

**PERAN DIVISI BAKER DALAM MENJAGA CITRA MEREK UNTUK
MENARIK MINAT BELI KONSUMEN DI DOUGH LAB PLAZA SENAYAN**

TUGAS AKHIR

Muhammad Rijwan Jahmi

203404416091



**PROGRAM STUDI PARIWISATA
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS NASIONAL**

2024

**PERAN DIVISI BAKER DALAM MENJAGA CITRA MEREK UNTUK
MENARIK MINAT BELI KONSUMEN DI DOUGH LAB PLAZA SENAYAN**

Proposal Tugas Akhir ini diajukan sebagai salah satu syarat menuju Tugas Akhir untuk memperoleh gelar Sarjana Pariwisata (S. Par) pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Nasional

Oleh:

Muhammad Riiwan Jahmi

203404416091



**PROGRAM STUDI PARIWISATA
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS NASIONAL**

2024

LEMBAR PERNYATAAN

Penulis menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa segala pernyataan dalam tugas akhir yang berjudul:

PERAN DIVISI BAKER DALAM MENJAGA CITRA MEREK UNTUK MENARIK MINAT BELI KONSUMEN DI DOUGH LAB PLAZA SENAYAN

Merupakan gagasan atau hasil penelitian penulis, kecuali yang jelas rujukannya. Skripsi ini belum pernah diajukan untuk memperoleh gelar pada program sejenis di perguruan tinggi lain. Semua data dan informasi yang digunakan telah dinyatakan secara jelas dan dapat diperiksa kebenarannya.

Jakarta, 8 Agustus 2024



MUHAMMAD RIJWAN JAHMI

203404416091

LEMBAR PENGESAHAN

Judul Tugas Akhir : **PERAN DIVISI BAKER DALAM MENJAGA CITRA MEREK UNTUK MENARIK MINAT BELI KONSUMEN DI DOUGH LAB PLAZA SENAYAN**

Nama Mahasiswa : **Muhammad Rijwan Jahmi**

Nomor Pokok : **203404416091**

Program Studi : **Pariwisata**

Diterima dan Disahkan oleh Panitia Tugas Akhir
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Nasional

Menyetujui
Pembimbing Tugas Akhir,

(Gagih Pradini, S.Par., M.M.)

Ketua Penguji,

Anggota/Penguji,

(Anisa Putri Kusumaningrum, S.S.T.Par., M.M.) (Dr. Ramang Husein Demolingo, SS., M.Par)

Mengetahui
Plt. Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Nasional

(Prof. Suryono Efendi, S.E., M.B.A., M.M.)

Jakarta, 23 Agustus 2024

Tanggal Lulus: 23 Agustus 2024

LEMBAR PERSETUJUAN

Judul Tugas Akhir : **PERAN DIVISI BAKER DALAM MENJAGA
CITRA MEREK UNTUK MENARIK MINAT BELI
KONSUMEN DI DOUGH LAB PLAZA SENAYAN**

Nama Mahasiswa : **Muhammad Rijwan Jahmi**

Nomor Pokok : **203404416091**

Program Studi : **Pariwisata**



Jakarta, 8 Agustus 2024

DAFTAR RIWAYAT HIDUP

A. IDENTITAS DIRI

Nama Lengkap : Muhammad Rijwan Jahmi
Nomor Pokok : 203404416091
Tempat Tanggal Lahir : Jakarta, 13 September 2000
Jenis Kelamin : Laki-Laki
Agama : Islam
Alamat : Jl. Nila No.3L RT04 RW01 Kel. Ciganjur, Kec.
Jagakarsa, Jakarta Selatan
No. Telepon/HP : 0895-2586-7479
Email : Rijwanjami13@gmail.com

B. RIWAYAT PENDIDIKAN

2015 - 2018 : SMK Negeri 57 Jakarta jurusan Jasa Boga



KATA PENGANTAR

Penulis mengucapkan Puji dan Syukur kepada Allah SWT yang telah memberikan Rahmat dan Hidayah-Nya kepada penulis sehingga proposal tugas akhir ini dapat terselesaikan tepat pada waktunya. Tujuan utama dari pembuatan proposal tugas akhir ini adalah untuk memenuhi salah satu persyaratan untuk melengkapi penyelesaian studi akhir penulis pada pendidikan Sarjana Program Studi Pariwisata Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Nasional. Proposal tugas akhir ini merupakan rencana penelitian yang akan dilaksanakan pada bulan April sampai dengan bulan Juni 2024 di *Dough Lab Artisanal Cookies Plaza Senayan*.

Penulis sadar bahwa dalam penyusunan proposal tugas akhir ini masih terdapat banyak kekurangan. Selain itu penulis juga menyadari bahwa rencana penelitian ini tidak mungkin terselesaikan tanpa bantuan dan dukungan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, penulis ingin menyampaikan ucapan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Bapak Dr. Drs. El Amry Bermawi Putera, M.A., Rektor Universitas Nasional yang telah memberikan izin dan kesempatan untuk dapat menyelesaikan studi di Universitas Nasional.
2. Bapak Prof. Dr. Suryono Efendi, S.E.,M.B.A., M.M. Plt Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Nasional yang telah memberikan izin penulisan proposal tugas akhir ini.
3. Ibu Dr. Rahayu Lestari, S.E., M.M. Selaku Wakil Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Nasional.
4. Bapak Gagih Pradini, S.Par., M.M. Selaku Ketua Program Studi Pariwisata Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Nasional dan selaku Dosen Pembimbing Proposal Tugas Akhir.
5. Ibu Rizki Nurul Nugraha, SST.Par., M.M.Par. Selaku Dosen Pembimbing Akademik yang telah membimbing selama perkuliahan.

6. Seluruh Dosen Program Sarjana Program Studi Pariwisata Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Nasional atas segala ilmu pengetahuan dan pengalaman yang saya dapat selama masa perkuliahan.
7. Rekan kerja penulis di *Dough Lab Artisanal Cookies* Plaza Senayan selaku informan yang memberikan ilmu pengetahuan dan pengalaman selama penulis melakukan penelitian.
8. Penghormatan terdalam dari penulis yang di tujukan kepada orang tua dan kakak saya yang **menjadi penyemangat dalam menyelesaikan perkuliahan**.
9. Seluruh pihak yang tidak dapat penulis cantumkan satu per satu, yang telah banyak memberikan bantuan dan dukungan kepada penulis.
10. Terakhir, Teruntuk diri saya sendiri, Muhammad Rijwan Jahmi. Terima kasih sudah bekerja keras sejauh ini, menjalani kuliah dan kerja secara beriringan dengan penuh komitmen dan tanggung jawab. Karena ini merupakan perjalanan yang tidak mudah untuk di lalui, jadi ini merupakan pencapaian yang patut di banggakan untuk diri sendiri. Terima kasih sudah bekerja keras dan berjuang sejauh ini sampai akhirnya perkuliahan ini dapat diselesaikan dengan sebaik mungkin. Ini merupakan pencapaian yang patut dibanggakan untuk diri sendiri. Penulis menyadari bahwa proposal tugas akhir ini masih banyak kekurangan, untuk itu penulis mengharapkan kritik dan saran yang membangun guna perbaikan yang akan datang di kemudian hari. Akhir kata semoga proposal tugas akhir ini dapat berguna dan bermanfaat bagi pembaca.

Jakarta, 8 Agustus 2024

Muhammad Rijwan Jahmi

DAFTAR ISI

ABSTRAK	vi
ABSTRACT	vii
DAFTAR RIWAYAT HIDUP	viii
KATA PENGANTAR	ix
DAFTAR ISI	xi
DAFTAR TABEL	xiv
DAFTAR GAMBAR	xv
DAFTAR LAMPIRAN	66
BAB I Pendahuluan	1
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Rumusan Masalah	4
C. Tujuan Penelitian	5
D. Manfaat Penelitian	5
BAB II Tinjauan Pustaka	6
A. Landasan Teori	6
1. Peran	6
2. Citra Merek	8
3. Minat Beli	9
4. Pembelian Konsumen	11
5. Baker	11
6. <i>Pastry</i>	13
7. Restoran	15
8. Amenitas	20

9. Atraksi	22
10. Pariwisata.....	24
B. Penelitian Terdahulu.....	26
C. Kerangka Analisis.....	30
BAB III Metode Penelitian.....	31
A. Objek Penelitian	31
1. Tempat Penelitian.....	31
2. Profil Singkat Tempat Penelitian	31
3. Waktu Penelitian	32
B. Rencana dan Tahapan Penelitian.....	33
C. Data Penelitian.....	34
1. Sumber Data dan Jenis Data.....	34
2. Teknik dan Alat Pengumpulan Data.....	35
3. Populasi dan Sampel.....	38
4. Metode Analisis: SWOT.....	38
5. <i>Matriks Internal Factor Evaluation(IFE) & Matriks External Factor Evaluation (EFE)</i>	42
BAB IV Hasil Penelitian dan Pembahasan.....	43
A. Hasil Penelitian.....	43
1. Deskripsi Data Penelitian.....	43
2. Profil Informan Penelitian	45
3. Karakteristik Responden.....	45
B. Pembahasan	47
C. Analisis SWOT.....	52
D. Analisis Faktor Internal & External menggunakan IFE & EFE.....	54

E. Matriks SWOT	56
BAB V Kesimpulan dan Saran.....	57
A. Kesimpulan	57
B. Saran	58
DAFTAR PUSTAKA.....	60



DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Klasifikasi Usaha Dalam Industri Pariwisata.....	2
Tabel 3.1 Rencana Dan Tahapan Penelitian.....	33
Tabel 3.2 Matriks SWOT.....	42
Tabel 4.2 Matriks Internal Factor Evaluation	54
Tabel 4.3 Matriks Eksternal Factor Evaluation	55



DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Berfikir.....	30
Gambar 3.1 Struktur Organisasi Dough Lab.....	35



ABSTRAK

PERAN DIVISI BAKER DALAM MENJAGA CITRA MEREK UNTUK MENARIK MINTA BELI KONSUMEN DI DOUGH LAB PLAZA SENAYAN

Oleh :

Muhammad Rijwan Jahmi

NPM : 203404416091

Tugas Akhir, dibawah bimbingan Bpk. Gagih Pradini, S.Par., M.M.

Penelitian ini bertujuan untuk mengkaji peran Divisi Baker dalam menjaga citra merek untuk meningkatkan minat beli konsumen di Dough Lab Plaza Senayan. Fokus utama penelitian ini adalah menganalisis peran yang diterapkan oleh staf *baker* dalam memanggag produk, penggunaan bahan berkualitas, dan interaksi langsung dengan konsumen. Metode penelitian yang digunakan adalah kualitatif dengan beberapa informan yang terdiri dari manajer area, *staf baker*, dan konsumen. Hasil penelitian menunjukkan bahwa inovasi produk, peran *baker* dalam memanggag , serta interaksi dengan konsumen dengan baik merupakan faktor kunci dalam menarik minat beli. Selain itu, keberhasilan dalam meningkatkan minat beli konsumen juga dipengaruhi oleh strategi pemasaran di media sosial. Dengan demikian, penelitian ini menyimpulkan bahwa peran divisi *baker* sangat krusial dalam membangun dan mempertahankan citra merek yang positif, yang pada akhirnya dapat meningkatkan minat beli konsumen di Dough Lab Plaza Senayan.

Kata Kunci : Divisi Baker, Citra Merek, Minat Beli, Konsumen, Dough Lab.

Abstract

***THE ROLE OF THE BAKER DIVISION IN MAINTAINING BRAND
IMAGE TO ATTRACT CONSUMER PURCHASE INTEREST AT DOUGH
LAB PLAZA SENAYAN***

By:

Muhammad Rijwan Jahmi

NPM: 203404416091

Final Assignment, under the supervision of Mr. Gagih Pradini, S.Par., M.M.

This research aims to examine the role of the Baker Division in maintaining brand image to increase consumer purchase interest at Dough Lab Plaza Senayan. The main focus of this study is to analyze the roles undertaken by the baker staff in baking products, using quality ingredients, and directly interacting with consumers. The research method used is qualitative with several informants consisting of area managers, baker staff, and consumers. The results of the study indicate that product innovation, the role of bakers in baking, and good interaction with consumers are key factors in attracting purchase interest. In addition, the success in increasing consumer purchase interest is also influenced by social media marketing strategies. Thus, this study concludes that the role of the baker division is crucial in building and maintaining a positive brand image, which ultimately can increase consumer purchase interest at Dough Lab Plaza Senayan.

Keywords: Bakery Division, Brand Image, Purchase Interest, Consumers, Dough Lab.