

KATA PENGANTAR

Puji syukur kepada Tuhan yang Maha Esa atas segala berkat yang telah diberikan-Nya, sehingga Tugas Akhir ini dapat diselesaika. Tugas Akhir Karya Kompetensi Profesi dengan judul ANALISIS FAKTOR KEBERSIHAN, KESEHATAN, KEAMANAN DAN KELESTARIAN LINGKUNGAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN DI LIMA RESTORAN CHINESE FOOD TANGERANG SELATAN 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 yang sebesar-besarnya kepada semua pihak yang telah membantu dalam proses penggerjaan Tugas Akhir ini, yaitu kepada:

1. Ibu Dr. Wulan Meiaya Wowor, S.E., M.M, selaku Pembimbing Tugas Akhir.
2. Ibu Dr. Diena Mutiara Lemy, A.Par., M.M., CHE, selaku Dekan Fakultas Pariwisata Universitas Pelita Harapan.
3. Ibu Dr. Amelda Pramezvary, A.Par., M.M., selaku Ketua Program Studi Pengelolaan Perhotelan.
4. Bapak Jimmy M.H. Situmorang, B.Sc., M.B.A., selaku Wakil Ketua Program Studi Pengelolaan Perhotelan dan Penasehat Akademik.
5. Ibu Dr. Theodosia C. Nathalia, S.ST.Par.,M.M., selaku Ketua Tim Penguji Tugas Akhir.
6. Ibu Ir. Ira B. Hubner.MT., selaku Anggota Tim Penguji Tugas Akhir.
7. Bapak Vasco A.H. Goeltom, S.ST.Par.,MM., selaku Anggota Tim Penguji Tugas Akhir.
8. Semua dosen Fakultas Pariwisata Universitas Pelita Harapan.
9. Staf Karyawan Fakultas Pariwisata yang telah membantu penulis dalam kegiatan administratif.

10. Staf Karyawan perpustakaan UPH Johannes Oentoro yang telah membantu penulis menyelesaikan tugas akhir ini.
11. Orang tua, kakak serta adik yang telah memberikan dukungan moril, doa dan kasih sayang.
12. Teman-teman seperjuangan Abia Adiputra, Yuki Stevi Hensen, Amelia Kartika dan Christabella Tjeng dan yang telah memberikan semangat dan bantuan.
13. Teman-teman akrab Amelia Alfidhdhah Yanti, Fernanda Thalia Setiawan, Jessica Evelyn, Vincent Sebastian Wijaya, Vincent Sie, dan Yogilan Iskandar yang selalu mendukung, membantu dan memberikan perhatian.
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, 2 Maret 2021

Shania Silke

DAFTAR ISI

Halaman

HALAMAN JUDUL

PERNYATAAN DAN PERSETUJUAN UNGGAH TUGAS AKHIR

PERSETUJUAN DOSEN PEMBIMBING

PERSETUJUAN TIM PENGUJI TUGAS AKHIR

ABSTRAK

KATA PENGANTAR vi

DAFTAR ISI viii

DAFTAR GAMBAR x

DAFTAR TABEL xi

DAFTAR LAMPIRAN xii

BAB I PENDAHULUAN 1

 A. Latar Belakang 1

 B. Rumusan Masalah 11

 C. Tujuan Penelitian 11

 D. Manfaat Penelitian 12

 E. Sistematika Penulisan 13

BAB II TINJAUAN PUSTAKA 15

 A. Paparan Teoritis 15

 B. Hasil Penelitian Sebelumnya 29

C. Perumusan Hipotesis	37
D. Rerangka Konseptual.....	38
BAB III METODE PENELITIAN	39
A. Gambaran Umum Obyek Penelitian.....	39
B. Rancangan Penelitian	40
C. Metode Pengumpulan Sampel	41
D. Metode Pengumpulan Data.	44
E. Pengukuran Variabel.....	46
F. Metode Analisis Data.....	49
BAB IV HASIL ANALISIS DAN PEMBAHASAN.....	56
A. Hasil.....	56
B. Pembahasan	66
BAB V SIMPULAN DAN SARAN.....	69
A. Simpulan.....	69
B. Saran	69
C. Rencana Keberlanjutan Penelitian.....	71
DAFTAR PUSTAKA.....	72
LAMPIRAN	
DAFTAR RIWAYAT HIDUP	

DAFTAR GAMBAR

No.	Keterangan	Halaman
1.	Jenis Restoran Yang Paling Diminati	3
2.	Restoran Yang Sering Dikunjungi	3
3.	Rerangka Konseptual	38
4.	Proyeksi Jumlah Penduduk Kota Tangerang Selatan Tahun 2010-2019	43
5.	Profil Responden Berdasarkan Umur	58
6.	Profil Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	58
7.	Profil Responden Berdasarkan Pekerjaan	59
8.	Profil Responden Berdasarkan Total Pendapatan/Bulan	59
9.	Profil Responden Berdasarkan Seberapa Sering Kunjungan Ke Restoran <i>Chinese Food</i> Dalam Sebulan	60
10.	Skema Keberlanjutan	71

DAFTAR TABEL

No.	Keterangan	Halaman
1.	Peresntase % Kunjungan Restoran Di Tangerang Bulan Oktober 2020	2
2.	Rancangan penelitian	40
3.	Skala <i>likert</i>	45
4.	Operasional Variabel Demografi	46
5.	Operasional Variabel Penelitian.....	47
6.	Hasil Uji Validitas.....	62
7.	<i>Reliability Statistics</i>	63
8.	<i>Model Summary</i> Uji Regresi	64
9.	ANOVA	64
10.	<i>Coefficients</i>	65

DAFTAR LAMPIRAN

No. Keterangan	Halaman
1. Lampiran Kuesioner Pretest Penelitian.....	A-1
2. Lampiran Wawancara Pengunjung Restoran <i>Chinese Food</i>	B-4
3. Lampiran Kuesioner Penelitian.....	C-5
4. Lampiran Penelitian Acuan	D-1
5. Lampiran Hasil Uji Normalitas.....	E-1