PENGARUH KUALITAS PRODUK MAKANAN DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN

(Sudi Kasus di Restauran Amarta Hotel Galuh Prambanan Klaten)

SKRIPSI

Disusunn oleh :

NAMA : S A R W I D I

NIM : 317200321

PROGRAM STUDI PENGELOLAAN PERHOTELAN

SEKOLAH TINGGI PARIWISATA AMPTA

YOGYAKARTA

2018

PENGARUH KUALITAS PRODUK MAKANAN DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN

(Sudi Kasus di Restauran Amarta Hotel Galuh Prambanan Klaten)

SKRIPSI

Disusunn oleh :

NAMA : S A R W I D I

NIM : 317200321

PROGRAM STUDI PENGELOLAAN PERHOTELAN

SEKOLAH TINGGI PARIWISATA AMPTA

YOGYAKARTA

2018

HALAMAN PENGESAHAN

PENGARUH KUALITAS PRODUK MAKANAN DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN

(Sudi Kasus di Restauran Amarta Hotel Galuh Prambanan Klaten)

Disusunn oleh :

NAMA : S A R W I D I

NIM : 317200321

Telah di setujui oleh:

Pembimbing I	Pembimbing II
Drs. Budi Hermawan, MM.	Hermawan Prasetyanto, S.Sos., S.ST., MM.
NIDN. 0523026601	NIDN. 0525047001

Mengethui
Ketua Jurusan

Hermawan Prasetyanto, S.Sos., S.ST., MM.
NIDN. 0525047001

BERITA ACARA UJIAN

PENGARUH KUALITAS PRODUK MAKANAN DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN

(Sudi Kasus di Restauran Amarta Hotel Galuh Prambanan Klaten)

Disusun oleh :

NAMA	: S A R W I D I
NIM	: 317200321
PROGRAM STUDI	: PENGELOLAAN PERHOTELAN

Telah dipertahankan didepan Tim Penguji dan

Dinyatakan : ……

Pada tanggal : ……

TIM PENGUJI:

1. Dra. Heni Susilowati, MM. .....
2. Drs. Budi Hermawan, MM .....
3. Hermawan Praetyanto, S.Sos., S.ST., MM. .....

Mengetahui,

Ketua Sekolah Tinggi Pariwisata AMPTA Yogyakarta

(Drs. Prihatno, MM.)

PERSEMBAHAN

1. Skripsi ini penulis persembahkan kepada :
2. Allah SWT yang telah memberikan begitu banyak kenikmatan, kemudahan, kelancaran, rahmat dan hidayah-Nya kepada penulis sehingga penulis dapat myelesaikan penulisan Skripsi ini.
3. Istri tercinta yang telah memberikan seluruh dukungannya baik materiil maupun spirituil kepada penulis
4. Ananda yang juga telah memberikan seluruh dukungannya semoga menjadi motivasi dalam mencari ilmu
5. Teman – temanku seangkatan
6. Teman teman Almamater

MOTTO

Sesungguhnya sesudah kesulitan itu ada kemudahan. Maka apabila kamu telah selesai (Dari suatu urusan) , kerjakanlah dengan sungguh-sungguh (urusan orang lain).

(Q.S Alam Nasyrah 6-7)

Dan sesungguhnya kami benar-benar akan menguji kamu agar Kami mengetahui orang-orang yang berjihad dan bersabar diantara kamu ; dan agar kami menyatakan (baik – buruknya) hal ihwalmu.

(Q .S : Muhammad ayat 31)

KATA PENGANTAR

Tiada kata yang patut untuk di ucapkan terkecuali “Puji syukur Alhamdulillah” ke hadapan Allah Swt., karena atas rahmat, taufik dan hidayah-Nya, penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul Pengaruh Kualitas Makanan dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen (Studi kasus di Restauran Amarta Hotel Galuh Prambanan Klaten)

Skripsi ini merupakan salah satu syarat untuk dapat dinyatakan lulus dari program studi Pengelolaan Perhotelan Sekolah Tinggi Pariwisata AMPTA Yogyakarta.

Penulis menyadari bahwa dalam penulisan skripsi ini banyak mengalami hambatan dan masih banyak kekurangannya. Namun demikian, berkat bantuan baik moril maupun materiil serta usaha dari berbagai pihak sehingga hambatan tersebut dapat teratasi. Dalam kesempatan ini penulis menyampaikan ucapan terimakasih dan penghargaan yang setingi-tingginya kepada semua pihak yang telah membimbing dan memberikan dorongan kepada penulis dalam menyelesaikan penulisan Skripsi ini yaitu :

1. Bapak Drs. Budi Hermawan, MM. selaku pembimbing materi atas segala saran, arahan, bimbingan, dan masukan selama penulisan skripsi ini
2. Bapak Hermawan Prasetyanto, S.Sos., S.ST., MM. selaku pembimbing penulisan segala saran, arahan, bimbingan, dan masukan selama penulisan skripsi ini.
3. Ibu Dra. Heni Susilowati, MM. Selaku Penguji Utama dalam yang telah banyak memberi masukan demi kebaikan isi skripsi ini.

4. Bapak Drs. Prihatno, MM., selaku Ketua Sekolah Tinggi Pariwisata Ampta Yogyakarta.
5. Bapak GM Hotel Galuh Prambanan Klaten ysng telah mengijinkan saya untuk melakukan penelitian ini.
6. HRD dan Restauran Manajer Hotel Galuh Prambanan Klaten yang telah banyak membantu dalam pencarian data di Hotel.
7. Seluruh dosen dan pengajar di STP AMPTA yang sudi memberikan transfer ilmu, sehingga membuka cakrawala dan wawasan dalam konsep berpikir, semoga kelak ilmu tersebut dapat digunakan dengan sebaik-baiknya.

Tidak lupa penulis sampaikan terima kasih dan penghargaan yang setinggi-tingginya kepada semua pihak yang tidak bisa penulis sebut satu – persatu yang membantu baik materiil maupun non materi selama melaksanakan studi Sekolah Tinggi Pariwisata AMPTA Yogyakarta.

Semoga Allah SWT, membalas semua doa, kesabaran, dorongan serta amal dan kebaikan yang telah diberikan menjadi ibadah dan kemudian mendapat ridha-Nya. Amin...

Penulis menyadari sepenuhnya bahwa subtansi Skripsi ini masih jauh dari yang diharapkan, karenanya kritik dan saran demi kesempurnaan Skripsi ini sangat diharapkan. Semoga. Setitik karya ini dapat bermanfaat basi semuanya.

Yogyakarta, November 2018

Penulis

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL i
HALAMAN PENGESAHAN ii
HALAMAN BERITA ACARA PENGUJIAN iii
HALAMAN PERSEMBAHAN iv
HALAMAN MOTTO v
KATA PENGANTAR vi
DAFTAR ISI viii
DAFTAR TABEL x
DAFTAR GAMBAR xi
SINOPSIS xii

BAB I : PENDAHULUAN

A. Latar Belakang 1
B. Rumusan Masalah 4
C. Batasan Penelitian 4
D. Tujuan Penelitian..... 4
E. Manfaat Penelitian..... 5

BAB II : TEORISASI DAN HIPOTESIS

A. Landasan Teori 7
1. Kepuasan Konsumen 7
2. Kualitas Produk..... 15
3. Kualitas Pelayanan..... 23
B. Kerangka Pemikiran 28
C. Penelitian Terdahulu..... 28
D. Hipotesa..... 30

BAB III : METODE PENELITIAN

A. Jenis Penelitian..... 31
B. Lokasi Penelitian 32
C. Populasi dan Sampel 32
D. Variabel dan Idikator Penelitian..... 33

E. Metode Pengumpulan Data 35
F. Metode Analisis Data..... 36
BAB IV : HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN
A. Diskripsi Obyek Penelitian 44
B. Hasil Penelitian 49
C. Pembahasan 64
BAB V : KESIMPULAN DAN SARAN
A. Kesimpulan 67
B. Saran 68

DAFTAR PUSTAKA
LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

Hal

Tabel 4.1 Distribusi Responden Menurut Jenis Kelamin 49

Tabel 4.2 Distribusi Responden Menurut Usia 50

Tabel 4.3 Distribusi Respoinden Berdasar Jenis Pekerjaan 51

Tabel 4.4 Distribusi Responden Berdasar Pendidikan 52

Tabel 4.5 Distribusi Responden Berdasar Indikator Kualitas Produk 53

Tabel 4.6 Distribusi Responden Berdasar Indikator Kualitas Pelayanan.... 54

Tabel 4.7 Distribusi Responden Berdasar Indikator Kepuasan Konsumen 55

Tabel 4.8 Hasil Pengujian Hipotesis 56

Tabel 4.9 Hasil Pengujian alpha Cronbach 58

Tabel 4.10 Hasil Analisis Regresi Linier Berganda 59

Tabel 4.11 Koefisien R Square 60

Tabel 4.12 Hasil Uji F 61

Tabel 4.13 Hasil Analisis Uji t 63

DAFTAR GAMBAR

Gambar 4.1 Ditribusi Responden Menurut Jenis Kelamin ……. 49
Gambar 4.2 Ditribusi Responden Menurut Umur ……. 50
Gambar 4.3 Ditribusi Responden Menurut Jenis Pekerjaan ……. 51
Gambar 4.4 Ditribusi Responden Menurut Jenis Pendidikan ……. 52

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 : Surat Ijin Penelitian dai STP AMPTA
Lampiran 2 : Surat Ijin Penelitian dari Hotel Galuh
Lampiran 3 : Angket Penelitian
Lampiran 4 : Hasil Olah Data dengan SPSS versi 22

ABSTRAK

Penelitian dengan judul "PENGARUH KUALITAS PRODUK MAKANAN DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN" Penelitian ini mengambil studi kasus di restaurant Amarta Hotel Galuh di Prambanan Klaten. Penelitian ini bertujuan untuk: (1) mengetahui pengaruh kualitas produk makanan terhadap kepuasan konsumen di Restauran Amarta Hotel Galuh, (2) mengetahui pengaruh kualitas layanan terhadap kepuasan konsumen di Restauran Amarta Hotel Galuh, (3) mengetahui secara bersama-sama pengaruh kualitas produk makanan dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen di restauran Amarta Hotel Galuh, Penelitian ini merupakan penelitian deskriptif dengan model regresi berganda. Populasi dalam penelitian ini adalah para konsumen restauran Amarta Hotel Galuh,. Ukuran sampel yang diambil sebanyak 70 responden. Sampling dengan pendekatan Accidental sampling, yaitu teknik penentuan sampel berdasarkan kebetulan, yaitu siapa yang kebetulan sedang makan di restoran dapat dijadikan sampel jika dipandang cocok. Data dikumpulkan dengan angket, studi pustaka, dan dokumentasi. Analisis data dilakukan dengan analisis deskriptif dan regresi.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa: (1) Variabel kualitas produk makanan mempunyai angka signifikan di bawah 0,05 (0,023 < 0,05) maka dapat disimpulkan bahwa variabel kualitas produk makanan mempengaruhi kepuasan konsumen restaurant Amarta, (2) Variabel kualitas pelayanan mempunyai angka signifikan di bawah 0,05 (0,000 < 0,05) berarti variabel kualitas pelayanan mempengaruhi kepuasan konsumen restaurant Amarta. (3) Kualitas produk makanan dan kualitas pelayanan secara bersama-sama memiliki pengaruh yang signifikan terhadap Kepuasan konsumen di restaurant Amarta. Hasil pengujian diperoleh nilai F_{hitung} sebesar 28,369 dengan signifikansi 0,000.

Kata-kata kunci: kualitas produk, kualitas pelayanan, kepuasan konsumen

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Di era globalisasi saat ini persaingan di pasar domestik maupun internasional bisa disebut sangat kompetitif. Hal ini karena banyak pesaing bisnis yang bergerak dibidang produk atau jasa yang serupa. Selain itu globalisasi adalah sebuah kenyataan yang memiliki konsekuensi nyata terhadap bagaimana orang di seluruh dunia percaya bahwa negara-negara dan kebudayaan lokal akan hilang diterpa kebudayaan dan ekonomi global yang homogen. Sehingga menuntut masyarakat untuk mengikuti setiap perubahan sekecil apapun yang telah terjadi. Tidak terkecuali terhadap perubahan gaya hidup seseorang dalam mengkonsumsi makanan saat ini.

Kegiatan makan pada awalnya hanya untuk memenuhi kebutuhan asupan harian, namun zaman yang makin modern kegiatan mengkonsumsi makanan juga disertai dengan orientasi kepuasan atau kesenangan dalam kegiatan konsumsi itu sendiri. Bisnis di bidang makanan merupakan salah satu bisnis yang menjanjikan, karena makanana merupakan salah satu kebutuhan pokok bagi masyarakat. Kota-kota besar menjadi daya tarik bagi para pengusaha untuk berbisnis restoran.

Setiap pelaku usaha di tiap kategori bisnis dituntut untuk memiliki kepekaan terhadap setiap perubahan yang terjadi dan menempatkan orientasi kepada kepuasan konsumen sebagai tujuan utama. Tidak

terkecuali usaha dalam penyajian makanan dan minuman (*food service*) yang dimulai dari skala kecil seperti warung-warung tenda; bisnis makanan berskala menengah seperti depot, rumah makan; sampai dengan bisnis makanan yang berskala besar seperti restoran-restoran di hotel berbintang.

Para pelaku bisnis *food service* ditantang untuk menciptakan suatu differensiasi unik dan *positioning* yang jelas sehingga konsumen dapat membedakan dengan para pesaingnya. Menurut Mitchell (dalam Rahmawati, 2008) para pelaku bisnis harus menyiapkan strategi agar dapat menyenangkan hati dan membangun rasa antusias konsumen menjadi suatu *experience* didalam mengkonsumsi produk dan jasa, sehingga akan membuat mereka terkesan. Oleh karena itu diperlukannya sebuah paradigma untuk menggeser sebuah pemikiran tradisional dalam kategori bisnis *food service* khususnya restoran, yang sebelumnya hanya menyediakan menu hidangan (makanan dan minuman) saja menjadi sebuah konsep modern yang menawarkan suatu pengalaman tak terlupakan.

Semakin berkembangnya usaha *food service* ini seringkali dikaitkan dengan mobilitas masyarakat yang semakin tinggi. Hal ini sering dihubungkan dengan pekerja atau seseorang yang sibuk melakukan aktivitas di luar rumah, baik itu pria maupun wanita yang selalu mencari sesuatu yang bersifat praktis dan instan dalam pemenuhan kebutuhan sehari-hari. Salah satunya dengan mencari makanan dan minuman di luar

rumah. Dengan adanya perubahan tersebut, menyebabkan terjadinya pergeseran fungsi sebuah kafe dan restoran, yang melahirkan sebuah fenomena sosial dan budaya baru.

Di samping sebagai tempat untuk memenuhi kebutuhan utama yaitu makan dan minum, restoran digunakn sebagai tempat untuk berkumpul, bersosialisasi, bertukar pikiran, memperluas jaringan dan bahkan menjadi salah satu tempat untuk melakukan *prospecting business* antar eksekutif perusahaan. Sehingga dapat dikatakan kebiasaan makan dan minum di luar rumah telah menjadi bagian yang tak terpisahkan dari kehidupan masyarakat modern.

Produk makanan yang disajikan sudah melalui tahap standarisasi dari restoran, begitu juga dengan layanan yang diberikan kepada konsumen. Untuk sebuah usaha kuliner produk, dan layanan harus selalu diperhatikan, namun pada penelitian ini hanya akan membahas tentang produk dan layanan. Hal ini karena produk dan layanan merupakan bagian dari kepuasan konsumen. Produk dan layanan yang baik akan mempengaruhi tingkat kepuasan para konsumen, dan jika produk dan layanan tidak diperhatikan maka tingkat kepuasan konsumen akan buruk. Konsumen merupakan pihak yang memegang peranan penting dalam menilai kualitas.

Berdasarkan latar belakang diatas maka peneliti akan meneliti tentang pengaruh kualitas produk dan kualitas layanan terhadap kepuasan konsumen di restoran Amarta hotel Galuh Prambanan Klaten.

B. Rumusan Masalah

1. Apakah kualitas produk makanan di resttauran AMARTA Hotel Galuh berpengaruh terhadap kepuasan konsumen ?
2. Apakah kualitas pelayanan di resttauran AMARTA Hotel Galuh berpengaruh terhadap kepuasan konsumen?
3. Apakah kualitas produk makanan dan kualitas pelayanan yang diberikan restaurant AMARTA Hotel Galuh Prambanan Klaten secara bersama-sama berpengaruh terhadap kepuasan konsumen?

C. Batasan Masalah

Dari berbagai permasalahan di atas, peneliti akan memfokuskan penelitian pada pengaruh kualitas produk dan layanan terhadap kepuasan Konsumen di Restoran Amarta hotel Galuh Prambanan Klaten.

D. Tujuan Penelitian

Suatu penelitian dibentuk karena adanya tujuan-tujuan tertentu untuk dicapai. Adapun yang menjadi tujuan dalam penelitian ini adalah :

1. Untuk mengetahui apakah kualitas produk berpengaruh terhadap kepuasan konsumen di Restoran Amarta hotel Galuh Prambanan Klaten.
2. Untuk mengetahui apakah kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan konsumen di Restoran Amarta hotel Galuh Prambanan

Klaten.

3. Untuk mengetahui apakah kualitas produk dan kualitas pelayanan secara bersama sama berpengaruh terhadap kepuasan konsumen di Restoran Amarta hotel Galuh Prambanan Klaten.

E. Manfaat Penelitian

1. Manfaat bagi Penulis
   a. Menambah pengetahuan dan memperluas wawasan khususnya beberapa faktor yang mempengaruhi keramaian suatu restoran di hotel.
   b. Sebagai sarana untuk mempeatahankanm ilmu pengetahuan yang di peroleh selama kuliah dan menambah wawsan langsung di dunia usaha.
   c. Sebagai syarat untuk menyelesaikan program D4 Administrasi Hotel Sekolah Tinggi Pariwisata AMPTA Yogyakarta.
2. Manfaat bagi STP AMPTA
   a. Untuk menambah kepustakaan din Sekolah Tinggi Pariwisata AMPTA Yogyakarta.
   b. Menjalin hubungan kerjasama antara kampus dengan industry.
3. Manfaat bagi Hotel
   a. Mendapat masukan dari ide baru dari penelitian tersebut yang mungkin dapat di terapkan dalam operasional hotel, khususnya di restoran Amarta.

b. Dapat memberikan motivasi dan kreativitas karyawan serta dapat dijadikan landasan untuk mengambil langkah langkah yang lebih tepat.