

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN  
PELANGGAN DI RESTORAN BEBEK GARING TENGAH SAWAH**

**SKRIPSI**

*Diajukan untuk memenuhi salah satu persyaratan memperoleh  
gelar Sarjana Sains Terapan (S.ST) Universitas Negeri Padang*



**Oleh  
Rexa Priyatna W. Ramadhan  
NIM : 18135045**

**PRODI STUDI D4 MANAJEMEN PERHOTELAN  
DEPARTEMEN PARIWISATA  
FAKULTAS PARIWISATA DAN PERHOTELAN  
UNIVERSITAS NEGERI PADANG  
2023**

**HALAMAN PERSETUJUAN SKRIPSI**

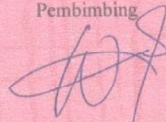
**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN  
PELANGGAN DI RESTORAN BEBEK GARING TENGAH SAWAH**

Nama : Rexa Priyatna W. Ramadhan  
NIM/BP : 18135045/2018  
Program Studi : D4 Manajemen Perhotelan  
Departemen : Pariwisata  
Fakultas : Pariwisata dan Perhotelan

Padang, 14 Februari 2023

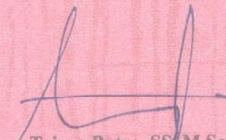
Disetujui Oleh:

Pembimbing



**Warvono, S.Pd, MM, Par**  
NIP. 198103302006041003

Kepala Departemen Pariwisata FPP UNP



**Trisna Putra, SS, M.Sc**  
NIP. 19761223 199803 1001

## HALAMAN PENGESAHAN SKRIPSI

Dinyatakan Lulus Setelah dipertahankan di Depan Tim Penguji Skripsi  
Program Studi D4 Manajemen Perhotelan Departemen Pariwisata  
Fakultas Pariwisata dan Perhotelan  
Universitas Negeri Padang


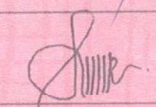
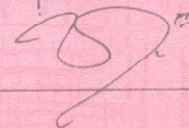
Judul : Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan  
Pelanggan Di Restoran Bebek Garing Tengah Sawah  
Nama : Rexa Priyatna W. Ramadhan  
NIM/BP : 18135045/2018  
Program Studi : D4 Manajemen Perhotelan  
Departemen : Pariwisata  
Fakultas : Pariwisata dan Perhotelan

Padang, 14 Februari 2023

### Tim Penguji

1. Ketua : Waryono, S.Pd, MM. Par  
2. Anggota : Lise Asnur, M.Pd  
3. Anggota : Feri Ferdian, S.ST, M.M Ph.D, CHE

### Tanda Tangan

1.   
2.   
3. 



KEMENTERIAN PENDIDIKAN, KEBUDAYAAN, RISET, DAN TEKNOLOGI  
UNIVERSITAS NEGERI PADANG  
FAKULTAS PARIWISATA DAN PERHOTELAN  
DEPARTEMEN PARIWISATA  
Jl. Prof. Dr. Hamka Kampus UNP Air Tawar Padang 25131  
Telp. (0751) 7051186  
Email : [pariwisata@fpp.unp.ac.id](mailto:pariwisata@fpp.unp.ac.id)  
Laman: <http://pariwisata.fpp.unp.ac.id>

### SURAT PERNYATAAN TIDAK PLAGIAT

Saya yang bertanda tangan di bawah ini


Nama : Rexa Priyatna W. Ramadhan  
NIM/TM : 18135045 / 2018  
Program Studi : D4 Manajemen Perhotelan  
Departemen : Pariwisata  
Fakultas : Pariwisata dan Perhotelan

Dengan ini menyatakan bahwa skripsi saya yang berjudul,

“Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Di Restoran Bebek Garing Tengah Sawah” adalah benar merupakan hasil karya saya sendiri dan bukan merupakan plagiat dari karya orang lain. Apabila sesuatu saat terbukti saya melakukan plagiat, maka saya bersedia di proses dan menerima sanksi akademis maupun hukum sesuai dengan hukum dan ketentuan yang berlaku, baik di Universitas Negeri Padang maupun di masyarakat negara.

Demikianlah pernyataan ini saya buat dengan penuh kesadaran dan rasa tanggung jawab sebagai anggota masyarakat ilmiah.

Diketahui,  
Kepala Departemen Pariwisata

  
Trisna Putra, S.S., M.Sc  
NIP. 19761223 199803 1001

Saya yang menyatakan,

  
Rexa Priyatna W. Ramadhan  
NIM. 18135045

## ABSTRAK

**Rexa Priyatna W. Ramadhan. 2023.**"Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan. *Skripsi*. Program Studi D4 Manajemen Perhotelan. Departemen Pariwisata dan Perhotelan. Universitas Negeri Padang"

Awal dilaksanakannya penelitian ini ialah dari hasil observasi dan didukung dengan komentar yang ada pada *google review*. Dari hasil observasi dan *google review* ditemukan masalah mengenai kualitas pelayanan dan kepuasan pelanggan di Restoran Bebek Garing Tengah Sawah. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mendeskripsikan kualitas pelayanan, mendeskripsikan kepuasan pelanggan dan menganalisis pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan di Restoran Bebek Garing Tengah Sawah.

Penelitian ini berjenis penelitian deskriptif kuantitatif dengan menggunakan metode asosiatif kausal. Populasi dari penelitian adalah seluruh pelanggan yang berkunjung ke Restoran Bebek Garing Tengah Sawah. Sampel dalam penelitian ini berjumlah 248 orang yang diambil melalui teknik *purposive sampling*. Pengumpulan informasi data pada penelitian ini menggunakan kuesioner dengan skala *likert* 4 skor yang diuji validitas dan reliabilitasnya. Data kemudian dianalisis menggunakan uji regresi linier sederhana dan uji koefisien determinasi.

Berdasarkan hasil penelitian didapat kualitas pelayanan di Restoran Bebek Garing Tengah Sawah secara keseluruhan berada dalam kategori baik. Indikator kualitas pelayanan ada lima, dari lima indikator, indikator empati sub indikator perhatian pribadi dan indikator daya tanggap mengenai informasi kapan jasa diberikan berada dalam kategori kurang baik. Kepuasan pelanggan di Restoran Bebek Garing Tengah Sawah berada dalam kategori baik. Seluruh indikator kepuasan pelanggan keseluruhannya berada dalam kategori baik. Hasil uji regresi menunjukkan nilai linear  $Y = 7.103 + 0.165X$ , berarti setiap penambahan 1 nilai variabel kualitas pelayanan, maka nilai variabel kepuasan pelanggan ikut bertambah sebesar 0.165. Berdasarkan uji koefisien determinasi nilai determinasi *adjusted R square* sebesar 0.207 yang berarti kualitas pelayanan berpengaruh sebesar 20.7% terhadap kepuasan pelanggan dan 79.3% lainnya oleh variabel lain yang tidak ada dalam penelitian ini.

**Kata kunci : Kualitas Pelayanan, Kepuasan Pelanggan, Restoran**

## KATA PENGANTAR

Puji Syukur kehadiran Tuhan Yang Maha Esa, karena berkat Rahmat dan Bimbingan-Nya peneliti dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Di Restoran Bebek Garing Tengah Sawah” tepat pada waktunya. Skripsi ini disusun sebagai salah satu syarat mendapatkan gelar Sarjana Sains Terapan (S.ST) di Prodi D4 Manajemen Perhotelan Departemen Pariwisata Fakultas Pariwisata dan Perhotelan Universitas Negeri Padang.

Hambatan-hambatan baik dalam penulisan maupun penyusunan skripsi ini banyak peneliti temui, tetapi berkat bantuan bimbingan maupun dorongan dari berbagai pihak sehingga peneliti dapat menyelesaikan skripsi ini. Oleh sebab itu melalui skripsi ini peneliti mengucapkan terimakasih kepada:

1. Ibu Dra. Ernawati, M.Pd., Ph.D., selaku Dekan Fakultas Pariwisata dan Perhotelan Universitas Negeri Padang.
2. Ibu Dr. Yuliana, S.P., M. Si., selaku Wakil Dekan 1 Fakultas Pariwisata dan Perhotelan Universitas Negeri Padang.
3. Bapak Trisna Putra, S.S., M.Sc., selaku Kepala Departemen Pariwisata Fakultas Pariwisata dan Perhotelan Universitas Negeri Padang.
4. Bapak Kurnia Illahi Manvi, S.ST.Par., M.Par selaku Dosen Penasehat Akademik.

5. Bapak Waryono, S.Pd., MM.Par, selaku Dosen Pembimbing Skripsi yang telah membimbing, memberikan nasihat serta ide dan membantu peneliti dari awal skripsi hingga akhir.
6. Ibu Lise Asnur, M.Pd selaku Dosen Penguji 1 Skripsi yang telah menguji, membantu serta memberikan nasihat kepada peneliti selama pengujian skripsi.
7. Bapak Feri Ferdian, S.ST., M.M., Ph.D., CHE selaku Dosen Penguji 2 yang telah menguji, membantu serta memberikan nasihat kepada peneliti selama pengujian skripsi.
8. Seluruh Dosen, tenaga administrasi dan teknisi D4 Manajemen Perhotelan Departemen Pariwisata Fakultas Pariwisata dan Perhotelan Universitas Negeri Padang.
9. Orang tua yang telah memberi semangat, doa dan restu sehingga peneliti bisa menyelesaikan perkuliahan di Universitas Negeri Padang.
10. Teman-teman yang memberikan semangat sehingga peneliti termotivasi untuk menyelesaikan perkuliahan di Universitas Negeri Padang

Peneliti menyadari skripsi ini masih jauh dari kesempurnaan. Oleh karena itu kritik dan saran yang membangun sangat diperlukan untuk perbaikan skripsi ini. Semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi peneliti dan bagi pembaca khususnya.

Padang, Februari 2023

Peneliti

## DAFTAR ISI

<b>ABSTRAK</b> .....	i
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	ii
<b>DAFTAR ISI</b> .....	iv
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	v
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	vi
<b>DAFTAR LAMPIRAN</b> .....	vii
<b>BAB I PENDAHULUAN</b>	
A. Latar Belakang .....	1
B. Identifikasi Masalah.....	7
C. Batasan Masalah .....	8
D. Rumusan Masalah.....	8
E. Tujuan Penelitian .....	8
F. Manfaat Penelitian.....	9
<b>BAB II KAJIAN TEORI</b>	
A. Aspek-Aspek Teoritis .....	11
B. Kerangka Konseptual.....	18
C. Hipotesis Penelitian .....	19
<b>BAB III METODOLOGI PENELITIAN</b>	
A. Jenis Penelitian .....	20
B. Tempat dan Waktu Penelitian .....	20
C. Variabel.....	20
D. Definisi Operasional Variabel .....	21
E. Populasi dan Sampel Penelitian .....	22
F. Jenis dan Teknik Pengumpulan Data .....	24
G. Instrumen Penelitian .....	25
H. Uji Coba Instrumen.....	26
I. Teknik Analisis Data .....	29
J. Uji Prasyarat Analisis.....	30
K. Pengujian Hipotesis .....	31
<b>BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN</b>	
A. Hasil Penelitian.....	33
B. Pembahasan.....	45
<b>BAB V SIMPULAN DAN SARAN</b>	
A. Simpulan .....	52
B. Saran .....	53
<b>DAFTAR PUSTAKA</b> .....	55
<b>LAMPIRAN</b> .....	57



## DAFTAR TABEL

<b>Tabel</b>	<b>Halaman</b>
1. Jumlah Kunjungan Pelanggan di Restoran Bebek Garing Tengah Sawah Tahun 2022.....	3
2. Pilihan Jawaban Pada Skala Likert .....	25
3. Kisi-Kisi Instrumen Penelitian.....	26
4. Hasil Uji Validitas Kualitas .....	27
5. Hasil Uji Validitas Kepuasan .....	28
6. Hasil Uji Reliabilitas .....	28
7. Kelompok Data .....	29
8. Jumlah Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	33
9. Jumlah Responden Berdasarkan Rentang Usia .....	34
10. Jumlah Responden Berdasarkan Pekerjaan.....	34
11. Jumlah Responden Berdasarkan Jumlah Kunjungan .....	35
12. Hasil Analisis Data Kualitas Pelayanan .....	35
13. Hasil Analisis Data Kepuasan Pelanggan .....	39
14. Hasil Uji Normalitas .....	41
15. Hasil Uji Homogenitas .....	41
16. Hasil Uji Regresi Linear Sederhana .....	42
17. Hasil Uji T .....	43
18. Hasil Uji F .....	44
19. Koefisien Determinasi.....	45

## DAFTAR GAMBAR

<b>Gambar</b>	<b>Halaman</b>
1. Sampah Pada Pintu Masuk Restoran.....	4
2. Wawancara Peneliti Dengan Salah Satu Karyawan.....	4
3. Ketidak Sesuaian Harapan Yang Dialami Pelanggan .....	5
4. Keluhan Pelanggan Mengenai Kebersihan Yang Tidak Konsisten .....	6
5. Pelanggan Kecewa Dan Tidak Mau Kembali Lagi.....	6
6. Kerangka Konseptual Penelitian Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Di Restoran Bebek Garing Tengah Sawah .....	19

## DAFTAR LAMPIRAN

<b>Lampiran</b>	<b>Halaman</b>
1. Surat Izin Penelitian .....	57
2. Data Responden .....	58
3. Kuesioner Penelitian .....	64
4. Dokumentasi .....	68

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **A. Latar Belakang**

Makanan dan minuman pada dasarnya merupakan salah satu kebutuhan hidup yang harus dipenuhi oleh setiap manusia. Manusia memerlukan makanan dan minuman untuk menunjang aktivitas hariannya. Pada masa sekarang kebutuhan hidup terus meningkat sehingga waktu yang diperlukan manusia untuk mengolah makanan menjadi terbatas, sehingga dimasa sekarang banyak manusia memilih untuk memesan makanan dan minuman di restoran dengan tujuan mendapatkan efisiensi dan kemudahan.

Restoran secara umum adalah lokasi yang dikunjungi orang untuk mencari berbagai macam minuman dan makanan. Restoran selain menjadi lokasi untuk perjamuan makan, pada saat ini yang banyak restoran yang juga menjadikan restorannya sebagai pilihan untuk acara bisnis, acara spesial dengan keluarga, teman atau kerabat seperti acara pernikahan, perayaan ulang tahun, acara pertemuan kembali/reuni, dan lain sebagainya.

Menurut Tangian (2019), restoran adalah tempat yang menyediakan makanan dan minuman. Restoran pada saat ini tidak hanya menjual produk makanan dan minuman, tetapi juga menjual jasa atau *service*. Jasa merupakan hal yang penting yang tidak hanya melekat pada produk tetapi juga pada orang yang melakukan pelayanan. Pelayanan yang berkualitas diperlukan untuk dapat mencapai kepuasan pelanggan. Menurut Tjiptono

(2016), Kepuasan pelanggan adalah perasaan senang atau kecewa pelanggan yang muncul setelah membandingkan antara persepsi terhadap kinerja suatu produk dengan harapan-harapannya. Kepuasan pelanggan tergantung kepada persepsi dan ekspektasi, apabila persepsi awal tidak sesuai dengan ekspektasi maka akan menimbulkan rasa ketidakpuasan, sebaliknya apabila persepsi awal sesuai dengan ekspektasi maka akan menimbulkan rasa puas.

Kepuasan pelanggan merupakan hal yang penting untuk diciptakan bagi industri yang bergerak dibidang jasa, karena tanpa ada pelanggan, maka tidak ada aktivitas jual beli yang terjadi. Maka daripada itu kualitas pelayanan yang diberikan harus bertujuan untuk mencapai kepuasan pelanggan.

Menurut Tjiptono (2014), kualitas pelayanan adalah segala upaya yang berfokus pada pemenuhan kebutuhan dan keinginan pelanggan serta ketepatan penyampaiannya untuk mengimbangi harapan pelanggan. Pelanggan yang datang akan menentukan kualitas jasa yang diterimanya, oleh karena itu, baik atau tidaknya suatu kualitas jasa bergantung kepada kemampuan penyedia jasa dalam memenuhi kebutuhan dan harapan pelanggan secara konsisten.

Salah satu lokasi strategis dalam bisnis pelayanan adalah di lingkungan kampus perguruan tinggi karena selain target pasar keluarga, target pasar lainnya yang bisa didapat adalah mahasiswa yang tinggal di sekitar kampus. Penelitian ini memilih restoran bebek goreng tengah sawah karena dekat dengan kampus V UNP Bukittinggi.

Restoran Bebek Garing Tengah Sawah merupakan salah satu restoran yang berada di Kota Bukittinggi. Terletak di Jl. Batang Masang, Belakang Balok, Kecamatan Aur Birugo Tigo Baleh, Kota Bukittinggi, Sumatera Barat. Restoran Bebek Garing Tengah Sawah dalam 5 bulan terakhir mendapati jumlah kunjungan yang fluktuatif, hal tersebut dapat dilihat pada tabel 1 dibawah ini

**Tabel 1. Jumlah Kunjungan Pelanggan di Restoran Bebek Garing Tengah Sawah Tahun 2022**

<b>Bulan</b>	<b>Jumlah Pelanggan</b>
Januari	522
Februari	420
Maret	456
April	1344
May	508
<b>Total</b>	<b>3250</b>

Sumber: Restoran Manager Bebek Garing Tengah Sawah (2022)

Berdasarkan kepada tabel 1, kunjungan pelanggan di Restoran Bebek Garing cenderung fluktuasi, pada bulan Januari kunjungan mencapai jumlah 522 kunjungan hal ini terjadi karena pada awal bulan Januari adanya libur sekolah dan kerja. Pada bulan Februari jumlah kunjungan menurun, sementara pada bulan Maret jumlah kunjungan meningkat namun tidak signifikan. Pada bulan April diperbolehkannya masyarakat untuk mengadakan buka bersama di restoran atau lokasi-lokasi wisata menyebabkan kenaikan kunjungan yang pesat bagi Restoran Bebek Garing Tengah Sawah. Pada bulan Mei Restoran Bebek Garing mengalami penurunan karena telah mulai memasuki masa *low season*. Peneliti menduga

naik turunnya jumlah kunjungan yang terjadi karena adanya ketidak puasan pelanggan terhadap kualitas pelayanan yang diberikan.

Pada 5 April 2022, peneliti melakukan observasi ke Restoran Bebek Garing Tengah Sawah. Peneliti menemukan sampah pada pintu masuk Restoran Bebek Garing Tengah Sawah, hal tersebut dapat dilihat pada gambar 1.



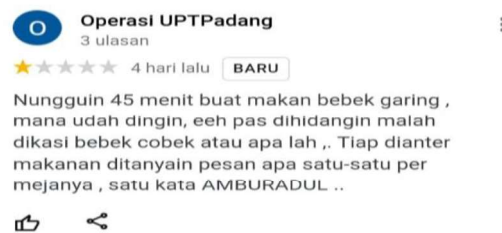
**Gambar 1. Sampah Pada Pintu Masuk Restoran**  
Sumber: Dokumentasi Pribadi (2022)

Pada sesi wawancara peneliti mendapatkan informasi standar kecepatan pelayanan untuk pelanggan menunggu adalah maksimal 30 menit setelah pelanggan melakukan pemesanan. Namun hal ini berbeda dengan yang peneliti dapatkan di ulasan *Google Reviews* yang ada di internet. Ulasan dari *Google Review* mendukung dugaan awal yang peneliti berikan.



**Gambar 2. Wawancara Peneliti Dengan Salah Satu Karyawan**  
Sumber: Dokumentasi Pribadi (2022)

Berdasarkan ulasan yang peneliti dapatkan pada *Google Reviews*, Restoran Bebek Garing memiliki permasalahan yang berkaitan dengan ketidaksesuaian harapan. Permasalahan tersebut dapat dilihat pada gambar 3. Mengenai ketidak sesuaian harapan ini terjadi karena lambatnya pelayanan yang diberikan. Lambatnya pelayanan yang diberikan sehingga pelanggan harus menunggu selama 45 menit ini tidak sesuai standar operasional prosedur yang telah diberitahukan oleh restoran manager kepada peneliti. Masalah lainnya mengenai kelambatan pelayanan, permasalahan mengenai ketidaksesuaian harapan ini juga mengenai dinginnya masakan yang seharusnya dihidangkan dengan kondisi panas. Jika perbedaan kondisi masakan yang seharusnya dihidangkan ini terus terjadi, maka kepuasan pelanggan tidak akan pernah tercapai.



**Gambar 3. Ketidak Sesuaian Harapan Yang Dialami Pelanggan**  
 Sumber: *Google Reviews* (2022)

Permasalahan berikutnya mengenai pelayanan kebersihan yang terdapat pada gambar 4. Pelayanan kebersihan merupakan salah satu faktor penting yang harus diperhatikan. Kebersihan yang terjaga akan menciptakan kesan nyaman bagi pelanggan, sebaliknya jika kebersihan tidak terjaga



maka pelanggan yang datang tidak akan merasakan kenyamanan dan pengalaman makan yang memuaskan.



**Gambar 4. Keluhan Pelanggan Mengenai Kebersihan Yang Tidak Konsisten**

Sumber: *Google Reviews* (2022)

Permasalahan yang terjadi dapat mengakibatkan kepuasan pelanggan menurun, menurunnya kepuasan pelanggan dapat berakibat pada tidak adanya keinginan pelanggan untuk kembali lagi ke restoran, seperti yang ada pada gambar 5. Tidak adanya keinginan kembali dari pelanggan dapat berakibat pada jumlah penjualan produk restoran dimasa mendatang, salah satu aspek penting keberhasilan dari pelayanan adalah adanya terciptanya kepuasan pelanggan dan adanya keinginan kembali dari pelanggan.



**Gambar 5. Pelanggan Kecewa Dan Tidak Mau Kembali Lagi**

Sumber: *Google Reviews* (2022)

Apabila permasalahan ini terus-menerus terjadi, maka dapat berakibat pada berkurangnya jumlah pembelian dari pelanggan yang berakibat pada berkurangnya pendapatan yang diterima. Pelanggan yang puas akan pelayanan yang diberikan akan kembali lagi ke restoran dan menggunakan kembali pelayanan yang dibutuhkan di hari lainnya. Maka hal ini diharapkan akan dapat meningkatkan keuntungan penjualan yang berakibat langsung pada penjualan pasar.

Berdasarkan permasalahan yang diuraikan di atas peneliti memiliki ketertarikan untuk melakukan penelitian dengan judul "**Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Di Restoran Bebek Garing Tengah Sawah**".

## **B. Identifikasi Masalah**

Berdasarkan kepada latar belakang tersebut, masalah diidentifikasi sebagai berikut:

1. Adanya pelanggan yang kecewa dan tidak memiliki minat berkunjung kembali.
2. Pelanggan kecewa karena ketidaksesuaian harapan yang disebabkan oleh dinginnya masakan yang seharusnya dihidangkan panas.
3. Kebersihan restoran yang tidak konsisten dikeluhkan pelanggan
4. Pelanggan mengeluh karena lambatnya pelayanan yang diberikan.

### **C. Batasan Masalah**

Berdasarkan kepada permasalahan yang teridentifikasi, maka permasalahan dalam penelitian ini dibatasi kepada pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan di Restoran Bebek Garing Tengah Sawah.

### **D. Rumusan Masalah**

Berdasarkan identifikasi masalah, permasalahan yang dapat dirumuskan sebagai berikut:

1. Bagaimana kualitas pelayanan di Restoran Bebek Garing Tengah Sawah?
2. Bagaimana kepuasan pelanggan di Restoran Bebek Garing Tengah Sawah?
3. Bagaimana pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan Restoran Bebek Garing Tengah Sawah?

### **E. Tujuan Penelitian**

#### **1. Tujuan Umum**

Tujuan umum dari penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan di Restoran Bebek Garing Tengah Sawah.

#### **2. Tujuan Khusus**

Adapun tujuan khusus dari penelitian ini adalah:

- a. Mendeskripsikan kualitas pelayanan Restoran Bebek Garing Tengah Sawah.

- b. Mendeskripsikan kepuasan pelanggan Restoran Bebek Garing Tengah Sawah.
- c. Menganalisis pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan di Restoran Bebek Garing Tengah Sawah.

## **F. Manfaat Penelitian**

Manfaat dari penelitian pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan di Restoran Bebek Garing Tengah Sawah ini adalah:

### **1. Bagi Industri Restoran**

Hasil penelitian dapat digunakan sebagai masukan yang dapat dipergunakan untuk pengambilan keputusan untuk situasi mendatang. Sehingga, restoran dapat meningkatkan keuntungan penjualan yang berakibat langsung pada keuntungan pasar.

### **2. Bagi Fakultas Pariwisata dan Perhotelan**

Penelitian ini diharapkan dapat menambah referensi penelitian di Fakultas Pariwisata dan Perhotelan mengenai pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan.

### **3. Bagi Mahasiswa**

Hasil penelitian diharapkan dapat dipergunakan untuk menambah referensi bagi mahasiswa Manajemen Perhotelan Departemen Pariwisata yang akan mengambil penelitian mengenai pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan.

#### **4. Bagi Peneliti**

Memenuhi syarat tugas akhir/skripsi, dan supaya peneliti mengetahui masalah-masalah nyata yang terdapat di industri restoran untuk menjadi bahan pertimbangan teori yang didapat.