

KATA PENGANTAR

Puji syukur kepada Tuhan yang Maha Esa atas segala berkat yang telah diberikan-Nya, sehingga Tugas Akhir ini dapat diselesaikan. 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 pengerjaan 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 Pramezwary, 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 |

