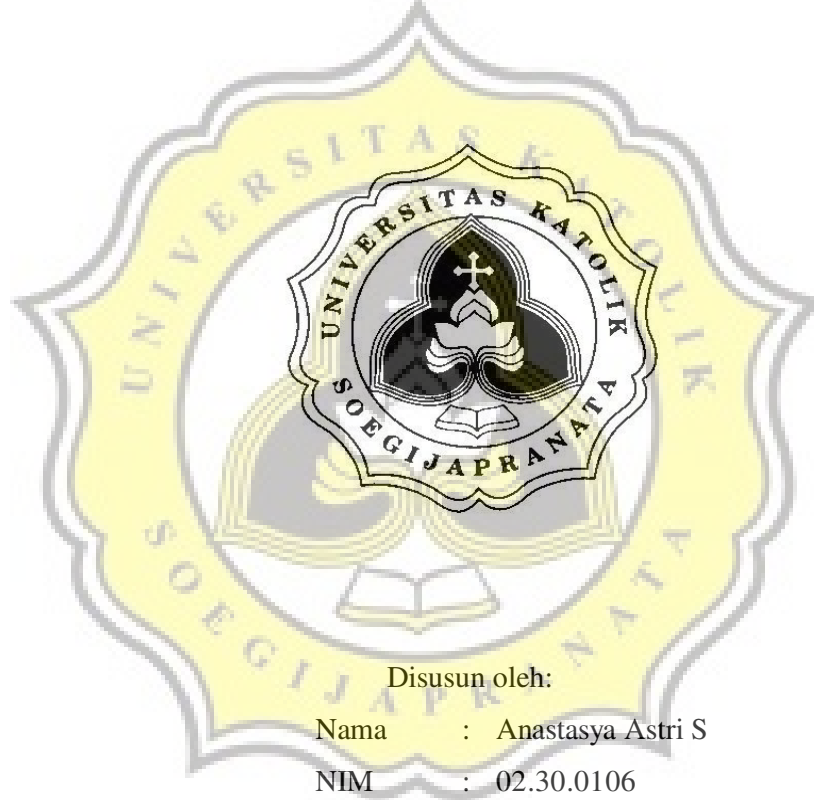


**ANALISIS FAKTOR – FAKTOR YANG MEMPENGARUHI
KONSUMEN MAKAN DI RESTORAN THAILAND “DOKMAI”**

SKRIPSI

**Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Memenuhi Persyaratan
Mencapai Gelar Kesarjanaan S-1**



Disusun oleh:

Nama : Anastasya Astri S

NIM : 02.30.0106

**FAKULTAS EKONOMI JURUSAN MANAJEMEN
UNIVERSITAS KATOLIK SOEGIJAPRANATA
SEMARANG**

2008

PERSETUJUAN SKRIPSI

Judul Skripsi : Analisis Faktor – Faktor Yang Mempengaruhi Konsumen Makan
di Restoran Thailand “Dokmai”

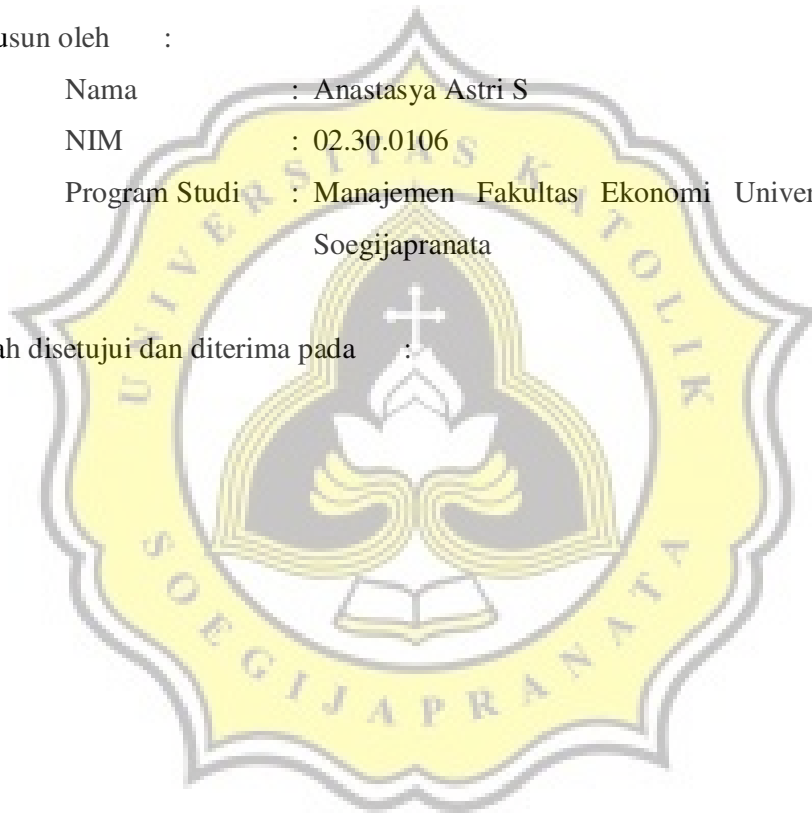
Disusun oleh :

Nama : Anastasya Astri S

NIM : 02.30.0106

Program Studi : Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Katolik
Soegijapranata

Telah disetujui dan diterima pada :



Disetujui di

Semarang, 28 Mei 2008

Dosen Pembimbing

(A.Haryo Perwito,SE.MA-TRM)

PENGESAHAN SKRIPSI

Judul Skripsi : Analisis Faktor – Faktor Yang Mempengaruhi Konsumen Makan
di Restoran Thailand “Dakmai”

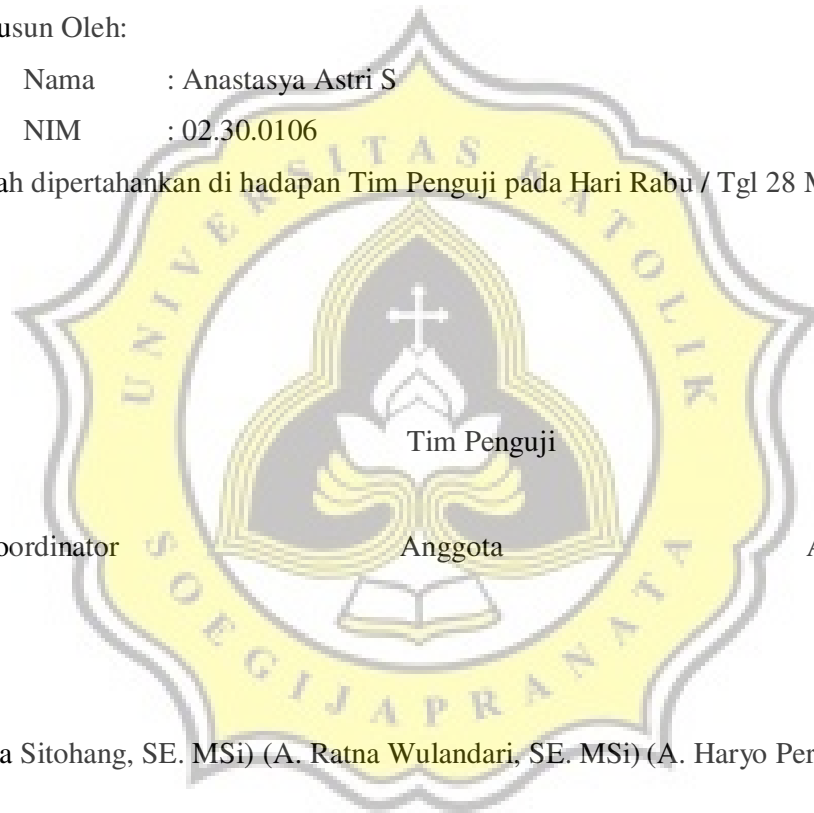
Disusun Oleh:

Nama : Anastasya Astri S

NIM : 02.30.0106

Telah dipertahankan di hadapan Tim Penguji pada Hari Rabu / Tgl 28 Mei 2008

Koordinator



Tim Penguji

Anggota

Anggota

(A. Posmaria Sitohang, SE. MSi) (A. Ratna Wulandari, SE. MSi) (A. Haryo Perwito, SE. MA-TRM)

Dekan

Fakultas Ekonomi

Universitas Katolik Soegijapranata

(Sentot Suciarto, A.,Ph.D)

PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Saya yang bertanda tangan di bawah ini dengan sesungguhnya menyatakan bahwa skripsi dengan judul:

ANALISIS FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI KONSUMEN MAKAN DI RESTORAN THAILAND "DOKMAI"

Benar-benar merupakan karya saya. Apabila di kemudian hari ditemukan adanya bukti plagiasi, manipulasi, dan atau bentuk kecurangan-kecurangan lain, saya bersedia untuk menerima sanksi dalam bentuk apapun dari Fakultas Ekonomi Universitas Katolik Soegijapranata Semarang.

Semarang, 28 Mei 2008

(Anastasya Astri S)

HALAMAN MOTTO

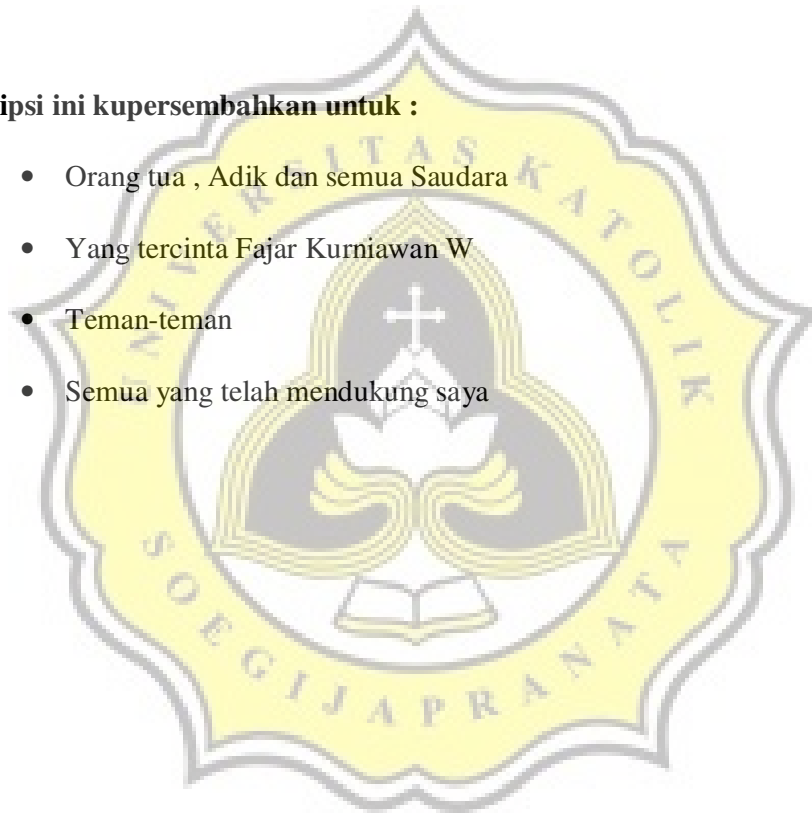
- Sesungguhnya, mata Tuhan tertuju kepada mereka yang takut akan Dia, kepada mu yang berharap akan kasih setia-Nya (Mazmur 33:18)
- Seorang manusia harus mampu mempertahankan prinsip hidupnya dalam perjalanan hidup
- Jadilah orang yang mampu bertanggungjawab kepada apa yang diperbuatnya.
- Berterimakasihlah pada kegagalan karena kegagalan memberikan pengalaman dalam mencapai keberhasilan.



HALAMAN PERSEMBAHAN

Skripsi ini kupersembahkan untuk :

- Orang tua , Adik dan semua Saudara
- Yang tercinta Fajar Kurniawan W
- Teman-teman
- Semua yang telah mendukung saya



KATA PENGANTAR

Puji syukur kepada Tuhan Yang Maha Esa atas segala rahmat dan karuniaNya sehingga penulis dapat menyelesaikan Skripsi dengan judul “Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Konsumen Makan di Restoran Thailand “Dokmai”. Penulis menyadari bahwa Skripsi ini tidak lepas dari bantuan, bimbingan, dorongan dan doa dari berbagai pihak. Oleh karena itu penulis ingin menyampaikan ucapan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Tuhan Yesus Kristus yang selalu menyertaku dalam pembuatan skripsi ini.
2. Bapak A. Sentot Suciarto, PhD selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Katolik Soegijapranata
3. Bpk A. Haryo Perwito, SE, MA-TRM, selaku Dosen Pembimbing yang telah memberikan pengarahan, koreksi dan saran yang bermanfaat bagi penelitian ini.
4. Ibu A. Posmaria Sitomang, SE, MSI. dan Ibu A. Ratna Wulandari, SE, MSI. selaku Dosen penguji yang telah memberikan pengarahan, koreksi dan saran yang bermanfaat bagi penelitian ini.
5. Yang terkasih Papah, Mamah, adik dan saudaraku yang telah membantu dan memberikan doa dan dukungannya.
6. Yang tercinta Fajar yang selalu menemani dalam membuat skripsi.
7. Teman-teman semua yang membangkitkan motivasiku
8. Semua pihak yang tidak dapat peneliti sebutkan satu-persatu yang telah membantu dalam terselesaikannya skripsi ini.

Penulis menyadari bahwa penulisan Skripsi ini masih banyak terdapat kekurangan, untuk itu kritik dan saran yang membangun dari para pembaca akan penulis terima dengan senang hati.

Harapan penulis bahwa Skripsi ini dapat bermanfaat bagi pihak-pihak yang memerlukannya serta menambah pengetahuan dan wawasan bagi para pembaca



Semarang, 28 Mei 2008

Penulis

DAFTAR ISI

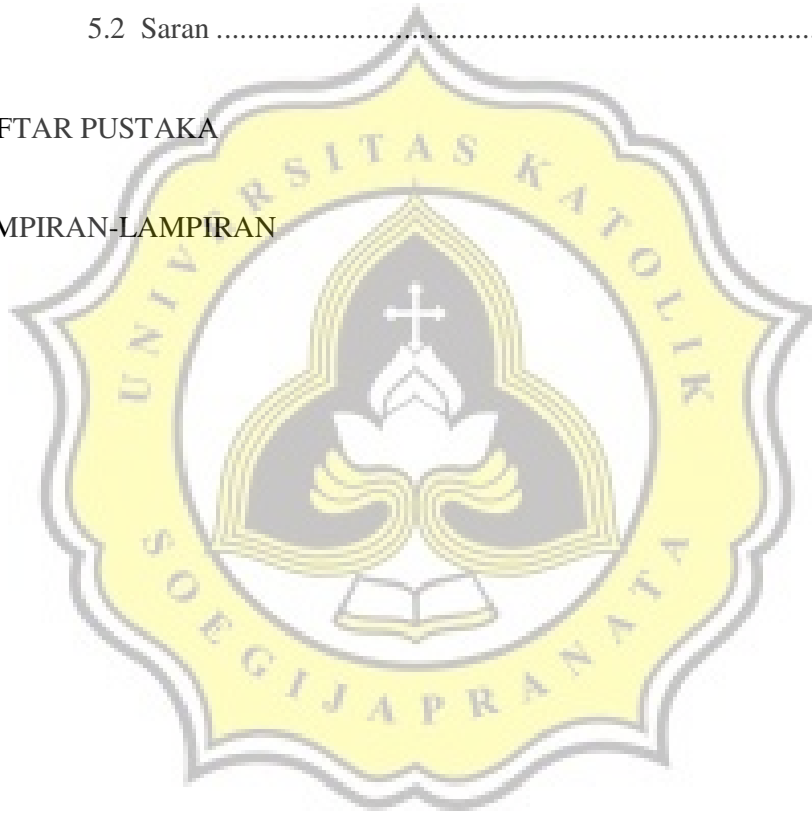
	Halaman
HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERSETUJUAN SKRIPSI.....	ii
HALAMAN PENGESAHAN SKRIPSI.....	iii
HALAMAN PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI.....	iv
HALAMAN MOTTO.....	v
HALAMAN PERSEMBAHAN.....	vi
KATA PENGANTAR.....	vii
DAFTAR ISI	ix
DAFTAR LAMPIRAN.....	xii
ABSTRAKSI	xiii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1. Latar Belakang Masalah	1
1.2. Perumusan Masalah.....	5
1.3. Tujuan Penelitian	5
1.4. Manfaat Penelitian	5
BAB II LANDASAN TEORI	6
2.1. Pengertian Pemasaran dan Jasa	6
2.2. Karakteristik Jasa	6
2.3. Kategori Bauran Pemasaran dan Jasa	7
2.4. Pengertian Perilaku Konsumen	9
2.5. Faktor-faktor Yang Mempengaruhi Perilaku Konsumen.....	10

2.6. Pengertian Pembelian.....	12
2.7. Tipe Perilaku Pembelian Konsumen.....	12
2.8. Peran Dalam Pembelian.....	13
2.9. Proses Pengambilan Keputusan.....	14
2.10. Kepuasan Pelanggan.....	16
2.11. Restoran.....	16
2.12. Kerangka Penelitian.....	17
2.13. Definisi Operasional.....	18
BAB III METODE PENELITIAN	22
3.1. Obyek dan Lokasi Penelitian.....	22
3.2. Populasi dan Sampel.....	22
3.3. Jenis dan Sumber Data.....	23
3.4. Metode Pengumpulan Data	24
3.5. Metode Pengukuran Data	24
3.6. Pengujian Validitas dan Reliabilitas.....	25
3.7. Analisis Data	27
3.7.1 Analisis Rentang Skala.....	28
3.7.2 Analisis Faktor.....	28
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	30
4.1. Identitas Responden	30
4.2. Analisis Rentang Skala..	32

4.3.	Analisis Faktor-faktor yang Mempengaruhi Konsumen Makan di restoran Thailand Dokmai	33
4.4.	Pembahasan.....	41
BAB V	PENUTUP.....	47
5.1	Kesimpulan.....	47
5.2	Saran	48

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN-LAMPIRAN



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Kuesioner

Lampiran 2 Tabulasi Identitas Responden

Lampiran 3 Data Hasil Penelitian

Lampiran 4 Frequency Table

Lampiran 5 Uji Validitas

Lampiran 6 Uji Reliabilitas

Lampiran 7 Analisis Faktor

Lampiran 8 Tabel r Product Moment

Lampiran 9 Surat Keterangan



ABSTRAKSI

Pada dasarnya tujuan dari bisnis ini adalah untuk mencari laba. Sebenarnya laba merupakan suatu akibat dari berhasilnya sebuah bisnis dalam mencapai tujuannya. Namun laba yang diinginkan bukan sekedar dari hasil penjualan saja, tetapi harus dapat memberikan kepuasan kepada pelanggannya, seperti pelayanan yang ramah, suasana ruangan yang nyaman dan bersih, dan lain sebagainya. Sehingga pelanggan tersebut mempunyai loyalitas terhadap jasa. Pelanggan yang mempunyai loyalitas tinggi, maka akan berusaha untuk membeli apa yang telah menjadi keinginannya tersebut dikemudian hari. Supaya produk atau jasa yang ditawarkan dapat diterima oleh pasar, maka pengelola harus menerapkan suatu manajemen pemasaran yang terarah dan tertata dengan baik supaya hasil yang dicapai tidak menyimpang dari tujuan semula yaitu pencapaian laba. Salah satu bisnis yang bergerak di bidang jasa adalah Restoran Dokmai yang merupakan restoran makanan Thailand pertama di Semarang. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui faktor-faktor yang mempengaruhi konsumen makan di Restoran Dokmai. Hasil penelitian pra-survey terhadap 30 responden diperoleh sebanyak 15 faktor yang dipertimbangkan konsumen makan di Restoran Thailand Dokmai.

Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif. Populasi dalam penelitian ini adalah konsumen yang memutuskan untuk membeli dan yang mengkonsumsi makanan di restoran Thailand Dokmai Semarang. Mengingat besarnya jumlah populasi dan adanya keterbatasan biaya, waktu dan ekonomis, maka untuk menentukan jumlah sampel yang diambil, peneliti menggunakan quota sample yaitu menentukan jumlah sampel sebanyak 100 responden. Analisis yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis faktor.

Hasil analisis data menggunakan analisis faktor, menunjukkan bahwa dari 15 faktor yang diteliti diringkas menjadi 4 faktor menggunakan analisis faktor dengan metode rotasi faktor *varimax*. Prosentase kumulatif keempat faktor tersebut adalah sebesar 72,616%, yang artinya bahwa keempat faktor tersebut mampu menjelaskan variasi dari variabel-variabel yang mempengaruhi konsumen makan di Restoran Thailand Dokmai sebanyak 72,616%. Keempat faktor tersebut adalah Faktor *rasa makanan dan variasi menu* (Faktor 1), Faktor *kenyamanan dan pelayanan* (Faktor 2), Faktor *tempat dan fasilitas* (Faktor 3), dan Faktor *lokasi* (Faktor 4). Faktor yang paling dominan dipertimbangkan oleh konsumen makan di Restoran Thailand Dokmai adalah faktor *rasa makanan dan variasi menu* (Faktor 1) karena mampu menjelaskan variasi yang paling besar dibandingkan faktor yang lain.