

SKRIPSI

**PENGARUH KUALITAS PRODUK TERHADAP KEPUASAN TAMU DI
GAMBIR SEKETHI RESTO KUSUMA SAHID PRINCE HOTEL**



OLEH

KRISNA ANDIKA DEWANTO

NIM 318101246

PROGRAM STUDI PENGELOLAAN PERHOTELAN

SEKOLAH TINGGI PARIWISATA AMPTA

YOGYAKARTA

2022

SKRIPSI

**PENGARUH KUALITAS PRODUK TERHADAP KEPUASAN TAMU DI
GAMBIR SEKETHI RESTO KUSUMA SAHID PRINCE HOTEL**



Untuk memenuhi Syarat Guna Memperoleh
Derajat Sarjana Terapan Pengelolaan Perhotelan

OLEH

KRISNA ANDIKA DEWANTO

NIM 318101246

PROGRAM STUDI PENGELOLAAN PERHOTELAN

SEKOLAH TINGGI PARIWISATA AMPTA

YOGYAKARTA

2022

HALAMAN PENGESAHAN

**PENGARUH KUALITAS PRODUK TERHADAP KEPUASAN TAMU DI
GAMBIR SEKETHI RESTO KUSUMA SAHID PRINCE HOTEL**



Disusun Oleh :

KRISNA ANDIKA DEWANTO

NIM : 318101246

Telah disetujui oleh :

Pembimbing I

Dra. Enny Mulyantari, MM

NIDN. 0026046101

Pembimbing II

Angela Ariani, SH, MM

NIDN. 0530106001

Mengetahui

Ketua Program Studi

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

NIDN. 0516057102

BERITA ACARA UJIAN

SKRIPSI

**PENGARUH KUALITAS PRODUK TERHADAP KEPUASAN TAMU DI
GAMBIR SEKETHI RESTO KUSUMA SAHID PRINCE HOTEL**

Disusun Oleh :

KRISNA ANDIKA DEWANTO

NIM : 318101246

Telah Dipertahankan Di Depan Tim Penguji

Dan Dinyatakan LULUS

Pada Tanggal 24 September 2022

TIM PENGUJI

**Penguji Utama : Dra. Sri Larasati, M.M
NIDK.8818033420**



**Penguji I : Dra. Enny Mulyantari, MM
NIDN. 0026046101**



**Penguji II : Angela Ariani, SH, MM
NIDN. 0530106001**



**Mengetahui
Ketua Sekolah Tinggi Pariwisata AMPTA Yogyakarta**



Drs. Prihatno, M.M
NIDN. 0526125901

PERNYATAAN KEASLIAN DATA SKRIPSI

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Krisna Andika Dewanto

NIM : 318101246

Program Studi : Pengelolaan Perhotelan

Judul Skripsi : PENGARUH KUALITAS PRODUK TERHADAP
KEPUASAN TAMU DI GAMBIR SEKETHI RESTO
KUSUMA SAHID PRINCE HOTEL

Menyatakan dengan sebenarnya bahwa penulisan skripsi ini berdasarkan hasil penelitian, pemikiran dan pemaparan asli dari saya, baik untuk naskah laporan maupun kegiatan pengambilan data dalam skripsi ini. Jika terdapat karya orang lain saya akan mencantumkan sumber yang jelas.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan keadaan sadar tanpa paksaan dari pihak manapun

Yogyakarta, Agustus 2022



Krisna Andika Dewanto

MOTTO

“Baik untuk merayakan sebuah kesuksesan, namun yang lebih penting adalah belajar dari sebuah kegagalan”

-Bill Gates-

“Dan hanya kepada Tuhanmulah hendaknya kamu berharap”

-Q.S. Al-Insyirah ayat 8-

“Allah tidak membebani seseorang melainkan sesuai dengan kesanggupannya”

-Q.S. Al-Baqarah ayat 286-

HALAMAN PERSEMBAHAN

Setiap usaha pasti akan membuahkan hasil jika kita melakukan dengan bersungguh-sungguh diiringi dengan usaha, doa, dan semangat yang tinggi demi sebuah pencapaian . Dengan ini sebuah karya kecil sederhana yang saya tulis ini saya persembahkan untuk :

1. Kedua orang tua saya yang selalu memotivasi, menyemangati, dan doa yang terbaik untuk anak-anaknya. Sebagai tanda bakti, hormat dan rasa terimakasih yang tidak terhingga saya persembahkan karya kecil ini untuk Bapak dan Mama. Terimakasih saya ucapkan untuk semua kesabaran dan kasih sayang selama ini.
2. Untuk adik saya Nur Afifa Marliani yang selalu mendukung, menyemangati, dan doa yang terbaik untuk saya, sehingga sapat menyelesaikan ini.
3. Teman-teman seperjuangan Pengelolaan Perhotelan STP AMPTA Yogyakarta angkatan 2018, semoga sukses selalu untuk kita semua.
4. Sahabat saya Oji, Aji, Ovinda dan semua teman-teman saya yang telah memberi semangat dan memberi masukan karya tulis ini.
5. Segenap karyawan di Gambir Sekethi Resto Surakarta terimakasih atas kerja samanya dalam menuliskan karya tulis ini.

KATA PENGANTAR

Dengan mengucapkan Alhamdulillah Rabbil ‘Alamin, puji syukur penulis panjatkan kehadirat Allah SWT yang telah melimpahkan segala berkah, rahmat, karunia dan hidayah-Nya. Sholawat serta salam selalu terucapkan pada junjungan serta suri tauladan kita Rasulullah Muhammad SAW sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini guna memenuhi syarat memperoleh gelar sarjana Diploma IV Pengelolaan Perhotelan di Sekolah Tinggi Pariwisata AMPTA Yogyakarta.

Fokus kajian skripsi adalah menjelaskan **“Pengaruh Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Tamu Di Gambir Sekethi Resto Kusuma Sahid Prince Hotel”**. Penulis menyadari sepenuhnya adanya kekurangan yang ada dalam penyusunan skripsi ini, sehingga penulis tidak dapat menyelesaikan skripsi ini tanpa ada bantuan, dorongan, dan dukungan dari semua pihak. Untuk itu perkenakan penulis mengucapkan terimakasih kepada pihak-pihak yang telah membantu dalam menyusun dan terselesainya laporan ini :

1. Dra. Eny Mulyantari, M.M selaku pembimbing I yang telah dengan sabar dan arif memberikan bimbingan dan pengarahan dalam penulisan skripsi ini.
2. Angela Ariani, SH,MM selaku pembimbing II yang telah dengan sabar dan arif memberikan bimbingan dan pengarahan dalam penulisan skripsi ini.
3. Dra. Sri Larasati, M.M selaku dosen penguji yang telah memberi kesempatan saya untuk menjelaskan isi skripsi secara keseluruhan.
4. Hermawan Prasetyanto, S.Sos, M.M selaku Ketua Jurusan Program studi Pengelolaan Perhotelan Sekolah Tinggi Pariwisata AMPTA Yogyakarta
5. Drs. Prihatno, M.M selaku Ketua Sekolah Tinggi Pariwisata AMPTA Yogyakarta
6. Eko Wahyudi, S.H selaku HRM Kusuma Sahid Prince Hotel yang telah mengijinkan peneliti untuk melakukan penelitian ditempat tersebut.
7. Pihak Gambir Sekethi Resto Surakarta yang memperolehkan saya untuk melakukan penelitian skripsi saya disana.

Akhir kata penulis berharap semoga hasil penelitian ini bermanfaat bagi semua pihak. Penulis menyadari bahwa selama penulisan dan penyusunan skripsi ini jauh dari kata sempurna. Oleh karena itu, penulis memohon maaf apabila ada salah kata dalam pembuatan skripsi. Penulis sangat mengharapkan adanya kritik dan saran dari pembaca untuk perbaikan dalam penelitian berikutnya.

Yogyakarta, September 2022

Krisna Andika Dewanto

DAFTAR ISI

JUDUL	i
HALAMAN PENGESAHAN	ii
BERITA ACARA UJIAN.....	iii
PERNYATAAN KEASLIAN DATA SKRIPSI	iv
MOTTO	v
HALAMAN PERSEMBAHAN.....	vi
KATA PENGANTAR.....	vii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR TABEL.....	xi
DAFTAR GAMBAR.....	xii
DAFTAR LAMPIRAN	xiii
ABSTRAK	xiv
BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang.....	1
B. Rumusan Masalah.....	4
C. Batasan Masalah	4
D. Tujuan Penelitian	4
E. Manfaat Penelitian.....	4
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	
A. Teorisasi.....	6
1. Produk.....	6
2. Kepuasan Tamu	13
3. <i>Lost customer analysis</i>	16
B. Penelitian Terdahulu	17
C. Kerangka Pemikiran.....	21
D. Hipotesis	22
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	
A. Jenis Penelitian	23

B. Tempat dan Waktu Penelitian	23
C. Populasi dan Sampel	24
D. Variabel Penelitian.....	25
E. Metode Pengumpulan Data	27
F. Metode Analisis Data	30
BAB IV ANALISIS DAN PEMBAHASAN	
A. Deskripsi Lokasi Penelitian	34
1. Sejarah Kusuma Gambir Sekethi Resto	34
B. Karakteristik Responden	37
1. Deskripsi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	37
2. Deskripsi Responden Berdasarkan Usia	38
C. Uji Kelayakan Intrumen.....	39
1. Uji Validitas	39
2. Uji Reliabilitas	41
D. Hasil Analisis Data	42
1. Analisis Regresi Sederhana.....	42
2. Hasil Uji Hipotesis (Uji statistik t).....	43
3. Uji Simultan (Uji F)	43
4. Uji Determinasi (Uji Adjusted R ²)	44
E. Pembahasan Hasil Penelitian	45
BAB V PENUTUP	
A. Kesimpulan	47
B. Saran	48
DAFTAR PUSTAKA	
LAMPIRAN	

DAFTAR TABEL

Tabel 3.1 Skala Likret	31
Tabel 4.3 Jumlah Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	41
Tabel 4.4 Distribusi Responden Berdasarkan Usia Responden	42
Tabel 4.5 Jumlah Responden Berdasarkan Pekerjaan.....	42
Tabel 4.6 Hasil Uji Validitas.....	44
Tabel 4.7 Hasil Uji Reliabilitas.....	45
Tabel 4.8 Hasil Analisis Regresi Linier Sederhana	46
Tabel 4.9 Hasil Uji Simultan (Uji F).....	51
Tabel 4.10 Hasil Koefisien Determinasi (Adjusted R ²).....	52

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Pemikiran.....	23
------------------------------------	----

DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1 Kuesioner Penelitian
- Lampiran 2 Surat permohonan penelitian
- Lampiran 3 Surat Balasan
- Lampiran 4 Hasil Data Kuesioner
- Lampiran 5 Hasil Uji Validitas dan Realibilitas
- Lampiran 6 Hasil Uji Hipotesis
- Lampiran 7 Lembar Bimbingan Skripsi

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui adakah pengaruh kualitas produk terhadap kepuasan tamu dan seberapa besar pengaruhnya di Gambir Sekethi Resto Kusuma Sahid Prince Hotel.

Penelitian ini merupakan jenis penelitian deskriptif kuantitatif dengan menggunakan metode observasi dan kuisioner sebagai alat pengumpulan data dengan jumlah responden 97 orang pengunjung Gambir Sekethi Resto. Alat analisis yang digunakan yaitu uji kelayakan instrument, uji kelayakan variabel, analisis regresi linier berganda, Uji parsial (t) dan uji koefisien determinasi (R^2)

Hasil penelitian menunjukkan hasil Uji t kualitas produk di Gambir Sekethi Resto mempengaruhi kepuasan tamu, karena dalam hasil Uji t diperoleh nilai t_{hitung} sebesar 2,437 dan t_{tabel} sebesar 1,986 berarti $t_{hitung} > t_{tabel}$, maka H_a diterima dan H_0 ditolak, dengan kata lain kualitas produk di Gambir Sekethi Resto berpengaruh terhadap kepuasan tamu. Untuk hasil Uji F diperoleh f_{hitung} sebesar 26,591 sedangkan f_{tabel} 2,47 sehingga dapat disimpulkan bahwa nilai $f_{hitung} > f_{tabel}$ ($26,59 > 2,47$), maka H_0 ditolak dan H_1 diterima bahwa kualitas produk secara bersama-sama atau simultan berpengaruh terhadap kepuasan tamu di Gambir Sekethi Resto. Untuk hasil Uji R diperoleh Adjusted R Square sebesar 0,636 atau sama dengan $0,636 \times 100\% = 63,6\%$. Angka tersebut mengandung arti bahwa variabel kualitas produk (X) berpengaruh terhadap variabel kepuasan tamu (Y) sebesar 63,6%, sedangkan sisanya 36,7% dipengaruhi faktor-faktor lain yang tidak disertakan di penelitian ini yaitu minat beli ulang, kualitas pelayanan dan harga.

Kata Kunci : Kualitas Produk, Kepuasan Tamu dan Gambir Sekethi Resto

ABSTRACT

This study aims to determine whether there is an effect of product quality on customer satisfaction and how much influence it has in Gambir Sekethi Resto Surakarta.

This research is a quantitative descriptive research using observation and questionnaire methods as a data collection tool with a total of 97 respondents visiting Gambir Sekethi Resto. The analytical tools used are instrument feasibility test, variable feasibility test, multiple linear regression analysis, partial test (T) and coefficient of determination test (R²)

The results of the study show that the results of the T-test of product quality at Gambir Sekethi Resto affect customer satisfaction, because in the results of the t-test, the t-test value is 2.437 and t-table is 1.986, meaning $t_{count} > t_{table}$, then H_a is accepted and H_0 is rejected, in other words, product quality at Gambir Sekethi Resto affect customer satisfaction. For the results of the F test, it is obtained that $f_{arithmetic}$ is 26.591 while f_{table} is 2.47 so that it can be obtained that the value of $f_{count} > f_{table}$ ($26.59 > 2.47$), then H_0 is rejected and H_1 is accepted that product quality simultaneously or simultaneously affects satisfaction customers at Gambir Sekethi Resto. For the results of the R test, the Adjusted R Square is 0.636 or equal to $0.636 \times 100\% = 63.6\%$. This figure means that the product quality variable (X) affects the customer satisfaction variable (Y) by 63.6%, while the remaining 36.7% is influenced by other factors not included in this study, namely repurchase interest, service quality and price.

Keywords: Product Quality, Customer Satisfaction and Gambir Sekethi Resto

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Pemenuhan kebutuhan dan keinginan sangat ditentukan oleh tingkat kepentingan maupun kepuasan tamu itu sendiri. Seiring makin banyaknya aktivitas rumah yang sangat bervariasi, maka kesempatan orang yang bersifat cepat, praktis, dan nyaman semakin tinggi. Menurut Sumarwan (2015:48), jumlah penduduk yang sangat besar membawa dampak penting bagi kehidupan masyarakat Indonesia. Salah satu dampak penting adalah pemenuhan kebutuhan pangan yang sangat banyak untuk memenuhi konsumsi penduduk. Hal ini membawa dampak positif bagi para pengusaha untuk melihat peluang bisnis dan mempengaruhi tamu Indonesia yang bersifat konsumtif.

Seiring semakin konsumtif dan bervariasinya perilaku tamu di Indonesia dan didukung jumlah penduduk yang besar, maka tidak sedikit para pengusaha tertarik menjalankan bisnis kuliner atau usaha di bidang makanan dan minuman. Setiap perusahaan dituntut untuk memenuhi dan mengimbangi perubahan yang terjadi, persaingan dimana perusahaan mengedepankan keunggulan masing-masing dan berusaha untuk memuaskan tamu, salah satunya yaitu perusahaan yang bergerak di bidang kuliner. Hotel Kusuma Sahid Prince terletak di daerah Jl. Sugiyopranoto No.20, Kp. Baru, Kec. Ps. Kliwon, Kota Surakarta, Jawa Tengah yang merupakan Hotel bintang lima yang memiliki fasilitas

Restoran, Bar, Banquet, dan Room in Dinning. Selain itu Hotel Kusuma Sahid memiliki beberapa fasilitas lain yang disediakan untuk tamu yang ingin menikmati suasana makan yang romantis dan special seperti Madugondo bar yang memberikan fasilitas untuk bersantai sambil menikmati karaoke, juga Coffe Shop yang menyajikan aneka jenis coffe latte dan cappucino. Hotel Kusuma Sahid Prince memiliki satu Restoran, Gambir Sekethi Resto adalah satu-satunya yang melayani Breakfast, Lunch, Dinner yang menyediakan makanan *Asian Cuisine, Continental, and Indonesian Food*.

Menu atau produk *food and beverage* yang disediakan di Gambir Sekethi Resto diantaranya adalah *Menu Best Seller* yaitu Lumpia sayur dan *Creamy Vegetable Soup*. *Menu Must Try/Recommended* diantaranya: Rawon daging sawunggalih, Soto Ayam Kusuma, Sup Buntut, Tom Yum Goong, Ayam Taliwang, *Rice bowl* ikan sambal matah, *Pan Seared with Rice*, *Pilaf Rice With Mustard Chicken*, Selat solo, dan *Sphagety Bolognaise*. Untuk *Menu Favorite* yaitu: *Banana split, Classic Pannekoek, Pisang Bakar Chocolate, Chicken Sandwich*, dan *Sausage corn dog*. *Beverage* yang dijualpun tidak kalah menarik, Gambir Sekethi Resto memiliki special *Beverage* yaitu *Healty Drink* diantaranya: Carmato Juice, Green Juice, dan Paraorange.

Munculnya beragam resto, *bar* atau *coffeshop* di Solo menunjukkan bahwa bisnis makanan dan minuman dapat diterima oleh masyarakat Solo sebagai kuliner yang tepat. Para tamu yang memilih restoran sebagai

tempat makan tidak hanya memperlihatkan kualitas dari makanan tersebut tetapi juga kualitas-kualitas produk yang sesuai. Oleh karena itu pengelola harus memberikan kualitas-kualitas produk dan kualitas produk yang tepat agar dapat bersaing dengan restoran ,bar atau *coffeshop* yang lainnya.

Gambir Sekethi Resto memberikan pelayanan kepada tamu dengan system Dinning Rest yaitu pelayanan Ala Carte, Tabe D'Hote, juga jamuan formal lainnya Gambir Sekethi Resto juga memberikan kualitas produk *self service* atau *buffet*. Gambir Sekethi Resto memberikan kualitas produk yang cukup baik , pada saat datang tamu akan dipandu oleh staff menuju restoran lalu staff waiter menjelaskan mengenai pilihan makanan tamu yang akan dipesan, makanan yang ditampilkan oleh pihak Gambir Sekethi Resto dibuat semenarik mungkin sehingga menggugah selera makan tamu dan memesan makanan yang dianggap tamu menarik. Berkembangnya resto ini tentu tidak terlepas dari bentuk produk dan kualitas produk yang diberikan kepada tamunya. Bentuk produk dan kualitas produk ini akan mempengaruhi pada kepuasan tamu yang akhirnya berdampak pada peningkatan pendapatan Gambir Sekethi Resto.

Dari latar belakang masalah di penelitian ini akan mengkaji lebih dalam tentang pengaruh kualitas produk terhadap kepuasan tamu di Gambir Sekethi Resto. Judul penelitiannya adalah “Pengaruh Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Tamu di Gambir Sekethi Resto”.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan rumusan masalah di atas, maka rumusan masalahnya adalah apakah kualitas produk berpengaruh terhadap kepuasan tamu di Gambir Sekethi Resto?

C. Batasan Masalah

Dari rumusan masalah yang diangkat oleh peneliti dan untuk menghindari pembahasan yang meluas karena faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan tamu, maka peneliti hanya akan membatasi pada pengaruh kualitas produk (X) dan kepuasan tamu (Y).

D. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah di atas, tujuan yang akan dicapai dari penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh kualitas produk terhadap kepuasan tamu di Gambir Sekethi Resto

E. Manfaat Penelitian

Dari hasil penelitian diharapkan berguna bagi berbagai pihak, baik penulis, perusahaan maupun pihak yang berkepentingan dengan objek penelitian, dengan rincian sebagai berikut:

1. Bagi peneliti

Penelitian ini diharapkan dapat menambah ilmu pengetahuan dan wawasan khususnya dalam bidang jasa kualitas produk di bidang kuliner dan juga sebagai pelatihan dalam menerapkan serta mengaplikasikan ilmu akademis di dunia kerja.

2. Bagi Gambir Sekethi Resto

Dapat mengetahui faktor apa saja yang dapat mempengaruhi tingkat kepuasan tamu, sehingga dapat meningkatkan kepuasan tamu serta meningkatkan kualitas produk.

3. 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 kualitas produk khususnya di perusahaan restoran, dan dapat dijadikan sebagai sumber informasi untuk penelitian lebih lanjut mengenai pengaruh kualitas produk terhadap kepuasan tamu di Gambir Sekethi Resto.