

**ANALISIS PERBANDINGAN HARAPAN DAN KENYATAAN
TERHADAP KUALITAS PRODUK KULINER BETAWI DALAM
MENGGAMBARKAN KEPUASAN KONSUMEN MILENIAL**

TUGAS AKHIR

Diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Teknik



Anisa Nurkomala Sari

NIM: 1162003025

**PROGRAM STUDI TEKNIK INDUSTRI
FAKULTAS TEKNIK DAN ILMU KOMPUTER**

UNIVERSITAS BAKRIE

JAKARTA

2020

HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS

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

Nama : Anisa Nurkomala Sari

NIM : 1162003025

Tanda tangan : 

Tanggal : 21 September 2020




HALAMAN PENGESAHAN

Tugas Akhir ini diajukan oleh :

Nama : Anisa Nurkomala Sari
Nim : 1162003025
Program Studi : Teknik Industri
Fakultas : Fakultas Teknik dan Ilmu Komputer
Judul Skripsi : Analisis Perbandingan Harapan Dan Kenyataan Terhadap Kualitas Produk Kuliner Betawi Dalam Menggambarkan Kepuasan Konsumen Milenial

Telah berhasil dipertahankan di hadapan Dewan Penguji dan diterima sebagai bagian persyaratan yang diperlukan untuk memperoleh gelar Sarjana Teknik pada Program Studi Teknik Industri, Fakultas Teknik Dan Ilmu Komputer, Universitas Bakrie.

DEWAN PENGUJI

Pembimbing : Tri Susanto, S.E.,MT. ()
Penguji 1 : Wijaya Adidarma, S.T., M.M ()
Penguji 2 : Raden Jachryandestama, S.T., MLSM ()

Ditetapkan di : Jakarta

Tanggal : 21 September 2020

KATA PENGHANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa, karena atas berkat dan rahmat - Nya, penulis dapat menyelesaikan Tugas Akhir ini. Penulisan Tugas Akhir ini dilakukan dalam rangka memenuhi salah satu syarat untuk mencapai gelar Sarjana Teknik Program Studi Teknik Industri pada Fakultas Teknik dan Ilmu Komputer Universitas Bakrie. Saya menyadari bahwa, tanpa bantuan dan bimbingan dari berbagai pihak, dari masa perkuliahan sampai pada penyusunan Tugas Akhir ini, sangatlah sulit bagi saya untuk menyelesaikannya. Oleh karena itu, saya mengucapkan terima kasih kepada:

- 1) Ibu Prof. Ir. Sofia W Alisjahbana, M.Sc., Ph.D., selaku rektor Universitas Bakrie.
- 2) Bapak Ir. Esa Haruman Wiraatmadja, M.Sc.Eng., Ph.D., selaku Dekan Fakultas Teknik dan Ilmu Komputer Universitas Bakrie.
- 3) Bapak Ir. Gunawarman Hartono, M.Eng. selaku Ketua Program Studi Teknik Industri Universitas Bakrie.
- 4) Tri Susanto, S.E.,MT selaku dosen pembimbing yang telah menyediakan waktu, tenaga, dan pikiran untuk mengarahkan saya dalam penyusunan skripsi ini, sehingga saya dapat menyelesaikannya dengan tepat waktu.
- 5) Seluruh Dosen Teknik Industri di Universitas Bakrie yang telah memberikan banyak ilmu kepada peneliti selama masa perkuliahan.
- 6) Siti Nuriah, selaku orang tua yang senantiasa mengingatkan dan mendoakan agar saya dapat segera menyusun dan menyelesaikan tugas akhir dengan tepat waktu.
- 7) Kepada kakak-kakak tercinta, yang selalu mendukung dan memberikan semangat serta motivasi. Agar sesegera mungkin menyelesaikan tugas akhir.
- 8) Seluruh teman-teman mahasiswa Program Studi Teknik Industri angkatan 2016 yang selalu senantiasa menemani, memberikan dukungan, semangat serta masukkan dalam penulisan penelitian ini.
- 9) Seluruh teman-teman yang telah berjasa memberikan arahan dan selalu mendukung penulis untuk menyelesaikan Tugas Akhir ini.

10) Seluruh rekan-rekan yang telah berjasa dalam mengisi kuesioner penelitian, sehingga daya dapat melakukan penelitian dengan sangat baik dan dapat menyelesaikannya dengan penuh keyakinan

Akhir kata, penulis berharap Tuhan Yang Maha Esa berkenan membalas segala kebaikan semua pihak yang telah membantu. Semoga Tugas Akhir ini membawa manfaat bagi pengembangan ilmu.

Jakarta, 21 September 2020



Anisa Nurkomala Sari

HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI

Sebagai sivitas akademik Universitas Bakrie, saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Anisa Nurkomala Sari

NIM : 1162003025

Program Studi : Teknik Industri

Fakultas : Fakultas Teknik dan Ilmu Komunikasi

Jenis Tugas Akhir : Penelitian Empiris (Skripsi)

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Universitas Bakrie Hak Bebas Royalti Noneksklusif (*Non-exclusive Royalty-Free Right*) atas karya ilmiah saya yang berjudul:

“Analisis Perbandingan Harapan dan Kenyataan Terhadap Kualitas Produk Kuliner Betawi Dalam Menggambarkan Kepuasan Konsumen Milenial”

Dengan hak bebas royalti Noneksklusif ini Universitas Bakrie berhak menyimpan, mengalih media/formatkan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (database), merawat, dan mempublikasikan tugas akhir saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilik Hak Cipta untuk kepentingan akademis. Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Dibuat di : Jakarta

Pada tanggal : 21 September 2020

Yang menyatakan



Anisa Nurkomala Sari

ANALISIS PERBANDINGAN HARAPAN DAN KENYATAAN TERHADAP KUALITAS PRODUK KULINER BETAWI DALAM MENGGAMBARAKAN KEPUASAN KONSUMEN MILENIAL

Anisa Nurkomala Sari

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui perbandingan antara harapan dan kenyataan konsumen milenial terhadap kualitas produk kuliner betawi, serta mengetahui tingkat kepuasan konsumen milenial berdasarkan diagram kartesius. Penelitian ini melibatkan 150 responden, pengisian dilakukan secara online dan terdapat pertanyaan *screening* untuk menentukan kesesuaian responden pada penelitian. Analisis mulai digunakan dengan mencari tingkat kepuasan konsumen terhadap kualitas produk dengan menggunakan *Importance Performance Analysis* (IPA), serta mencari perbedaan antar harapan dan kenyataan terhadap kualitas produk kuliner betawi. Hasil penelitian menunjukkan tingkat kepuasan konsumen kuliner betawi berdasarkan analisis dengan metode IPA maka pada kuadran A terdapat 13 variabel pertanyaan yang masuk pada kuadran A, sedangkan kuadran B terdapat 5 variabel yaitu CT1, PM1, KBM3, PH1, dan H1. Sedangkan hasil pengukuran tingkat perbandingan gap pada indikator cita rasa sebesar -0,17, indikator porsi hidangan sebesar -0,27, indikator kualitas bahan makanan sebesar -0,15, penyajian makanan sebesar -0,32, dan indikator harga sebesar -0,35.

Kata kunci: Kepuasan Konsumen, IPA (*Importance Performance Analysis*), GAP, Kualitas Produk

**COMPARATIVE ANALYSIS OF EXPECTATION AND REALITY
ON THE QUALITY OF BETAWI CULINARY PRODUCTS IN
DESCRIBING MILLENNIAL CUSTOMER SATISFACTION**

Anisa Nurkomala Sari

ABSTRACT

This study aims to compare the expectations and reality of millennial consumers on the quality of Betawi culinary products, as well as to determine the level of millennial consumer satisfaction based on the Cartesian diagram. This study involved 150 respondents, filling was done online and there were questions screening to determine the suitability of respondents to the study. The analysis began to be used by finding the level of consumer satisfaction with product quality using Importance Performance Analysis (IPA), as well as looking for differences between expectations and realities on the quality of Betawi culinary products. The results showed that the level of satisfaction of Betawi culinary consumers based on the analysis with the IPA method, in quadrant A there were 13 question variables included in quadrant A, while quadrant B contained 5 variables, namely CT1, PM1, KBM3, PH1, and H1. While the measurement results of the level of gap comparison on the taste indicator are -0.17, the dish portion indicator is -0.27, the food quality indicator is -0.15, the food presentation is -0.32, and the price indicator is -0.35.

Keywords: Customer Satisfaction, IPA (Importance Performance Analysis), GAP, Product Quality

DAFTAR ISI

| | |
|---|-----|
| HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS..... | ii |
| HALAMAN PENGESAHAN..... | iii |
| KATA PENGHANTAR | iv |
| HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI..... | vi |
| ABSTRAK | vii |
| DAFTAR ISI..... | ix |
| DAFTAR GAMBAR | xi |
| DAFTAR TABEL..... | xii |
| BAB I PENDAHULUAN..... | 1 |
| 1.1 LATAR BELAKANG MASALAH..... | 1 |
| 1.2 RUMUSAN MASALAH | 4 |
| 1.3 TUJUAN PENELITIAN | 4 |
| 1.4 MANFAAT PENELITIAN | 5 |
| BAB II TINJAUAN PUSTAKA..... | 6 |
| 2.1 KAJIAN PUSTAKA | 6 |
| 2.1.1 Harapan Konsumen..... | 6 |
| 2.1.2 Kepuasan Pelanggan | 7 |
| 2.1.3 Generasi Milenial | 10 |
| 2.1.4 Kualitas Makanan..... | 12 |
| 2.1.5 Produk..... | 14 |
| 2.1 KERANGKA PEMIKIRAN..... | 17 |
| BAB III METODOLOGI PENELITIAN | 19 |
| 3.1 METODE DAN DESAIN PENELITIAN..... | 19 |
| 3.1.1 Metode Penelitian | 19 |
| 3.1.2 Desain Penelitian | 19 |
| 3.2 SUMBER DATA..... | 20 |
| 3.2.1 Data Primer | 20 |
| 3.2.2 Data Sekunder | 20 |
| 3.3 POPULASI DAN SAMPEL | 21 |

| | |
|---|----|
| 3.3.1 Populasi..... | 21 |
| 3.3.2 Sample | 21 |
| 3.3 DEFINISI OPERASIONAL DAN VARIABEL PENELITIAN..... | 21 |
| 3.4 INSTRUMEN PENELITIAN | 23 |
| 3.5 UJI INSTRUMENTASI DATA..... | 25 |
| 3.5.1 Uji Validitas | 25 |
| 3.5.2 Uji Reliabilitas | 30 |
| 3.6 TEKNIK ANALISIS DATA | 32 |
| 3.6.1 Analisis Karakteristik Responden..... | 32 |
| 3.6.2 Teknik Pengukuran Tingkat Kepuasan Konsumen Terhadap Daya Tarik Produk. 32 | |
| 3.6.3. Uji normalitas data..... | 35 |
| 3.6.4 Uji Wilcoxon..... | 36 |
| BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN | 37 |
| 4.1 HASIL PENELITIAN | 37 |
| 4.1.2 Analisis Karakteristik Responden..... | 37 |
| 4.1.3 Hasil Perbandingan Antara Harapan dan Kenyataan Konsumen | 41 |
| 4.1.4 Analisis Kepuasan Konsumen Milenial Berdasarkan Diagram Kartesius..... | 47 |
| 4.2 PEMBAHASAN HASIL PENELITIAN..... | 51 |
| 4.2.1 Perbandingan Antara Harapan Dan Kenyataan Konsumen Milenial Terhadap Kualitas Produk Kuliner Betawi. | 51 |
| 4.2.2 Analisis Kepuasan Konsumen Milenial Berdasarkan Diagram Kartesius... 52 | |
| BAB V KESIMPULAN DAN SARAN..... | 53 |
| 5.1 KESIMPULAN | 53 |
| 5.2 SARAN..... | 54 |
| 5.3 KETERBATASAN PENELITIAN | 54 |
| DAFTAR PUSTAKA | 56 |
| LAMPIRAN..... | 59 |

DAFTAR GAMBAR

| | |
|--|----|
| Gambar 2.1 Diagram Konsep Kepuasan Pelanggan | 8 |
| Gambar 2.2 Kerangka Pemikiran | 17 |
| Gambar 3.1 Desain Penelitian..... | 20 |
| Gambar 3.2 Operasional Variabel..... | 23 |
| Gambar 3.3 Kisi-kisi Instrumentasi Penelitian | 25 |
| Gambar 3.4 Kuadran Diagram Kartesius | 34 |
| Gambar 4.1 Responden Berdasarkan Umur..... | 38 |
| Gambar 4.2 Responden Berdasarkan Jenis Kelamin | 39 |
| Gambar 4.3 Responden Berdasarkan Pekerjaan | 40 |
| Gambar 4.4 Responden Berdasarkan Tingkat Penghasilan | 41 |
| Gambar 4.5 Diagram Kartesius Tingkat Kepuasan Konsumen Kuliner Betawi..... | 48 |

DAFTAR TABEL

| | |
|---|----|
| Tabel 3.1 Skor Alternatif Jawaban..... | 24 |
| Tabel 3.2 Hasil Pengukuran Uji Validitas Instrumentasi Penelitian Soto Tangkar | 26 |
| Tabel 3.3 Hasil Pengukuran Uji Validitas..... | 27 |
| Tabel 3.4 Hasil Pengukuran Uji Validitas Instrumentasi Penelitian Soto Betawi | 27 |
| Tabel 3.5 Hasil Pengukuran Uji Validitas..... | 28 |
| Tabel 3.6 Hasil Pengukuran Uji Validitas Instrumentasi Penelitian Laksa Betawi.... | 29 |
| Tabel 3.7 Hasil Pengukuran Uji Validitas..... | 29 |
| Tabel 3.8 Hasil Pengukuran Uji Reabilitas Penelitian Soto Tangkar | 31 |
| Tabel 3.9 Hasil Pengukuran Uji Reabilitas | 31 |
| Tabel 3.10 Hasil Uji Reabilitas Instrumen Penelitian Soto Betawi | 31 |
| Tabel 3.11 Hasil Pengukuran Uji Reabilitas | 31 |
| Tabel 3.12 Hasil Uji Reabilitas Instrumen Penelitian Laksa Betawi | 31 |
| Tabel 3.13 Hasil Pengukuran Uji Reabilitas | 31 |
| Tabel 3.14 Klasifikasi Kesenjangan (gap) | 33 |
| Tabel 4.1 Jumlah Responden Berdasarkan Umur | 38 |
| Tabel 4.2 Jumlah Responden Berdasarkan Jenis Kelamin..... | 39 |
| Tabel 4.3 Jumlah Responden Berdasarkan Pekerjaan | 39 |
| Tabel 4.4 Jumlah Responden Berdasarkan Tingkat Penghasilan..... | 40 |
| Tabel 4.5 Gab Berdasarkan Indikator Cita Rasa..... | 42 |
| Tabel 4.6 Gab Berdasarkan Indikator Porsi Hidangan..... | 43 |
| Tabel 4.7 Gab Berdasarkan Indikator Porsi Hidangan..... | 43 |
| Tabel 4.8 Gab Berdasarkan Indikator Penyajian Makanan..... | 44 |
| Tabel 4.9 Gab Berdasarkan Indikator Harga..... | 45 |
| Tabel 4.10 Gab Berdasarkan hasil dari rata-rata setiap indikator | 46 |
| Tabel 4.11 Rata-rata Importance & Performace Setiap Atribut..... | 47 |

