

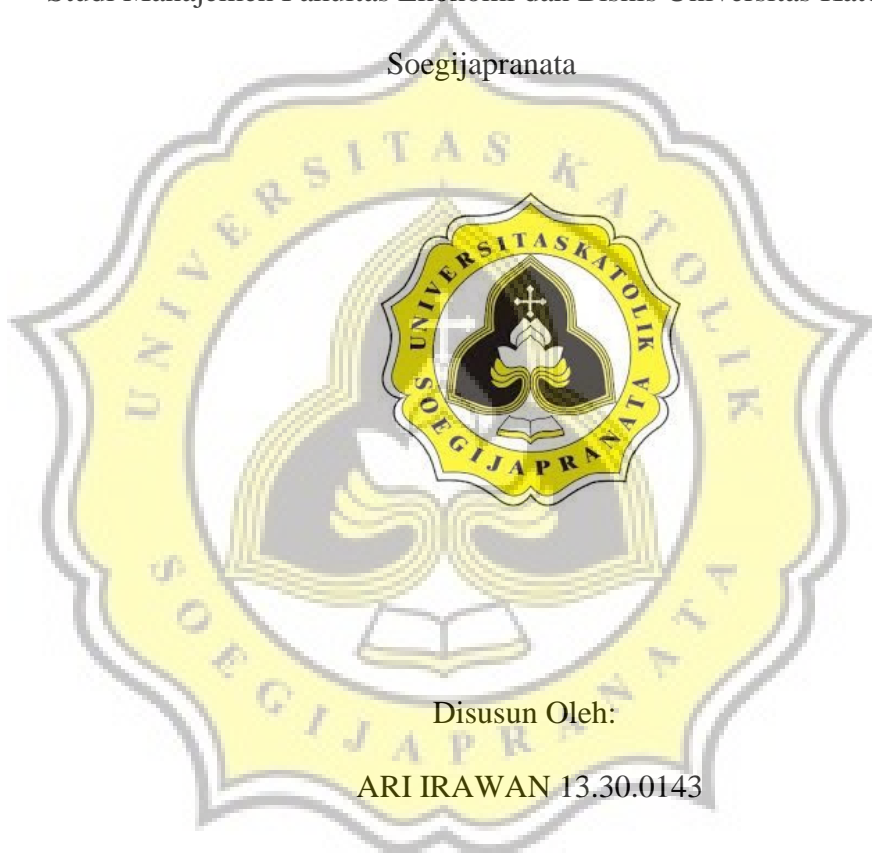
**ANALISIS PERSEPSI PIHAK MANAJEMEN DAN KONSUMEN
TERHADAP DIFERENSIASI CAFE MISS PINK KITTY**

SKRIPSI

Diajukan untuk memenuhi syarat guna mencapai gelar Sarjana pada program

Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Katolik

Soegijapranata



Disusun Oleh:

ARI IRAWAN 13.30.0143

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS KATOLIK SOEGIJAPRANATA
SEMARANG**

2018

**ANALISIS PERSEPSI PIHAK MANAJEMEN DAN KONSUMEN
TERHADAP DIFERENSIASI CAFE MISS PINK KITTY**

SKRIPSI

Diajukan untuk memenuhi syarat guna mencapai gelar Sarjana pada program

Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Katolik

Soegijapranata



Disusun Oleh :

ARI IRAWAN 13.30.0143

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS KATOLIK SOEGIJAPRANATA
SEMARANG**

2018

HALAMAN PERSETUJUAN SKRIPSI

Nama : Ari Irawan

NIM : 13.30.0143

Fakultas : Ekonomi dan Bisnis


Program Studi : Manajemen

Judul : ANALISIS PERSEPSWI PIHAK MANAJEMEN
DAN KONSUMEN TERHADAP
DIFERENSIASI CAFE MIS PINK KITTY

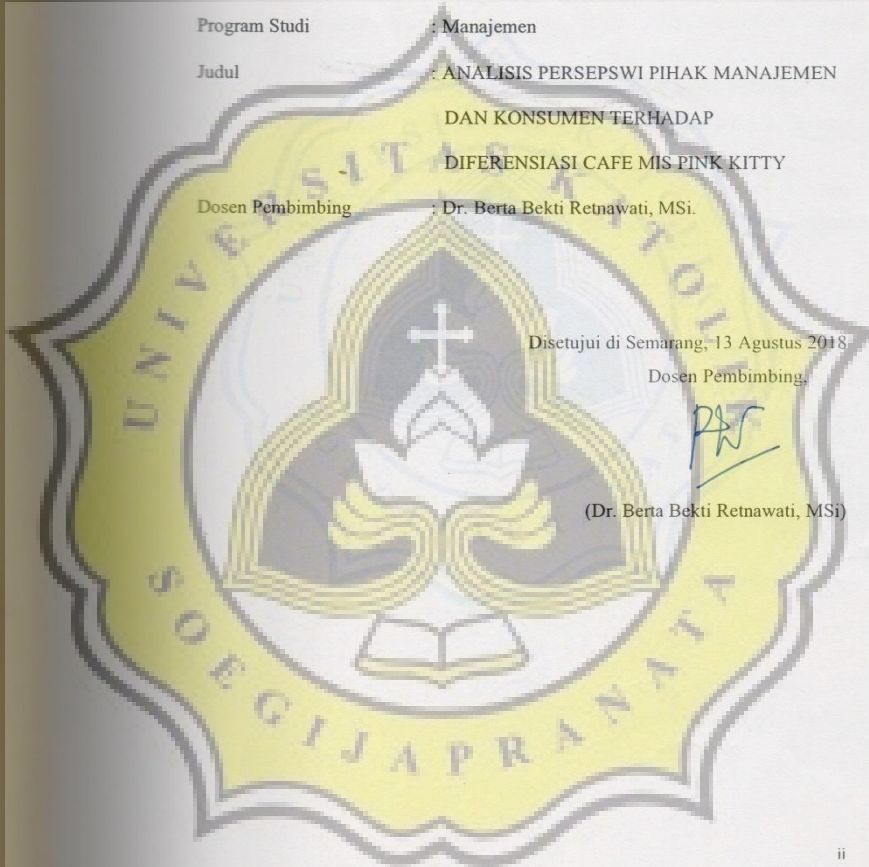
Dosen Pembimbing : Dr. Berta Bekti Retnawati, MSi.

Disetujui di Semarang, 13 Agustus 2018.

Dosen Pembimbing,



(Dr. Berta Bekti Retnawati, MSi)



HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS

Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Ari Irawan

NIM : 13.30.0143

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa Skripsi yang berjudul “Analisis Persepsi Pihak Manajemen Dan Konsumen Terhadap Diferensiasi Cafe Miss Pink Kitty” adalah hasil penelitian saya dengan pengawasan dosen pembimbing, dan bukan hasil dari plagiat. Saya bertanggung jawab atas keabsahan dan kebenaran isinya sesuai dengan sikap ilmiah yang harus dijunjung tinggi.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya, tanpa ada tekanan dan paksaan dari pihak mana pun serta bersedia mendapat sanksi akademik jika ternyata dikemudian hari pernyataan ini tidak benar.

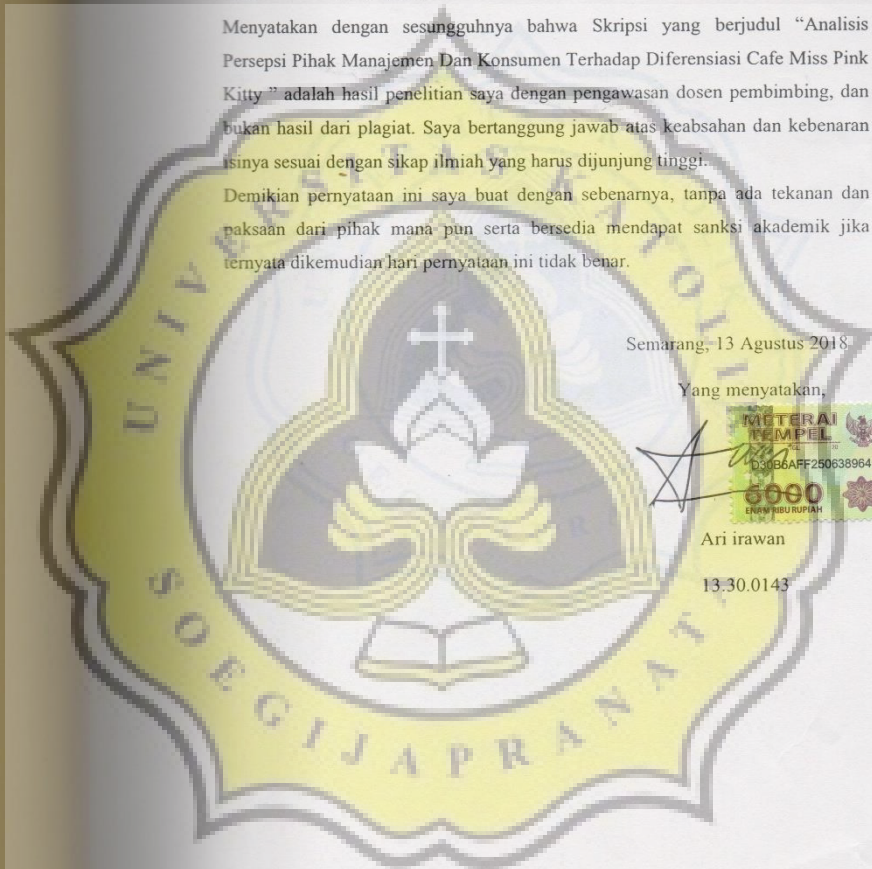
Semarang, 13 Agustus 2018

Yang menyatakan,



Ari irawan

13.30.0143



HALAMAN PENGESAHAN SKRIPSI

Yang bertanda tangan di bawah ini menyatakan bahwa skripsi dengan judul
"Analisis Persepsi Pihak Manajemen Dan Konsumen Terhadap Diferensiasi Cafe
Miss Pink Kitty"

Yang disusun oleh

Nama : Ari Irawan
NIM : 13.30.0143
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis
Program Studi : Manajemen

Telah dipertahankan di hadapan Tim Penguji pada hari/tanggal dan diterima
sebagai bagian persyaratan yang diperlukan untuk memperoleh gelar Sarjana pada
Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Katolik
Soegijapranata.

Penguji 1

Penguji 2

Penguji 3

(Sentot Suciarto A, Ph.)

(Drs. R. Bowo Harcahyo, MBA.)

(Dr. Berta Becti Retnawati, MSi)

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis

(Dr. Octavianus Digo Hartomo, MSi)

NPP.058.1.1993.170

KATA PENGANTAR

Puji syukur kepada Tuhan Yesus karena dengan berkat hikmat dan karunia Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “**ANALISIS PERSEPSI PIHAK MANAJEMEN DAN KONSUMEN TERHADAP DIFERENSIASI CAFE MISS PINK KITTY** ” skripsi ini disusun guna memenuhi syarat mencapai gelar Sarjana pada Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Katolik Soegijapranata,. Penulis menyadari bahwa terselesaikannya skripsi ini tidak terlepas dari bantuan dari berbagai pihak. Pada kesempatan ini penulis menyampaikan terima kasih yang sebesar – besarnya kepada:

1. Bapak Sentot Suciarto A., Ph.D selaku dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Katolik Soegijapranata.
2. Ibu Dr. Widuri Kurniasari, SE. MSi. selaku Ketua Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Katolik Soegijapranata.
3. Ibu Dr. Berta Berti Retnawati, M.Si selaku dosen pembimbing yang telah meluangkan banyak waktu untuk membimbing dan memberikan perhatian selama proses penyusunan skripsi ini.
4. Bapak dan Ibu dosen S1 Fakultas Ekonomi dan Bisnis Program Studi Manajemen Universitas Katolik Soegijapranata yang telah mendidik dan membekali ilmu.
5. Para staf dan pelaksana administrasi Universitas Katolik Soegijapranata yang telah membantu saya selama masa perkuliahan.
6. Kedua orangtua saya tercinta, Rendy Irawan dan Naomi Nani Irawan yang telah memberikan perhatian, dukungan, doa, serta kasih sayang yang tiada terputus, serta adik-adik saya dan saudara saudara saya lainnya yang turut membantu dalam memberikan dukungan, doa dan semangat
7. Wanita yang selalu membantu menyemangati saya dan selalu mendoakan saya dalam hari-hari saya dan dalam penyelesaian skripsi saya Reyda Ferdila.

8. Sahabat-sahabat saya “G-MARS” Guswa, Yerikho condet, nyonya Moudy, bang Sony sahabat yang selalu memberikan tawa disaat jenuh menghadapi perkuliahan ini.
9. Teman-teman seperjuangan “BRGSN!” Andrey, Brangsong, Bayu, Ngantuk, Khrisna, Frandy, Jimmy, Okta, Roby, Jong, tuan Jeptah, Yonas, terimakasih sudah mau meluangkan waktu membantu saya dalam menyelesaikan skripsi saya membantu memberi masukan.
10. Teman-teman seperjuangan Tim “NGANxNGIN” Makibo, Agam, Dandia, Acong, Kenti, Gembrek, Kentir, Bintang, Okie, Pur, Ozzy, Kecis, Yapi, terimakasih lur .
11. Para responden yang telah membantu dan meluangkan waktu untuk diwawancarai.
12. Seluruh pihak yang penulis tidak dapat sebutkan satu persatu yang telah memberikan dukungan dan doa sehingga skripsi ini dapat terselesaikan dengan baik.

Penulis menyadari bahwa dalam penyusunan skripsi ini masih jauh dari kata sempurna. Maka dari itu, segala kritik dan saran yang bersifat membangun akan menyempurnakan penulisan skripsi ini agar bermanfaat bagi penulis, pembaca, dan juga penelitian selanjutnya.

Semarang, Juli 2018

Penulis,

Ari Irawan

HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI SKRIPSI UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS

Sebagai civitas akademik Universitas Katolik Soegijapranata, saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Ari Irawan

NIM : 13.30.0143

Program Studi : Manajemen

Fakultas : Ekonomi dan Bisnis

demikian demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Universitas Katolik Soegijapranata Hak Bebas Royalti Noneksklusif (*Non-exclusive Royalty-Free Right*) atas skripsi yang berjudul:

“Analisis Persepsi Pihak Manajemen dan Konsumen Terhadap Diferensiasi Cafe Miss Pink Kitty”. Dengan Hak Bebas Royalti Noneksklusif ini Universitas Katolik Soegijapranata berhak menyimpan, mengalihmedia/formatkan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (database), merawat, dan memublikasikan skripsi di atas dengan mencantumkan nama saya sebagai penulis.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Dibuat di: Semarang

Pada tanggal : 13 Agustus 2018

Yang menyatakan

(Ari Irawan)

ABSTRAK

Oleh:

Ari Irawan

NIM : 13.30.0143

Program Studi Manajemen

Analisis Persepsi Pihak manajemen dan konsumen terhadap Diferensiasi Cafe Miss Pink Kitty.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui apakah tujuan diferensiasi yang disampaikan manajemen cafe bisa ditangkap oleh persepsi dari sudut konsumen cafe Miss Pink Kitty dari segi diferensiasi produk (keistimewaan, kualitas dan gaya) dan diferensiasi citra yang dilakukan oleh manajemen cafe.

Penelitian ini termotivasi karena dengan diferensiasi apakah persaingan bisnis bisa dimenangkan perusahaan melalui strategi diferensiasi. Sampel dalam penelitian ini sejumlah 10 responden. Teknik yang digunakan dalam pengambilan responden adalah purposive sampling.

Hasil penelitian ini diferensiasi yang digunakan dapat diterima oleh konsumen yaitu melalui diferensiasi produk dengan bentuk cetakan hello kitty, dan gaya tampilan yang lebih menarik namun pada kualitas produk kurang dapat diterima oleh konsumen, lalu melalui diferensiasi citra yaitu penggunaan logo dan suasana fisik berupa cat warna pink dan pernak pernik hello kitty dapat diterima oleh konsumen.

Kata kunci : Strategi diferensiasi, diferensiasi produk, Diferensiasi citra.

ABSTRACT

By:

Ari Irawan

NIM : 13.30.0143

Management Program

Perception Analysis Management and consumers towards Differentiation Miss Pink Kitty Cafe.

This study aims to find out whether the purpose of differentiation delivered by cafe management can be captured by the perception of the Miss Pink Kitty cafe consumer point of view in terms of product differentiation (features, quality and style) and image differentiation by cafe management.

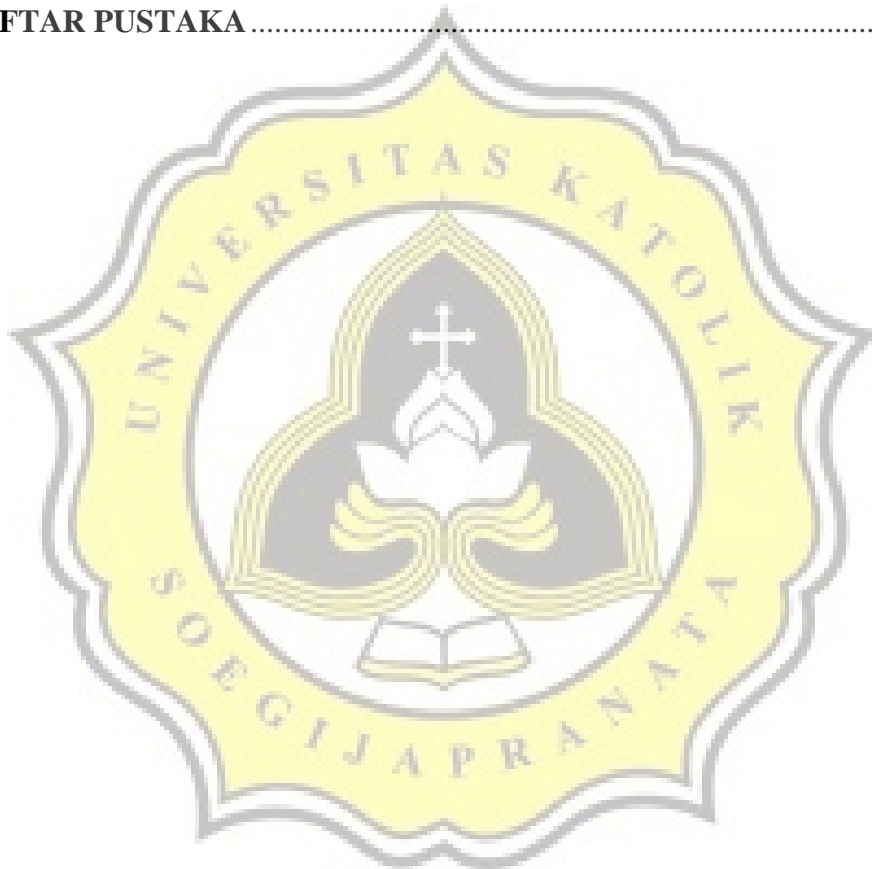
This research is motivated because by differentiating whether business competition can be won by companies through differentiation strategies. The sample in this study were 10 respondents. The technique used in taking respondents is purposive sampling. The results of this study differentiation used can be accepted by consumers, namely through product differentiation with hello kitty mold form, and a more attractive appearance style but the product quality is less acceptable to consumers, then through image differentiation namely the use of logo and physical atmosphere in the form of pink paint and hello kitty knick knacks can be accepted by consumers.

Keywords: Differentiation strategy, product differentiation, image differentiation.

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERSETUJUAN SKRIPSI	ii
HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS.....	iii
HALAMAN PENGESAHAN SKRIPSI.....	iv
KATA PENGANTAR.....	v
HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI SKRIPSI UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS.....	vi
ABSTRAK.....	vii
ABSTRACT.....	viii
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR GAMBAR.....	x
DAFTAR LAMPIRAN	xii
1. PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar belakang.....	1
1.2 Rumusan masalah.....	6
1.3 Tujuan penelitian.....	6
1.4 Manfaat penelitian.....	7
1.5 Pembatasan penelitian.....	7
2. LANDASAN TEORI.....	8
2.1 Diferensiasi	8
2.1.1 diferensiasi produk.....	9
2.1.2 diferensiasi citra	12
2.2 persepsi.....	13
2.3 pengertian bidang jasa.....	14
2.4 kerangka pikir.....	14
2.5 definisi operasional	15
3. METODOLOGI PENELITIAN	17
3.1 objek penelitian	17
3.2 populasi, sampel, dan teknik sampel.....	17

3.2.1	penentuan populasi dan sampel.....	17
3.2.2	teknik pengambilan sampel.....	17
3.3	sumber data	18
3.3.1	data primer	18
3.3.2	data sekunder.....	18
3.4	metode pengumpulan data.....	19
3.5	teknik analisis data	19
DAFTAR PUSTAKA	21



DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 produk makanan cafe	4
Gambar 1.2 layout pada cafe.....	5
Gambar 1.3 bagian depan cafe	5



DAFTAR TABEL

Tabel 4.3 Persepsi mengenai bentuk produk yang memakai cetakan hello kitty..	32
Tabel 4.4 Perbandingan Persepsi diferensiasi Produk Mengenai bentuk Produk .	35
Tabel 4.5 Persepsi Mengenai Kualitas Produk	36
Tabel 4.6 Perbandingan Persepsi Diferensiasi Produk Mengenai Kualitas yang diberikan.....	39
Tabel 4.7 Persepsi Mengenai Gaya Tampilan Produk	41
Tabel 4.8 Perbandingan Persepsi diferensiasi Produk Mengenai Gaya Tampilan	43
Tabel 4.9 Persepsi Mengenai Lambang atau Logo Pada Cafe Miss Pink Kitty ..	44
Tabel 4.10 Perbandingan Persepsi Diferensiasi Citra Mengenai Lambang atau Logo Cafe Miss Pink Kitty	46
Tabel 4.11 Persepsi mengenai Penggunaan Cat Warna Pink dan Pernak Pernik Hello Kitty Pada Ruangan Cafe	47
Tabel 4.12 Perbandingan Persepsi Diferensiasi Citra Mengenai Suasana Fisik Cafe Miss Pink Kitty.....	52



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1.2 Panduan Wawancara Konsumen Cafe	64
Lampiran 1.3 TRANSKRIP WAWANCARA MANAJEMEN CAFE MISS PINK KITTY	65
Lampiran 1.4 TRANSKRIP WAWANCARA KONSUEMEN	69

