

KATA PENGANTAR

Puji syukur kepada Tuhan yang Maha Esa atas segala berkat yang telah diberikan-Nya, sehingga Tugas Akhir ini dapat diselesaikan. Tugas akhir dalam bentuk Karya Kompetensi Profesi dengan judul ANALISIS FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI KUNJUNGAN KEMBALI DI MANGKOK KU CITRA GARDEN 6 JAKARTA BARAT 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, Karya Kompetensi Profesi 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 Karya Kompetensi Profesi ini, yaitu kepada:

1. Bapak Kevin Gustian Yulius, S. Tr.Par., M. Par, selaku pembimbing Tugas Akhir Karya Kompetensi Profesi.
2. Ibu Dr. Diena Mutiara Lemy, A.Par., M.M., CHE., selaku Dekan Fakultas Pariwisata Universitas Pelita Harapan dan Penasehat Akademik.
3. Ibu Dr. Amelda Pramezwary, A.Par., M.M., selaku Ketua Program Studi Pengelolaan Perhotelan.
4. Ibu Dr. Wulanmeiaya Wowor, S.E., M.M., selaku ketua penguji Tugas Akhir Karya Kompetensi Profesi.

5. Bapak Vasco A.H. Goeltom, S.ST.,M.M., selaku anggota penguji Tugas Akhir Karya Kompetensi Profesi.
6. Ibu Juliana, S.E., M.M., selaku anggota penguji Tugas Akhir Karya Kompetensi Profesi.
7. Semua dosen Fakultas Pariwisata yang telah membantu penulis dalam kegiatan belajar-mengajar.
8. Staf Karyawan Fakultas Pariwisata yang membantu penulis dalam kegiatan administratif.
9. Staf Karyawan perpustakaan UPH Johannes Oentoro yang telah membantu penulis hingga lulus kuliah.
10. Orang tua, dan adik yang telah memberikan dukungan moril, doa dan kasih sayang.
11. Semua pihak yang namanya tidak dapat disebutkan satu per satu.

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

Jakarta, 21 Desember 2020

Penulis

DAFTAR ISI

PERNYATAAN DAN PERSETUJUAN UNGGAH TUGAS AKHIR

PERSETUJUAN DOSEN PEMBIMBING TUGAS AKHIR

PERSETUJUAN TIM PENGUJI TUGAS AKHIR

ABSTRAK

ABSTRACT

KATA PENGANTAR	vii
DAFTAR GAMBAR	xii
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR LAMPIRAN	xv

BAB I PENDAHULUAN

A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah dan Batasan Masalah	7
C. Tujuan penelitian.....	8
D. Manfaat Penelitian.....	9
E. Sistematika Penulisan.....	9

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

A. Paparan teoritis.....	12
1. Restoran	12
2. Kepuasan Konsumen	15
3. Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kunjungan Kembali	17
4. Kunjungan Kembali.....	22
B. Hasil Penelitian Sebelumnya.....	23
C. Permusan Hipotesis	24
D. Rerangka Konseptual	27

BAB III METODE PENELITIAN

A. Gambaran Umum Obyek Penelitian	29
---	----

B. Rancangan Penelitian	30
C. Metode Penentuan Sampel	31
D. Metode Pengumpulan Data	32
E. Pengukuran Variabel	33
E. Metode Analisis Data	37
1. Analisis Deskriptif	37
2. Analisis Kuantitatif	38

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Hasil	46
B. Analisis Deskriptif	47
1. Profil Responden	47
2. Kualitas Layanan	48
3. Kualitas Makanan	51
4. Suasana	55
5. Konsumen Lain	59
6. <i>Perceived Value</i>	61
7. Kunjungan Kembali	63
8. Uji Validitas	65
9. Uji Reliabilitas	71
10. Uji Normalitas	72
11. Uji t	73
12. Uji F	74
13. Analisis Regresi Linear Berganda	75
14. Uji Korelasi Berganda	76
15. Uji koefisien determinasi (R^2)	77
C. Pembahasan	77

BAB V SIMPULAN DAN SARAN

1. Simpulan	80
2. Saran	82

DAFTAR PUSTAKA84

LAMPIRAN

CURRICULUM VITAE



DAFTAR GAMBAR

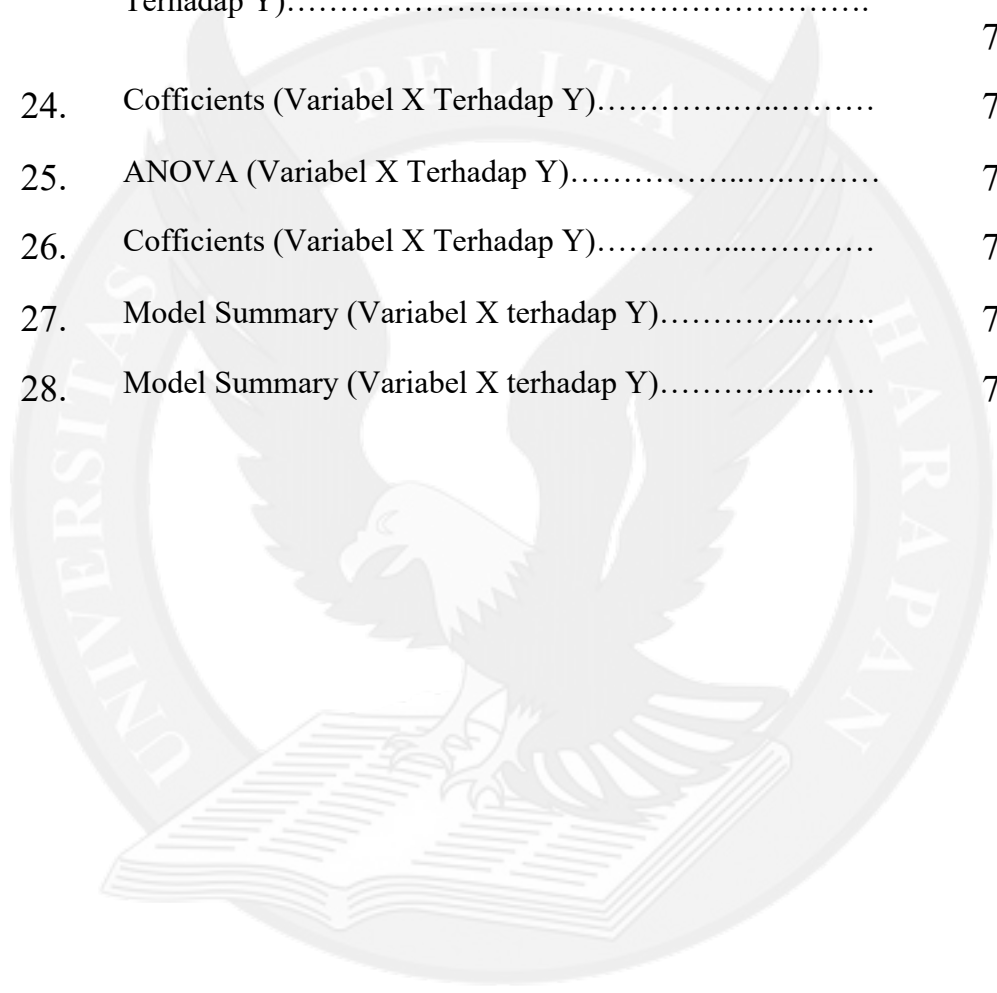
No.	Keterangan	Halaman
1.	Rerangka Konseptual.....	27
2.	Logo Mangkok Ku.....	29



DAFTAR TABEL

No.	Keterangan	Halaman
1.	Jumlah Penyedia Usaha Makanan dan Minuman Skala Menengah Besar Menurut Provinsi di Pulau Jawa dan Jenis Usaha Tahun 2018.....	2
2.	Kuesioner Kualitas Layanan.....	34
3.	Kuesioner Kualitas Makanan.....	34
4.	Kuesioner Suasana.....	35
5.	Kuesioner Konsumen Lain.....	36
6.	Kuesioner <i>Perceived Value</i>	36
7.	Kuesioner Kunjungan Kembali.....	37
8.	Interpretasi Nilai Koefisien.....	44
9.	Hasil Olahan Data Profil Responden.....	47
10.	Hasil Olahan Data Kualitas Layanan.....	48
11.	Hasil Olahan Data Kualitas Makanan.....	51
12.	Hasil Olahan Data Suasana.....	55
13.	Hasil Olahan Data Konsumen Lain.....	59
14.	Hasil Olahan Data <i>Perceived Value</i>	61
15.	Hasil Olahan Data Kunjungan Kembali.....	63
16.	Hasil Uji Validitas Variabel X1 (Kualitas Layanan).....	65
17.	Hasil Uji Validitas Variabel X2 (Kualitas Makanan).....	66
18.	Hasil Uji Validitas Variabel X3 (Suasana).....	67

19.	Hasil Uji Validitas Variabel X4 (Konsumen Lain).....	68
20.	Hasil Uji Validitas Variabel X5 (<i>Perceived Value</i>).....	69
21.	Hasil Uji Validitas Variabel Y (Kunjungan Kembali).....	70
22.	Hasil Uji Reliabilitas Instrumen.....	71
23.	Hasil Uji Normalitas <i>Kolmogorov-Smirnov</i> (Variabel X Terhadap Y).....	72
24.	Coefficients (Variabel X Terhadap Y).....	73
25.	ANOVA (Variabel X Terhadap Y).....	74
26.	Coefficients (Variabel X Terhadap Y).....	75
27.	Model Summary (Variabel X terhadap Y).....	76
28.	Model Summary (Variabel X terhadap Y).....	77



DAFTAR LAMPIRAN

No.	Keterangan	Halaman
1.	Lampiran A: Kuesioner Penelitian.....	A1-A5
2.	Lampiran B: Hasil Kuesioner Penelitian.....	B1-B24

