



Hak cipta dan penggunaan kembali:

Lisensi ini mengizinkan setiap orang untuk mengubah, memperbaiki, dan membuat ciptaan turunan bukan untuk kepentingan komersial, selama anda mencantumkan nama penulis dan melisensikan ciptaan turunan dengan syarat yang serupa dengan ciptaan asli.

Copyright and reuse:

This license lets you remix, tweak, and build upon work non-commercially, as long as you credit the origin creator and license it on your new creations under the identical terms.

**PENGARUH AKTIVITAS *VALUE CHAIN* TERHADAP
KUALITAS PRODUK DAN INOVASI PRODUK *FOOD AND
BEVERAGE TENANT* DI SUMMARECON MAL SERPONG**



SKRIPSI

**Diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar
Sarjana Ekonomi (S.E.)**

Nama : Rico Christianto

NIM : 11130110041

Program Studi : Manajemen

Fakultas : Bisnis

UNIVERSITAS MULTIMEDIA NUSANTARA

TANGERANG

2017

HALAMAN PENGESAHAN SKRIPSI

PENGARUH AKTIVITAS *VALUE CHAIN* TERHADAP KUALITAS PRODUK DAN INOVASI PRODUK *FOOD AND BEVERAGE TENANT* DI SUMMARECON MAL SERPONG

Oleh

Nama : Rico Christianto

NIM : 11130110041

Program Studi : Manajemen

Fakultas : Bisnis

Tangerang, 14 Februari 2017

Dewan Pengaji

Ir. Y. Budi Susanto, M.M.

Frans Hendrawan Ginting, S.T., M.M.

Dosen Pembimbing

Ketua Program Studi Manajemen

(Mohammad Annas, S.Tr.Par., M.M.) (Dewi Wahyu Handayani, S.E., M.M.)

SURAT PERNYATAAN TIDAK MELAKUKAN PLAGIAT

Dengan ini saya :

Nama : Rico Christianto

NIM : 11130110041

Program Studi : Manajemen

Laporan skripsi ini merupakan hasil karya saya sendiri dan saya tidak melakukan plagiat. Semua kutipan yang diambil dalam laporan skripsi ini telah saya sebutkan sumber kutipannya serta saya cantumkan dalam daftar pustaka.

Jika di kemudian hari terbukti ditemukan kecurangan/penyimpangan baik dalam pelaksanaan maupun dalam penulisan laporan skripsi, saya bersedia menerima konsekuensi dinyatakan tidak lulus untuk mata kuliah skripsi yang telah saya tempuh.

Tangerang, 14 Februari 2017

(Rico Christianto)

ABSTRAK

Tesis ini berjudul “Pengaruh Aktifitas *Value Chain* Terhadap Kualitas Produk dan Inovasi Produk *Food and Beverage Tenant* di Summarecon Mal Serpong”. Dengan perkembangan industri ritel, persaingan antar pengusaha khususnya dalam industri tersebut semakin meningkat. Dalam hal ini, persaingan antar *tenant* yang tergabung dalam industri tersebut juga terpengaruh. *Food and beverage* merupakan salah satu jenis tenant yang cukup mendominasi dalam industri ritel, sehingga dalam kenyataannya setiap pengusaha restoran juga perlu bersaing dalam mempertahankan dan mengembangkan bisnisnya. Hal ini berkaitan dengan kemampuan setiap seorang manajer dalam mengelola dan menerapkan strategi bisnis pada restoran mereka. Salah satu hal yang sering terjadi adalah permasalahan terkait *supplier*, dimana masih cukup banyak restoran yang hanya mengandalkan 1 hingga 2 *supplier* saja. Padahal dalam kenyataannya *supplier* memegang peranan yang sangat penting dalam proses bisnis setiap restoran, sebagai gambaran cukup banyak restoran yang tutup akibat ketidak mampuannya dalam mengelola proses produksi mereka dan bermasalah dengan bahan baku. Oleh karena itu, tugas akhir ini bertujuan untuk menganalisis kegiatan rantai nilai dalam *food and beverage tenant* di Summarecon Mal Serpong dalam kaitannya dengan kualitas produk dan inovasi produk.

Dalam skripsi ini, penulis ingin membahas dan memberikan beberapa ide tentang berbagai kegiatan rantai nilai food and beverage tenant di Summarecon Mal Serpong. Salah satunya tentang bagaimana langkah-langkah yang perlu dilakukan dalam menjaga hubungan dengan *supplier*. Disamping itu, penulis juga ingin menganalisis hubungan rantai nilai dengan kualitas produk dan inovasi produk, dengan menggunakan model analisis asosiatif yang didukung dengan pengembangan menggunakan metode kuesioner dan *interview* yang kemudian dilakukan pengolahan data lebih lanjut.

Kata kunci : Operasional, *Value Chain*, *Product Quality*, *Product Innovation*

ABSTRACT

This thesis entitled "Effect of Value Chain Activities on Quality Products and Product Innovations on Food and Beverage Tenant in Summarecon Mal Serpong". With the development of the retail industry, competition among business, especially in the retail industry is increasing. In this case, the competition between tenants who are members of the industry is also affected. Food and beverage is one of the tenants enough to dominate in the retail industry, so in reality any restaurant entrepreneur also needs to compete in maintaining and developing its business. This relates to the ability of every manager in managing and implementing business strategies in their restaurant. One of the things that often happens is that the issues related to the supplier, which is still quite a lot of restaurants that relies on 1 to 2 suppliers only. Yet in reality the supplier holds a very important role in the business process of each restaurant, as the picture is pretty much the restaurant was closed due to the inability to manage their production processes and problems with raw materials. Therefore, this thesis aims to analyze the activities of the value chain in the food and beverage tenants in Summarecon Mal Serpong in relation to product quality and product innovation.

In this thesis, the author would like to discuss and give some ideas about different food and beverage value chain tenants in Summarecon Mal Serpong. One was about how the steps that need to be done in maintaining relationships with suppliers. In addition, the authors also wanted to analyze the relationship between the value chain to product quality and product innovation, using associative analysis model that is supported by the development using questionnaires and interviews were then conducted further data processing.

Keyword : Operational, Value Chain, Product Quality, Product Innovation



KATA PENGANTAR

Segala puji bagi Allah YME yang telah melimpahkan berkat dan rahmat Nya kepada penulis, sehingga penulis dapat menyusun tugas akhir ini dan dapat menyelesaikan studi pada Fakultas Bisnis Universitas Multimedia Nusantara.

Banyak suka dan duka yang penulis hadapi selama proses pembuatan tugas akhir ini. Tetapi, pada akhirnya penulis mampu melewati semua proses tersebut sampai selesai. Penulis dapat menyelesaikan tugas akhir ini tidak lepas dari bantuan, dukungan, serta bimbingan beberapa pihak, baik dari dalam maupun luar Universitas Multimedia Nusantara. Untuk itu, penulis ingin mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada semua pihak yang terkait sebagai berikut :

1. Universitas Multimedia Nusantara, tempat yang mengajarkan banyak hal bagi penulis selama masa perkuliahan.
2. Ibu Dewi Wahyu Handayani, S.E, M.M. selaku Ketua Program Studi yang sudah banyak membantu penulis selama ini.
3. Bapak Mohammad Annas, S.ST, M.M, selaku dosen pembimbing yang telah banyak meluangkan waktu dan membimbing penulis dalam menyelesaikan tugas akhir.
4. Bapak Thomas Dwi Susmantoro, selaku dosen mata kuliah manajemen operasional yang telah banyak mengajarkan teori yang sangat bermanfaat bagi penulis.

5. Segenap staff di PT Lestari Mahadibya (Sumarecon Mal Serpong) dan tenant F&B di Sumarecon Mal Serpong, yang telah meluangkan waktu dalam kebutuhan pengambilan data bagi penulis
6. Keluarga di rumah, yang menjadi sumber motivasi dan inspirasi selama penyelesaian tugas akhir ini.
7. Sahabat yang selalu memberikan dukungan semangat, serta memberi saran selama penyelesaian tugas akhir ini.

Tangerang, 14 Februari 2017

(Rico Christianto)

UMN

DAFTAR ISI

HALAMAN PENGESAHAN SKRIPSI.....	i
SURAT PERNYATAAN TIDAK MELAKUKAN PLAGIAT.....	ii
ABSTRAK.....	iii
KATA PENGANTAR.....	v
DAFTAR ISI.....	vii
DAFTAR GAMBAR.....	xii
DAFTAR TABEL.....	xiv
BAB I.....	1
PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang Masalah.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	6
1.3 Tujuan Penelitian.....	6
1.4 Manfaat Penelitian.....	7
1.5 Ruang Lingkup Penelitian.....	8
1.6 Sistematika Penulisan.....	8
BAB II.....	11
KAJIAN PUSTAKA, KERANGKA PEMIKIRAN, DAN HIPOTESIS.....	11
2.1 Kajian Pustaka.....	11
2.1.1 Manajemen Operasi.....	11
2.1.2 <i>Value and Supply Chains</i>	12
2.1.3 <i>Value Chain</i>	14
2.1.4 <i>Organizational Structure and The Value Chain</i>	20
2.1.5 <i>Customer Focus</i>	21
2.1.5.1 Indikator <i>Customer Focus</i>	22

2.1.6 <i>Research & Development Management</i>	23
2.1.6.1 Indikator <i>Research & Development Management</i>	24
2.1.7 <i>Process Management</i>	24
2.1.7.1 Indikator <i>Process Management</i>	25
2.1.8 <i>supplier Management</i>	26
2.1.8.1 Indikator <i>supplier Management</i>	27
2.1.9 <i>Product Quality</i>	27
2.1.9.1 Indikator <i>Product Quality</i>	28
2.1.10 <i>Product Innovation</i>	28
2.2 Kerangka Pemikiran.....	29
2.2.1 Hubungan antar <i>variable</i> Penelitian.....	29
2.3 Hipotesis.....	31
BAB III.....	34
METODE PENELITIAN.....	34
3.1 Gambaran Umum Objek Penelitian.....	34
3.2 Desain Penelitian.....	36
3.3 Populasi dan Sampel.....	37
3.4 Operasionalisasi <i>variable</i> Penelitian.....	37
3.5 Jenis dan Sumber Data Penelitian.....	41
3.6 Teknik Pengumpulan Data.....	41
3.7 Teknik Analisis Data.....	42
3.7.1 Skala Likert.....	43
3.7.2 Uji Validitas.....	43
3.7.3 Uji Reliabilitas.....	44
3.7.4 Uji Asumsi Klasik.....	45

3.7.4.1 Uji Normalitas.....	45
3.7.4.2 Uji Multikolinieritas.....	46
3.7.4.3 Uji Heteroskedastisitas.....	46
3.7.5 Analisis Jalur (<i>Path Analysis</i>).....	47
BAB IV.....	49
HASIL DAN PEMBAHASAN.....	49
4.1 Profil Responden.....	49
4.1.1 Jenis Kelamin.....	49
4.1.2 Jabatan.....	50
4.1.3 Lama Bekerja.....	50
4.2 Analisis Deskriptif.....	51
4.2.1 <i>Customer Focus</i>	51
4.2.2 <i>R&D Management</i>	52
4.2.3 <i>Process Management</i>	53
4.2.4 <i>Supplier Management</i>	54
4.2.5 <i>Product Quality</i>	55
4.2.6 <i>Product Innovation</i>	56
4.3 Hasil dan Pembahasan.....	57
4.3.1 Uji Validitas <i>Pre-test</i>	57
4.3.1.1 <i>Pre-Test</i> Validitas <i>Customer Focus</i> (X1).....	58
4.3.1.2 <i>Pre-Test</i> Validitas <i>variable R&D Management</i> (X2).....	59
4.3.1.3 <i>Pre-Test</i> Validitas <i>variable Process Management</i> (X3).....	59
4.3.1.4 <i>Pre-Test</i> Validitas <i>variable supplier Management</i> (X4).....	60

4.3.1.5 <i>Pre-Test</i> Validitas variable <i>Product Quality</i> (Y1).....	60
4.3.1.6 <i>Pre-Test</i> Validitas variable <i>Product Innovation</i> (Y2).....	61
4.3.2 Uji <i>Pre-test</i> Reliabilitas.....	61
4.3.2.1 <i>Pre-test</i> Reliabilitas <i>Customer Focus</i> (X1).....	62
4.3.2.2 <i>Pre-test</i> Reliabilitas <i>R&D Management</i> (X2).....	62
4.3.2.3 <i>Pre-test</i> Reliabilitas <i>Process Management</i> (X3).....	63
4.3.2.4 <i>Pre-test</i> Reliabilitas <i>supplier Management</i> (X4).....	63
4.2.2.5 <i>Pre-test</i> Reliabilitas <i>Product Quality</i> (Y1).....	64
4.2.2.6 <i>Pre-test</i> Reliabilitas <i>Product Innovation</i> (Y1).....	65
4.3.3 Uji Validitas <i>Main-test</i>	65
4.3.3.1 <i>Main-test</i> Validitas <i>Customer Focus</i> (X1).....	66
4.3.3.2 <i>Main-Test</i> Validitas variable <i>R&D Management</i> (X2).....	67
4.3.3.3 <i>Main-Test</i> Validitas variable <i>Process Management</i> (X3).....	67
4.3.3.4 <i>Main-Test</i> Validitas variable <i>supplier Management</i> (X4).....	68
4.3.3.5 <i>Main-Test</i> Validitas variable <i>Product Quality</i> (Y1).....	68
4.3.3.6 <i>Main-Test</i> Validitas variable <i>Product Innovation</i> (Y2).....	69
4.3.4 Uji <i>Main-test</i> Reliabilitas.....	69
4.3.4.1 <i>Main-test</i> Reliabilitas <i>Customer Focus</i> (X1).....	70
4.3.4.2 <i>Main-test</i> Reliabilitas <i>R&D Management</i> (X2).....	70
4.3.4.3 <i>Pre-test</i> Reliabilitas <i>Process Management</i> (X3).....	71
4.3.4.4 <i>Main-test</i> Reliabilitas <i>supplier Management</i> (X4).....	72
4.3.4.5 <i>Main-test</i> Reliabilitas <i>Product Quality</i> (Y1).....	72
4.3.4.6 <i>Main-test</i> Reliabilitas <i>Product Innovation</i> (Y2).....	73

4.3.5 Uji Asumsi Klasik.....	74
4.3.5.1 Uji Normalitas.....	74
4.3.5.2 Uji Heterokedatisitas.....	76
4.4 Uji Korelasi Antar <i>variable</i> Bebas.....	77
4.5 Faktor-faktor yang berpengaruh terhadap kualitas produk dan inovasi produk di F&B tenant Summarecon Mal Serpong.....	78
4.5 Analisa Penelitian.....	84
BAB V.....	87
KESIMPULAN DAN SARAN.....	87
5.1 Kesimpulan.....	87
5.2 Saran.....	89
DAFTAR PUSTAKA.....	99
LAMPIRAN.....	102



DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Data <i>Retail Comulative Supply</i>	01
Gambar 1.2 Data <i>Retail Spaces for Sale Based on Area</i>	02
Gambar 1.3 Data <i>Retail Supply Based on Area</i>	02
Gambar 2.1 <i>Value Chain</i>	15
Gambar 2.2 Organizational Structure and <i>Value Chain</i>	20
Gambar 2.3 Model dan relasi terhadap <i>Value Chain</i>	21
Gambar 2.4 Model Penelitian.....	31
Gambar 3.1 Gambar Summarecon Mal Serpong.....	34
Gambar 3.2 Gambar Summarecon Mal Serpong.....	35
Gambar 4.1 Profil Responden berdasarkan Jenis Kelamin.....	49
Gambar 4.2 Profil Responden berdasarkan Jabatan.....	50
Gambar 4.3 Profil Responden berdasarkan Lama Usaha.....	51
Gambar 4.4 Uji Normalitas untuk variable <i>Customer Focus</i> dan <i>Process Management</i> dan <i>supplier Management</i> terhadap <i>Product Quality</i>	74
Gambar 4.5 Uji Normalitas untuk variable <i>Customer Focus</i> dan <i>R&D Management</i> dan <i>supplier Management</i> terhadap <i>Product Innovation</i>	75
Gambar 4.6 Grafik Scatterplot (Uji Heterokedatisitas).....	76
Gambar 4.7 Hasil Uji T Model Analisis Jalur.....	78
Gambar 4.8 Hasil Uji T Model Analisis Jalur Setelah Trimming.....	79
Gambar 4.9 Pengaruh Antar variable Model Analisis Jalur Setelah Trimming... ..	84
Gambar 5.1 Contoh Form Kepuasan Pelanggan Restoran.....	89

Gambar 5.2 Contoh Promo Via Instagram.....	90
Gambar 5.3 Contoh Promo Menu Baru.....	92
Gambar 5.4 Contoh Penggunaan Teknologi dalam Restoran.....	94



DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Penelitian terdahulu.....	29
Tabel 3.1 Tabel operasionalisasi <i>variable</i> penelitian.....	38
Tabel 3.2 Tabel skala likert.....	43
Tabel 4.1 Tabel Analisis Deskriptif <i>Customer Focus</i>	51
Tabel 4.2 Tabel Mean, Median dan Modus <i>Variable Customer Focus</i>	52
Tabel 4.3 Tabel Analisis Deskriptif <i>R&D Management</i>	51
Tabel 4.4 Tabel Mean, Median dan Modus <i>Variable R&D Management</i>	52
Tabel 4.5 Tabel Analisis Deskriptif <i>Process Management</i>	53
Tabel 4.6 Tabel Mean, Median dan Modus <i>Variable Process Management</i>	53
Tabel 4.7 Tabel Analisis Deskriptif <i>Supplier Management</i>	54
Tabel 4.8 Tabel Mean, Median dan Modus <i>Variable Supplier Management</i>	54
Tabel 4.9 Tabel Analisis Deskriptif <i>Product Quality</i>	55
Tabel 4.10 Tabel Mean, Median dan Modus <i>Variable Product Quality</i>	55
Tabel 4.11 Tabel Analisis Deskriptif <i>Product Innovation</i>	56
Tabel 4.12 Tabel Mean, Median dan Modus <i>Variable Product Innovation</i>	56
Tabel 4.13 Uji Validitas <i>variable Customer Focus</i>	58
Tabel 4.14 Uji Validitas <i>variable R&D Management</i>	59
Tabel 4.15 Uji Validitas <i>variable Process Management</i>	59
Tabel 4.16 Uji Validitas <i>variable supplier Management</i>	60
Tabel 4.17 Uji Validitas <i>variable Product Quality</i>	60
Tabel 4.18 Uji Validitas <i>variable Product Innovation</i>	61
Tabel 4.19 Uji Reliabilitas <i>variable Customer Focus</i>	62
Tabel 4.20 Uji Reliabilitas <i>variable R&D Management</i>	62
Tabel 4.21 Uji Reliabilitas <i>variable Process Management</i>	63
Tabel 4.22 Uji Reliabilitas <i>variable supplier Management</i>	63

Tabel 4.23 Uji Reliabilitas variable <i>Product Quality</i>	64
Tabel 4.24 Uji Reliabilitas variable <i>Product Innovation</i>	65
Tabel 4.25 Validitas variable <i>Customer Focus (main test)</i>	66
Tabel 4.26 Validitas variable <i>R&D Management (main test)</i>	67
Tabel 4.27 Uji Validitas variable <i>Process Management (main test)</i>	67
Tabel 4.28 Uji Validitas variable <i>supplier Management (main test)</i>	68
Tabel 4.29 Uji Validitas variable <i>Product Quality (main test)</i>	68
Tabel 4.30 Uji Validitas variable <i>Product Innovation (main test)</i>	69
Tabel 4.31 Uji Reliabilitas variable <i>Customer Focus (main test)</i>	70
Tabel 4.32 Uji Reliabilitas variable <i>R&D Management (main test)</i>	70
Tabel 4.33 Uji Reliabilitas variable <i>Process Management (main test)</i>	71
Tabel 4.34 Uji Reliabilitas variable <i>supplier Management (main test)</i>	72
Tabel 4.35 Uji Reliabilitas variable <i>Product Quality (main test)</i>	72
Tabel 4.36 Uji Reliabilitas variable <i>Product Innovation (main test)</i>	73
Tabel 4.37 Hasil Matrix Covariance variable Independent.....	77
Tabel 4.38 Tabel hipotesis penelitian.....	80

