

**STRATEGI PENETAPAN HARGA DAN KUALITAS PELAYANAN DI
LA TIERRA XII CAFÉ & BISTRO JAKARTA**

**PRICING STRATEGY AND SERVICE QUALITY AT LA TIERRA XII CAFÉ &
BISTRO JAKARTA**

TUGAS AKHIR

PUTRI ADINDA TRISIA

193404516088



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

2024

**STRATEGI PENETAPAN HARGA DAN KUALITAS PELAYANAN DI
LA TIERRA XII CAFÉ & BISTRO JAKARTA**

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

Oleh:

PUTRI ADINDA TRISIA

193404516088



**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 PENETAPAN HARGA DAN KUALITAS PELAYANAN DI LA TIERRA XII CAFÉ & BISTRO JAKARTA

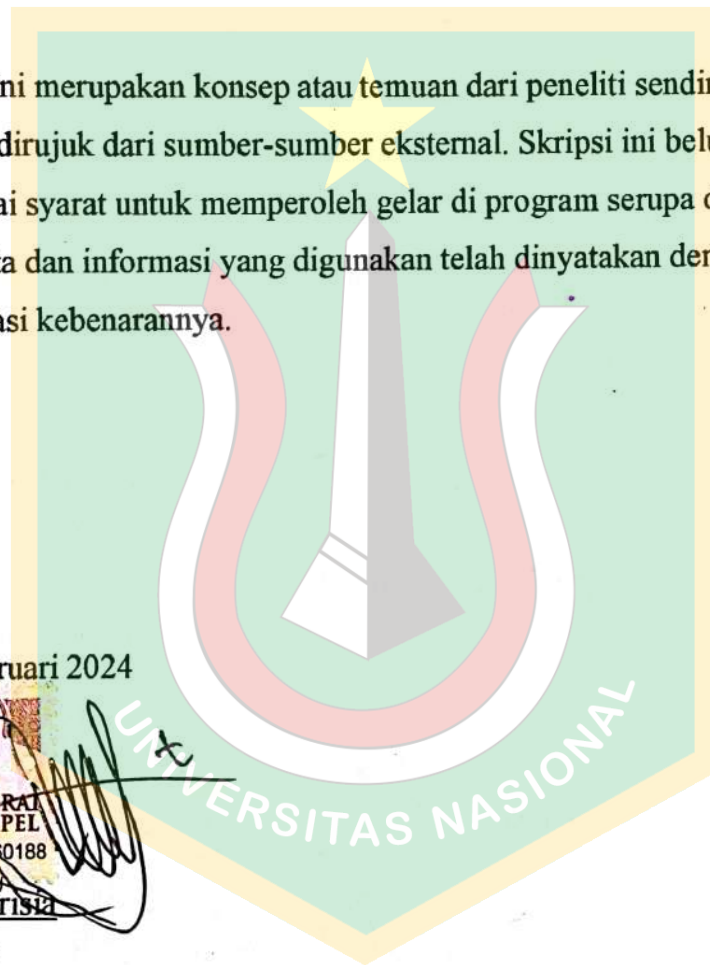
Penelitian ini merupakan konsep atau temuan dari peneliti sendiri, kecuali jika secara spesifik dirujuk dari sumber-sumber eksternal. Skripsi ini belum pernah diajukan sebagai syarat untuk memperoleh gelar di program serupa di universitas lain. Semua data dan informasi yang digunakan telah dinyatakan dengan jelas dan dapat diverifikasi kebenarannya.

Jakarta, 15 Februari 2024



Putri Adinda Trisia

193404516088



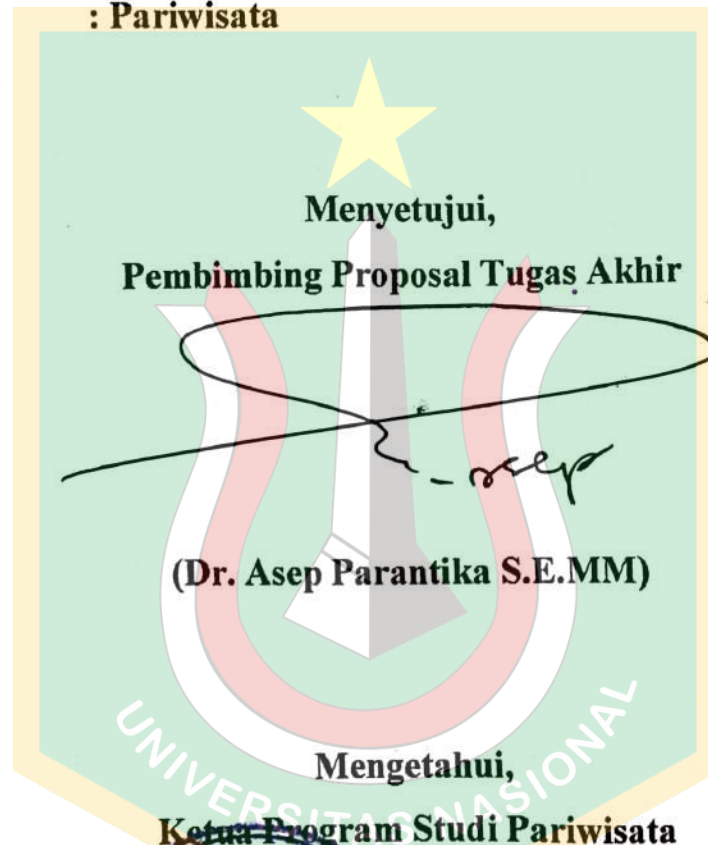
LEMBAR PERSETUJUAN

Judul Tugas Akhir : STRATEGI PENETAPAN HARGA DAN KUALITAS PELAYANAN DI LA TIERRA XII CAFÉ & BISTRO JAKARTA

Nama Mahasiswa : Putri Adinda Trisia

Nomor Pokok : 193404516088

Program Studi : Pariwisata



Jakarta, 15 Februari 2024

LEMBAR PENGESAHAN

**Judul Tugas Akhir : STRATEGI PENETAPAN HARGA DAN KUALITAS
PELAYANAN DI LA TIERRA XII CAFÉ & BISTRO JAKARTA**

Nama Mahasiswa : Putri Adinda Trisia

Nomor Pokok : 193404516088

Program Studi : Pariwisata

Menyetujui

Pembimbing Tugas Akhir,

(Dr. Asep Parantika S.E.MM)

Ketua Penguji,

(B. Syarifuddin Latif, SH., MH.)

Anggota Penguji,

(Rizki Nurul Nugraha, SST.Par.,M.Par.)

Mengetahui,

Dekan Fakultas Ekonomi Dan Bisnis



(Prof. Rumba Digdowisesio, S.E., M.App.Ec., Ph. D)

Jakarta, 15 Februari 2024

Tanggal Lulus:

ABSTRAK

STRATEGI PENETAPAN HARGA DAN KUALITAS PELAYANAN DI LA TIERRA XII CAFÉ & BISTRO JAKARTA

Oleh : Putri Adinda Trisia

NPM : 193404516088

Tugas akhir, dibawah bimbingan Dr. Asep Parantika S.E., M.M

Penelitian ini dilakukan di Tierra XII Café & Bistro Jakarta yang merupakan usaha yang bergerak dibidang kuliner. Tujuan dari penelitian ini, yakni ingin mengetahui dan menganalisis penerapan strategi penetapan harga dan kualitas pelayanan dengan menggunakan analisis SWOT. Metode penelitian menggunakan jenis penelitian kualitatif dengan analisis deskriptif. Teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara wawancara, observasi, dan dokumentasi, metode analisis pendukung yang digunakan adalah metode analisis SWOT dengan tahapan melakukan identifikasi dari penetapan harga dan kualitas pelayanan, setelah itu menyusun matriks IFAS dan EFAS, menentukan posisi unit usaha dengan matrik SWOT diagram sel, dan menciptakan strategi alternatif dari matrik SWOT. Dari hasil penelitian disimpulkan bahwa Tierra XII Café & Bistro sudah menerapkan strategi penetapan harga dengan baik dan sudah memenuhi 5 aspek kualitas pelayanan, dan Tierra XII Café & Bistro berada pada posisi digram sel I (*Growth*) adalah strategi agresif, dan menghasilkan strategi alternatif SO dengan Mengoptimalkan kolaborasi dengan platform E-Commerce dengan menambahkan layanan pada Shopee Food dan Traveloka Food, meningkatkan loyalitas dengan membuat *member card* kepada konsumen, Menghadirkan ragam menu pastry, dan memberikan layanan yang terbaik untuk memenuhi kepuasan pelanggan guna menghadapi tantangan persaingan.

Kata Kunci: *Penetapan Harga, Kualitas pelayanan, dan analisis SWOT*

ABSTRACT

PRICING STRATEGY AND SERVICE QUALITY AT LA TIERRA XII CAFÉ & BISTRO JAKARTA

By : Putri Adinda Trisia

NPM 193404516088

Thesis under, the guidance of Dr. Asep Parantika S.E., M.M

This research was conducted at Tierra XII Café & Bistro Jakarta which is a business engaged in culinary. The purpose of this study is to know and analyze the application of pricing strategies and service quality using SWOT analysis. The research method uses a type of qualitative research with descriptive analysis. Data collection techniques are carried out by means of interviews, observations, and documentation, the supporting analysis method used is the SWOT analysis method with stages of identifying pricing and service quality, then compiling IFAS and EFAS matrices, determining business unit positions with SWOT matrices of cell diagrams, and creating alternative strategies from SWOT matrices. From the results of the study, it was concluded that Tierra XII Café & Bistro has implemented a good pricing strategy and has met 5 aspects of service quality, and Tierra XII Café & Bistro is in the position of cell I digram (Growth) is an aggressive strategy, and produce alternative SO strategies by optimizing collaboration with E-Commerce platforms by adding services to Shopee Food and Traveloka Food, increasing loyalty by creating member cards to consumers, presenting a variety of pastry menus, and providing the best service to meet customer satisfaction to face competitive challenges.

Keywords: Pricing, Quality of Service, and SWOT analysis

CURRICULUM VITAE

A. BIODATA DIRI

1. *Name* : Putri Adinda Trisia
2. *Place, date of birth* : Bogor, 7 November 2000
3. *Jenis Kelamin* : Perempuan
4. *Alamat* : Waru Jaya, Jl. Fajar 1 RT07/RW04
No.202. Parung, Bogor
5. *No. Handphone* : 089604172243
6. *Status* : Belum Menikah
7. *Religion* : Islam
8. *Kewarganegaraan* : Indonesia
9. *Email* : adindatrisia07@gmail.com

B. RIWAYAT PENDIDIKAN

1. 2007 – 2013 : SDN Bojong Sempu 02
2. 2013 – 2016 : SMP Yayasan Pengabdian Umat Islam
3. 2016 – 2019 : SMK Link and Match
4. 2019 – 2024 : Universitas Nasional

Jakarta, 15 Februari 2024

Putri Adinda Trisia
193404516088

KATA PENGANTAR

Puji dan rasa syukur kehadiran Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat, taufiq dan karunia-Nya kepada kita semua sehingga peneliti bisa menyelesaikan tugas akhir ini dengan baik yang berjudul **“Strategi Penetapan Harga dan Kualitas Pelayanan Di La Tierra XII Café & Bistro Jakarta “**. Sholawat serta salam selalu tercurahkan kepada Nabi Muhammad SAW, yang merupakan suri tauladan yang selalu memberikan syafaatnya kelak di yaumul qiyamah. Tugas akhir ini di susun untuk memenuhi salah satu persyaratan penyelesaian program Sarjana Pariwisata pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Nasional.

Penulis menyadari bahwa tugas akhir ini tidak dapat terselesaikan secara sempurna tanpa adanya doa, bimbingan, bantuan, dukungan, dan juga semangat dari berbagai banyak pihak selama penyusunan. Oleh sebab itu, penulis ingin mengucapkan rasa terima kasih setinggi – tingginya 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. Kumba Digdowiseiso, S.E., M.App.Ec., Ph.D. Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Nasional yang telah memberikan izin penulisan 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.
5. Bapak Dr. Asep Parantika SE., MM selaku dosen pembimbing saya yang saya hormati, yang telah bersedia membantu menyempurnakan kekurangan, memberikan solusi dan arahan serta saran yang sangat berharga dalam penyusunan tugas akhir ini.

6. Seluruh Dosen Universitas Nasional teruntuk Dosen Fakultas Ekonomi dan Bisnis yang telah memberikan ilmu dan pengetahuan serta pengalamannya kepada anak didik nya sehingga bisa tumbuh dan berkembang dalam proses kegiatan belajar.
7. Penghormatan penulis ditujukan kepada kedua orang tua saya yang selalu memberikan kasih sayang, motivasi, doa yang tiada henti kepada penulis sehingga pada akhirnya dapat menyelesaikan penyusunan tugas akhir ini.
8. Teruntuk Putri Adinda Trisia yaitu diri saya sendiri terima kasih sudah kuat baik jiwa, raga dan pikiran, sudah mampu bertahan sampai akhir penyusunan tugas akhir ini.
9. Seluruh Team La Tierra XII Cafe & Bistro yang sudah mendukung dan memberikan semangat kepada saya dalam pembuatan skripsi ini yang tidak bisa saya sebutkan satu persatu.



Jakarta, 15 Februari 2024

Putri Adinda Trisia

DAFTAR ISI

COVER	i
LEMBAR PERNYATAAN	i
LEMBAR PERSETUJUAN.....	ii
ABSTRAK	iv
ABSTRACT.....	v
CURRICULUM VITAE	vi
KATA PENGANTAR	vii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR TABEL.....	xi
DAFTAR GAMBAR	xii
BAB 1 PENDAHULUAN	1
A. LATAR BELAKANG MASALAH	1
B. RUMUSAN MASALAH.....	5
C. TUJUAN PENELITIAN	6
D. MANFAAT PENELITIAN	6
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	7
A. Kepariwisata	7
1. Tourism.....	7
2. Food and Beverage.....	7
B. Strategi Penetapan Harga.....	8
C. Kualitas Pelayanan.....	9
D. SWOT Analysis.....	11
E. Hasil Penelitian Terdahulu	14
F. Kerangka Analisis.....	16
BAB III METODE PENELITIAN.....	18
A. Jenis Penelitian	18
B. Waktu dan Tempat Penelitian.....	18
C. Data Penelitian.....	19
D. Teknik dan Alat Pengumpulan Data.....	21
E. Pengolahan Data dan Analisis Data.....	22

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	24
A. Hasil Penelitian	24
1. Dekskripsi Data Penelitian	24
B. Hasil Penelitian dan Pembahasan.....	25
1. Analisis Strategy Penetapan Harga	25
2. Analisis Strategi Kualitas Pelayanan di La Tierra XII Café & Bistro.	27
3. Analisis SWOT Dalam Strategi Penetapan Harga dan Kualitas Pelayanan di La Tierra XII Café & Bistro	34
4. Analisis Matriks IFAS dan EFAS	40
5. Matriks Digram Internal dan Eksternal (IE).....	43
6. Matriks SWOT Alternatif Strategi La Tierra XII Café & Bistro	45
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....	50
A. Kesimpulan.....	50
B. Saran.....	51
DAFTAR PUSTAKA	52
LAMPIRAN PEDOMAN WAWANCARA	
LAMPIRAN DOKUMENTASI PENELTIAN	
LAMPIRAN FOTO MENU MAKANAN	
LAMPIRAN KONSULTASI BIMBINGAN	
LAMPIRAN NILAI SEMINAR PROPOSAL TUGAS AKHIR	

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. Kerangka Analisis	17
Gambar 2. Foto Depan La Tierra XII Cafe & Bistro	28



DAFTAR TABEL

Tabel 2. 1.....	15
Tabel 3. 1 Rencana dan Tahapan Penelitian.....	19
Tabel 4. 1 Matriks Internal Factor Analysis Summary (IFAS Matriks).....	41
Tabel 4. 2.....	42
Tabel 4. 3.....	44
Tabel 4. 4.....	46



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Pedoman Wawancara	62
Lampiran 2. Dokumentasi Penelitian	63
Lampiran 3. Menu Makanan La Tierra XII Café & Bistro Jakarta.....	65
Lampiran 4. Menu Minuman La Tierra XII Café & Bistro Jakarta	66
Lampiran 5. Konsultasi Bimbingan.....	67
Lampiran 6. Nilai Seminar Proposal Tugas Akhir.....	69

