

SKRIPSI

**ANALISIS PENGARUH KUALITAS MAKANAN (*Food Quality*)
TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN**

(Studi kasus pada Warung Soto Bathok Mbah Katro, Yogyakarta)



Oleh:

AUDIA AGUSTEINE

NIM: 318101196

**PROGRAM STUDI PENGELOLAAN PERHOTELAN
SEKOLAH TINGGI PARIWISATA AMPTA YOGYAKARTA**

2022

SKRIPSI

ANALISIS PENGARUH KUALITAS MAKANAN (*Food Quality*) TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN

(Studi kasus pada Warung Soto Bathok Mbah Katro, Yogyakarta)



Untuk Memenuhi Syarat Guna Memperoleh
Derajat Sarjana Terapan Pariwisata

Oleh:

Audia Agusteine

NIM: 318101196

PROGRAM STUDI PENGELOLAAN PERHOTELAN
SEKOLAH TINGGI PARIWISATA AMPTA YOGYAKARTA

2022

HALAMAN PENGESAHAN

ANALISIS PENGARUH KUALITAS MAKANAN (*Food Quality*)

TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN

(Studi kasus pada Warung Soto Bathok Mbah Katro, Yogyakarta)



Oleh:

Audia Agustine

NIM: 318101196

Telah Disetujui Oleh:

Pembimbing I

Dr. Hj. Sarvani, M.Si

NIDN : 0517066001

Pembimbing II

Yudi Setiaji, SH, M.M

NIDN : 0508066401

**Mengetahui
Ketua Program Studi**

Hermawan Prasetyanto, S.Sos., S.ST., M.M

NIDN : 0516057102

BERITA ACARA UJIAN

ANALISIS PENGARUH KUALITAS MAKANAN (*Food Quality*)

TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN

(Studi kasus pada Warung Soto Bathok Mbah Katro, Yogyakarta)

Oleh:

Audia Agustine

NIM: 318101196

Telah Dipertahankan Di Depan Tim Penguji

Dan Dinyatakan LULUS

Pada Tanggal: 27 April 2022

TIM PENGUJI :

Penguji Utama : Dra. Nuharani E.K, M.Pd
NIDN : 0530046603

Penguji I : Dr. Hj. Saryani, M.Si
NIDN : 0517066001

Penguji II : Yudi Setiaji, SIL, MLM
NIDN : 00508066401



Mengetahui,
Ketua Sekolah Tinggi Pariwisata AMPTA Yogyakarta


Drs. Prihatno, M.M
NIDN : 0516025901

PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Audia Agusteine

NIM : 318101196

Program Studi : D.IV Pengelolaan Perhotelan

Judul Skripsi : Analisis Kualitas Makanan (*Food Quality*) Terhadap
Kepuasan Pelanggan (Studi kasus pada Warung Soto
Bathok Mbah Katro, Yogyakarta)

Dengan ini menyatakan bahwa skripsi ini benar-benar karya saya sendiri, tidak terdapat karya atau pendapat yang ditulis atau diterbitkan orang lain kecuali diacu dalam naskah ini dan disebutkan dalam daftar pustaka. 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, April 2022


Peneliti

HALAMAN PERSEMBAHAN

Segala puji syukur kepada Allah SWT atas segala limpahan rahmat dan karunia-Nya, sehingga peneliti bisa menyelesaikan skripsi ini dengan baik sebagaimana mestinya. Rasa bangga, bahagia, dan ucapan terimakasih peneliti curahkan kepada orang-orang tersayang atas doa dan dukungannya. Penelitian ini tidak akan berjalan dengan baik apabila tidak ada dukungan dari berbagai pihak, saya persembahkan penelitian ini kepada:

1. Allah SWT yang telah memberikan rahmat dan karunia-Nya kepada peneliti sehingga peneliti dapat menyelesaikan penelitian ini dengan tepat waktu.
2. Kepada Kedua Orang Tua, Wah Uci Zulfinanda, Adik Aisyah Tri Wahyuni, Adik Billy Muhammad Albert, yang tidak pernah bosan dan berhenti dalam memanjatkan doa, memberikan dorongan yang membuat peneliti kuat dan bersemangat dalam menjalani semua tantangan dan hambatan.
3. Kepada Alif Budi Prayogo, yang selalu memberikan dukungan dan membantu peneliti dalam melakukan penelitian serta selalu siap sedia mendengarkan keluh kesah peneliti dalam menyelesaikan penelitian ini.
4. Kepada seluruh bapak dan ibu dosen, serta staff kampus yang telah membantu peneliti selama menempuh pendidikan di kampus STP AMPTA Yogyakarta.
5. Kepada sahabat terkasih Alifa Ghiffarani, Lani Felicia, Sania Ratu yang selalu memberikan dukungan kepada peneliti dalam menyelesaikan penelitian ini. Semangat bimbingan jangan *overthinking* berlebihan, dospem tak semenakutkan yang kalian bayangkan.

6. Seluruh teman-teman peneliti yang tidak dapat peneliti sebutkan satu persatu.
Terimakasih atas pengalaman dan seluruh pandangan baru tentang kehidupan.
Semoga hubungan ini terjalin sampai kapanpun.

KATA PENGANTAR

Puji syukur peneliti panjatkan kehadirat Allah SWT yang telah memberikan rahmat, taufik dan hidayah-Nya sehingga dapat menyelesaikan skripsi “**ANALISIS PENGARUH KUALITAS MAKANAN (*Food Quality*) TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN (Studi kasus pada Warung Soto Bathok Mbah Katro, Yogyakarta)**”. Adapun tujuan penyusunan skripsi ini guna memenuhi syarat untuk mencapai gelar Sarjana Terapan Pariwisata pada Program Studi Pengelolaan Perhotelan, Sekolah Tinggi Pariwisata AMPTA Yogyakarta.

Dalam penyusunan skripsi ini tentu tak lepas dari pengarahan dan bimbingan dari berbagai pihak, maka pada kesempatan ini saya menyampaikan rasa terimakasih banyak atas segala petunjuk, bantuan dan bimbingannya kepada:

1. Ibu Dra. Hj. Saryani, M. Si. Selaku Dosen Pembimbing I yang telah meluangkan waktu dan memberikan arahan dalam penyusunan skripsi ini.
2. Bapak Yudi Setiaji, SH. MM. Selaku Dosen Pembimbing II yang telah memberikan arahan dalam penyusunan skripsi ini.
3. Ibu Dra. Nuharani E.K, M.Pd Selaku dosen penguji utama yang telah memberikan masukan dalam perbaikan skripsi ini.
4. Bapak Hermawan Prasetyanto, S.Sos., S.ST., M.M. Selaku Ketua Jurusan Pengelolaan Perhotelan STP AMPTA Yogyakarta yang telah memberikan waktu dan masukannya untuk skripsi ini.
5. Drs. Prihatno, M.M. selaku Ketua Sekolah Tinggi Pariwisata AMPTA Yogyakarta yang telah memberikan kelancaran peneliti untuk menyelesaikan skripsi ini.

6. Manajemen Warung Soto Bathok Mbah Katro, Yogyakarta. yang telah memberikan izin kepada peneliti untuk melakukan penelitian ini.
7. Pelanggan Warung Soto Bathok Mbah Katro, Yogyakarta. yang telah bersedia meluangkan waktunya untuk membantu peneliti dalam penelitian ini yang tidak bisa peneliti sebutkan satu persatu.

Peneliti menyadari bahwa skripsi ini masih banyak terdapat kekurangan dan jauh dari kata sempurna, hal ini karena keterbatasan dan kemampuan yang peneliti miliki. Untuk itu peneliti mengharapkan kritik dan saran yang membangun demi perkembangan positif bagi peneliti untuk menyempurnakan penelitian ini agar dapat berguna di masa yang akan datang. Tidak lupa peneliti ucapkan beribu mohon maaf apabila terdapat kesalahan dan kekurangan dalam penulisan skripsi ini.

Yogyakarta, April 2022

Peneliti

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PENGESAHAN	ii
BERITA ACARA UJIAN	iii
PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI	iv
HALAMAN PERSEMBAHAN	v
KATA PENGANTAR	vii
DAFTAR ISI	ix
DAFTAR GAMBAR.....	xi
DAFTAR TABEL.....	xii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xiii
ABSTRAK	xiv
BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang	1
B. Fokus Masalah	7
C. Tujuan Penelitian	8
D. Manfaat Penelitian	8
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	
A. Landasan Teori	9
B. Kepuasan Pelanggan	13
C. Kualitas Makanan	16
D. Kerangka Pemikiran Teoritik	19
E. Penelitian Terdahulu	20

BAB III METODE PENELITIAN

A. Jenis Penelitian	24
B. Lokasi dan Waktu Penelitian	24
C. Populasi dan Sampel	25
D. Sumber Data	26
E. Teknik Pengumpulan Data	28
F. Keabsahan Data	28
G. Teknik Analisis Data	29
H. Alur Penelitian	30

BAB IV ANALISIS DATA DAN PEMBAHASAN

A. Uji Validitas dan Reliabilitas Kuesioner	31
B. Deskripsi Karakteristik Responden	33
C. Analisis Data Penelitian	34
D. Pembahasan	38

BAB V PENUTUP

A. Kesimpulan	42
B. Saran	42

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Soto Kudus	10
Gambar 2.2 Soto Purbalingga	10
Gambar 2.3 Soto Sokaraja	11
Gambar 2.4 Soto Pekalongan	12
Gambar 2.5 Soto Makassar	12
Gambar 4.1 Bagian Depan	37
Gambar 4.2 Suasana	38
Gambar 4.3 Soto Bathok	38

DAFTAR TABEL

Tabel 4.1 r Hitung Uji Validitas.....	32
Tabel 4.2 Hasil Uji Reliabilitas Kuesioner	34
Tabel 4.3 Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	34
Tabel 4.4 Responden Berdasarkan Umur.....	35
Tabel 4.5 Tingkat Kepuasan Pelanggan Terhadap Kualitas Makanan Pada Soto Bathok Mbah Katro.....	36

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1: Surat Permohonan Penelitian

Lampiran 2: Lembar Bimbingan

Lampiran 3: Kuesioner

Lampiran 4: Skor Penilaian Kuesioner Responden

Lampiran 5: Output SPSS Uji Validitas

ABSTRAK

Makanan adalah kebutuhan pokok seluruh makhluk hidup yang diperlukan setiap saat. Makanan merupakan sumber energi utama bagi tubuh. Makhluk hidup membutuhkan makanan untuk melengkapi nutrisi yang dibutuhkan tubuh. Terdapat banyak jenis makanan, salah satunya makanan berkuah. Jenis makanan berkuah sangat digemari oleh masyarakat Indonesia. Indonesia memiliki beragam jenis makanan berkuah seperti soto, sop, sayur asem, bakso, dan masih banyak lainnya. Di Indonesia jenis makanan berkuah sangat digemari sehingga banyak dapat dijumpai pedagang atau penjual yang menawarkan jenis makanan berkuah, salah satunya adalah soto. Soto atau dikenal dengan nama saoto, sroto, atau coto adalah salah satu makanan khas Indonesia yang terdiri dari kaldu, daging, serta sayuran sebagai pelengkap.

Penelitian ini merupakan penelitian deskriptif kualitatif, Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode survei, pengumpulan data diperoleh dengan menggunakan angket berupa pernyataan tertulis yang diberikan kepada responden untuk diisi dengan keadaan sebenarnya. Penelitian ini dilakukan di Warung Soto Bathok Mbah Katro yang beralamat di Sambisari, Purwomartani, Kec. Kalasan, Kabupaten Sleman, Daerah Istimewa Yogyakarta dan dimulai pada bulan Agustus 2021.

Hasil penelitian menunjukkan kualitas makanan (warna, penampilan, porsi, bentuk, temperatur, tingkat kematangan dan tekstur, aroma, dan rasa) sangat berpengaruh dalam kepuasan pelanggan. Kualitas makanan yang diberikan oleh Warung Soto Bathok Mbah Katro cukup baik sehingga memberikan rasa puas kepada pelanggannya untuk datang kembali dan melakukan pembelian kembali serta merekomendasikan makanan tersebut kepada teman, dan keluarganya.

Kata Kunci: *Kualitas Makanan (Food Quality), Kepuasan Pelanggan*

ABSTRACT

Food is a basic need for all living things that is needed at all times. Food is the main source of energy for the body. Living things need food to complete the nutrients the body needs. There are many types of food, one of which is soup. This type of soup is very popular with the people of Indonesia. Indonesia has various types of soupy foods such as soup, soup, vegetable tamarind, meatballs, and many others. In Indonesia, the type of soupy food is very popular, so you can find many traders or sellers who offer this type of soup, one of which is soto. Soto or known as saoto, sroto, or coto is one of the typical Indonesian foods consisting of broth, meat, and vegetables as a complement.

This research is a descriptive qualitative research. The method used in this research is a survey method, data collection is obtained by using a questionnaire in the form of a written statement given to respondents to fill in the actual situation. This research was conducted at Warung Soto Bathok Mbah Katro which is located at Sambisari, Purwomartani, Kec. Kalasan, Sleman Regency, Yogyakarta Special Region and starting in August 2021.

The results showed that food quality (color, appearance, portion, shape, temperature, texture, aroma, maturity level, and taste) was very influential in customer satisfaction. The quality of the food provided by Warung Soto Bathok Mbah Katro is quite good so that it gives a sense of satisfaction to its customers to come back and make repurchases and recommend the food to friends and family.

Keywords: Food Quality (Food Quality), Customer Satisfaction

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Makanan adalah kebutuhan pokok seluruh makhluk hidup yang diperlukan setiap saat. Makanan merupakan sumber energi utama bagi tubuh. Makhluk hidup membutuhkan makanan untuk melengkapi nutrisi yang dibutuhkan tubuh. Nutrisi yang didapatkan dari makanan akan diubah menjadi energi. Makanan mengandung gizi penting untuk pertumbuhan, perbaikan, dan pemeliharaan jaringan tubuh dan untuk pengaturan proses vital. Nutrisi menyediakan energi yang dibutuhkan tubuh kita untuk berfungsi.

Terdapat banyak jenis makanan, salah satunya makanan berkuah. Jenis makanan berkuah sangat digemari oleh masyarakat Indonesia. Indonesia memiliki beragam jenis makanan berkuah seperti soto, sop, sayur asem, bakso, dan masih banyak lainnya. Di Indonesia jenis makanan berkuah sangat digemari sehingga banyak dapat dijumpai pedagang atau penjual yang menawarkan jenis makanan berkuah, salah satunya adalah soto.

Soto atau dikenal dengan nama saoto, sroto, atau coto adalah salah satu makanan khas Indonesia yang terdiri dari kaldu, daging, serta sayuran sebagai pelengkap. Berdasarkan pengertian dari Kamus Besar Bahasa

Indonesia (KBBI), soto merupakan masakan yang kuahnya dimasak tersendiri dan rangkaian isinya antara lain, daging, kentang, bawang goreng yang dimasukkan kemudian pada waktu akan dihidangkan. Menurut Halimah Kadar, dkk (1984:13), soto adalah hidangan berkuah dengan bahan baku daging, dapat diberi saos, keripik kentang, taugé dan sebagainya. Kuah soto dapat bersantan atau tidak, perbandingan isi dan kuah yaitu satu berbanding dua.

Soto menjadi makanan favorit diberbagai kalangan. Soto pertama kali dikenal sekitar abad ke-19. Makanan berkuah yang disajikan dalam kondisi panas atau hangat dengan berbagai varian bumbu dan kelengkapan lainnya. Soto yang saat ini dijadikan kuliner nasional pertama kali populer di Semarang dan dijual menggunakan pikulan. Terdapat beberapa opini mengatakan pada saat itu penyajian kuliner soto ini tidak menggunakan sendok melainkan dengan tangan kosong akan tetapi, tidak terdapat sumber yang valid untuk membuktikan opini tersebut. Kemudian, kuliner ini mulai tersebar di Pantai Utara Jawa seperti Betawi, Cirebon, Kudus, Lamongan, hingga Madura. Persebaran soto ini pun tak bisa lepas dari peran peranakan Tiongkok yang banyak mendiami wilayah tersebut.

Seiring perkembangan zaman dan penyesuaian selera lokal, soto tak hanya berisi jeroan, tapi lebih beragam. Seperti di Kudus misalnya, soto diolah dari daging kerbau karena sapi dianggap sebagai hewan suci yang tak boleh disembelih dan dimakan. Selain itu, terdapat beberapa daerah yang

menambahkan telur, tauge, kol, santan, dan banyak lainnya. Semua menyesuaikan selera dan kebudayaan masing-masing daerah.

Soto di Indonesia mempunyai banyak jenis yang memiliki cita rasa dan ciri khasnya masing-masing. Soto dapat dengan mudah di jumpai dimanapun dan kapanpun. Pengolahan soto yang dibuat dari masing-masing daerah juga berbeda. Beberapa jenis soto yang terdapat di Indonesia antara lain Soto Bandung, Soto Betawi, Soto Banjar, Soto Madura, Soto Kudus, Soto Mie Bogor, Soto Kediri, dan masih banyak lagi. Keberagaman soto melengkapi kekayaan kuliner Indonesia yang merupakan Aset Budaya Indonesia.

Sebagian besar masyarakat menyantap soto dengan tujuan untuk mengenyangkan. Oleh sebab itu, dalam penyajian soto sering dijumpai nasi, lontong, hingga mie. Nasi dalam penyajian soto pun beragam, ada yang dicampur kedalam soto dan dipisah.

Soto Bathok Mbah Katro atau Saoto Bathok Mbah Katro adalah salah satu kuliner *mblusuk* di Yogyakarta. Soto Bathok Mbah Katro berlokasi di Sambisari, Purwomartani, Kec. Kalasan, Kab. Sleman. Meskipun lokasinya jauh dari jalan raya, tempat ini tidak pernah sepi oleh pengunjung. Harganya yang ramah dikantong serta keunikan penyajian soto yang menggunakan batok kelapa menjadi daya tarik dan ciri khas tempat ini dalam menarik pelanggan. Selain itu, suasananya yang berada di pedesaan dan terdapat sawah dan kebun yang berada di sekitar tempat ini membuat

suasananya menjadi *syahdu* untuk sambil menikmati soto dan berbincang-bincang bersama teman.

Soto ini sebenarnya memiliki nama asli Saoto Bathok Mbah Katro. Saoto merupakan sebutan dari soto yang digunakan oleh para masyarakat Solo. Warung Soto Bathok didirikan oleh Mbah Katro dengan mengusung tema soto Solo. Oleh karena itu, Mbah Katro memberikan nama menu kuliner andalannya tersebut dengan istilah dari daerah asalnya.

Soto Bathok Mbah Katro mulai buka pukul 06.00 WIB sampai dengan pukul 16.00 WIB. Soto Bathok Mbah Katro ini menjadi salah satu pilihan menu untuk sarapan di Yogyakarta. Biasanya, mulai dari pagi hari hingga siang hari Soto Bathok Mbah Katro ini akan ramai dikunjungi oleh pelanggan. Dalam penyajiannya, Soto Bathok Mbah Katro disajikan menggunakan nasi yang bisa dicampur dengan soto atau dipisah. Selain itu, terdapat makanan pendamping soto seperti sate usus, sate telur puyuh, dan tempe garitnya yang selalu laku dipesan oleh pelanggan.

Warung Soto Bathok Mbah Katro dirintis pada tahun 2015 hingga saat ini masih terus beroperasi dan memiliki banyak pelanggan. Soto Bathok Mbah Katro yang merupakan jenis soto Solo yang menggunakan kuah bening dengan isian tauge dan irisan daging didalamnya, serta rempah-rempah lainnya yang menambah citarasa soto ini semakin nikmat. Ramainya minat pelanggan terhadap Soto Bathok Mbah Katro yang

memiliki ciri khas yang unik yaitu penyajiannya menggunakan batok kelapa.

Pengikat daya minat konsumen Warung Soto Bathok Mbah Katro mengutamakan dalam segi kualitas, rasa, serta keunikan penyajian yang menggunakan batok kelapa yang disajikan kepada konsumen. Soto Bathok Mbah Katro memiliki warna bening coklat muda, dikarenakan Soto Mbah Katro menggunakan jenis kaldu bening sebagai kuah untuk sotonya dan dengan isian potongan daging sapi dan taugé serta wadah yang berwarna dasar coklat dari batok kelapa memberikan warna dalam soto.

Soto Bathok Mbah Katro memiliki ciri khasnya tersendiri, yaitu penyajiannya yang menggunakan batok kelapa. Penampilan soto semakin menarik dengan penggunaan batok kelapa dalam penyajian soto dan makanan pelengkap lainnya, seperti sate usus, sate telur puyuh, tempe garit, dan lain-lain. Selain itu, porsi yang ditawarkan cukup mengenyangkan dan sesuai dengan harganya. Harga satu porsi soto mulai dari 6.000 hingga 8.000 rupiah. Saat memesan satu porsi soto sudah termasuk dengan nasi putih. Standar porsi dalam penyajian Soto Bathok Mbah Katro yaitu soto dengan campuran nasi atau dipisah. Penambahan nasi dalam penyajian satu porsi soto dilakukan untuk menambah rasa kenyang dalam menikmati soto.

Soto Bathok Mbah Katro memiliki bentuk yang berbeda dari soto biasanya karena mangkuk yang digunakan. Bentuk soto yang menggunakan batok kelapa yang merupakan ciri khas serta keunikannya tersendiri selalu

berhasil menarik banyak pelanggan yang datang. Selain itu, bentuk dari makanannya juga cukup menarik karena potongan daging dalam soto dipotong kotak-kotak kecil tetapi tetap bisa dirasakan oleh lidah saat menyantap soto. Seperti penyajian makanan berkuah pada umumnya Soto Bathok Mbah Katro selalu disajikan dalam keadaan panas. Karena merupakan jenis soto berkuah bening sehingga harus disajikan dalam keadaan panas atau hangat.

Dalam satu mangkuk Soto Bathok Mbah Katro berisi taube dan potongan daging. Taube yang terdapat dalam soto tidak terlalu matang sehingga tekstur dari taube masih bisa dirasakan. Selain itu, daging yang digunakan dalam soto juga dimasak dengan baik. Aroma yang dihasilkan dalam satu mangkuk Soto Bathok Mbah Katro sangat menggugah selera. Penambahan daun bawang, daun seledri, dan bawang goreng menghasilkan aroma yang nikmat dan menggugah selera untuk segera menyantapnya.

Tingkat kematangan Soto Bathok Mbah Katro sangat pas sehingga menghasilkan tekstur yang nikmat. Dalam memasak daging yang dipotong kotak-kotak kecil agar mudah saat dimasak sehingga menghasilkan tekstur daging yang lembut. Kaldu bening dari soto yang gurih ditambah dengan potongan daging yang lembut serta taube yang masih memiliki tekstur renyah dan penyajian soto yang masih panas memberi rasa yang sangat nikmat.

Soto Bathok Mbah Katro mampu bersaing dengan yang lainnya dan membuktikan bahwa kualitas makanan yang diberikan kepada konsumen melebihi kualitas yang dimiliki oleh pesaingnya. Selain itu, kualitas makanan yang ditawarkan oleh manajemen Warung Soto Bathok Mbah Katro tidak pernah mengecewakan pelanggan atau konsumen yang datang ke warung ini. Soto Bathok Mbah Katro yang selalu ramai di kunjungi oleh pelanggan karena keunikannya dalam menyajikan makanan dan kualitas makanan yang terdapat di Warung Soto Bathok Mbah Katro membuat peneliti sangat tertarik untuk mempelajari dan melakukan penelitian tentang **“Analisis Pengaruh Kualitas Makanan (*Food Quality*) Terhadap Kepuasan Pelanggan (Studi kasus pada Soto Bathok Mbah Katro, Yogyakarta)”**.

B. Fokus Masalah

Soto merupakan salah satu jenis kuliner yang cukup populer di Nusantara dan memiliki banyak ragam dan ciri khas dari masing-masing daerah. Terdapat banyak warung atau tempat makan yang menjual soto, tetapi tidak banyak yang memiliki keunikan seperti di Warung Soto Bathok Mbah Katro. Penelitian ini berusaha memahami berbagai aspek di seputar kepuasan pelanggan saat menyantap soto di tempat yang dalam hal ini dibatasi pada satu warung soto, yaitu Warung Soto Bathok Mbah Katro di Sambisari, Purwomartani, Kec. Kalasan, Kab. Sleman, Yogyakarta.

Berdasarkan latar belakang diatas maka, peneliti akan memfokuskan masalah pada pengaruh kualitas makanan terhadap kepuasan pelanggan di Warung Soto Bathok Mbah Katro yang dituangkan ke dalam pertanyaan penelitian.

C. Tujuan Penelitian

Adapun tujuan dari penelitian ini adalah untuk menganalisis pengaruh antara kualitas makanan terhadap kepuasan pelanggan pada Warung Soto Bathok Mbah Katro.

D. Manfaat Penelitian

1. Bagi Peneliti

Sebagai tambahan pengetahuan dalam penerapan ilmu teori yang didapat di perkuliahan sehingga dapat berguna di dalam dunia kerja.

2. Bagi Perusahaan

Sebagai salah satu bahan untuk meningkatkan kepuasan pelanggan.

3. Bagi Lembaga Pendidikan

Sebagai bahan pustaka dan studi bagi lembaga pendidikan mengenai analisis pengaruh kepuasan pelanggan.

4. Bagi Pembaca

Dapat memberikan informasi dan bahan belajar untuk meningkatkan kepuasan pelanggan.