

**STRATEGI PENGEMBANGAN KUALITAS PRODUK *PASTRY* DALAM
MENINGKATKAN MINAT BELI KONSUMEN
(Studi Kasus Novotel Jakarta Cikini)**

TUGAS AKHIR

Gabie Annisa Putrikusumo

193404516003



**PROGRAM STUDI PARIWISATA
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS NASIONAL
JAKARTA
2024**

**STRATEGI PENGEMBANGAN KUALITAS PRODUK *PASTRY* DALAM
MENINGKATKAN MINAT BELI KONSUMEN
(STUDI KASUS NOVOTEL JAKARTA CIKINI)**

Tugas Akhir Skripsi diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar
Sarjana Pariwisata (S. Par) pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis

Universitas Nasional

Oleh:

GABIE ANNISA PUTRIKUSUMO

193404516003



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

2024

LEMBAR PERNYATAAN

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

STRATEGI PENGEMBANGAN KUALITAS PRODUK *PASTRY* DALAM MENINGKATKAN MINAT BELI KONSUMEN (Studi Kasus Novotel Jakarta Cikini)

Adalah gagasan atau hasil penelitian penulis, kecuali yang jelas rujukannya dari berbagai media. Tugas akhir 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, 20 Agustus 2024



Gabie Annisa Putrikusumo

193404516003

UNIVERSITAS NASIONAL

LEMBAR PERSETUJUAN

**Judul Tugas Akhir: STRATEGI PENGEMBANGAN KUALITAS PRODUK
PASTRY DALAM MENINGKATKAN MINAT BELI KONSUMEN
(STUDI KASUS NOVOTEL JAKARTA CIKINI)**

Nama Mahasiswa : Gabie Annisa Putrikusumo

Nomor Pokok : 193404516088

Program Studi : Pariwisata


Menyetujui,

Pembimbing Proposal Tugas Akhir


(Dr. Asep Parantika SE.MM)

Mengetahui,

Ketua Program Studi Pariwisata


Gea Pradini, S.Par., M.M)

Jakarta, 20 Agustus 2024

LEMBAR PENGESAHAN

Judul Tugas Akhir : STRATEGI PENGEMBANGAN KUALITAS
PRODUK *PASTRY* DALAM MENINGKATKAN
MINAT BELI KONSUMEN (Studi Kasus Novotel
Jakarta Cikini)

Nama Mahasiswa : Gabie Annisa Putrikusumo

Nomor Pokok : 193404516003

Program Studi : Pariwisata

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

Menyetujui

Pembimbing Tugas Akhir,

(Dr. Asep Parantika SE.MM)

Ketua Penguji,

(Liliana Dewi, SS, MMPar.)

Anggota Penguji,

(Ramang H. Demolingo, SS, M.Par.)

Mengetahui,

Pt. Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Nasional,

Prof. Dr. Suryono Mendi, S.E., M.B.A., M.M.

Jakarta, 20 Agustus 2024

Tanggal lulus:



ABSTRAK

Dalam menjalankan usaha perhotelan, tentunya harus memperhatikan kualitas produk. Kualitas produk harus memiliki mutu sebagai suatu dasar strategi bisnis yang menyediakan barang atau jasa untuk memuaskan konsumen, sehingga nantinya akan tercipta minat beli. Salah satu hotel yang berupaya meningkatkan kualitas produk adalah pastry departemen di Novotel Cikini. Penelitian ini dilakukan dengan menggunakan pendekatan kualitatif. Data diperoleh dari hasil wawancara dan hasil observasi, juga didukung oleh artikel yang relevan. Data yang diperoleh dianalisis menggunakan analisis SWOT dan Matriks. Hasil penelitian menemukan bahwa departemen pastry berusaha meningkatkan produk dengan tiga cara yaitu, membuat berbagai jenis produk *pastry* yang lebih beragam dan menarik, meningkatkan kualitas produk *pastry* dengan uji coba produk secara berkala dengan melibatkan feedback dari konsumen, menyajikan produk *pastry* dengan tata letak yang menarik dan menggugah selera di area penjualan. Dari penelitian ini dapat disimpulkan bahwa pastry departemen telah menjalankan metode-metode yang sesuai untuk meningkatkan kualitas produk sehingga meningkatkan minat beli.

Kata Kunci :

Strategi pengembangan, pastry departemen, kualitas produk, minat beli konsumen, Novotel Cikini.



ABSTRACT

When running a hotel business, of course you have to pay attention to product quality. Product quality must have quality as a basis for a business strategy that provides goods or services to satisfy consumers, so that buying interest will be created. One hotel that is trying to improve product quality is the pastry department at Novotel Cikini. This research was conducted using a qualitative approach. Data was obtained from interviews and observations, also supported by relevant articles. The data obtained was analyzed using SWOT and Matrix analysis. The results of the research found that the pastry department is trying to improve products in three ways, namely, making various types of pastry products that are more diverse and attractive, improving the quality of pastry products by regularly testing products involving feedback from consumers, presenting pastry products with an attractive layout and whet your appetite in the sales area. From this research it can be concluded that the pastry department has implemented appropriate methods to improve product quality thereby increasing purchasing interest.

Keywords :

Development strategy, pastry department, product quality, consumer buying interest, Novotel Cikini.



KATA PENGANTAR

Assalamu'alaikum Warrahmatullahi Wabarakatuh

Puji Syukur Alhamdulillah penulis ucapkan atas limpahan rahmat serta hidayah-Nya dari Allah SWT, sehingga penulis dapat menyelesaikan penyusunan tugas akhir yang berjudul **“STRATEGI PENGEMBANGAN KUALITAS PRODUK PASTRY DALAM MENINGKATKAN MINAT BELI KONSUMEN (Studi Kasus Novotel Jakarta Cikini)”** yang disusun untuk melengkapi syarat-syarat penyelesaian Program Studi Strata Satu (S1) pada Jurusan Pariwisata Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Nasional. Selama penyusunan proposal tugas akhir ini penulis telah banyak mendapat bantuan dari berbagai sumber baik dukungan moral maupun materil, karena itu dengan tanpa mengurangi rasa hormat serta syukur atas semuanya itu dalam kesempatan ini tak lama penulis sampaikan kepada:

1. Bapak Dr. Drs. El Amry Bermawi Putera, M.A., Rektor Universitas Nasional yang telah memberikan ijin dan kesempatan untuk menyelesaikan studi di Universitas Nasional.
2. Bapak (Plt) Prof. Dr. Suryono Efendi, S.E., M.B.A., M.M. Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Nasional.
3. Ibu Dr. Rahayu Lestari, S.E., M.M. 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.
5. Bapak Dr. Asep Parantika, S.E., M.M. Selaku Dosen pembimbing kami, selalu menyempatkan waktunya untuk memberikan arahan dan bimbingan, memberikan motivasi dan semangat saat bimbingan, petunjuk-petunjuk dan saran yang berharga dalam penyusunan Tugas Akhir ini.
6. Segenap Dosen Program Studi Pariwisata Universitas Nasional yang telah memberikan keilmuan serta berbagai wawasan dan pengalaman kepada penulis.
7. Bapak H R Dodik Putrokusumo dan Ibu Hj Kartinah, selaku orang tua saya yang telah memberikan doa dan dukungan baik secara moral dan finansial.

8. Risma Zaelani Saputri selaku sepupu yang selalu memberikan nasihat dan semangat untuk berjalannya tugas akhir ini.
9. Para Musisi Jawa seperti Guyon Waton, Denny Caknan, Masdhoo, Aftershine, Ndx Aka, Restianade, Happy Asmara dan Gilga Sahid yang dimana hasil karyanya sampai saat ini masih setia menemani dalam penyusunan tugas akhir ini.
10. Gabie Annisa Putrikusumo, selaku diri sendiri yang telah sabar dan penuh tekad sejauh ini untuk menyelesaikan penyusunan tugas akhir ini.

Peneliti menyadari bahwa Tugas Akhir ini masih terdapat kekurangan dan jauh dari sempurna dikarenakan terbatasnya pengetahuan dan waktu yang dimiliki Peneliti. Peneliti mengharapkan segala bentuk saran serta masukan bahkan kritik yang membangun dari berbagai pihak. Akhir kata dengan segala kerendahan hati, peneliti memohon maaf apabila masih banyak kesalahan dalam penyajian tugas akhir.

Jakarta, 20 Agustus 2024

Peneliti



Gabie Annisa Putrikusumo

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL	i
HALAMAN COVER	ii
LEMBAR PERNYATAAN	Error! Bookmark not defined.
LEMBAR PERSETUJUAN	iv
LEMBAR PENGESAHAN	Error! Bookmark not defined.
DAFTAR RIWAYAT HIDUP	v
KATA PENGANTAR	vii
DAFTAR ISI	ix
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR GAMBAR	xii
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah	4
C. Tujuan dan Manfaat Penelitian	4
D. Kegunaan Penelitian.....	4
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	6
A. Kepariwisataaan	6
B. Pengertian Kualitas Produk.....	12
C. Minat Beli Konsumen	13
D. SWOT Analysis	14
E. Penelitian Terdahulu.....	17
F. Kerangka Berpikir	20
BAB III METODE PENELITIAN	22
A. Objek Penelitian	22
B. Rencana dan Tahap Penelitian	22
C. Data Penelitian	23
D. Pengolahan Data dan Teknik Analisis.....	25
BAB IV PEMBAHASAN	26
A. Gambaran Umum Hotel Novotel Cikini	26
B. Persepi Tamu terhadap Produk Pastry di Novotel Cikini.....	27
C. Minat Beli Produk Pastry di Novotel Jakarta Cikini.....	35
D. Strategi dalam Meningkatkan Minat Beli Produk Pastry	38

BAB V PENUTUP	47
A. Kesimpulan.....	47
B. Saran.....	48
DAFTAR PUSTAKA	50
LAMPIRAN	53



DAFTAR TABEL

Tabel 3. 1 Rencana dan tahap penelitian	22
Tabel 4. 1 Analisis SWOT	43
Tabel 4.2 Matriks EFE	44
Tabel 4.3 Matriks IFE	45



DAFTAR GAMBAR

Gambar 2. 1 Kerangka Berpikir	Error! Bookmark not defined. 21
Gambar 4. 1 Foto Depan Novotel Jakarta Cikini	26

