

**ANALISIS FAKTOR DOMINAN PERSEPSI PELANGGAN  
MENGUNJUNGI RUMAH MAKAN BAKMIE AHOK  
MANADO**

**(Studi Kasus Pada Rumah Makan Bakmie Ahok Manado)**

**SKRIPSI**

**CHINTHIA**

**18042005**



**PROGRAM STUDI MANAJEMEN  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS  
UNIVERSITAS KATOLIK DE LA SALLE  
MANADO**

**2022**

**HALAMAN JUDUL**

**ANALISIS FAKTOR DOMINAN PERSEPSI PELANGGAN  
MENGUNJUNGI RUMAH MAKAN BAKMIE AHOK  
MANADO**

**(Studi Kasus Pada Rumah Makan Bakmie Ahok Manado)**

**SKRIPSI**

**CHINTHIA**

**18042005**

**DISUSUN SEBAGAI PEMENUHAN PERSYARATAN DALAM  
MEMPEROLEH GELAR SARJANA MANAJEMEN  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS  
UNIVERSITAS KATOLIK DE LA SALLE MANADO**

## HALAMAN PERSETUJUAN

# ANALISIS FAKTOR DOMINAN PERSEPSI PELANGGAN MENGUNJUNGI RUMAH MAKAN BAKMIE AHOK MANADO

(Studi Kasus Pada Rumah Makan Bakmie Ahok Manado)

**CHINTHIA**

**18042005**

Telah memenuhi persyaratan untuk diterima oleh Komisi Pembimbing Skripsi

Pembimbing I

**Dr. Jozef Richard Raco, M.Sc.**

Pembimbing II

**Rafael H. Y. Sengkey, S.S., M.Pd.**

Manado, 08 Desember 2022

Fakultas Ekonomi dan Bisnis

Universitas Katolik De La Salle Manado



**Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis**

**Octavianus M. T. Muaja, SE., M.M.**

**Ketua Program Studi Manajemen**

**Lourene P. Sumual, SE., M.F.M.**

## HALAMAN PENGESAHAN

### ANALISIS FAKTOR DOMINAN PERSEPSI PELANGGAN MENGUNJUNGI RUMAH MAKAN BAKMIE AHOK MANADO

(Studi Kasus Pada Rumah Makan Bakmie Ahok Manado)

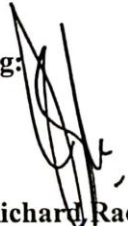
CHINTHIA

18042005

Telah diujikan dihadapan Komisi Penguji pada:

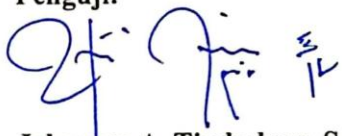
[Manado, 19 Desember 2022]

Pembimbing:

  
Dr. Jozef Richard Raco, M.Sc.

  
Rafael H. Y. Sengkey, S.S., M.Pd.

Penguji:

  
Johannes A. Timbuleng, S.I.P., M.Pub.Admin

  
Patricia G. J. Petrus, S.E., M.M.

Maka SKRIPSI ini diterima sebagai salah satu persyaratan untuk mendapatkan gelar Sarjana Manajemen.

[Manado, 09 Januari 2023]


Mengetahui,

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis

  
Octavianus M. T. Muaja, SE., M.M.

Menyetujui,

Ketua Program Studi Manajemen

  
Loureine P. Sumual, SE., M.F.M.

## **ABSTRAK**

### **ANALISIS FAKTOR DOMINAN PERSEPSI PELANGGAN MENGUNJUNGI RUMAH MAKAN BAKMIE AHOK MANADO**

**(Studi Kasus Pada Rumah Makan Bakmie Ahok Manado)**

**CHINTHIA (18042005)**

Dibimbing oleh:

**Dr. Jozef Richard Raco, M.Sc. dan Rafael H. Y. Sengkey, S.S., M.Pd.**

Persepsi pelanggan merupakan perasaan yang diterima seseorang sehingga terjadi suatu proses menyusun, menafsirkan, dan interpretasi informasi untuk mendapatkan bayangan mengenai segala sesuatu hal di dunia yang kemudian dari proses tersebut memiliki arti bagi pelanggan. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui faktor dominan persepsi pelanggan mengunjungi rumah makan Bakmie Ahok Manado. Peneliti menggunakan penelitian kuantitatif dengan menggunakan data kuesioner persepsi yang disebarakan kepada lima belas pelanggan mengenai lima kriteria dan enam belas subkriteria dan dibandingkan dengan menggunakan metode *Analytical Hierarchy Process* (AHP). Hasil penelitian menunjukkan bahwa prioritas kriteria yang dominan adalah fasilitas (34%), dengan prioritas secara global yaitu kebersihan rumah makan terjaga dengan baik (18%). Keterbatasan dalam penelitian ini yaitu jumlah responden yang tidak terlalu banyak karena input utama metode AHP adalah yang memiliki pengetahuan, pengalaman, dan perilaku yaitu sang ahli (*expert judgment*).

*Kata Kunci: Pelanggan, Persepsi Pelanggan, Analytical Hierarchy Process*

## **ABSTRACT**

### **ANALYSIS OF DOMINANT FACTORS OF CUSTOMER PERCEPTION VISITING BAKMIE AHOK MANADO RESTAURANT**

**(Case Study at Bakmie Ahok Manado Restaurant)**

**Chinthia (18042005)**

Guided by:

**Dr. Jozef Richard Raco, M.Sc. and Rafael H. Y. Sengkey, S.S., M.Pd.**

*Customer perception is a feeling that is received by someone so that there is a process of compiling, interpreting, and interpreting information to get an idea about everything in the world which then from this process has meaning for customers. The purpose of this research is to find out the dominant factors of customer perceptions visiting Bakmie Ahok Manado restaurants. Researchers used quantitative research using perception questionnaire data distributed to fifteen customers regarding five criteria and sixteen sub-criteria and compared using the Analytical Hierarchy Process (AHP) method. The results showed that the dominant priority criteria were facilities (34%), with a global priority, namely the cleanliness of restaurants that were well maintained (18%). The limitation in this study is that the number of respondents is not too large because the main input for the AHP method is those who have knowledge, experience, and behavior, namely the expert (expert judgment).*

*Keywords: Customers, Customer Perceptions, Analytical Hierarchy Process*

## KATA PENGANTAR

Puji dan syukur peneliti panjatkan kehadiran Tuhan Yang Maha Esa atas segala rahmat-Nya sehingga peneliti dapat menyelesaikan skripsi ini dengan judul **“ANALISIS FAKTOR DOMINAN PERSEPSI PELANGGAN MENGUNJUNGI RUMAH MAKAN BAKMIE AHOK MANADO (Studi Kasus Pada Rumah Makan Bakmie Ahok Manado)”**. Penulisan skripsi ini dilakukan untuk memenuhi syarat perkuliahan untuk mencapai gelar Sarjana Manajemen di Universitas Katolik De La Salle Manado.


Selanjutnya dalam penulisan skripsi ini, peneliti berterima kasih kepada seluruh pihak yang telah membantu, membimbing, dan memotivasi, serta memberikan dukungan sehingga peneliti dapat menyelesaikan skripsi ini. Dengan ini peneliti mengucapkan terima kasih kepada:

1. Tuhan Yang Maha Esa dan Kwan Shi Im Pho Sat yang telah memberikan kehidupan, kesehatan, kemampuan, kekuatan, dan hikmat bagi peneliti untuk dapat menyelesaikan skripsi ini.
2. Bapak Prof. Dr. Johanis Ohoitumur, MSC. selaku Rektor Universitas Katolik De La Salle Manado.
3. Bapak Octavianus Marcello Tertius Muaja, S.E., M.M. selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Katolik De La Salle Manado.
4. Bapak Christoforus Adrie Pieter Koleangan, S.E., M.M., CSCA, CRA. selaku Wakil Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Katolik De La Salle Manado.
5. Ibu Loureine Patricia Sumual, S.E., M.F.M. selaku Kepala Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Katolik De La Salle Manado.
6. Bapak Dr. Jozef Richard Raco, M.Sc. selaku Wakil Rektor II Universitas Katolik De La Salle Manado dan Dosen Pembimbing I yang telah banyak membantu dan membimbing peneliti dalam penyusunan dan penyelesaian skripsi ini.

7. Bapak Rafael Hesky Yosaphat Sengkey, S.S., M.Pd. selaku Dosen Pembimbing II yang telah banyak membantu dan membimbing peneliti dalam penyusunan dan penyelesaian skripsi ini.
8. Bapak Johannes Aldrin Timbuleng, S.I.P., M.Pub.Admin selaku Dosen Penguji I untuk skripsi ini.
9. Ibu Patricia Giovana Junita Petrus, S.E., M.M. Selaku Dosen Penguji II untuk skripsi ini dan Dosen Pembimbing Akademik yang telah banyak membantu dan membimbing selama masa perkuliahan.
10. Seluruh Dosen dan Staff Universitas Katolik De La Salle Manado.
11. Seluruh keluarga besar, terutama Mama tercinta dan Adik yang senantiasa memberikan dukungan, semangat, dan selalu mendoakan peneliti. Serta Tante Yeni Phung yang telah merawat peneliti dari kecil yang telah menjadi ibu ke dua bagi peneliti.
12. Rumah makan Bakmie Ahok Manado beserta pelanggan yang turut membantu dan berkontribusi menjadi responden kuesioner dalam penyelesaian penelitian skripsi ini.
13. Seluruh teman-teman Angkatan 2018 program studi Manajemen Universitas Katolik De La Salle Manado yang telah memberikan dukungan dan semangat.
14. Pihak lain yang tidak dapat disebutkan peneliti,

Peneliti menyadari bahwa dalam penulisan skripsi ini masih jauh dari kata sempurna, untuk itu peneliti mengharapkan kritik dan saran yang membangun dari berbagai pihak demi kesempurnaan skripsi ini. Atas perhatian dan kerjasamanya penulis mengucapkan terima kasih.

Manado, 18 Desember 2022



Chinthia





## PERNYATAAN KEASLIAN

Saya yang bertanda tangan dibawah ini menyatakan bahwa skripsi yang berjudul:  
ANALISIS FAKTOR DOMINAN PERSEPSI PELANGGAN MENGUNJUNGI  
RUMAH MAKAN BAKMIE AHOK MANADO

(Studi Kasus Pada Rumah Makan Bakmie Ahok Manado)

Merupakan karya orisinalitas saya.

Dalam penelitian ini, tidak ada sebagian dari keseruhan orang lain menulis dan pendapat yang saya kenali sebagai tulisan saya. Ketika saya menggunakan tulisan dan pendapat orang lain dengan mengutip secara implisit, saya telah mengenali dan menunjukkan sumber dari aslinya. Jika penelitian yang saya tulis dibuktikan sebagai plagiarism, saya akan mengambil konsekuensi yang diberikan kepada saya, termasuk pembatalan gelar dan sertifikat.

Manado, 05 Januari 2023

Pihak yang memberikan pernyataan

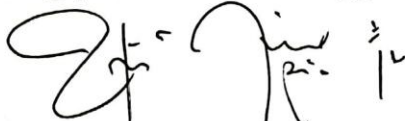


Saksi I Selaku Pembina dan Anggota Dewan




**Dr. Jozef Richard Raco, M.Sc.**

Penguji Saksi II Selaku Anggota Dewan



**Johannes A. Timbuleng, S.I.P., M.Pub.Admin**

Penguji Saksi III Selaku Anggota Dewan Penguji



**Patricia G. J. Petrus, S.E., M.M.**

## DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL .....	i
HALAMAN PERSETUJUAN .....	ii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iii
ABSTRAK .....	iv
ABSTRACT .....	v
KATA PENGANTAR.....	vi
PERNYATAAN KEASLIAN.....	ix
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR TABEL .....	xiv
BAB 1 .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
PENDAHULUAN.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
1.1. Latar Belakang .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
1.2. Rumusan Masalah .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
1.3. Pertanyaan Penelitian .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
1.4. Tujuan Penelitian .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
1.5. Batasan Penelitian .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
1.6. Manfaat Penelitian .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
1.5.1. Manfaat Teoretis .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
1.5.2. Manfaat Praktis .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
BAB 2 .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
TELAAH PUSTAKA.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
2.1. Pendahuluan .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
2.2. Manajemen Pemasaran .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
2.3. Persepsi Pelanggan .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>

2.3.1.	Definisi Persepsi Pelanggan .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
2.3.2.	Indikator Persepsi Pelanggan .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
<b>2.4.</b>	<b>Menu .....</b>	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
2.4.1.	Definisi Menu .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
2.4.2.	Unsur-unsur Menu .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
<b>2.5.</b>	<b>Harga .....</b>	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
2.5.1.	Definisi Harga .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
2.5.2.	Unsur-unsur Harga .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
<b>2.6.</b>	<b>Pelayanan .....</b>	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
2.6.1.	Definisi Pelayanan .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
2.6.2.	Unsur-unsur Pelayanan .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
<b>2.7.</b>	<b>Lokasi .....</b>	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
2.7.1.	Definisi Lokasi .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
2.7.2.	Unsur-unsur Lokasi .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
<b>2.8.</b>	<b>Fasilitas .....</b>	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
2.8.1.	Definisi Fasilitas .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
2.8.2.	Unsur-unsur Fasilitas .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
<b>2.9.</b>	<b>Proses Analisa Hirarki Proses <i>Analytical Hierarchy Process</i> (AHP)</b>	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
2.9.1.	Prinsip dasar <i>Analytical Hierarchy Process</i> (AHP).....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
2.9.2.	Tahapan <i>Analytical Hierarchy Process</i> (AHP).....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
2.9.3.	Kelebihan dan kelemahan <i>Analytical Hierarchy Process</i> (AHP)	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
<b>2.10.</b>	<b>Penelitian Terdahulu .....</b>	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
<b>BAB 3</b>	<b>.....</b>	<b>Error! Bookmark not defined.</b>

<b>METODE PENELITIAN .....</b>	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
<b>3.1. Pendahuluan .....</b>	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
<b>3.2. Aplikasi AHP Dalam Menentukan Faktor Persepsi Pelanggan</b>	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
<b>Bookmark not defined.</b>	
3.3.1. Analisis Multi Kriteria .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
3.3.2. Penentuan Multi Kriteria.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
3.3.3. Proses Penyepakatan dalam Penentuan Faktor Persepsi Pelanggan mengunjungi rumah makan .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
<b>3.3. Alur Penelitian .....</b>	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
<b>3.4. Struktur Hirarki.....</b>	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
<b>3.5. Objek Penelitian dan Jangka Waktu Penelitian .....</b>	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
<b>not defined.</b>	
3.5.1. Objek Penelitian .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
3.5.2. Jangka Waktu Penelitian .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
<b>3.6. Jenis Penelitian Serta Data dan Sumber Data Penelitian.....</b>	<b>Error!</b>
<b>Bookmark not defined.</b>	
3.6.1. Jenis Penelitian.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
3.6.2. Data dan Sumber Data Penelitian ....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
<b>3.7. Populasi, Sampel, dan Teknik Pengambilan Sampel .....</b>	<b>Error!</b>
<b>Bookmark not defined.</b>	
3.7.1. Populasi .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
3.7.2. Sampel dan Metode Pengambilan Sampel .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
<b>defined.</b>	
<b>3.8. Metode Pengumpulan Data .....</b>	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
<b>3.9. Skala Pengukuran Data Kuesioner .....</b>	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
<b>3.10. Penyusunan Prioritas dan Uji Konsistensi Index dan Konsistensi Rasio Data .....</b>	<b>Error! Bookmark not defined.</b>

3.10.1.	Penyusunan Prioritas .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
3.10.2.	Uji Konsistensi Index .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
3.10.3.	Uji Konsistensi Rasio .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
<b>3.11.</b>	<b>Definisi Variabel Penelitian .....</b>	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
3.11.1.	Definisi Operasional.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
<b>BAB 4</b>	.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
<b>HASIL PENELITIAN DAN ANALISIS DATA</b>		<b>Error! Bookmark not defined.</b>
<b>4.1.</b>	<b>Pendahuluan .....</b>	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
<b>4.2.</b>	<b>Proses dan Hasil Analisis Menggunakan Metode <i>Analytical Hierarchy Process</i> (AHP) .....</b>	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
4.2.1.	Analisis Nilai Bobot Kriteria Utama	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
4.2.2.	Analisis Nilai Bobot Subkriteria Menu.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
4.2.3.	Analisis Nilai Bobot Subkriteria Harga .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
4.2.4.	Analisis Nilai Bobot Subkriteria Pelayanan...	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
4.2.5.	Analisis Nilai Bobot Subkriteria Lokasi .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
4.2.6.	Analisis Nilai Bobot Subkriteria Fasilitas.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
<b>4.3.</b>	<b>Hasil dan Analisis Data Bobot Prioritas Global</b>	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
<b>BAB 5</b>	.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
<b>KESIMPULAN DAN IMPLIKASI PENELITIAN</b>		<b>Error! Bookmark not defined.</b>
<b>5.1.</b>	<b>Pendahuluan .....</b>	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
<b>5.2.</b>	<b>Rangkuman Penelitian .....</b>	<b>Error! Bookmark not defined.</b>

<b>5.3.</b>	<b>Implikasi Pada Teori Manajemen .....</b>	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
<b>5.4.</b>	<b>Implikasi Kebijakan Manajemen .....</b>	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
<b>5.5.</b>	<b>Keterbatasan Penelitian .....</b>	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
<b>5.6.</b>	<b>Agenda Penelitian Mendatang .....</b>	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
	<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
	<b>LAMPIRAN.....</b>	<b>Error! Bookmark not defined.</b>

## DAFTAR TABEL

<b>Tabel 1. 1 Perbandingan rumah makan Bakmi Glodok dan Bakmie Ahok</b> .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
<b>Tabel 1. 2 Total Penjualan Pada Rumah Makan Bakmie Ahok September 2021-Agustus 2022.....</b>	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
<b>Tabel 2. 1 Penelitian Terdahulu.....</b>	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
<b>Tabel 2. 2 Perbandingan Dengan Penelitian Terdahulu</b>	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
<b>Tabel 3. 1 Kriteria dan Subkriteria.....</b>	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
<b>Tabel 3. 2 Skala Perbandingan Berpasangan....</b>	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
<b>Tabel 3. 3 Definisi Operasional.....</b>	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
<b>Tabel 4. 1 Matriks Perbandingan Berpasangan Antar Kriteria Utama.....</b>	<b>62</b>
<b>Tabel 4. 2 Normalisasi Matriks Kriteria Utama .....</b>	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
<b>Tabel 4. 3 Penjumlahan Kolom Matriks Berdasarkan Subkriteria Menu</b> .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
<b>Tabel 4. 4 Normalisasi Matriks Berdasarkan Subkriteria Menu.....</b>	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
<b>Tabel 4. 5 Penjumlahan Kolom Matriks Berdasarkan Subkriteria Harga</b> .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
<b>Tabel 4. 6 Normalisasi Matriks Berdasarkan Subkriteria Harga.....</b>	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
<b>Tabel 4. 7 Penjumlahan Kolom Matriks Berdasarkan Subkriteria Pelayanan</b> .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
<b>Tabel 4. 8 Normalisasi Matriks Berdasarkan Subkriteria Pelayanan ....</b>	<b>Error! Bookmark not defined.</b>



**Tabel 4. 9 Penjumlahan Kolom Matrix Berdasarkan Subkriteria lokasi**  
.....**Error! Bookmark not defined.**

**Tabel 4. 10 Normalisasi Matriks Berdasarkan Subkriteria Lokasi** ..... **Error!**  
**Bookmark not defined.**

**Tabel 4. 11 Penjumlahan Kolom Matriks Berdasarkan Subkriteria Fasilitas**  
.....**Error! Bookmark not defined.**

**Tabel 4. 12 Normalisasi Matriks Berdasarkan Subkriteria Fasilitas** ..... **Error!**  
**Bookmark not defined.**

**Tabel 4. 13 Bobot Prioritas Global** .....**Error! Bookmark not defined.**

