



UNIVERSITAS
MERCU BUANA

**Pengaruh Reputasi Korporasi Bisnis Kuliner Bakso
Atom Situ Gintung, Tangerang Selatan**



THESIS

Oleh

Nama: Naftali Yudhistira

NIM: 55211120083

UNIVERSITAS
MERCU BUANA

**UNIVERSITAS MERCU BUANA
PROGRAM PASCASARJANA
PROGRAM MAGISTER ILMU KOMUNIKASI
2015**



UNIVERSITAS MERCU BUANA
PROGRAM PASCASARJANA
PROGRAM STUDI MAGISTER ILMU
KOMUNIKASI

LEMBAR PERSETUJUAN SIDANG TESIS

- | | |
|-----------------------|---|
| 1. Nama | : Naftali Yudhistira |
| 2. NIM | : 55211120083 |
| 3. Jenjang Pendidikan | : Strata Dua (S2) |
| 4. Program Studi | : Magister Ilmu Komunikasi |
| 5. Konsentrasi | : Corporate and Marketing Communication |
| 6. Judul | : Pengaruh Reputasi Korporasi Bisnis
Kuliner Bakso Atom Situ Gintung,
Tangerang Selatan |

UNIVERSITAS
MERCU BUANA

Jakarta, Mei 2015

Pembimbing

Dr. Endah Murwani, M.Si



UNIVERSITAS MERCU BUANA
PROGRAM PASCASARJANA
PROGRAM STUDI MAGISTER ILMU
KOMUNIKASI

LEMBAR TANDA LULUS SIDANG

- | | |
|-----------------------|--|
| 1. Judul | : Pengaruh Reputasi Korporasi Bisnis
Kuliner Bakso Atom, Situ Gintung,
Tangerang Selatan |
| 2. Nama | : Naftali Yudhistira |
| 3. NIM | : 55211120083 |
| 4. Jenjang Pendidikan | : Strata Dua (S2) |
| 5. Program Studi | : Magister Ilmu Komunikasi |
| 6. Konsentrasi | : Corporate and Marketing Communication |
| 7. Tanggal | : Mei 2015 |

Jakarta, 2015

Mengetahui

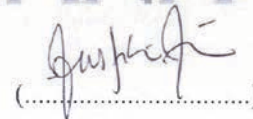
1. Ketua Sidang:

Dr. Nur Kholisoh, M.Si


(.....)

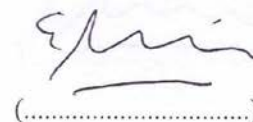
2. Penguji Ahli

Dr. Prima Mulyasari Agustini, M.Si


(.....)

3. Pembimbing Utama

Dr. Endah Murwani, M.Si


(.....)



UNIVERSITAS MERCU BUANA
PROGRAM PASCASARJANA
PROGRAM STUDI MAGISTER ILMU
KOMUNIKASI

LEMBAR PENGESAHAN PERBAIKAN TESIS

1. Judul : Pengaruh Reputasi Korporasi Bisnis
Kuliner Bakso Atom, Situ Gintung,
Tangerang Selatan
2. Nama : Naftali Yudhistira
3. NIM : 55211120083
4. Jenjang Pendidikan : Strata Dua (S2)
5. Program Studi : Magister Ilmu Komunikasi
6. Konsentrasi : Corporate and Marketing Communication
7. Tanggal : Mei 2015

Jakarta, 2015

Mengetahui,

1. Ketua Sidang:

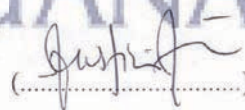
Dr. Nur Kholisoh, M.Si



(.....)

2. Penguji Ahli

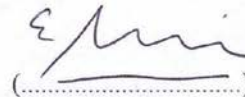
Dr. Prima Mulyasari Agustini, M.Si



(.....)

3. Pembimbing Utama

Dr. Endah Murwani, M.Si



(.....)



UNIVERSITAS MERCU BUANA
PROGRAM PASCASARJANA
PROGRAM STUDI MAGISTER ILMU
KOMUNIKASI

LEMBAR PENGESAHAN TESIS

- | | |
|-----------------------|--|
| 1. Judul | : Pengaruh Reputasi Korporasi Bisnis
Kuliner Bakso Atom, Situ Gintung,
Tangerang Selatan |
| 2. Nama | : Naftali Yudhistira |
| 3. NIM | : 55211120083 |
| 4. Jenjang Pendidikan | : Strata Dua (S2) |
| 5. Program Studi | : Magister Ilmu Komunikasi |
| 6. Konsentrasi | : Corporate and Marketing Communication |
| 7. Tanggal | : Mei 2015 |

Pembimbing

Dr. Endah Murwani, M.Si

UNIVERSITAS
MERCU BUANA

Direktur Program Pascasarjana

Ketua Program Studi
Magister Ilmu Komunikasi

Prof. Dr. Didik J. Rachbini

Dr. Nur Kholisoh, M.Si

PERNYATAAN

Judul : Pengaruh Reputasi Korporasi Bisnis
Kuliner Bakso Atom Situ Gintung,
Tangerang Selatan

Nama : Naftali Yudhistira

NIM : 55211120083

Jenjang Pendidikan : Strata Dua (S2)

Program Studi : Magister Ilmu Komunikasi

Konsentrasi : Corporate and Marketing Communication

Tanggal : Maret 2015

Merupakan hasil studi pustaka, penelitian lapangan dan karya saya sendiri dengan dibimbing oleh Komisi Dosen Pembimbing yang ditetapkan dengan Surat Keputusan Direktur Pascasarjana Universitas Mercu Buana.

Tesis ini belum pernah diajukan untuk memperoleh gelar akademik pada program sejenis di perguruan tinggi lain. Semua informasi, data dan sumber pengolahan yang digunakan, telah dinyatakan secara jelas sumbernya dan dapat diperiksa kebenarannya.

UNIVERSITAS
MERCU BUANA

Jakarta, Maret 2015



Naftali Yudhistira

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur ke hadirat Tuhan yang kudus, atas kasih karunia dan berkatNya penulisan thesis ini dapat diselesaikan. Penulisan thesis ini dapat selesai karena bimbingan, bantuan, serta dorongan dari berbagai pihak dan oleh sebab itu penulis ingin menyampaikan ucapan terima kasih yang tulus kepada mereka atas atensi dan bantuan yang diberikan.

Tesis ini menggambarkan pengaruh reputasi perusahaan terhadap bisnis kuliner bakso. Penelitian ini sendiri dilakukan di Restoran Bakso Atom di kawasan Situ Gintung, Ciputat.

Penulis ingin memberikan ucapan terima kasih kepada Dr. Endah Muwarni selaku pembimbing atas waktu yang diberikan untuk berkonsultasi, bimbingan yang intensif serta dorongan untuk menyelesaikan thesis ini. Lalu kepada Dr. Leila Mona Ganiem dan Ibu Emilia Bassar, M.Si yang telah meluangkan waktunya membuka pengetahuan akan ilmu komunikasi terutama tentang konsentrasi korporasi dan komunikasi pemasaran.

Ucapan terima kasih juga disampaikan kepada Dr. Nur Kholisoh, M.Si selaku Ketua Program Studi Magister Ilmu Komunikasi Universitas Mercu Buana Jakarta dan juga menjadi Ketua Sidang dalam sidang thesis ini. Tak lupa kepada Dr. Prima Agustina sebagai penguji ahli yang telah memberikan masukan-masukan berharga saat sidang tesis berlangsung.

Berikutnya ucapan terima kasih diberikan kepada pimpinan dan karyawan Restoran Bakso Atom Situ Gintung, Tangerang yang telah memberikan waktu bagi penulis untuk melakukan wawancara dan survey di tempat. Bapak Bandang Prabowo serta Bapak Dwi dan Bapak Suparman yang memberikan waktu mereka ditengah-tengah kesibukan mereka.

Tak lupa ucapan terima kasih juga diberikan kepada segenap dosen pengajar serta staff Magister Ilmu Komunikasi Universitas Mercu Buana yang telah memberikan bantuan selama perkuliahan baik di kampus Meruya ataupun kampus Menteng.

Ucapan terima kasih yang teramat tulus penulis sampaikan kepada ibunda tercinta, Diah Wahyuni, yang memberikan dorongan serta motivasi sehingga memungkinkan penulis menyelesaikan thesis ini. Demikian pula kepada adik tercinta, Ruth Hapsari, yang memberikan wajah riang gembira meskipun selalu pulang malam.

Semoga hasil penelitian ini berguna untuk membangun strategi reputasi perusahaan, dan kiranya Tuhan yang kudus membalas atensi dan bantuan semua pihak yang telah membantu penulisan thesis ini.

Jakarta, Mei 2015



Naftali Yudhistira



UNIVERSITAS
MERCU BUANA

DAFTAR ISI

Bab I Pendahuluan	1
1.1. Latar Belakang Masalah	1
1.2. Identifikasi dan Rumusan Masalah	4
1.3. Maksud dan Tujuan Penelitian	5
1.4. Manfaat Penelitian	5
Bab II Kajian Pustaka dan kerangka Pemikiran	7
2.1. Kajian Pustaka	7
2.2. Kerangka Pemikiran	18
2.2.1 <i>Corporate Reputation</i>	19
2.2.2 <i>Reputation Quotient</i>	21
2.2.3 Skema Kerangka Berpikir	24
Bab III Metodologi Penelitian	26
3.1. Objek Penelitian	26
3.2. Paradigma Penelitian	26
3.3. Metode Penelitian	27
3.4. Populasi dan Sampel	27
3.4.1 Populasi	27
3.4.2 Sampel	28
3.5. Definisi dan Operasionalisasi Konsep	29
3.6. Teknik Pengumpulan Data	30
3.7. Teknik Analisis Data	31
Bab IV Hasil Penelitian dan Pembahasan	33
4.1. Gambaran Umum Restoran Bakso Atom	33
4.1.1 Strategi membangun <i>Corporate Reputation</i> Restoran Bakso Atom	34
4.1.1.1 Strategi <i>Corporate Reputation</i> Bakso Atom dari segi <i>Emotional Appeal</i>	36
4.1.1.2 Strategi <i>Corporate Reputation</i> Bakso Atom dari segi <i>Product-Service</i>	41
4.2 Hasil Penelitian	45
4.2.1 Reputasi Restoran Bakso Atom	47
4.2.1.1 Reputasi Restoran Bakso Atom dari segi <i>Emotional Appeal</i>	51
4.2.1.2 Reputasi Restoran Bakso Atom dari segi <i>Product and Service</i>	54
4.3 Pembahasan	64
Bab V Kesimpulan dan Saran	75
5.1 Kesimpulan	75
5.2 Saran	76
DAFTAR PUSTAKA	81
DAFTAR LAMPIRAN	84

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 <i>Reputation Quotient</i>	22
Tabel 4.1 Pendapat Responden Mengenai Sumber Informasi tentang Bakso Atom	48
Tabel 4.2 Pendapat Responden Mengenai Keberadaan Bakso Atom	49
Tabel 4.3 Pendapat Responden Mengenai Brand Image Restoran Bakso Atom	50
Tabel 4.4 Pendapat Responden Mengenai Frekuensi Kunjungan ke Bakso Atom	51
Tabel 4.5 Pendapat Responden Bakso Atom sebagai Restoran Terpercaya	52
Tabel 4.6 Pendapat Responden Bakso Atom sebagai Pilihan Utama	53
Tabel 4.7 Pendapat Responden Bakso Atom sebagai Bakso Sehat	55
Tabel 4.8 Pendapat Responden Bakso Atom sebagai Restoran dengan Bakso Daging Sapi Berkualitas	56
Tabel 4.9 Pendapat Responden Bakso Atom sebagai Restoran dengan Produk Bakso yang Inovatif dan Kreatif	57
Tabel 4.10 Pendapat Responden Bakso Atom sebagai Restoran yang Memiliki Keunggulan	58
Tabel 4.11 Pendapat Responden Bakso Atom Sebagai Restoran yang Dikelola Secara Profesional	59
Tabel 4.12 Pendapat Responden Bakso Atom sebagai Restoran dengan Pelayanan yang Cepat dan Tanggap	60
Tabel 4.13 Pendapat Responden Bakso Atom sebagai Restoran dengan	

Harga Terjangkau dan Ekonomis 61

Tabel 4.14 Pendapat Responden Bakso Atom sebagai Restoran yang

Memberikan Manfaat Makanan Sehat 62

Tabel 4.15 Pendapat Responden Mengenai Reputasi Restoran Bakso Atom

64

