

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN
PELANGGAN DI MIRA KATERING JEMBER**

LAPORAN TUGAS AKHIR



**Oleh :
RIZKI ELDA OKTAVIANA
NIM. 362093301085**

**PROGRAM STUDI DIPLOMA IV
MANAJEMEN BISNIS PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BANYUWANGI
2024**

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN
PELANGGAN DI MIRA KATERING JEMBER**

LAPORAN TUGAS AKHIR



Tugas Akhir ini Dibuat dan Diajukan untuk Memenuhi Salah Satu Syarat Kelulusan Program
Studi Diploma IV Manajemen Bisnis Pariwisata Dan Mencapai Gelar Sarjana Terapan
Pariwisata (S.Tr.Par.)

Oleh :
RIZKI ELDA OKTAVIANA
NIM. 362093301085

PROGRAM STUDI DIPLOMA IV
MANAJEMEN BISNIS PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BANYUWANGI
2024

--Halaman ini sengaja dikosongkan--

HALAMAN PERSEMBAHAN

Alhamdulillah puji syukur kehadiran Allah SWT yang senantiasa melimpahkan rahmat serta kemudahan sehingga penulis dapat menyelesaikan Tugas Akhir ini sesuai dengan harapan. Dalam prosesnya, Tugas Akhir ini tentu tidak luput dari campur tangan beberapa pihak. Dengan rasa syukur dan terima kasih, penulis mempersembahkan karya ini kepada :

1. Allah SWT, yang telah memberikan kesehatan, kekuatan, kelancaran dalam setiap langkah peneliti sehingga dapat menyelesaikan penelitian dengan baik dan lancar.
2. Kedua Orang Tua Tercinta dan keluarga yang telah memberi kepercayaan, kesempatan, doa dan dukungan dari awal hingga akhir perkuliahan ini.
3. Bapak Ibu Dosen Pembimbing dan Penguji yang telah sabar membimbing dan mengarahkan penulis untuk terus menyelesaikan Tugas Akhir ini,
4. Bapak Ibu Dosen Manajemen Bisnis Pariwisata yang telah membantu, mendukung dan mendoakan penulis dari awal mahasiswa baru hingga penyelesaian Tugas Akhir ini.
5. Teman-teman sejawat angkatan 2020 Manajemen Bisnis Pariwisata yang telah bersama-sama berjuang dari awal hingga akhir perkuliahan.
6. Keluarga seompeng SATMENWA 886 Politeknik Negeri Banyuwangi, yang telah kebersamaian dan menjadi pendukung terbaik selama perkuliahan.
7. Penulis mengucapkan terimakasih kepada Mira Katering dan seluruh pihak terkait dalam penulisan Tugas Akhir ini yang tidak dapat disebutkan satu persatu.

--Halaman ini sengaja dikosongkan--

HALAMAN MOTTO

“Kita hanya perlu yakin bahwa Tuhan tidak pernah salah memilih pundak. Saat kamu merasa pundakmu terlalu berat menanggung beban, Itu karena Tuhan percaya kamu mampu melewatinya”

Rizki Elnasir

--Halaman ini sengaja dikosongkan--

HALAMAN PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Rizki Elda Oktaviana

NIM : 362093301085

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa Tugas Akhir yang berjudul **“Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Di Mira Katering Jember”** adalah benar-benar karya sendiri, kecuali ketika disebutkan sumbernya dan belum pernah diajukan pada institusi manapun, serta bukan merupakan karya jiplakan/plagiat. Saya bertanggung jawab atas keabsahan dan kebenaran isinya sesuai dengan sikap ilmiah yang harus dijunjung tinggi.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya tanpa adanya tekanan dan paksaan dari pihak manapun serta bersedia mendapat sanksi akademik jika ternyata pernyataan ini tidak benar.

Banyuwangi, 02 Juli 2024

Yang menyatakan,

A handwritten signature in black ink is written over a yellow and red 10,000 Rupiah stamp. The stamp features the number '10000' and the text 'SERBUK KAPAS' and 'KERTAS KEMEL'. Below the stamp, the alphanumeric code 'E3D76ALX195397041' is printed.

Rizki Elda Oktaviana

NIM. 362093301085

--Halaman ini sengaja dikosongkan—

HALAMAN PENGESAHAN

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN DI
MIRA KATERING JEMBER**

**Tugas Akhir Disusun Untuk Memenuhi Salah Satu Syarat Memperoleh Gelar
Sarjana Terapan Pariwisata (S.Tr.Par)
Politeknik Negeri Banyuwangi**

Oleh :

**Rizki Elda Oktaviana
NIM. 362093301085**

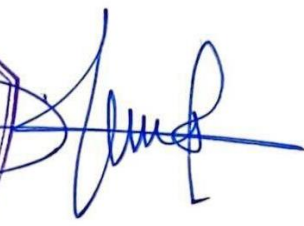
Tanggal Ujian : 24 JUN 2024

Menyetujui,

Pembimbing 1 : Nurhalimah, S.Pd., M.Pd.
Pembimbing 2 : Aprilia Divi Yustita, S.Si., M.Si.
Penguji 1 : Aditya Wiralatief Sanjaya. S.ST., M. ST
Penguji 2 : Esa Riandy Cardias, S.Par., M.Sc.

(.....)
(.....)
(.....)
(.....)

**Mengesahkan,
Ketua Jurusan Pariwisata**



Adetia Prananda Putra, S.ST., M.M.

NIP. 198912262018031001

**Mengetahui,
Ketua Program Studi
Manajemen Bisnis Pariwisata**



Ahmadintya Anggit Hanggraito, S.A.B., M.Sc.

NIR 199006142022031003

--Halaman ini sengaja dikosongkan--

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN DI MIRA KATERING JEMBER

Nama Mahasiswa : Rizki Elda Oktaviana
NIM : 362093301085
Pembimbing : 1. Nurhalimah, S.Pd., M.Pd.
2. Aprilia Divi Yustita, S.Si., M.Si

ABSTRAK

Usaha pariwisata yang banyak diminati oleh semua kalangan saat ini adalah usaha jasa makanan dan minuman. Salah satunya yaitu usaha catering. Dalam mempertahankan usaha catering, harus mengutamakan kualitas agar harapan dan kepuasan pelanggan terpenuhi. Adapun kualitas yang dapat mempengaruhi kepuasan pelanggan adalah kualitas pelayanan. Pelayanan yang berkualitas dapat memberikan nilai tambah dan memberikan manfaat bagi pelanggan. Kepuasan pelanggan sangat mempengaruhi kemajuan suatu usaha karena jika pelanggan merasa puas maka peluang pelanggan melakukan pembelian ulang semakin besar. Hal tersebut menjadi suatu tantangan tersendiri bagi Mira Catering dalam mempertahankan pelanggannya. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan di Mira Catering Jember. Metode analisis yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis kuantitatif dengan teknik *purposive sampling* dalam pengambilan sampel. Teknik analisis data yang digunakan adalah teknik analisis regresi linier sederhana. Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan yang ada di Mira Catering Jember memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan yang dibuktikan dengan nilai t_{hitung} sebesar $18,413 > t_{tabel} 1,661$. Nilai dari uji koefisien determinasi (R^2) yaitu sebesar 0,785 sehingga dapat diketahui bahwa pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan sebesar 78,5%.

Kata kunci : Kualitas Pelayanan, Kepuasan Pelanggan

--Halaman ini sengaja dikosongkan--

**THE INFLUENCE OF SERVICE QUALITY ON CUSTOMER SATISFACTION AT
MIRA KATERING JEMBER**

By : Rizki Elda Oktaviana
Student's Identity Number : 362093301085
Supervisor : 1. Nurhalimah, S.Pd., M.Pd.
2. Aprilia Divi Yustita, S.Si., M.Si

ABSTRACT

The tourism business that is currently in great demand by all groups is the food and beverage service business. One of them is a catering business. In maintaining a catering business, quality must be prioritized so that customer expectations and satisfaction are met. The quality that can influence customer satisfaction is service quality. One of the qualities that can influence customer satisfaction is service quality. Quality service can provide added value and provide benefits for customers. Customer satisfaction greatly influences the progress of a business because if customers are satisfied, the opportunity for customers to make repeat purchases is greater. This is a challenge for Mira Katering in retaining its customers. This research aims to determine the effect of service quality on customer satisfaction at Mira Katering Jember. The analytical method used in this research is quantitative analysis with purposive sampling technique in sampling. The data analysis technique used is a simple linear regression analysis technique. The results of this research show that the quality of service at Mira Katering Jember has a positive and significant influence on customer satisfaction as evidenced by the tcount value of 18.413 > ttable 1.661. The value of the coefficient of determination test (R²) is 0.785, so it can be seen that the influence of service quality on customer satisfaction is 78.5%.

Keywords: *Service Quality, Customer Satisfaction*

--Halaman ini sengaja dikosongkan--

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kepada Allah SWT yang telah melimpahkan karunia-Nya kepada kita semua hingga penulis dapat menyelesaikan tugas akhir ini dengan judul **“Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Di Mira Katering Jember”** yang diajukan untuk memenuhi salah satu persyaratan kelulusan dan meraih gelar Sarjana Terapan Pariwisata (S.Tr.Par) Program Studi Manajemen Bisnis Pariwisata di Politeknik Negeri Banyuwangi. Penulis mengucapkan banyak terimakasih kepada seluruh pihak terkait yang telah ikut andil untuk membimbing dan mendukung penulis untuk menyelesaikan tugas akhir ini dengan baik. Diantaranya kepada:

1. Bapak M. Shofiul Amin, S.T.,M.T selaku Direktur Politeknik Negeri Banyuwangi
2. Bapak Adetiya Prananda Putra, S.ST.,M.M selaku Ketua Jurusan Pariwisata
3. Bapak Ahmadintya Anggit Hanggraito, S.A.B.,M.Sc selaku Ketua Prodi Manajemen Bisnis Pariwisata dan koordinator tugas akhir yang selalu memberikan semangat, motivasi dan dukungan.
4. Ibu Nurhalimah, S.Pd., M.Pd. selaku Pembimbing 1 yang telah berkenan membimbing penulis dengan sabar selama pengerjaan tugas akhir.
5. Ibu Aprilia Divi Yustita, S.Si.,M.Si selaku Pembimbing 2 yang telah berkenan membimbing penulis dengan sabar selama pengerjaan tugas akhir.
6. Bapak Aditya Wiralatief Sanjaya. S.ST., M. ST selaku Penguji 1 yang telah memberikan ilmu,kritik dan saran dalam penyempurnaan penyelesaian tugas akhir ini.
7. Ibu Esa Riandy Cardias, S.Par., M.Sc. selaku Penguji 2 yang telah memberikan ilmu, kritik dan saran dalam penyempurnaan penyelesaian tugas akhir ini.
8. Bapak atau Ibu Dosen Manajemen Bisnis Pariwisata serta para teknisi Program Studi Manajemen Bisnis Pariwisata yang telah memberikan segala bentuk dukungan serta bimbingan untuk kesuksesan penyelesaian laporan tugas akhir.
9. Ibu Mira Indra Oktaviana selaku Direktur Mira Katering Jember serta seluruh keluarga besar Mira Katering yang menyempatkan waktu serta tenaga dalam membantu penulis melakukan pengambilan data dari tahap awal hingga akhir
10. Kedua orang tua dan keluarga penulis yang telah mendukung secara mental dan material sehingga dapat terselesaikannya laporan tugas akhir ini dengan baik.
11. Dan seluruh pihak yang membantu menyelesaikan laporan ini yang tidak dapat disebutkan satu persatu.

Penulis menyadari terdapat berbagai kekurangan dalam penulisan laporan ini, oleh karena itu penulis mengharapkan kritik dan saran yang bersifat membangun untuk menyempurnakan dan menjadikan laporan ini menjadi lebih baik. Akhir kata, penulis berharap semoga laporan ini dapat bermanfaat bagi para pembaca.

Banyuwangi, 2024

Penulis

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERSEMBAHAN	iii
HALAMAN MOTTO	v
HALAMAN PERNYATAAN	Error! Bookmark not defined.
HALAMAN PENGESAHAN	Error! Bookmark not defined.
ABSTRAK	xi
ABSTRACT	xiii
KATA PENGANTAR	xv
DAFTAR ISI	xvii
DAFTAR GAMBAR	xxi
DAFTAR TABEL	xxiii
DAFTAR LAMPIRAN	xxv
BAB 1 PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	4
1.3 Tujuan Penelitian	4
1.4 Manfaat	5
1.5 Batasan Masalah	5
BAB 2 TINJAUAN PUSTAKA	7
2.1 Landasan Teori.....	7
2.1.1 Industri Pariwisata.....	7
2.1.2 Jasa Boga (Katering)	7
2.1.3 Kualitas Pelayanan	8
2.1.4 Dimensi Kualitas Pelayanan.....	8
2.1.5 Kepuasan Pelanggan	9
2.1.6 Faktor-Faktor Yang Menentukan Tingkat Kepuasan Pelanggan	9
2.2 Penelitian Terdahulu	10
2.3 Hipotesis	13
2.3.1 Hubungan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan di Mira Katering Jember	13

2.3.2 Model Hipotesis	14
BAB 3 METODE PENELITIAN	15
3.1 Lokasi.....	15
3.2 Waktu Perkiraan Penelitian.....	15
3.3 Pendekatan Penelitian	15
3.4 Teknik Pengumpulan Data.....	16
3.5 Instrumen Penelitian	16
3.6 Garis Kontinum.....	17
3.7 Populasi dan Sampel.....	18
3.7.1 Populasi	18
3.7.2 Sampel	18
3.8 Definisi Operasional	19
3.8.1 Variabel Bebas (X)	19
3.8.2 Variabel Terikat (Y).....	20
3.9 Teknik Analisis Data	20
3.9.1 Uji Instrumen Penelitian	21
3.9.2 Uji Asumsi Klasik	22
3.10 Hipotesis	23
3.11 Kerangka Pemikiran	25
BAB 4 HASIL DAN PEMBAHASAN.....	27
4.1 Gambaran Umum Lokasi Penelitian.....	27
4.1.1 Sejarah Singkat Perusahaan	27
4.1.2 Visi Dan Misi Perusahaan	28
4.1.3 Struktur Organisasi Perusahaan	29
4.2 Deskripsi Karakteristik Data Responden.....	30
4.2.1 Deskripsi Karakteristik Data Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	30
4.2.2 Deskripsi Karakteristik Responden Berdasarkan Usia	30
4.2.3 Deskripsi Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan	31
4.3 Kualitas Pelayanan Pada Mira Katering Jember.....	31
4.4 Kepuasan Pelanggan Mira Katering Jember.....	42
4.5 Hasil Uji Instrumen.....	49

4.5.1 Uji Validitas.....	49
4.5.2 Uji Reliabilitas.....	50
4.6 Hasil Uji Asumsi Klasik	50
4.6.1 Uji Normalitas	50
4.6.2 Uji Heteroskedastisitas	51
4.7 Hasil Uji Hipotesis.....	51
4.8 Pembahasan	54
4.8.1 Kualitas Pelayanan Di Mira Katering Jember kepada pelanggan	54
4.8.2 Kepuasan Pelanggan Di Mira Katering Jember	55
4.8.3 Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Di Mira Katering Jember	56
BAB 5 PENUTUP	59
5.1 Kesimpulan	59
5.2 Saran	60
DAFTAR PUSTAKA	61
LAMPIRAN	65

--Halaman ini sengaja dikosongkan--

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Grafik Omzet Mira Katering	2
Gambar 1.2 Ulasan google Mira Katering.....	4
Gambar 2.1 Hipotesis Penelitian	14
Gambar 3.1 Garis Kontinum	18
Gambar 3.2 Kerangka Pemikiran	26
Gambar 4. 1 Lokasi Lokal Kreasindo.....	27
Gambar 4. 2 Struktur Organisasi Mira Katering Jember.....	29
Gambar 4. 3 Garis Kontinum Kehandalan	33
Gambar 4. 4 Garis Kontinum Daya Tanggap	35
Gambar 4. 5 Garis Kontinum Jaminan	37
Gambar 4. 6 Garis Kontinum Empati.....	38
Gambar 4. 7 Garis Kontinum Bukti Fisik	40
Gambar 4. 8 Garis Kontinum Kualitas Pelayanan.....	42
Gambar 4. 9 Garis Kontinum Pelanggan Merasa Senang	43
Gambar 4. 10 Garis Kontinum Membeli Terus Produk atau Jasa	44
Gambar 4. 11 Garis Kontinum Menyarankan Produk Kepada Orang Lain	46
Gambar 4. 12 Garis Kontinum Terpenuhinya Ekspektasi Pelanggan.....	47
Gambar 4. 13 Garis Kontinum Kepuasan Pelanggan	48

--Halaman ini sengaja dikosongkan--

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Data pelanggan Mira Katering 2023.....	3
Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu	10
Tabel 3. 1 Jadwal Penelitian	15
Tabel 3. 2 Skala Likert.....	17
Tabel 3. 3 Definisi Variabel Bebas	20
Tabel 3. 4 Definisi Variabel Terikat	20
Tabel 3. 5 Tingkat Korelasi dan Kekuatan Hubungan.....	24
Tabel 4. 1 Deskripsi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	30
Tabel 4. 2 Deskripsi Responden Berdasarkan Usia	30
Tabel 4. 3 Deskripsi Responden Berdasarkan Pekerjaan	31
Tabel 4. 4 Keandalan Variabel X (Kualitas Pelayanan).....	32
Tabel 4. 5 Daya Tanggap Variabel X (Kualitas Pelayanan).....	34
Tabel 4. 6 Jaminan Variabel X (Kualitas Pelayanan)	36
Tabel 4. 7 Empati Variabel X (Kualitas Pelayanan)	37
Tabel 4. 8 Bukti Fisik Variabel X (Kualitas Pelayanan).....	39
Tabel 4. 9 Rekapitulasi Tanggapan Responden Mengenai Kualitas Pelayanan	41
Tabel 4. 10 Pelanggan Merasa Senang Y (Kepuasan Pelanggan)	42
Tabel 4. 11 Membeli Terus Produk Atau Jasa Y (Kepuasan Pelanggan).....	44
Tabel 4. 12 Menyarankan Produk Kepada Orang Lain Y (Kepuasan Pelanggan).....	45
Tabel 4. 13 Terpenuhinya Ekspektasi Pelanggan Y (Kepuasan Pelanggan).....	46
Tabel 4. 14 Rekapitulasi Tanggapan Responden Mengenai Kepuasan Pelanggan.....	48
Tabel 4. 15 Hasil Uji Validitas Instrumen Penelitian	49
Tabel 4. 16 Uji Reliabilitas	50
Tabel 4. 17 Uji Normalitas	50
Tabel 4. 18 Uji Heteroskedastisitas	51
Tabel 4. 19 Hasil Koefisien Korelasi Sederhana	51
Tabel 4. 20 Hasil Koefisien Determinasi.....	52
Tabel 4. 21 Hasil Analisis Regresi Linier Sederhana	52
Tabel 4. 22 Hasil Uji t (Parsial)	53

--Halaman ini sengaja dikosongkan--

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Kuesioner Penelitian	65
Lampiran 2 Kuesioner Penelitian	65
Lampiran 3. Tabulasi Data Kualitas Pelayanan	75
Lampiran 4. Tabulasi Data Kepuasan Pelanggan	79
Lampiran 5. Hasil Uji Validitas	83
Lampiran 6. Hasil Uji Reliabilitas	85
Lampiran 7. Hasil Asumsi Klasik.....	87
Lampiran 8. Hasil Uji Hipotesis	89
Lampiran 9. Dokumentasi Penyebaran Kuesioner	91
Lampiran 10. R Tabel	95
Lampiran 11. T Tabel.....	97
Lampiran 12. Biodata Penulis	99

--Halaman ini sengaja dikosongkan--