

LAPORAN TUGAS AKHIR
PENGARUH KUALITAS JASA F&B SERVICE TERHADAP
TINGKAT KEPUASAAN TAMU DI OPEN RESTAURANT
DOUBLETREE CIKINI JAKARTA

SKRIPSI

Diajukan sebagai salah satu persyaratan untuk memperoleh gelar Sarjana Terapan



Disusun oleh :

NOFITASARI

21700039

PROGRAM STUDI PENGELOLAAN PERHOTELAN
JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI MEDIA KREATIF JAKARTA
2025

LAPORAN TUGAS AKHIR
PENGARUH KUALITAS JASA F&B SERVICE TERHADAP
TINGKAT KEPUASAAN TAMU DI OPEN RESTAURANT
DOUBLETREE CIKINI JAKARTA

SKRIPSI

Diajukan sebagai salah satu persyaratan untuk memperoleh gelar Sarjana Terapan



Disusun oleh :

NOFITASARI

21700039

PROGRAM STUDI PENGELOLAAN PERHOTELAN
JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI MEDIA KREATIF JAKARTA
2025

LEMBAR PENGESAHAN TUGAS AKHIR

LEMBAR PENGESAHAN TUGAS AKHIR

Judul Tugas Akhir : Pengaruh Kualitas Jasa F&B Service Terhadap Tingkat Kepuasan Tamu Di OPEN Restaurant Doubletree Cikini Jakarta
Penulis : Nofitasari
NIM : 21700039
Program Studi : Pengelolaan Perhotelan
Jurusan : Pariwisata

Tugas Akhir ini telah dipertanggungjawabkan di hadapan Tim Penguji Tugas Akhir di kampus Politeknik Negeri Media Kreatif pada hari Kamis tanggal 24 Juli tahun 2025.

Disahkan oleh:

Ketua Penguji,



Anindita Budi Astuti, SE., MM.
NIP. 198103052008122001

Anggota 1



Asriadi Masnar, S.Gz., M.Sc.
NIP. 198709082019031006

Anggota 2



Swastono Putro Pirastyo, S.Par., M.Par
NIP. 198804112020121008

Mengetahui,

Ketua Jurusan Pariwisata



Maria Ulfah Catur Afriasih, S.Pd., M.M.
NIP. 198605092019032011

LEMBAR PERSETUJUAN SIDANG TUGAS AKHIR

Judul Tugas Akhir : Pengaruh Kualitas Jasa F&B Service Terhadap Tingkat
Kepuasan Tamu Di Open Restaurant Doubletree Cikini
Jakarta
Penulis : Nofitasari
NIM : 21700039
Program Studi : Pengelolaan Perhotelan
Jurusan : Pariwisata

Tugas Akhir ini telah diperiksa dan disetujui untuk disidangkan.

Ditandatangani di Jakarta, **20 Juni 2025**.

Dosen Pembimbing 1



Maria Ulfah Catur Afriasih, S.Pd., M.M
NIP. 198605092019032011

Dosen Pembimbing 2



Swastono Putro Pirastyo, S.Par, M.Par.
NIP. 198804112020121008

Mengetahui,

Koordinator Program Studi Pengelolaan Perhotelan



Fristi Bellia Annishia, S.K.M., M.Par., M.M.
NIP. 198809082022032008

PERNYATAAN ORIGINALITAS TA DAN BEBAS PLAGIARISME

PERNYATAAN ORIGINALITAS TUGAS AKHIR DAN BEBAS PLAGIARISME

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Nofitasari
NIM : 21700039
Program Studi : Pengelolaan Perhotelan
Jurusan : Pariwisata
Tahun Akademik : 2024/2025

dengan ini menyatakan bahwa Tugas Akhir saya dengan judul:

Pengaruh Kualitas Jasa F&B Service Terhadap Tingkat Kepuasan Tamu Di
OPEN Restaurant Doubletree Cikini Jakarta

**adalah original, belum pernah dibuat oleh pihak lain, dan bebas dari
plagiarisme.**

Bilamana pada kemudian hari ditemukan ketidaksesuaian dengan pernyataan ini,
saya bersedia dituntut dan diproses sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

Demikian pernyataan ini dibuat dengan sesungguhnya dan dengan sebenar-
benarnya.

Jakarta, 08 Juli 2025

Yang menyatakan,



Nofitasari
NIM: 21700039

PERNYATAAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH

PERNYATAAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH

Sebagai civitas academica Politeknik Negeri Media Kreatif, saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Nofitasari
NIM : 21700039
Program Studi : Pengelolaan Perhotelan
Jurusan : Pariwisata
Tahun Akademik : 2024/2025

demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Politeknik Negeri Media Kreatif **Hak Bebas Royalti Noneksklusif** (*Non-exclusive Royalty-Free Right*) atas karya ilmiah saya yang berjudul:

Pengaruh Kualitas Jasa F&B Service Terhadap Tingkat Kepuasan Tamu Di OPEN Restaurant Doubletree Cikini Jakarta beserta perangkat yang ada (jika diperlukan).

Dengan Hak Bebas Royalti Noneksklusif ini Politeknik Negeri Media Kreatif berhak menyimpan, mengalihmedia/formatkan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (*database*), merawat, dan mempublikasikan tugas akhir saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/penciptaan sebagai pemilik Hak Cipta.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Jakarta, 08 Juli 2025

Yang menyatakan,



Nofitasari
NIM: 21700039

ABSTRACT

This research aims to determine the influence of Food and Beverage (F&B) Service quality on guest satisfaction at OPEN Restaurant DoubleTree by Hilton Jakarta - Cikini. The background of this study is based on the importance of Service quality in the hospitality industry to create positive guest experiences and enhance customer loyalty. The research method employed is quantitative with data collected through questionnaires distributed to 99 respondents. Data analysis was conducted using validity tests, reliability tests, classical assumption tests, simple regression analysis, and hypothesis testing. The results indicate that F&B Service quality has a positive and significant impact on guest satisfaction. Service quality dimensions such as tangibility, reliability, responsiveness, assurance, and empathy contribute to shaping guests' positive perceptions. These findings suggest that improving F&B Service quality can enhance guest satisfaction, which in turn positively affects customer loyalty and the hotel's reputation. This study provides practical implications for hotel management to continuously maintain and improve F&B Service standards to meet guest expectations.

Keywords: *Service Quality, Guest Satisfaction, F&B Service, Hotel, OPEN Restaurant*

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan *Food and Beverage* (F&B) *Service* terhadap tingkat kepuasan tamu di OPEN Restaurant DoubleTree by Hilton Jakarta - Cikini. Latar belakang penelitian ini didasarkan pada pentingnya kualitas pelayanan dalam industri perhotelan untuk menciptakan pengalaman positif bagi tamu dan meningkatkan loyalitas pelanggan. Metode penelitian yang digunakan adalah kuantitatif dengan teknik pengumpulan data melalui kuesioner kepada 99 responden. Analisis data dilakukan menggunakan uji validitas, reliabilitas, uji asumsi klasik, analisis regresi sederhana, dan uji hipotesis. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan F&B *Service* memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap tingkat kepuasan tamu. Dimensi-dimensi kualitas jasa seperti *tangibility*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *empathy* berkontribusi dalam membentuk persepsi positif tamu. Temuan ini menunjukkan bahwa peningkatan kualitas pelayanan F&B *Service* dapat meningkatkan kepuasan tamu yang pada akhirnya berdampak pada loyalitas dan citra positif hotel. Penelitian ini memberikan implikasi praktis bagi manajemen hotel untuk terus menjaga dan meningkatkan standar pelayanan F&B guna memenuhi ekspektasi tamu.

Kata Kunci: *Kualitas Pelayanan, Kepuasan Tamu, F&B Service, Hotel, OPEN Restaurant*

PRAKATA

Puji dan syukur kehadiran Tuhan Yang Maha Esa yang telah memberikan nikmat dan karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan laporan tugas akhir skripsi dengan sangat baik. Laporan ini disusun sebagai syarat kelulusan Program Sarjana Terapan (D4) Program Studi Perhotelan Jurusan Pariwisata di Politeknik Negeri Media Kreatif Jakarta (PoliMedia) dengan judul “Pengaruh Kualitas Jasa F&B Service Terhadap Tingkat Kepuasan Tamu Di OPEN Restaurant Doubletree Cikini Jakarta”

Laporan tugas akhir ini dapat terselesaikan berkat bantuan dan dukungan dari berbagai pihak yang terlibat. Oleh sebab itu, dengan segala hormat penulis menyampaikan rasa terimakasih yang sebesar-besarnya kepada pihak yang telah membantu dalam, khususnya kepada:

1. Tuhan Yang Maha Esa yang senantiasa memberikan rahmat, anugerah, dan hidayah Nya kepada penulis dalam menyelesaikan Tugas Akhir dalam penelitian ini
2. Dr. Tipri Rose Kartika, M.M., selaku Direktur Politeknik Negeri Media Kreatif.
3. Dr. Handika Dany Rahmayanti. S.Si., M.Si., selaku Wakil Direktur Bidang Akademik.
4. Maria Ulfah Catur Afriasih, S.Pd, MM., selaku Ketua Jurusan Pariwisata dan Dosen Pembimbing I.
5. Swastono Putro Pirastyo, S.Par, M.Par., selaku Sekertaris Jurusan Pariwisata dan Dosen Pembimbing II.
6. Fristi Bellia Annishia, S.K.M., M.Par., M.M., selaku Koordinator Program Studi Pengelolaan Perhotelan.
7. Lu’luwatin Rosdiana Aprilli, S.Pd., M.M.Par., selaku Sekertaris Program Studi Pengelolaan Perhotelan.
8. Kedua orang tua penulis, Papa dan Mama, Abang tercinta yang telah memberikan semangat dan dorongan yang sangat besar kepada penulis serta tak lupa doa yang selalu dipanjatkannya.
9. Kakek (Alm) dan Om (Kakak dari Papah) penulis yang selalu mendukung dan memberikan semua kebutuhan selama perkuliahan, tidak lain untuk kesuksesan Cucu dan Ponakan yang beliau kasihi dan sayangi.
10. Bapak Agus Pujianto sebagai *Assitant Outlet Manager* dan Ibu Nyai Rohilah (Ibu Ibe) sebagai *Guest Relation Officer OPEN Restaurant Doubletree Cikini Jakarta* yang senantiasa memberikan dukungan penuh serta ruang dan kebebasan pada penulis selama menjalankan penelitian ini.
11. Seluruh karyawan di Doubletree Cikini Jakarta terkhusus tim *Hostess OPEN Restaurant* yang memberikan semangat dan motivasi serta berbagi pengetahuan dunia kerja.
12. Bradley Stevan Tobing, seseorang yang berperan penting bagi saya, karena dengan kesabarannya dalam memberikan saran, nasehat dan dukungan yang tiada henti penulis dapat menyelesaikan tugas akhir ini dengan baik.

13. Teman – teman dan sahabat se perjuangan pada perkuliahan ini yang telah berbagi ilmu juga dukungan kepada saya selaku penulis.

Dengan keterbatasan pengalaman, pengetahuan maupun pustaka yang ditinjau, penulis menyadari bahwa Laporan tugas akhir ini masih banyak kekurangan dan perlu pengembangan lebih lanjut agar benar-benar bermanfaat.

Penulis menyadari sepenuhnya bahwa dalam penyusunan laporan ini masih jauh dari kesempurnaan dan masih memiliki banyak kekurangan. Untuk itu diharapkan kritik dan saranyang membangun demi kesempurnaan penyusunan.

Akhir kata, penulis berharap agar laporan tugas akhir ini dapat memberikan manfaat bagipara pembaca, terutama dalam pengembangan industri pariwisata khususnya perhotelan.

Jakarta, 11 Agustus 2025
Penulis,



Nofitasari
NIM. 21700039

DAFTAR ISI

LEMBAR PENGESAHAN TUGAS AKHIR	ii
LEMBAR PERSETUJUAN SIDANG TUGAS AKHIR	iii
PERNYATAAN ORIGINALITAS TA DAN BEBAS PLAGIARISME	iv
PERNYATAAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH.....	v
ABSTRACT.....	vi
ABSTRAK.....	vi
PRAKATA	vii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR LAMPIRAN	xii
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Identifikasi Masalah.....	4
C. Batasan Masalah	5
D. Rumusan Masalah.....	5
E. Tujuan Penelitian	5
F. Manfaat Penelitian	6
BAB II LANDASAN TEORI.....	8
A. Kajian Teori	8
B. Penelitian yang Relevan	15
C. Kerangka Berpikir	16
D. Hipotesis	17
BAB III METODE PENELITIAN.....	18
A. Jenis atau Desain Penelitian.....	18
B. Tempat dan Waktu Penelitian.....	18
C. Populasi dan Sampel Penelitian	18
D. Definisi Operasional Variabel	20
E. Teknik dan Instrumen Pengumpulan Data.....	21
F. Validitas dan Reabilitas Instrumen	23
G. Teknik Analisis Data	24

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	29
A. Hasil Penelitian	29
B. Pembahasan	47
C. Keterbatasan Penelitian	52
BAB V PENUTUP	54
A. Kesimpulan	54
B. Implikasi	55
C. Saran	56
DAFTAR PUSTAKA	58
LAMPIRAN	60

DAFTAR TABEL

Tabel 1. Penelitian yang Relevan	15
Tabel 2 Variabel Kualitas Jasa	20
Tabel 3 Variabel Kepuasan Tamu	20
Tabel 4 Skala Likert	20
Tabel 5 Karakteristik Responden Meinuiruit Jenis Kelamin	29
Tabel 6 Karakteristik Responden Meinuiruit Uimuir	30
Tabel 7 Karakteristik Responden Meinuiruit Pendidikan Terakhir	31
Tabel 8 Karakteristik Responden Meinuiruit Status Pernikahan	32
Tabel 9 Karakteristik Responden Meinuiruit Kunjungan Responden	33
Tabel 10 Uji Validitas Variabel Kualitas Jasa X.....	35
Tabel 11 Uji Validitas Variabel Kepuasan Tamu Y	35
Tabel 12 Uji Relibalitas	36
Tabel 13 Uji Normalitas	37
Tabel 14. Uji Heteroskedastisitas	39
Tabel 15 Uji Multikolonieritas	40
Tabel 16 Uji linieritas	41
Tabel 17 Uji Autokorelasi	42
Tabel 18 Uji Regresi Sederhana	44
Tabel 19 Uji T (Parsial)	45
Tabel 20 Uji Koefesien Determinasi	46

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Biodata Diri Mahasiswa.....	60
Lampiran 2. Kartu Pembimbing 1	61
Lampiran 3. Kartu Pembimbing 2	62
Lampiran 4. Dokumentasi Seminar Proposal	63
Lampiran 5. Surat Izin Penelitian	63
Lampiran 6. Kuesioner Penelitian	65
Lampiran 7. Tabulasi Responden	69
Lampiran 8. T Tabel Untuk Alpha α 5% t.....	74
Lampiran 9. Sertifikat Magang.....	76
Lampiran 10. Dokumentasi Kegiatan TA.....	77