

Skripsi

**PENGARUH KUALITAS MAKANAN TERHADAP KEPUASAN
PELANGGAN DI SRIMANGANTI RESTORAN**



Oleh :

RIZKI AZDLAN ERWINDA PUTRA

316200311

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

2017

Skripsi

**PENGARUH KUALITAS MAKANAN TERHADAP KEPUASAN
PELANGGAN DI SRIMANGANTI RESTORAN**



Oleh :

RIZKI AZDLAN ERWINDA PUTRA

316200311

**PROGRAM STUDI ADMINISTRASI HOTEL
SEKOLAH TINGGI PARIWISATA AMPTA
YOGYAKARTA**

2017

**PENGARUH KUALITAS MAKANAN TERHADAP KEPUASAN
PELANGGAN DI SRIMANGANTI RESTORAN**

SKRIPSI



Oleh :

RIZKI AZDLAN ERWINDA PUTRA

316200311

**PROGRAM STUDI ADMINISTRASI HOTEL
SEKOLAH TINGGI PARIWISATA AMPTA
YOGYAKARTA**

2017

HALAMAN PENGESAHAN

Skripsi

**PENGARUH KUALITAS MAKANAN TERHADAP KEPUASAN
PELANGGAN DI SRIMANGANTI RESTORAN**

Oleh :

RIZKI AZDLAN ERWINDA PUTRA

316200311

Telah Disetujui Oleh :

Pembimbing Utama

Pembimbing Pendamping

H. Santosa, Drs, MM
NIDN. 0519045901

Hermawan Prasetyanto, S.St. MM
NIDN. 0516057102

Mengetahui,
Ketua Jurusan

Hermawan Prasetyanto, S.St. MM
NIDN. 0516057102

BERITA ACARA UJIAN

**PENGARUH KUALITAS MAKANAN TERHADAP KEPUASAN
PELANGGAN DI SRIMANGANTI RESTORAN**

Oleh :

RIZKI AZDLAN ERWINDA PUTRA

316200311

Telah Dipertahankan Didepan Tim Penguji

Dan Dinyatakan LULUS

Pada Tanggal :

TIM PENGUJI :

PENGUJI UTAMA : Nuharani EK, Dra, MPd :
NIDN. 0530046603

PEMBIMBING UTAMA : H. Santosa, Drs, MM :
NIDN. 0519045901

PEMBIMBING PENDAMPING : Hermawan Prasetyanto, S.St. M :
NIDN. 0516057102

Mengetahui,
Ketua Sekolah Tinggi Pariwisata AMPTA

Drs. Prihatno, M.M
NIDN. 0526125901

HALAMAN MOTTO

Sesungguhnya bersama kesulitan ada kemudahan. Maka apabila engkau telah selesai (dari sesuatu urusan), tetaplah bekerja keras (untuk urusan lain), dan hanya kepada

Tuhanmulah engkau berharap

QS. Al – Insyirah (94:5-8)

Barangsiapa menempuh suatu jalan untuk menuntut ilmu,

Allah akan memudahkan baginya jalan ke surga

HR. Muslim

Anyone who has never made a mistake has never tried anything new

Albert Einstein

When you have failed repeatedly and think you are done that last try – the one that requires every ounce of will and strength you have – is often the one to pull you

through

Davis, et al

I have no special talents

I am only passionately curious

Albert Einstein

HALAMAN PERSEMBAHAN

Sedikit karya kecil ini saya persembahkan untuk Allah SWT yang telah memberikan berkah, rahmat, karunia, serta bimbingan-Nya kepada penulis Ayah dan ibu kedua bapak terhebat, yang selalu mengajarkan untuk tetap selalu kuat dan berusaha. Semoga persembahan kecil ini bisa membuat bapak tersenyum bangga serta memberikaan rasa kebahagiaan. Kakakku hebat yang selalu mengajarkan untuk menjadi seorang tangguh, mandiri dan selalu bekerja dengan keras serta bersungguh-sungguh. Sekiranya ini menjadi persembahan yang sangat spesial teruntuk orangtua penulis yang telah memberikan semangat baru dan tidak akan pernah padam. Yang selalu menjadi inspirasi dan semangat bagi penulis. Semua pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu.

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis panjatkan kehadirat Allah Subhanahu wa Ta'ala karena atas berkah, rahmat, serta karunia-Nya, sehingga penulis dapat menyusun skripsi ini dengan baik dan tepat pada waktunya.

Skripsi berjudul **“PENGARUH KUALITAS MAKANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN DI SRIMANGANTI RESTORAN”** ini disusun untuk memenuhi persyaratan penyelesaian program Diploma IV serta mencapai gelar Sarjana Terapan Program Studi Administrasi Hotel di Sekolah Tinggi Pariwisata AMPTA Yogyakarta.

Penulis menyadari bahwa penyelesaian skripsi ini tidak lepas dari dukungan dan bantuan dari beberapa pihak. Untuk itu penulis mengucapkan rasa terima kasih kepada :

1. Bapak H. Santosa, Drs, MM selaku Dosen Pembimbing Utama yang telah dengan sabar membimbing, membantu dan memberikan arahan dalam penulisan skripsi ini.
2. Bapak Hermawan Prasetyanto, S.ST, M.MPar selaku Pembimbing Pendamping yang telah dengan sabar membimbing, membantu dan memberikan arahan dalam penulisan skripsi ini.
3. Ibu Nuharani EK, Dra, M.Pd. Selaku dosen penguji yang sudah membuat skripsi ini lebih bagus dan tertata
4. Bapak Drs. Prihatno, M.M selaku Ketua Sekolah Tinggi Pariwisata Ampta Yogyakarta serta selaku Ketua Sekolah Tinggi Pariwisata AMPTA.

5. Bapak Didik Priyo selaku FBM di Grand Keisha Hotel Yogyakarta
6. Seluruh pihak Manajemen, Staf dan Karyawan di Grand Keisha Hotel Yogyakarta yang tidak bisa saya sebutkan satu persatu.

Akhir kata penulis berharap semoga hasil penelitian ini bermanfaat bagi semua pihak. Tak lupa penulis berharap adanya kritik dan saran dari semua pembaca untuk perbaikan pada penelitian berikutnya. Atas segala bantuan dan kebaikan dari semua pihak, maka penulis mengucapkan terima kasih.

Yogyakarta, 23 Desember 2017

Rizki Azdlan Erwinda Putra

DAFTAR ISI

HALAMAN COVER

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PENGESAHAN	ii
HALAMAN BERITA ACARA UJIAN	iii
HALAMAN MOTTO	iv
HALAMAN PERSEMBAHAN	v
KATA PENGANTAR	vi
DAFTAR ISI	viii
ABSTRAK	xii

BAB I PENDAHULUAN

A.	Latar Belakang Masalah	1
B.	Rumusan Masalah	3
C.	Batasan Masalah	3
D.	Tujuan Penelitian	4
E.	Manfaat Manfaat.....	4

BAB II LANDASAN TEORI DAN HIPOTESIS

A.	Hotel	6
B.	Produk	

1.	Klasifikasi Produk	8
2.	Kualitas Makanan	10
3.	Dimensi Kualitas Makanan	11
4.	Rasa Makanan	12
C.	Kepuasan pelanggan	
1.....	Konsep Kepuasan Pelanggan	16
2.....	Pengukuran Kepuasan Pelanggan	17
3.....	Indikator Kepuasan Pelanggan.....	18
5.	Dimensi Kualitas Makanan	11
6.	Rasa Makanan	12
D.....	Kerangka Pikir	19
E.	Penelitian Terdahulu	20
F.	Hipotesis	
.....	22

BAB III METODE PENELITIAN

A.....	Jenis Penelitian	26
B.	Lokasi dan Waktu Penelitian Hotel	26

C.	Populasi	
dan Sampel		27
D.	Variabel	
dan Indikator		27
E.	Metode	
Pengumpulan Data		30
F.	Metode	
Analisa Data		31

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN INTERPRETASI DATA

A.	Deskripsi	
Lokasi Penelitian		
1.	Gambara	
n Umum Lafayette Boutique Hotel.....		36
B.	Deskripsi	
Data		
1.	Uji	
Validitas dan Reliabilitas		38
2.	Uji	
Realibilitas		42
3.	Uji	
Asumsi Klasik		43
4.	Analisis	
Regresi		47
5.	Uji t	
.....		50

6.	Uji f	
.....		51
7.	Uji	
Koefisien Determinasi (R^2).....		52
C.	Pembahas	
an		53

BAB V PENUTUP

A.	Kesimpul	
an		57
B.	Saran	
.....		57

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

ABSTRAK

PENGARUH KUALITAS RASA MAKANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN DI SRIMANGANTI RESTORAN

RIZKI AZDLAN ERWINDA PUTRA
316200311

Perkembangan zaman saat ini, terkait dengan Industri Kepariwisata Indonesia, terutama dunia Perhotelan saat ini sudah mengalami kemajuan yang cukup pesat, sehingga tumbuh menjadi Industri Pariwisata. Management hotel pun dituntut untuk memberikan pelayanan prima termasuk dibagian *Food and Beverage Section*. *Food and beverage* merupakan bagian utama yang sangat berpengaruh terhadap kepuasan tamu. Tujuan penulisan ini Untuk mengetahui bagaimana pengaruh rasa makanan terhadap kepuasan pelanggan di restoran Srimanganti.

Penelitian meneliti pengaruh rasa makanan yang terdiri dari aroma, tekstur, suhu dan tingkat kematangan terhadap tingkat kepuasan pelanggan. Penelitian ini menggunakan riset kuantitatif yaitu dengan penyebaran kuesioner untuk mengetahui pendapat pelanggan berkaitan dengan permasalahan yang diteliti. Jumlah responden dalam penelitian ini sejumlah 100 orang, dengan metode pengambilan sampel Convenience sampling, yaitu penentuan sampel berdasarkan kemudahan dalam mendapatkan sampel tersebut.

Metode analisis data menggunakan regresi linier berganda dengan program SPSS. Hasil penelitian dengan uji t menunjukkan bahwa aroma memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan di Restoran Srimanganti sebesar 11,971; tekstur memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan di Restoran Srimanganti Yogyakarta sebesar 4,269; suhu memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan di Restoran Srimanganti, Yogyakarta sebesar 3,948, dan tingkat kematangan memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan di Restoran Srimanganti, Yogyakarta sebesar 2,336. Dari uji pengaruh secara bersama-sama (uj F) diperoleh hasil 101,963 dengan determinan sebesar 81,1%, sehingga dari hasil uji baik secara parsial maupun bersama-sama variabel aroma, tekstur, suhu dan tingkat kematangan memberikan pengaruh terhadap kepuasan pelanggan.

Upaya peningkatan kepuasan pelanggan pada Restoran Srimanganti Yogyakarta dapat dilakukan sejak pemilihan bumbu yang tepat selalu segar akan menjadikan makanan lebih baik, hingga tingkat kematangan masakan yang terjaga.

Kata Kunci : Aroma, Tekstur, Suhu, Tingkat Kematangan dan Kepuasan

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Perkembangan zaman saat ini, terkait dengan Industri Kepariwisata Indonesia mengalami kemajuan dan akhir-akhir ini mendapat perhatian dari Pemerintah. Terutama dunia Perhotelan saat ini sudah mengalami kemajuan yang cukup pesat, sehingga tumbuh menjadi Industri Pariwisata.

Selain kondisi Indonesia yang memiliki potensi wisata yang tinggi, baik itu wisata alam yang mempesona, wisata edukasi dan lain sebagainya, maka pengelolaan di sektor pariwisata ini menjadi daya tarik tersendiri bagi investor untuk mendirikan sebuah akomodasi perhotelan. Dengan banyaknya wisatawan yang berlibur ke Indonesia ataupun yang berbisnis untuk membuka ekstansi pasar di Indonesia, para wisatawan pun pastinya akan membutuhkan suatu penginapan saat berada di Indonesia.

Salah satu penunjang untuk majunya dunia Pariwisata adalah Hotel, yaitu sebagai sarana akomodasi bagi para wisatawan baik Nusantara maupun Asing. Agar Wisatawan merasa senang, nyaman serta mendapatkan kepuasan di dalam menerima service selama tinggal di hotel, maka hotel harus dikelola secara profesional.

Semakin menjamurnya hotel yang berdiri di suatu daerah maka management akan berlomba-lomba untuk menawarkan produk dan pelayanan

yang prima guna untuk memikan para calon konsumen untuk menginap di hotel tersebut. Management hotel pun dituntut untuk memberikan pelayanan prima termasuk dibagian *Food and Beverage Section*. *Food and beverage* merupakan bagian utama yang sangat berpengaruh terhadap kepuasan tamu, karena dibagian ini merupakan pintu kedua setelah tamu bertemu reception yaitu pada saat melayani room service maupun sarapan pagi di restoran. Dibagian *food and beverage* ini sebenarnya hotel dapat mendapatkan *revenue* yang juga tidak kalah banyaknya dengan *revenue room division*, dengan perkembangan tamu sekarang mereka ke hotel tidak hanya untuk menginap tetapi juga untuk menikmati fasilitas lain yang termasuk *revenue food and beverage*. Revenue ini berupa penjualan makanan minuman ataupun penyewaan *ballroom* ataupun *function room* yang dapat digunakan untuk beberapa kepentingan ataupun acara.

Dalam hal ini penulis memilih untuk mengulas tentang section restoran yang berada di dalam suatu hotel, srimanganti suatu restoran yang dimiliki sebuah hotel di Yogyakarta. Beberapa hal yang akan di teliti yaitu tentang rasa dan kebersihan di dalam restoran ini. Menurut Moehyi (2000:15) rasa makanan adalah rasa yang ditimbulkan dari makanan yang disajikan dan merupakan faktor kedua yang menentukan cita rasa makanan setelah penampilan makanan itu sendiri. Rasa yang merupakan salah satu komponen dari cita rasa merupakan salah satu usaha untuk meningkatkan mutu makanan dan harus memenuhi syarat kebersihan. Hal ini tertuang pada UU no 11 tahun 1963 bahwa kebersihan adalah segala usaha untuk memelihara dan

meninggikan derajat kesehatan. Kebersihan dan makanan yang baik akan mempengaruhi kepuasan pelanggan. Kepuasan pelanggan secara umum adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang berasal dari perbandingan antara kesan terhadap hasil dengan harapan-harapannya (Kotler,1996:4). Oleh karena itu, penulis ingin mengetahui bagaimana pengaruh rasa dan kebersihan terhadap kepuasan konsumen di srimanganti restoran yang berada di dalam suatu hotel. Dengan segala pertimbangan yang ada maka proyek akhir ini ditulis dengan judul “PENGARUH KUALITAS RASA MAKANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN DI SRIMANGANTI RESTORAN”. Karena dilatar belakangi oleh beberapa fenomena yang terjadi pada suatu hotel yang mempunyai *revenue restaurant* yang tinggi karena dipengaruhi dengan mempunyai rasa makanan yang bagus dan tempat yang bersih.

B. Rumusan Masalah

Pada dasarnya setiap Hotel berbintang harus mempunyai fasilitas yang diunggulkan dibagian *food and beverage section* seperti *restaurant*. Sebenarnya section ini dapat menghasilkan banyak *revenue* jika dikelola dengan baik, dengan ini akan menompang berlangsungnya bisnis hotel. Maka melihat fenomena ini, perumusan yang di ambil oleh penulis adalah sebagai berikut :

Bagaimanakah pengaruh kualitas makanan terhadap kepuasan pelanggan di restoran Srimanganti ?

C. Batasan Masalah

Food and beverage department merupakan bagian yang memproduksi, menyajikan dan menjual makanan serta minuman. Bagian ini merupakan sumber pendapatan hotel, bilamana dikelola secara professional maka akan mendatangkan keuntungan yang tidak sedikit bagi hotel. Agar permasalahan tidak terlalu meluas dan menyimpang dari pokok pembahasan perumusan masalah yang ada, maka penulis membatasi masalah sebagai berikut yaitu tentang :

1. Penelitian ini terfokus pada rasa makanan yang terdiri aroma, tekstur, suhu dan tingkat kematangan
2. Penelitian ini terfokus pada kepuasan pelanggan yang terdiri dari kualitas produk, harga, *service quality*, *emotional factor*, dan kemudahan di restoran Srimanganti.

D. Tujuan Penelitian

Adapun tujuan penelitian adalah :

Untuk mengetahui bagaimana pengaruh rasa makanan terhadap kepuasan pelanggan di restoran Srimanganti ?

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 mempertahankan ilmu pengetahuan yang diperoleh selama berada di perkuliahan dan menambah wawasan langsung di dunia usaha dan industri
 - c. Sebagai syarat untuk menyelesaikan program D4 jurusan administrasi hotel di STP AMPTA
2. Manfaat bagi STP AMPTA
- a. Untuk menambah kepustakaan di Sekolah Tinggi Pariwisata AMPTA Yogyakarta. Sebagai bukti di kampus bahwa penulis telah mengadakan penelitian di hotel bintang 4 yogyakarta.
 - b. Menjalin hubungan kerjasama yang baik antara STP AMPTA dan hotel di Yogyakarta.
3. Manfaat bagi Hotel
- a. Mendapat masukan berupa ide baru dari penelitian tersebut yang mungkin dapat diterapkan dalam operasional Hotel tentang peranan *Food and Beverage Section*. Dapat memberikan motivasi dan kreativitas kerja karyawan serta dapat di jadikan landasan untuk mengambil langkah-langkah yang di perlukan bagi hotel.