

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN FASILITAS  
RESTORAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PADA HOTEL  
ARTOTEL GELORA SENAYAN JAKARTA**

**TUGAS AKHIR**

**DINDA NOVANDA UTAMI**

**203404516022**



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

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN FASILITAS RESTORAN  
TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN  
PADA HOTEL ARTOTEL GELORA SENAYAN JAKARTA**

**THE INFLUENCE OF SERVICE QUALITY AND  
RESTAURANT FACILITIES ON CUSTOMER  
SATISFACTION  
AT THE ARTOTEL GELORA SENAYAN HOTEL,  
JAKARTA**

**DINDA NOVANDA UTAMI**

**203404516022**



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

# LEMBAR PERNYATAAN

## LEMBAR PERNYATAAN

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

### PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN FASILITAS RESTORAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PADA HOTEL ARTOTEL GELORA SENAYAN 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



Dinda Novanda Utami  
203404516022

## LEMBAR PERSETUJUAN

**LEMBAR PERSETUJUAN**

Judul Tugas Akhir : Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Fasilitas Restoran Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Hotel Artotel Gelora Senayan Jakarta

Nama Mahasiswa : Dinda Novanda Utami  
Nomor Pokok : 203404516022  
Program Studi : Pariwisata

Menyetujui, Jakarta, 26 Juli 2024  
Pembimbing Proposal Tugas Akhir

  
(Dr. Ramang H. Demolingo, S.S., M.Par.. )

Mengetahui,  
Ketua Program Studi Pariwisata

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

  
UNIVERSITAS NASIONAL  
EKONOMI DAN BISNIS



# LEMBAR PENGESAHAN

## LEMBAR PENGESAHAN

Judul Tugas Akhir : Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Fasilitas Restoran Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Hotel Artotel Gelora Senayan

Nama Mahasiswa : Dinda Novanda Utami

Nomor Pokok : 203404516022

Program Studi : Pariwisata



Jakarta, 20 Agustus 2024

Tanggal Lulus :

## ABSTRAK

# PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN FASILITAS RESTORAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PADA HOTEL ARTOTEL GELORA SENAYAN

( STUDI KASUS RESTORAN PADA HOTEL ARTOTEL GELORA  
SENAYAN)

Oleh :

Dinda Novanda Utami

203404516022

Tugas akhir ini di bawah ini di bimbing oleh bapak Dr. Ramang H. Demolingo, S.S., M.Par.

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis kualitas pelayanan dan fasilitas restoran untuk meningkatkan kepuasan pelanggan di restoran di hotel Artotel Gelora. Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dengan menggunakan alat pengukur likert dengan data primer yang di peroleh dari kusioner yang di isi oleh tamu dan staff artotel gelora senayan sebanyak 100 responden. Teknik analisis data dalam penelitian ini adalah uji regresi linear berganda dengan bantuan aplikasi statistik SPSS versi 29. Hasil penelitian ini menunjukan bahwa kualitas pelayanan dan fasilitas restoran berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan hotel Artotel Gelora Senayan. Maka, Restoran di hotel ARTOTEL Gelora Senayan harus meningkatkan kualitas pelayanan dan fasilitas restoran yang lebih baik lagi agar tamu di hotel Artotel Gelora Senayan merasa lebih puas dan ingin berkunjung kembali kesana.

Kata Kunci : Kualitas pelayanan, Fasilitas restoran dan Kepuasan pelanggan

## **ABSTRACT**

### ***THE EFFECT OF SERVICE QUALITY AND RESTAURANT FACILITIES ON CUSTOMER SATISFACTION AT ARTOTEL GELORA SENAYAN HOTEL (CASE STUDY OF RESTAURANT AT ARTOTEL GELORA SENAYAN HOTEL)***

*By: Dinda Novanda Utami*

*203404516022*

*This final project is guided by Dr. Ramang H. SS, M.Par.*

*This study aims to analyze the quality of service and restaurant facilities to improve customer satisfaction at the restaurant at the Artotel Gelora hotel. This study uses a quantitative method using a Likert measuring instrument with primary data obtained from questionnaires filled out by 100 respondents of Artotel Gelora Senayan guests and staff. The data analysis technique in this study is multiple linear regression test with the help of SPSS version 29 statistical application. The results of this study indicate that the quality of service and restaurant facilities have a positive and significant effect on customer satisfaction at the Artotel Gelora Senayan hotel. Therefore, the restaurant at the ARTOTEL Gelora Senayan hotel must improve the quality of service and better restaurant facilities so that guests at the Artotel Gelora Senayan hotel feel more satisfied and want to visit again there.*

*Keywords: Service quality, Restaurant facilities and Customer satisfaction*



## KATA PENGANTAR

Bismillahirrahmairahim Assalamualaikum Wr.Wb

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 **“PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN FASILITAS RESTORAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PADA HOTEL ARTOTEL GELORA SENAYAN JAKARTA”** Sholawat serta salam selalu tercurahkan kepada Nabi Muhammad SAW, yang merupakan suri tauladan yang selalu memberikan syafaatnya kelak di yaumul qiyamah. 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. Bapak Dr. Drs. El Amry Bermawi Putera, M.A., Rektor Universitas Nasional yang telah memberikan izin dan kesempatan untuk menyelesaikan studi di Universitas Nasional.
2. Bapak Prof. Dr. Suryono Efendi, S.E.,M.B.A.,M.M. Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Nasional.
3. Ibu Dr. Rahayu Lestari, S.E.,M.M. Wakil Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Nasional.
4. Bapak Gagih Pradini, S.Par.,M.M. Selaku Ketua Program Studi Pariwisata Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Nasional.
5. Dr. Ramang H. Demolingo, S.S., M.Par.. Selaku Dosen pembimbing penulis yang 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.
6. Segenap Dosen Program Studi Pariwisata Universitas Nasional yang

telah memberikan keilmuan serta berbagai wawasan dan pengalaman kepada penulis.

7. Almarhumah Mama Ida Hamidah dan Papa Syamsuddin yaitu orang tua penulis sekaligus menjadi motivator dan sahabat penulis yang selalu mendoakan penulis agar selalu sukses dan selalu memberikan kasih sayang serta dukungan psikologis maupun materil.

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, 26 Juli 2024

Peneliti

Dinda Novanda Utami

## DAFTAR ISI

### PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN FASILITAS RESTORAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PADA HOTEL ARTOTEL GELORA SENAYAN JAKARTA

LEMBAR PERNYATAAN .....	iii
LEMBAR PERSETUJUAN.....	iv
LEMBAR PENGESAHAN.....	vi
ABSTRAK.....	vii
<i>ABSTRACT</i> .....	viii
DAFTAR RIWAYAT HIDUP.....	ix
KATA PENGANTAR .....	x
DAFTAR ISI.....	xii
DAFTAR GAMBAR .....	xv
DAFTAR TABEL.....	xvi
BAB 1 PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang .....	1
Rumusan Masalah.....	4
Tujuan Penelitian.....	4
Manfaat Penelitian.....	5
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	6
A. Pariwisata .....	6
1. Pengertian Pariwisata .....	6
B. Kualitas Pelayanan .....	7
1. Unsur-Unsur Kualitas Pelayanan.....	8
2. Tujuan Kualitas Pelayanan .....	11
C. Fasilitas Restoran .....	12

1. Pengertian Fasilitas.....	12
2. Pengertian Fasilitas Restoran .....	13
C. Ruang lingkup restoran.....	14
D. Klasifikasi restoran .....	14
D. Kepuasan Pelanggan .....	16
1. Pengertian Kepuasan Pelanggan.....	16
E. Ciri-ciri Kepuasan Pelanggan.....	17
F. Indikator Kepuasan Pelanggan .....	17
G. Faktor – Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Tamu .....	18
H. Keterkaitan Antar Variabel.....	20
E. Hasil Penelitian Yang Sesuai Sebagai Rujukan Penelitian .....	20
F. Kerangka Analisis .....	23
G. Hipotesis.....	24
BAB III METODE PENELITIAN.....	25
A. Objek Penelitian .....	25
B. Rencana dan Tahapan Penelitian.....	25
B. Data Penelitian .....	26
1. Sumber Data dan Jenis data.....	26
C. Populasi dan Sampel .....	26
1. Populasi .....	26
I. Sampel .....	27
D. Metode dan Alat Pengumpulan Data .....	28
E. Jenis Variabel yang Digunakan.....	28
F. Definisi Operasional.....	29
G. Metode Analisis.....	29
1. Analisis Statistik Deskriptif.....	29
J. Analisis Regresi Linier Berganda.....	30
H. Uji Instrumen.....	30

1. Uji Validasi.....	30
K. Uji Realibilitas .....	31
I. Uji Asumsi Klasik .....	31
1. Uji Normalitas .....	31
L. Uji Multikolinearitas .....	31
M. Uji Heteroskedastisitas .....	32
N. Uji Autokorelasi .....	32
J. Pengujian Hipotesis.....	33
1. Uji t (parsial).....	33
O. Uji F (Simultan).....	33
P. Uji Koefisien Determinasi .....	34
<b>BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN</b> .....	<b>35</b>
A. Hasil Penelitian .....	35
1. Deskripsi Hasil Penelitian .....	35
Q. Sejarah Tempat Penelitian .....	35
R. Karakteristik Responden.....	38
S. Hasil Lengkap Estimasi Penelitian.....	41
B. Pembahasan Hasil Penelitian .....	57
<b>BAB V SARAN DAN KESIMPULAN</b> .....	<b>59</b>
A. Kesimpulan.....	59
B. Saran.....	60
<b>DAFTAR PUSTAKA</b> .....	<b>61</b>
<b>LAMPIRAN</b> .....	<b>64</b>
Lampiran 2 Tabulasi Data Menggunakan Microsoft Excel.....	67

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Analisis ..... 24



## DAFTAR TABEL

Tabel 3.1 Rencana dan Tahapan Penelitian .....	25
Tabel 3.2 Skala Likerts untuk Kuesioner .....	28

