

Pengaruh Kualitas Menu Terhadap Minat Konsumen

Di Hotel Carissima Palembang



KARYA AKHIR

NIA ATIKA

191260002

PROGRAM STUDI PENGELOLAAN PERHOTELAN

FALKUTAS VOKASI

UNIVERSITAS BINA DARMA

PALEMBANG

2023

Pengaruh Kualitas Menu Terhadap Minat Konsumen

Di Hotel Carissima Palembang



KARYA AKHIR

NIA ATIKA

191260002

Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat untuk Meraih Gelar Sarjana Terapan

pada Program Studi Pengelolaan Perhotelan

PROGRAM STUDI PENGELOLAAN PERHOTELAN

FAKULTAS VOKASI UNIVERSITAS BINA DARMA PALEMBANG

2023

HALAMAN PENGESAHAN

Pengaruh Kualitas Menu Terhadap Minat Konsumen

Di Hotel Carrissima Palembang

Nia Atika

191260002

SKRIPSI

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

Menyetujui,

Palembang, 30 September 2023

Fakultas Vokasi

Universitas Bina Darma

Dekan,

Universitas



Fakultas Vokasi

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




Pembimbing,

Nurvia Nathasya, SE., M.M. Par

HALAMAN PERSETUJUAN KOMISI PENGUJI

Karya Akhir Berjudul "Pengaruh Kualitas Menu Terhadap Minat Konsumen Di Hotel Carrissima Palembang" Oleh "Nia Atika" Telah Di Pertahankan Di Depan Penguji Pada Hari Senin, Tanggal 11 September 2023.

KOMISI PENGUJI

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

Palembang, 11 September 2023

Program Studi Pengelolaan Perhotelan

Fakultas Vokasi

Universitas Bina Darma

Ketua Program Studi

Universitas **Bina Darma**
Fakultas Vokasi



Nurvia Nathasya. S.E.M.M.Pa

SURAT PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Nia Atika
NIM : 191260002

Dengan ini menyatakan bahwa :

1. Karya akhir ini adalah asli dan belum pernah diajukan untuk mendapatkan gelar akademik baik (ahli madya/sarjana/magister) di Universitas Bina Darma atau di perguruan tinggi lain.
2. Karya Akhir ini murni gagasan, rumusan, dan penelitian Saya sendiri dengan arahan tim pembimbing.
3. Di dalam karya Akhir ini tidak terdapat karya atau pendapat yang telah ditulis atau dipublikasikan orang lain, kecuali secara tertulis dengan jelas dikutip dengan mencantumkan nama pengarang dan memasukkan ke dalam daftar rujukan.
4. Saya bersedia Karya akhir yang saya hasilkan di cek keasliannya menggunakan *plagiarism* checker serta diunggah ke internet, sehingga dapat diakses publik secara daring.
5. Surat pernyataan ini Saya tulis dengan sungguh-sungguh dan apabila terbukti melakukan penyimpanan atau ketidakbenaran dalam pernyataan ini, maka Saya bersedia menerima sanksi sesuai dengan peraturan dan perundang-undangan yang berlaku.

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

Palembang, 04 September 2023

Yang Membuat Pernyataan,



Nia Atika

NIM.191260002

ABSTRAK

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh kualitas menu terhadap minat konsumen di Hotel Carrissima Palembang guna meningkatkan minat konsumen. Metode penelitian yang digunakan adalah studi kasus penelitian yaitu mengambil satu objek tertentu untuk dianalisis secara mendalam dengan memfokuskan pada satu masalah. Data yang digunakan adalah data primer dan data sekunder. Data primer dikumpulkan melalui angket dan observasi secara langsung dengan pihak pelanggan Hotel Carrissima Palembang, sedangkan data sekunder diperoleh dari buku maupun sumber lainnya. Berdasarkan hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas menu, Hotel Carrissima Palembang dalam kategori baik, hal ini tampak dari pandangan yang baik dari konsumen tentang kesegaran makanan, penyajian makanan, tingkat kematangan serta varian makanan. Kualitas yang dirasakan oleh konsumen memberikan dampak positif pada minat konsumen untuk mengunjungi kembali, bahkan merekomendasikan pada orang lain serta dengan adanya kualitas yang baik dalam pemberian produk menimbulkan minat bagi konsumen.

Kata kunci: *Kualitas menu, minat konsumen.*

ABSTRACT

The purpose of this study was to determine the effect of menu quality on consumer interest at Hotel Carrissima Palembang in order to increase consumer interest. The research method used is case study research, namely taking one particular object to be analyzed in depth by focusing on one problem. The data used are primary data and secondary data. Primary data was collected through questionnaires and direct observation with the customers of Hotel Carrissima Palembang, while secondary data was obtained from books and other sources. Based on the results of the study, it was shown that the quality of the menu, Hotel Carrissima Palembang was in the good category, this was evident from a good view of consumers regarding food freshness, food presentation, level of maturity and food variants. The quality perceived by consumers has a positive impact on consumer interest to revisit, even recommending to others and the presence of good quality in product delivery generates interest for consumers.

Keywords: Menu quality, consumer interest.

DAFTAR RIWAYAT HIDUP



Nama : Nia Atika
Place, Date of Birth : Palembang 24 June 2000
Material Status : Single
Nationality : Indonesia
Address : Lr. Nasional no.50
Telephone : 0895804940709
Email address : niaatika2000@gmail.com
Education History : Senior High School Setia Darma Palembang (2014-2017)
Junior High School Sriwijaya Palembang (2011-2014)
Elementary School Nusantara Palembang (2005-2011)

MOTTO DAN PERSEMBAHAN

MOTTO :

- Orang positif saling mendoakan, orang negatif saling menjatuhkan. Orang sukses mengerti pentingnya proses, orang gagal lebih banyak protes.
- Sesungguhnya Allah tidak akan mengubah suatu kaum, sebelum mereka mengubah keadaan diri mereka sendiri (Q.S Ar Rad 11)
- Jika orang lain bisa menggapainya, maka aku juga harus bisa.

PERSEMBAHAN

- Sujud syukur kusembahkan kepadaMu ya Allah, Atas takdirmu saya bisa menjadi hamba yang berpikir, berilmu, beriman dan bersabar. Semoga keberhasilan ini menjadi satu langkah awal untuk masa depanku, dalam meraih cita-cita.
- Skripsi ini penulis dedikasikan kepada kedua orang tua tercinta atas doa yang tak pernah putus serta untuk orang-orang terdekatku.
- Terimakasih yang tak terhingga untuk dosen pembimbing yang dengan sabar membimbing saya untuk menyelesaikan skripsi ini.
- Skripsi ini saya persembahkan juga untuk teman seangkatan jurusan pengelolaan perhotelan angkatan 2019 yang berjuang tak kenal lelah dalam mengerjakan skripsi ini.

KATA PENGANTAR

Alhamdulillah, puji dan syukur penulis panjatkan kehadiran Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat dan karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan tugas akhir dengan judul, Pengaruh Kualitas Menu Terhadap Minat Konsumen Di Hotel Carrissima Palembang ini dengan lancar. shalawat serta salam tak lupa penulis haturkan kepada junjungan besar kita, Nabi Muhammad SAW beserta keluarga, sahabat, serta pengikutnya sampai akhir zaman, sehingga penulis dapat menyelesaikan penulisan skripsi ini. Adapun tujuan dari penulisan skripsi ini adalah untuk memenuhi salah satu syarat untuk menyelesaikan Sarjana Terapan Pariwisata (S.Tr.Par) pada program studi Pengelolaan Perhotelan.

Dalam penyusunan skripsi ini penulis banyak mendapatkan bimbingan, arahan petunjuk, dan nasihat dari semua pihak. Untuk itu penulis ingin mengucapkan banyak terima kasih kepada :

1. Prof. 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 Universitas Bina Darma Palembang.
3. Nurvia Nathasya, SE., M.M. Par selaku ketua kaprodi Program Studi Pengelolaan perhotelan dan sekaligus dosen pembimbing .

4. Terimakasih kepada Dr. H. Sholahuddin Arsyad, S.E, M.Si selaku pimpinan Hotel Carrissima Palembang dan Staff Hotel Carrissima Palembang yang telah membantu dalam mengerjakan skripsi ini
5. Ibu Erni dan bapak Tarmadi, serta keluarga lainnya yang selalu support dan menyemangati penulis hingga selesai membuat skripsi ini.
6. Mita Apriska S.Pd selaku teman yang membantu penulis dalam pembuatan skripsi ini.
7. Nyimas Fadilla Selviani S.Tr Par selaku teman yang membantu penulis dalam pembuatan skripsi ini.

Akhir kata, penulis mengharapkan skripsi ini dapat memberikan manfaat bagi penulis khususnya dan bagi pembaca pada umumnya.

Palembang september 2023

penulis

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	
HALAMAN PENGESAHAN.....	i
HALAMAN PERSETUJUAN KOMISI PENGUJI	ii
SURAT PERNYATAAN.....	iii
ABSTRAK	iv
ABSTRACT.....	v
MOTTO DAN PERSEMBAHAN	vii
KATA PENGANTAR	viii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR TABEL.....	xiii
DAFTAR GAMBAR	xiv
DAFTAR LAMPIRAN.....	xv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	5
1.3 Tujuan Penelitian	5
1.4 Manfaat Penelitian	5
1.5 Ruang Lingkup Penelitian.....	6
1.6 Sistematika Penulisan	6
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	8
2.1 Landasan Teori.....	8

2.1.1 Hotel.....	9
2.1.2 Kitchen.....	11
2.1.3 Kualitas Menu.....	12
2.1.4 Minat Konsumen.....	15
2.2 Hubungan Antar Variabel.....	17
2.3 Penelitian Terdahulu.....	18
2.4 Kerangka Berpikir.....	23
2.5 Hipotesis.....	24
BAB III METODE PENELITIAN.....	25
3.1 Jenis Penelitian.....	25
3.2 Waktu Dan Tempat Penelitian.....	25
3.3 Subjek Penelitian.....	25
3.4 Teknik Pengumpulan Data.....	27
3.4.1 Kuesioner.....	27
3.5 Teknik Analisis Data.....	28
3.5.1 Uji Validitas Dan Reabilitas.....	29
3.5.2 Analisis Uji Statistik.....	29
3.6 Definisi Operasional Dan Pengukuran Variabel.....	30
3.7 Daftar Kuesioner.....	37
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	43
4.1 Hasil Penelitian.....	45
4.1.1 Karakteristik Responden.....	43
4.1.2 Hasil Uji Validitas.....	45

4.1.3 Hasil Uji Reabilitas	47
4.2 Hasil Analisis Likert	48
4.2.1 Kesegeran.....	49
4.2.2 Presentation (Penyajian Makanan).....	50
4.2.3 Well Cooked (Tingkat Kematangan)	52
4.2.4 Variety Of Food (Variasi Makanan)	53
4.2.5 Penilaian Minat Konsumen.....	55
4.3 Hasil Analisis Regresi Linear Sederhana.....	57
4.4 Hasil Uji Analisis Determinasi.....	60
4.5 Hasil Uji T-Test.....	61
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....	64
5.1 Kesimpulan	64
5.2 Saran.....	65
DAFTAR PUSTAKA	66
DAFTAR LAMPIRAN.....	70

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Jumlah Konsumen Periode Maret 2022 – Maret 2023	3
Tabel 2.1 Perbandingan Jurnal Sebelumnya Dengan Jurnal Penulis	18
Tabel 3.1 Definisi Operasional Variabel.....	30
Tabel 4.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	43
Tabel 4.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	44
Tabel 4.3 Hasil Uji Validitas Kualitas Makanan	45
Tabel 4.4 Hasil Uji Validitas Minat Konsumen.....	47
Tabel 4.5 Hasil Uji Reabilitas	47
Tabel 4.6 Hasil Kuesioner Indikator Kesegaran Makanan	49
Tabel 4.7 Hasil Kuesioner Indikator Penyajian Makanan	50
Tabel 4.8 Hasil Kuesioner Indikator Tingkat Kematangan Makanan.....	52
Tabel 4.9 Hasil Kuesioner Indikator Varian Makanan	53
Tabel 4.10 Hasil Kuesioner Minat Konsumen.....	55
Tabel 4.11 Hasil Uji Regresi Linear Sederhana.....	57
Tabel 4.12 Hasil Uji Analisis Determinasi	61

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Struktur Organisasi Hotel.....	9
Gambar 2.1 Struktur Organisasi Kitchen.....	11
Gambar 2.3 Kerangka Berfikir.....	23
Gambar 4.1 Kurva Hasil Uji T-Test.....	62



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Kuesioner

Lampiran 2 Tabulasi Data Kuesioner

Lampiran 3 Lembar Pengajuan Judul

Lampiran 4 Surat Izin Penelitian

Lampiran 5 Surat Balasan Penelitian

Lampiran 6 Lembar Konsultasi

Lampiran 7 Hasil Turnitin

Lampiran 8 Lembar perbaikan

Lampiran 9 Jadwal ujian

Lampiran 10 Toefl

Lampiran 11 Surat Keterangan Lulus Ujian

Universitas Bina
Dharma

