

**PENGARUH PELAYANAN PRIMA DAN KUALITAS MAKANAN  
TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PADA RESTORAN MAKAN  
PLACE DI THE ZURI HOTEL PALEMBANG**



**SKRIPSI**

**Disusun Untuk Memenuhi Syarat Menyelesaikan  
Pendidikan Strata I Program Studi Usaha Perjalanan Wisata Jurusan  
Administrasi Bisnis Politeknik Negeri Sriwijaya**

**Disusun Oleh :**

**Nama : Arifa Purlia Sari**

**NPM : 061640611685**

**PROGRAM STUDI USAHA PERJALANAN WISATA  
JURUSAN ADMINISTRASI BISNIS  
POLITEKNIK NEGERI SRIWIJAYA**

**2020**

**PENGARUH PELAYANAN PRIMA DAN KUALITAS MAKANAN  
TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PADA RESTORAN MAKAN  
PLACE DI THE ZURI HOTEL PALEMBANG**



**SKRIPSI**

**Disusun Untuk Memenuhi Syarat Menyelesaikan  
Pendidikan Strata I Program Studi Usaha Perjalanan Wisata Jurusan  
Administrasi Bisnis Politeknik Negeri Sriwijaya**

**Disusun Oleh :**

**Nama : Arifa Purlia Sari  
NPM : 061640611685**

**Menyetujui,**

**Palembang, Agustus 2020  
Pembimbing II,**

**Pembimbing I,**

**Unmasyroh, S.E., M.Ed.M.  
NIP 196106051989032002**

**Heri Setiawan, S.E., M.AB  
NIP 197602222002121001**

**Mengetahui,**

**Ketua Jurusan  
Administrasi Bisnis,**

**Heri Setiawan, S.E., M.AB  
NIP 197602222002121001**

**Ketua Program Studi  
Usaha Perjalanan Wisata,**

**Yulia Pebrianti, S.E.I., M.Si.  
NIP 198602262015042003**

## LEMBAR PENGESAHAN


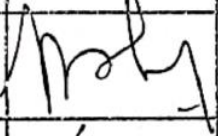

Nama : Arifa Purlia Sari  
NPM : 061640611685  
Jurusan/Program Studi : Administrasi Bisnis/Usaha Perjalanan Wisata  
Judul Skripsi : Pengaruh Pelayanan Prima dan Kualitas Makanan Terhadap Kepuasan Pelanggan pada Restoran Makan Place di The Zuri Hotel Palembang

Telah dipertahankan Dihadapan Dewan Penguji Ujian Skripsi  
Program Studi Usaha Perjalanan Wisata  
Dan Dinyatakan LULUS

Pada Hari :

Tanggal :

### TIM PENGUJI

No.	Nama	Tanda Tangan	Tanggal
1	Ummasyreh, S.E., M.Ed		
2	Dr. Markoni Badri, S.E., M.BA.CIM		
3	Yulia Pebrianti, S.E.L., M.M		

## LEMBAR PERNYATAAN

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Arifa Purlia Sari  
NPM : 0616 4061 1685  
Program Studi : Usaha Perjalanan Wisata  
Jurusan : Administrasi Bisnis  
Judul Skripsi : Pengaruh Pelayanan Prima dan Kualitas Makanan Terhadap Kepuasan Pelanggan pada Restoran Makan Place di The Zuri Hotel Palembang

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa penulisan dan penyusunan skripsi ini adalah benar karya saya sendiri dan benar keasliannya. Apabila dikemudian hari karya saya ini diindikasikan merupakan hasil plagiat dari karya orang lain, maka saya bersedia mempertanggungjawabkan dan menerima berdasarkan aturan tata tertib di Politeknik Negeri Sriwijaya.

Demikian pernyataan ini saya buat dalam keadaan sadar tanpa ada keterpaksaan.

Palembang, Agustus 2020

Penulis



Arifa Purlia Sari

0616 4061 1685

## KATA PENGANTAR

Bismillahirrahmanirrahim, puji syukur penulis panjatkan atas berkat rahmat Allah dan atas karunia-Nyalah penulis dapat menyelesaikan penulisan dan penyusunan Skripsi dengan judul “Pengaruh Pelayanan Prima dan Kualitas Makanan terhadap Kepuasan Pelanggan pada Restoran Makan Place di The Zuri Hotel Palembang” ini dengan baik dan lancar serta tepat waktu. Penyusunan Skripsi ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh Pelayanan Prima dan Kualitas Makanan terhadap Kepuasan Pelanggan pada Restoran Makan Place di The Zuri Hotel Palembang dan variabel mana yang lebih dominan pengaruhnya.

Skripsi ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan jenis penelitian *explanatory* dan teknik analisis data inferensial. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa pelayanan prima dan kualitas makanan secara parsial dan simultan berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan dan kualitas makanan merupakan variabel yang lebih dominan pengaruhnya.

Penulis menyadari bahwa dalam penulisan dan penyusunan Skripsi ini masih belum sempurna dan terdapat banyak kekurangan dan kealpaan, baik dalam penyusunan kata-kata maupun pencantuman data. Maka dari itu, jika terdapat kata-kata yang kurang berkenan atau kurang sesuai dengan keinginan Bapak/Ibu Dosen dan segenap pembaca, dengan senang hati penulis menerima kritikan dan saran yang membangun dari semua pihak untuk menyempurnakan Skripsi ini.

Akhir kata penulis berharap, semoga segala bantuan yang diberikan dalam pembuatan Skripsi ini dapat menjadi berkah dan pahala, serta nantinya Skripsi ini dapat memberi manfaat, baik bagi penulis maupun pembaca, aamiin yarabbal alamin.

Palembang, Agustus 2020

Penulis

## **MOTTO DAN PERSEMBAHAN**

**“Tiap hal memiliki puncaknya, dan puncak kebaikan adalah dengan menyegerakannya”**

***(Umar bin Khattab)***

**“Barang siapa tidak mau merasakan pahitnya belajar, ia akan merasakan hinanya kebodohan sepanjang hidupnya”**

***(Imam Syafi’i)***

**“Angin tidak berhembus untuk menggoyangkan pepohonan. Melainkan menguji kekuatan akarnya”**

***(Ali Bin Abi Thalib)***

**Saya persembahkan kepada :**

- ✓ Orang tua**
- ✓ Sahabat**
- ✓ Teman seperjuangan**
- ✓ Segenap Dosen**
- ✓ Kampus Politeknik Negeri Sriwijaya Palembang**

## UCAPAN TERIMA KASIH

Pada kesempatan ini, penulis ingin menyampaikan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada semua pihak yang telah membantu penulis dalam menyelesaikan Skripsi ini dengan baik. Penulis menyadari bahwa Skripsi ini tidak dapat selesai tepat waktu tanpa adanya bimbingan, petunjuk, bantuan dan semangat dari berbagai pihak. Untuk itu penulis ingin mengucapkan terima kasih kepada:

1. Bapak Dr. Ing. Ahmad Taqwa, M.T. selaku Direktur Politeknik Negeri Sriwijaya.
2. Bapak Heri Setiawan, S.E, M.AB. selaku Ketua Jurusan Administrasi Bisnis Politeknik Negeri Sriwijaya sekaligus Pembimbing II dalam penulisan Skripsi ini.
3. Ibu Marieska Lupikawaty, S.E., M.M. selaku Sekretaris Jurusan Administrasi Bisnis Politeknik Negeri Sriwijaya.
4. Ibu Yulia Pebrianti, S.E.I., M.Si. selaku Ketua Program Studi Usaha Perjalanan Wisata.
5. Ibu Ummaryroh, S.E., M.Ed.M. selaku Dosen Pembimbing I dalam penulisan Skripsi ini.
6. Segenap Dosen dan Staf Jurusan Administrasi Bisnis Politeknik Negeri Sriwijaya.
7. Bapak M. Riansyah, S.Psi. dan Mba Leni Mayang Sari, S.E. selaku karyawan pada departemen *Human Resource* di The Zuri Hotel Palembang yang telah memberikan izin, data dan informasi yang penulis butuhkan selama proses penulisan Skripsi ini.
8. Orang tua dan keluarga yang telah mendo'akan dan memberikan dukungan baik secara moril dan materil kepada penulis.
9. Sahabat-sahabat yang tidak dapat disebut satu persatu, yang senantiasa menemani, mendukung, memotivasi dan menyemangati penulis dalam membuat Skripsi ini.

10. Teman-teman kelas 8 BPA yang tidak dapat disebutkan satu persatu, terima kasih atas dukungan, semangat, dan keceriaan yang telah diberikan kepada penulis.
11. Teman seperjuangan selama proses mengerjakan skripsi ini Ayi dan Selly, terima kasih sudah membantu, menyemangati dan memotivasi penulis selama menyusun skripsi ini.

Palembang, Agustus 2020

Penulis



## ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh pelayanan prima dan kualitas makanan terhadap kepuasan pelanggan pada Restoran Makan Place di The Zuri Hotel Palembang. Metode penelitian menggunakan pendekatan kuantitatif dengan jenis penelitian penjelasan (*explanatory*). Data dikumpulkan melalui kuesioner secara *online* dengan total sampel sebanyak 100 responden. Teknik pengambilan sampel menggunakan *purposive sampling*, dengan kriteria yaitu pelanggan yang telah makan di restoran tersebut minimal 2 kali. Analisis data yang digunakan adalah analisis *inferensial* menggunakan regresi linier berganda dengan bantuan sistem SPSS versi 25. Hasil uji t dan uji F pada penelitian ini menunjukkan bahwa variabel pelayanan prima dan kualitas makanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan pada Restoran Makan Place di The Zuri Hotel Palembang. Hasil uji regresi linier berganda menunjukkan bahwa variabel kualitas makanan memiliki pengaruh yang lebih dominan terhadap kepuasan pelanggan pada Restoran Makan Place di The Zuri Hotel Palembang.

**Kata kunci : Pelayanan Prima, Kualitas Makanan, Kepuasan Pelanggan**

## **ABSTRACT**

*This study aims to determine the effect of excellent service and food quality on customer satisfaction at Restoran Makan Place at The Zuri Hotel Palembang. The research method uses a quantitative approach with explanatory research type. Data were collected through online questionnaires with a total sample of 100 respondents. The sampling technique used purposive sampling, with the criteria that customers who have eaten at the restaurant at least 2 times. The data analysis used is inferential analysis using multiple linier regression with the help of the SPSS version 25 system. The results of the t test and F test in this study indicate that the variables of excellent service and food quality have a positive and significant effect on customer satisfaction at Restoran Makan Place at The Zuri Hotel Palembang. The result of multiple linier regression test shows that the food quality variable has a more dominant influence on customer satisfaction at Restoran Makan Place at The Zuri Hotel Palembang.*

**Keywords: Excellent Service, Food Quality, Customer Satisfaction**

## DAFTAR ISI

	<b>Halaman</b>
<b>HALAMAN JUDUL .....</b>	<b>i</b>
<b>HALAMAN PENGESAHAN.....</b>	<b>ii</b>
<b>LEMBAR PENGESAHAN .....</b>	<b>iii</b>
<b>LEMBAR PERNYATAAN .....</b>	<b>iv</b>
<b>KATA PENGANTAR.....</b>	<b>v</b>
<b>MOTTO DAN PERSEMBAHAN.....</b>	<b>vi</b>
<b>UCAPAN TERIMA KASIH .....</b>	<b>vii</b>
<b>ABSTRAK .....</b>	<b>ix</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>xi</b>
<b>DAFTAR GAMBAR.....</b>	<b>xv</b>
<b>DAFTAR TABEL .....</b>	<b>xvi</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN .....</b>	<b>xvii</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN</b>	
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah .....	9
1.3 Batasan Masalah .....	9
1.4 Tujuan Penelitian .....	10
1.5 Manfaat Penelitian .....	10
1.5.1 Manfaat Teoritis .....	10
1.5.2 Manfaat Praktis.....	10
<b>BAB II LANDASAN TEORI</b>	
2.1 Pengertian Pariwisata.....	12
2.2 Hotel .....	12
2.2.1 Pengertian Hotel .....	12
2.2.2 Karakteristik Hotel .....	13
2.2.3 Karakteristik Produk Hotel.....	14
2.3 Restoran .....	14

2.3.1 Pengertian Restoran .....	14
2.3.2 Tipe-tipe Restoran .....	15
2.3.3 Jenis-jenis Jamuan Makan Internasional .....	16
2.4 Pelayanan Prima .....	17
2.4.1 Pengertian Pelayanan Prima .....	17
2.4.2 Tujuan dan Fungsi Pelayanan Prima .....	18
2.4.3 Dimensi Budaya Pelayanan Prima .....	19
2.5 Kualitas Makanan .....	20
2.6 Kepuasan Pelanggan .....	21
2.6.1 Pengertian Pelanggan .....	21
2.6.2 Jenis-jenis Pelanggan.....	22
2.6.3 Kepuasan Pelanggan.....	22
2.7 Kerangka Berfikir .....	25
2.8 Hipotesis Penelitian .....	26
2.9 Penelitian Terdahulu .....	26

### **BAB III METODELOGI PENELITIAN**

3.1 Jenis Penelitian .....	29
3.2 Lokasi Penelitian .....	29
3.3 Populasi dan Sampel.....	30
3.3.1 Populasi .....	30
3.2.3 Sampel .....	31
3.4 Teknik Pengambilan Sampel .....	31
3.5 Jenis dan Sumber Data.....	32
3.6 Teknik Pengumpulan Data .....	33
3.7 Operasionalisasi Variabel Penelitian .....	35
3.8 Teknik Analisis Data .....	37
3.8.1 Analisis Data Inferensial .....	37
3.8.2 Uji Validitas.....	37
3.8.3 Uji Reliabilitas.....	38
3.8.4 Uji t (Uji Parsial) .....	38
3.8.5 Uji F (Uji Simultan).....	38

3.8.6 Koefisien Determinasi ( $R^2$ ) .....	39
3.8.7 Analisis Regresi Berganda.....	39
<b>BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN</b>	
4.1 Gambaran Umum Objek Penelitian.....	41
4.1.1 Sejarah The Zuri Hotel Palembang .....	41
4.1.2 Lokasi The Zuri Hotel Palembang.....	43
4.1.3 Visi dan Misi The Zuri Hotel Palembang.....	43
4.1.4 Logo The Zuri Hotel Palembang .....	43
4.1.5 Struktur Organisasi The Zuri Hotel Palembang .....	44
4.1.6 Slogan dan Soul of ZHM.....	46
4.1.7 Kredo Zuri Group .....	48
4.1.8 Yel-yel Zuri Group .....	50
4.1.9 Fasilitas The Zuri Hotel Palembang .....	50
4.2 Deskripsi Karakteristik Responden .....	65
4.2.1 Karakteristik Berdasarkan Jenis Kelamin.....	65
4.2.2 Karakteristik Berdasarkan Usia .....	65
4.2.3 Karakteristik Berdasarkan Pendidikan Terakhir.....	66
4.2.4 Karakteristik Berdasarkan Pekerjaan Saat Ini .....	67
4.2.5 Karakteristik Berdasarkan Pendapatan/Uang Saku .....	67
4.2.6 Karakteristik Berdasarkan Jumlah Kunjungan .....	68
4.3 Deskripsi Hasil Tanggapan Responden .....	68
4.3.1 Hasil Tanggapan Terhadap Variabel Pelayanan Prima .....	68
4.3.2 Hasil Tanggapan Terhadap Variabel Kualitas Makanan .....	70
4.3.3 Hasil Tanggapan Terhadap Variabel Kepuasan Pelanggan.....	72
4.4 Pengujian Instrumen .....	73
4.4.1 Uji Validitas.....	73
4.4.2 Uji Reliabilitas .....	75
4.5 Pengujian Data Inferensial.....	76
4.5.1 Uji t (Uji Parsial) .....	76
4.5.2 Uji F (Uji Simultan).....	77
4.5.3 Uji Koefisien Determinasi ( $R^2$ ) .....	78

4.5.4 Uji Regresi Linier Berganda.....	79
4.6 Pembahasan .....	80
4.6.1 Pengaruh Variabel Pelayanan Prima ( $X_1$ ) terhadap Kepuasan Pelanggan (Y).....	80
4.6.2 Pengaruh Variabel Kualitas Makanan ( $X_2$ ) terhadap Kepuasan Pelanggan (Y).....	82
4.6.3 Pengaruh Variabel Pelayanan Prima ( $X_1$ ) dan Kualitas Makanan ( $X_2$ ) terhadap Kepuasan Pelanggan (Y) .....	83
4.6.4 Variabel yang Lebih Dominan antara Pelayanan Prima Dan Kualitas Makanan terhadap Kepuasan Pelanggan.....	84
<b>BAB V KESIMPULAN DAN SARAN</b>	
5.1 Kesimpulan .....	86
5.2 Saran .....	87

## **DAFTAR PUSTAKA**

## **LAMPIRAN**

## DAFTAR GAMBAR

	<b>Halaman</b>
Gambar 1.1 Perkembangan Pariwisata Desember 2019 .....	1
Gambar 1.2 Bukti Peringkat Restoran Makan Place.....	7
Gambar 2.1 Konsep Kepuasan Pelanggan .....	23
Gambar 2.2 Kerangka Berpikir .....	26
Gambar 4.1 Logo The Zuri Hotel & Convention Palembang .....	44
Gambar 4.2 <i>Superior Room</i> .....	52
Gambar 4.3 <i>Deluxe Room</i> .....	52
Gambar 4.4 <i>Junior Suite</i> .....	53
Gambar 4.5 <i>President Suite</i> .....	53
Gambar 4.6 <i>Grand Ballroom</i> .....	56
Gambar 4.7 Zuri 1 .....	56
Gambar 4.8 Zuri 2.....	57
Gambar 4.9 Zuri 3 .....	57
Gambar 4.10 Zuri 4 dan Zuri 5 .....	58
Gambar 4.11 Zuri 6 .....	58
Gambar 4.12 Zuri 7 .....	59
Gambar 4.13 Zuri 8 .....	59
Gambar 4.14 Zuri 9 .....	60
Gambar 4.15 Zuri 10.....	60
Gambar 4.16 <i>Restaurant Makan Place</i> .....	61
Gambar 4.17 <i>Zuri On Top Lounge &amp; Bar</i> .....	61
Gambar 4.18 <i>Sky Pool</i> .....	62
Gambar 4.19 <i>Gym/Fitness Center</i> .....	62
Gambar 4.20 <i>De Tripta Health Spa</i> .....	63
Gambar 4.21 <i>Lobby</i> .....	63
Gambar 4.22 Ulasan Pelanggan .....	84

## DAFTAR TABEL

	<b>Halaman</b>
Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu .....	27
Tabel 3.1 Data Kunjungan Restoran Makan Place .....	30
Tabel 3.2 Skala Likert .....	34
Tabel 3.3 Operasionalisasi Variabel .....	35
Tabel 4.1 <i>Room Rate</i> The Zuri Hotel Palembang .....	52
Tabel 4.2 <i>Meeting Room</i> The Zuri Hotel Palembang.....	54
Tabel 4.3 <i>Meeting Arrangement</i> The Zuri Hotel Palembang.....	55
Tabel 4.4 Karakteristik Berdasarkan Jenis Kelamin .....	65
Tabel 4.5 Karakteristik Berdasarkan Usia .....	65
Tabel 4.6 Karakteristik Berdasarkan Pendidikan Terakhir .....	66
Tabel 4.7 Karakteristik Berdasarkan Pekerjaan Saat Ini.....	67
Tabel 4.8 Karakteristik Berdasarkan Pendapatan/Uang saku .....	67
Tabel 4.9 Karakteristik Berdasarkan Jumlah Kunjungan .....	68
Tabel 4.10 Frekuensi Variabel Pelayanan Prima .....	68
Tabel 4.11 Interpretasi Skor Jawaban terhadap Pelayanan Prima .....	69
Tabel 4.12 Frekuensi Variabel Kualitas Makanan.....	70
Tabel 4.13 Interpretasi Skor Jawaban terhadap Kualitas Makanan .....	71
Tabel 4.14 Frekuensi Variabel Kepuasan Pelanggan.....	72
Tabel 4.15 Interpretasi Skor Jawaban terhadap Kepuasan Pelanggan.....	73
Tabel 4.16 Uji Validitas Data Pelayanan Prima ( $X_1$ ).....	74
Tabel 4.17 Uji Validitas Data Kualitas Makanan ( $X_2$ ) .....	74
Tabel 4.18 Uji Validitas Data Kepuasan Pelanggan (Y) .....	75
Tabel 4.19 Hasil Uji Reliabilitas .....	76
Tabel 4.20 Hasil Uji t (Parsial) .....	76
Tabel 4.21 Hasil Uji F (Simultan).....	78
Tabel 4.22 Hasil Uji Korelasi dan Koefisien Determinasi.....	78
Tabel 4.23 Hasil Uji Regresi Linier Berganda.....	79



## **DAFTAR LAMPIRAN**

- Lampiran 1 Lembar Rekomendasi Ujian Skripsi
- Lampiran 2 Surat Kesepakatan Bimbingan Skripsi Pembimbing 1
- Lampiran 3 Surat Kesepakatan Bimbingan Skripsi Pembimbing 2
- Lampiran 4 Lembar Bimbingan Skripsi Pembimbing 1
- Lampiran 5 Lembar Bimbingan Skripsi Pembimbing 2
- Lampiran 6 Surat Izin Pengambilan Data
- Lampiran 7 Balasan Surat Izin Pengambilan Data
- Lampiran 8 Hasil Rekapitulasi Jawaban Responden
- Lampiran 9 Daftar Distribusi Frekuensi Jawaban Responden
- Lampiran 10 Hasil Rekapitulasi Karakteristik Responden
- Lampiran 11 Hasil Uji Validitas Data
- Lampiran 12 Hasil Uji Reliabilitas Data
- Lampiran 13 Hasil Uji Asumsi Klasik
- Lampiran 14 Hasil Uji Hipotesis