

**SKRIPSI**

**ANALISIS PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP  
KEPUASAN KONSUMEN DI “LING-LUNG KOPI & EATERY  
YOGYAKARTA”**



**Oleh :**

**KIKI NOVIA PRASASTI**

**NIM : 318101245**

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

**2022**

**HALAMAN JUDUL**

**SKRIPSI**

**ANALISIS PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP**

**KEPUASAN KONSUMEN DI “LING-LUNG KOPI & EATERY**

**YOGYAKARTA”**



**Untuk Syarat Guna Memperoleh**

**Derajat Sarjana Sain Terapan Pariwisata**

**Oleh :**

**KIKI NOVIA PRASASTI**

**NIM: 318101245**

**PROGRAM PENGELOLAAN PERHOTELAN**

**SEKOLAH TINGGI PARIWISATA AMPTA YOGYAKARTA**

**2022**

HALAMAN PENGESAHAN

ANALISIS PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP  
KEPUASAN KONSUMEN DI “LING-LUNG KOPI & EATERY”  
YOGYAKARTA



Oleh :

KIKI NOVIA PRASASTI

NIM : 318101245

Telah disetujui oleh :

Pembimbing I

Drs. Prihatno, MLM

NIDN. 0526125901

Pembimbing II

Dra. Enny Mulyantari, M.M

NIDN. 0026046101

Mengetahui,

Ketua Program Studi

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

NIDN. 0516057102

**BERITA ACARA UJIAN**

**ANALISIS PENGARUH KUALITAS PELAYANA TERHADAP  
KEPUASAN KONSUMEN DI "LING-LUNG KOPI & EATERY  
YOGYAKARTA"**

**SKRIPSI**



Telah Dipertahankan Di Depan Tim Penguji  
Dan Dinyatakan LULUS  
Pada Tanggal: 15 JUNI 2022

**TIM PENGUJI:**

<b>Penguji Utama</b>	<b>: Dr. Hj. Saryani, M. Si NIDN 0517066001</b>
<b>Pembimbing I</b>	<b>: Drs. Prihatno, M.M NIDN: 0526125901</b>
<b>Pembimbing II</b>	<b>: Dra. Enny Mulyantari, M.M NIDN: 0026046101</b>

*[Handwritten signatures of the examiners]*

Mengetahui,  
Ketua Sekolah Tinggi Pariwisata AMPTA Yogyakarta



## PERNYATAAN

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Kiki Novia Prasasti

NIM : 318101245

Studi : Pengelolaan Perhotelan (D-IV)

Dengan ini saya menyatakan bahwa skripsi yang berjudul "Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen di Ling-Lung Kopi & Bakery Yogyakarta" tidak pernah terdapat karya yang diajukan untuk memperoleh gelar kesarjanaan di suatu perguruan tinggi manapun. Sepanjang pengetahuan saya, tidak terdapat karya atau pendapat yang dicatiskan atau diterbitkan orang lain kecuali sebagai kutipan atau acuan yang lazim.

Yogyakarta, 14 Juni 2022



Kiki Novia Prasasti

## **HALAMAN MOTO**

“Kunci yang paling utama dalam hidup adalah selalu bersyukur.  
Kemudian melakukan hal baik dengan yang terbaik, Dan Tuhan akan senantiasa  
memberikan hasil yang Terbaik.”

“Jadikanlah sabar dan sholat sebagai penolongmu, sesungguhnya Allah beserta  
orang-orang yang sabar.”

(QS. Al-Baqarah 153)

(Penulis)

## HALAMAN PERSEMBAHAN

Saya persembahkan karya ini kepada :

1. Mama dan Papa yang selalu menyemangati dan memberikan doa dan dukungan penuh serta membiayai pendidikan saya sampai dengan selesai.
2. Seluruh dosen yang telah mendidik penulis sampe sekarang dan telah memberikan ilmunya, semoga menjadi amal kepada mereka semua
3. Untuk Kaka Saya Eka Suci Harningsih dan adik saya Anes Shintya Ramadhani yang telah memberikan semangat serta menjadi teman keluh kesah saya.
4. Dinda, Ambar, Anin, Bebes, Livia, Lani, Diska, dan Dimas yang telah membantu peneliti dan memberikan dukungan terus untuk berjuang.
5. Dira, Deva, Desti yang telah menjadi teman pertama di Jogja yaitu di Kos Lantana.
6. Ridwan Ady Priatna, S.Kom yang selalu memberikan semangat dan perhatian selama proses pengerjaan skripsi hingga selesai.
7. Teman-teman dan ibu serta ayah Kos Pohon Matoa yang telah menerima saya dengan baik selama saya di Jogja.
8. Semua pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu.

## **KATA PENGANTAR**

Puji Syukur peneliti ucapkan kepada Tuhan Yang Maha Esa, atas Rahmat dan Karunia-Nya yang telah diberikan sehingga peneliti dapat menyelesaikan penelitian skripsi dengan judul “Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen di Ling-Lung Kopi & Eatery Yogyakarta” penelitian skripsi ini dilakukan sebagai salah satu syarat untuk mencapai gelar Sarjana Terapan pada Program Studi Pengelolaan Perhotelan di Sekolah Tinggi Pariwisata AMPTA Yogyakarta.

Peneliti menyadari bahwa penyelesaian skripsi ini tidak terlepas dari bantuan berbagai pihak. Oleh karena itu, pada kesempatan ini peneliti ingin menyampaikan terima kasih yang setinggi-tingginya kepada semua pihak yang telah berperan, baik secara langsung maupun tidak langsung mewujudkan skripsi ini.

Peneliti mengucapkan terima kasih yang setinggi-tingginya secara tulus peneliti ucapkan kepada:

1. Drs, Prihatno, MM. Sebagai Dosen Pembimbing 1 dan sebagai Ketua STP AMPTA Yogyakarta yang telah memberikan kesempatan penelnti menjadi mahasiswa STP AMPTA Yogyakarta, memberikan izin, dan waktu dalam pelaksanaan penelitian serta ketulusan dan perhatian dalam memberikan bimbingan dan pengarahan demi terselesainya skripsi ini.
2. Dra. Enny Mulyantari, MM sebagai Pembimbing II yang telah sabar memberikan bimbingan, arahan dan petunjuk dalam menyelesaikan skripsi.



3. Selaku penguji utama Dr. Saryani, M. Si Yang telah memberikan kesempatan kepada penenliti untuk menjelaskan isi skripsi secara keseluruhan.
4. Hermawan Prasetyanto, S.Sos,S.ST,M.M selaku Ketua Jurusan Program Studi Pengelolaan Perhotelan yang telah memberikan semangat dan arahan dalam penyusunan skripsi ini.
5. Rudi Purnomo, SE. Sebagai pemilik Ling-Lung Kopi & Eatery yang telah mengijinkan peneliti untuk melakukan penelitian ditempat tersebut.
6. Seluruh Konsumen Ling-Lung Kopi & Eatery Yogyakarta sebagai responden yang telah bersedia untuk menjadi responden dalam penelitian ini.
7. Semua pihak yang telah membantu peneliti dalam menyelesaikan skripsi ini yang tidak dapat peneliti sebutkan satu persatu.

Akhir kata peneliti berharap semoga hasil dari penelitian ini dapat bermanfaat bagi semua pihak maupun pengembangan ilmu pengetahuan. Penelitian menyadari bahwa penulis skripsi ini masih terdapat kekurangan, maka dari itu panneliti berharap adanya kritik dan saran dari berbagai pihak untuk perbaikan pada penelitian selanjutnya.

Yogyakarta, 14 Juni 2022

Kiki Novia Prasasti

## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN JUDUL .....</b>	<b>i</b>
<b>HALAMAN PENGESAHAN .....</b>	<b>ii</b>
<b>BERITA ACARA UJIAN .....</b>	<b>iii</b>
<b>PERNYATAAN.....</b>	<b>iv</b>
<b>HALAMAN MOTO .....</b>	<b>v</b>
<b>HALAMAN PERSEMBAHAN.....</b>	<b>vi</b>
<b>KATA PENGANTAR.....</b>	<b>vii</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>ix</b>
<b>DAFTAR TABEL.....</b>	<b>xi</b>
<b>DAFTAR GAMBAR.....</b>	<b>xii</b>
<b>ABSTRAK .....</b>	<b>xiii</b>
<b>ABSTRACT .....</b>	<b>xiv</b>
<b>BAB I.....</b>	<b>1</b>
<b>PENDAHULUAN.....</b>	<b>1</b>
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Rumusan Masalah .....	4
C. Batasan Masalah.....	4
D. Tujuan Penelitian .....	4
E. Manfaat Penelitian .....	5
<b>LANDASAN TEORI.....</b>	<b>6</b>
A. Landasan Teori.....	6
1. Pengertian Kualitas Pelayanan .....	6
2. Dimensi Kualitas Pelayanan.....	8
3. Manfaat Kualitas Pelayanan .....	11
4. Kepuasan Konsumen .....	11
5. Pengertian Restoran.....	14
B. Kerangka Pemikiran.....	23
C. Penelitian Terdahulu .....	23
D. Hipotesis.....	24

<b>BAB III</b> .....	<b>25</b>
<b>METODOLOGI PENELITIAN</b> .....	<b>25</b>
A. Jenis Penelitian.....	25
B. Lokasi dan Waktu .....	26
C. Populasi dan Sampel .....	26
D. Variabel dan Indikator.....	27
E. Skala Pengukuran Variabel .....	30
F. Metode Pengumpulan Data .....	31
1. Jenis Instrumen Penelitian.....	31
a. Observasi .....	32
2. Uji Kelayakan Instrumen.....	33
G. Metode Analisis Data.....	35
1. Jenis Analisa Data .....	35
2. Uji Analisa Data Variabel .....	35
H. Alur Penelitian .....	38
1. Tahap Pra-Lapangan.....	38
2. Tahap Pekerjaan Lapangan.....	38
3. Tahap Analisa Data .....	39
<b>BAB IV</b> .....	<b>40</b>
<b>HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN</b> .....	<b>40</b>
A. Deskripsi Objek Penelitian.....	40
B. Karakteristik Responden .....	50
C. Uji Kelayakan Instrumen .....	53
D. Hasil Analisis Data.....	58
E. Pembahasan.....	63
<b>BAB V</b> .....	<b>70</b>
<b>PENUTUP</b> .....	<b>70</b>
<b>A. Kesimpulan</b> .....	<b>70</b>
<b>B. Saran</b> .....	<b>71</b>
<b>DAFTAR PUSTAKA</b> .....	<b>73</b>

## **DAFTAR TABEL**

Tabel 2.1	Penelitian Terdahulu
Tabel 4.1	Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin
Tabel 4.2	Karakteristik Responden Berdasarkan Usia
Tabel 4.3	Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan
Tabel 4.4	Karakteristik Responden Berdasarkan Jumlah Kunjungan
Tabel 4.5	Uji Validitas Variabel (X)
Tabel 4.6	Uji Validitas Variabel (Y)
Tabel 4.7	Uji Relibilitas Variabel (X)
Tabel 4.8	Uji Reliabilitas Variabel (X)
Tabel 4.9	Regresi Linier Berganda
Tabel 4.10	Uji F
Tabel 4.11	Uji Koefisien Determinan

## DAFTAR GAMBAR

- Gambar 2.1 Kerangka Penelitian.
- Gambar 4.1 Foto bagian depan Ling-Lung Kopi & Eatery
- Gambar 4.2 Foto menu Ling-Lung Kopi & Eatery
- Gambar 4.3 Foto *Flayer Buffet* Ling-Lung Kopi & Eatery
- Gambar 4.4 Foto konsumen sedang mengisi kuesioner
- Gambar 4.5 Foto bagian kasir Ling-Lung Kopi & Eatery
- Gambar 4.6 Foto *stage* Ling-Lung Kopi & Eatery
- Gambar 4.7 Foto bagian *kitchen* Ling-Lung Kopi & Eatery
- Gambar 4.8 Foto bagian bar Ling-Lung Kopi & Eatery
- Gambar 4.9 Foto *store* Ling-Lung Kopi & Eatery
- Gambar 4.10 Foto *stage live music* lantai dua
- Gambar 4.11 Foto di *VIP Room* Ling-Lung Kopi & Eatery
- Gambar 4.18 Foto Struktur Organisasi Ling-Lung Kopi & Eatery

## ABSTRAK

Mengonsumsi kopi telah menjadi salah satu kebutuhan dan gaya hidup masyarakat. Kedai kopi atau yang sering disebut *coffee shop* sangat cocok dikunjungi oleh kalangan muda hingga tua. Selain mereka, kalangan pengusaha juga sering menghabiskan waktu di kedai kopi hanya sekedar bertemu dengan rekan kerja, ngobrol santai, hingga berdiskusi tentang pekerjaan. Dengan demikian banyaknya pengusaha di bidang *coffee shop* membuat mereka saling bersaing dan dituntut untuk selalu berinovasi untuk memenuhi kebutuhan konsumennya. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen dan untuk mengetahui variabel yang berpengaruh paling kuat terhadap kepuasan konsumen di Ling-Lung Kopi & Eatery Yogyakarta.

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode Kuantitatif Deskriptif. Pengumpulan data diperoleh dengan menggunakan angket berupa pernyataan tertulis yang diberikan kepada responden untuk diisi dengan keadaan sebenarnya. Populasi dan sampel yang digunakan adalah seluruh konsumen Ling-Lung Kopi & Eatery Yogyakarta. Teknik pengambilan sampel menggunakan *Insidental Sampling*. Sampel yang digunakan dalam penelitian ini sejumlah 92 responde. Teknik analisis data yang digunakan adalah Uji Regresi Linear Berganda.

Berdasarkan hasil Uji-F penelitian ini menunjukkan sig. F 0,000 <0,05 dengan nilai F Hitung 65,294 > F Tabel 2,32 yang berarti kualitas pelayanan yang terdiri dari *Tangible, Reliability, Responsivness, Assurance, dan Emphaty* secara bersama-sama memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan konsumen yang berarti  $H_0$  diterima. Variabel yang paling dominan dalam penelitian ini adalah dimensi *Assurance* (Jaminan). Hal ini ditunjukkan dengan koefisien  $\beta$  0,346 lebih besar dari variabel lainnya, dengan demikian hipotesis  $H_2$  tolak. Uji determinan *R Square* pada ke-lima variabel bebas secara simultan berkontribusi sebesar 77,9 & sedangkan sisanya 22,1% dipengaruhi oleh variabel lain.

**Kata Kunci:** Kepuasan Konsumen, *Tangible, Reliability, Responsivness, Assurance, dan Emphaty*.

## ABSTRACT

*Consuming coffee has become one of the needs and lifestyles of the people. Coffee shops or what is often called coffee shops are very suitable to be visited by young to old people. In addition to them, businessmen also often spend time in coffee shops just meeting with colleagues, relaxing, and discussing work. Thus, the number of entrepreneurs in the coffee shop field makes them compete with each other and is required to always innovate to meet the needs of their consumers. This study aims to find out how the effect of service quality on consumer satisfaction and to find out the variables that have a strong effect on consumer satisfaction in Ling-Lung Kopi & Eatery Yogyakarta.*

*The method used in this study is the survey method. Data collection was obtained using a questionnaire in the form of a written statement given to respondents to be consistent with the actual situation the sample population used is consumers of Ling-Lung Kopi & Eatery Yogyakarta. The sampling technique uses Incidental Sampling. The sample used in this study was 92 respondents who had been calculated using the slovin formula. The data analysis technique used is the Multiple Regression Test.*

*Based on the results of F-Test this study showed a sig.  $F 0.000 < 0.05$  with a calculated  $F$  value of  $65.294 > F$  Table 2.32 which means the quality of service consisting of Tangible, Reliability, Responsivness, Assurance, and Emphaty together has a significant influence on consumer satisfaction which means  $H_{a1}$  is accepted. The most dominant variable in this study is the Assurance dimension. This is shown by the beta coefficient of the number 0.346 greater than other variables. With demikin the  $H_{a2}$  hypothesis reject. The R Square determinant test on all five free variables simultaneously contribursed by 77.9% while the remaining 22.1% was influenced by other variables.*

**Keywords:** *Customer Satisfaction, Tangible, Reliability, Responsivness, Assurance, dan Emphaty.*

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **A. Latar Belakang Masalah**

Sebagai Negara berkembang, Indonesia sedang giat-giatnya mengembangkan berbagai jenis bidang kuliner. Keanekaragaman makanan di Indonesi membuat Indonesia dituntut untuk melestarikan berbagai jenis makanan dan minuman. Dari waktu ke waktu bisnis dibidang kuliner semakin berkembang pesat seiring dengan padatnya wisatawan baik dari domestik atau mancanegara. Dengan tingkat pertumbuhan yang sangat pesat menimbulkan persaingan dalam bidang *food and beverage*. Seperti halnya saat ini usaha yang sedang berkembang di Indonesia yaitu *coffee shop* yang memadukan antara hidangan pembuka, utama, dan penutup.

Banyaknya pengusaha di bidang kopi membuat pergeseran pola konsumsi yang sedang terjadi, mereka berlomba-lomba untuk mencari peluang dan menawarkan produknya terutama dalam bisnis *food and beverage service*. Ketersedian sebuah kafe atau restoran pada saat ini menunjukkan tingkat daya tarik investasi yang tinggi khususnya, di daerah perkotaan. Dengan berkembangnya usaha di bidang kopi, pengusaha dituntut untuk selalu memiliki inovasi seperti menggabungkan kedai kopi dengan sebuah restoran, yang akan memiliki keunikan sendiri bagi konsumennya.

*Coffee Shop* adalah jenis restoran yang menjual produk makanan dan minuman khususnya kopi. Perkembangan *coffee shop* di Yogyakarta sangat



pesat, sehingga menjadi salah satu daya tarik wisata unggulan. Salah satunya adalah Ling-Lung Kopi & Eatery Yogyakarta, yang menggabungkan konsep *coffee shop* dan restoran. Ling-Lung Kopi & Eatery menyajikan berbagai makanan dan minuman baik tradisional maupun modern. Ling-Lung Kopi & Eatery tidak hanya menyediakan makanan dan minuman akan tetapi berbagai jenis kopi juga disediakan oleh barista, sehingga Ling-Lung Kopi & Eatery dapat dijadikan sebagai tempat singgah bagi kalangan remaja, keluarga bahkan wisatawan yang ingin menikmati berbagai jenis makanan, minuman atau pun berbagai jenis kopi yang disediakan. Tidak hanya itu, Ling-Lung Kopi juga memiliki tempat *meeting* untuk para pengusaha. Adapun dalam pembuatan produk yang berkualitas diperlukan *skill* untuk bekerjasama antara pelayan, *cook*, dan barista.

Pelayan merupakan seorang penyaji makanan dan minuman mereka dituntut untuk mempunyai kompetensi dalam melayani konsumen sesuai dengan standar kualitas pelayanan. *Cook* merupakan seorang yang mengolah bahan mentah menjadi bahan jadi yang dituntut untuk mempunyai kompetensi dalam membuat dan menghindangkan makanan yang sesuai dengan Standar Operasional Prosedur yang sudah disepakati bersama yang tentunya memiliki cita rasa dan tampilan yang dapat menarik hati konsumen. Dan Barista merupakan seorang penyeduh dan peracik kopi, yang dituntut untuk mempunyai kompetensi dalam pembuatan produk minuman kopi, dan pelayanan kepada pengunjung. Pelayan, *cook*, dan barista diharapkan mampu berinteraksi dengan pengunjung terkait pengetahuan

makanan dan minuman. Dengan demikian baik seorang pelayan, *cook*, ataupun barista mampu menciptakan kualitas pelayanan kepada pengunjung.

Kualitas pelayanan merupakan pelayanan yang diberikan seorang pelayan, *cook*, ataupun barista, kepada pengunjung di Ling-Lung Kopi & *Eatery* dengan memenuhi prinsip kualitas yang meliputi bukti fisik, keandalan, daya tanggap dan jaminan layanan, serta kepedulian. Kualitas layanan yang baik akan menimbulkan kesan tertentu dan menciptakan kepuasan konsumen yang berkunjung di Ling-Lung Kopi & *Eatery* Yogyakarta.

Kepuasan konsumen di Ling-Lung Kopi & *Eatery* akan terwujud apabila seorang pelayan, *cook*, dan barista mampu bekerjasama dalam memberikan pelayanan yang sesuai dengan harapan konsumen. Kepuasan konsumen sangat dibutuhkan untuk menjaga keberlangsungan bisnis, dan akan menimbulkan *chain effect*. Kepuasan akan mendatangkan bisnis baru serta memberikan *image* positif kepada Ling-Lung Kopi & *Eatery* Yogyakarta. Berdasarkan pengamatan yang dilakukan peneliti bahwa performa dari Ling-Lung Kopi & *Eatery* menurun dari tahun ke tahun. Hal ini juga di dukung dengan *review* dan komplain yang kurang baik dari konsumen yang menunjukkan bahwa belum adanya kepuasan konsumen. Oleh karena itu berdasarkan pengamatan yang dilakukan belum adanya faktor-faktor yang mempengaruhi tingkat kepuasan konsumen yang berkunjung di Ling-Lung Kopi & *Eatery* Yogyakarta. Maka peneliti tertarik meneliti *Coffe shop* yang menggabungkan konsep restoran dengan judul **“Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Di Ling-Lung Kopi & *Eatery*”**

## **B. Rumusan Masalah**

1. Bagaimana pengaruh kualitas pelayanan yang terdiri dari Bukti langsung (*Tangible*), keandalan (*Realibility*), Daya Tanggap (*Responsiveness*), Jaminan (*Assurance*), Kepedulian (*Emphaty*) terhadap Kepuasan Konsumen di Ling-Lung Kopi & Eatery Yogyakarta?
2. Dimensi kualitas pelayanan manakah yang paling mempengaruhi kepuasan konsumen di Ling-Lung Kopi & Eatery?

## **C. Batasan Masalah**

Dalam penelitian ini peneliti hanya membatasi masalah kepuasan konsumen terhadap kinerja dari dimensi kualitas pelayanan yang sesuai dengan ekspektasi.

## **D. Tujuan Penelitian**

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mendapatkan kesimpulan dari kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen di Ling-Lung Kopi & Eatery Yogyakarta. Secara spesifik mempunyai tujuan untuk:

1. Untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen di Ling-Lung Kopi & Eatery Yogyakarta.
2. Untuk mengetahui dimensi manakah yang paling mempengaruhi kepuasan konsumen di Ling-Lung Kopi & Eatery Yogyakarta.

## **E. Manfaat Penelitian**

### 1. Bagi Ling-Lung Kopi & Eatery Yogyakarta

- a. Sebagai usulan pada pengelola terhadap kepuasan konsumen dalam upaya peningkatan kualitas pelayanan.
- b. Sebagai bahan pertimbangan dalam penyusunan kebijakan yang mengarah pada peningkatan kualitas pelayanan
- c. Diharapkan dapat menjadi bahan evaluasi Ling-Lung Kopi & *Eatery* Yogyakarta.

### 2. Bagi Lembaga

- a. Terlaksannya penelitian skripsi sebagai bahan tugas akhir mahasiswa/I dalam menempuh Diploma-4 Jurusan Pengelolaan Perhotelan.
- b. Menambah karya penelitian tentang kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen yang dapat digunakan sebagai dasar penelitian lanjutan.
- c. Menambah angka alumni lulusan jurusan Pengelolaan Perhotelan guna kepentingan akreditasi.

### 3. Bagi Mahasiswa

- a. Sebagai salah satu syarat untuk kelulusan Diploma-4 Jurusan Pengelolaan Perhotelan
- b. Mampu mengamati dan memecahkan fenomena di lingkungan yang diaplikasikan dengan teori-teori yang telah diperoleh.
- c. Mampu membuat kesimpulan mengenai pertanyaan yang ada dalam rumusan masalah dan fenomena lingkungan.