

**ANALISIS KUALITAS PRODUK, KUALITAS PELAYANAN DAN  
KETEPATAN WAKTU TERHADAP KEPUASAN TAMU RESTORAN  
WOK N TOK PADA HOTEL YELLO HARMONI, JAKARTA PUSAT**

**TUGAS AKHIR**

**Febry Fatimah Azzahra**

**203404516043**



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

**2024**

**ANALISIS KUALITAS PRODUK, KUALITAS PELAYANAN DAN  
KETEPATAN WAKTU TERHADAP KEPUASAN TAMU RESTORAN  
WOK N TOK PADA HOTEL YELLO HARMONI, JAKARTA PUSAT**

Diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Pariwisata  
pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Nasional

**Febry Fatimah Azzahra**

**203404516043**



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

**2024**

## LEMBAR PERNYATAAN

Penulis dengan sungguh-sungguh menyatakan bahwa semua pernyataan dalam tugas akhir yang berjudul:

### **ANALISIS KUALITAS PRODUK, KUALITAS PELAYANAN, DAN KETEPATAN WAKTU TERHADAP KEPUASAN TAMU RESTORAN WOK N TOK PADA HOTEL YELLO HARMONI, JAKARTA PUSAT**

Merupakan ide atau hasil penelitian pribadi penulis, kecuali untuk kutipan yang secara jelas dikreditkan. Tugas Akhir ini belum pernah diajukan dalam rangka memperoleh gelar di program serupa di Perguruan Tinggi lain. Apabila terdapat kesalahan atau kelalaian, saya bertanggung jawab sepenuhnya sebagai penulis.

Jakarta, 20 Juli 2024



Febry Fatimah Azzahra

NPM: 203404516043

## LEMBAR PERSETUJUAN

**Judul Tugas Akhir : Analisis Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan, dan Ketepatan Waktu Terhadap Kepuasan Tamu Restoran Wok N Tok Pada Hotel Yello Harmoni, Jakarta Pusat**

**Nama Mahasiswa : Febry Fatimah Azzahra**

**Nomor Pokok : 203404516043**

**Program Studi : Pariwisata**

**Menyetujui,  
Pembimbing Tugas Akhir**



**(Anisa Putri Kusumaningrum, S.St.Par.,M.M)**

**Mengetahui,**

**Ketua Program Studi Pariwisata**



**(Sagih Radini, S.Par.,M.M)**

**Jakarta, 20 Juli 2024**

## LEMBAR PENGESAHAN

**Judul Tugas Akhir : Analisis Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan, dan Ketepatan Waktu Terhadap Kepuasan Tamu Restoran Wok N Tok Pada Hotel Yello Harmoni, Jakarta Pusat**

**Nama Mahasiswa : Febry Fatimah Azzahra**

**Nomor Pokok : 203404516043**

**Program Studi : Pariwisata**

**Menyetujui ,**

**Pembimbing Tugas Akhir**

**Anisa Putri Kusumaningrum, S.St.Par.,M.M**

**Ketua Penguji**

**Anggota/Penguji**

**Ardi Mularsari, S.Pd., M.Pd.**

**Gagh Pradini, S.Par., MM**

**Mengetahui,**

**Plt. Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Nasional**

**Prof. Dr. Suryono Efendi, S.E., M.B.A., M.M**

**Jakarta, 20 Juli 2024**

**Tanggal Lulus:**

## ABSTRAK

### **Analisis Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan, dan Ketepatan Waktu Terhadap Kepuasan Tamu Restoran Wok N Tok Pada Hotel Yello Harmoni, Jakarta Pusat**

Oleh:

Febry Fatimah Azzahra

203404516043

Tugas Akhir ini dibimbing oleh Anisa Putri Kusumaningrum, S.St.Par., M.M. Penelitian ini bertujuan untuk (a) mengidentifikasi pengaruh kualitas produk, kualitas pelayanan, dan ketepatan waktu terhadap kepuasan tamu di restoran Wok n Tok pada Hotel Yello Harmoni, (b) mengevaluasi secara simultan pengaruh kualitas produk, kualitas pelayanan, dan ketepatan waktu terhadap keputusan tamu di restoran Wok n Tok pada Hotel Yello Harmoni, dan (c) menentukan variabel yang memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan tamu di restoran Wok n Tok pada Hotel Yello Harmoni.

Sampel penelitian ini terdiri dari 100 responden yang merupakan tamu yang berkunjung ke restoran Wok n Tok, dan penelitian ini menggunakan metode analisis kuantitatif dengan pengumpulan data melalui kuesioner.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas produk, kualitas pelayanan, dan ketepatan waktu secara bersama-sama memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan tamu di restoran Wok n Tok pada Hotel Yello Harmoni. Namun, secara individual, kualitas produk tidak berpengaruh terhadap kepuasan tamu di restoran Wok n Tok pada Hotel Yello Harmoni, sementara kualitas pelayanan dan ketepatan waktu memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan tamu di restoran Wok n Tok pada Hotel Yello Harmoni.

**Kata Kunci: Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan, Ketepatan Waktu, Kepuasan Tamu**

## **ABSTRACT**

### ***Analysis of Product Quality, Service Quality, and Timeliness on Guest Satisfaction of Wok N Tok Restaurant at Hotel Yello Harmoni, Central Jakarta***

By:

*Febry Fatimah Azzahra*

203404516043

*This Final Project is supervised by Anisa Putri Kusumaningrum, S.St.Par., M.M. This study aims to (a) identify the effect of product quality, service quality, and timeliness on guest satisfaction at Wok n Tok restaurant at Yello Harmoni Hotel, (b) simultaneously evaluate the effect of product quality, service quality, and timeliness on guest decisions at Wok n Tok restaurant at Yello Harmoni Hotel, and (c) determine variables that have a significant influence on guest satisfaction at Wok n Tok restaurant at Yello Harmoni Hotel.*

*The sample of this study consisted of 100 respondents who were guests visiting the Wok n Tok restaurant, and this study used quantitative analysis methods with data collection through questionnaires.*

*The results showed that product quality, service quality, and timeliness together have a positive and significant influence on guest satisfaction at Wok n Tok restaurant at Hotel Yello Harmoni. However, individually, product quality has no effect on guest satisfaction at Wok n Tok restaurant at Yello Harmoni Hotel, while service quality and timeliness have a significant influence on guest satisfaction at Wok n Tok restaurant at Yello Harmoni Hotel.*

***Keywords: Product Quality, Service Quality, Punctuality, Guest Satisfaction***

## DAFTAR RIWAYAT HIDUP

### A. BIODATA DIRI

1. Nama : Febry Fatimah Azzahra
2. Tempat dan Tanggal Lahir : Jakarta, 27 Februari 2002
3. Jenis Kelamin : Perempuan
4. Alamat : Jl. Gading Raya Rt001 Rw010  
No.65 Kel. Pisangan Timur, Kec.  
Pulogadung, Jakarta Timur
5. No. Handphone : 0895360121249
6. Status : Belum Menikah
7. Agama : Islam
8. Kewarganegaraan : Indonesia
9. Email : [febryazzahra2702@gmail.com](mailto:febryazzahra2702@gmail.com)

### B. RIWAYAT PENDIDIKAN

1. 2008 - 2014 : SDN Pisangan Timur 03 Pagi
2. 2014 - 2017 : SMP YWKA II Jakarta
3. 2017 - 2020 : SMKS Atlantica Wisata Jakarta
4. 2020 - 2024 : Universitas Nasional

Jakarta, 20 Juli 2024

Febry Fatimah Azzahra



## KATA PENGANTAR

Assalamualaikum Warahmatullahi Wabarakatuh

Puji syukur dan terima kasih kepada Allah SWT atas anugerah dan petunjuk-Nya, penulis berhasil menyelesaikan penyusunan tugas akhir dengan judul "ANALISIS KUALITAS PRODUK, KUALITAS PELAYANAN DAN KETEPATAN WAKTU TERHADAP KEPUASAN TAMU RESTORAN WOK N TOK PADA HOTEL YELLO HARMONI, JAKARTA PUSAT" Tugas akhir ini disusun sebagai bagian dari persyaratan untuk menyelesaikan Program Studi Strata Satu (S1) di Jurusan Pariwisata Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Nasional. Selama proses penyusunan tugas akhir ini, penulis sangat bersyukur atas dukungan moral dan materi yang diterima dari berbagai pihak. Oleh karena itu, dengan penuh rasa hormat, penulis ingin menyampaikan terima kasih kepada semua yang telah membantu dalam pencapaian ini kepada

1. Ibu Sumiati, Bapak Mulyadi, Dhea Nuralif Islamiah dan Rita Suharlinah selaku orang tua serta keluarga besar penulis sekaligus motivator penulis yang selalu mendoakan penulis agar selalu sukses dan selalu memberikan kasih sayang serta dukungan psikologis maupun materil.
2. Bapak Dr. Drs. El Amry Bermawi Putera, M.A. selaku Rektor Universitas Nasional yang telah memberikan kesempatan untuk menyelesaikan studi di Universitas Nasional.
3. Bapak Prof. Dr. Suryono Efendi, S.E., M.B.A., M.M selaku Plt. 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. Miss Anisa Putri Kusumaningrum, S.St.Par.,M.M. selaku Dosen Pembimbing penulis yang selalu bersedia menyempatkan waktunya untuk memberikan arahan dan juga bimbingan, selalu memberikan motivasi dan

semangat serta perhatian yang diberikan saat bimbingan, petunjuk-petunjuk dan saran yang sangat berharga dalam penyusunan tugas akhir ini.

7. Segenap Dosen Program Studi Pariwisata Universitas Nasional yang telah memberikan ilmu serta menghibur, menyemangati dan memotivasi penulis dalam penyusunan tugas akhir ini.
8. Teman-teman penulis Sekar Apriliyanti, Rani Widya Puspita, Rahaddatul Muazahra, Adhella Ardira, dan Dwi Ayu Damayanti yang senantiasa mendukung, membantu dan memberikan semangat dalam penyusunan tugas akhir.
9. Teman Universitas Nasional Rigy Dyantika, Dina Fitriani, Sifa Sukowati, Ribka Methania, Muhammad Badrudin yang selalu menghibur dan memberikan semangat dalam penulisan tugas akhir ini.
10. Teman seperbimbingan Auliah Nurlizah, Mercynda Tshania, Arnold Yudi Nanlohy, dan Rinny Leonard yang selalu membantu, memberikan semangat, dan menghibur dalam penulisan tugas akhir ini.
11. Kakak Eni dan Kakak Salma selaku FB Admin dan Sales Admin yang selalu membantu memberikan ilmu dan informasi dalam penulisan tugas akhir ini.
12. Febry Fatimah Azzahra selaku penulis yang telah bersabar dan penuh tekad serta semangat untuk menyelesaikan S1 serta penyusunan tugas akhir ini.

Peneliti menyadari bahwa Tugas Akhir ini belum mencapai tingkat kesempurnaan karena keterbatasan pengetahuan dan waktu yang dimiliki. Peneliti mengharapkan segala bentuk saran, masukan, bahkan kritik yang membangun dari berbagai pihak. Sebagai penutup, dengan rendah hati, peneliti meminta maaf jika terdapat kesalahan dalam penyajian Tugas Akhir ini.

Jakarta, 20 Juli 2024

Peneliti

Febry Fatimah Azzahra

## DAFTAR ISI

<b>LEMBAR PERNYATAAN</b> .....	<b>i</b>
<b>LEMBAR PERSETUJUAN</b> .....	<b>ii</b>
<b>LEMBAR PENGESAHAN</b> .....	<b>iii</b>
<b>ABSTRAK</b> .....	<b>iv</b>
<b>ABSTRACT</b> .....	<b>v</b>
<b>DAFTAR RIWAYAT HIDUP</b> .....	<b>vi</b>
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	<b>vii</b>
<b>DAFTAR ISI</b> .....	<b>ix</b>
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	<b>xi</b>
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	<b>xii</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN</b> .....	<b>1</b>
A. Latar Belakang .....	1
B. Rumusan Masalah .....	5
C. Tujuan Penelitian .....	5
D. Kegunaan Penelitian .....	6
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA</b> .....	<b>7</b>
A. Teori yang Terkait dengan Variabel Penelitian .....	7
1. Kualitas Produk .....	7
2. Kualitas Pelayanan .....	14
3. Ketepatan Waktu .....	19
4. Kepuasan Tamu .....	21
B. Keterkaitan antar variabel Penelitian .....	25
1. Pengaruh Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Tamu .....	25
2. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Tamu .....	26
3. Pengaruh Ketepatan Waktu Terhadap Kepuasan Tamu .....	27
4. Pengaruh Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan dan Ketepatan Waktu Terhadap Kepuasan Tamu .....	27
C. Hasil Penelitian yang Sesuai Sebagai Rujukan Penelitian .....	28
D. Kerangka Analisis Penelitian .....	32
E. Hipotesis .....	35
<b>BAB III METODE PENELITIAN</b> .....	<b>36</b>

A. Objek Penelitian.....	36
B. Rencana dan Tahapan Penelitian.....	37
C. Data Penelitian : .....	37
1. Sumber Data dan Jenis Data.....	37
2. Populasi dan Sampel .....	39
D. Teknik dan Alat Pengumpulan Data.....	40
E. Definisi Operasional dan Pengukuran Variabel .....	41
F. Metode Analisis dan Pengujian Hipotesis.....	49
1. Metode Analisis Deskriptif.....	49
2. Uji Instrument Penelitian .....	49
3. Uji Asumsi Klasik .....	50
4. Uji Kelayakan Model .....	52
<b>BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN .....</b>	<b>55</b>
A. Hasil Penelitian .....	55
1. Deskripsi Data Penelitian .....	55
2. Sejarah Tempat dan Objek Penyelenggara Acara Penelitian.....	55
3. Karakteristik Responden .....	58
4. Hasil Lengkap Estimasi Penelitian.....	62
B. Pembahasan Hasil Analisis dan Uji .....	83
1. Pengaruh Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Tamu .....	83
2. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Tamu.....	83
3. Pengaruh Ketepatan Waktu Terhadap Kepuasan Tamu.....	83
4. Pengaruh Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan, dan Ketepatan Waktu Secara Bersama-sama Terhadap Kepuasan Tamu.....	84
<b>BAB V KESIMPULAN DAN SARAN .....</b>	<b>85</b>
A. Kesimpulan .....	85
B. Saran.....	85
<b>LAMPIRAN.....</b>	<b>92</b>

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Kerangka Berfikir.....	34
Gambar 4.1 Struktur Organisasi Restoran Wok N Tok .....	56
Gambar 4.2 Diagram Persentase Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	59
Gambar 4.3 Diagram Persentase Karakteristik Responden Berdasarkan Usia .....	60
Gambar 4.4 Diagram Persentase Karakteristik Responden Berdasarkan Domisili .....	62



## DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Jumlah Data Tamu ke Restoran Wok N TokTahun 2023 .....	2
Tabel 2.1 Rangkuman Penelitian Terdahulu .....	29
Tabel 3.1 Rencana dan Tahapan Penelitian .....	37
Tabel 3.2 Skala Likert untuk Kuisoner .....	41
Tabel 3.3 Penjelasan Indikator .....	42
Tabel 4.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....	58
Tabel 4.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia .....	60
Tabel 4.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Domisili .....	61
Tabel 4.4 Total Skor Mean Kualitas Produk (X1) .....	63
Tabel 4.5 Total Skor Mean Kualitas Pelayanan .....	65
Tabel 4.7 Total Skor Mean Kepuasan Tamu .....	69
Tabel 4.8 Hasil Uji Validitas .....	70
Tabel 4.9 Hasil Uji Reabilitas .....	72
Tabel 4.10 Hasil Uji Normalitas Data One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test..	74
Tabel 4.11 Hasil Uji Multikolinearitas .....	75
Tabel 4.12 Hasil Uji Heteroskedastisitas Glejser .....	76
Tabel 4.13 Hasil Uji Autokolerasi .....	77
Tabel 4.14 Hasil Uji T .....	78
Tabel 4.15 Hasil Uji F .....	80
Tabel 4.16 Hasil Uji Koefisien Determinasi (R2) .....	80