

SKRIPSI
PENGARUH KUALITAS PRODUK MAKANAN TERHADAP
KEPUASAN PELANGGAN DI RUMAH MAKAN SAMBAL
COWEK YOGYAKARTA



Oleh :
NI KETUT ARIANI
NO. MHS : 317101015

PROGRAM STUDI PENGELOLAAN PERHOTELAN
SEKOLAH TINGGI PARIWISATA AMPTA YOGYAKARTA
2021

PENGARUH KUALITAS PRODUK MAKANAN TERHADAP
KEPUASAN PELANGGAN DI RUMAH MAKAN SAMBAL
COWEK YOGYAKARTA

SKRIPSI



Untuk memenuhi Syarat Guna Memperoleh
Derajat Sarjana Sains Terapan Pariwisata

Oleh

NI KETUT ARIANI

NO. MHS : 317101015

PROGRAM STUDI PENGELOLAAN HOTEL
SEKOLAH TINGGI PARIWISATA AMPTA YOGYAKARTA

2021

HALAMAN PENGESAHAN
PENGARUH KUALITAS PRODUK MAKANAN TERHADAP
KEPUASAN PELANGGAN DI RUMAH MAKAN SAMBAL
COWEK YOGYAKARTA



Oleh :

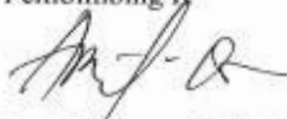
NI KETUT ARIANI
NO.MHS : 317101015

Telah disetujui oleh:


Pembimbing I


Drs. Prihatno, M.M.
NIDN : 0526125901

Pembimbing II


Arif Dwi Saputra, S.S., M.M.
NIDN : 0525047001

Mengetahui
Ketua Jurusan


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

BERITA ACARA UJIAN
PENGARUH KUALITAS PRODUK MAKANAN TERHADAP
KEPUASAN PELANGGAN DI RUMAH MAKAN SAMBAL
COWEK YOGYAKARTA

SKRIPSI

Oleh :

NI KETUT ARIANI

No. Mhs : 317101015

Telah Dipertahankan Di Depan
Penguji Dan Dinyatakan Lulus
Pada Tanggal 05 April 2021

TIM PENGUJI

Penguji Utama : Hamdan Anwari S Pd., M Pd, B.I

Pembimbing I : Drs. Prihatno, M.M.

Pembimbing II : Arif Dwi Saputra, S.S., M.M.



Mengetahui
Ketua Sekolah Tinggi Pariwisata AMPTA Yogyakarta



Drs. Prihatno, M.M.
NIDN : 0526125901

PERNYATAAN KEASLIAN

Saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Ni Ketut Ariani

NIM : 317101015

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa skripsi yang berjudul **“PENGARUH KUALITAS PRODUK MAKANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN DI RUMAH MAKAN SAMBAL COWEK YOGYAKARTA”** adalah benar hasil karya sendiri, kecuali kutipan yang telah saya sebutkan sumbernya, belum pernah diajukan kepada institusi manapun dan bukan karya jiplakan.

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

Yogyakarta, 05 April 2021



Ni Ketut Ariani

MOTTO

“Kekuatan tidak berasal dari kemampuan fisik, melainkan berasal dari tekad yang gigih.”

(Mahatma Gandhi)

“Banyak hal yang bisa menjatuhkanmu. Tapi satu satunya - hal yang benar - benar dapat menjatuhkanmu adalah sikapmu sendiri.”

(Raden Ajeng Kartini)

“Never Give up just because you feel tired, take your time to rest for a while and think that Today is difficult, Tomorrow is more difficult, but the day after tomorrow will be wonderfull”

(Ni Ketut Ariani)

PERSEMBAHAN

Pada lembar persembahan ini penulis ingin menyampaikan ucapan terima kasih kepada pihak-pihak yang sangat mendukung penulis dalam pembuatan dan penyusunan skripsi ini, pembuatan skripsi ini tidak akan sempurna tanpa bantuan, dukungan, arahan dan semangat dari orang-orang yang baik. Dengan demikian skripsi ini penulis persembahkan untuk :

1. IDA SHANG HYANG WIDHI WASA yang telah memberikan anugerah kesehatan, dan kelancaran hingga skripsi ini dapat diselesaikan dengan baik.
2. Ibu Ni Wayan Kirti yang senantiasa mendoakan penulis, memberikan semangat dan nasehat yang bermakna serta sabar menghadapi saya hingga skripsi ini selesai.
3. Mbak Inge dan Om Ade, yang penulis anggap seperti orang tua sendiri yang telah membimbing, dan mengarahkan hingga penulis dapat mencapai titik saat ini, yaitu menyelesaikan pendidikan di Sekolah Tinggi Pariwisata AMPTA Yogyakarta.
4. Yayasan Anak Oasis dan para sponsor khususnya Daniela, Uschi, Ina, Horst Peter, Ute Laukamp, dan Klaus Schaefer yang telah membantu baik secara langsung maupun tidak langsung, penulis mengucapkan terima kasih atas kepercayaan dan kesempatan yang telah diberikan.
5. Bapak Iwan Budi Pratomo S.H. selaku pimpinan Rumah Makan Sambal Cowek, yang telah memberikan izin hingga penelitian ini dapat dilaksanakan serta semua Staf Rumah Makan Sambal Cowek yang baik, ramah serta dapat bekerjasama saat penelitian ini dilaksanakan.

6. Terimakasih atas dukungan dari Azlina, Vio, Cori, Mei, Meilana dan Meilani yang telah membantu penulis dalam melakukan proses penelitian serta seluruh teman - teman kelas ADH. A angkatan 2017.

KATA PENGANTAR

Penulis mengucapkan puji syukur kepada Tuhan Yang Maha Esa berkat anugrah-Nya, serta kerja keras, akhirnya penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan baik dan benar. Penulisan skripsi ini dilakukan sebagai salah satu syarat untuk mencapai gelar Sarjana Kepariwisata pada Program Studi Pengelolaan Perhotelan Sekolah Tinggi Pariwisata AMPTA Yogyakarta.

Dalam penyusunan skripsi ini penulis menyadari bahwa penyelesaian skripsi ini tidak terlepas dari bantuan semua pihak. Oleh sebab itu dalam kesempatan ini penulis ingin menyampaikan penghargaan yang setinggi - tingginya kepada semua pihak yang telah berperan, baik secara langsung maupun tidak langsung untuk mewujudkan skripsi ini, kepada :

1. Bapak Drs. Prihatno, M.M. selaku pembimbing pertama dan ketua Sekolah Tinggi Pariwisata AMPTA Yogyakarta yang telah memberikan bimbingan, pengarahan, serta motivasi selama proses pembuatan skripsi.
2. Bapak Arif Dwi Saputra, S.S., M.M. selaku pembimbing kedua yang telah dengan sabar memberikan bimbingan dan pengarahan serta petunjuk dalam penulisan skripsi ini.
3. Bapak Hamdan Anwari S Pd., M.Pd., B.I. selaku dosen penguji utama yang telah memberikan kesempatan kepada penulis untuk menjelaskan isi skripsi secara keseluruhan.
4. Bapak Hermawan Prasety
5. Menejemen Rumah Makan Sambal Cowek yang telah memberikan izin untuk melakukan penelitian di Rumah Makan Sambal Cowek.

6. Responden yang telah memberikan sumber data sebagai bahan utama penulisan penelitian ini.

Penulis menyadari dalam skripsi ini masih belum sempurna, oleh karena itu penulis mengharapkan kritik dan saran agar ke depan dapat lebih baik lagi. Semoga skripsi ini dapat dijadikan acuan tindak lanjut peneliti selanjutnya dan bermanfaat bagi semua pihak.

Yogyakarta, 05 April 2021

Ni Ketut Ariani

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	ii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iii
BERITA ACARA UJIAN.....	iv
PERNYATAAN KEASLIAN.....	v
MOTTO.....	vi
PERSEMBAHAN.....	vii
KATA PENGANTAR.....	ix
DAFTAR ISI.....	xi
DAFTAR TABEL.....	xiv
DAFTAR LAMPIRAN.....	xv
ABSTRAK.....	xvi
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Rumusan Masalah.....	4
C. Batasan Masalah.....	4
D. Tujuan Penelitian.....	4
E. Manfaat Penelitian.....	5
BAB II LANDASAN TEORI DAN HIPOTESIS.....	7
A. Landasan Teori.....	7
1. Pengertian Kualitas Produk.....	7
2. Kualitas produk Makanan.....	10
3. Elemen - elemen pendukung produk makanan yang berkualitas.....	13

4. Kepuasan pelanggan.....	18
B. Kerangka Pemikiran.....	23
C. Penelitian Terdahulu.....	23
D. Hipotesis.....	26
BAB III METODE PENELITIAN.....	27
A. Jenis Penelitian.....	27
B. Lokasi dan Waktu Penelitian.....	28
C. Populasi dan Sampel.....	28
1. Populasi.....	28
2. Sampel.....	29
D. Variabel Penelitian dan Indikator.....	30
1. Variabel Independent.....	31
2. Variabel Dependen.....	32
E. Metode Pengumpulan Data.....	33
1. Jenis Instrumen Penelitian.....	33
2. Uji Kelayakan Instrumen.....	35
F. Metode Analisis Data.....	38
1. Analisis Regresi Berganda.....	38
2. Uji Hipotesis.....	39
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	44
A. Deskripsi Objek Penelitian.....	44
1. Sejarah Rumah Makan Sambal Cowek.....	44
2. Fasilitas Rumah Makan Sambal Cowek.....	45

3. Produk Makanan Rumah Makan Sambal Cowek.....	46
B. Karakteristik Responden.....	49
C. Uji Kelayakan Instrumen.....	53
1. Uji Validitas.....	53
2. Uji Reliabilitas.....	55
D. Hasil Analisis Data.....	56
1. Analisis Regresi berganda.....	56
2. Uji Hipotesis.....	58
E. Pembahasan.....	62
BAB V PENUTUP.....	66
A. Kesimpulan.....	66
B. Saran.....	67
DAFTAR PUSTAKA.....	70
LAMPIRAN - LAMPIRAN.....	73

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Kerangka Pemikiran.....	23
Tabel 3.1 Penilaian Skala Likert.....	34
Tabel 4.1 Karakteristik Jenis Kelamin.....	49
Tabel 4.2 Karakteristik Umur.....	50
Tabel 4.3 Karakteristik Pekerjaan.....	51
Tabel 4.4 Karakteristik Frekuensi Pembelian.....	52
Tabel 4.5 Hasil Uji Validitas.....	54
Tabel 4.6 Hasil Uji Reliabilitas.....	55
Tabel 4.7 Hasil Uji Regresi Linier Berganda.....	56
Tabel 4.8 Hasil Uji Simultan.....	60
Tabel 4.9 Hasil Uji Koefisien Determinasi R Square.....	61

DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1 Surat Permohonan Penelitian
- Lampiran 2 Surat Balasan Penelitian
- Lampiran 3 Kuisisioner
- Lampiran 4 Karakteristik Responden
- Lampiran 5 Data Kuisisioner
- Lampiran 6 Hasil Data Uji Validitas
- Lampiran 7 Hasil Data Reliabilitas
- Lampiran 8 Hasil Data Regresi Linear Berganda
- Lampiran 9 Foto Penelitian
- Lampiran 10 Lembar Bimbingan

ABSTRAK

Tujuan dilakukannya penelitian ini yaitu untuk mengetahui apakah ada pengaruh kualitas produk makanan terhadap kepuasan pelanggan di Rumah Makan Sambal Cowek. Komponen kualitas produk yang digunakan untuk mengukur kepuasan pelanggan meliputi tampilan, porsi, aroma dan cita rasa.

Penelitian ini menggunakan jenis penelitian Deskriptif Kuantitatif dengan jumlah sampel sebanyak 80 responden yang meliputi pengunjung Rumah Makan Sambal Cowek. Instrumen penelitian yang digunakan dalam bentuk penyebaran angket/kuesioner, wawancara, dokumentasi, dan studi kepustakaan. Metode analisis data yang digunakan dalam penelitian ini yaitu Regresi Linier Berganda, sedangkan untuk uji hipotesis menggunakan uji parsial (T), uji simultan (F) dan uji determinasi R square.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa ada pengaruh secara simultan variabel bebas yang meliputi Tampilan, Porsi, Aroma dan Cita Rasa terhadap kepuasan pelanggan di Rumah Makan Sambal Cowek, yang dibuktikan dari hasil $F_{hitung} > F_{tabel}$ yaitu $9,238 > 2,49$ dan nilai signifikan $0,000 < 0,05$ yang artinya hipotesis diterima yaitu H_a Diduga ada pengaruh secara bersamaan variabel bebas yaitu tampilan, porsi, aroma dan cita rasa terhadap kepuasan pelanggan di Rumah makan Sambal Cowek. Hasil uji Parsial (T) menunjukkan bahwa variabel tampilan, aroma dan cita rasa berpengaruh positif terhadap kepuasan pelanggan di rumah makan sambal cowek dibuktikan dengan perolehan nilai $T_{hitung} > T_{tabel}$, dimana hasil uji T dari variabel tampilan, aroma dan cita rasa secara berurutan adalah 3,444 ; 2,264 ; 2,059 lebih besar dari T_{tabel} yaitu 1,990. Hasil uji Parsial (T) untuk variabel porsi menunjukkan bahwa ada pengaruh negatif terhadap kepuasan pelanggan yang dibuktikan dengan nilai $T_{hitung} < T_{tabel}$ yaitu $-1,856 < 1,990$. Hasil Determinasi R Square memperoleh nilai sebesar 0,330 yang artinya pengaruh variabel *independent* (X) terhadap variabel *dependent* (Y) adalah 33%. Hasil dari Regresi Linier Berganda menunjukkan bahwa nilai *Beta* variabel tampilan sebesar 0,354 lebih besar dari nilai variabel lain, yang berarti variabel tampilan adalah variabel yang paling dominan mempengaruhi kepuasan pelanggan di rumah makan sambal cowek. Dengan demikian H_{a1} yaitu diduga cita rasa adalah variabel yang paling berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan pelanggan di rumah makan Sambal Cowek ditolak atau hipotesis ditolak.

Kata Kunci : Kualitas Produk dan Kepuasan Pelanggan.

ABSTRACT

The purpose of this research is to determine whether there is an effect of the quality of food products on customer satisfaction at Sambal Cowek Restaurant. Product quality components used to measure customer satisfaction include appearance, portion, aroma and taste.

This research uses descriptive quantitative research with a total sample of 80 respondents who include visitors to the Sambal Cowek Restaurant. The research instrument used was in the form of distributing questionnaires, interviews, documentation, and literature study. The data analysis method used in this research is Multiple Linear Regression, while for hypothesis testing using partial test (T), Simultaneous Test (F) and R Square Determination Test.

The results showed that there was a simultaneous influence of independent variables including appearance, portion, aroma and taste on customer satisfaction at the Sambal Cowek Restaurant, as evidenced by the results of $F_{\text{observe}} > F_{\text{table}}$, namely $9.238 > 2.49$ and a significant value of $0.000 < 0.05$. which means that the hypothesis is accepted, namely H_{a1} . It is suspected that there is a simultaneous influence on the independent variables, namely appearance, portion, aroma and taste, on customer satisfaction at the Sambal Cowek Restaurant. Partial test results (T) show that the variable appearance, aroma and taste have a positive effect on customer satisfaction at the cowek chili restaurant as evidenced by the acquisition of the value of $T_{\text{observe}} > T_{\text{table}}$, where the T test results of the appearance, aroma and taste variables are 3.444; 2,264; 2.059 is greater than T table which is 1.990. The results of the partial test (T) for the Portion variable show that there is a negative effect on customer satisfaction as evidenced by the value of $T_{\text{observe}} < T_{\text{table}}$, namely $-1.856 < 1.990$. The result of R Square determination obtained a value of 0.330, which means that the effect of the independent variable (X) on the dependent variable (Y) is 33%. The result of Multiple Linear Regression shows that the Beta Value of the Display variable is 0.354 greater than the value of other variables, which means that the display variable is the most dominant variable affecting customer satisfaction in the Sambal Cowek restaurant. Thus, H_{a2} is suspected that taste is the variable that has the most significant influence on customer satisfaction at the Sambal Cowek restaurant is rejected or the hypothesis is rejected.

Keywords: Product Quality and Customer Satisfaction.

BAB I

PENDAHULUAN

Indonesia adalah salah satu negara berkembang, dengan jumlah penduduk yang sangat pesat tentunya diperlukan banyak lowongan pekerjaan. Di zaman saat ini, Kuliner atau *Food and Beverage* adalah salah satu kebutuhan manusia yang juga menjadi daya tarik manusia untuk berwirausaha. kuliner secara umum adalah kegiatan yang berhubungan dengan aktivitas memasak. Kegiatan inilah yang dapat menciptakan peluang usaha besar yang bisa dilakukan untuk semua kalangan. (Bartono. 2010:3). Dari peluang usaha yang ada, mulailah banyak orang berfikir untuk membuka suatu restoran atau rumah makan. Restoran atau rumah makan adalah tempat atau bangunan yang menyediakan makanan dan minuman yang dikelola secara komersial dengan memberikan pelayanan serta kualitas makanan yang baik kepada semua pengunjung, demikian halnya dengan Rumah Makan yang berlokasi di Yogyakarta yaitu Rumah Makan Sambal Cowek.

Rumah Makan Sambal Cowek merupakan salah satu tempat makan di Jogja yang memiliki nuansa tempat luas, nyaman dan sejuk. Menu andalan yang disediakan adalah paket aneka penyetan. Menu aneka penyetan Sambal cowek memiliki porsi lebih banyak dan rasa yang sangat dijaga kelezatannya, serta harga yang sangat terjangkau membuat konsumen semakin ingin kembali ke Rumah Makan Sambal Cowek.

Menjaga kualitas makanan dengan baik merupakan salah satu upaya untuk menciptakan kepuasan pelanggan Rumah Makan Sambal Cowek. Menurut Kotler dan Amstrong (2012:347), “Kualitas produk (*product quality*) merupakan senjata strategi potensial untuk mengalahkan pesaing”. kualitas produk yang baik meliputi tampilan, porsi, aroma dan cita rasa.

Tampilan berarti makanan harus baik dilihat saat berada di atas piring, dimana Kesegaran dan kebersihan dari makanan yang disajikan adalah contoh penting yang akan mempengaruhi penampilan makanan baik atau tidak untuk dinikmati, dan tampilan suatu produk makanan dapat menggambarkan cita rasa dari suatu hidangan. selain dari segi tampilan kualitas produk makanan juga dipengaruhi oleh porsi dari hidangan yang disajikan, apakah dapat memenuhi standar porsi atau hidangan yang disajikan tidak memenuhi standar porsi. Selain porsi, pembelian suatu produk makanan juga dipengaruhi oleh aroma, dimana aroma merupakan reaksi dari makanan yang akan mempengaruhi konsumen sebelum menikmati makanan. Daya tarik yang kuat dari aroma akan mempengaruhi konsumen untuk mencoba suatu hidangan sehingga konsumen akan mengetahui cita rasa hidangan tersebut. Cita rasa dari suatu makanan adalah salah satu komponen yang menunjang kelancaran operasional suatu restoran. Konsumen yang puas dengan makanan dari suatu rumah makan, dan membeli secara berulang merupakan konsumen yang menjadi pelanggan dari suatu usaha rumah makan tersebut.

Menurut Philip Kotler dan Kevin Lane Keller yang dikutip dari buku Manajemen Pemasaran mengatakan bahwa Kepuasan Konsumen adalah

perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan kinerja (hasil) produk yang dipikirkan terhadap kinerja yang diharapkan (2012:177). Memuaskan kebutuhan konsumen adalah keinginan setiap usaha rumah makan. Selain faktor penting bagi kelangsungan hidup usaha, memuaskan kebutuhan konsumen dapat meningkatkan keunggulan dalam persaingan. Konsumen yang puas terhadap produk cenderung untuk membeli kembali produk pada saat kebutuhan yang sama muncul kembali dikemudian hari.

Berdasarkan observasi sementara yang dilakukan oleh peneliti menunjukkan bahwa kualitas produk makanan yang disediakan oleh Rumah Makan Sambal Cowek dapat disukai oleh konsumen, namun belum sepenuhnya dapat menciptakan kepuasan pelanggan. Dengan demikian pada pembuatan proposal ini penulis tertarik untuk mengambil judul **“Pengaruh Kualitas Produk Makanan Terhadap Kepuasan Pelanggan di Rumah Makan Sambal Cowek Yogyakarta”**

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan mengenai rumah makan, kualitas produk dan beberapa komponen lainnya, maka penulis merumuskan masalah pada proposal ini adalah sebagai berikut :

1. Apakah ada pengaruh secara bersamaan variabel bebas yaitu Tampilan, Porsi, Aroma dan Cita Rasa terhadap kepuasan pelanggan di Rumah makan Sambal Cowek ?
2. Diantara Tampilan, Porsi, Aroma dan Cita Rasa, variabel manakah yang paling berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan di rumah makan Sambal Cowek ?

Penelitian ini disusun dan direncanakan untuk mengetahui tingkat kepuasan pelanggan pada sebuah Rumah makan yang dipengaruhi oleh kualitas produk , dengan batasan lima komponen diantaranya, Tampilan, Porsi, Aroma, Cita Rasa, dan Kepuasan Pelanggan.

Pada pembuatan proposal ini ada dua rumuan masalah yang harus diteliti, dengan demikian dapat disimpulkan bahwa tujuan dibuatnya penelitian ini adalah :

1. Untuk mengetahui apakah ada pengaruh secara bersamaan variabel bebas yaitu Tampilan, Porsi, Aroma dan Cita Rasa Terhadap kepuasan pelanggan di Rumah makan Sambal Cowek.
2. Untuk mengetahui diantara Tampilan, Porsi, Aroma dan Cita Rasa, variabel manakah yang paling berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan di rumah makan Sambal Cowek.

Dengan adanya penelitian yang berjudul pengaruh kualitas produk terhadap tingkat kepuasan pelanggan di Rumah Makan Sambal Cowek ini, penulis berharap dapat memberikan manfaat sebagai berikut :

1. Untuk Institusi

Sebagai panduan dalam mencari tahu bagaimana kualitas produk yang berkualitas hingga dapat mempengaruhi tingkat kepuasan pelanggan di sebuah rumah makan, serta dapat dijadikan Sebagai masukan dan pertimbangan dalam mengembangkan usaha rumah makan atau *food and beverage product*, terutama yang berhubungan kualitas produk.

2. Untuk Akademik

Sebagai bahan kajian atau pengayaan pustaka bidang *food and beverage*, dan penelitian ini diharapkan dapat memberikan ilmu dan masukan untuk penelitian yang lebih lanjut khususnya berhubungan dengan kualitas produk yang dapat mempengaruhi kepuasan pelanggan di sebuah rumah makan.

3. Untuk Umum

Sebagai bidang ilmu dalam mendirikan sebuah usaha Rumah makan, untuk mencari tahu faktor yang dapat mempengaruhi tingkat kepuasan pelanggan.