

**TINGKAT KEPUASAN KONSUMEN PADA KUALITAS PRODUK
DAN KUALITAS PELAYANAN DI *CATERING* DIET
RUMAH SAKIT PANTI RAPIH
YOGYAKARTA**

TUGAS AKHIR SKRIPSI

Diajukan Kepada Fakultas Teknik Universitas Yogyakarta untuk Memenuhi
Sebagian Persyaratan Guna Memperoleh Gelar Sarjana Pendidikan



Disusun Oleh:

Amatullah Nur Zahra

NIM 14511244012

**PROGRAM STUDI PENDIDIKAN TEKNIK BOGA
FAKULTAS TEKNIK
UNIVERSITAS NEGERI YOGYAKARTA
2019**

LEMBAR PERSETUJUAN

Tugas Akhir Skripsi dengan Judul

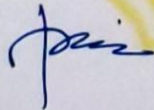
**TINGKAT KEPUASAN KONSUMEN PADA KUALITAS PRODUK
DAN KUALITAS PELAYANAN DI *CATERING* DIET
RUMAH SAKIT PANTI RAPIH
YOGYAKARTA**

Disusun oleh :

**Amatullah Nur Zahra
NIM 14511244012**

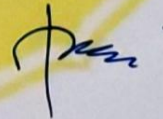
Telah memenuhi syarat dan disetujui oleh Dosen Pembimbing untuk dilaksanakan
Ujian Akhir Tugas Skripsi bagi yang bersangkutan

Ketua Jurusan
Pendidikan Teknik Boga,



Prof. Dr. Mutiara Nugraheni, STP., M. Si.
NIP. 19770131 200212 2 001

Yogyakarta, September 2019
Dosen Pembimbing,



Prof. Dr. Mutiara Nugraheni, STP., M. Si.
NIP. 19770131 200212 2 001

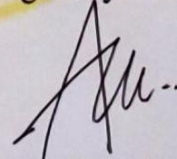
HALAMAN PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Amatullah Nur Zahra
NIM : 14511244012
Prodi : Pendidikan Teknik Boga
Jurusan : Pendidikan Teknik Boga
Fakultas : Teknik
Judul Skripsi : Tingkat Kepuasan Konsumen Pada Kualitas Produk
Dan Kualitas Pelayanan Di *Catering* Diet Rumah
Sakit Panti Rapih Yogyakarta

menyatakan bahwa skripsi ini memang benar-benar karya saya sendiri.
S sepanjang pengetahuan saya tidak terdapat karya atau pendapat yang ditulis atau
diterbitkan orang lain kecuali pada bagian-bagian tertentu yang penulis gunakan
sebagai acuan atau kutipan dengan mengikuti tata cara dan etika penulisan karya
ilmiah yang berlaku dan lazim.

Yogyakarta, September 2019
Yang menyatakan



Amatullah Nur Zahra
NIM 14511244012

HALAMAN PENGESAHAN

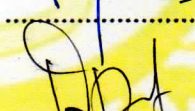
Tugas Akhir Skripsi

TINGKAT KEPUASAN KONSUMEN PADA KUALITAS PRODUK DAN KUALITAS PELAYANAN DI *CATERING* DIET RUMAH SAKIT PANTI RAPIH YOGYAKARTA

Disusun Oleh :
Amatullah Nur Zahra
NIM 14511244012

Telah dipertahankan di depan Tim Penguji Tugas Akhir Skripsi Program Studi
Pendidikan Teknik Boga Fakultas Teknik Universitas Negeri Yogyakarta Pada
Tanggal 19 September 2019

TIM PENGUJI

Nama/Jabatan	Tanda Tangan	Tanggal
Prof. Dr. Mutiara Nugraheni, STP., M. Si. Ketua Penguji/Pembimbing		19/09 2019
Wika Rinawati, M.Pd. Sekretaris		19/09 2019
Dra. Sutriyati Purwanti, M. Si. Penguji		19/09 2019

Yogyakarta.....
Fakultas Teknik Universitas Negeri Yogyakarta
Dekan


Prof. Drs. Herman Dwi Surjono, M. Sc., MT., Ph. D.
NIP. 19640205 198703 1 001

MOTTO

“Jangan berhenti, yang kau takutkan takkan terjadi.”
(Kunto Aji)

“Jadilah besar bestari dan manfaat untuk sekitar.”
(Kunto Aji)

“Pengetahuan yang baik adalah yang memberi manfaat. Bukan yang hanya diingat.”
(Imam Al-Syafi’i)

“Janganlah kamu bersikap lemah, dan janganlah pula kamu bersedih hati, padahal kamulah orang-orang yang paling tinggi derajatnya, jika kamu orang-orang yang beriman.”
(Q.S. Al-Imran: 139)

“Maka sesungguhnya bersama kesulitan itu ada kemudahan. Sesungguhnya bersama kesulitan itu ada kemudahan.”
(Q.S. Al-Insyirah: 5-6)

“Dua kunci berjalan dalam hidup adalah belajar dari orang sukses dan belajar dari orang yang gagal hidupnya.”
(John Savique)

“Sesungguhnya Allah tidak akan mengubah keadaan suatu kaum hingga mereka merubah keadaan yang ada pada diri mereka sendiri.”
(Q.S. Ar Rad: 11)

PERSEMBAHAN

Dengan penuh rasa syukur kepada Tuhan Yang Maha Esa yang telah memberikan kemudahan dan kelancaran dalam penyusunan laporan ini. Karya ini Penulis persembahkan kepada:

1. Ibu tercinta yang selalu ada untuk anaknya, beliau wanita terbaik, terhebat, terkuat dan tersegalanya bagiku. Terimakasih atas segala dukungannya bu. Terimakasih atas kasih sayangmu selama ini. Hanya terima kasih yang bisa aku sampaikan karena sampai kapanpun aku tidak akan bisa membalas semua yang telah ibu berikan padaku
2. Bapak tercinta yang tidak pernah lelah untuk mendoakan anaknya. Terimakasih banyak bapak atas segala dukungannya selama ini, terimakasih atas kasih sayangmu.
3. Kedua kakak-kakak saya M. Junaedi Juanda dan Muhamad Naufal Nur Ridha yang selalu menjadi penyemangat saya.
4. Kakak-kakak saya yang menemani perjalanan hidup saya dari awal ujian mandiri sampai sekarang, Mbak Ifa, Mbak Nila dan Mbak Firda, terimakasih atas kasih sayang dan dukungannya selama ini.
5. Riyan, lelaki yang selalu mendoakan dan memberi dukungan sehingga saya tetap semangat mengerjakan skripsi.
6. Sahabat-sahabat saya, Anin, Rina, Iqbal, Gita, Dessita dan Untari, terimakasih banyak untuk doa dan dukungannya selama ini.
7. Teman-teman saya Mas Arto, Mas Farikh, Mas Hisdan, Nadia, Norma, Mbak Annisa, Mbak Olin, Mbak Luluk dan Vincen. Terimakasih banyak untuk semangat serta dukunganya selama ini.
8. Semua Guru dan Dosen saya yang telah memberikan ilmunya kepada saya untuk bekal masa depan.
9. Almamaterku tercinta, Universitas Negeri Yogyakarta.

**TINGKAT KEPUASAN KONSUMEN PADA KUALITAS PRODUK
DAN KUALITAS PELAYANAN DI *CATERING* DIET
RUMAH SAKIT PANTI RAPIH
YOGYAKARTA**

Oleh:

Amatullah Nur Zahra

NIM 14511244012

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui: (1) profile konsumen *Catering* Diet Rumah Sakit Panti Rapih Yogyakarta, (2) tingkat kepuasan konsumen pada kualitas produk di *Catering* Diet Rumah Sakit Panti Rapih Yogyakarta, dan (3) tingkat kepuasan konsumen pada kualitas pelayanan di *Catering* Diet Rumah Sakit Panti Rapih Yogyakarta.

Jenis penelitian ini merupakan penelitian deskriptif. Populasi dalam penelitian adalah semua konsumen di *Catering* Diet Rumah Sakit Panti Rapih Yogyakarta sebanyak 903 konsumen. Teknik pengambilan sampel menggunakan teknik *purposive sampling*. Sampel dalam penelitian ini adalah konsumen tidak dalam kondisi rawat inap di RS. Panti Rapih dan memesan *catering* hingga bulan Mei 2019 di *Catering* Diet Rumah Sakit Panti Rapih Yogyakarta sebanyak 40 konsumen. Teknik pengumpulan data menggunakan angket, dan dokumentasi. Validitas dalam penelitian ini menggunakan rumus korelasi product moment, dan reliabilitas menggunakan rumus *cronbach alpha*. Teknik analisis data menggunakan analisis deskriptif kuantitatif.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa (1) Profile konsumen *catering* diet di rumah sakit Panti Rapih Yogyakarta adalah laki-laki (60,00%), berusia antara 29-39 tahun (45,00%), memiliki pendidikan Sarjana (55,00%), memiliki pekerjaan sebagai karyawan swasta (40,00%), melakukan jenis diet rendah kolesterol (32,50%), dan melakukan frekuensi pemesanan selama 6-12 minggu (35,00%); (2) Tingkat kepuasan konsumen pada kualitas produk di *Catering* Diet Panti Rapih Yogyakarta berada pada kategori sangat puas. Hal ini ditunjukkan dari skor kenyataan konsumen lebih tinggi dibandingkan skor pada harapan konsumen ($1925 > 1846$) dengan tingkat kepuasan sebesar 104,28% dan berada pada kategori sangat puas; dan (3) Tingkat kepuasan konsumen Pada kualitas pelayanan di *Catering* Diet Panti Rapih Yogyakarta berada pada kategori sangat puas. Hal ini ditunjukkan dari skor kenyataan konsumen lebih tinggi dibandingkan skor pada harapan konsumen ($1898 > 1797$) dengan tingkat kepuasan sebesar 105,62% dan berada pada kategori sangat puas.

Kata kunci: Kepuasan Konsumen, Kualitas Produk, dan Kualitas Pelayanan

**CONSUMER SATISFACTION LEVEL IN PRODUCT QUALITY
AND QUALITY OF SERVICE IN DIET CATERING
PANTI RAKIH HOSPITAL
YOGYAKARTA**

By:
Amatullah Nur Zahra
NIM 14511244012

ABSTRACT

This study aims to determine: (1) the consumer profile of Catering Diet Yogyakarta Panti Rapih Hospital, (2) the level of customer satisfaction on product quality at Catering Diet Yogyakarta Panti Rapih Hospital, and (3) the level of consumer satisfaction on service quality at the Catering Diet Yogyakarta Panti Rapih Hospital.

This type of research is a descriptive study. The population in this study were all consumers in the Yogyakarta Diet Catering Hospital as many as 903 consumers. The sampling technique uses purposive sampling technique. The sample in this study was non-hospitalized consumers and ordered catering until May 2019 at the Catering Diet of Yogyakarta Panti Rapih Hospital as many as 150 consumers. Data collection techniques using a questionnaire, and documentation. The validity in this study uses the product moment correlation formula, and reliability uses the Cronbach alpha formula. Data analysis techniques using quantitative descriptive analysis.

The results showed that (1) Profile of consumers catering to diets at Rapih Panti Hospital in Yogyakarta in this men at 60.00%, aged between 29-39 years ie at 45.00%, had a Bachelor's education of 55.00%, having a job as a private employee (40.00%), taking a low-cholesterol diet (32.50%), and ordering for 6-12 weeks (35.00%); (2) The level of consumer satisfaction on the quality of products at the Yogyakarta Rapih Panti Catering Diet is in the very satisfied category. This is indicated by the fact that consumers score higher than the score on consumer expectations ($1925 > 1846$) with a satisfaction level of 104.28% and is in the very satisfied category; and (3) The level of customer satisfaction On the quality of service in the Yogyakarta Rapih Panti Catering Diet is in the very satisfied category. This is shown from the fact that consumers score higher than the score on consumer expectations ($1898 > 1797$) with a satisfaction level of 105.62% and is in the very satisfied category.

Keywords: Consumer Satisfaction, Product Quality, and Service Quality

KATA PENGANTAR

Puji syukur kehadiran Tuhan Yang Maha Esa atas berkat dan rahmat-Nya Tugas Akhir Skripsi dengan judul “Tingkat Kepuasan Konsumen Pada Kualitas Produk Dan Kualitas Pelayanan Di *Catering* Diet Rumah Sakit Panti Rapih Yogyakarta”. Tugas Akhir Skripsi ini dapat diselesaikan tidak lepas dari bantuan dan kerjasama dengan pihak lain. Berkenaan dengan hal tersebut, penulis ingin menyampaikan ucapan terimakasih kepada yang terhormat :

1. Prof. Dr. Mutiara Nugraheni, STP., M.Si., selaku dosen pembimbing Tugas Akhir Skripsi yang telah banyak memberikan arahan selama proses penyusunan Tugas Akhir Skripsi.
2. Dra. Sutriyati Purwanti, M. Si., selaku penguji utama yang telah memberikan saran atau masukan perbaikan sehingga penelitian Tugas Akhir Skripsi dapat terlaksana sesuai dengan tujuan.
3. Wika Rinawati, M. Pd., selaku sekretaris penguji yang telah memberikan saran atau masukan perbaikan sehingga penelitian Tugas Akhir Skripsi dapat terlaksana sesuai dengan tujuan.
4. Prof. Drs. Herman Dwi Surjono, M. Sc., MT., Ph. D., selaku Dekan Fakultas Teknik Universitas Negeri Yogyakarta yang memberikan persetujuan pelaksanaan Tugas Akhir Skripsi.
5. Seluruh Dosen Pendidikan Teknik Boga yang telah membagikan ilmunya serta membimbing saya selama saya melakukan perkuliahan di UNY.

6. Teman-teman seperjuangan Pendidikan Teknik Boga angkatan 2014 yang sudah memberi semangat, dukungan, dan banyak membantu saya saat proses perkuliahan berlangsung.
7. Seluruh staf dan karyawan beserta konsumen *Catering* Diet Rumah Sakit Panti Rapih Yogyakarta yang telah berkontribusi serta banyak membantu saya dalam proses pengambilan data.
8. Semua pihak yang tidak penulis sebutkan satu per satu yang telah membantu dalam penyelesaian Laporan Akhir Skripsi.

Semoga segala bantuan yang telah diberikan semua pihak di atas menjadi amalan yang bermanfaat dan mendapatkan balasan dari Tuhan Yang Maha Esa dan Tugas Akhir Skripsi ini menjadi informasi bermanfaat bagi pembaca atau pihak lain yang membutuhkannya.

Yogyakarta, September 2019
Penulis,

Amatullah Nur Zahra
NIM 14511244012

DAFTAR ISI

	Hal
HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERSETUJUAN.....	ii
HALAMAN PERNYATAAN	iii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iv
MOTTO	v
PERSEMBAHAN.....	vi
ABSTRAK	vii
<i>ABSTRACT</i>	viii
KATA PENGANTAR	ix
DAFTAR ISI	xi
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR GAMBAR	xiv
DAFTAR LAMPIRAN.....	xiv
BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Identifikasi Masalah	7
C. Batasan Masalah.....	8
D. Rumusan Masalah	8
E. Tujuan Penelitian.....	9
F. Manfaat Penelitian.....	9
BAB II KAJIAN PUSTAKA	
A. Catering	11
B. Perilaku Konsumen	14
C. Demografi Konsumen	16
D. Kepuasan Konsumen.....	18
1. Pengertian Kepuasan Konsumen	18
2. Faktor-faktor Yang Memengaruhi Kepuasan Konsumen.....	19
3. Aspek-aspek untuk Mengukur Kepuasan Konsumen.....	21
E. Kualitas Produk	24

1. Pengertian Kualitas Produk	24
2. Alasan Memproduksi Produk Berkualitas	27
3. Dimensi Kualitas Produk.....	28
F. Kualitas Pelayanan	30
1. Pengertian Kualitas Pelayanan	30
2. Dimensi Kualitas Pelayanan	31
G. Penelitian yang Relevan	34
H. Kerangka Pikir	37
I. Pertanyaan Penelitian	40
BAB III METODE PENELITIAN	
A. Jenis Penelitian	41
B. Tempat dan Waktu Penelitian	41
C. Populasi dan Sampel Penelitian	41
D. Definisi Operasional Variabel	42
E. Variabel Penelitian	43
F. Teknik dan Instrumen Pengumpulan Data	44
G. Validitas dan Reliabilitas Instrumen	46
H. Teknik Analisis Data	50
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	
A. Hasil Penelitian.....	52
1. Deskripsi Lokasi Penelitian	52
2. Profile Konsumen <i>catering</i> Diet Rumah Sakit Panti Rapih Yogyakarta	54
3. Deskripsi Hasil Penelitian.....	58
B. Pembahasan	64
BAB V SIMPULAN DAN SARAN	
A. Simpulan.....	78
B. Saran	79
DAFTAR PUSTAKA	80
LAMPIRAN.....	85

DAFTAR TABEL

	Hal
Tabel 1. Jumlah Pelanggan <i>Catering</i> Diet	4
Tabel 2. Kisi-kisi Kuesioner Penelitian	45
Tabel 3. Skoring Jawaban Pada Kuesioner	46
Tabel 4. Hasil Uji Validitas Kualitas Produk.....	48
Tabel 5. Hasil Uji Reliabilitas.....	49
Tabel 6. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	54
Tabel 7. Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	55
Tabel 8. Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir	55
Tabel 9. Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan	56
Tabel 10. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Diet	57
Tabel 11. Karakteristik Responden Berdasarkan Frekuensi Pemesanan	57
Tabel 12. Skor Harapan dan Kenyataan Tingkat Kepuasan Konsumen Pada Kualitas Produk di <i>Catering</i> Diet Rumah Sakit Panti Rapih Yogyakarta.....	59
Tabel 13. Skor Harapan dan Kenyataan Tingkat Kepuasan Konsumen Pada Kualitas Produk di <i>Catering</i> Diet Rumah Sakit Panti Rapih Yogyakarta.....	61
Tabel 14. Penggambaran Harapan dan Kenyataan Tingkat Kepuasan Konsumen Pada Kualitas Produk dan Pelayanan	57

DAFTAR GAMBAR

	Hal
Gambar 1. Skema Kerangka Pikir.....	39
Gambar 2. Alur Pemesanan <i>Catering</i> Diet	53
Gambar 3. Diagram Batang Skor Kenyataan dan Harapan.....	60
Gambar 4. Diagram Batang Skor Kenyataan dan Harapan.....	62
Gambar 5. Diagram Batang Rata-rata Kenyataan dan Harapan	63
Gambar 6. Tempat Makan Pada <i>Catering</i> Diet.....	63

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Lembar Kuesioner Penelitian	86
Lampiran 2. Data Validitas Dan Reliabilitas	93
Lampiran 3. Hasil Uji Validitas Dan Reliabilitas	94
Lampiran 4. Lembar Kuesioner Penelitian Sesudah Uji Coba	95
Lampiran 5. Data Penelitian.....	101
Lampiran 6. Surat Validasi Penelitian	110
Lampiran 7. Surat Ijin Penelitian	112
Lampiran 8. Dokumentasi Penelitian.....	114
Lampiran 9. Surat Keterangan Penelitian	119