

**ANALISIS PENGARUH *PERSONAL HYGIENE* DAN KUALITAS
PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN DI INCANTO
RESTAURANT FRASER RESIDENCE SUDIRMAN JAKARTA**

TUGAS AKHIR

MUHAMMAD FAKIHUDDIN

193404516030



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

2023

**ANALISIS PENGARUH *PERSONAL HYGIENE* DAN KUALITAS
PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN DI INCANTO
RESTAURANT FRASER RESIDENCE SUDIRMAN JAKARTA**

Diajukan sebagai Salah Satu Syarat untuk memperoleh gelar Sarjana
Pariwisata pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Universitas Nasional

MUHAMMAD FAKIHUDDIN

193404516030



**PROGRAM STUDI PARIWISATA
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS**

UNIVERSITAS NASIONAL

JAKARTA

2023

LEMBAR PERNYATAAN

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

ANALISIS PENGARUH *PERSONAL HYGIENE* DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN DI INCANTO RESTAURANT FRASER RESIDENCE SUDIRMAN JAKARTA

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, 10/08/2023



Muhammad Fakihammad

NPM: 193404516030

UNIVERSITAS NASIONAL

LEMBAR PENGESAHAN

Judul Tugas Akhir : **ANALISIS PENGARUH *PERSONAL HYGIENE*
DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP
KEPUASAN PELANGGAN DI INCANTO
RESTAURANT FRASER RESIDENCE
SUDIRMAN JAKARTA**

Nama Mahasiswa : **Muhammad Fakihuddin**

Nomor Pokok : **193404516030**

Program Studi : **Pariwisata**

Diterima dan Disahkan oleh Panitia Ujian Tugas Akhir
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Nasional

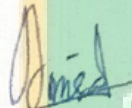
Menyetujui,

Pembimbing Tugas Akhir,


Liliana Dewi, SS., MM. Par

Ketua Penguji,

Anggota / Penguji,






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

Gagih Pradini, S. Par., M.M.

Mengetahui Dekan,




(Kumba Digdowiseiso, SE., M.App.Ec., Ph.D)

Jakarta, 09 Agustus 2023

Tanggal Lulus

... 2023

LEMBAR PERSETUJUAN

Judul Tugas Akhir : ANALISIS PENGARUH *PERSONAL HYGIENE*
DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP
KEPUASAN PELANGGAN DI INCANTO
RESTAURANT FRASER RESIDENCE
SUDIRMAN JAKARTA

Nama Mahasiswa : **Muhammad Fakiहुddin**
Nomor Pokok : 193404516030
Program Studi : **Pariwisata**

Menyetujui,
Pembimbing Tugas Akhir,


Liliana Dewi, SS., MM. Par

Mengetahui

Program Studi Pariwisata



Gagih Pradini, S.Par.,M.M.

Jakarta, 09 Agustus 2023

DAFTAR RIWAYAT HIDUP

A. BIODATA DIRI

1. Nama : Muhammad Fakihuddin
2. Tempat dan Tanggal Lahir : Dalam lidang, 29 September 1998
3. Jenis Kelamin : Laki – Laki
4. Alamat : Pagaran Tonga, Kecamatan
Panyabungan Kabupaten Mandailing
Natal, Sumatera Utara
5. No.Handphone : 081316253389
6. Status : Belum Menikah
7. Agama : Islam
8. Kewarganegaraan : Indonesia
9. Email : muhammadfakihuddin0@gmail.com

B. RIWAYAT PENDIDIKAN

1. 2005 – 2011 : SDN 142598 Pagaran Tonga
2. 2011 – 2014 : SMP Negeri 4 Panyabungan
3. 2014 – 2017 : SMK Negeri 2 Panyabungan



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 **“ANALISIS PENGARUH *PERSONAL HYGIENE* DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN DI INCANTO RESTAURANT FRASER RESIDENCE SUDIRMAN JAKARTA”** yang disusun untuk melengkapi syarat-syarat penyelesaian Program Studi Strata Satu (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 Dr. Drs. El Amry Bermawi Putera, M.A., Selaku Rektor Universitas Nasional Jakarta.
2. Bapak Kumba Digidowiseiso, S.E.,M.App.Ec., Ph.D. Selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Nasional.
3. Ibu Dr. Rahayu Lestari, S.E.,M.M. Selaku 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. Miss Liliana Dewi, S.S., M.M. Par. 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.

6. Segenap Dosen Program Studi Pariwisata Universitas Nasional yang telah memberikan keilmuan serta berbagai wawasan dan pengalaman kepada penulis.
7. Bapak Muhammad Syukron dan Ibu Siti Suryati, selaku orang tua saya yang telah memberikan doa dan dukungan baik secara moral dan finansial.
8. Muhammad Sohihuddin dan Atiah Mahmudah Pulungan, selaku adik-adik yang sangat saya cintai.
9. Rais, Satria, Alamaura, Mutia, Aulia, Maya, Mudiah, Jamaluddin, Linda, Roilah, Anni, Putri Aulia, Mutiara, Akristi, Zaky, Ananto, Gabe, Akbar, Alpin Azhari, Putri Indriani, Claudia, Madeline, Dinda, Putra, Firas, Agung, Axel, Ali, Palit dan Alyssa, atas semangat dan dukungan kepada penulis serta menjadi motivasi bagi penulis dalam pembuatan skripsi ini.
10. Rekan-rekan seperjuangan Tourism 2019 sampai saat ini, penulis ucapkan terima kasih atas dukungan dan hari-hari yang sudah kita lalui bersama hingga detik ini.
11. Bapak Sapta, Bapak Ari, Bapak Felix, Kak Nadia, Bang Agung, Bang Novri, Bang Aji, Ilham, Revina, Hanum dan segenap staff di incanto restaurant.
12. Muhammad Fakihuddin, selaku diri sendiri yang telah sabar dan penuh tekad sejauh ini untuk menyelesaikan penyusunan tugas akhir ini.

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, 10 Agustus 2023
Peneliti

Muhammad Fakihuddin

ABSTRAK

Muhammad Fakihuddin

Analisis Pengaruh *Personal Hygiene* dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan di Incanto Restaurant Fraser Residence Sudirman Jakarta

Liliana Dewi, SS., MM. Par.

Penelitian ini bertujuan untuk : 1) mengetahui pengaruh *personal hygiene* terhadap kepuasan pelanggan di Incanto Restaurant Fraser Residence Sudirman Jakarta, 2) mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan di Incanto Restaurant Fraser Residence Sudirman Jakarta, 3) mengetahui *personal hygiene* dan kualitas pelayanan secara bersama- sama terhadap kepuasan pelanggan di Incanto Restaurant Fraser Residence Sudirman Jakarta. Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif. Jumlah sampel dalam penelitian ini sebanyak 100 orang responden. Responden pada penelitian ialah pelanggan di Incanto Restaurant pada periode agustus 2022- februari 2023. Teknik pengumpulan data yang digunakan yaitu kuisioner dan studi pustaka dengan tehnik pengolahan data menggunakan IBM SPSS versi 26. Hasil pengujian diketahui bahwa variabel *Personal Hygiene* (X1) memiliki pengaruh terhadap Kepuasan Pelanggan (Y) di Incanto Restaurant, variabel Kualitas Pelayanan (X2) memiliki pengaruh terhadap Kepuasan Pelanggan (Y) di Incanto Restaurant, serta variabel *Personal Hygiene* (X1) dan Kualitas Pelayanan (X2) secara bersamaan berpengaruh terhadap Kepuasan Pelanggan di Incanto Restaurant dengan hasil menunjukkan bahwa penelitian ini berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Pelanggan (Y) di Incanto Restaurant.

Kata kunci : Incanto restaurant, *personal hygiene*, kualitas pelayanan, kepuasan pelanggan.



ABSTRACT

Muhammad Fakihuiddin

Analysis of the Effect of Personal Hygiene and Service Quality on Customer Satisfaction at Incanto Restaurant Fraser Residence Sudirman Jakarta

Liliana Dewi, SS., MM. Par.

This study aims to: 1) determine the effect of personal hygiene on customer satisfaction at Incanto Restaurant Fraser Residence Sudirman Jakarta, 2) determine the effect of service quality on customer satisfaction at Incanto Restaurant Fraser Residence Sudirman Jakarta, 3) determine personal hygiene and service quality together the same on customer satisfaction at Incanto Restaurant Fraser Residence Sudirman Jakarta. This research uses quantitative methods. The number of samples in this study were 100 respondents. Respondents in the study were customers at Incanto Restaurant in the period August 2022- February 2023. The data collection technique used was a questionnaire and literature study with data processing techniques using IBM SPSS version 26. The test results show that the Personal Hygiene variable (X1) had an influence on satisfaction Customers (Y) at Incanto Restaurant, Service Quality variable (X2) has an influence on Customer Satisfaction (Y) at Incanto Restaurant, and PersonalHygiene variables (X1) and Service Quality (X2) simultaneously influence Customer Satisfaction at Incanto Restaurant with the result shows that this research has a positive and significant effect on customer satisfaction (Y) at Incanto Restaurant.

Keywords: *Incanto restaurant, personal hygiene, service quality, customer satisfaction.*



DAFTAR ISI

Lembar Pernyataan.....	i
Lembar Pengesahan	ii
Lembar Persetujuan.....	iii
Daftar Riwayat Hidup	iv
Kata Pengantar	iv
Abstrak	vi
Daftar Isi.....	viii
Daftar Tabel	xi
Daftar Gambar.....	xii
Daftar Lampiran	xiii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang 1	
B. Tujuan dan Kegunaan Penelitian	6
1. Tujuan Penelitian.....	6
2. Kegunaan Penelitian.....	6
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	8
A. Teori yang Terkait dengan Variabel Terkait	8
1. Restoran	8
2. Pramusaji (<i>waiter/waitress</i>).....	10
3. <i>Personal Hygiene</i>	12
4. Kualitas Pelayanan	17
5. Kepuasan Pelanggan	19
B. Keterkaitan antar Variable.....	23
C. Hasil Penelitian Yang Sesuai Sebagai Rujukan Penelitian.....	25
D. Kerangka Analisis	28
E. Hipotesis.....	29
BAB III METODE PENELITIAN.....	31
A. Objek Penelitian 31	

B. Rencana dan Tahapan Penelitian.....	32
C. Data Penelitian	32
1) Sumber Data dan Jenis Data.....	32
2) Populasi dan Sampel	33
3) Teknik dan Alat Pengumpulan Data	35
B. Jenis Variabel yang Digunakan	36
1) Variable Bebas	36
2) Variable Terikat.....	36
C. Defenisi Operasional.....	36
D. Metode Analisis	38
1. Metode Analisis Deskriptif	38
2. Analisis Regresi Linear Berganda.....	38
3. Uji Instrumen Penelitian.....	39
4. Uji Asumsi Klasik	40
5. Uji Kelayakan Model	42
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	44
A. HASIL PENELITIAN.....	44
1. Deskripsi Hasil Penelitian.....	44
2. Profil Tempat Penelitian.....	44
3. Karakteristik Responden	45
4. Analisis Deskriptif.....	49
5. Hasil Lengkap Estimasi Penelitian.....	55
B. PEMBAHASAN HASIL UJI DAN PEMBAHASAN.....	64
1. <i>Personal Hygiene</i> Mempengaruhi Kepuasan Pelanggan di Incanto Restaurant	65
2. Kualitas Pelayanan Mempengaruhi Kepuasan Pelanggan di Incanto Restaurant	66
3. <i>Personal Hygiene</i> dan Kualitas Pelayanan Secara Bersamaan Berpengaruh Terhadap KepuasanPelanggan.....	66
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....	67
A. KESIMPULAN	67
B. SARAN.....	67

DAFTAR PUSTAKA 69
LAMPIRAN..... 74



DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu	25
Tabel 3. 1 Rencana dan Tahapan Penelitian	32
Tabel 3. 2 Skala Likert	36
Tabel 3. 3 Definisi Operasional Variabel.....	37
Tabel 4. 1 Karakteristik Jenis Kelamin	45
Tabel 4. 2 Karakteristik Usia	46
Tabel 4. 3 Karakteristik Profesi	48
Tabel 4. 4 Kategori Berdasarkan Nilai Rata-Rata.....	49
Tabel 4. 5 Deskriptif Data	50
Tabel 4. 6 Statistik Deskriptif Personal Hygiene	52
Tabel 4. 7 Statistika Deskriptif Kualitas Pelayanan.....	53
Tabel 4. 8 Statistika Deskriptif Pelanggan.....	54
Tabel 4. 9 Hasil Uji Validitas.....	55
Tabel 4. 10 Uji Reliabilitas	57
Tabel 4. 11 Hasil Uji Normalitas	58
Tabel 4. 12 Hasil Uji Multikolinearitas.....	59
Tabel 4. 13 Hasil Uji Korelasi.....	60
Tabel 4. 14 Hasil Uji Heterokdasitas	61
Tabel 4. 15 Hasil Uji F.....	62
Tabel 4. 16 Hasil Uji Koefisiem Determinasi.....	62
Tabel 4. 17 Hasil Uji Hipotesis Penelitian Personal Hygiene Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan.....	63
Tabel 4. 18 Hasil Uji Analisis Linier Berganda.....	64

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Analisis Personal Hygiene dan Kualitas Pelayanan Terhadap kepuasan pelanggan	29
Gambar 4. 1 Diagram Persentasi Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	46
Gambar 4. 2 Diagram Karakteristik Responden Berdasarkan Usia	47
Gambar 4. 3 Diagram Karakteristik Responden Baerdasarkan Profesi	48



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Kuisisioner Google Form.....	74
Lampiran 2 Data Responden.....	80
Lampiran 3 Tabulasi Data Jawaban Responden	83
Lampiran 4 Hasil Output SPSS Validitas Dan Reliabilitas	88
Lampiran 5 Tabel Distribusi R Tabel.....	96
Lampiran 6 Daftar Tabel Distribusi F Tabel.....	99
Lampiran 7 Dokumentasi Dengan staff Incanto Restaurant	102
Lampiran 8 Hasil Cek Turnitin	103

