

**ANALISIS KUALITAS BAHAN MAKANAN DAN HYGIENE DALAM
MENINGKATKAN KEPUASAN TAMU DI INCANTO RESTAURANT
FRASER RESIDENCE SUDIRMAN JAKARTA**

TUGAS AKHIR

FANNISA RAHAYU SARASWATI

203404516064



**PROGRAM STUDI PARIWISATA
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS NASIONAL
JAKARTA
2024**

**ANALISIS KUALITAS BAHAN MAKANAN DAN HYGIENE DALAM
MENINGKATKAN KEPUASAN TAMU DI INCANTO RESTAURANT
FRASER RESIDENCE SUDIRMAN JAKARTA**

**ANALYSIS OF FOOD MATERIAL QUALITY AND HYGIENE IN
IMPROVING GUEST SATISFACTION AT INCANTO RESTAURANT
FRASER RESIDENCE SUDIRMAN JAKARTA**

FANNISA RAHAYU SARASWATI

203404516064



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

2024

LEMBAR PERNYATAAN

Penulis menyatakan dengan ini sebenar-benarnya bahwa segala pernyataan dalam tugas akhir yang berjudul :

ANALISIS KUALITAS BAHAN MAKANAN DAN HIGIENE DALAM MENINGKATKAN KEPUASAN TAMU DI INCANTO RESTAURANT FRASER RESIDENCE SUDIRMAN JAKARTA

Adalah gagasan atau hasil penelitian penulis, kecuali yang jelas rujukannya dari berbagai media. Tugas akhir belum pernah diajukan untuk memperoleh gelar pada program sejenis di perguruan tinggi lain. Semua data dan informasi yang digunakan telah dinyatakan secara jelas dan dapat diperiksa kebenarannya.

Jakarta, 26 Juli 2024



Fannisa Rahayu Saraswati

203404516064

LEMBAR PERSETUJUAN

Judul Tugas Akhir : Analisis Kualitas Bahan Makanan dan Hygiene Dalam Meningkatkan Kepuasan Tamu di Incanto Restaurant Fraser Residence Sudirman Jakarta.

Nama Mahasiswa : Fannisa Rahayu Saraswati

Nomor Pokok : 203404516064

Program Studi : Pariwisata

Menyetujui,

Pembimbing Tugas Akhir



(B. Syarifuddin Latif, S.H.,M.H.)

Mengetahui,

Ketua Program Studi Pariwisata



(Gagh Pradini, S.Par., M.M)

Jakarta, 26 Juli 2024

LEMBAR PENGESAHAN

Judul Tugas Akhir : Analisis Kualitas Bahan Makanan dan Hygiene Dalam Meningkatkan Kepuasan Tamu di Incanto Restaurant Fraser Residence Sudirman Jakarta.
Nama Mahasiswa : Fannisa Rahayu Saraswati
Nomor Pokok : 203404516064
Program Studi : Pariwisata

Diterima dan Disahkan Oleh Panitia Ujian Tugas akhir
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Nasional

Menyetujui
Pembimbing Tugas Akhir,



(B. Syarifuddin Latif,S.H.,M.H.)

Ketua Penguji,



(Ulfi Maranisya, STT .Par., M.Par)

Anggota Penguji,



(Rizki Nurul Nugraha, STT .Par., MM.Par)

Mengetahui
Plt Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis,



(Prof, Dr. Suryono Efendi, S.E., M.B.A.,M.M)

Jakarta : __ Agustus 2024

Tanggal Lulus : __ 2024

ABSTRAK

ANALISIS KUALITAS BAHAN MAKANAN DAN HYGIENE DALAM MENINGKATKAN KEPUASAN TAMU DI INCANTO RESTAURANT FRASER RESIDENCE SUDIRMAN JAKARTA

(STUDI KASUS INCANTO RESTAURANT FRASER RESIDENCE SUDIRMAN JAKARTA)

Oleh :

Fannisa Rahayu Saraswati

203404516064

Tugas akhir ini di bawah ini di bimbing oleh bapak Bagus Syarifuddin Latif , S.H.,M.H.

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis kualitas bahan makanan dan *hygiene* dalam meningkatkan kepuasan tamu di *incanto restaurant* fraser residence sudirman jakarta. Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dengan menggunakan alat pengukur likert dengan data primer yang di peroleh dari kusioner yang di isi oleh tamu fraser *restaurant* incanto sebanyak 100 responden. Teknik analisis data dalam penelitian ini adalah uji regresi linier berganda dengan bantuan aplikasi statistik SPSS versi 29. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas bahan makanan dan *hygiene* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan tamu *incanto restaurant* fraser. Maka, *incanto restaurant* fraser harus meningkatkan kualitas bahan makanan dan *hygiene* yang lebih baik lagi agar tamu *incanto restaurant* fraser merasa lebih puas dan ingin berkunjung kembali ke sana.

Kata Kunci : Kualitas Bahan Makanan, Hygiene, Kepuasan Tamu

ABSTRACT

ANALYSIS OF FOOD MATERIAL QUALITY AND HYGIENE IN IMPROVING GUEST SATISFACTION AT INCANTO RESTAURANT FRASER RESIDENCE SUDIRMAN JAKARTA

By :

Fannisa Rahayu Saraswati

203404516064

Thesis, under guidance of by Mr. Bagus Latif, S.H., M.H.

This study aims to analyze the quality of food ingredients and hygiene in increasing guest satisfaction at Incanto Restaurant Fraser Residence Sudirman Jakarta. This study uses a quantitative method using a Likert measuring instrument with primary data obtained from a questionnaire filled out by 100 Fraser Restaurant Incanto guests. The data analysis technique in this study is a multiple linear regression test with the help of the SPSS version 29 statistical application. The results of this study indicate that the quality of food ingredients and hygiene have a positive and significant effect on guest satisfaction at Incanto Restaurant Fraser. So, Incanto Restaurant Fraser must improve the quality of food ingredients and hygiene even better so that Incanto Restaurant Fraser guests feel more satisfied and want to visit there again.

Keywords: Food Quality, Hygiene, Guest Satisfaction

DAFTAR RIWAYAT HIDUP

A. BIODATA DIRI

1. Nama : Fannisa Rahayu Saraswati
2. Tempat Tanggal Lahir : Jakarta, 08 Oktober 2001
3. Jenis Kelamin : Perempuan
4. Alamat : Jl. Sirsak, Jagakarsa
Jakarta Selatan, No
Rmh. 208.
5. No. Handphone : 085817195293
6. Status : Belum Menik ah
7. Agama : Islam
8. Kewarganegaraan : Indonesia
9. Email : Fannisaicaaa@gmail.com

B. RIWAYAT PENDIDIKAN

1. 2007 – 2014 : SDN JAGAKARSA 05 PAGI
2. 2014 – 2017 : SMP PERGURUAN RAKYAT 1
3. 2017 – 2020 : SMA KARTIKA VIII - 1
4. 2020 – 2024 : UNIVERSITAS NASIONAL

Jakarta, 26 Juli 2024

Fannisa Rahayu Saraswati

KATA PENGANTAR

Bismillahirrahmairahim

Assalamualaikum Warahmatullahi Wabarakatuh,

Puji syukur kehadirat Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat, taufiq dan karunia-Nya kepada kita semua sehingga penulis dapat menyelesaikan tugas akhir ini dengan baik yang berjudul “**Analisis Kualitas Bahan Makanan dan Hyigene Dalam Meningkatkan Kepuasan Tamu Di Incanto Restaurant Fraser Residence Sudirman Jakarta**“.Sholawat serta salam selalu tercurahkan kepada Nabi Muhammad SAW, yang merupakan suri tauladan yang selalu memberikan syafaatnya kelak di yaumulqiyamah. Tugas akhir ini di susun untuk memenuhi salah satu persyaratan penyelesaian program Sarjana Pariwisata pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Nasional.

Penulis menyadari bahwa tugas akhir ini tidak dapat terselesaikan secara sempurna tanpa adanya doa, bimbingan, bantuan, dukungan, dan juga semangat dari berbagai banyak pihak selama penyusunan. Oleh sebab itu, penulis ingin mengucapkan rasa terima kasih setinggi – tingginya kepada :

1. Allah SWT yang telah memberikan keridhoan dan kelancaran peneliti untuk dapat menyelesaikan tugas akhir ini.
2. Orang tua yang telah memberikan doa yang tiada henti kepada penulis sehingga pada akhirnya dapat menyelesaikan penyusunan tugas akhir ini.
3. Bapak Dr. Drs. EL Amry Bermawi Putera, M.A. selaku Rektor Universitas Nasional.
4. Bapak Plt. Prof. Dr. Suryono Efendi, S.E., M.B.A., M.M. selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Nasional yang telah memberikan kesempatan untuk mengikuti dan menyelesaikan tugas akhir ini

5. Dr. Rahayu Lestari, S.E., M.M. selaku Wakil Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Nasional.
6. Bapak Gagih Pradini S.Par., MM selaku Ketua Program Studi Pariwisata Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Nasional.
7. Bapak Bagus Syarifuddin Latif, SH.,MH selaku dosen pembimbing saya yang saya hormati, yang telah bersedia membantu menyempurnakan kekurangan, memberikan solusi dan juga memberikan arahan kepada penulis sehingga skripsi ini dapat terselesaikan.
8. Bapak Bagus Syarifuddin Latif, SH.,MH selaku dosen pembimbing akademik yang telah membimbing selama perkuliahan.
9. Seluruh Dosen Universitas Nasional khususnya Dosen Fakultas Ekonomi dan Bisnis yang telah memberikan ilmu dan pengetahuan kepada anak didiknya sehingga bisa tumbuh dan berkembang dalam proses belajar.
10. Naifa Ananda Putri yang sudah menemani dan membantu serta mendukung saya dalam menyelesaikan tugas akhir ini.
11. Teman seperjuangan skripsi yang selalu berjuang demi masa depan yang lebih baik di antaranya yaitu, Hanifa Fahri Fadhillah Khala, Arsyaf Rizal, Dinda Novanda dll
12. Pihak pengelola dan pelanggan restoran incanto fraser residence sudirman jakarta yang telah membantu proses penelitian, observasi dan menjawab beberapa pertanyaan yang di edarkan melalui kuesioner guna memenuhi persyaratan tugas akhir.
13. Serta semua pihak lain yang tidak dapat penulis sebutkan satu-persatu yang telah membantu dalam menyelesaikan penulisan tugas akhir ini.

Jakarta, 26 Juli 2024

Fannisa Rahayu Saraswati

DAFTAR ISI

LEMBAR PERNYATAAN	Error! Bookmark not defined.
LEMBAR PERSETUJUAN	Error! Bookmark not defined.
LEMBAR PENGESAHAN	Error! Bookmark not defined.
ABSTRAK	vi
<i>ABSTRACT</i>	vii
DAFTAR RIWAYAT HIDUP	viii
KATA PENGANTAR.....	ix
DAFTAR ISI.....	xi
DAFTAR TABEL	xiv
DAFTAR GAMBAR.....	xv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah.....	8
C. Tujuan Penelitian.....	8
D. Manfaat Penelitian	9
E. Manfaat Praktis.....	9
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	10
A. Pariwisata	10
1. Pengertian Pariwisata.....	10
B. Pengertian <i>Hospitality</i>	10
C. Pengertian Hotel.....	11
D. Pengertian <i>Food and Beverage Product</i>	11
E. Kualitas Bahan Makanan.....	12
a) Faktor – Faktor Yang Mempengaruhi Kualitas Bahan Makanan	
13	
b) Indikator – Indikator Kualitas Bahan Makanan	15
c) Tujuan Kualitas Bahan Makanan.....	15
F. <i>Hygiene</i>	16
a) Pengertian <i>Hygiene</i>.....	16
b) Faktor – Faktor Yang Mempengaruhi <i>Hygiene</i>	17
c) Indikator <i>Hygiene</i>	17
d) Tujuan <i>Hygiene</i>	19

G. Kepuasan Tamu.....	19
a) Pengertian Kepuasan Tamu	19
b) Faktor – Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Tamu	20
c) Indikator Kepuasan Tamu.....	21
H. Keterkaitan Antar Variabel	21
a. Peran Kualitas Bahan Makanan Terhadap Kepuasan Tamu	21
b. Peran Hygiene Terhadap Kepuasan Tamu	22
I. Hasil Penelitian yang Sesuai sebagai Rujukan Penelitian	23
J. Kerangka Analisis	26
K. Hipotesis.....	27
BAB III METODE PENELITIAN	29
A. Objek Penelitian	29
B. Rencana dan Tahapan Penelitian.....	29
C. Data Penelitian	30
1. Data Primer	30
2. Data Sekunder	30
D. Populasi dan Sample	31
1. Populasi.....	31
2. Sampel.....	31
E. Metode Alat Pengumpulan Data	32
F. Jenis Variabel Yang Digunakan	33
1. Variabel Dependen	33
2. Variabel Independen.....	33
G. Definisi Oprasional	34
H. Metode Analisis	34
1. Analisis Statistik Deskriptif.....	34
2. Analisis Regresi Linier Berganda	34
I. Uji Instrumen.....	35
1. Uji Validasi	35
2. Uji Reliabilitas	35
J. Uji Asumsi Klasik.....	36
1. Uji Normalitas	36
2. Uji Multikolinearitas.....	36
3. Uji Heteroskedastisitas.....	37
4. Uji Autokorelasi	37
K. Pengujian Hipotesis	37

1. Uji t (parsial).....	37
2. Uji F (Simultan).....	38
3. Uji Koefisien Determinasi.....	38
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....	39
A. Hasil Penelitian	39
1. Deskripsi Hasil Penelitian.....	39
2. Sejarah Tempat Penelitian	39
3. Karakteristik Responden	41
4. Hasil Lengkap Estimasi Penelitian.....	44
B. Pembahasan Hasil Penelitian.....	62
1. Peran Kualitas Bahan Makanan Terhadap Kepuasan Tamu	62
2. Peran <i>Hygiene</i> Terhadap Kepuasan Tamu	63
3. Peran Kualitas Bahan Makanan dan <i>Hygiene</i> Terhadap Kepuasan Tamu.....	63
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	64
A. Kesimpulan.....	64
B. Saran	64
DAFTAR PUSTAKA	66

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Penelitian Terdahulu	23
Tabel 3.1 Rencana dan Tahapan penelitian.....	30
Tabel 3.2 Skala Likerts Untuk Kusioner.....	33
Tabel 4.1 Karakteristik Responden Berdasarkan usia	42
Tabel 4.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	43
Tabel 4.3 Kategori Berdasarkan Nilai Rata-Rata	44
Tabel 4.4 Hasil Analisis Statistik Deskriptif	46
Tabel 4.5 Hasil Uji Validitas.....	48
Tabel 4.6 Hasil Uji Reabilitas	50
Tabel 4.7 Hasil Uji Normalitas	52
Tabel 4.8 Hasil Uji Multikolineritas	53
Tabel 4.9 Hasil Uji Hetroskedasitas.....	54
Tabel 4.10 Hasil Uji Autokorelasi	55
Tabel 4.11 Hasil Durbin Waston	56
Tabel 4.12 Hasil Uji Regresi Linier Berganda	57
Tabel 4.13 Hasil Uji T	59
Tabel 4.14 Hasil Uji F.....	61
Tabel 4.15 Hasil Uji Koefisien Determinasi	62

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Grafik Pertumbuhan Restoran Tahun	3
Gambar 1.2 Data Incanto Restaurant	5
Gambar 2.1 Kerangka Analisis Penelitian	27
Gmabr 3.1 Fraser Residence Sudirman Jakarta.....	29
Gambar 4.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	42
Gambar 4.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	44