



**Analisis Kualitas Makanan Terhadap Kepuasan Tamu Di Recipe  
Restaurant The1O1 Hotel Palembang**

**PROYEK AKHIR**

**NYIMAS FADHILLAH SELVIANY**

**20126003P**

**PROGRAM STUDI PENGELOLAAN PERHOTELAN**

**FAKULTAS VOKASI**

**UNIVERSITAS BINA DARMA**

**PALEMBANG**

**2023**

**Analisis Kualitas Makanan Terhadap Kepuasan Tamu Di Recipe  
Restaurant The 101 Hotel Palembang**



**Disusun Oleh :**

**NYIMAS FADHILLAH SELVIANY**

**20126003P**

**Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat untuk Meraih Gelar Diploma IV  
pada Program Studi Pengelolaan Perhotelan**

**PROGRAM STUDI PENGELOLAAN PERHOTELAN**

**FAKULTAS VOKASI**

**UNIVERSITAS BINA DARMA**

**PALEMBANG**

**2023**

## HALAMAN PENGESAHAN

### ANALISIS KUALITAS MAKANAN TERHADAP KEPUASAN TAMU DI RECIPE RESTAURANT THE 101 HOTEL PALEMBANG

**NYIMAS FADHILLAH SELVIANY**

**21126003P**

#### PROYEK AKHIR

Telah Diterima Sebagai Salah Satu Syarat Memperoleh Gelar Sarjana Terapan Pariwisata  
Pada Program Studi Pengelolaan Perhotelan

Menyetujui,

Palembang, April 2023

Fakultas Vokasi

Universitas Bina Darma

Dekan,

Pembimbing,



Akhmad Khudri M.kom

Universitas Bina  
Darma

Fakultas Vokasi

Dr. A. Yani Ranius, S.Kom., M.M

## HALAMAN PERSETUJUAN KOMISI PENGUJI

Skripsi Berjudul: " Analisis kualitas makanan terhadap kepuasan tamu di recipe restaurant the 101 hotel Palembang"

Telah dipertahankan didepan penguji pada tanggal 21 Maret 2023 dan dinyatakan sudah memenuhi syarat untuk diterima.

### KOMISI PENGUJI

- |                                    |                   |   |
|------------------------------------|-------------------|---|
| 1. Akhmad Khedri, M.Kom            | Ketua Penguji     | (  ) |
| 2. Dr. A. Yani Ranius, S.Kom., M.M | Anggota Penguji 1 | (  ) |
| 3. Nurvia Nathasya, SE., M.M. Par  | Anggota Penguji 2 | (  ) |

Palembang, 21 Maret 2023

Program Studi Pengelolaan Perhotelan

Fakultas Vokasi

Universitas Bina Darma

Ketua Program Studi

Universitas Bina Darma  
Fakultas Vokasi



Nurvia Nathasya, S.E., M.M.Par

## SURAT PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Nyimas Fadhillah Selviany

NIM : 21126003P

Dengan ini menyatakan :

1. Proyek akhir ini adalah asli dan belum pernah diajukan untuk mendapatkan gelar sarjana di Universitas Bina Darma atau diperguruan tinggi lain;
2. Proyek akhir ini murni gagasan, rumusan, dan penelitian saya sendiri dengan arahan Tim Pembimbing;
3. Didalam proyek akhir ini tidak terdapat karya dan pendapat yang telah ditulis atau dipublikasikan orang lain, kecuali secara tertulis dengan jelas dikutip dengan mencantumkan nama pengarang dan memasukan ke dalam daftar rujukan;
4. Saya bersedia proyek akhir yang saya hasilkan ini di cek keasliannya menggunakan plagiarism checker serta di unggah ke internet, sehingga dapat di akses public secara daring;
5. Surat pernyataan ini saya tulis dengan sungguh-sungguh dan apabila terbukti melakukan penyimpangan atau ketidakbenaran dalam pernyataan ini, saya bersedia menirma saksi sesuai dengan peraturan dan perundang-undangan yang berlaku.

Demikian surat pernyataan ini saya buat agar dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.

Palembang, April 2022

Yang membuat pernyataan,



Nyimas Fadhillah Selviany

NIM 21126003P

## **ABSTRAK**

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas makanan terhadap kepuasan tamu di Recipe restoran The 101 Hotel Palembang untuk meningkatkan kepuasan tamu. Metode yang digunakan oleh penulis di penelitian ini adalah studi kasus yang mengambil objek tertentu untuk dianalisis secara mendalam dengan memfokuskan pada satu masalah. Data yang digunakan adalah data primer dan data sekunder yang dikumpulkan melalui angket dan observasi secara langsung dengan pihak tamu hotel bahkan dengan pihak The 101 Hotel Palembang, sedangkan informasi sekunder diperoleh dari buku dan sumber lain. Setelah hasilnya yang diambil oleh penulis di The 101 Hotel Palembang dalam kategori baik, hal ini tercermin dari pendapat konsumen yang baik tentang penampilan hotel, keterjangkauan lokasi, fasilitas dan konsumsi makanan yang ditawarkan. Dihadangkan oleh pihak hotel memiliki keamanan dan bentuk perhatian serta pemberian informasi yang jelas dengan SOP yang ada. Kualitas dan fasilitas yang ada di the 101 Hotel Palembang memberikan dampak positif pada keinginan konsumen untuk menikmati hidangan atau layanan lalu Kembali lagi untuk menikmati hidangan yang disediakan oleh pihak hotel.

**Kata kunci:** *Kualitas makanan, kepuasan tamu.*

## ***ABSTARCT***

This study aims to determine the effect of food quality on guest satisfaction at Recipe restaurant The 1O1 Hotel Palembang to increase guest satisfaction. The method used by the authors in this study is a case study that takes certain objects to be analyzed in depth by focusing on one problem. The data used are primary data and secondary data collected through questionnaires and direct observation with hotel guests and even with the 1O1 Hotel Palembang, while secondary information was obtained from books and other sources. After the results taken by the author at The 1O1 Hotel Palembang are in the good category, this is reflected in good consumer opinions about the appearance of the hotel, the affordability of the location, facilities and consumption of the food offered. served by the hotel has security and a form of attention as well as providing clear information with existing SOPs. The quality and facilities at the 1O1 Hotel Palembang have a positive impact on consumers' desire to enjoy a meal or service and then return to enjoy the dishes provided by the hotel.

**Keywords: Food quality, guest satisfaction.**

## MOTTO DAN PERSEMBAHAN

### MOTTO :

- Semua impian kita bisa terwujud jika kita memiliki keberanian untuk mengejanya.
- Sukses berjalan dari kegagalan satu menuju kegagalan lain tanpa kehilangan semangat dan antusiasme.
- Mulailah dari mana Anda berada. Gunakan apa yang Anda miliki. Lakukan apa yang Anda bisa

### PERSEMBAHAN

- Untuk diriku sendiri, nyimas fadhillah selviany. “Hebat! Sudah sampai sini perjalananmu, Terimakasih! <3 yeah akhirnya(S.Tr Par)
- Terimakasih kepada ke-4 saudara saya yang selalu menghibur dan support kepada saya saat mengerjakan proyek akhir ini.
- Terimakasih kepada teman saya Irfan Akmal selaku teman yang membantu saya mengerjakan proyek akhir ini hingga selesai.
- Terimakasih kepada teman seperjuangan Regita cahyani, Meta Moulikaruana, Vrisky Vrilyselea yang sudah sama-sama menyemangati satu sama lain hingga selesai mengerjakan proyek akhir ini dengan selesai.
- Terimakasih kepada Nanda Putri Rizma, selaku teman yang membantu dan mensupport penulis selama perkuliahan hingga Menyusun proyek akhir.
- Terimakasih kepada Ika riyani, Nyayu reta, Manda Alvira, Lutfiah ayu, Ari saputra dan teman-teman yang lainnya sudah membantu dalam menyemangati penulis hingga selesainya Proyek Akhir ini.
- Terimakasih kepada Staff Kitchen House Of luck yang sudah support penulis dalam pembuatan Proyek akhir ini.
- Terimakasih kepada Dimas yang sudah membantu penulis dalam merapikan Proyek akhir ini.
- Terimakasih kepada Tania sarah jelita yang telah memberikah support kepada penulis.



# DAFTAR RIWAYAT HIDUP

## CURICULUM VITAE

---

**NYIMAS FADHILLA SELVIANY S.Tr.Par**

Fresh Graduate, Hotel Management of Bina Darma University

---

PALEMBANG, SOUTH SUMATERA 30131 • 0896-1307-3420 • [selfie668@gmail.com](mailto:selfie668@gmail.com)

---

### PERSONAL INFORMATION

---

Date of Birth : August 14<sup>th</sup>, 1999.  
Address :Jalan angkatan 45, Lorong  
sempurna 1 rt 42 rw 12 no 36  
30131 Palembang-South  
Sumatera  
Nationality : Indonesia  
Material Status : Single



### EDUCATION BACKGROUND

---

**2021-2023 Bina Darma University**  
Faculty of Vokasi  
Hotel Management  
Bachelor Of Tourism

**2017-2020 Palembang Polytechnic Of Tourism**  
Faculty of Hospitality  
Culinary Arts  
Associate Expert of Tourism

### AWARD

---

**2021 1<sup>st</sup> Winner of Bussiness Plan Competition Ganjil 2021-2022**  
**Universitas Bina Darma**

## KATA PENGANTAR

Puji syukur kehadiran Tuhan Yang Mahakuasa karena telah memebrikan kesempatan pada penulis untuk menyelesaikan makah ini. Atas Rahmat dan hidayahnya la penulis dapat menyelesaikan makalah yang berjudul Analisis Kualitas Makanan Terhadap Kepuasan Tamu Di Recipe *Restaurant The 101 Hotel* Palembang tepat waktu. Makalah ini disusun guna memenuhi syarat untuk menyelesaikan Sarjana Terapan Pariwisata ( S.Tr. Par) pada program studi pengelolaan perhotelan.

Penulis mengucapkan banyak terimakasih sebesar-besarnya kepada seluruh Bapak/Ibu dosen mata kuliah yang telah memberikan pengetahuan dan wawasan terkait bidang yang ditekuni penulis. Penulis juga mengucapkan terima kasih kepada :

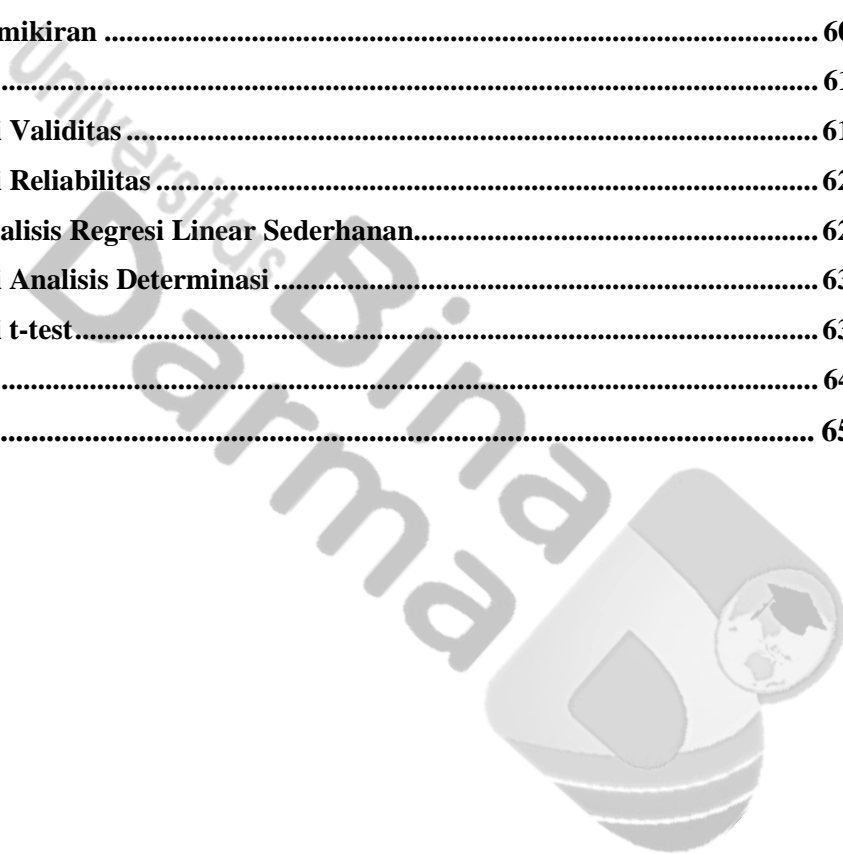
1. Dr. Sunda Ariana, M.Pd., M.M. selaku Rektor Universitas Bina Darma
2. Dr. A. Yani Ranius, S.Kom., M.M. selaku Dekan Fakultas Vokasi.
3. Nurvia Nathasya, SE., M.Par selaku ketua kaprodi Program Studi Pengelolaan perhotelan.
4. Akhmad Khudri, M.Kom. Selaku Dosen pembimbing yang telah banyak memberikan arahan, bimbingan dan petunjuk dalam menyelesaikan penulisan Proyek akhir ini.
5. Rahmat Novrianda, M.Kom, Rosmila, M. Kom selaku dosen yang membimbing dan mengarahkan penulis dan team innovator selaku teman yang menyemangati penulis dalam pembuatan skripsi ini.
6. Kepada seluruh Dosen yang telah membantu atas berjalannya proyek akhir ini.
7. Terimakasih kepada kedua orang tua serta keluarga lainnya yang selalu support dan menyemangatin penulis hingga selesai membuat proyek akhir ini.
8. Terimasih kepada Rizky dan seluruh Staff The 101 Hotel yang sudah membantu penulis dalam pembuatan proyek akhir ini.

## DAFTAR ISI

HALAMAN PENGESAHAN .....	II
HALAMAN PERSETUJUAN KOMISI PENGUJI.....	III
SURAT PERNYATAAN .....	IV
ABSTRAK .....	V
MOTTO DAN PERSEMBAHAN .....	VII
DAFTAR RIWAYAT HIDUP .....	VIII
KATA PENGANTAR.....	IX
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR GAMBAR.....	xiii
DAFTAR LAMPIRAN .....	xiv
BAB I .....	1
PENDAHULUAN .....	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah .....	3
1.3 Tujuan Penelitian.....	3
1.4 Manfaat Penelitian.....	4
1.5 Ruang lingkup Penelitian .....	4
1.6 Sistematika Penulisan .....	4
BAB II.....	6
TINJAUAN PUSTAKA .....	6
2.1 Landasan Teori .....	6
2.1.1 Kualitas makanan .....	6
2.1.2kepuasan Konsumen .....	7
2.1.3 <i>lunch</i> (makan siang).....	8
2.1.4 <i>Kitchen</i> .....	9
2.2 Hubungan antar variable .....	14
2.2.1. HUBUNGAN ANTARA KUALITAS MAKANAN TERHADAP KEPUASAN TAMU.....	14
2.3 Penelitian Terdahulu .....	15
2.4 Kerangka Pemikiran .....	19
2.5 Hipotesis.....	20
BAB III .....	21

<b>METODE PENELITIAN .....</b>	<b>21</b>
<b>3.1 Objek Penelitian.....</b>	<b>21</b>
<b>3.2 Tentang Hotel.....</b>	<b>21</b>
<b>3.2.1 The 101 Hotel Palembang.....</b>	<b>21</b>
<b>3.2.2 Restaurant .....</b>	<b>23</b>
<b>3.2.3 penjelasan tentang struktur organisasi FB The 101 Palembang .....</b>	<b>27</b>
<b>3.3 Jenis dan Sumber Data.....</b>	<b>27</b>
<b>3.3.1 Jenis Penelitian.....</b>	<b>28</b>
<b>3.3.2 Sumber Data.....</b>	<b>28</b>
<b>3.4 Teknik Pengumpulan Data .....</b>	<b>28</b>
<b>3.4.1 Kuesioner (Angket).....</b>	<b>28</b>
<b>3.5 Populasi dan Sampel.....</b>	<b>29</b>
<b>3.5.1 Populasi.....</b>	<b>29</b>
<b>3.5.2 Sampel.....</b>	<b>30</b>
<b>3.6 Teknik Analisis.....</b>	<b>31</b>
<b>3.6.1 Uji Validitas dan Reabilitas.....</b>	<b>31</b>
<b>3.6.2 Analisis Uji Statistik.....</b>	<b>31</b>
<b>3.7 Definisi Operasional dan Pengukuran Variabel .....</b>	<b>32</b>
<b>3.8 Instrumen Penelitian .....</b>	<b>36</b>
<b>3.9 Daftar Kuesioner.....</b>	<b>37</b>
<b>BAB IV .....</b>	<b>42</b>
<b>HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....</b>	<b>42</b>
<b>4.1 Hasil Penelitian.....</b>	<b>42</b>
<b>4.1.1 Hasil Uji Validitas .....</b>	<b>42</b>
<b>4.1.2 Hasil Uji Reliabilitas .....</b>	<b>43</b>
<b>4.1.3 Hasil Analisis Likert .....</b>	<b>44</b>
<b>4.1.4 Hasil Analisis Regresi Linear Sederhanan.....</b>	<b>49</b>
<b>4.1.5 Hasil Uji Analisis Determinasi .....</b>	<b>51</b>
<b>4.1.6 Hasil Uji t-test.....</b>	<b>51</b>
<b>BAB V.....</b>	<b>53</b>
<b>5.1 Kesimpulan.....</b>	<b>53</b>
<b>5.2 Saran : .....</b>	<b>54</b>
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>55</b>
<b>Jurnal Artikel.....</b>	<b>57</b>

<b>Rumusan Masalah .....</b>	<b>58</b>
<b>Tujuan Penelitian.....</b>	<b>58</b>
<b>Manfaat Penelitian.....</b>	<b>59</b>
<b>Kualitas makanan .....</b>	<b>59</b>
<b>kepuasan Konsumen .....</b>	<b>59</b>
<b>Kerangka Pemikiran .....</b>	<b>60</b>
<b>2.5 Hipotesis.....</b>	<b>61</b>
<b>Hasil Uji Validitas .....</b>	<b>61</b>
<b>Hasil Uji Reliabilitas .....</b>	<b>62</b>
<b>Hasil Analisis Regresi Linear Sederhanan.....</b>	<b>62</b>
<b>Hasil Uji Analisis Determinasi .....</b>	<b>63</b>
<b>Hasil Uji t-test.....</b>	<b>63</b>
<b>Kesimpulan.....</b>	<b>64</b>
<b>LAMPIRAN .....</b>	<b>65</b>



## DAFTAR TABEL

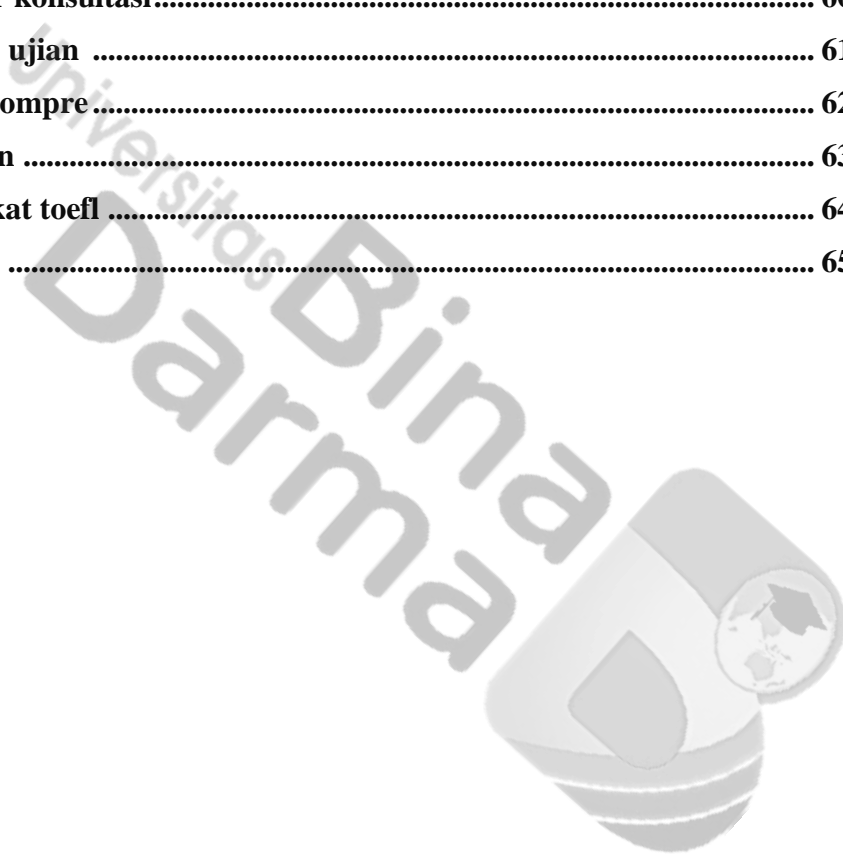
2.1 perbandingan jurnal sebelumnya sama jurnal penulis.....	16
3.1 operasional variable .....	31
3.2 variabel indikator x dan y .....	35
4.1 validitas x dan y.....	41
4.2 uji reliabilitas .....	42
4.3 penilaian kuesioner x.....	43
4.4 penilaian kuesioner y.....	47
4.5 regresi linear sederhana.....	49
4.6 analisis determinasi .....	50

## DAFTAR GAMBAR

2.1 Menu hidangan lunch .....	.8
2.2 Struktur organisasi kitchen.....	10
2.3 Kerangka Pemikiran.....	19
2.4 Variabel x dan y .....	.19
3.1 Restaurant bagian dalam .....	24
3.2 Restaurant bagian luar .....	25
3.3 menu 101 Palembang .....	26
3.4 Struktur FnB servis .....	26
3.5 Kuesioner penulis .....	32
4.1 Uji t .....	51

## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 keputusan pembimbing.....	57
Lampiran 2 surat pengambilan data proyek akhir .....	58
Lampiran 3 surat persetujuan IO1.....	59
Lampiran 4 lembar konsultasi.....	60
Lampiran 5 jadwal ujian .....	61
Lampiran 6 lulus kompre .....	62
Lampiran 7 turnitin .....	63
Lampiran 8 sertifikat toefl .....	64
Lembar perbaikan .....	65





Universitas Bina  
Dharma

