

**ANALISIS TEORI SIKAP PELANGGAN PADA RESTORAN
KONTROVERSIAL KAREN'S DINER DI JAKARTA**

TUGAS AKHIR

Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat untuk Memperoleh Gelar Sarjana (S1)

Ilmu Komunikasi



**UNIVERSITAS
BAKRIE**

Tika Putri Nabila

11910030099

**PROGRAM STUDI ILMU KOMUNIKASI
FAKULTAS EKONOMI DAN ILMU SOSIAL**

UNIVERSITAS BAKRIE

JAKARTA


2023

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 : Tika Putri Nabila

NIM : 1191003009

Tanda Tangan : 

Tanggal : 23 Agustus 2023

HALAMAN PENGESAHAN

Tugas Akhir ini diajukan oleh:

Nama : Tika Putri Nabila
NIM : 1191003009
Program Studi : Ilmu Komunikasi
Fakultas : Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial
Judul Skripsi : Analisis Teori Sikap Pelanggan pada Restoran Kontroversial Karen's Diner di Jakarta

Telah berhasil dipertahankan di hadapan Dewan Penguji dan diterima sebagai bagian persyaratan yang diperlukan untuk memperoleh gelar Sarjana Ilmu Komunikasi pada Program Studi Ilmu Komunikasi, Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial, Universitas Bakrie.

DEWAN PENGUJI

Pembimbing : Dr. Dessy Kania, B.A., M.A

()

Penguji 1 : Adek Risma Dedees, S.S., M.A., M.A

()

Penguji 2 : Suharyanti, M.S.M.

()

Ditetapkan di : Jakarta

Tanggal : 23 Agustus 2023

HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI

Sebagai civitas akademik Universitas Bakrie, saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Tika Putri Nabila
NIM : 1191003009
Program Studi : Ilmu Komunikasi
Fakultas : Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial
Jenis Tugas Akhir : 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 TEORI SIKAP PELANGGAN PADA RESTORAN KONTROVERSIAL KAREN'S DINER DI JAKARTA

beserta perangkat yang ada (jika diperlukan). Dengan Hak Bebas Royalti Noneksklusif (*Non-exclusive Royalty-Free Right*) ini Universitas Bakrie berhak menyimpan, mengalihmedia/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.

Dibuat di : Jakarta

Pada tanggal : 23 Agustus 2023

Yang Menyatakan,



Tika Putri Nabila

KATA PENGANTAR

Puji syukur saya panjatkan kehadirat Allah SWT. atas segala rahmat beserta karunia-Nya, sehingga saya dapat menyelesaikan penyusunan tugas akhir yang berjudul “Analisis Teori Sikap Pelanggan Pada Restoran Kontroversial Karen’s Diner Di Jakarta” ini dengan tepat waktu. Adanya penyusunan tugas akhir ini memiliki tujuan, yaitu sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar sarjana (S1) Ilmu Komunikasi di Universitas Bakrie. Kesuksesan dalam menyusun laporan ini tidak terlepas dari bantuan dukungan, bimbingan, serta dorongan yang penuh dari berbagai pihak, baik secara material maupun spiritual. Maka dari itu, penulis ingin mengucapkan terimakasih serta hormat kepada para pihak terkait, sebagai berikut:

1. Orang tua serta Keluarga

Terima kasih untuk kedua orang tua serta keluarga penulis yang turut serta memberikan doa, dukungan, kasih sayang, dan pelajaran hidup yang tiada henti diberikan dengan sepenuh hati selama penulis menjalani masa perkuliahan hingga pada saat ini. Terima kasih Bunda & Ayah sudah menjadi motivasi utama dalam hidup penulis untuk mampu menyelesaikan tugas akhir ini, meskipun dengan berbagai macam rintangan yang dialami penulis. Doa, keinginan dan harapan yang Bunda & Ayah panjatkan sejak dulu, kini sudah mulai terwujud, anak terakhir nya ini telah berhasil menjadi sarjana satu - satu nya dikeluarga. Semoga dengan adanya gelar ini mampu membuat kedua orang tua penulis merasa bangga dan menjadikan penulis menjadi pribadi yang sukses dan berguna diluar sana.

2. Dr. Dessy Kania, B.A., M.A.,

Terima kasih kepada Ms. Dk selaku dosen pembimbing skripsi, akademik sekaligus sosok Ibu kedua bagi penulis selama masa penulisan tugas akhir ini. Terima kasih Ms. Dk telah membimbing, bertukar pikiran, serta mengajarkan nilai - nilai kehidupan yang membuat penulis merasa tenang saat rasa khawatir dan rasa percaya diri penulis mulai menurun. Melalui Ms. Dk, penulis mendapatkan kesempatan untuk menyelesaikan perkuliahan dengan tepat waktu sehingga penulis mampu menjadi pribadi yang lebih baik kedepannya. Selama penyusunan tugas akhir ini, penulis

kerap merasakan kehangatan, dukungan, dan perasaan senang dikarenakan melihat tanggapan dan ketertarikan Ms. Dk terhadap penelitian ini yang begitu luar biasa, sehingga hal tersebut yang membuat penulis berada pada titik ini. Sekali lagi, terima kasih banyak atas seluruh bimbingannya, Ms. Dk.

3. Adek Risma Dedees, S.S., M.A., M.A

Terima kasih kepada Ms. Adek selaku dosen penguji I pada tugas akhir ini yang sudah meluangkan waktunya untuk memberikan begitu banyak masukan, saran dan dukungan atas penelitian ini. Melalui Ms. Adek, peneliti yang awalnya merasa ragu untuk mengambil judul ini akhirnya merasa sangat bangga karena Ms. Adek yang menunjukkan ketertarikan yang luar biasa bagi penulis. Seluruh masukan serta saran yang diberikan, mampu membangun percaya diri penulis sehingga penyusunan tugas akhir ini dapat selesai tepat waktu. Terima kasih banyak atas seluruh waktunya Ms. Adek.

4. Suharyanti, Dra., M.S.M.

Terima kasih kepada Ibu Suharyanti selaku dosen penguji II serta Kepala Program Studi Ilmu Komunikasi yang telah memberikan kesempatan bagi penulis untuk menyelesaikan tugas akhir ini. Terima kasih telah memberikan berbagai ilmu dan pengalaman berharga selama penulis menempuh pendidikan sebagai mahasiswa Ilmu Komunikasi Universitas Bakrie hingga penulis dapat menyelesaikan penyusunan tugas akhir ini dengan tepat waktu. Terima kasih banyak atas seluruh masukan dan saran baik dalam hal akademik maupun non – akademik yang mampu membuat pribadi penulis menjadi lebih baik.

5. Pihak Terkait

Terima kasih kepada Mas Dion selaku Triangulator I yang telah meluangkan sedikit - banyaknya waktu serta berbagi ilmu dan pengalaman kepada penulis sehingga penelitian ini dapat selesai. Terima kasih kepada teh Qintannajmia selaku Triangulator II yang juga telah berbagi ilmu, bertukar - pikiran dan membantu berikan banyak insight melalui perspektif sosiologi. Terima kasih kepada Firly, Diana, Cia,

Bosco, Aldo dan Rama atas waktu dan kerja sama yang telah diberikan selama pengumpulan data sehingga penelitian ini dapat terselesaikan tepat waktu. Semoga dengan segala kemurahan hati dan niat tulus yang telah diberikan kepada penulis, dapat berbalik kembali kepada semua pihak terkait.

6. Dosen dan Staff Universitas Bakrie

Terima kasih kepada seluruh dosen Ilmu Komunikasi Universitas Bakrie serta seluruh staff yang tidak dapat saya sebutkan satu persatu, yang telah memberikan berbagai macam ilmu akademik maupun non-akademik selama proses perkuliahan penulis di Universitas Bakrie.

7. Family Gathering

Terima kasih kepada Firly, Aisyah, Rizal, Mafaaza dan Rafli yang menjadi salah satu circle pertemanan yang berwarna bagi penulis. Terima kasih atas segala candaan, tawa dan hiburan yang telah kalian berikan kepada penulis selama proses penyusunan tugas akhir. Terutama, kepada Firly Chaerozi selaku sahabat dan sosok penenang yang selalu ada setiap saat untuk menemani seluruh kegiatan penulis, terima kasih atas waktu dan kasih sayang nya. Terima kasih family gathering sudah menemani dan meluangkan waktu untuk *healing* ke jogja ditengah kesibukan penulis. Tidak lupa, kalian juga yang menjadi saksi bisu detik - detik penulis melakukan submit pendaftaran sidang akhir di 25 café - mencong, terima kasih atas dukungannya.

8. Widya dan Anggit

Terima kasih kepada Widya dan Anggit selaku sahabat penulis atas seluruh lika - liku perjalanan selama berada dibangku perkuliahan. Terima kasih telah menjadi satu - satu nya teman dekat penulis dikampus. Tanpa adanya kalian mungkin saat ini penulis hanya bagaikan mahasiswa individualis yang tidak mengutamakan pertemanan. Terima kasih sudah berjuang sampai saat ini ya, semoga kita semua dapat menjadi manusia - manusia hebat yang sukses membanggakan kedua orang tua kita diluar sana! *I really love you guys! I hope we can graduate together, yaa?*

ANALISIS TEORI SIKAP PELANGGAN PADA RESTORAN KONTROVERSIAL KAREN'S DINER DI JAKARTA

Tika Putri Nabila

ABSTRAK

Fenomena *Terrible Service* yang melingkupi berbagai budaya dan industri food & beverage yang hadir ditengah - tengah masyarakat Indonesia menimbulkan berbagai sudut pandang. Nyatanya fenomena tersebut telah memberikan pandangan besar terutama bagi remaja yang memiliki rasa penasaran dan jiwa sosial tinggi untuk merasakan langsung pengalaman dari fenomena tersebut, salah satunya yaitu restoran Karen's Diner Jakarta yang terkenal di Indonesia. Maka penelitian ini bertujuan untuk menganalisis bagaimana sikap pelanggan terhadap konsep restoran serta bagaimana pelanggan menggunakan aspek kronologi kejadian. Penelitian akan menggunakan konsep perilaku konsumen (*consumer behavior*) ditinjau dari Model ABC Attitude yaitu *affective*, *behavior* dan *cognitive*. Metode yang digunakan adalah kualitatif fenomenologi, dengan pengambilan data dari keenam informan kunci yang merupakan pelanggan Karen's Diner Jakarta, serta dua informan ahli di bidang consumer behavior dan sosiologi, melalui wawancara secara mendalam. Hasil penelitian menunjukkan dalam perilaku konsumen tersebut melibatkan tiga aspek sikap dengan beberapa tipe kronologi. Selain itu, keterlibatan empat faktor juga memengaruhi perilaku konsumen yakni para pelanggan restoran Karen's Diner Jakarta. Empat faktornya adalah faktor budaya, faktor sosial, faktor pribadi, dan faktor psikologis. Lalu, konsep *terrible service* yang dilakukan oleh restoran Karen's Diner Jakarta tidak harus menjadi akhir dari suatu bisnis, terdapat banyak peluang untuk melakukan inovasi dan kebaruan yang mampu disesuaikan dan diterapkan dilingkungan budaya ketimuran ini. Model bisnis dinyatakan mampu mengikuti tren dengan menggunakan konsep serupa untuk meningkatkan values bisnis dan mengambil langkah - langkah strategis untuk mempertimbangkan konsep *terrible service*.

Kata Kunci : Karen's Diner, Sikap Pelanggan, *Terrible Service*.

**THEORY ANALYSIS OF CUSTOMER ATTITUDE AT KAREN'S DINER
CONTROVERSIAL RESTAURANT IN JAKARTA**

Tika Putri Nabila

ABSTRACT

The phenomenon of Teribble Service which encompasses various cultures and the food & beverage industry that is present in the midst of Indonesian society raises various points of view. In fact, this phenomenon has provided a big perspective, especially for teenagers who have a sense of curiosity and a high social spirit to experience first-hand the phenomenon, one of which is the famous Karen's Diner Jakarta restaurant in Indonesia. So this study aims to analyze how the attitude of customers towards the restaurant concept and how customers use aspects of the chronology of events. The research will use the concept of consumer behavior in terms of the ABC Attitude Model, namely affective, behavior and cognitive. The method used is qualitative phenomenology, by collecting data from six key informants who are customers of Karen's Diner Jakarta, as well as two expert informants in the fields of consumer behavior and sociology, through in-depth interviews. The results of the study show that consumer behavior involves three aspects of attitude with several types of chronology. In addition, the involvement of four factors also influences consumer behavior, namely that of Karen's Diner Jakarta restaurant customers. The four factors are cultural factors, social factors, personal factors, and psychological factors. Then, the concept of terrible service carried out by the Karen's Diner Jakarta restaurant does not have to be the end of a business, there are many opportunities for innovation and novelty that can be adapted and applied in this eastern cultural environment. The business model is stated to be able to follow trends by using similar concepts to increase business values and taking strategic steps to consider the concept of terrible service.

Keywords: *Karen's Diner, Customer Attitude, Terrible Service.*

DAFTAR ISI

HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS	i
HALAMAN PENGESAHAN.....	ii
HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI.....	iii
KATA PENGANTAR.....	iv
ABSTRAK	vii
ABSTRACT	viii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR GAMBAR.....	xii
DAFTAR TABEL	xiii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	10
1.3 Tujuan Penelitian.....	10
1.4 Manfaat Penelitian.....	10
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	11
2.1 Konsep Yang Relevan	11
2.1.1 <i>Consumer Behavior</i>	11
2.1.2 <i>Maslow's Hierarchy of Needs</i>	12
2.1.3 Faktor – Faktor Keputusan Pembelian	15
2.1.4 <i>The ABC Model of Attitudes</i>	17
2.1.5 <i>Affective, Behavior Dan Cognitive</i>	20
2.1.6 Segmentasi Pasar	22
2.2 Penelitian Sebelumnya dan Pernyataan Kebaruan	24
2.2.1 Pernyataan Kebaruan.....	27
2.3 Model Kerangka Pemikiran	29
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	32
3.1 Desain dan Pendekatan.....	32
3.2 Objek dan Subjek Penelitian	33
3.3 Teknik Pengumpulan Data.....	34
3.3.1 Data Primer.....	34
3.3.2 Data Sekunder	35

3.4	Teknik Analisis Data	35
3.5	Triangulasi Data	36
3.6	Operasionalisasi Konsep	37
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN		42
4.1	Gambaran Konteks Penelitian	42
4.1.1	Karen's Diner Jakarta	42
4.1.2	Subjek Penelitian	49
4.1.2.1	Pelanggan Karen's Diner Jakarta	49
4.1.2.2	Pakar <i>Consumer Behavior</i> (Triangulator I).....	53
4.1.2.3	Pakar Sosiologi (Triangulator II)	54
4.1.2.4	Pihak Internal Karen's Diner Jakarta (Triangulator III)	55
4.2	Penyajian Data.....	55
4.2.1	<i>Consumer behavior</i> Pelanggan Karen's Diner Jakarta.....	56
4.2.2	Sikap Pelanggan Karen's Diner Jakarta	66
4.2.3	Cognitive → Affective → Behavior	66
4.2.4	Behavior → Affective → Cognitive	68
4.2.5	Affective → Cognitive → Behavior	72
4.2.6	Faktor Kebudayaan.....	75
4.2.7	Faktor Sosial	76
4.2.8	Faktor Pribadi	78
4.2.9	Faktor Psikologis	81
4.2.10	Tanggapan Pelanggan mengenai Isu Kontroversial Karen's Diner Jakarta.....	83
4.3	Pembahasan dan Diskusi	88
4.3.1	Aspek <i>Affective</i> berdasarkan <i>sustainability</i>	93
4.3.2	Aspek <i>Cognitive</i> berdasarkan Konsep Bisnis Monoton	96
4.3.3	Sisi Emotional Pelanggan Karen's Diner Jakarta.....	97
4.3.4	Aspek Behavior berdasarkan <i>Fear of Missing Out</i>	99
4.3.5	Isu Kontroversial dan <i>Gimmick Marketing</i> mengandung SARA	101
4.3.6	Tindakan Sosial berdasarkan Aspek Sosiologi	108

4.3.7 Tindakan Rasionalitas Instrumental Pelanggan Karen's Diner Jakarta.....	109
BAB V SIMPULAN DAN SARAN.....	113
5.1 Simpulan.....	113
5.2 Kendala dan Keterbatasan.....	114
5.3 Saran dan Implikasi.....	115
5.3.1 Saran Teoritis	115
5.3.2 Saran Praktis.....	116
DAFTAR PUSTAKA	117
LAMPIRAN.....	119

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Logo <i>Karen's Diner</i>	3
Gambar 1.2 Awal Mula Kontroversial <i>Karen's Diner</i>	4
Gambar 1.3 Karyawan <i>Karen's Diner</i>	4
Gambar 1.4 Menu Makanan <i>Karen's Diner</i>	6
Gambar 1.5 Tanggapan Netizen.....	7
Gambar 2.1 <i>Maslow's Hierarchy of Needs</i>	13
Gambar 2.2 <i>Three Hierarchy of Effect</i>	19
Gambar 2.3 <i>ABC Models of Attitude</i>	21
Gambar 4.1 Poster Event Horror Service Bengkel Burger & Brew	46
Gambar 4.2 Tanggapan Netizen mengenai Konsep Event Horror Service.....	47
Gambar 4.3 Postingan Poster @karensdinerofficial X @bengkelburger For making it happen!	48
Gambar 4.4 Firly Chaerozi.....	49
Gambar 4.5 Aldo Dandy Utomo	50
Gambar 4.6 Rama Agung.....	51
Gambar 4.7 Diana Monica	51
Gambar 4.8 Patricia Eklesia.....	52
Gambar 4.9 Joao Bosco Soares Pinto	53
Gambar 4.10 Dion Wardyono, M.S.M.....	53
Gambar 4.11 Quintannajmia Elvinaro, S.Sos	54
Gambar 4.12 Pram Aro	55
Gambar 4.13 Focus Group Discussion – Informan Diana	60
Gambar 4.14 Kompilasi komentar negatif netizen mengenai pembukaan cabang baru <i>Karen's Diner</i> di Jakarta	63
Gambar 4.15 Focus Group Discussion – Informan Rama Agung	66
Gambar 4.16 Focus Group Discussion - 8 Juli 2023	70
Gambar 4.17 Wawancara – Informan Ahli 1	92
Gambar 4.18 Waiters <i>Karen's Diner</i> Jakarta	100

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu	25
Tabel 2.2 Kerangka Pemikiran.....	31
Tabel 3.1 Operasionalisasi Konsep	37