SKRIPSI

PENGARUH KUALITAS PRODUK MAKANAN DAN LAYANAN TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN DI COLLAGE RESTAURANT PULLMAN JAKARTA CENTRAL PARK

Oleh:

Anggreini Natalia Renti Labani

NIM: 15 064 005

KEMENTRIAN RISET, TEKNOLOGI DAN PENDIDIKAN TINGGI

POLITEKNIK NEGERI MANADO

JURUSAN PARIWISATA

PROGRAM STUDI SARJANA TERAPAN PERHOTELAN

2019

DAFTAR ISI

ABSTRAK……i

LEMBAR PENGESAHAN…….……ii

LEMBAR PERSETUJUAN PEMIMBING……..iii

PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI…….…...iv

BIODATA……v

KATA PENGANTAR……...vi

DAFTAR ISI…….viii

DAFTAR TABEL……..ix

DAFTAR GAMBAR……x

DAFTAR LAMPIRAN…….

BAB I PENDAHULUAN……..1

1.1 Latar Belakang…….1
1.2 Identifikasi Masalah…….3
1.3 Batasan Masalah……..3
1.4 Rumusan Masalah……3
1.4 Tujuan dan Manfaat ……....4
1.4.1 Tujuan Penelitian……..…..…..4
1.4.2 Manfaat Penelitian…….....4

BAB II KAJIAN PUSTAKA…….6

2.1 Pengertian Hotel……..…….…6
2.2 Pengertian Restoran…….…….6
2.3 Pengertian Kualitas……..7

2.4 Kualitas Produk Makanan…..…….……7
2.4.1 Pengertian Kualitas Produk Makanan……..……7
2.4.2 Dimensi Kualitas Makanan……..8
2.5 Kualitas Pelayanan……..10
2.4.1 Pengertian Pelayanan……10
2.4.2 Pengertian Kualitas Pelayanan…….10
2.4.3 Dimensi Kualitas Layanan……12
2.4.5 Tiep – Tipe Kualitas Layanan Makanan……..13
2.6 Kepuasan Konsumen……..…….16
2.6.1 Pengertian Kepuasan Konsumen…….….16
2.6.2 Perilaku Konsumen…….…….….16
2.4.1 Elemen Kepuasan Konsumen……...18
2.6.4 Konsep pengukuran kepuasan konsumem……..…19
2.7 Hubungan Kualitas Produk terhadap kepuasan konsumen…….….21
2.8 Hubungan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Konsumen……...21
2.9 Hasil Penelitian yang Yang Relevan……..…22
2.10 Kerangka Berpikir……....23
2.10.1 Variabel Penelitian……...24
2.11 Hipotesis……..25

BAB III METODOLOGI PENELITIAN……..…….……26

3.1 Tempat dan Waktu Penelitian……..……..26
3.2 Jenis Penelitian dan Metode Penelitian…….……26
3.2.1 Jenis Penelitian…….……..…….26
3.2.2 Metode Penelitian…….27
3.3 Jenis Data dan Metode Pengumpulan Data……..……27
3.3.1 Jenis Data……...……27
3.3.2 Metode Pengumpulan Data……28
3.3.2.1 Observasi……....28

3.3.2.2 Kuesioner……28
3.3.2.3 Dokumentasi……...……...28
3.4 Populasi dan Sampel……29
3.4.1 Populasi……31
3.4.2 Sampel……...31
3.5 Definisi Oprasional Variabel……....32
3.6 Pengukuran Variabel……34
3.7 Metode Analisis Data……...35
3.7.1 Analisis Statistik Deskriptif……..35
3.7.2 Pengukuran Validitas dan Reliabilitas……...35
3.7.2.1 Uji Validitas……35
3.7.2.2 Uji Reliabilitas……36
3.8 Analisis Korelasi Ganda……...……...37
3.9 Pengujian Hipotesis…….....39
3.9.1 Pengujian Hipotesis I…….39
3.9.2 Pengujian Hipotesis II……...39
3.9.3 Pengujian Hipotesis III…….…40
3.10 Analisis Determinasi (R2)…….40
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN……42
4.1 Gambaran Umum…….42
4.1.1 Sejarah Singkat Perusahaan…….42
4.1.2 Lokasi Hotel…….43
4.1.3 Visi dan Misi……..…43
4.1.4 Fasilitas Hotel……...…44
4.1.5. Struktur Organisasi Hotel……...……..51
4.1.6 Struktur Organisiasi Restoran……52
4.1.6 Tugas dan Tanggung Jawab……..... 52
4.2 Hasil Analisis……....55
4.2.1 Karakteristik Responden…….…..55

4.2.1.1 Responden Berdasarkan Jenis Kelamin…….....55
4.2.1.2 Responden Berdasarkan Usia……...…..56
4.2.1.3 Responden Berdarsarkan Pekerjaan……57
4.2.2 Hasil Analisis Statistik Penelitian…….....58
4.2.3 Uji Validitas…….....61
4.2.4 Uji Reliabilitas…….....……61
4.2.5 Analisis Korelasi Ganda……61
4.2.6 Pengujian Hipotesis…….....……62
4.2.6.1 Pengujian Hipotesis I……..62
4.2.6.2 Pengujian Hipotesis II…….62
4.2.6.3 Pengujian Hipotesis III……...…63
4.2.7 Koefisien Determinasi (R2)……..63
4.3 Pembahasan……..64
4.3.1 Pengaruh Kualitas Produk terhadap Kepuasan Konsumen……..….64
4.3.2 Pengaruh Kualitas Produk terhadap Kepuasan Konsumen……...64
4.3.3 Pengaruh Kualitas Produk dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Konsumen……..…65
BAB V PENUTUP…….....66
5.1 Kesimpulan……...66
5.2 Keterbatasan Penelitian……67
5.3 Saran……...…..67
DAFTAR PUSTAKA

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Hotel sebagai suatu jenis akomodasi yang mempergunakan sebagian atau seluruh bangunan untuk menyediakan jasa penginapan, makanan dan minuman serta jasa pengunjung lainnya bagi umum yang dikelola secara komersial. Perusahaan perhotelan saling bersaing untuk memenuhi pangsa pasar yang menuntut kualitas pelayanan yang semakin baik. Oleh karena itu hotel harus memperkuat strateginya dalam bersaing agar menjadi perusahaan unggul lewat penyediaan fasilitas yang berkualitas salah satunya restoran.

Restoran menjadi ujung tombak dalam memproduksi, menjual, dan memberikan pelayanan jasa yang berkualitas terhadap tamu, baik yang menginap di hotel maupun yang tidak menginap. Oleh karena itu, operasional restoran mengedepankan kualitas yang harus diberikan bagi para konsumennya. Sehingga konsumen akan merasa puas dan akan terus menerus mengkonsumsi jasa pelayanan dari hotel tersebut.

Kualitas Produk dan layanan yang baik akan mempengaruhi tingkat kepuasan para konsumen, dan jika produk dan layanan tidak diperhatikan maka tingkat kepuasan konsumen akan buruk. Untuk mencapai kualitas produk dan layanan yang diinginkan maka diperlukan suatu standarisasi kualitas. Hal ini bertujuan untuk menjaga agar produk yang dihasilkan dapat memenuhi standar yang telah ditetapkan sehungga konsumen tidak akan kehilangan keprcayaan terhadap produk dan layanan yang disediakan. Konsumen merupakan pihak yang memegang peranan penting dalam menilai kualitas. Dan akan menjadi keberhasilan restoran dalam mencapai kepuasan konsumen setelah menikmati produk dan layanan yang ada pada restoran terserbut. Usaha restoran ini semakin baik dalam perkembangannya, karena peluang untuk berhasil dalam usaha ini sangat besar, usaha restoran akan memiliki masa kejayaan yang panjang apabila dikelola dengan baik.

Salah satu Kota yang menjadi tempat berkembangannya restoran dengan pesat di Indonesia adalah Jakarta. Collage Restaran merupakan salah satu restoran yang ada di Jakarta dengan memegang peringkat tertinggi di aplikasi tripadvisor. Restoran ini berada di Hotel Pullman Jakarta Central Park tepatnya Jakarta Barat Podomoro City. Restoran ini ingin memenuhi kebutuhan dan keinginan konsumen yang berada di Jakarta dengan cara menjual produk-produk makanan yang bervarasi serta layanan yang memuaskan, menu-menu yang ditawarkan sangat beragam dan menyediakan *ala carte* dan Buffet menu dimana buffet menu yang sangat menjujung pendapatan Collage Restoran terbanyak dan tersedia *livecooking* di depan pengunjung sehingga pengunjung bisa menikmati hiburan dari *chef* sambil menunggu pesanan datang.

Pada penelitian awal observasi, peneliti memperoleh informasi bahwa konsumen merasa kualitas produk yang disediakan oleh Collage Restoran yang disajikan lewat rasa serta kematangan makanan tidak selalu sama. Makanan yang disajikan terkadang enak dan terkadang hambar dan menimbulkan complain dari konsumen. Konsumen juga mengeluhkan masalah waktu pengantaran makanan yang lama karena ada beberapa makanan yang harus diambil dengan menggunakan lift. Akses lift di collage restoran untuk pengambilan makanan hanya satu itupun digunakan oleh beberapa departemen yang lain.

Kualitas layanan yang diberikan harus seimbang dengan kualitas produk yang disajikan dimana ketepatan waktu yang menjadi salah satu tolak ukur kepuasan konsumen harus lebih ditingkatan demi menunjang kepuasan konsumen di collage restoran. Sangat disayangkan jika kualitas produk dan layanan yang ada di collage restoran berbanding terbalik dengan peringkat tripadvisor dan menjaga kerugian dimana collage restoran harus memeberikan compliementery free kepada konsumen yang complain mengenai beberapa masalah yang mereka dapati.

Berdasarkan latar belakang diatas maka peneliti mengangkat judul “Pengaruh kualitas produk makanan dan layanan terhadap kepuasan konsumen di Collage Restoran Pullman Jakarta Central Park”.

1.2 Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah diuraikan di atas, dapat diidentifikasikan masalah sebagai berikut:

1. Persaingan restoran di Jakarta yang menawarkan produk makanan dan minuman sejenis dengan segmen pasar yang sama.
2. Rasa dan kematangan makanan yang disajikan di Collage Pullman Jakarta central park tidak selalu sama terkadang enak dan terkadang hambar.
3. Kurangnya pelayanan dalam bentuk waktu pengantaran makanan.
4. Konsumen yang tidak puas akan kecewa, sehingga membuat hotel harus memberikan complimentery free kepada konsumen tersebut.

1.3 Pembatasan Masalah

Berdasarkan hasil identifikasi masalah di atas, jelaslah kompleks permasalahan yang dapat dikaji dalam penelitian ini. Namun penelitian ini tidak membahas semua permasalahan di atas, sehingga perlu adanya batasan masalah. Penelitian ini akan difokuskan pada pengaruh kualitas produk makanan dan pelayanan terhadap kepuasan konsumen di Collage Pullman Jakarta Central Park.

1.4 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah dan fokus penelitian maka rumusan masalah yang ada adalah:

1. Apakah kualitas produk makanan berpengaruh terhadap kepuasan konsumen di Collage Restoran Pullman Jakarta Central Park?

2. Apakah kualitas layanan berpengaruh terhadap kepuasan konsumen di Collage Restoran Pullman Jakarta Central Park?

3. Apakah kualitas produk makanan dan kualitas layanan secara bersama – sama berpengaruh terhadap kepuasan konsumen di Collage Restoran Pullman Jakarta Central Park?

1.5 Tujuan dan Manfaat Penelitian

1.5.1 Tujuan Penelitian

Tujuan-tujuan yang ingin dicapai dalam penelitian ini adalah:

1. Untuk Mengetahui Apakah kualitas produk makanan berpengaruh terhadap kepuasan konsumen di Collage Restoran Pullman Jakarta Central Park
2. Untuk Mengetahui Apakah kualitas layanan berpengaruh terhadap kepuasan konsumen di Collage Restoran Pullman Jakarta Central Park.
3. Untuk Mengetahui Apakah Kualitas Produk Makanan dan Kualitas Layanan secara bersama–sama berpengaruh terhadap kepuasan konsumen di Collage Restoran Pullman Jakarta Central Park

1.5.2 Manfaat Penelitian

Pembuatan karya tulisan akhir ini akan memberikan dua manfaat, yaitu manfaat praktis dan manfaat teoristis sebagai berikut:

1. Manfaat Teoristis

   Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat digunakan sebagai perbendaharaan perpustakaan yang dapat digunakan untuk kepentingan ilmiah dan juga dapat dijadikan sebagai bahan masukan bagi penelitian yang akan datang serta bermanfaat bagi ilmu pengetahuan.

2. Manfaat Praktis

   a. Bagi Collage Restoran Pullman Jakarta Central Park

      Diharapkan dapat menjadi masukan dalam peningkatan kualitas produk dan layanan Food and Beverage Department, serta menjadi bahan pertimbangan dalam menyusun strategi pelayanan.

b. Bagi Peneliti

Penelitian ini digunakan untuk memenuhi salah satu syarat guna mencapai gelar Sarjana Pendidikan Pariwisata Politeknkik Negeri Manado.

c. Bagi Politeknik Negeri Manado

Dapat digunakan sebagai bahan referensi dan sumber bacaan bagi mahasiswa program studi Pendidikan Pariwisata prodi Manajemen Perhotelan khususnya untuk mahasiswa Politeknik Negeri Manado pada umumnya.