

**PENGARUH KUALITAS PRODUK MAKANAN TERHADAP
KEPUASAN KONSUMEN DI ANDROWINO BISTRO
RESTAURANT YOGYAKARTA**

PROYEK AKHIR

Diajukan sebagai salah satu syarat dalam menyelesaikan Program Diploma IV

Program Studi Pengelolaan Perhotelan

Politeknik Pariwisata NHI Bandung



Disusun Oleh:

MUHAMMAD RIFKI ADITYA

NIM: 201923382

JURUSAN HOSPITALITI

PROGRAM STUDI PENGELOLAAN PERHOTELAN

POLITEKNIK PARIWISATA NHI BANDUNG

2023

LEMBAR PENGESAHAN

LEMBAR PENGESAHAN

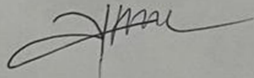
JUDUL PROYEK AKHIR

PENGARUH KUALITAS PRODUK MAKANAN TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN DI
ANDROWINO BISTRO RESTAURANT

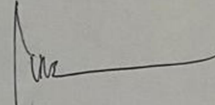
NAMA : MUHAMMAD RIFKI ADITYA
NIM : 201923382
JURUSAN : HOSPITALITI
PROGRAM STUDI : PENGELOLAAN PERHOTELAN

Pembimbing Utama,

Pembimbing Pendamping,



Mandradhitya Kusuma Putra, S.ST. Par., M.Sc.
NIP. 19851224 201101 1 010



Drs. Linandar Tanuwijaya, M.M. Par.
NIP. 19630623 199203 1 001

Bandung, Juli 2023

Mengetahui,

Kabag. Administrasi Akademik Kemahasiswaan dan Kerjasama,

Ni Gusti Made Kerti Utami., BA., MM.Par. CHE.
NIP. 19710316 199603 2 001

LEMBAR PENGESAHAN

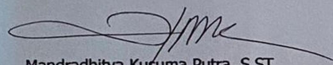
LEMBAR PENGESAHAN

JUDUL PROYEK AKHIR

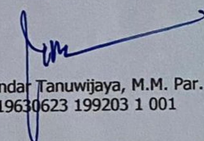
PENGARUH KUALITAS PRODUK MAKANAN TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN DI ANDROWINO
BISTRO RESTAURANT YOGYAKARTA

NAMA : MUHAMMAD RIFKI ADITYA
NIM : 201923382
JURUSAN : PENGELOLAAN PERHOTELAN
PROGRAM STUDI : HOSPITALITI

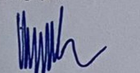
Pembimbing Utama,


Mandradhitya Kusuma Putra, S.ST.
Par., M.Sc.
NIP. 19851224 201101 1 010

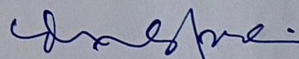
Pembimbing Pendamping,


Drs. Linandar Tanuwijaya, M.M. Par.
NIP. 19630623 199203 1 001

Penguji I,


Siti Yulia Irani, S.E., M.Par.
NIP. 19780729 200502 2 001

Penguji II,


Drs. Deden Saepudin, M.Pd.
NIP. 19760615 199603 1 001

Bandung, 21 Agustus 2023

Mengetahui,

Kabag. Administrasi Akademik Kemahasiswaan dan Kerja Sama

Ni Gusti Made Kerti Utami, BA., MM.Par CHE.
19710316 199603 2 001

Menyetujui,

Direktur Politeknik NHI Bandung



Andar Danova L. Goeltom, S.Sos., M.Sc., CHE
NIP. 19710506 199803 1 001

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menginvestigasi hubungan antara kualitas produk makanan terhadap kepuasan konsumen dalam konteks industri makanan. Dalam era yang semakin sibuk, makanan menjadi pilihan populer bagi konsumen yang mencari kepuasan. Kepuasan konsumen terhadap makanan tidak hanya tergantung pada kenyamanan dan kecepatan pelayanan, tetapi juga pada kualitas produk makanan yang dihidangkan. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan melakukan survei terhadap sampel konsumen yang mengkonsumsi makanan di Androwino Bistro Restaurant. Instrumen pengukuran yang digunakan adalah kuisioner yang terdiri dari pertanyaan terkait kualitas produk makanan serta tingkat kepuasan konsumen. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas produk makanan memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen. Aspek – aspek kualitas seperti warna, presentasi, kesesuaian dengan *standard portion size*, bentuk makanan, temperatur makanan, tekstur makanan, tingkat kematangan makanan, aroma makanan dan rasa makanan. Upaya untuk meningkatkan kualitas tersebut dapat membantu menciptakan pengalaman yang memuaskan bagi konsumen, yang pada gilirannya dapat meningkatkan loyalitas konsumen dan keuntungan bisnis.

Kata kunci : industri restoran, kepuasan konsumen, kualitas produk makanan.

ABSTRACT

This study aims to investigate the relationship between the quality of food products and consumer satisfaction in the context of the food industry. In an increasingly busy era, food is becoming a popular choice for consumers seeking satisfaction. Consumer satisfaction with food does not only depend on the convenience and speed of service, but also on the quality of the food products served. This study uses a quantitative approach by conducting a survey of a sample of consumers who consume food at Androwino Bistro Restaurant. The measurement instrument used is a questionnaire consisting of questions related to the quality of food products and the level of consumer satisfaction. The results of this study indicate that the quality of food products has a significant influence on consumer satisfaction. Aspects of quality such as color, presentation, compliance with standard portion sizes, food shape, food temperature, food texture, food maturity level, food aroma and food taste. Efforts to improve this quality can help create a satisfying experience for consumers, which in turn can increase consumer loyalty and business profits.

Keywords : customer satisfaction, food industry, quality of food product.

PERNYATAAN MAHASISWA

PERNYATAAN MAHASISWA

Yang bertanda tangan di bawah ini, saya :

Nama : Muhammad Rifki Aditya
Tempat/Tanggal Lahir : Padang, 20 April 2001
NIM : 201923382
Program Studi : Pengelolaan Perhotelan (PPH)
Jurusan : Hospitaliti

Dengan ini saya menyatakan bahwa:

1. Proyek Akhir yang berjudul:
“Pengaruh Kualitas Produk Makanan Terhadap Kepuasan Konsumen di Androwino Bistro Restaurant Yogyakarta”
Ini adalah merupakan hasil karya dan hasil penelitian saya sendiri, bukan merupakan hasil penjiplakan, pengutipan, penyusunan oleh orang atau pihak lain atau cara-cara lain yang tidak sesuai dengan ketentuan akademik yang berlaku di Politeknik Pariwisata NHI Bandung dan etika yang berlaku dalam masyarakat keilmuan kecuali arahan dari Tim Pembimbing.
2. Dalam Proyek Akhir ini tidak terdapat karya atau pendapat yang telah ditulis atau dipublikasikan orang atau pihak lain kecuali secara tertulis dengan jelas dicantumkan sebagai acuan dalam naskah dengan disebutkan sumber, nama pengarang dan dicantumkan dalam daftar pustaka.
3. Surat Pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya, apabila dalam naskah Proyek Akhir ini ditemukan adanya pelanggaran atas apa yang saya nyatakan di atas, atau pelanggaran atas etika keilmuan, dan/atau ada klaim terhadap keaslian naskah ini, maka saya bersedia menerima sanksi akademik berupa pencabutan gelar yang telah diperoleh karena karya tulis ini dan sanksi lainnya sesuai dengan norma yang berlaku di Politeknik Pariwisata NHI Bandung ini serta peraturan-peraturan terkait lainnya.
4. Demikian Surat Pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya untuk dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.

Bandung, 26 Juni 2023

Yang membuat pernyataan,



Muhammad Rifki Aditya

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa karena berkat rahmat – Nya penulis dapat menyelesaikan Proyek Akhir dengan judul **“Pengaruh Kualitas Produk Makanan Terhadap Kepuasan Konsumen di Androwino Bistro Restaurant”**.

Proyek Akhir ini dibuat untuk memenuhi syarat kelulusan di Politeknik Pariwisata NHI Bandung. Tidak lupa penulis mengucapkan banyak terimakasih kepada para pihak yang sudah membantu penulis dalam menyelesaikan proyek akhir ini. Pada kesempatan ini, penulis ingin menyampaikan ucapan terimakasih setulus – tulusnya kepada :

1. Bapak Andar Danova L. Goeltoem, S. Sos., M.Sc selaku Direktur Politeknik Pariwisata NHI Bandung.
2. Ibu Ni Gusti Made Kerti Utami., BA., MM.Par. CHE selaku Kepala Bagian Administrasi Akademik dan Kemahasiswaan Politeknik Pariwisata NHI Bandung.
3. Bapak Pudun Saepudin, S.ST. Par., M.P.Par., CHE selaku Ketua Jurusan Hospitaliti Politeknik Pariwisata NHI Bandung.
4. Ibu Ita Maemunah, S.ST. Par., MM. Par., CHE selaku Ketua Program Studi Pengelolaan Perhotelan Politeknik Pariwisata NHI Bandung.

5. Bapak Mandradhitya Kusuma Putra, S.ST. Par., M.Sc selaku Dosen Pembimbing Utama.
6. Bapak Drs. Linandar Tanuwijaya, M.M. Par selaku Dosen Pembimbing Pendamping.
7. Seluruh dosen dan staff pengajar Politeknik Pariwisata NHI Bandung yang telah mengajarkan penulis selama masa perkuliahan.
8. Seluruh petinggi dan staff Sheraton Mustika Yogyakarta Resort and Spa karena telah memberikan penulis kesempatan untuk melakukan penelitian.
9. Keluarga penulis yang selalu memberikan dukungan do'a kepada penulis dalam menyelesaikan Proyek Akhir.
10. Rekan seperjuangan Pengelolaan Perhotelan Politeknik Pariwisata NHI Bandung.

Akhir kata, dalam pembuatan Proyek Akhir ini mungkin masih banyak kesalahan, maka dari itu penulis menerima semua kritik dan saran yang membangun supaya dapat menyempurnakan penulisan Proyek Akhir ini.

Bandung, 30 Juni 2023

Penulis

DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR	i
DAFTAR ISI	iii
DAFTAR TABEL	v
DAFTAR GAMBAR	vii
DAFTAR LAMPIRAN	viii
BAB I	1
PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah	10
C. Tujuan Penelitian	11
D. Manfaat Penelitian	11
BAB II	12
TINJAUAN PUSTAKA	12
A. Kajian Teori	12
2.1. Kualitas Produk Makanan.....	12
2.1.1. Faktor yang Mempengaruhi dan Manfaat Menjaga Kualitas Produk Makanan.....	17
2.2. Kepuasan Konsumen	19
2.2.1. Pengukuran Kepuasan Konsumen	21
2.2.2. Karakteristik Konsumen	22
2.2.3. Pola Kepuasan Pelanggan.....	23
B. Kerangka Pemikiran.....	23
BAB III	25
METODE PENELITIAN	25
A. Pendekatan Penelitian	25
B. Objek/Subjek Penelitian.....	25
C. Populasi dan Sampling.....	26
D. Metode Pengumpulan Data.....	26

1. Data Primer.....	27
2. Data Sekunder	29
E. Defenisi Operasional Variabel.....	30
F. Analisis Data.....	31
1. Uji Validitas	31
2. Uji Reliabilitas.....	32
3. Uji Statistik Deskriptif.....	33
4. Uji Korelasi Rank Spearman.....	34
5. Uji Determinasi	35
G. Jadwal Penelitian.....	35
BAB IV	37
HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	37
A. Hasil Penelitian	37
1. Hasil Uji Validitas.....	37
2. Hasil Uji Reliabilitas.....	39
3. Profil Responden di Androwino Bistro Restaurant.....	41
4. Deskripsi Data Kualitas Produk Makanan.....	43
5. Deskripsi Data Kepuasan Konsumen.....	51
B. Pembahasan.....	56
1. Kualitas Produk Makanan di Androwino Bistro Restaurant.....	59
2. Kepuasan Konsumen di Androwino Bistro Restaurant.....	63
3. Hasil Analisis Pengaruh Kualitas Produk Makanan Terhadap Kepuasan Konsumen di Androwino Bistro Restaurant.....	65
BAB V.....	68
KESIMPULAN DAN REKOMENDASI	68
A. Kesimpulan	68
B. Rekomendasi.....	70
DAFTAR PUSTAKA.....	73
LAMPIRAN.....	76

DAFTAR TABEL

Tabel		Halaman
1	Guest Comment	8
2	Skala Likert	28
3	Matriks Operasional Variabel	30
4	Interpretasi Koefisien Relasi	35
5	Jadwal Penelitian	36
6	Uji Validitas Variabel X	38
7	Uji Validitas Variabel Y	38
8	Uji Reliabilitas Variabel X	40
9	Uji Reliabilitas Variabel Y	40
10	Jenis Kelamin Responden	42
11	Usia Responden	42
12	Kombinasi Warna Makanan	44
13	Presentasi Makanan	45
14	Kesesuaian Dengan <i>Standard Portion Size</i>	46
15	Bentuk Dari Makanan	46
16	Temperatur Makanan	47
17	Tekstur Makanan	48
18	Aroma Makanan	49
19	Tingkat Kematangan Makanan	50
20	Rasa Makanan	50
21	Kualitas Produk	52
22	Keandalan Produk	53
23	Restoran Yang Responsif	54
24	Empati Pihak Restoran	54
25	Harga Dari Makanan	55

26	Komunikasi Terhadap Konsumen	56
27	Interval Kelas	58
28	Statistik Deskriptif	59
29	Analisis Kualitas Produk Makanan di Androwino Bistro Restaurant	62
30	Analisis Kepuasan Konsumen di Androwino Bistro Restaurant	65
31	Korelasi <i>Rank Spearman</i>	66

DAFTAR GAMBAR

Gambar		Halaman
1	Penilaian Tamu Berdasarkan Online Review	7
2	Screenshot Video Data Pendukung	8
3	Rating Konsumen	9
4	Guest Comment	10

DAFTAR LAMPIRAN

LAMPIRAN

1. KUISIONER PENELITIAN
2. SURAT IZIN MELAKUKAN PENELITIAN
3. SURAT TELAH MELAKUKAN PENELITIAN
4. DATA RIWAYAT HIDUP
5. HASIL TURNITIN

DAFTAR PUSTAKA

- Adamson, K. A. & Prion, S.. (2013). Reliability : measuring internal consistency using cronbach's α , *Clinical Simulation in Nursing*, 9, hlm. 179-180.
- BAPM. (2008). Uji Coba Instrumen Penelitian dengan Menggunakan MS Excel dan SPSS.
- Jack Kivela, Jaksa. (1997). *Restaurant Marketing: selection and segmentation in Hong Kong." International Journal of Contemporary Hospitality Management* 9.3 (1997): 116-123.
- Kivela, Jaksa, Robert Inbakaran, and John Reece. (1999). *Consumer research in the restaurant environment, Part 1: A conceptual model of dining satisfaction and return patronage.*
- Kurniawati, D., Suharyono., Kusumawati, A (2014). Pengaruh Citra Merek dan Kualitas Produk terhadap Kepuasan dan Loyalitas Pelanggan.
- Kusuma, Rizal Wahyu, and Suwitho Suwitho. "Pengaruh Kualitas produk, harga, fasilitas dan emosional terhadap kepuasan pelanggan." *Jurnal Ilmu dan Riset Manajemen (JIRM)* 4.12 (2015).
- Laetitia, Stephani Imanuela, Elke Alexandrina, and Satria Fajar Ardianto. (2021). Pengaruh Kualitas Produk dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Tanamera Coffee Pacific Place.

- Namkung, Young, and SooCheong Jang. (2007). *Does food quality really matter in restaurants? Its impact on customer satisfaction and behavioral intentions.*
- Nisak, S. C., Pudyaningsih, A. R., & Hastari, S. (2020). Pengaruh Kualitas Makanan Dan Faktor Sosial Terhadap Keputusan Pembelian Di Mr. Crunch. *Jurnal Ema*, 5(2), 54-65.
- Purnama, Eko . (2006) . Analisis Pengaruh Product Quality, Service Quality, dan Price Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Konsumen Rumah Makan Ayam Bakar Wong Solo Cabang Yogyakarta . Skripsi Sarjana (Tidak Dipublikasikan). Yogyakarta : Fakultas Ekonomi UII.
- Saidani, Basrah, and Samsul Arifin. (2012). Pengaruh kualitas produk dan kualitas layanan terhadap kepuasan konsumen dan minat beli pada ranch market.
- Sekaran, Uma. (2006). *"Research Methods for Business Buku2."* Jakarta: Salemba Empat.
- Sugiyono. (2012). *Metode Penelitian Bisnis.*, Bandung : Alfabeta.
- Sugiyono. (2014). *Statistika untuk penelitian.* Bandung : Alfabeta.
- Sugiyono. (2017). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D.* Alfabeta: Bandung.
- Tjiptono (2008). *Pemasaran dan Jasa: Kepuasan Pelanggan, Loyalitas Pelanggan dan Customer Relationship Management*, ANDI Offset. Yogyakarta
- Tjiptono, F. (2008). *Strategi pemasaran.*

- Widjoyo,S.P., Hatane,S., dan Brahmana,R.K. (2014). Pengaruh Kualitas Layanan dan Kualitas Produk terhadap Kepuasan Pelanggan dan Loyalitas Konsumen Restoran Happy Garden Surabaya.
- Widyastuti, Tri. "Pengaruh Harga Dan Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Pelanggan Tempe." (2017): 233-240.
- Woro, M., & Naili, F. (2013). Pengaruh Nilai Pelanggan dan Kualitas Layanan terhadap Loyalitas Pelanggan, melalui kepuasan pelanggan pada Pelanggan bus efisiensi.
- Yamit, Z. (2001). Manajemen Kualitas Produk dan Jasa. Yogyakarta: Ekonisia
- Yani, Jenderal Achmad & Sugiyono. (2017). Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, Dan R&D. Bandung: Alfabeta.