

**STRATEGI PENGELOLAAN HARDROCK CAFE JAKARTA
DALAM MENINGKATKAN KUALITAS PRODUK,
KUALITAS LAYANAN DAN ATMOSFER CAFE**

Skripsi



Nama : Refina Maulidi

NIM : 43117110401

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS MERCU BUANA
JAKARTA
2022**

**STRATEGI PENGELOLAAN HARDROCK CAFE JAKARTA
DALAM MENINGKATKAN KUALITAS PRODUK,
KUALITAS LAYANAN DAN ATMOSFER CAFE**

Skripsi Diajukan Untuk Memenuhi Salah Satu Persyaratan Memperoleh Gelar
Sarjana Ekonomi Pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Program Studi Manajemen Universitas Mercu Buana Jakarta



Nama : Refina Maulidi
NIM : 43117110401

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS MERCU BUANA
JAKARTA
2022**

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

Nama : Refina Maulidi
NIM : 43117110401
Program Studi : S1 Manajemen
Judul Skripsi : Strategi Pengelolaan Hard Rock Cafe Jakarta Dalam Meningkatkan Kualitas Produk, Kualitas Layanan dan Atmosfer Cafe
Tanggal Sidang : 15 Oktober 2022

Disahkan oleh :

Pembimbing



Dr. Sugeng Santoso, MT

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis

Ketua Program Studi S1 Manajemen



Dr. Erna Sofriana Imaningsih, M.Si.

Dr. H. Sonny Indrajaya, MM

LPTA 11221848



Please Scan QRCode to Verify

SURAT PERNYATAAN KARYA SENDIRI

Yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Refina Maulidi

NIM : 43117110401

Program Studi : S1 Manajemen

Menyatakan bahwa skripsi ini adalah murni hasil karya sendiri apabila saya mengutip dari hasil karya orang lain, maka saya mencantumkan sumbernya sesuai dengan ketentuan yang berlaku. Saya bersedia dikenai sanksi pembatalan skripsi ini apabila terbukti melakukan tindakan plagiat (penjiplakan).

Demikianlah pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Jakarta, 21 Oktober 2022

UNIVERSITAS
MERCU BUANA



Refina Maulidi
NIM: 43117110401

ABSTRAK

Penelitian ini dilakukan dengan tujuan untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh kualitas produk, kualitas pelayanan, dan atmosphere café terhadap strategi pengelolaan. Penelitian dilakukan di Hard Rock Café Jakarta. Populasi dalam penelitian ini terdiri dari pengunjung *Hard Rock Cafe* Jakarta. Sampel yang digunakan 50 sampel agar dapat menjadi representatif. Penelitian ini merupakan penelitian Deskriptif dan metode Kuantitatif. Teknik pengumpulan data menggunakan kuisisioner dengan pendekatan kuantitatif dan pengujian hipotesis, sedangkan metode analisis data menggunakan analisis regresi logistik Hasil analisis data dalam penelitian ini membuktikan bahwa bahwa kualitas produk berpengaruh terhadap strategi pengelolaan. kualitas pelayanan berpengaruh terhadap strategi pengelolaan. Atmosphere café tidak berpengaruh terhadap strategi pengelolaan.

Kata Kunci: Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan, Atmosphere Café, Strategi Pengelolaan



ABSTRACT

This research was conducted with the aim to find out and analyze the influence of product quality, service quality, and atmosphere café on management strategies. The study was conducted at Hard Rock Café Jakarta. The population in this study consisted of visitors to Hard Rock Cafe Jakarta. The sample used 50 samples in order to be representative. This research is descriptive research and quantitative methods. Data collection techniques use questionnaires with quantitative approaches and hypothesis testing, while data analysis methods using logistic regression analysis. The results of data analysis in this study prove that product quality influences management strategies. Quality of service affects management strategies. Atmosphere café has no effect on management strategies.

Keywords: Product Quality, Service Quality, Atmosphere Café, Management Strategy



KATA PENGANTAR

Puji syukur senantiasa tercurahkan kehadiran Allah SWT berkat rahmat dan hidayah-Nya penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “Strategi Pengelolaan Manajemen Hardrock Cafe Berdasarkan Kualitas Produk, Kualitas Layanan Dan Atmosfer Cafe” dengan baik. Skripsi ini merupakan syarat untuk memperoleh gelar sarjana pada Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mercu Buana.

Penyusunan skripsi ini, tidak lepas dari bimbingan, bantuan dan dukungan yang sangat berarti dari berbagai pihak, Oleh karena itu dalam kesempatan ini mengucapkan banyak terimakasih khususnya kepada bapak Dr. Sugeng Santoso, MT selaku dosen pembimbing skripsi yang telah memberikan saran, waktu, bimbingan, semangat, motivasi, pengetahuan dan nasehat-nasehat yang sangat bermanfaat yang telah diberikan kepada penulis. Oleh karena itu, pada kesempatan kali ini penulis ingin mengucapkan terimakasih kepada semua pihak yang telah membantu dalam penyusunan skripsi ini terutama kepada:

1. Prof. Dr. Ir. Andi Adriansyah, M. Eng. selaku Rektor Universitas Mercu Buana.
2. Dr. Erna Sofriana Imaningsih, SE, M.Si. selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mercu Buana.
3. Dr. H. Sonny Indrajaya, MM. selaku Ketua Program Studi Manajemen S1 Universitas Mercu Buana.
4. Orang tua tercinta Ibu dan Ayah yang selalu memberikan doa, dorongan serta inspirasi yang tak ternilai harganya serta semua dukungan baik moral maupun material.

5. Seluruh dosen dan staf Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mercu Buana yang telah memberikan segenap ilmunya.
6. Seluruh teman-teman Manajemen S1 Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mercu Buana maupun teman-teman saya diluar Universitas Mercu Buana yang tidak bisa saya sebutkan satu persatu.

Penulis menyadari sebagai manusia biasa, bahwa penelitian ini tidak lepas dari kesalahan dan kekurangan akibat keterbatasan pengetahuan serta pengalaman. Oleh karena itu, penulis mengharapkan segala bentuk saran serta masukan bahkan kritik yang membangun dari berbagai pihak. Selain itu, dengan segala ketulusan dan kerendahan diri, penulis mohon maaf apabila terdapat kesalahan dan kelemahan dalam skripsi ini. Akhir kata, semoga skripsi ini bermanfaat dan dapat menambah pengetahuan khususnya bagi penulis dan pembaca pada umumnya.



Jakarta, 21 Oktober 2022

Refina Maulidi

DAFTAR ISI

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI	ii
SURAT PERNYATAAN KARYA SENDIRI	iii
ABSTRAK	iv
<i>ABSTRACT</i>	v
KATA PENGANTAR	vi
DAFTAR ISI	viii
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR GAMBAR	xiii
DAFTAR LAMPIRAN	xiv
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang Penelitian	1
B. Rumusan Penelitian	23
C. Tujuan Penelitian	23
D. Kontribusi Penelitian	24
1. Kontribusi Teoritis	24
2. Kontribusi Praktisi	24
BAB II KAJIAN PUSTAKA DAN PENGEMBANGAN HIPOTESIS	25

A. Kajian Pustaka.....	25
1. Strategi.....	25
2. Strategi Pengelolaan.....	31
3. Kualitas Produk.....	33
4. Kualitas Pelayanan.....	41
5. Atmosphere Cafe.....	45
B. Penelitian Terdahulu.....	50
C. Pengembangan Hipotesis.....	55
1. Kualitas Produk Terhadap Strategi Pengelolaan.....	56
2. Kualitas Pelayanan Terhadap Strategi Pengelolaan.....	56
3. Atmosphere Cafe Terhadap Strategi Pengelolaan	57
D. Kerangka Konseptual	58
E. Hipotesis	59
BAB III METODE PENELITIAN	60
A. Waktu dan Tempat Penelitian.....	60
B. Desain Penelitian.....	60
C. Definisi dan Operasional Variabel	60
1. Definisi Variabel	61
2. Operasional Variabel.....	62
D. Skala Pengukuran.....	65

E. Populasi Dan Sampel Penelitian	66
1. Populasi	66
2. Sampel	66
F. Teknik Pengumpulan Data	67
G. Metode Analisis	68
1. Uji Instrumen	68
2. Analisis Regresi Logistik Biner	69
BAB IV ANALISIS DAN PEMBAHASAN	72
A. Gambaran Umum	72
1. Hard Rock Café	72
B. Hasil Uji Instrumen Penelitian	73
1. Hasil Uji Validitas	73
2. Hasil Uji Reliabilitas	80
C. Hasil Analisis Penelitian	82
1. Gambaran Umum Responden	82
2. Karakteristik Responden	83
3. Analisis Deskriptif Variabel Penelitian	87
4. Analisis Regresi Logistik Biner	91
5. Pembahasan Hasil Penelitian	99
BAB V SIMPULAN DAN SARAN	102

1. Simpulan.....	102
2. Saran.....	103
DAFTAR PUSTAKA	105
LAMPIRAN	113



DAFTAR TABEL

Nomor	Judul	Halaman
1.1	Hasil Pra-survey	18
2.1	Penelitian Terdahulu	46
3.1	Operasional Variabel	59
4.1	Hasil Uji Validitas Pre-Test Variabel Kualitas Produk	68
4.2	Hasil Uji Validitas Pre-Test Variabel Kualitas Pelayanan	70
4.3	Hasil Uji Validitas Pre-Test Variabel Atmosphere Cafe	72
4.4	Hasil Uji Validitas Pre-Test Variabel Strategi Pengelolaan	74
4.5	Hasil Uji Reliabilitas Pre-Test Kualitas Produk	76
4.7	Hasil Uji Reliabilitas Pre-Test Atmosphere Cafe	77
4.8	Hasil Uji Reliabilitas Pre-Test Strategi Pengelolaan	77
4.9	Deskriptif Jenis Kelamin	79
4.10	Deskriptif Usia	79
4.11	Deskriptif Tingkat Pendidikan	81
4.12	Deskriptif Tingkat Pendapatan	81
4.13	Deskriptif Variabel Kualitas Produk	83
4.14	Deskriptif Variabel Kualitas Pelayanan	84
4.15	Deskriptif Variabel Atmosphere Cafe	85
4.16	Deskriptif Variabel Strategi Pengelolaan	86
4.17	Hasil Pengujian Hosmer dan Lemeshow's Goodness of Fit Test	88
4.18	Hasil Pengujian Model Fit	89
4.19	Nilai Statistik -2LogL Step 0	90
4.20	Nilai Statistik -2LogL Step 1	90
4.21	Omnibus Tests of Model Coefficients	91
4.22	Nilai Nagelkerke R Square	91
4.23	Hasil Pengujian Parameter Model	92

DAFTAR GAMBAR

Nomor	Judul	Halaman
1.1	Tren Data Pertumbuhan Industri Makanan dan Minuman, 2010-2020	3
1.2	Tren Data Pertumbuhan Industri Makanan dan Minuman, Q1 2010 – Q2 2021	3
1.3	Tren Data Pertumbuhan Industri Penyedia Makanan Minuman, Restoran, dan Sejenisnya, 2011-2021	4
1.4	Tren Data Pertumbuhan Industri Penyedia Makanan Minuman, Restoran, dan Sejenisnya, Q2 2010 – Q2 2021 (Per Kuartal)	5
1.5	Tren Peningkatan Kasus Terkonfirmasi Virus COVID-19 Nasional (Akumulasi Data) per 20 September, dari Kementerian Kesehatan RI, 2020	6
1.6	Hard Rock Café Jakarta Sebelum dan Saat Adanya Pandemi Covid-19	7
1.7	Akan Ada Jalan Panjang Menuju Pemulihan untuk Dine-In Di Indonesia	8
1.8	Ulasan 1 Pengunjung Hardrock café Jakarta Pada Aplikasi Zomato	13
1.9	Ulasan 2 Pengunjung Hardrock café Jakarta Pada Aplikasi Zomato	14
1.10	Ulasan 3 Pengunjung Hardrock café Jakarta Pada Aplikasi Zomato	15

DAFTAR LAMPIRAN

Nomor	Judul	Halaman
Lampiran 1.	Kuesioener Penelitian	106
Lampiran 2.	Tabulasi Data Responden	112
Lampiran 3.	Hasil Pengujian Hosmer dan Lemeshow's Goodness of Fit Test	115
Lampiran 4.	Hasil Pengujian Model Fit	115
Lampiran 5.	Nilai Statistik -2LogL Step 0	115
Lampiran 6.	Nilai Statistik -2LogL Step 1	116
Lampiran 7.	Omnibus Tests of Model Coefficients	116
Lampiran 8.	Nilai Nagelkerke R Square	116
Lampiran 9.	Hasil Pengujian Parameter Model	116

