

**Pengaruh Cara Masak, Cara Penyajian,
Tampilan Makanan, Cita Rasa “Kerak Telor” terhadap
Loyalitas Pelanggan di Setu Babakan Jakarta Selatan
dengan Minat beli sebagai variable intervening**

TESIS

Oleh:

Ferra Yuvita Sari

202020152006



**MAGISTER MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS BHAYANGKARA JAKARTA RAYA
2022**

LEMBAR PERSETUJUAN PEMBIMBING

Judul Tesis : Pengaruh Cara Masak, Cara Penyajian,
Tampilan Makanan, Cita Rasa "Kerak
Telor" terhadap Loyalitas Pelanggan di
Setu Babakan Jakarta Selatan dengan
Minat beli sebagai variable intervening.

Nama Mahasiswa : Ferra Yuvita Sari

Nomor Pokok Mahasiswa : 202020152006

Program Studi/Fakultas : Magister Manajemen/Fakultas Ekonomi
dan Bisnis

Konsentrasi : Manajemen Strategi

Tanggal Lulus Ujian : 16 juli 2022

Bekasi, 21 JULI 2022

MENYETUJUI,

Dosen Pembimbing I

Dosen Pembimbing II

Prof. Dr. Tri Widyastuti, S.E., Ak., M.M

NIDN : 0323036401

Dr. Dhian Tyas Untari, S.E., M.M. CRA, M.BA

NIDN : 0405095803

LEMBAR PENGESAHAN

Judul Tesis : Pengaruh Cara Masak, Cara Penyajian, Tampilan Makanan, Cita Rasa "Kerak Telor" terhadap Loyalitas Pelanggan di Setu Babakan Jakarta Selatan dengan Minat beli sebagai variable intervening.

Nama Mahasiswa : Ferra Yuvita Sari

Nomor Pokok Mahasiswa : 202020152006

Program Studi/Fakultas : Magister Manajemen/Fakultas Ekonomi dan Bisnis

Konsentrasi : Manajemen Strategi

Tanggal Ujian : 16 Juli 2022

Bekasi, 21 Juli 2022

MENGESAHKAN,

Ketua Tim Penguji: Prof. Hapzi Ir, MM, CMA, MPM
NIDN 0012016601

Penguji I : Prof. Dr. Tri Widyastuti, S.E., Ak., M.M.
NIDN 0323036401

Penguji II : Dr. Faroman Syarief S.E., MM
NIDN 0405095803

MENGETAHUI,

Ketua Program Studi
Magister Manajemen



Dr. Faroman Syarief, S.E., M.M

NIDN : 0405095803

Dekan
Fakultas Ekonomi dan Bisnis



Dr. Istianingsih, S.E., M.S.Ak.

NIDN : 0318107101

LEMBAR PERNYATAAN

Dengan ini saya menyatakan bahwa :

Tesis yang berjudul

Pengaruh Cara Masak, Cara Penyajian, Tampilan Makanan, Cita Rasa “Kerak Telor” terhadap Loyalitas Pelanggan di Setu Babakan Jakarta Selatan dengan Minat beli sebagai variable intervening.

Ini adalah benar-benar merupakan hasil karya saya sendiri dan tidak mengandung materi yang ditulis oleh orang lain kecuali pengutip sebagai referensi yang sumbernya telah dituliskan secara jelas sesuai dengan kaidah penulisan karya ilmiah.

Apabila dikemudian hari ditemukan adanya kecurang dalam karya ini, saya bersedia menerima sanksi dari Universitas Bhayangkara Jakarta Raya sesuai dengan peraturan yang berlaku.

Saya mengizinkan tesis ini dipinjam dan digandakan melalui Perpustakaan Universitas Bhayangkara Jakarta Raya.

Saya memberi izin kepada Perpustakaan Universitas Bhayangkara Jakarta Raya untuk menyimpan tesis ini dalam bentuk digital dan mempublikasikannya melalui internet internet selama publikasi tersebut melalui portal Universitas Bhayangkara Jakarta Raya.

Jakarta, 8 Juli 2022

Yang membuat pernyataan,



Ferra Yuvita Sari

202020152006

ABSTRAK

Ferra Yuvita Sari 202020152006 Pengaruh Cara Masak, Cara Penyajian, Tampilan Makanan, Cita Rasa “Kerak Telor” terhadap Loyalitas Pelanggan di Setu Babakan Jakarta Selatan dengan Minat beli sebagai variable intervening.

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh proses pembuatan kerak telur ara Masak, Cara Penyajian, Tampilan Makanan, Cita Rasa “Kerak Telor” terhadap Loyalitas Pelanggan di Setu Babakan Jakarta Selatan dengan Minat beli sebagai variable intervening.

Pendekatan yang dilakukan secara kuantitatif survey kausal. Adapun teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah *nonprobability sampling* dengan jenis *purposive sampling*. Sampel yang digunakan sebanyak 60 responden pengunjung Setu Babakan dan yang pernah memakan kerak telur. Metode pengumpulan data menggunakan kuisioner berdasarkan indikator dari setiap variabel penelitian dan dengan alat bantu analisis menggunakan *SmartPLS 3.0*.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa tampilan makanan dan cita rasa secara parsial memiliki pengaruh signifikan terhadap minat beli. Sebaliknya cara masak dan cara penyajian secara parsial tidak memiliki pengaruh signifikan terhadap minat beli. Minat beli berpengaruh signifikan terhadap loyalitas pelanggan. Cara masak, Cara penyajian dan Cita rasa secara parsial memiliki pengaruh signifikan terhadap loyalitas pelanggan namun tidak untuk tampilan makanan. Tampilan makanan dan cita rasa secara parsial memiliki pengaruh signifikan terhadap loyalitas pelanggan dengan melalui minat beli dan sebaliknya tidak signifikan untuk cara masak dan cara penyajian.

Kata kunci: Cara Masak, Cara Penyajian, Tampilan Makanan, Cita Rasa, Minat beli, Loyalitas Pelanggan

Abstrak

Ferra Yuvita Sari 202020152006 *The effect of Cooking Method, Serving Method, Food Appearance, Taste of "Kerak Telor" on Customer Loyalty in Setu Babakan, South Jakarta with purchase intention as an intervening variable.*

This study aims to analyze the influence of the process of making the ara kerak ara Cook, the way of serving, the appearance of the food, the taste of "Kerak Telor" on customer loyalty in Setu Babakan, South Jakarta with purchase intention as an intervening variable.

The approach taken is a quantitative causal survey. The sampling technique used is non-probability sampling with purposive sampling type. The sample used was 60 respondents from the end of Setu Babakan and who had eaten egg crust. The data collection method used a questionnaire based on indicators of each research variable and with analysis tools using SmartPLS 3.0.

The results of this study indicate that the appearance of food and taste partially has a significant influence on buying interest. On the other hand, the method of cooking and the method of serving partially does not have a significant effect on buying interest. Purchase intention has a significant effect on customer loyalty. Cooking method, presentation method and taste partially have a significant influence on customer loyalty but not for the appearance of the food. Food appearance and taste partially have a significant effect on customer loyalty with purchase intention and vice versa not significant for cooking and serving methods.

Keywords: Cooking Method, Serving Method, Food Display, Taste, Purchase intention, Customer Loyalty.

KATA PENGANTAR

Dengan memanjatkan puji syukur kehadiran Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat dan karunia-Nya kepada penulis sehingga dapat menyelesaikan tesis ini tepat pada waktunya. Tesis ini ditulis untuk memenuhi salah satu syarat guna memperoleh gelar Magister Manajemen (M.M.) di Universitas Bhayangkara Jakarta Raya. Pada kesempatan yang baik ini, izinkanlah penulis menyampaikan rasa hormat dan ucapan terima kasih kepada semua pihak yang dengan tulus ikhlas telah memberikan bantuan dan dorongan kepada penulis dalam menyelesaikan tesis ini, terutama kepada:

1. Bapak Irjen Pol (Purn) Dr.Drs. H. Bambang Karsono, S.H., M.M. Selaku Rektor Universitas Bhayangkara Jakarta Raya.
2. Ibu Dr. Istianingsih, M.S.Ak., CA., CSRA., CACP selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Bhayangkara Jakarta Raya.
3. Bapak Dr. Faroman Syarief, S.E., M.M selaku Ketua Program Studi Magister Manajemen yang telah memberikan ilmunya kepada saya.
4. Ibu Prof. Dr. Tri Widyastuti, S.E., Ak., M.M. selaku dosen pembimbing pertama yang telah memberikan ilmunya kepada saya.
5. Ibu Dr. Dhian Tyas Untari, S.E., M.M., M.B.A., CRA pembimbing Kedua yang telah memberikan ilmunya kepada saya.
6. Dosen-dosen Program Studi Magister Manajemen Universitas Universitas Bhayangkara Jakarta Raya.
7. Keluarga dan sahabat saya yang selama ini memberikan motivasi dan dukungannya kepada saya.

Akhir kata, penulis berharap semoga tesis ini dapat memberikan manfaat khususnya penulis dan bagi semua pihak yang membaca. Peneliti menyadari bahwa tesis ini masih banyak kekurangan dalam penyusunannya oleh karena itu, kritik yang bersifat membangun untuk kesempurnaan penelitian ini

Jakarta, 8 Juli 2022

Ferra Yuvita Sari

DAFTAR ISI

LEMBAR PERSETUJUAN PEMBIMBING	ii
LEMBAR PENGESAHAN	iii
LEMBAR PERNYATAAN	iv
ABSTRAK	v
Abstract.....	vi
KATA PENGANTAR.....	vii
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR TABEL	x
DAFTAR GAMBAR.....	xi
BAB 1 PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang Masalah.....	1
1.2 Identifikasi Masalah	2
1.3 Rumusan Masalah	3
1.4 Batasan Masalah.....	4
1.5 Tujuan Penelitian.....	4
1.6 Manfaat Penelitian.....	5
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	6
2.1. Tinjauan Teori	6
2.2 Penelitian Terdahulu.....	16
2.3 Kerangka Pemikiran	17
2.4 Hipotesis	18
BAB III METODE PENELITIAN	20
3.1. Tempat dan Waktu Penelitian	20

3.2.	Metode dan Desain Penelitian.....	20
3.3.	Populasi dan Sampel Penelitian	22
3.4.	Teknik Pengumpulan data	22
3.5.	Variabel Penelitian dan Definisi Operasional Variabel.....	24
3.6.	Instrumen Penelitian.....	25
3.7.	Teknik Analisis Data	27
BAB IV PEMBAHASAN.....		32
4.1	Gambaran Umum Objek Wisata Setu Babakan	32
4.2	Analisis Karakteristik Responden	34
4.3	Analisis Uji Instrumen.....	36
4.4	Pengujian Outer Model (Model Pengukuran)	41
4.5	Evaluasi Model Struktural (Inner Model)	45
BAB V PENUTUP		54
DAFTAR PUSTAKA.....		56

DAFTAR TABEL

Tabel 3. 1 GOF.....	32
Tabel. 4 1 Kategori Responden	37
Tabel. 4 2 Hasil Uji Convergent Validity.....	39
Tabel. 4 3 Hasil Uji Discriminant validity (Fornell-LarckerCriterion)	41
Tabel. 4 4 Hasil Uji Reliabilitas	41
Tabel. 4 5 Nilai Outer Loading Iterasi Pertama	44
Tabel. 4 6 Nilai Discriminant Validity (Fornell-Larcker Criterion)	45
Tabel. 4 7 Nilai Discriminant Validity (Cross Loading)	46
Tabel. 4 8 Nilai Average Variant Extracted (AVE).....	47
Tabel. 4 9 Nilai Composite Reliability	48
Tabel. 4 10 Nilai R Square	49
Tabel. 4 11 Hasil Pengujian Q-square	49
Tabel. 4 12 Hasil Path Coefficients.....	50
Tabel. 4 13 Nilai T Statistik.....	51
Tabel. 4 14 Uji Hipotesis.....	53

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2. 1 Kajian Teori	6
Gambar 4. 1 Data respon dem berdasarkan usia	38
Gambar 4. 2 Data responden berdasarkan pekerjaan	38
Gambar 4. 3 Hasil Uji Convergent Validity	42
Gambar 4. 4 Cronbach's alpha	44

