KEPUASAN MAHASISWA POLTEKKES DENPASAR TERHADAP MUTU PRODUK DAN MUTU PELAYANAN RESTORAN TRADISIONAL BALI

Oleh:

GEDE DONY ADRIAWAN
NIM. P07131018022

KEMENTERIAN KESEHATAN REPUBLIK INDONESIA
POLITEKNIK KESEHATAN KEMENKES DENPASAR
JURUSAN GIZI PRODI DIPLOMA TIGA GIZI
DENPASAR
2021

KEPUASAN MAHASISWA POLTEKKES DENPASAR TERHADAP MUTU PRODUK DAN MUTU PELAYANAN RESTORAN TRADISIONAL BALI

Disajikan Untuk Memenuhi Salah Satu Syarat Menyelesaikan Pendidikan Pada Program Studi Diploma Tiga Gizi

Oleh:

GEDE DONY ADRIAWAN
NIM. P07131018022

KEMENTERIAN KESEHATAN REPUBLIK INDONESIA
POLITEKNIK KESEHATAN KEMENKES DENPASAR
JURUSAN GIZI PRODI DIPLOMA TIGA GIZI
DENPASAR
2021

LEMBAR PERSETUJUAN

KEPUASAN MAHASISWA POLTEKKES DENPASAR TERHADAP MUTU PRODUK DAN MUTU PELAYANAN RESTORAN TRADISIONAL BALI

TELAH MENDAPATKAN PERSETUJUAN

Pembimbing Utama	Pembimbing Pendamping
Ni Made Yuni Gumala, SKM. M.Kes	Ni Made Dewantari, SKM. M.FOr
NIP. 196506161988032001	NIP. 196505021989032001

MENGETAHUI
KETUA JURUSAN GIZI
POLTEKKES KEMENKES DENPASAR

Dr. Ni Komang Wiardani, SST.M.Kes
NIP.196703161990032002

TUGAS AKHIR DENGAN JUDUL:

KEPUASAN MAHASISWA POLTEKKES DENPASAR TERHADAP MUTU PRODUK DAN MUTU PELAYANAN RESTORAN TRADISIONAL BALI

TELAH DIUJI DI HADAPAN TIM PENGUJI

PADA HARI : Selasa

TANGGAL : 20 April 2021

TIM PENGUJI:

1. I.A. Eka Padmiari, SKM, M.Kes (Ketua) (.....)
2. Ni Putu Agustini, SKM, M.Si (Anggota) (.....)
3. Ni Made Yuni Gumala, SKM, M.Kes (Anggota) (.....)

MENGETAHUI
KETUA JURUSAN GIZI
POLTEKKES KEMENKES DENPASAR

Dr. Ni Komang Wiardani, SST.M.kes
NIP.19670316 199003 2 002

SURAT PERNYATAAN BEBAS PLAGIAT

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama	: Gede Dony Adriawan
NIM	: P07131018022
Program studi	: Diploma Tiga
Jurusan	: Gizi
Tahun akademik	: 2021
Alamat	: Br. Dinas Penatahan Kelod, Desa Penatahan, Kecamatan Penebel, Tabanan, Bali

Dengan ini menyatakan bahwa:

1. Tugas akhir dengan judul "Kepuasan Mahasiswa Poltekkes Denpasar terhadap Mutu Produk dan Mutu Pelayanan Restoran Tradisional Bali" adalah **benar karya saya sendiri atau bukan plagiat hasil karya orang lain.**
2. Apabila dikemudian hari terbukti bahwa tugas akhir ini bukan karya saya sendiri atau plagiat hasil karya orang lain, maka saya sendiri bersedia menerima sanksi sesuai Peraturan Mendiknas RI No. 17 Tahun 2010 dan ketentuan perundang-undangan yang berlaku.

Demikian surat pernyataan ini saya buat untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

Denpasar, 20 April 2021

Yang membuat pernyataan

METERAI TEMPEL

D972EAJX083613692

Gede Dony Adriawan

NIM. P07131018022

KEPUASAN MAHASISWA POLTEKKES DENPASAR

TERHADAP MUTU PRODUK DAN MUTU PELAYANAN RESTORAN TRADISIONAL BALI

ABSTRAK

Kepuasan konsumen adalah tingkat perasaan konsumen setelah membandingkan kinerja yang dirasakan dengan harapannya. Kepuasan konsumen menjadi prioritas utama sehingga pihak penyelenggara makanan perlu menilai faktor-faktor apa saja yang akan memengaruhi kepuasan konsumen dan apakah kepuasan konsumennya telah terpenuhi. Dalam menilai faktor-faktor tersebut, terdapat atribut mutu produk dan mutu pelayanan ((Kotler & Kl, 2005).

Adapun jenis penelitian yang digunakan adalah adalah observasional deskriptif dengan menggunakan kuesioner berupa *google form.* Rancangan penelitian ini yaitu *cross sectional.* Sampel dalam penelitian ini adalah mahasiswa semester akhir Poltekkes Denpasar dari keenam jurusan (jurusan gizi, keperawatan, kebidanan, TLM, kesehatan gigi, dan kesehatan lingkungan) yang memenuhi kriteria yakni pernah menjadi konsumen restoran tradisional Bali dan bersedia untuk menjadi responden. Berdasarkan 90 sampel yang diteliti, maka didapatkan hasil bahwa rata-rata kepuasan terhadap mutu produk yaitu 4,2 dengan kategori puas. Sedangkan rata-rata kepuasan terhadap mutu pelayanan yaitu 3,8 dengan kategori puas. Selain itu, setelah dilakukan uji *crosstab*, didapatkan hasil bahwa mutu produk lebih cenderung memberikan kepuasan dibandingkan mutu pelayanan.

Kata kunci: Kepuasan konsumen, mutu produk, mutu pelayanan, restoran tradisional Bali

SATISFACTION OF POLTEKKES DENPASAR STUDENTS ON PRODUCT QUALITY AND SERVICE QUALITY OF BALINESE TRADITIONAL RESTAURANT

ABSTRACT

Consumer satisfaction is the level of consumer feelings after comparing the performance he/she feels with expectations. Consumer satisfactions is a top priority, so that food organizers need to assess what factors will affect consumer satisfaction and wheter customer satisfaction has been fulfilled. In assessing these factors, there are attributes of product and service quality (Kotler & Kl, 2005).
The type of research is descriptive observational using a questionnaire in the google form. The design of study is cross sectional. The sample were students in final semester of Poltekkes Denpasar from six department (Nutrition, Nursing, Midwifery, Medical Laboratory Technology, Dental Health, and Evironmental Health) who met the criteria of having been consumers of traditional Balinese restaurant and were wiling to become respondents. Based on the 90 samples, that the average satisfaction with product quality was 4.2 with the satisfied category. While the average satisfaction with the quality of service is 3.8 with the category satisfied. After the crosstab test, the results showed that product quality was more likely to provide satisfaction than service quality.
Keywords: Consumer satisfaction, product quality, service quality, Balinese traditional restaurant

RINGKASAN PENELITIAN

KEPUASAN MAHASISWA POLTEKKES DENPASAR TERHADAP MUTU PRODUK DAN MUTU PELAYANAN RESTORAN TRADISIONAL BALI

Oleh: Gede Dony Adriawan (Nim: P07131018022)

Restoran adalah suatu tempat yang diorganisasi secara komersial, yang menyelenggarakan pelayanan dengan baik kepada semua tamunya, berupa makanan maupun minuman. Perusahaan dituntut untuk dapat meningkatkan kualitas produk untuk dapat tetap bertahan dalam persaingan bisnis dan menciptakan kepuasan pelanggan yang dapat berpengaruh terhadap loyalitas pelanggan (Irawan & Japarianto, 2013). Demi eksistensi, para pemilik usaha juga merangkai konsep untuk membangun restoran masing-masing. Salah satu konsep yang populer yaitu, penyajian makanan khas daerah (Wijaya, 2019). Kualitas jasa dan kualitas produk merupakan faktor penting dalam meningkatkan daya saing. Dengan terciptanya kepuasan terhadap pelayanan, kenyamanan, fasilitas yang ada dalam restoran akan membawa beberapa manfaat diantaranya adalah terciptanya komunikasi mulut ke mulut yang positif terhadap restoran maupun terciptanya kesetiaan konsumen terhadap pembelian produk terhadap restoran tersebut (Hariasari, 2015). Tujuan umum dari penelitian ini adalah untuk mengetahui kepuasan mahasiswa Poltekkes Denpasar terhadap mutu produk dan mutu pelayanan restoran tradisional Bali. Sedangkan, tujuan khusus dari penelitian ini adalah mengukur kepuasan mahasiswa Poltekkes Denpasar berdasarkan mutu produk restoran tradisional Bali, mengukur kepuasan mahasiswa Poltekkes Denpasar berdasarkan kandungan gizi restoran tradisional Bali, mengukur kepuasan mahasiswa Poltekkes Denpasar berdasarkan mutu pelayanan restoran tradisional Bali, mengidentifikasi faktor-faktor yang cenderung memberikan kepuasan mahasiswa Poltekkes Denpasar terhadap restoran tradisional Bali.

Kepuasan konsumen sangat mempengaruhi tumbuh dan berkembangnya suatu badan usaha. Oleh karena itu perusahaan harus senantiasa

memperhatikan kepuasan konsumennya agar mereka memiliki loyalitas terhadap produk yang ditawarkan dan senantiasa melakukan pembelian ulang. Pihak penyelenggara makanan perlu menilai faktor-faktor apa saja yang akan memengaruhi kepuasan konsumen dan apakah kepuasan konsumennya telah terpenuhi. Dalam menilai faktor-faktor tersebut, terdapat atribut mutu seperti mutu pelayanan (keandalan, keresponsifan, jaminan, empati, dan berwujud) dan mutu produk (cita rasa, kebersihan, porsi, variasi menu, dan harga).

Variabel bebas dalam penelitian ini yaitu atribut mutu produk dan mutu pelayanan. Sedangkan variabel terikat dalam penelitian ini yaitu kepuasan konsumen. dapat dijelaskan bahwa dalam penyelenggaraan makanan di restoran terdapat 2 atribut, yakni atribut mutu produk (cita rasa, porsi, variasi, kebersihan, dan harga) dan atribut mutu pelayanan (keandalan, keresponsifan, jaminan, empati, dan berwujud). Kedua atribut tersebut dapat mempengaruhi kepuasan konsumen.

Sampel penelitian ini yaitu mahasiswa Poltekkes Denpasar yang sudah berada di semester akhir pada tahun 2021. Jenis penelitian yang digunakan adalah observasional deskriptif dengan menggunakan kuesioner berupa *google form* untuk mengetahui kepuasan mahasiswa Poltekkes Denpasar terhadap mutu produk dan mutu pelayanan restoran tradisional Bali. Rancangan penelitian ini yaitu *cross sectional*. Setelah dilakukan perhitungan, maka jumlah sampel pada penelitian dapat ditentukan yaitu sebanyak 90 orang. Pengumpulan data primer yang terdiri dari identitas sampel (nama, jurusan, alamat, restoran tradisional Bali yang pernah dikunjungi), serta mutu produk dan mutu pelayanan. Responden mengisi skor kepuasan terhadap pernyataan yang diberikan. Setiap pernyataan akan diberikan 5 pilihan respon, yaitu: SP (Sangat Puas), P (Puas), C (Cukup), KP (Kurang Puas), TP (Tidak Puas).

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan, didapatkan hasil bahwa skor kepuasan mahasiswa Poltekkes Denpasar terhadap mutu produk yaitu 4,2 atau berkategori puas. Skor kepuasan terhadap kandungan gizi pada makanan di restoran tradisional Bali yaitu 3,7 dengan kategori puas. Sedangkan skor kepuasan terhadap mutu pelayanan yaitu 3,8 atau berkategori puas. Selain itu, setelah dilakukan uji *crosstab,* didapatkan hasil bahwa mutu produk lebih cenderung memberikan kepuasan dibandingkan mutu pelayanan. Hal ini disebabkan karena terdapat 1 aspek

mutu pelayanan masih dikatakan kurang karena memperoleh skor kurang puas terbanyak, yaitu mengenai ketersediaan fasilitas *Wi-fi* untuk akses internet. Oleh karena itu, pihak restoran disarankan untuk dapat meningkatkan kualitasnya baik dari segi mutu produk, maupun mutu pelayanan, terutama pada aspek ketersediaan fasilitas *Wi-Fi* agar tercapainya kepuasan konsumen yang optimal.

Daftar Bacaan: 23 (2000-2020)

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kehadapan Tuhan Yang Maha Esa karena atas Rahmat-Nya, penulis dapat menyelesaikan tugas akhir dengan judul "Kepuasan Mahasiswa Poltekkes Denpasar terhadap Mutu Produk dan Mutu Pelayanan Restoran Tradisional Bali" tepat pada waktunya. Dalam penyusunan tugas akhir ini, penulis banyak mendapat bantuan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, pada kesempatan ini penulis mengucapkan terima kasih kepada:

1. Ibu Ni Made Yuni Gumala, SKM, M.Kes sebagai pembimbing utama yang telah memberikan bimbingan, masukan, dan saran dalam penyusunan tugas akhir ini.
2. Ibu Ni Made Dewantari, SKM, M.FOr sebagai pembimbing pendamping yang juga memberikan motivasi, masukan, dan arahan dalam penulisan tugas akhir ini.
3. Direktur Poltekkes Denpasar yang telah memberikan kesempatan, dorongan, dan membantu kelancaran penyelesaian tugas akhir ini.
4. Ketua Jurusan Gizi Poltekkes Denpasar, yang juga telah memberikan kesempatan, dorongan dan membantu kelancaran penyelesaian tugas akhir ini.
5. Ketua Prodi Diploma Tiga Gizi Poltekkes Denpasar, yang telah memberikan dorongan dan arahan serta membantu kelancaran penyelesaian tugas akhir ini.
6. Keluarga dan teman-teman yang telah banyak memberikan dorongan dan membantu dalam penyelesaian penulisan tugas akhir ini.

Penulis menyadari bahwa tugas akhir ini masih jauh dari sempurna, untuk itu penulis sangat mengharapkan saran dan kritik untuk perbaikan dan penyempurnaan tugas akhir ini. Semoga penelitian ini dapat bermanfaat. Akhir kata penulis mengucapkan terima kasih.

Denpasar, 20 April 2021

Penulis

DAFTAR ISI

Halaman

HALAMAN SAMPUL i

HALAMAN JUDUL ii

LEMBAR PERSETUJUAN iii

LEMBAR PENGESAHAN iv

SURAT PERNYATAAN BEBAS PLAGIAT v

ABSTRAK viii

ABSTRACT vii

RINGKASAN PENELITIAN viii

KATA PENGANTAR xi

DAFTAR ISI xii

DAFTAR TABEL xivv

DAFTAR GAMBAR xvv

DAFTAR LAMPIRAN xvii

BAB I PENDAHULUAN 1

A. Latar Belakang 1
B. Rumusan Masalah 4
C. Tujuan 4
D. Manfaat Penelitian 5

BAB II TINJAUAN PUSTAKA 6

A. Kepuasan Konsumen 6

B. Penyelenggaraan Makanan Restoran 9
C. Hubungan Penyelenggaraan Makanan Restoran dengan Kepuasan Konsumen 14

BAB III KERANGKA KONSEP 15

A. Kerangka Konsep 15
B. Variabel Penelitian dan Definisi Operasional 16

BAB IV METODE PENELITIAN 16

A. Jenis dan Rancangan Penelitian 16
B. Tempat dan Waktu Pelaksanaan 16
C. Populasi dan Sampel Penelitian 16
D. Jenis dan Cara Pengumpulan Data 19
E. Pengolahan dan Analisis Data 21
F. Etika Penelitian 22

BAB V HASIL DAN PEMBAHASAN 23

A. Hasil Penelitian 23
B. Pembahasan 34

BAB VI KESIMPULAN DAN SARAN 38

A. Kesimpulan 38
B. Saran 38

DAFTAR PUSTAKA…….....39

LAMPIRAN 41

DAFTAR TABEL

Tabel Halaman

1. Definisi Operasional Variabel 16

2. Klasifikasi Skor Kepuasan 21

3. Distribusi Sampel Menurut Jurusan 26

4.Distribusi Sampel Menurut Restoran yang Pernah Dikunjungi 28

5. Distribusi Mutu Produk dan Mutu Pelayanan terhadap Kepuasan Sampel 34

DAFTAR GAMBAR

Gambar Halaman

1. Atribut yang Memengaruhi Kepuasan Konsumen di Restoran Tradisional 7

2. Distribusi Sampel Menurut Usia 24

3. Distribusi Sampel Menurut Jenis Kelamin 25

4. Distribusi Sampel Menurut Alamat Asal 27

5. Persentase Kepuasan Mutu Produk 29

6. Kepuasan terhadap Mutu Produk 30

7. Skor Kepuasan Konsumen terhadap Kandungan Gizi 31

8. Skor Kepuasan Mutu Pelayanan 32

9. Kepuasan terhadap Mutu Pelayanan 33

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran Halaman

1. Surat Rekomendasi Penelitian Dinas Penanaman Modal dan PTSP 42

2. Surat Rekomendasi Penelitian Kesbangpol Kota Denpasar..... 43

3. Ethical Approval 45

4. Form Persetujuan Setelah Penjelasan..... 46

5. Kuisioner Penelitian 50