

**PENGARUH SUASANA TEMPAT DAN *PERSONAL HYGIENE*
TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN DI RESTORAN ASIATIQUE
HOTEL GOLDEN BOUTIQUE ANGKASA**

TUGAS AKHIR

ROSA ADILLA

203404516040



**PROGRAM STUDI PARIWISATA
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS NASIONAL**

2024

**PENGARUH SUASANA TEMPAT DAN *PERSONAL HYGIENE*
TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN DI RESTORAN ASIATIQUE
HOTEL GOLDEN BOUTIQUE ANGKASA**

Diajukan sebagai Salah Satu Syarat untuk memperoleh gelar Sarjana

Pariwisata pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis

Universitas Nasional

ROSA ADILLA

203404516040



**PROGRAM STUDI PARIWISATA
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS NASIONAL**

2024

LEMBAR PERNYATAAN

Penulis menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa segala pernyataan dalam Tugas Akhir yang berjudul:

**PENGARUH SUASANA TEMPAT DAN *PERSONAL HYGIENE*
TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN DI RESTORAN ASIATIQUE
HOTEL GOLDEN BOUTIQUE ANGKASA**

Merupakan gagasan atau hasil penelitian penulis, kecuali kutipan-kutipan yang disebutkan sumbernya. Tugas Akhir ini belum pernah diajukan untuk memperoleh gelar pada program sejenis di Perguruan Tinggi lain. Jika didalamnya terdapat kesalahan atau kekeliruan, maka sepenuhnya saya akan menjadi tanggung jawab penulis.

Jakarta, 01-Februari-2024

Jakarta, 01-Februari-2024


METRAL
62094AKX138270450
Rosa Adila

NPM: 203404516040

LEMBAR PERSETUJUAN

**Judul Tugas Akhir : PENGARUH SUASANA TEMPAT DAN *PERSONAL*
HYGIENE TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN
DI RESTORAN ASIATIQUE HOTEL GOLDEN
BOUTIQUE ANGKASA**

**Nama Mahasiswa : Rosa Adilla
Nomor Pokok : 203404516040
Program Studi : Pariwisata**



Jakarta, 01-Februari-2024

LEMBAR PENGESAHAN

**Judul Tugas Akhir : PENGARUH SUASANA TEMPAT DAN *PERSONAL*
HYGIENE TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN
DI RESTORAN ASIATIQUE HOTEL GOLDEN
BOUTIQUE ANGKASA**

Nama Mahasiswa : Rosa Adilla

Nomor Pokok : 203404516040

Program Studi : Pariwisata

**Diterima dan Disahkan Oleh Panitia Ujian Tugas Akhir Fakultas Ekonomi
dan Bisnis Universitas Nasional
Menyetujui,**

Pembimbing-Tugas-Akhir

(Dr. Asep Parantika, S.E., M.M)

Ketua Penguji,

(Rizki Nurul Nugraha, SST.Par.,M.Par.)

Anggota/Penguji

(B. Syarifuddin Latif,SH.,MH.)

Mengetahui,

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Nasional



Prof. Kuumba Digdowiseiso, S.E.,M.App.Ec.,Ph.D)

Jakarta, 01-Februari-2024

Tanggal Lulus :

ABSTRAK
PENGARUH SUASANA TEMPAT DAN *PERSONAL HYGIENE*
TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN DI RESTORAN ASIATIQUE
HOTEL GOLDEN BOUTIQUE ANGKASA

Oleh :

Rosa Adilla

NPM : 203404516040

Tugas Akhir dibawah bimbingan Dr.Asep Parantika, SE.,M.M.

Penelitian ini bertujuan untuk, mengetahui suasana tempat dan *personal hygiene* berpengaruh terhadap kepuasan konsumen di Restoran Asiatique Hotel Golden Boutique Angkasa, untuk mengetahui suasana tempat dan *personal hygiene* simultan terhadap kepuasan konsumen di Restoran Asiatique Hotel Golden Boutique Angkasa, untuk mengetahui variabel manakah yang berpengaruh terhadap kepuasan konsumen di Restoran Asiatique Hotel Golden Boutique Angkasa.

Sampel penelitian ini sebanyak 105 responden yang merupakan konsumen di Restoran Asiatique Hotel Golden Boutique Angkasa, penelitian ini menggunakan metode analisis kuantitatif pengumpulan data menggunakan kuesioner.

Hasil penelitian adalah suasana tempat dan *personal hygiene* menghasilkan data yang berpengaruh positif secara bersama-sama dan signifikan terhadap kepuasan konsumen di Restoran Asiatique Hotel Golden Boutique Angkasa.

Kata Kunci : Suasana Tempat,*Personal Hygiene*,dan Kepuasan Konsumen.

ABSTRACT
THE INFLUENCE OF PLACE ATMOSPHERE AND PERSONAL HYGIENE
ON CONSUMER SATISFACTION IN ASIATIQUE RESTAURANTS
GOLDEN BOUTIQUE HOTEL SPACE

By :

Rosa Adilla

NPM : 203404516040

Final Project under the guidance of Dr.Asep Parantika, SE., M.M.

This study aims to, determine the atmosphere of the place and personal hygiene affect consumer satisfaction at Asiatique Hotel Golden Boutique Angkasa Restaurant, to determine the atmosphere of the place and personal hygiene simultaneously on customer satisfaction at Asiatique Hotel Golden Boutique Angkasa Restaurant, to find out which variables affect customer satisfaction at Asiatique Hotel Golden Boutique Angkasa Restaurant.

The sample of this study was 105 respondents who were consumers at Asiatique Hotel Golden Boutique Angkasa Restaurant, this study used quantitative analysis methods of data collection using questionnaires.

The results of the study are the atmosphere of the place and personal hygiene produce data that have a positive and significant effect on consumer satisfaction at Asiatique Hotel Golden Boutique Angkasa Restaurant.

Keywords: Place Atmosphere, Personal Hygiene, and Consumer Satisfaction.

DAFTAR RIYAWAT HIDUP

A. BIODATA DIRI

1. Nama : Rosa Adilla
2. Tempat, tanggal Lahir : Tangerang, 28 Februari 2002
3. Jenis Kelamin : Perempuan
4. Alamat : Jalan Budi Swadaya 1, Kecamatan
Kebon Jeruk, Kelurahan Kebon Jeruk,
Jakarta Barat
5. No. Handphone : 085694424383
6. Status : Belum Menikah
7. Agama : Islam
8. Kewarganegaraan : Indonesia
9. Email : rosaadila14@gmail.com

B. RIWAYAT PENDIDIKAN

1. 2007 – 2013 : SD NEGERI 03 PETAMBURAN
2. 2013 – 2016 : SMP NEGERI 70 JAKARTA
3. 2016 – 2019 : SMK NEGERI 38 JAKARTA

Jakarta, 01-Februari-2024

Rosa Adilla

203404516040

KATA PENGANTAR

Assalamu'alaikum Warrahmatullahi Wabarakatuh,

Puji syukur kehadiran Allah SWT, Tuhan seru sekalian alam. Allhamdulillah penulis ucapkan atas limpahan rahmat serta hidayah-Nya dari Allah SWT, sehingga penulis dapat menyelesaikan penyusunan Tugas Akhir yang berjudul **“PENGARUH SUASANA TEMPAT DAN *PERSONAL HYGIENE* TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN DI RESTORAN ASIATIQUE HOTEL GOLDEN BOUTIQUE ANGKASA”** yang disusun untuk melengkapi syarat-syarat penyelesaian Program Studi S1 pada Jurusan Pariwisata Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Nasional.

Pada kesempatan ini, penulis ingin menyampaikan rasa terima kasih dan rasa hormat kepada semua pihak yang telah memberikan banyak bantuan dari berbagai sumber baik dukungan moral maupun materil serta memberikan dorongan dan dukungan selama penyusunan Tugas Akhir ini. Karena itu dengan tanpa mengurangi rasa hormat serta syukur, penulis sampaikan terima kasih kepada:

1. Bapak Katimun dan Ibu Rosdati, selaku orang tua saya yang telah memberikan doa dan dukungan baik secara moral dan finansial
2. Bapak Dr. Drs. El Amry Bermawi Putera, M.A., Selaku Rektor Universitas Nasional Jakarta.
3. Bapak Prof. Kumba Digidowiseiso, S.E.,M.App.Ec., Ph.D. Selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Nasional.
4. Ibu Dr. Rahayu Lestari, S.E.,M.M. Selaku Wakil Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Nasional.
5. Bapak Gagih Pradini, S.Par.,M.M. Selaku Ketua Program Studi Pariwisata Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Nasional.
6. Bapak Dr. Asep Parantika, S.E., M.M. Selaku Dosen Pembimbing saya, selalu menyempatkan waktunya untuk memberikan arahan dan bimbingan, memberikan motivasi dan semangat saat bimbingan, petunjuk-petunjuk dan saran yang berharga dalam penyusunan tugas akhir ini.

7. Segenap Dosen Program Studi Pariwisata Universitas Nasional yang telah memberikan keilmuan serta berbagai wawasan dan pengalaman kepada penulis.
8. Segenap Staff Sekretariat Fakultas Ekonomi dan Bisnis yang telah memberikan pelayanan dan bantuan selama menjadi mahasiswa FEB UNAS.
9. Keysa Aprillia selaku adik penulis yang telah memberikan penulis semangat dan memberikan senyuman kebahagiaan serta kasih sayang kepada penulis.
10. Sahabat Universitas Nasional penulis Diajeng Putri Maesti dan Sahrian Samsi yang selalu ada serta menghibur, menyemangati penulis dalam penyusunan tugas akhir ini.
11. Sahabat penulis terkasih Fadia Nurizzki Utari dan Nasywa Nathaniela An najmi yang selalu ada di setiap keadaan senang maupun sedih dan yang selalu menghibur, menyemangati penulis dalam penyusunan tugas akhir ini.
12. Teman penulis Nilam Sukma yang selalu menghibur dan menyemangati dalam penulisan tugas akhir ini.
13. Teman dekat penulis Arung Lintang Rico Margani yang telah memberikan saran dan dukungan serta menjadi tempat untuk berkeluh kesah dan tempat bertukar pikiran penulis dalam menyelesaikan tugas akhir ini.
14. Manager F&B dan HRD Golden Boutique Angkasa Hotel yang sudah bersedia membantu dan menghibur penulis selama observasi untuk tugas akhir ini.
15. Teman seperbimbingan penulis yang sudah memberikan saran serta ilmu-ilmu tentang penulisan tugas akhir ini.
16. Rosa Adilla, selaku diri sendiri. Terimakasih karena telah mampu berusaha keras dan berjuang sejauh ini. Mampu mengendalikan diri dari berbagai tekanan diluar keadaan dan tak pernah memutuskan menyerah sesulit apapun proses penyusunan skripsi ini dengan menyelesaikan sebaik dan semaksimal mungkin, ini merupakan pencapaian yang patut dibanggakan untuk diri sendiri.

Peneliti menyadari bahwa Tugas Akhir ini masih terdapat kekurangan dan jauh dari sempurna dikarenakan terbatasnya pengetahuan dan waktu yang dimiliki peneliti. Peneliti mengharapkan segala bentuk saran serta masukan bahkan kritik yang membangun dari berbagai pihak. Akhir kata dengan segala kerendahan hati, peneliti memohon maaf apabila masih banyak kesalahan dalam penyajian tugas akhir.



Jakarta, 01-Februari-2024

Peneliti

Rosa Adilla

DAFTAR ISI

ABSTRAK	v
ABSTRACT	vi
DAFTAR RIYAWAT HIDUP	vii
KATA PENGANTAR	viii
DAFTAR ISI	xi
DAFTAR TABEL	xiv
DAFTAR GAMBAR	xvi
DAFTAR LAMPIRAN	xvii
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah	5
C. Tujuan Penelitian	6
D. Manfaat Penelitian	6
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	8
A. Teori Yang Terkait Dengan Variabel Terkait.....	8
1. Restoran.....	8
2. Pramusaji (waiter/waitress)	10
3. Suasana Tempat	13
4. Personal Hygiene	16
5. Kepuasan Konsumen.....	21
B. Keterkaitan Antar Variabel Penelitian	25
1. Pengaruh Suasana Tempat terhadap Kepuasan Konsumen.....	25
2. Pengaruh Personal Hygiene terhadap Kepuasan Konsumen	25
3. Pengaruh Suasana Tempat dan Personal Hygiene Terhadap Kepuasan Konsumen.....	26

C. Hasil Penelitian Yang Sesuai Sebagai Rujukan Penelitian	27
D. Kerangka Analisis	30
E. Hipotesis	32
BAB III METODE PENELITIAN	33
A. Objek Penelitian.....	33
1. Variabel Independen.....	33
2. Variabel Dependen	33
B. Rencana dan Tahapan Penelitian	34
C. Data Penelitian	34
1. Sumber Data dan Jenis Data	34
2. Populasi dan Sampel.....	36
E. Definisi Operasional dan Pengukuran Variabel	40
F. Metode Analisis dan Pengujian Hipotesis	43
1. Metode Analisis Deskriptif	43
2. Uji Instrumen Penelitian.....	44
a. Uji Validitas	44
b. Uji Reabilitas	45
3. Uji Asumsi Klasik.....	45
a. Uji Normalitas.....	45
b. Uji Multikolinearitas	46
c. Uji Heteroskedasitas.....	46
d. Uji Autokorelasi.....	46
4. Uji kelayakan model.....	47
a. Uji F.....	47
b. Koefisien Determinasi (R^2).....	47
c. Pengujian Hipotesis (Uji T)	48

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	48
A. Hasil Penelitian	48
1. Deskripsi Data Penelitian.....	49
2. Profil Tempat Penelitian	49
3. Karakteristik Responden.....	49
4. Hasil Lengkap Estimasi Penelitian.....	52
B. Pembahasan Hasil Penelitian	70
1. Pengaruh Suasana Tempat terhadap Kepuasan Konsumen di Restoran Asiatique Hotel Golden Boutique Angkasa	70
2. Pengaruh Personal Hygiene terhadap Kepuasan Konsumen di Restoran Asiatique Hotel Golden Boutique Angkasa	71
3. Pengaruh Suasana Tempat dan Personal Hygiene terhadap Kepuasan Konsumen di Restoran Asiatique Hotel Golden Boutique Angkasa	71
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....	72
A. Kesimpulan.....	72
B. Saran.....	72
DAFTAR PUSTAKA.....	73
LAMPIRAN.....	79

DAFTAR TABEL

Tabel 1. 1 Data Konsumen	5
Tabel 2. 1 Penelitian terdahulu	28
Tabel 3. 1 Rencana dan Tahapan Penelitian	35
Tabel 3. 2 Skala Likert untuk Kuesioner	40
Tabel 3. 3 Penjelasan Indikator	41
Tabel 4. 1 Profil Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	51
Tabel 4. 2 Profil Responden Berdasarkan Usia	51
Tabel 4. 3 Profil Responden Berdasarkan Profesi	52
Tabel 4. 4 Profil Responden Berdasarkan Penghasilan	52
Tabel 4. 5 Deskriptif Data	54
Tabel 4. 6 Statistik Desriptif – Suasana Tempat	58
Tabel 4. 7 Statistik Deskriptif – Personal Hygiene	59
Tabel 4. 8 Statistik Deskriptif Kepuasan Konsumen	60
Tabel 4. 9 Hasil Uji Validitas	61
Tabel 4. 10 Hasil Uji Reabilitas	63
Tabel 4. 11 Hasil Uji Normalitas	64
Tabel 4. 12 Hasil Uji Multikolinearitas	65
Tabel 4. 13 Hasil Uji Heteroskedasitas	66
Tabel 4. 14 Hasil Uji Autokorelasi	67
Tabel 4. 15 Hasil Durbin Watson	67
Tabel 4. 16 Hasil Uji Penelitian	69

Tabel 4. 17 Hasil Uji Anova (Uji F)	70
Tabel 4. 18 Hasil Uji Koefisien Determinasi (R^2).....	71
Tabel 4. 19 Hasil Uji Regresi Linear Berganda.....	71



DAFTAR GAMBAR

Gambar 2. 1 Kerangka Analisis Suasana Tempat dan Personal Hygiene terhadap Kepuasan Konsumen.....	32
---------------------------------------------------------------------------------------------------	----



DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1 Kuesioner Responden
- Lampiran 2 Tabulasi Data Menggunakan Microsoft Excel
- Lampiran 3 Tabel Durbin – Watson (DW)
- Lampiran 4 Titik Persentase Distribusi F
- Lampiran 5 Titik Persentase Distribusi T
- Lampiran 6 Tabel Distribusi R Tabel
- Lampiran 7 Output SPSS
- Lampiran 8 Surat Permohonan Tempat Riset
- Lampiran 9 Foto Kegiatan Peneliti Ketika Observasi
- Lampiran 10 Laporan Berita Acara Seminar Proposal
- Lampiran 11 Daftar Pertanyaan Wawancara Kepada Pihak Manager F&B Hotel
- Lampiran 12 Hasil Wawancara Dari Pihak Manager F&B Hotel

