ANALISIS HUBUNGAN DEKORASI COKELAT PADA SPONGE CAKE TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN DI TOKO DIKA BAKERY & CAKE JALAN GAJAH MADA YOGYAKARTA

SKRIPSI

Untuk memenuhi Syarat Guna Memperoleh
Derajat Sarjana Terapan Pariwisata

Oleh :

ELIZABETH PUTRI NASARANI

NO. MHS: 317100998

PROGRAM STUDI PENGELOLAAN PERHOTELAN

SEKOLAH TINGGI PARIWISATA AMPTA YOGYAKARTA

2021

HALAMAN PENGESAHAN

ANALISIS HUBUNGAN DEKORASI COKELAT PADA SPONGE CAKE TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN DI TOKO DIKA BAKERY & CAKE JALAN GAJAH MADA YOGYAKARTA

Oleh:

Elizabeth Putri Nasarani

NO. MIIS: 317100998

Telah disetujui oleh:

Pembimbing I	Pembimbing II
Dra. Heni Susilawati, M.M	Arif Dwi Saputra, S.S., M.M
NIDN: 0505026202	NIDN: 0525047001

Mengetahui,
Ketua Jurusan

Hermawan Prasetyanto, S.Sos.,S.ST, M.M
NIDN: 0516057102

BERITA ACARA UJIAN

ANALISIS HUBUNGAN DEKORASI COKELAT PADA SPONGE CAKE TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN DI TOKO DIKA BAKERY & CAKE JALAN GAJAH MADA YOGYAKARTA

SKRIPSI

Oleh

ELIZABETH PUTRI NASARANI

NO. MHS: 317100998

Telah Dipertahankan Di Depan Tim Penguji

Dan Dinyatakan LULUS

Pada Tanggal : 27 Februari 2021

TIM PENGUJI

Penguji Utama : **Setyo Prasiyono N. S.ST., M. Sc.** ( )
NIDN. 0523098001

Pembimbing I : **Dra. Heni Susilawati, M.M.** ( )
NIDN. 0505026202

Pembimbing II : **Arif Dwi Saputra, S.S., M.M.** ( )
NIDN. 0525047001

Mengetahui
Ketua Sekolah Tinggi Pariwisata AMPTA Yogyakarta

Drs. Prihatno, M.M
NIDN. 0526125901

PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Yang bertanda tangan di bawah ini

Nama : Elizabeth Putri Nasarani

NIM : 317100998

Program Studi : Pengelolaan Perhotelan

Dengan ini menyatakan bahwa skripsi yang berjudul ANALISIS HUBUNGAN DEKORASI COKELAT PADA SPONGE CAKE TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN DI TOKO DIKA BAKERY & CAKE JALAN GAJAH MADA YOGYAKARTA benar-benar karya sendiri, kecuali kutipan yang telah saya sebutkan sumbernya, belum pernah diajukan pada institusi manapun, dan bukan karya jiplakan. Saya bertanggung jawab atas keabsahan dan kebenaran isi sesuai dengan sikap ilmiah yang harus dijunjung tinggi.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya, tanpa ada tekanan dan paksaan dari pihak manapun.

Yogyakarta, Februari 2021

Elizabeth Putri Nasaran

HALAMAN MOTTO

“Dengan adanya budi pekerti, tiap-tiap manusia berdiri sebagai manusia merdeka (berpribadi), yang memerintah atau menguasai diri sendiri. Inilah manusia beradab dan itulah maksud dan tujuan pendidikan dalam garis besar.”

Ki Hajar Dewantara

“Kamu tidak boleh membiarkan orang lain membatasimu karena latar belakangmu. Batasanmu hanyalah jiwamu.”

Chef Gusteau (Ratatouille)

“Jangan mengeluhkan hal-hal buruk yang datang dalam hidupmu. Tuhan tak pernah memberikannya, kamulah yang membiarkannya datang.”

R.A Kartini

HALAMAN PERSEMBAHAN

Dengan Puji syukur kepada Tuhan Yang Maha Esa saya persembahakan skripsi ini untuk:

1. Pertama, saya dedikasikan skripsi ini untuk Ibu Ekatri Yuniarsih yang sudah membiayai pendidikan saya selama ini, selalu mendoakan untuk kelancaran kuliah saya, serta menjadi panutan bagi saya agar senantiasa menjadi wanita yang penuh semangat.
2. Untuk kedua kakak saya Mustika Pratiwi Putri Nasarani dan Ishac Taufan Putra Nasarani yang senantiasa memberikan dukungan kepada saya dikala sulit.
3. Teman Pengelolaan Perhotelan A 2017 yang menjadi teman seperjuangan selama 4 tahun dalam menimba ilmu.
4. Frengki yang sudah bersedia meminjamkan laptopnya untuk pengerjaan analisis data.
5. Teman saya Vivi, Meilana, Meilani, Rexyalita, Agnes, Fatmah, Vidi, Zelda yang selalu memberikan ide-ide dan teman seperjuangan dalam menyusun skripsi.
6. Bintan Nurseto yang selalu memberi saya semangat dan dukungan dari jauh.
7. Dosen pembimbing saya yang telah membantu, serta membimbing saya mengerjakan skripsi.
8. Seluruh dosen yang telah memberikan ilmu yang sangat bermanfaat.
9. Team Dika Bakery & Cake *outlet* Yogyakarta yang selalu menghibur dan membantu penyelesaian penelitian saya.

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur kepada kehadirat Tuhan Yang Maha Esa. Dengan rasa syukur penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan judul "Analisis Hubungan Dekorasi Cokelat Pada Sponge Cake Terhadap Kepuasan Konsumen di Toko Dika Bakery & Cake Jalan Gajah Mada Yogyakarta". Penulisan skripsi ini dilakukan sebagai salah satu syarat untuk mencapai gelar Sarjana Terapan Pariwisata dalam program studi Pengelolaan Perhotelan di Sekolah Tinggi AMPTA Yogyakarta, dengan dibuatnya skripsi ini mahasiswa diharapkan menambah ilmu pengetahuan tentang *pastry* khususnya Dekorasi Cokelat.

Penulis menyadari sepenuhnya bahwa penyelesaian skripsi ini tidak lepas dari bantuan dari beberapa pihak. Oleh sebab itu pada kesempatan ini penulis ingin mengucapkan terimakasih kepada semua pihak yang sudah berperan, baik secara langsung maupun tidak langsung mewujudkan skripsi ini.

Ucapan terimakasih dan penghargaan setinggi-tingginya secara tulus ikhlas penulis ucapkan kepada :

1. Dra. Heni Susilawati, M.M selaku dosen pembimbing I yang telah meluangkan waktu serta membantu saya dalam penyusunan skripsi ini.
2. Arif Dwi Saputra, S.S., M.M selaku dosen pembimbing II yang telah mendukung, memberikan motivasi dalam penyusunan skripsi ini.
3. Setyo Prasiyono N. S.St. MSi selaku penguji utama yang telah memberi kesempatan kepada saya untuk menjelaskan isi skripsi secara keseluruhan.
4. Drs. Prihatno, M.M selaku ketua Sekolah Tinggi STP AMPTA Yogyakarta.

5. Hermawan Prasetyanto, S.Sos, S.ST, MM.Par selaku ketua jurusan Program Studi Pengelolaan Perhotelan yang telah memberikan semangat dan arahan dalam penyusunan skripsi ini.
6. Drs. Santosa dosen mata kuliah Statistik yang telah menuntun saya dengan sangat sabar dalam mengerjakan olah data dan analisis data.
7. Segenap Bapak dan Ibu Dosen yang sudah memberikan bekal ilmu yang bermanfaat.
8. Bapak Rudi Budhianto selaku *Owner* Dika Bakery & Cake yang sudah mengizinkan saya untuk melakukan penelitian disalah satu *outlet* di Yogyakarta.
9. Ibu Sulastri selaku *Outlet Head* serta seluruh crew outlet yang sudah membantu dan mengarahkan untuk kelancaran penelitian di *outlet* Yogyakarta

Penulis berharap skripsi ini dapat bermanfaat bagi masyarakat khusus mahasiswa Sekolah Tinggi AMPTA Yogyakarta. Oleh karena itu saya sebagai penulis sangat mengaharapkan saran dan kritikan yang membangun dari pembaca demi perbaikan pada penelitian berikutnya.

Yogyakarta

Penulis

DAFTAR ISI

HALAMAN PENGESAHAN ..... **ii**
BERITA ACARA UJIAN ..... **iii**
PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI ..... **iv**
HALAMAN MOTTO ..... **v**
HALAMAN PERSEMBAHAN ..... **vi**
KATA PENGANTAR ..... **vii**
DAFTAR ISI ..... **ix**
DAFTAR TABEL ..... **xi**
DAFTAR GAMBAR ..... **xii**
DAFTAR LAMPIRAN ..... **xiii**
ABSTRAK ..... **xiv**
BAB I **1**
PENDAHULUAN **1**
A. Latar Belakang Masalah **1**
B. Rumusan Masalah **3**
C. Batasan Masalah **3**
D. Tujuan Penelitian **3**
E. Manfaat Penelitian **3**
BAB II **5**
LANDASAN TEORI **5**
A. Landasan Teori **5**
1. Dekorasi **5**
2. Cake **7**
a. Pengertian *Cake* **7**
3. Cokelat **8**
4. Kepuasan Konsumen **10**
B. Kerangka Pemikiran **14**
C. Penelitian Terdahulu **15**

D. Hipotesis 17
BAB III 18
METODE PENELITIAN 18
A. Metode Penelitian 18
1. Jenis Penelitian 18
2. Lokasi Dan Waktu Penelitian 19
3. Populasi dan Sampel 19
4. Variabel dan Indikator 21
B. Metode Pengumpulan Data 22
1. Jenis Instrumen 22
2. Uji Kelayakan Instrumen 23
a. Uji Validitas 23
C. Teknik Analisis Data 25
BAB IV 29
HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN 29
A. Deskripsi Obyek Penelitian 29
B. Uji Kelayakan Instrumen 33
C. Hasil Analisis Data 35
D. Pembahasan 40
BAB V 42
KESIMPULAN DAN SARAN 42
A. Kesimpulan 42
B. Saran 42
DAFTAR PUSTAKA

DAFTAR TABEL

Tabel 2. 1 Penelitian Terdahulu.....15

Tabel 4. 1 Karakeristik Jenis Kelamin.....31

Tabel 4. 2 Karakteristik Usia.....32

Tabel 4. 3 Karakteristik Pekerjaan.....32

Tabel 4. 4 Pengujian Validitas.....33

Tabel 4. 5 Hasil Uji Reliabilitas.....34

Tabel 4. 6 Hasil Uji Korelasi Tunggal Product Moment.....36

Tabel 4. 7 Hasil UJi T-Test 1 Sampel.....38

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2. 1 Kerangka Pemikiran.....15

Gambar 4. 1 Chocopink Cake.....30

Gambar 4. 2 Opera Cake.....30

Gambar 4. 3 Blackfores.....31

Gambar 4. 4 Kurva Pengujian Hipotesis.....37

Gambar 4. 5 Kurva Pengujian Hipotesis Penampilan.....38

Gambar 4. 6 Kurva Pengujian Hipotesis Warna.....39

Gambar 4. 7 Kurva Pengujian Hipotesis Rasa.....40

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1	Surat Permohonan Penelitian
Lampiran 2	Surat Keterangan Penelitian
Lampiran 3	Kuesioner Penelitian
Lampiran 4	Hasil Analisis Data
Lampiran 5	Distribusi Tabel T
Lampiran 6	Lembar Bimbingan

ABSTRAK

Dekorasi pada *sponge cake* memiliki peranan yang penting demi meningkatkan selera makan konsumen serta meningkatkan nilai estetika. Pihak pastry *section* lebih memilih cokelat untuk bahan dekorasi *sponge cake* karena selain bahannya yang mudah dicari, enak, dan mudah digunakan serta konsumen yang memilih *sponge cake* dengan dekorasi cokelat karena menggugah selera dan cokelat pada zaman sekarang memiliki berbagai warna yang sangat beragam. kepuasan yang didapat konsumen dari mengonsumsi *cake* berdekorasi cokelat diperoleh dari beberapa aspek meliputi penampilan, warna, dan rasa. Sehingga penelitian ini bertujuan untuk mengetahui apakah ada hubungan antara dekorasi cokelat pada *sponge cake* dengan kepuasan konsumen serta dari aspek apa yang paling dominan terhadap kepuasan konsumen.

Penelitian ini menggunakan metode *simple random sampling* dengan teknik pengambilan data menggunakan kuesioner, observasi dan dokumentasi. Data akan dianalisis dengan metode deskriptif dan asosiatif menggunakan rumus Korelasi Tunggal *Pearson Product Moment* dan T-Test 1 Sampel atau *1 Sample T-Test*.

Hasil penelitian ini menunjukkan ada hubungan bersama-sama aspek (penampilan, warna, dan rasa) dekorasi cokelat terhadap kepuasan konsumen di Dika *Bakery & Cake* Yogyakarta dengan kekuatan hubungan sangat lemah namun signifikan. Hal ini dapat dilihat dari nilai korelasi sebesar 0,288 atau sangat lemah, dan nilai t hitung > t tabel (2,348 > 2,000) dan nilai probabilitas (0,022 < 0,05). Maka secara statistik disimpulkan bahwa Ho ditolak dan Ha diterima yang artinya terjadi korelasi yang signifikan antara variabel X dengan kepuasan konsumen. Kemudian aspek penampilan yang memiliki hubungan dominan sama dengan 90% terhadap kepuasan konsumen dengan nilai t hitung > t tabel (7,711 > 2,000). Hal ini ditunjukkan dari hasil penyebaran kuesioner responden berpendapat bahwa penampilan dari *sponge cake* dengan dekorasi cokelat yang paling utama menarik perhatian dan memuaskan konsumen sejak pertama melihatnya.

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Persaingan yang ketat antar pelaku usaha akan mendorong pelaku usaha untuk menghasilkan produk barang atau jasa yang variatif, baik dari segi harga, kualitas, dan inovasi. Sebagian besar pengusaha memiliki tujuan yang sama yakni mendapatkan laba semaksimal mungkin. Demikian juga dengan hotel khususnya pada pastry *section* yang berlomba lomba menjual produknya untuk kepuasan pelanggan. Dalam pastry *section* selalu ditemukan pembuatan produk pastry dengan bahan dan penampilan atau yang sering kita sebut dengan dekorasi yang sangat bervariasi, di mana penampilan dekorasi pada produk pastry sendiri adalah suatu hal yang sangat penting karena memiliki ketertarikan tersendiri pada konsumen khususnya pada pecinta pastry dan penikmat keindahan.

Dekorasi sendiri memiliki peranan yang penting demi meningkatkan selera makan konsumen serta meningkatkan nilai estetika pada produk pastry tersebut, dalam hal ini tentu saja berpengaruh pada tingkat kepuasan konsumen pada suatu produk pastry di suatu hotel/perusahaan serta meningkatkan pendapatan hotel atau perusahaan. Dekorasi pada kue berarti memberikan hiasan pada kue sehingga kue terlihat lebih menarik dan menggugah selera seseorang, karena aspek visual pada produk makanan merupakan hal utama bagi konsumen yang kemudian diikuti aspek selanjutnya seperti rasa.

Kue dengan dekorasi banyak sekali terbuat dari gula seperti *fondant*, *icing sugar*, krim, ataupun cokelat. Dibandingkan dengan bahan dekorasi lainnya pihak pastry *section* juga lebih banyak memilih cokelat sebagai bahan dekorasi karena selain bahannya yang mudah dicari, enak, dan mudah digunakan. Hal ini juga seringkali banyak dijumpai pada masyarakat dari berbagai umur lebih memilih *sponge cake* dengan rasa cokelat atau didekor menggunakan cokelat dengan alasan cokelat pada zaman sekarang memiliki berbagai warna sehingga terlihat indah tetapi tidak mengubah rasa cokelat itu sendiri. Kepuasan yang diperoleh tamu dari mengkonsumsi *cake* berderkorasi cokelat dapat disebabkan dari beberapa aspek seperti rasa, warna dan penampilan. Sehingga hal ini menimbulkan pertanyaan manakah dari ketiga aspek tersebut (rasa, warna dan penampilan) pada *cake* berdekorasi cokelat yang memberikan kepuasan terhadap konsumen ?

Berdasarkan pengamatan dan uraian masalah yang terjadi di lingkungan maka penulis tertarik untuk menjadikan hubungan penggunaan dekorasi cokelat dengan tingkat kepuasan konsumen pada *sponge cake* sebagai topik dalam penyusunan skripsi penulis dengan judul "ANALISIS HUBUNGAN DEKORASI COKELAT PADA SPONGE CAKE TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN DI TOKO DIKA BAKERY AND CAKE JALAN GAJAH MADA YOGYAKARTA".

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah yang dikembangkan dalam uraian di atas, penulis merumuskan masalah yang akan dibahas sebagai berikut :

1. Apakah penggunaan dekorasi cokelat pada *sponge cake* berhubungan terhadap kepuasan konsumen ?
2. Variabel manakah yang paling dominan (rasa, warna, penampilan) terhadap kepuasan konsumen ?

C. Batasan Masalah

Berdasarkan identifikasi di atas, maka masalah yang akan dibahas pada penelitian ini dibatasi sebagai berikut :

Faktor-faktor yang berhubungan dengan kepuasan konsumen pada *sponge cake* yang diberi dekorasi cokelat dari aspek penampilan, warna dan rasa.

D. Tujuan Penelitian

Adapun tujuan dalam penelitian ini adalah :

1. Untuk mengetahui apakah penggunaan dekorasi cokelat pada *sponge cake* memiliki hubungan terhadap kepuasan konsumen.
2. Untuk mengetahui variabel manakah yang paling berhubungan dari dekorasi cokelat (rasa, warna, penampilan) pada *sponge cake* terhadap kepuasan konsumen.

E. Manfaat Penelitian

1. Bagi Pastry Section / Perusahaan

   Membantu memberikan masukan pada pihak pastry chef dan pengelola dalam menentukan macam-macam dekorasi yang menarik untuk

produk pastry demi kemajuan suatu usaha, terutama mengenai kepuasan pelanggan.

2. Bagi Lembaga STP AMPTA

   Dapat mendorong mahasiswa STP AMPTA dalam mengaplikasikan ilmu pengetahuan dan menambah referensi yang bermanfaat bagi lembaga dan pihak yang membutuhkan.

3. Bagi Penulis

   Diharapkan dapat menambah dan mengembangkan pengetahuan khususnya terhadap pastry *section*. Sehingga nantinya dapat mengaplikasikan apabila terjun dalam dunia kerja.