

**PENGARUH KUALITAS PRODUK TERHADAP KEPUASAN  
PELANGGAN DI DAHEIM KAFFEE KOLLAB KULTUR  
RESTORAN YOGYAKARTA**

**SKRIPSI**



**Disusun Oleh:**

**M. JUANDA**

**NO. MHS: 317101126**

**PROGRAM STUDI PENGELOLAAN PERHOTELAN**

**SEKOLAH TINGGI PARIWISATA AMPTA**

**YOGYAKARTA**

**2021**

**PENGARUH KUALITAS PRODUK TERHADAP KEPUASAN  
PELANGGAN DI DAHEIM KAFFEE KOLLAB KULTUR  
RESTORAN YOGYAKARTA**

**SKRIPSI**



**Untuk Memenuhi Syarat Guna Memperoleh Derajat  
Sarjana Terapan Pengelolaan Perhotelan**

**Disusun Oleh:**

**M. JUANDA**

**NO. MHS: 317101126**

**PROGRAM STUDI PENGELOLAAN PERHOTELAN**

**SEKOLAH TINGGI PARIWISATA AMPTA**

**YOGYAKARTA**

**2021**

HALAMAN PENGESAHAN  
PENGARUH KUALITAS PRODUK TERHADAP KEPUASAN  
PELANGGAN DI DAHEIM KAFFEE KOLLAB KULTUR  
RESTORAN YOGYAKARTA

SKRIPSI



Oleh :

**M. JUANDA**

NO. MHS: 317101126

Telah Disetujui Oleh:

**Pembimbing I**

**Drs. Prihatno, M.M**  
NIDN : 0526125901

**Pembimbing II**

**Dra. Nuharani E.K, M.Pd**  
NIDN : 0530046603

**Ketua Prodi**

**Hermawan Prasetyanto, S.Sos., SST., M.M**  
NIDN. 0316057102

**BERITA ACARA UJIAN**  
**PENGARUH KUALITAS PRODUK TERHADAP KEPUASAN**  
**PELANGGAN DI DAHEIM KAFFEE KOLLAB KULTUR**  
**RESTORAN YOGYAKARTA**

**SKRIPSI**  
Oleh :  
**M. JUANDA**  
No. MHS: 317101126

Telah Dipertahankan di Depan Tim Penguji  
dan Dinyatakan  
Pada Hari Rabu, 15 Desember 2021

**TIM PENGUJI**

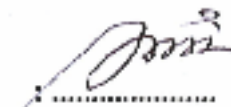
**Penguji Utama : R.M. N. Jonet Sinangjoyo S Sos. M.Si**  
**NIDN : 0518117401**

  
: ..... A

**Penguji I : Drs. Prihatno, M.M**  
**NIDN : 0526125901**

  
: .....

**Penguji II : Dra. Nuharani E.K, M.pd**  
**NIDN : 0530046603**

  
: .....

**Mengesahkan**  
**Ketua Sekolah Tinggi Pariwisata AMPTA Yogyakarta**

  
**Drs. Prihatno, M.M**  
**NIDN 0526125901**

## SURAT PERYATAAN

Yang Bertanda tangan dibawah ini:

Nama : M Juanda  
NIM : 317101126  
Program Studi : Pengelolaan Perhotelan  
Tempat Tanggal Lahir : Palembang, 30 Juli 1996  
Instansi : Sekolah Tinggi Pariwisata AMPTA Yogyakarta

Menyatakan dengan tugas akhir skripsi yang berjudul "Pengaruh Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Pelanggan di Dahcim Kaffee Kollab Kultur Restoran Yogyakarta" adalah bukan tugas akhir skripsi orang lain sebagian maupun keseluruhan. Demikian surat pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya dan apabila pernyataan ini tidak benar, saya bersedia mendapatkan sanksi.

Yogyakarta, Oktober 2021



M Juanda

## MOTTO

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

أَلَمْ نَشْرَحْ صَدْرَكَ رَاكٍ , زُرْكُنَا وَوَضَعْنَا , أَنْقَضْنَا الَّذِي ظَهَرَكَ , وَرَفَعْنَا لَكَ ذِكْرَكَ ,

فَإِنَّ مَعَ الْعُسْرِ يُسْرًا , إِنَّ يُسْرًا مَعَ الْعُسْرِ , فَإِذَا فَرَغْتَ فَانصَبْ , وَإِلَىٰ رَبِّكَ فَارْغَبْ

a lam nasyrah laka şadrak, wa waḍa'nā 'angka wizrak, allażī angqaḍa zāhrak, wa rafa'nā laka zikrak, fa inna ma'al-'usri yusrā, inna ma'al-'usri yusrā, fa iżā faragta fanşab, wa ilā rabbika fargab.

Artinya :

Bukankah Kami telah melapangkan dadamu (Muhammad)? , dan Kami pun telah menurunkan bebanmu darimu, yang memberatkan punggungmu, dan Kami tinggikan sebutan (nama)mu bagimu. Maka sesungguhnya beserta kesulitan ada kemudahan, sesungguhnya beserta kesulitan itu ada kemudahan. Maka apabila engkau telah selesai (dari sesuatu urusan), tetaplah bekerja keras (untuk urusan yang lain), dan hanya kepada Tuhanmulah engkau berharap.

“Jika kau tidak mampu terbang, maka berlarilah. Hari ini kita akan bertahan. Jika kau tak mampu berlari, maka berjalanlah”

(Not Today – Bangtan Boys/BTS)

## HALAMAN PERSEMBAHAAN

Segala puji syukur kepada Allah SWT, atas segala Rahmat, Ridho dan Karunia-Nya sehingga peneliti bisa menyelesaikan skripsi ini dengan baik. Skripsi ini saya kerjakan dengan sungguh-sungguh yang hasil dari pikiran dan kerja keras saya dalam membuatnya. Maka dari itu tugas akhir ini saya persembahkan untuk orang-orang hebat yang selalu mendukung saya dalam proses pembuatan tugas akhir ini, melalui do'a, semangat dan dukungan kalian akhirnya saya berhasil menyelesaikannya. Rasa bangga dan bahagia penulis curahkan dan persembahkan skripsi ini kepada:

1. Untuk Mu Ya ALLAH SWT, ini semua atas kehendak dan kasih sayang Mu. Alhamdulillah atas segala nikmat yang telah Engkau berikan yang mana membuat saya tidak hentinya bersyukur atas pencapaian yang telah saya dapatkan hingga akhirnya dapat menyelesaikan skripsi ini dan mendapatkan gelar sarjana.
2. Kedua orang tua saya yang sangat saya cintai, yang telah memberikan doa, kasih sayang, semangat, motivasi, nasehat, pengorbanan dan dukungan moril maupun material kepada saya untuk menyelesaikan skripsi ini.
3. A' Ardi, Yuk Devi, Kiki, Nadia dan Abid, terimakasih atas do'a dan dukungan dari kalian. saya bisa menyelesaikan skripsi ini.
4. Untuk keluargaku, Bunda dan Ayah, Om Eman, Bibik Lina, dan semuanya atas doa dan semangatnya yang selalu diberikan kepada saya untuk menyelesaikan skripsi ini.

5. Untuk teman sekaligus keluarga selama masa perkuliahan yang sangat saya sayangi dan cintai. Sri Rahayu Utami S.Tr.Par, Diajeng Puspita Sari S.Tr.Par, Riza Dwi Novitasari S.Tr.Par, Yuventus Frengkianus Kaju S.Tr.Par, Ratih Ratnasari, Antoni Prawira, Novira Adinda Restana, Muhammad Fajri, Vivin Afanin Hasnah dan khususnya teman kelas saya Pengelolaan Perhotelan (D) angkatan 2017 yang selalu memberikan suport, nasihat, kritik, doa, dan motivasinya, semoga selalu sehat dan dalam lindungan Allah SWT.
6. Almamaterku Sekolah Tinggi Pariwisata AMPTA Yogyakarta yang telah menjadi tempat menuntut ilmu.
7. Terimakasih banyak Bapak dan Ibu dosen pembimbing, penguji, dan pengajar, yang selama ini tulus dan ikhlas meluangkan waktu untuk menuntun, dan membimbing kami.



## **KATA PENGANTAR**

Puji syukur peneliti panjatkan kepada Allah SWT atas segala rahmat dan nikmat-Nya yang senantiasa tercurah dan terlimpah sehingga peneliti dapat menyelesaikan penulisan skripsi dengan judul “Pengaruh Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Pelanggan di Daheim Kaffe Kollab Kultur Restoran Yogyakarta”. Penulisan skripsi ini dilakukan sebagai salah satu syarat untuk mencapai gelar Sarjana Sains Terapan pada Program Diploma-4 di Program Studi Pengelolaan Perhotelan, Sekolah Tinggi Pariwisata AMPTA Yogyakarta. Oleh karena itu peneliti mengucapkan terima kasih kepada:

1. Drs. Prihatno M.M. Selaku Selaku ketua dari Sekolah Tinggi Pariwisata AMPTA dan Pembimbing I yang telah sabar, arif dan bijaksana memberikan bimbingan dan arahan dalam penulisan skripsi ini.
2. Dra. Nuharani EK, M.pd. Selaku Pembimbing II yang telah sabar, arif dan bijaksana memberikan bimbingan, dan arahan pada penulisan skripsi ini.
3. Bapak N. Jonet Sinangjoyo S.Sos, M.SI selaku penguji utama yang telah memberi kesempatan kepada peneliti untuk menjelaskan isi skripsi secara keseluruhan.
4. Bapak Hermawan Prasetyanto, S.Sos., S.ST., M.M. selaku Ketua Jurusan Perhotelan Sekolah Tinggi Pariwisata AMPTA Yogyakarta yang telah memberi kesempatan kepada peneliti untuk menjelaskan isi skripsi secara keseluruhan.

5. Dr. Hj Saryani, M,Si, selaku Dosen mata kuliah seminar yang telah mengajarkan dan memberikan ilmunya untuk penulisan proposal hingga langkan berikutnya untuk membuat skripsi sehingga bisa diajukan kepada ketua jurusan.
6. Bapak Andhika Yopi, selaku Founder & Hausmeister. Bapak Bangun, selaku Restoran Supervisor dan semua staff yang bertugas di Daheim Kaffe Kollab Kultur Restoran yang telah memberikan izin peneliti untuk melakukan penelitian di Daheim Kaffee Kollab Kultur Yogyakarta.
7. Bapak/Ibu dosen serta Pegawai Akademik Sekolah Tinggi Pariwisata AMPTA Yogyakarta yang telah memberikan bekal ilmu, pelatihan serta waktu sehingga peneliti mendapatkan banyak pengalaman baru.

Semoga bantuan Bapak/ Ibu dan para Responden dicatat sebagai amal ibadah oleh Allah SWT. Skripsi ini masih jauh dari kata sempurna karena masih banyak kekurangan-kekurangan yang ada. Oleh karena itu, penulis sangat mengharapkan kritik maupun saran yang membangun demi perbaikan yang berkelanjutan bagi pebeliti. Akhir kata semoga hasil penelitian ini bermanfaat bagi semua pihak maupun pengembangan ilmu pengetahuan.

Yogyakarta, September 2021

Peneliti

## DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL .....	i
HALAMAN PENGESAHAN .....	ii
BERITA ACARA UJIAN .....	iii
SURAT PERNYATAAN .....	iv
HALAMAN MOTTO .....	v
HALAMAN PERSEMBAHAN .....	vi
KATA PENGANTAR .....	viii
DAFTAR ISI .....	xii
DAFTAR TABEL .....	xiv
DAFTAR GAMBAR.....	xv
ABSTRAK .....	xiv
ABSTRACT .....	XV

### BAB I PENDAHULUAN

A. Latar Belakang .....	1
B. Rumusan Masalah .....	3
C. Batasan Masalah .....	3
D. Tujuan Penelitian .....	4
E. Manfaat Penelitian .....	4

### BAB II LANDASAN TEORI

A. Landasan Teori .....	6
1. Kualitas Produk Makanan ( <i>Food Quality</i> ) .....	6
a Definisi Kualitas Produk Makanan .....	6
b Dimensi Kualitas Produk .....	7
2. Kepuasan Pelanggan .....	10
a Pengertian Kepuasan .....	10
b Mengukur Kepuasan Pelanggan .....	11
c Dimensi Kepuasan Pelanggan .....	12
d Aspek-aspek Kepuasan Pelanggan .....	13
B. Kerangka Pikir .....	14
C. Penelitian Terdahulu .....	16
D. Hipotesis .....	18

### **BAB III METODE PENELITIAN**

A. Jenis Penelitian .....	19
B. Lokasi dan Waktu Penelitian .....	19
C. Populasi dan Sample .....	19
1. Populasi .....	19
2. Sampel .....	20
D. Variabel dan Indikator .....	21
1. Variable .....	21
2. Indikator .....	22
E. Metode Pengumpulan Data/ Instrumen Penelitian .....	24
1. Jenis Instrumen Penelitian .....	24
2. Uji Kelayakan Instrumen .....	28
F. Metode Analisis Data .....	30
1. Jenis Metode Analisis .....	30
2. Uji Kelayakan Metode Analisis/ Kelayakan Variabel .....	31

### **BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

A. Deskripsi Objek Penelitian .....	34
B. Uji Kelayakan Instrumen .....	45
C. Uji Kelayakan Variabel.....	48
D. Hasil Analisis Data.....	53
E. Pembahasan.....	55

### **BAB V PENUTUP**

A. Kesimpulan .....	58
B. Saran .....	60

### **DAFTAR PUSTAKA**

### **LAMPIRAN**

## DAFTAR TABEL

Tabel 3.1 Interval Skala .....	26
Tabel 4.1 Hasil Uji Validitas Instrumen Variable Kualitas Produk (X) .....	45
Tabel 4.2 Hasil Uji Validitas Instrumen Variable Kepuasan Pelanggan (Y).....	46
Tabel 4.3 Uji Reabilitas.....	47
Tabel 4.4 Uji F .....	48
Tabel 4.5 Uji t .....	49
Tabel 4.6 Uji Regresi Linear Berganda.....	52

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Skema Kerangka Pikir.....	15
Gambar 4.1 Ruang Berlin .....	34
Gambar 4.2 Ruang Berlin .....	34
Gambar 4.3 Ruang Dresden .....	35
Gambar 4.4 Ruang Hamburg .....	35
Gambar 4.5 Ruang Hamburg .....	35
Gambar 4.6 Ruang Munchen .....	36
Gambar 4.7 Ruang Munchen .....	36
Gambar 4.8 Theater Mafaza.....	37
Gambar 4.9 Theater Mafaza.....	37
Gambar 4.10 Menu Digital .....	37
Gambar 4.11 Menu Digital .....	37
Gambar 4.12 Bar .....	38
Gambar 4.13 CoWorking Space .....	39
Gambar 4.14 CoWorking Space .....	39
Gambar 4.15 Musholla.....	40
Gambar 4.16 Musholla .....	40
Gambar 4.17 Toilet .....	40
Gambar 4.18 Toilet .....	40
Gambar 4.19 Foto Konsumen .....	41
Gambar 4.20 Foto Konsumen .....	41
Gambar 4.21 <i>Smoking Area</i> .....	41
Gambar 4.22 <i>Smoking Area</i> .....	41
Gambar 4.23 Grafik Jumlah Kunjungan Tamu .....	42
Gambar 4.24 Grafik Jenis Usia Responden .....	43
Gambar 4.25 Grafik Jenis Pekerjaan Responden.....	44

## ABSTRAK

Dalam penelitian ini peneliti mengambil judul “Pengaruh Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Pelanggan di Daheim Kaffee Kollab Kultur Restoran Yogyakarta”. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui seberapa besar pengaruh kepuasan pelanggan terhadap kualitas produk di Daheim Kaffee Kollab Kultur Restoran Yogyakarta.

Penelitian ini merupakan penelitian deskriptif kuantitatif. Variabel dalam penelitian ini yaitu Rasa ( $X_1$ ), Penampilan ( $X_2$ ), Aroma ( $X_3$ ), Porsi ( $X_4$ ) dan Kepuasan Pelanggan ( $Y$ ). Dalam penelitian ini, sampel yang digunakan sebanyak 100 responden dengan teknik pengambilan *purposive sampling* yaitu pelanggan Daheim Kaffee Kollab Kultur Restoran Yogyakarta. Instrumen menggunakan observasi, kuesioner, dokumentasi, serta wawancara yang kemudian diuji menggunakan Uji Validitas dan Reabilitas, Uji F, Uji t, dan  $R^2$  atau Uji Linier berganda. Uji Analisis data tersebut diolah menggunakan IBM SPSS Statistic 22.

Berdasarkan hasil penelitian memperlihatkan dari uji F diketahui bahwa variabel Rasa( $X_1$ ), Penampilan ( $X_2$ ), Aroma ( $X_3$ ), dan Porsi ( $X_4$ ) secara keseluruhan berpengaruh terhadap pengaruh Kepuasan Pelanggan ( $Y$ ) yang dibuktikan dengan taraf signifikan  $0,000 < 0,05$  dan nilai F hitung  $18,264 > F$  tabel 2,47. Uji T memperlihatkan kesimpulan bahwa Berdasarkan hasil Uji T diketahui koefisien B. ( $X_1$ ) 0,471, ( $X_2$ ) 0,090, ( $X_3$ ) 0,117, ( $X_4$ ) 0,451 Sehingga nilai X terbesar adalah 0,471, dengan demikian dimensi yang paling berpengaruh adalah variabel  $X_1$  atau Variabel Rasa. Persamaan Garis Regresi Linier Berganda pada penelitian ini yaitu  $Y=2,274 + 0,471X_1 + 0,090X_2 + 0,117X_3 + 0,451X_4 + e$ . Dengan ketiga uji tersebut dapat disimpulkan secara statistik bahwa  $H_a$  diterima sehingga kualitas produk berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan dan rasa menjadi dimensi kualitas produk yang paling dominan.

**Kata kunci : Kualitas Produk dan Kepuasan Pelanggan**

## **ABSTRACT**

*In this study researchers assumed the title "quality influence The product of consumer satisfaction in daheim kaffee collab culture Yogyakarta restaurant. The purpose of this research is to know How big is the customer r-satisfaction impact on the quality of the product in Daheim kaffee collab of yogyakarta restaurant culture.*

*It's a quantitative descriptive study. The variables in this researchers are taste (X1), appearance (X2), scent (X3), portion (X4) and customer satisfaction Used as much as 100 response with a calcisive taking technique. The sampling is daheim kaffee kollab of the restoration culture Yogyakarta. Instruments use observation, questionnaires. Documentation and interviews that were then tested using the validity tests of dani reabilities, the hpotesa regression linear tests  $R^2$  tests f. test t, and r (coefficient determination). The data analysis was processed using IBM SPSS statistic 22.*

*Based on research shows it concludes with the uit that sense variables taste (X1), appearance (X2), scent (X3), and the overall portion (X4) affect customer satisfaction (Y) that is proved to a considerable degree by 0.005 and score f count 18,264e table 2.47. t concludes it for its conclusion value Un T as known koefisten B. (X1) 0,471, (X2) 0 090 (X3) 0.117, (X4) 0.451 makes the biggest x value 0.471, the dimensions which Most influential are variable X1 or sense equation variables Linear regression berganda on this study is  $Y = 2.274 + 0.471X1 + 0.090X2 + 0.117X3 + 0.451X4 + e$ . With all three tests it could be statistically inferred that ha was accepted so that the quality of the product had a significant impact on the customer's satisfaction and sense of being a dimension of product's quality The dominant.*

**Keywords : product quality and customer satisfaction**



# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **A. Latar Belakang**

Setiap perusahaan restoran mempunyai tujuan untuk dapat memberikan kepuasan kepada konsumennya, antara lain dengan cara mengetahui kebutuhan dan keinginan konsumen. Produk yang dihasilkan harus sesuai dengan yang diinginkan oleh konsumennya. Syarat yang harus dipenuhi oleh suatu perusahaan agar dapat sukses dalam persaingan adalah berusaha untuk menciptakan dan mempertahankan kepuasan konsumen. Agar tujuan tersebut dapat tercapai, maka setiap perusahaan harus berupaya menghasilkan produk makanan yang berkualitas dan sesuai dengan kebutuhan serta keinginan konsumen.

Konsumen merasa puas apabila harapannya terpenuhi atau akan sangat puas jika harapan konsumen terlampaui. Kepuasan konsumen adalah keadaan konsumen setelah tercapai keinginan dan harapan terhadap kualitas produk yang diberikan dengan aspek dimensi kepuasan pelanggan yang diberikan Yamit (2013:11). Membangun kepuasan konsumen tidak dapat begitu saja diraih dengan mudah, tetapi memerlukan proses panjang, salah satunya melalui kualitas produk yang diberikan kepada konsumen guna menyakinkan konsumen untuk setia pada produk atau jasa yang ditawarkan.

Kualitas produk makanan juga dapat mempengaruhi kepuasan konsumen. Restoran yang mampu memberikan makanan yang berkualitas akan memberikan kepuasan bagi pelanggan, karena dalam bisnis kuliner, segi rasa yang paling utama diperhatikan oleh konsumen untuk menilai tingkat kepuasannya. Salah satu restoran sekaligus kafe yang memberikan penyajian makanan yang berkualitas yaitu Daheim Kaffee Kolab Kultur. Restoran yang dibuka pada Bulan Maret 2020 dinilai cukup berbeda dibandingkan kafe lainnya. Daheim kaffee ini menawarkan varian makanan dan minuman yang berkonsep *Western Germany Style Food* serta interior dan *design* bangunan yang cukup menarik bertemakan *Germany style* dan restoran ini menetapkan mahasiswa sebagai target marketnya.

Berdasarkan observasi sementara Restoran Daheim Kaffee Kollab Kultur Yogyakarta memiliki konsep penyajian makanan yang berbeda dari restoran sejenisnya yang berada di Yogyakarta. Di Yogyakarta terdapat 2 (dua) restoran lain yang memiliki konsep penyajian makanan *Germany Style* yaitu Restoran Koki Joni dan Maximilian Restaurant. yang menjadi persamaan dari ketiga restoran ini ialah makanan yang disajikan Western khas Germany tetapi Restoran Daheim Kaffee Kollab Kultur menyajikan variasi menu yang paling lengkap dari *Appatizer, Soup&Salad, Maincourse* hingga *Dessert*, dibandingkan dengan Koki Joni dan Maximilian Restaurant. Restoran Daheim Kaffee Kolab Kultur Yogyakarta juga menawarkan menu makanan dengan menu yang variatif, rasa yang enak dan harga yang terjangkau dan relatif berdasarkan penilaian dan ulasan

yang diberikan oleh pengunjung di google maps dengan rata-rata penilaian 4,6 dari 5 bintang. Sehingga berdampak terhadap kepuasan konsumen serta kunjungan yang datang hampir mencapai 100 sampai 150 konsumen yang datang per harinya.

Ramainya konsumen yang datang di Daheim Kaffe Kollab Kultur Restoran membuat peneliti ingin mengetahui apakah hal tersebut disebabkan oleh kualitas produk yang disajikan sehingga meningkatkan kepuasan pelanggan dan menyebabkan restoran tersebut ramai akan pengunjung konsumen yang datang. Berdasarkan hal tersebut yang mendasari penulis untuk melakukan Penelitian dan mengangkatnya dalam sebuah judul “Pengaruh Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Pelanggan di Daheim Kaffee Kollab Kultur Restoran Yogyakarta”,

## **B. Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang masalah diatas, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah :

1. Apakah ada pengaruh kualitas produk terhadap kepuasan pelanggan di Daheim Kaffee Kollab Kultur Restoran Yogyakarta?
2. Apakah dimensi rasa merupakan dimensi kualitas produk yang memiliki pengaruh dominan terhadap kepuasan pelanggan ?

## **C. Batasan Masalah**

Ada banyak hal yang dapat mempengaruhi kepuasan pelanggan dalam kualitas produk. Menurut Adinugraha Dan Michael (2014:645) menyatakan bahwa ada 9 indikator tentang kualitas produk yaitu Warna, Penampilan,

Porsi, Bentuk, Temperatur, Tekstur, Aroma, Tingkat Kematangan, Rasa. Maka dalam penelitian ini penulis hanya menguji 4 (empat) dari 9 (sembilan) indikator kualitas produk yaitu Rasa(X1), Penampilan(X2), Aroma(X3) dan Porsi(X4) yang dapat mempengaruhi kepuasan pelanggan di Daheim Kaffee Kollab Kultur Restoran Yogyakarta.

#### **D. Tujuan Penelitian**

Berdasarkan uraian pada latar belakang dan rumusan masalah diatas, maka tujuan penelitian yang ingin dicapai yaitu:

1. Untuk mengetahui seberapa besar pengaruh kualitas produk rasa, penampilan, aroma dan porsi terhadap kepuasan pelanggan.
2. Untuk mengetahui dimensi rasa merupakan dimensi kualitas produk yang paling dominan berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan.

#### **E. Manfaat Penelitian**

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan hasil yang sangat berarti dan bermanfaat sejalan dengan tujuan penelitian diatas. Manfaat penelitian ini adalah :

1. Bagi penulis

Berharap bisa berguna bagi diri saya sendiri dan menjadikan penelitian sebagai landasan ataupun acuan yang baik ketika saya nanti bekerja di perhotelan maupun perusahaan restoran

2. Bagi instansi

Diharapkan dengan adanya penelitian ini akan bermanfaat bagi peneliti (instansi atau hotel dalam memberikan ilmu atau pelayanan)

selanjutnya di STP AMPTA sebagai bahan pertimbangan dalam mempelajari masalah pelayanan khususnya di perusahaan restoran, dan dapat dijadikan sebagai sumber informasi untuk penelitian lebih lanjut mengenai kualitas pelayanan di Kunena Eatery Restoran.

3. Bagi perusahaan (Daheim Kaffee Kollab Kultur Restoran Yogyakarta).

Diharapkan dapat menjadi masukan dalam peningkatan kualitas produk di Daheim Kaffee Kollab Kultur Restoran Yogyakarta, serta menjadi bahan pertimbangan dalam mengambil keputusan yang berkaitan dengan kualitas produk dalam meningkatkan kepuasan pelanggan restoran.