

RINGKASAN

Kegiatan seminar dilakukan untuk memprentasikan hasil penelitian mengenai faktor – faktor yang mempengaruhi kepuasan pelanggan di KFC St Mark Lippo Village selama masa pandemi. Metode penelitian yang digunakan adalah penelitian kuantitatif. Metode sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah *non-probability sampling* dengan teknik *purposive sampling*. Metode pengumpulan data yang digunakan adalah kuesioner daring (dalam jaringan), wawancara dan observasi. Populasi penelitian ini adalah warga negara Indonesia yang pernah berkunjung ke KFC St Mark Lippo Village sedangkan sampelnya adalah warga negara Indonesia yang pernah mengunjungi KFC St Mark Lippo Village pada bulan Maret hingga Oktober 2020. Metode analisis data yang digunakan adalah analisis verifikatif dan analisis kuantitatif dengan menggunakan perangkat lunak SPSS. Setelah dilakukan penelitian, hasil meunjukkan bahwa terdapat pengaruh yang signifikan antara kualitas makanan, kualitas layanan, kualitas lingkungan fisik, dan protokol kesehatan COVID-19 terhadap kepuasan pelanggan di KFC St Mark Lippo Village. Adapun saran untuk penelitian selanjutnya disarankan untuk menggunakan ukuran sampel yang lebih besar dan desain pengambilan sampel yang lebih luas.

KATA PENGANTAR

Puji syukur kepada Tuhan yang Maha Esa atas segala berkat yang telah diberikan, sehingga Seminar Tugas Akhir Karya Kompetensi Profesi ini dapat diselesaikan.

Seminar Tugas Akhir Karya Kompetensi Profesi dengan judul FAKTOR – FAKTOR YANG MEMPENGARUHI KEPUASAN PELANGGAN DI KFC ST MARK LIPPO VILLAGE SELAMA MASA PANDEMI ini ditujukan untuk memenuhi sebagian persyaratan akademik guna memperoleh Gelar Sarjana Terapan Pariwisata (S.Tr.Par.) Program Studi Pengelolaan Perhotelan Fakultas Pariwisata Universitas Pelita Harapan – Jakarta.

Disadari bahwa tanpa bimbingan, bantuan dan doa dari berbagai pihak, Tugas Akhir ini tidak akan dapat diselesaikan tepat pada waktunya. Oleh karena itu, penulis ingin mengucapkan terima kasih sebesar-besarnya kepada semua pihak yang telah membantu dalam proses pengerjaan Tugas Akhir ini, yaitu kepada:

1. Bapak Kevin Gustian Yulius, S.Tr.Par., M. Par. selaku Pembimbing Tugas Akhir.
2. Ibu Dr. Diena Mutiara Lemy, A.Par., M.M., CHE. selaku Dekan Fakultas Pariwisata Universitas Pelita Harapan dan selaku Penasehat Akademik.
3. Ibu Dr. Amelda Pramezwary, A.Par., M.M. selaku Ketua Program Studi Pengelolaan Perhotelan.
4. Ibu Lice S., A.Md., B.As., M.B.A. selaku ketua penguji sidang
5. Bapak Jimmy M.H. Situmorang, B.Sc., M.B.A. selaku anggota penguji sidang
6. Ibu Rosianna Sianipar, S.ST.Par., M.M. selaku anggota penguji sidang dan *reviewer* seminar

7. Ibu Yustisia Kristiana, S.ST., M.M. selaku ketua *reviewer* seminar
8. Bapak Vasco A.H. Goeltom, S.ST.Par., M.M. selaku anggota *reviewer* seminar
9. Semua dosen Fakultas Pariwisata Universitas Pelita Harapan
10. Staf Karyawan Fakultas Pariwisata yang telah membantu penulis dalam kegiatan administratif.
11. Staf Karyawan perpustakaan UPH Johannes Oentoro yang telah membantu penulis menyelesaikan tugas akhir ini.
12. Orang tua, kakak serta adik yang telah memberikan dukungan moril, doa dan kasih sayang.
13. Teman-teman seperjuangan Stevanny, Erina, Franky, Theovanus, Christine, dan Tiffany yang telah memberikan semangat dan bantuan.
14. Teman-teman akrab Felia, Bellinda, Annah, Steven, Carel, Juan dan William yang selalu mendukung, membantu dan memberikan perhatian.
15. Ibu Lusia Sri Handayani, S.Pd., selaku Guru Bahasa Indonesia yang telah membantu penulis menyelesaikan tugas akhir ini.
16. Semua pihak yang namanya tidak dapat disebutkan satu per satu.

Akhir kata, disadari bahwa masih terdapat banyak kekurangan dalam Tugas Akhir ini. Oleh karena itu, kritik dan saran dari pembaca akan sangat bermanfaat. Semoga Tugas Akhir ini dapat bermanfaat bagi semua pihak yang membacanya.

Jakarta, Februari 2021

Priscillia

DAFTAR ISI

HALAMAN

PERNYATAAN DAN PERSETUJUAN UNGGAH PROYEK AKHIR

LEMBAR PERSETUJUAN SEMINAR HASIL PENELITIAN

PERSETUJUAN DOSEN PEMBIMBING TUGAS AKHIR

PERSETUJUAN DOSEN PENGUJI PROYEK AKHIR

RINGKASAN.....iv

KATA PENGANTAR.....v

DAFTAR ISI.....vii

DAFTAR LAMPIRAN.....ix

BAB I PENDAHULUAN

A. Latar Belakang.....1

B. Tujuan.....7

C. Manfaat.....7

D. Deskripsi Penelitian.....8

BAB II PROFIL KEGIATAN

A. Nama dan Tema Kegiatan.....9

B. Waktu dan Tempat Pelaksanaan Kegiatan.....9

C. Pemasn.....10

D. Personel.....10

E. Profil Peserta atau Partisipan.....10

BAB III PENYELENGGARAN SEMINAR

A. Persiapan.....	12
B. Pelaksanaan Kegiatan Seminar	12
C. Penutupan	13

BAB IV PEMBAHASAN

A. Pemaparan Materi	14
B. Pemaparan Umpan Balik.....	14

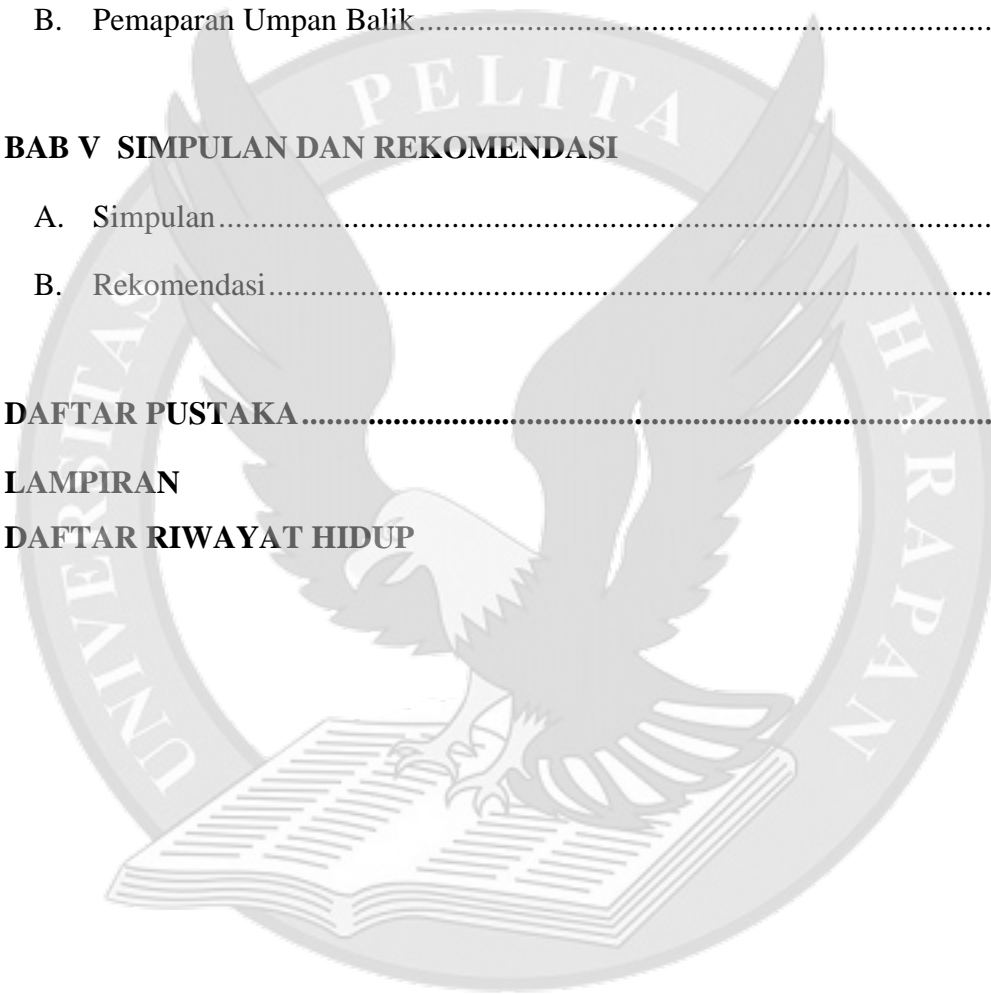
BAB V SIMPULAN DAN REKOMENDASI

A. Simpulan.....	15
B. Rekomendasi.....	16

DAFTAR PUSTAKA.....17

LAMPIRAN

DAFTAR RIWAYAT HIDUP



DAFTAR LAMPIRAN

No.	Keterangan	Halaman
1.	Berita Acara	A-1
2.	Foto-Foto Kegiatan	B-1
3.	Foto Display.....	C-1
4.	Artikel.....	D-1
5.	Daftar Riwayat Hidup.....	E-1

