

# **SKRIPSI**

## **‘ANALISIS KEPUASAN PELANGGAN TERHADAP CITA RASA NASI GORENG DI HOTEL SINTESA PENINSULA MANADO’**

Oleh :

**TIO ALFACHILD JULIAN PUNGUS**

NIM. 18064009



**POLITEKNIK NEGERI MANADO  
JURUSAN PARIWISATA  
PROGRAM STUDI MANAJEMEN PERHOTELAN (DIV)**

**2022**

## DAFTAR ISI

Lembar Judul .....	i
Lembar Prasyarat Gelar .....	ii
Lembar Persetujuan Dosen Pembimbing .....	iii
Lembar Pengesahan Tim Penguji .....	iv
Surat Pernyataan Rasional .....	v
Biografi .....	vi
Lembar Motto dan Persembahan .....	vii
Abstrak .....	viii
Kata Pengantar .....	x
Daftar Isi .....	xi
Daftar Gambar.....	xiii
Daftar Tabel .....	xiv

### **BAB I : PENDAHULUAN**

1.1. Latar Belakang .....	1
1.2. Rumusan Masalah .....	2
1.3. Tujuan Penelitian .....	2
1.4. Manfaat Penelitian .....	2

### **BAB II : LANDASAN TEORI**

2.1. Kepuasan Pelanggan.....	4
2.2. Cita Rasa Makanan.....	12
2.3. Sejarah Nasi Goreng .....	15

### **BAB III : METODE PENELITIAN**

3.1. Jenis Penelitian .....	18
3.2. Lokasi dan Waktu Penelitian .....	18
3.3. Metode dan Desain Penelitian .....	18

<b>BAB IV</b>	<b>: HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN</b>	
4.1.	Hasil Penelitian .....	21
4.2.	Pembahasan .....	44
<b>BAB V</b>	<b>: PENUTUP</b>	
5.1.	Kesimpulan .....	54
5.2.	Saran .....	54
<b>DAFTAR PUSTAKA</b>	.....	56
<b>LAMPIRAN</b>	.....	57

# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1. Latar Belakang

Persaingan industri perhotelan sangat ketat sehingga dalam produksi makan pagi (*breakfast*) perlu menjadi perhatian pihak hotel dan menjadikan perusahaan mampu memenangkan persaingan dalam merebut konsumen, terutama dalam cita rasa produk yang disajikan, dan harus konsisten dalam menjaga kualitas rasa pada produk itu sendiri serta inovasi dan variasi produk yang dihasilkan.

Kepuasan pelanggan adalah sesuatu yang diterima dan dirasakan oleh seseorang berdasarkan pelayanan yang telah diberikan dan dibandingkan dengan apa yang diinginkan.

Makanan Nasi Goreng Hotel Sintesa Peninsula Manado, sangat berperan penting dalam *Food and Beverage Product*, banyak yang mengatakan bahwa makanan nasi goreng ini sangat enak, baik itu di *buffet style* maupun *Ala carte*, dan tentunya ini sangat bagus untuk hotel dalam mempertahankan makanan nasi goreng tersebut sehingga pelanggan tidak akan pernah bosan dan akan terus menginap di Hotel Sintesa Peninsula Manado.

Ketika menjalankan PKL selama 4 bulan penulis menemukan bahwa menu makanan nasi goreng di Hotel Sintesa Peninsula Manado banyak di minati pelanggan, setelah penulis mengetahui lebih dalam ternyata menu dan resep nasi goreng telah di buat dari seorang *chef* pada tahun 2019 sampai sekarang ini dan tentunya semua staf yang ada di bagian *hot kitchen* tetap mengikuti resep tersebut sehingga cita rasa makanan tersebut tidak pernah berubah.

Berdasarkan latar belakang diatas, penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul ***“Analisis Kepuasan Pelanggan Terhadap Cita Rasa Nasi Goreng Di Sintesa Peninsula Hotel Manado”***

## **1.2. Rumusan Masalah**

Berdasarkan uraian tersebut diatas maka penulis merumuskan masalah

- a. Bagaimana karakteristik pelanggan dalam menilai cita rasa nasi goreng?
- b. Bagaimana persepsi pelanggan terhadap cita rasa nasi goreng di Sintesa Peninsula Hotel Manado?

## **1.3. Tujuan Penelitian**

- a. Untuk mengidentifikasi karakteristik pelanggan dari data kuesioner yang ada dalam menilai suatu makanan nasi goreng.
- b. Mendeskripsikan berapa besar persepsi pelanggan terhadap cita rasa nasi goreng di Sintesa Peninsula Hotel Manado.

## **1.4. Manfaat Penelitian**

### **a. Bagi Penulis**

Sebagai prasyarat akademik untuk menyelesaikan pendidikan Program Diploma IV, Manajemen Perhotelan, Jurusan Pariwisata, Politeknik Negeri Manado dan juga untuk menghadapi dunia kerja yang berkaitan dengan cita rasa nasigoreng.

Sedangkan manfaat teoritis yang berdasarkan pertimbangan kontekstual dan konseptual dapat dijadikan acuan untuk penelitian lanjutan yang relevan dengan penelitian ini.

### **b. Bagi Politeknik Negeri Manado**

Skripsi ini penulis harapkan agar dapat digunakan sebagai salah satu panduan atau pedoman dalam proses perkuliahan oleh Politeknik Negeri Manado pada umumnya dan pada Jurusan Pariwisata khususnya serta untuk menambah dan melengkapi bahan referensi pada perpustakaan Politeknik Negeri Manado.

### **c. Bagi Industri**

Sebagai bahan pertimbangan dalam menerapkan prosedur yang wajar berdasarkan disiplin ilmu yang terurai pada teori dan praktek Perhotelan pada Sintesa Peninsula Hotel Manado.