

KATA PENGANTAR

Puji syukur kami panjatkan pada kehadiran Tuhan yang Maha Esa, sehingga kami mampu menyelesaikan tugas akhir dalam bentuk karya kompetensi ini. Tugas akhir dalam Karya Kompetensi Profesi dengan judul PENGARUH KUALITAS MAKANAN DAN KEWAJARAN HARGA TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN GENERASI MILENIAL DI RESTORAN IKKUDO ICHI ALAM SUTERA SELAMA MASA PANDEMI COVID-19 ini di tujukan untuk memenuhi sebagian dari persyaratan akademi guna memperoleh Gelar Sarjana Terapan Pariwisata (S.Tr.Par.). Program Studi Pengelolaan Perhotelan Fakultas Pariwisata Universitas Pelita Harapan – Tangerang, Banten.

Penulis menyadari tanpa adanya bimbingan, bantuan, dan doa dari berbagai pihak, Tugas Akhir ini tidak akan dapat diselesaikan tepat pada waktunya. Oleh karena itu, penulis mengucapkan terima kasih yang sedalam-dalamnya kepada semua pihak yang telah membantu proses pengerjaan Tugas Akhir ini, yaitu kepada :

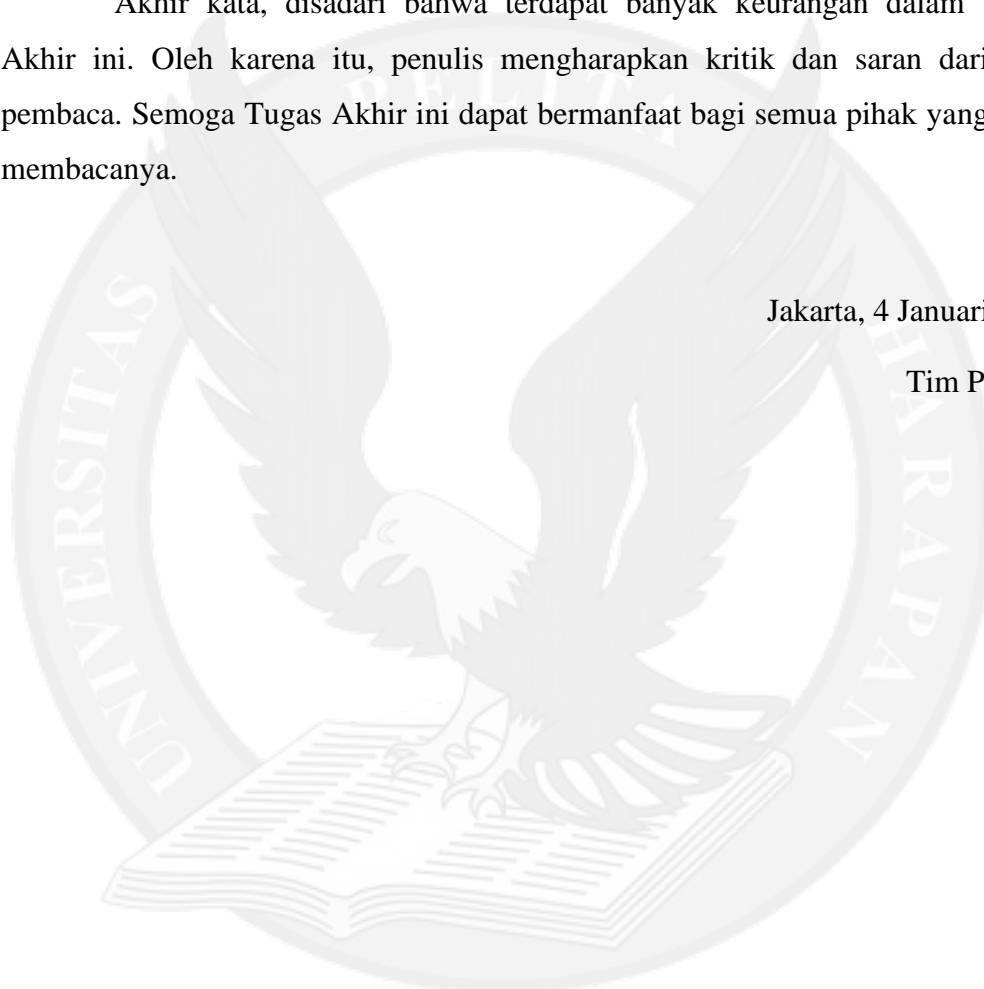
1. Bapak V.Nonot Yuliantoro, S.Sos.,M.M selaku Pembimbing yang telah membimbing selama proses penyusunan laporan karya kompetensi.
2. Ibu Dr. Diena Mutiara Lemy, A.Par., M.M.,CHE. selaku dekan Fakultas Pariwisata Universitas Pelita Harapan.
3. Ibu Dr. Amelda Pramezwary, A.Par., M.M., selaku ketua program studi Pengelolaan Perhotelan Universitas Pelita Harapan dan selaku Penasehat Akademik.
4. Bapak Dr. Soeseno Bong selaku Ketua Penguji Ibu Dr. Theodosia C. Nathalia, S.ST.Par., M.M dan Bapak Vasco A.H. Goeltom, S.ST.Par., M.M selaku Anggota Penguji.
5. Semua dosen Fakultas Pariwisata Universitas Pelita Harapan.
6. Staf dan Karyawan Fakultas Pariwisata yang telah membantu penulis dalam kegiatan administratif.
7. Staf dan Karyawan perpustakaan UPH Johannes Oentoro yang telah membantu penulis hingga lulus kuliah.

8. Orang tua dan keluarga yang telah memberikan dukungan moral, *support*, dan doa.
9. Teman-teman angkatan 2017 Pengelolaan Perhotelan Kelas F yang telah memberikan semangat dan bantuan dari awal perkuliahan hingga Tugas Akhir ini dapat diselesaikan.
10. Semua pihak yang namanya tidak dapat disebutkan satu per satu.

Akhir kata, disadari bahwa terdapat banyak keurangan dalam Tugas Akhir ini. Oleh karena itu, penulis mengharapkan kritik dan saran dari para pembaca. Semoga Tugas Akhir ini dapat bermanfaat bagi semua pihak yang telah membacanya.

Jakarta, 4 Januari 2021

Tim Penulis



DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL

PERNYATAAN KEASLIAN TUGAS AKHIR

PERSETUJUAN DOSEN PEMBIMBING

PERSETUJUAN TIM PENGUJI TUGAS AKHIR

ABSTRAK

KATA PENGANTAR..... vi

DAFTAR ISI..... viii

DAFTAR TABEL..... x

DAFTAR GAMBAR..... xi

BAB I PENDAHULUAN

- A. Latar Belakang 1
- B. Rumusan Masalah 10
- C. Tujuan Penelitian..... 10
- D. Manfaat Penelitian..... 10
- E. Sistematika Penulisan..... 11

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

- A. Teori Penunjang 12
- B. Hipotesis 20
- C. Model Penelitian..... 23
- D. Penelitian Terdahulu..... 24

BAB III METODE PENELITIAN

- A. Gambaran Umum Obyek Penelitian 28
- B. Rancangan Penelitian 29
- C. Metode Penentuan Sampel 30
- D. Instrumen Pengumpulan Data 31
- E. Pengukuran Variabel..... 34
- F. Metode Analisis Data 35

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

- A. Analisis Deskriptif 44
- B. Analisis Hipotesis..... 53
- C. Pembahasan..... 64

BAB IV SIMPULAN, SARAN DAN RENCANA KEBERLANJUTAN PENELITIAN

A. Simpulan	66
B. Saran.....	67
C. Rencana Keberlanjutan Penelitian	68
REFERENSI.....	69



DAFTAR TABEL

No.	Keterangan	Halaman
1.	Produk Domestik Regional Bruto (PDRB) DKI Jakarta	2
2.	Hasil Penelitian Terdahulu.....	24
3.	Pengukuran Variabel.....	34
4.	Hasil Olahan Data Profil Responden	45
5.	Hasil Olahan Data Kuesioner Bagian Kualitas Makanan	47
6.	Hasil Olahan Data Kuesioner Bagian Kewajaran Harga	49
7.	Hasil Olahan Data Kuesioner Bagian Kepuasan Pelanggan.....	51
8.	Hasil Uji Validitas.....	53
9.	Hasil Uji Reliabilitas X1	55
10.	Hasil Uji Reliabilitas X2.....	55
11.	Hasil Uji Reliabilitas Y	56
12.	Hasil Analisis Berganda.....	56
13.	Hasil Uji Koefisien Determinasi	58
14.	Hasil Uji Multikolinearitas.....	60
15.	Hasil Uji Heterokedastisitas.....	60
16.	Hasil Uji Autokorelasi	61
17.	Hasil Uji t.....	62
18.	Hasil Uji F.....	64

DAFTAR GAMBAR

No.	Keterangan	Halaman
1.	Kasus Positif Penduduk Indonesia Tiap Provinsi	4
2.	Persentase Penurunan Pendapatan.	4
3.	Persentase Kunjungan Dibandingkan Normal	5
4.	Komposisi Penduduk Menurut Generasi	8
5.	Pengeluaran Generasi Milenial	14
6.	Kerangka Konseptual.....	23
7.	Hasil Uji Normalitas	59
8.	Hasil Akhir Model Penelitian	65

