

## KATA PENGANTAR

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

Tugas Akhir Karya Kompetensi Profesi dengan judul PENGARUH KUALITAS MAKANAN, KUALITAS LAYANAN, KUALITAS LINGKUNGAN FISIK, DAN PROTOKOL KESEHATAN COVID-19 TERHADAP 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.

7. Semua dosen Fakultas Pariwisata Universitas Pelita Harapan.
8. Staf Karyawan Fakultas Pariwisata yang telah membantu penulis dalam kegiatan administratif.
9. Staf Karyawan perpustakaan UPH Johannes Oentoro yang telah membantu penulis menyelesaikan tugas akhir ini.
10. Orang tua, kakak serta adik yang telah memberikan dukungan moril, doa dan kasih sayang.
11. Teman-teman seperjuangan Stevanny, Erina, Franky, Theovanus, Christine, dan Tiffany yang telah memberikan semangat dan bantuan.
12. Teman-teman akrab Felia, Bellinda, Annah yang selalu mendukung, membantu dan memberikan perhatian.
13. Ibu Lusia Sri Handayani, S.Pd. selaku guru Bahasa Indonesia yang telah bersedia membantu penulis dalam menyusun tugas akhir ini.
14. 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, Desember 2020

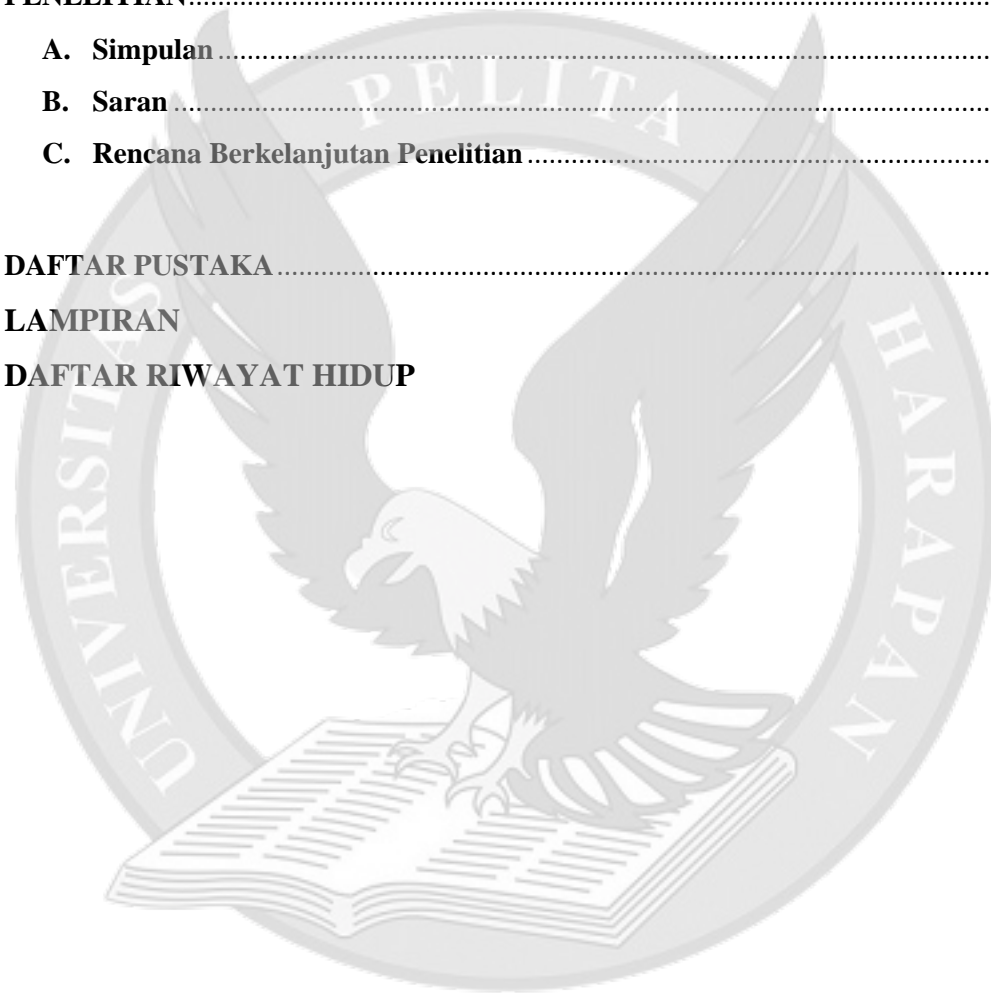
Agatha Putri Wikumala

# DAFTAR ISI

Halaman

HALAMAN JUDUL	
PERNYATAAN KEASLIAN TUGAS AKHIR	
PERSETUJUAN DOSEN PEMBIMBING	
PERSETUJUAN TIM PENGUJI TUGAS AKHIR	
KATA PENGANTAR.....	v
ABSTRAK .....	vii
ABSTRACT.....	viii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR GAMBAR.....	xi
DAFTAR TABEL .....	xii
DAFTAR LAMPIRAN .....	xv
<b>BAB I PENDAHULUAN.....</b>	<b>1</b>
A. Latar Belakang.....	1
B. Perumusan dan Batasan Masalah .....	7
C. Tujuan Penelitian.....	8
D. Manfaat Penelitian.....	9
E. Sistematika Penulisan.....	9
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....</b>	<b>12</b>
A. Paparan Teoritis.....	12
B. Hasil Penelitian Sebelumnya.....	23
C. Perumusan Hipotesis .....	24
D. Rerangka Konseptual .....	25
<b>BAB III METODE PENELITIAN .....</b>	<b>26</b>
A. Gambaran Umum Objek Penelitian .....	26
B. Rancangan Penelitian .....	27
C. Metode Penentuan Sampel.....	29
D. Metode Pengumpulan Data.....	30
E. Pengukuran Variabel.....	33

<b>F. Metode Analisis Data .....</b>	<b>40</b>
<b>BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN .....</b>	<b>46</b>
<b>A. Hasil.....</b>	<b>46</b>
<b>B. Pembahasan.....</b>	<b>85</b>
<b>BAB V SIMPULAN, SARAN DAN RENCANA BERKELANJUTAN</b>	
<b>PENELITIAN.....</b>	<b>87</b>
<b>A. Simpulan .....</b>	<b>87</b>
<b>B. Saran .....</b>	<b>88</b>
<b>C. Rencana Berkelanjutan Penelitian .....</b>	<b>90</b>
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>91</b>
<b>LAMPIRAN</b>	
<b>DAFTAR RIWAYAT HIDUP</b>	



## DAFTAR GAMBAR

No.	Keterangan	Halaman
1.	Grafik Perkembangan Kasus Terkonfirmasi Positif COVID-19 Per-Hari Sampai 30 September 2020.....	5
2.	Rerangka Penelitian .....	25
3.	Penulis Bersama Narasumber Asisten Manajer KFC Bapak Indra Maulana Pada 6 Oktober 2020 .....	32

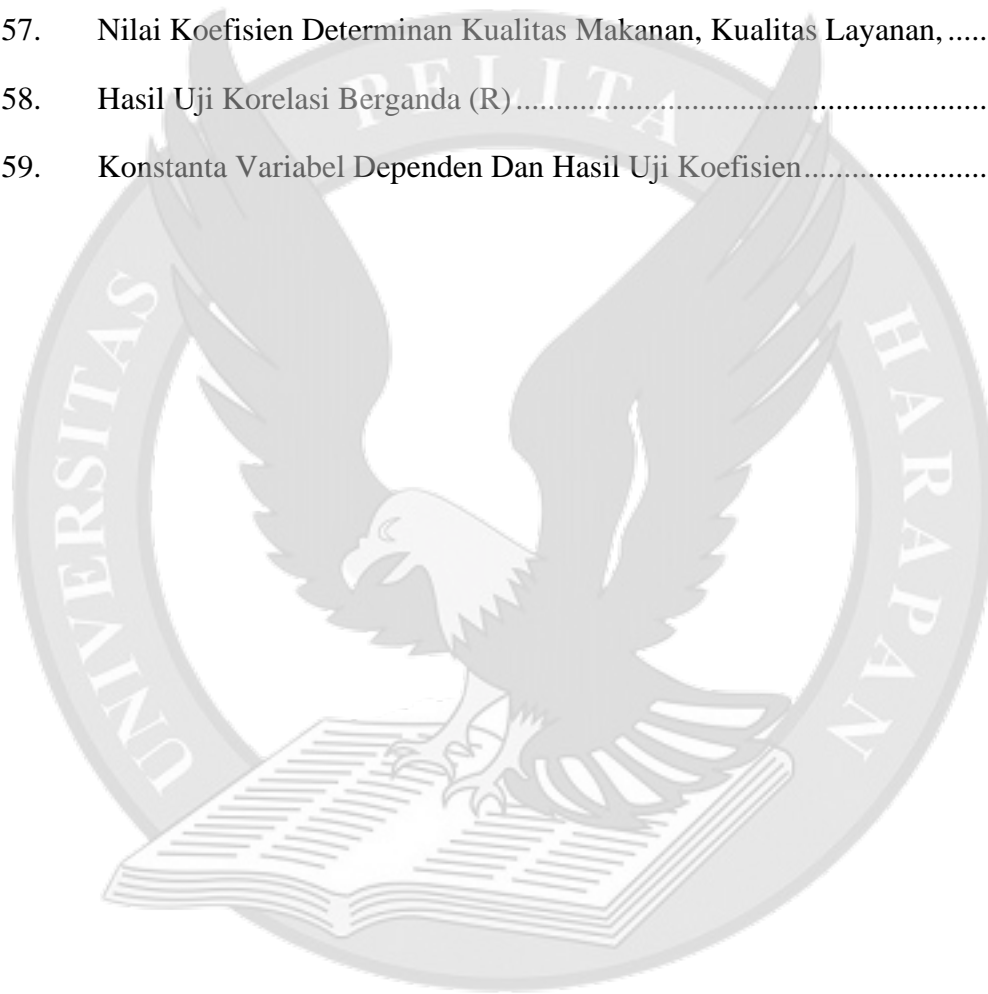


## DAFTAR TABEL

No.	Keterangan	Halaman
1.	Jumlah Perusahaan/Unit Usaha Pendukung Sektor Pariwisata.....	2
2.	Survey TOP Brand Index 2019 .....	3
3.	Protokol Kesehatan Rumah Makan / Restoran Bagi Pelaku Usaha.....	14
4.	Variabel 1: Kualitas Makanan.....	34
5.	Variabel 2: Kualitas Layanan.....	35
6.	Variabel 3: Kualitas Lingkungan Fisik .....	36
7.	Variabel 4: Protokol Kesehatan COVID-19 .....	37
8.	Variabel 5: Kepuasan Pelanggan .....	38
9.	Pedoman Intepretasi Koefisien Korelasi .....	45
10.	Jenis Kelamin .....	47
11.	Umur .....	47
12.	Domisili.....	48
13.	Pekerjaan .....	48
14.	Frekuensi Kunjungan Ke KFC St. Mark Lippo Village .....	49
15.	Biaya Pengeluaran.....	50
16.	Kualitas Makanan 1.....	50
17.	Kualitas Makanan 2.....	51
18.	Kualitas Makanan 3.....	52
19.	Kualitas Makanan 4.....	52
20.	Kualitas Makanan 5.....	53
21.	Kualitas Makanan 6.....	53
22.	Kualitas Makanan 7.....	54
23.	Kualitas Makanan 8.....	55
24.	Kualitas Layanan 1.....	55

25.	Kualitas Layanan 2.....	56
26.	Kualitas Layanan 3.....	56
27.	Kualitas Layanan 4.....	57
28.	Kualitas Layanan 5.....	58
29.	Kualitas Layanan 6.....	58
30.	Kualitas Layanan 7.....	59
31.	Kualitas Layanan 8.....	60
32.	Kualitas Layanan 9.....	60
33.	Kualitas Lingkungan Fisik 1 .....	61
34.	Kualitas Lingkungan Fisik 2 .....	61
35.	Kualitas Lingkungan Fisik 3 .....	62
36.	Kualitas Lingkungan Fisik 4 .....	63
37.	Kualitas Lingkungan Fisik 5 .....	63
38.	Kualitas Lingkungan Fisik 6 .....	64
39.	Kualitas Lingkungan Fisik 7 .....	64
40.	Kualitas Lingkungan Fisik 8 .....	65
41.	Protokol Kesehatan COVID-19 1 .....	66
42.	Protokol Kesehatan COVID-19 2 .....	66
43.	Protokol Kesehatan COVID-19 3 .....	67
44.	Protokol Kesehatan COVID-19 4 .....	68
45.	Protokol Kesehatan COVID-19 5 .....	68
46.	Kepuasan Pelanggan 1 .....	69
47.	Kepuasan Pelanggan 2 .....	70
48.	Kepuasan Pelanggan 3 .....	70
49.	Kepuasan Pelanggan 4 .....	71
50.	Kepuasan Pelanggan 5 .....	72

51.	Kepuasan Pelanggan 6 .....	72
52.	Hasil Uji Validitas.....	73
53.	Hasil Uji Reliabilitas .....	78
54.	Hasil Uji Normalitas One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test.....	79
55.	Hasil Uji t H1, H2, H3, Dan H4.....	80
56.	Hasil Uji F - Variabel Independen Terhadap Variabel Dependen .....	82
57.	Nilai Koefisien Determinan Kualitas Makanan, Kualitas Layanan, .....	82
58.	Hasil Uji Korelasi Berganda (R).....	83
59.	Konstanta Variabel Dependen Dan Hasil Uji Koefisien.....	84





## DAFTAR LAMPIRAN

No.	Keterangan	Halaman
1.	Kuesioner .....	A-1
2.	Hasil Responden.....	B-1
3.	Dokumentasi KFC ST Mark Lippo Village .....	C-1
4.	Daftar Riwayat Hidup .....	D-1

