripsi ini. Semoga nantinya karya ilmiah ini dapat bermanfaat bagi seluruh para pembacanya.

Jakarta, 04 Juli 2017

Nani Islamiah

DAFTAR ISI

SKRIPSI	i
SKRIPSI	ii
PERNYATAAN ORISINALITAS	iii
PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI	iv
PENGESAHAN	v
BERITA ACARA UJIAN SKRIPSI	vi
ABSTRAK	vii
ABSTRACT	viii
PRAKATA	ix
DAFTAR ISI	x
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR GAMBAR	xv
DAFTAR LAMPIRAN	xvi
BAB I PENDAHULUAN	1
I.1 Latar Belakang	1
I.2 Perumusan Masalah	6
I.3 Tujuan Penelitian	6
I.4 Manfaat Penelitian	6
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	8
II.1 Hasil Penelitian Sebelumnya	8
II.2 Landasan Teori	13
II.2.1 Pemasaran	13
II.2.1.1 Pengertian Pemasaran	13
II.2.1.2 Konsep Pemasaran	13
II.2.1.3 Manajemen Pemasaran	14
II.2.2 Minat Beli Ulang	14
II.2.2.1 Perilaku Konsumen	14
II.2.2.2 Pembelian	15
II.2.2.3 Konsumsi	15
II.2.2.4 Perilaku Pascakonsumsi	16
II.2.2.5 Minat Beli Ulang	16
II.2.2.6 Indikator Minat Beli Ulang	17
II.2.3 Produk	18
II.2.3.1 Pengertian Produk	18
II.2.3.2 Klasifikasi Produk	18
II.2.3.3 Kualitas (Mutu) Produk	19
II.2.3.4 Dimensi Kualitas Produk	19
II.2.4 Atmosfer Toko	20
II.2.4.1 Pengertian Atmosfer Toko	20
II.2.4.2 Dimensi Atmosfer Toko	21
II.2.5 Harga	22

II.2.5.1	Pengertian Harga.....	22
II.2.5.2	Peranan Harga	23
II.2.5.3	Penetapan Harga	23
II.2.5.4	Tujuan Penetapan Harga	24
II.3	Kerangka Pemikiran	24
II.4	Pengembangan Hipotesis	25
II.4.1	Pengaruh Produk terhadap Minat Beli Ulang.....	25
II.4.2	Pengaruh Atmosfer Toko terhadap Minat Beli Ulang.....	26
II.4.3	Pengaruh Harga terhadap Minat Beli Ulang.....	26
BAB III	METODE PENELITIAN.....	28
III.1	Definisi Operasional dan Pengukuran Variabel	28
III.1.1	Definisi Operasional Variabel	28
III.1.2	Pengukuran Variabel	29
III.2	Penentuan Populasi dan Sampel	29
III.2.1	Populasi.....	30
III.2.2	Sampel.....	30
III.3	Teknik Pengumpulan Data	31
III.3.1	Jenis Data	31
III.3.2	Sumber Data	31
III.4	Teknik Analisis Data dan Uji Hipotesis.....	34
III.4.1	<i>Partial Least Square (PLS)</i>	34
III.4.1.1	Keunggulan PLS	34
III.4.1.2	Cara Kerja PLS	34
III.4.1.3	Langkah-langkah PLS	35
III.4.2	Model Pengukuran (<i>Outer Model</i>).....	36
III.4.3	Model Struktural (<i>Inner Model</i>).....	37
III.4.3.1	Uji Signifikan Parsial (Uji t).....	37
III.4.3.2	Uji Koefisien Determinasi (R^2).....	38
III.5	Kerangka Model Penelitian	38
BAB IV	HASIL DAN PEMBAHASAN.....	41
IV.1	Deskripsi Objek Penelitian	41
IV.1.1	Sejarah <i>California Fried Chicken</i> (CFC) Indonesia	41
IV.2	Deskripsi Data Penelitian.....	42
IV.3	Uji Kualitas Data.....	44
IV.3.1	Uji Validitas dan Reliabilitas.....	44
IV.3.1.1	Uji Validitas.....	44
IV.3.1.2	Uji Reliabilitas.....	47
IV.4	Analisis Data dan Uji Hipotesis	47
IV.4.1	Model Pengukuran (<i>Outer Model</i>).....	47
IV.4.1.1	Uji Validitas Konvergen	49
IV.4.1.2	Uji Validitas Diskriminan.....	50
IV.4.1.3	Uji Reliabilitas PLS	52
IV.4.2	Model Struktural (<i>Inner Model</i>).....	53
IV.4.2.1	Uji Signifikan Parsial (Uji t).....	53
IV.4.2.2	Uji R-square	55

IV.4.2.3	Uji Q-square	55
IV.5	Pembahasan	56
IV.5.1	Pengaruh Produk Terhadap Minat Beli Ulang	56
IV.5.2	Pengaruh Atmosfer Toko Terhadap Minat Beli Ulang	58
IV.5.3	Pengaruh Harga Terhadap Minat Beli Ulang	61
IV.6	Keterbatasan Penelitian	63
BAB V	SIMPULAN DAN SARAN.....	65
V.1	Simpulan	65
V.2	Saran	66
DAFTAR PUSTAKA		68
RIWAYAT HIDUP		
LAMPIRAN		

DAFTAR TABEL

Tabel 1.	<i>Top Brand Index</i> Restoran <i>Fastfood</i> di Indonesia	2
Tabel 2.	Matriks Penelitian Sebelumnya terkait Minat Beli Ulang	11
Tabel 3.	Pengukuran Variabel.....	29
Tabel 4.	Alternatif Jawaban Responden	33
Tabel 5.	Kisi-kisi Instrumen	33
Tabel 6.	Tingkat Reliabilitas Berdasarkan Nilai Alpha Cronbach	37
Tabel 7.	Karakteristik Responden Menurut Usia.....	42
Tabel 8.	Karakteristik Responden Menurut Jenis Kelamin	43
Tabel 9.	Karakteristik Responden Menurut Pernah Melakukan Kunjungan	43
Tabel 10.	Data Responden	44
Tabel 11.	Hasil Perhitungan Uji Validitas	44
Tabel 12.	Hasil Perhitungan Uji Validitas	45
Tabel 13.	Hasil Perhitungan Uji Validitas	46
Tabel 14.	Hasil Perhitungan Uji Validitas	46
Tabel 15.	Hasil Perhitungan Reliabilitas	47
Tabel 16.	<i>Outer Loading Factor</i> Hasil <i>Output</i> PLS	49
Tabel 17.	<i>Cross Loadings</i> Hasil <i>output</i> PLS.....	50
Tabel 18.	Akar AVE	51
Tabel 19.	<i>Latent-Variable Correlation</i>	51
Tabel 20.	<i>Average Variance Extraced</i> (AVE)	52
Tabel 21.	<i>Composite Reliability</i>	52
Tabel 22.	<i>Cronbach's Alpha</i>	53
Tabel 23.	Hasil Uji t.....	54
Tabel 24.	<i>R Square</i>	55

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. Kerangka Pemikiran	25
Gambar 2. Langkah-langkah Analisis PLS	36
Gambar 3. Kerangka Model Penelitian	39
Gambar 4. Nilai <i>Loading</i> Faktor Menggunakan Diagram Jalur PLS	48
Gambar 5. Nilai <i>Loading</i> Faktor Menggunakan Diagram Jalur PLS Setelah Re-estimasi.....	49

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1	Kuisisioner
Lampiran 2	Data Validitas & Reliabilitas 30 Responden
Lampiran 3	Uji Validitas & Reliabilitas SPSS 22
Lampiran 4	Deskripsi Data Responden
Lampiran 5	Data 50 Responden
Lampiran 6	Hasil Uji Pengukuran (<i>Outer Model</i>)
Lampiran 7	Hasil Uji Struktural (<i>Inner Model</i>)
Lampiran 8	Tabel r
Lampiran 9	Surat Pernyataan Riset
Lampiran 10	Surat Keterangan Wawancara