

Nomor Daftar FPIPS : 4309/UN40.A2.10/ PT/2023

**PERSEPSI PENGUNJUNG DALAM PENERAPAN CHSE DI RESTORAN
ALAS DAUN DAN PENGARUHNYA TERHADAP *REVISIT INTENTION*
PASCA PANDEMI COVID - 19**

SKRIPSI

*Diajukan untuk salah satu syarat kelulusan untuk
mendapatkan Gelar Sarjana Pariwisata pada Program Studi
Manajemen Industri Katering*



MUHAMMAD IQBAL ASSANY

1908911

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN INDUSTRI KATERING
FAKULTAS PENDIDIKAN ILMU PENGETAHUAN SOSIAL
UNIVERSITAS PENDIDIKAN INDONESIA**

2023

**PERSEPSI PENGUNJUNG DALAM PENERAPAN CHSE DI RESTORAN
ALAS DAUN DAN PENGARUHNYA TERHADAP *REVISIT INTENTION*
PASCA PANDEMI COVID - 19**

Oleh :

Muhammad Iqbal Assany

Diajukan untuk memenuhi syarat mendapatkan gelar Sarjana Pariwisata pada
Program Studi Manajemen Industri Katering

©Muhammad Iqbal Assany

Universitas Pendidikan Indonesia

2023

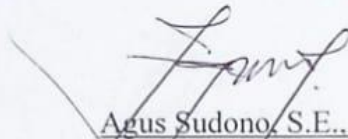
Hak Cipta dilindungi undang-undang Skripsi ini tidak boleh diperbanyak
seluruhnya atau sebagian dengan dicetak ulang, difotocopi, atau dengan cara
lainnya tanpa seizin penulis

LEMBAR PENGESAHAN
MUHAMMAD IQBAL ASSANY

PERSEPSI PENGUNJUNG DALAM PENERAPAN CHSE DI RESTORAN
ALAS DAUN DAN PENGARUHNYA TERHADAP *REVISIT INTENTION*
PASCA PANDEMI COVID - 19

Disetujui dan disahkan oleh:

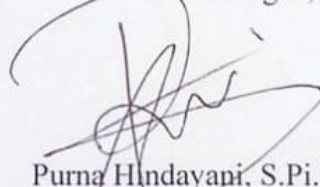
Pembimbing I,



Agus Sudono, S.E., M.M

NIP. 198205082008121002

Pembimbing II,

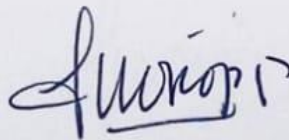


Purna Hindayani, S.Pi., M.T.

NIP. 920200419890212201

Mengetahui,

Ketua Program Studi Manajemen Industri Katering



Dr. Woro Priatini, S.Pd., M.Si.

NIP. 197103092010122002

PRAKATA

Penulis menyadari bahwa selama penulisan skripsi ini dapat berjalan dengan baik karena adanya bantuan, bimbingan dan dukungan dari berbagai pihak. Oleh karena itu dengan kerendahan hati, penulis ingin mengucapkan terima kasih yang sebesar besarnya kepada :

1. Kedua orang tua penulis yang telah memberikan doa, semangat dan kasih sayang serta kakak penulis yang telah memberikan dukungan kepada penulis selama penyusunan skripsi
2. Prof Dr. H. M. Solehuddin. M Pd., MA. Selaku rektor Universitas Pendidikan Indonesia.
3. Prof. Agus Mulyana , M Hum. Selaku dekan Fakultas Pendidikan Ilmu Pengetahuan Sosial.
4. Dr. Woro Priatini, S.Pd., M.Si. selaku ketua program Studi Manajemen Industri Katering
5. Agus Sudono, SE., M.M. selaku pembimbing satu yang senantiasa membimbing dan memberikan masukan, arahan dan motivasi kepada penulis sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi.
6. Purna Hindayani, S PL., M. T. Selaku pembimbing dua yang senantiasa membimbing dan memberikan arahan, dukungan, dan masukan kepada penulis sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi.
7. Pak Yana selaku HRD restoran Alas Daun yang dengan kemurahan hati memberikan izin kepada penulis untuk melakukan penelitian di restoran sekaligus menjadi narasumber penelitian.
8. Bunga Raihan Amelia, Annisa Dwi Yanti Yusuf, Luthfi Naufal, Nita Puspita, Dani Setia Herlino, Josafat yang selalu menjadi teman penulis selama perkuliahan.
9. Rekan – rekan seperjuangan program studi Manajemen Industri Katering angkatan 2019
10. Seluruh pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu yang telah mendukung dan membantu penulis menyelesaikan skripsi ini.

Dalam penyusunan skripsi ini, peneliti menyadari masih banyak kekurangan dan jauh dari kata sempurna. Oleh karena itu, peneliti meminta masukan dan kritik yang dapat membangun dan dapat menyempurnakan skripsi ini. Penulis berharap semoga skripsi ini dapat bermanfaat dan menambah wawasan bagi penulis dan pembaca. Peneliti ucapkan terimakasih.

Penulis,

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'Muhammad Iqbal Assany', with a stylized flourish at the end.

Muhammad Iqbal Assany

1908911

**PERSEPSI PENGUNJUNG DALAM PENERAPAN CHSE DI RESTORAN
ALAS DAUN DAN PENGARUHNYA TERHADAP REVISIT INTENTION
PASCA PANDEMI COVID – 19**

Muhammad Iqbal Assany

ABSTRAK

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui seberapa besar pengaruh penerapan protokol CHSE terhadap *revisit intention* setelah masa pandemi covid-19 di restoran Alas Daun yang memiliki sertifikasi CHSE. Penelitian ini dilakukan di Kota Bandung, dengan jumlah responden sebanyak 100 responden dengan kriteria pernah berkunjung di restoran Alas Daun setelah masa pandemi Covid-19. Metode yang digunakan pada penelitian ini adalah kuantitatif deskriptif. Selanjutnya data diolah menggunakan SPSS. Teknik pengolahan data menggunakan uji validitas dan reliabilitas, uji asumsi klasik, serta uji regresi linear sederhana dan uji t (parsial). Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa penerapan protokol CHSE berpengaruh terhadap *revisit intention*. Dan pengaruh penerapan CHSE sebelum dan sesudah di restoran Alas Daun berpengaruh signifikan ini dibuktikan dari jumlah pengunjung dari tahun terdampak hingga sekarang mengalami kenaikan. Saran untuk penelitian ini adalah Pihak manajemen restoran Alas Daun bersertifikat CHSE di Kota Bandung kedepannya sebaiknya melakukan *review* dan evaluasi secara berkala bersama para pegawai terkait penerapan CHSE di restorannya. Agar program CHSE dapat diimplementasikan dan berkelanjutan dengan baik sesuai dengan harapan pengunjung ketika berkunjung ke restoran Alas Daun.

Kata Kunci : CHSE restoran Alas Daun, *revisit intention*, pasca pandemi Covid-19

***VISITORS' PERCEPTION OF THE IMPLEMENTATION OF CHSE AT
ALAS LEAF RESTAURANT AND ITS EFFECT ON REVISIT INTENTION
POST PANDEMIC COVID - 19***

Muhammad Iqbal Assany

ABSTRACT

The purpose of this study is to find out how much influence the implementation of the CHSE protocol has on revisit intention after the Covid-19 pandemic at the Alas Daun restaurant which has CHSE certification. This research was conducted in the city of Bandung, with a total of 100 respondents with the criteria of having visited the Alas Daun restaurant after the Covid-19 pandemic. The method used in this research is descriptive quantitative. Furthermore, the data is processed using SPSS. Data processing techniques use validity and reliability tests, classic assumption tests, and simple linear regression tests with and t (partial) tests. The results of this study indicate that the implementation of the CHSE protocol has an effect on revisit intention. And the influence of the implementation of CHSE before and after at the Alas Daun restaurant has a significant effect, this is evidenced by the number of visitors from the affected year until now experiencing an increase. Suggestions for this research are that the management of the CHSE-certified Alas Daun restaurant in the city of Bandung in the future should conduct regular reviews and evaluations with employees regarding the implementation of CHSE in their restaurants. So that the CHSE program can be properly implemented and sustainable according to the expectations of visitors when visiting the Alas Daun restaurant.

Key Words : CHSE Restauran Alas Daun, *revisit intention*, pasca pandemi Covid-19

DAFTAR ISI

LEMBAR PENGESAHAN	ii.
PRAKATA	iii
DAFTAR ISI.....	vii
DAFTAR TABEL	x
DAFTAR GAMBAR.....	xi
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1. Latar Belakang	1
1.2. Rumusan Masalah	6
1.3. Tujuan	6
1.4. Manfaat	7
BAB II LANDASAN TEORI	9
2.1. Pariwisata	9
2.2.1. Pengertian Pariwisata	9
2.1.2. Pariwisata Indonesia.....	10
2.2. Wisata Kuliner	12
2.3. Sanitasi dan <i>Hygiene</i>	14
2.4. Sertifikasi CHSE (<i>Cleanliness, Health, Safety, Environment</i>)	15
2.5. Protokol CHSE (<i>Cleanliness, Health, Safety, Environment</i>)	17
2.6. Minat Pengunjung Kembali	18
2.7. Tinjauan Penelitian Terdahulu	19
2.8. Kerangka Berpikir	33
2.9. Hipotesis.....	37
BAB III METODE PENELITIAN	37
3.1. Lokasi Penelitian.....	37
3.2. Desain Penelitian.....	37
3.3. Populasi dan Sampel	37
3.4. Jenis dan Sumber Data	38
3.5. Teknik Pengumpulan Data.....	38

3.6. Instrumen Penelitian.....	39
3.7. Uji Validitas dan Reliabilitas	40
3.7.1. Uji Validitas	40
3.7.2. Uji Reliabilitas.....	43
3.8. Teknik Analisis Data.....	44
3.9. Uji Hipotesis	45
3.9.1. Uji t.....	45
3.9.2. Uji Koefisien (r) dan Determinasi (r).....	45
3.9.3. Uji Analisis Linier Sederhana	45
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	46
4.1. Gambaran Umum Objek Penelitian	46
4.1.1. Profil Alas Daun	46
4.2. Karakteristik Responden	48
4.2.1. Karakteristik Responden berdasarkan Domisili	48
4.2.2. Karakteristik Responden berdasarkan Jenis Kelamin	49
4.2.3. Karakteristik Responden berdasarkan Usia.....	49
4.2.4. Karakteristik Responden berdasarkan Pekerjaan	50
4.2.5. Karakteristik Responden berdasarkan Pendapatan.....	51
4.3. Tanggapan Responden terhadap Penerapan CHSE di Restoran Alas Daun ..	52
4.3.1. Hasil Tanggapan Responden terhadap <i>Cleanliness</i>	52
4.3.2. Hasil Tanggapan Responden terhadap <i>Health</i>	55
4.3.3. Hasil Tanggapan Responden terhadap <i>Safety</i>	57
4.3.4. Hasil Tanggapan Responden terhadap <i>Environment Sustainability</i>	59
4.4. Tanggapan Responden terhadap <i>Revisit Intention</i> di Restoran Alas Daun....	62
4.4.1. Hasil Tanggapan Responden terhadap <i>Revisit Intention</i>	62
4.5. Uji Normalitas	64
4.6. Hasil Uji Regresi	66
4.7. Gambaran Penerapan CHSE di Resto Alas Daun	67
4.8. Gambaran <i>Revisit Intention</i> di Resto Alas Daun.....	69
4.9. Hasil Pengujian Hipotesis	70
4.10. Pembahasan.....	71

4.10.1. Persepsi Wisatawan dalam Penerapan Protokol CHSE di Restoran Alas Daun terhadap <i>Revisit Intention</i> Pasca Pandemi Covid-19	71
4.10.2. Pengaruh perbedaan sebelum dan sesudah Penerapan Protokol CHSE terhadap <i>Revisit Intention</i> di Restoran Alas Daun Pasca Pandemi Covid-19 ...	71
4.10.3. Penerapan Protokol CHSE Sebagai Jaminan Kesehatan dan Kebersihan pada Restoran Alas Daun Pasca Pandemi Covid-19	73
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	74
5.1. Kesimpulan	74
5.2. Saran.....	75
DAFTAR PUSTAKA	76
LAMPIRAN	

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Data Jumlah Pengunjung restoran Alas Daun tahun 2019 – 2023..	5
Tabel 2.1 Jenis-jenis Restoran	13
Tabel 2.2 Penelitian Terdahulu.....	19
Tabel 2.3 Variabel dan Indikator Penelitian	35
Tabel 3.2 Uji Reabilitas	44
Tabel 4.1 Tanggapan Responden terhadap <i>Cleanliness</i>	52
Tabel 4.2 Tanggapan Responden terhadap <i>Health</i>.....	55
Tabel 4.3 Tanggapan Responden terhadap <i>Safety</i>	57
Tabel 4.4 Tanggapan Responden terhadap <i>Environment Sustainability</i>.....	60
Tabel 4.5 Tanggapan Responden terhadap <i>Revisit Intention</i>.....	63
Tabel 4.6 Koefisien Korelasi	66
Tabel 4.8 Hasil Uji secara Parsial (Uji t)	66
Tabel 4.9 Rekapitulasi Hasil Tanggapan terhadap Penerapan CHSE	67
Tabel 4.10 Rekapitulasi Hasil Tanggapan terhadap <i>Revisit Intention</i>	69

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. 1	Persentase Penurunan Covid.....	4
Gambar 1.2	Labelling 1 Do Care Sertifikasi CHSE	16
Gambar 2.1	Kerangka berpikir	35
Gambar 4.1	Logo Alas Daun.....	46
Gambar 4.2	Diagram Karakter Konsumen berdasarkan Domisili.....	48
Gambar 4.3	Diagram Karakter Konsumen berdasarkan Jenis Kelamin.....	49
Gambar 4.4	Diagram Karakter Konsumen berdasarkan Usia	50
Gambar 4.5	Diagram Karakter Konsumen berdasarkan Pekerjaan	50
Gambar 4.6	Diagram Karakter Konsumen berdasarkan Pendapatan	51
Gambar 4.8	Garis Kontinum <i>Cleanliness</i>	56
Gambar 4.9	Garis Kontinum <i>Safety</i>	59
Gambar 4.11	Garis Kontinum Penerapan CHSE.....	69
Gambar 4.12	Garis Kontinum Revisit Intention.....	70

DAFTAR PUSTAKA

- L. Maulina, N. Dianawati, S. Y. I. Nugraha, and I. Maemunah, “Pelaksanaan Protokol Kesehatan Berbasis *Cleanliness, Health, Safety, and Environment Sustainability* (CHSE) pada Industri Perhotelan di Kota Bandung,” *Media Bina Ilmu.*, vol. 15, no. 10, 2021.
- Nidar, S. R., Sutisna, S., & Firmansyah, E. A. (2018). Kunjungan Wisatawan dan Bisnis Kuliner di Kota Bandung. *Ultima Management: Jurnal Ilmu Manajemen*, 10(1), 52- 64.
- Hamzah, F. & Utomo, E. T., 2016. Implementasi Sapta Pesona Pada Museum Mandala Wangsit Siliwangi Kota Bandung. *Jurnal Pariwisata*, III(2).
- Fitriana, R., Simanjuntak, D., & Dewanti, R. (2020, Agustus). Pembekalan Materi CHSE (*Cleanliness, Health, Safety and Environmental Sustainability*) dalam Training of Trainers Akademisi Pendamping Desa Wisata. *CARADDE: Jurnal Pengabdian Kepada Masyarakat*, III(1). doi:10.31960/caradde.v3i1.539
- Teguh, F. M. (2020). Program Indonesia Care, Pedoman CHSE dan Protokol untuk Hotel dan Restoran, Kementerian Pariwisata dan Ekonomi Kreatif/Badan Pariwisata dan Ekonomi Kreatif. Jakarta: Kementerian Pariwisata dan Ekonomi Kreatif/Badan Pariwisata dan Ekonomi Kreatif.
- Riza, H. (14 November 2020). Pemkot Bogor Sosialisasi Protokol CHSE kepada Hotel dan Restoran. Diterbitkan dalam Jabar Antara News, diunduh tanggal 1 Desember 2022 dari <https://jabar.antaranews.com/berita/216344/pemkot-bogor-sosialisasi-protokol-chse-kepada-hotel-dan-restoran>

Elgaputra, R. R 2020. IMPLEMENTASI SOSIALISASI COVID-19 DALAM UPAYA MENINGKATKAN KESADARAN MASYARAKAT TERHADAP PROTOKOL

Kesehatan Kota Jakarta. Jurnal Layanan Masyarakat (Journal of Public Service), vol no.2 Universitas Airlangga

Putra, I. M. A. M. (2022). Penerapan standar operasional prosedur (sop) protokol kesehatan Covid-19 pramusaji di sabeen restaurant the haven seminyak bali application: Implementation of standard operating procedures (sop) for Covid-19 waiter health protocols at sabeen restaurant the haven seminyak bali application. *Jurnal Ilmiah Pariwisata dan Bisnis, 1(2)*, 377-386.

Hidayatullah, S., Windhyastiti, I., Aristanto, E., & Rachmawati, I. K. (2021). Peran *Cleanliness, Health, Safety Dan Environment Sustainability* (CHSE) Terhadap Minat Orang Berkunjung Ke Destinasi Wisata Yang Ada Di Kota Batu Pasca Pandemic Covid 19. *vol, 2*, 161-170.

Lumanauw, N. (2020). Edukasi Dan Implementasi Protokol Clean Health Safety Environment Melalui We Love Bali Kemenparekraf Pada Program 10 Sanur–Nusa Penida–Nusa Lembongan–Sanur. *Jurnal Ilmiah Hospitality Management, 11(1)*, 71- 81.

Indonesia, S. P., BERKUNJUNG, K. D. M. W., DI, S. S. S. S. P., BALI, K. O. O. K.,

DESA, P., PELIATAN, U., ... & BALI, D. (1999). Pariwisata. Bandung: Masyarakat Seni Pertunjukan Indonesia (MSPI). Menteri Kesehatan Republik Inonesia

http://hukor.kemkes.go.id/uploads/produk_hukum/KMK_No__HK_01_07-MENKES-

3822020_ttg_Protokol_Kesehatan_Bagi_Masyarakat_di_Tempat_dan
_Fasilitas_Umum Dalam Rangka Pencegahan COMVID-19.pdf

Parmawati, R. (2021). Strategi Pengembangan Pariwisata Berdasarkan Daya
Dukung Wisata dan CHSE pada Masa Pandemi Covid 19.

Adillah, R. (2014). Peran Dinas Pariwisata Dalam Mempromosikan Objek
Wisata Pada Wisatawan Di Kota Bandung (Doctoral dissertation,
Universitas Komputer Indonesia).

PPID Kota Bandung Diskominfo
[https://ppid.bandung.go.id/knowledgebase/tugas-pokok-
dan-fungsi-
dinas-kebudayaan-dan-pariwisata-kota-bandung/](https://ppid.bandung.go.id/knowledgebase/tugas-pokok-dan-fungsi-dinas-kebudayaan-dan-pariwisata-kota-bandung/)

Jakarta Kompas.Com Simak, Berbagai Cara Penerapan Jaga Jarak di Tempat
Wisata Halaman all

Anggika, L. K. (2018). Pelayanan restoran dalam menciptakan kepuasan
pelanggan: studi pengendalian mutu di restoran D' Ayam Crispy
Yogyakarta.

Rachmawati, R. (2011). Peranan bauran pemasaran (marketing mix) terhadap
peningkatan penjualan (sebuah kajian terhadap bisnis restoran). *Jurnal
Kompetensi Teknik*, 2(2).

Kemenparekraf, “Tren Pariwisata Indonesia di
Tengah Pandemi,” 2021. [https://kemenparekraf.go.id/ragam
pariwisata/Tren-Pariwisata-
Indonesia-diTengah-
Pandemi](https://kemenparekraf.go.id/ragam-pariwisata/Tren-Pariwisata-Indonesia-diTengah-Pandemi).

Lestari, A., Subrata, T., Rusni, N. W., & Juwita, D. A. P. R. (2022).
Pemberdayaan Kelompok Pekerja Bella Cafe dalam Penerapan
Hygiene Perusahaan di Desa Jimbaran, Kuta,
Badung. *COMSERVA*, 1(11), 1007-1012.

Satgas Covid19, S. T. (2022, Desember). Pemerintah Resmi Cabut Kebijakan PPKM. Retrieved from Covid19.go.id: <https://covid19.go.id/masyarakatumum/pemerintah-resmi-cabut-kebijakan-ppkm>

Cronin, J., & Taylor, S. (1992). Measuring Service Quality: A Reexamination and Extension . *Journal of Marketing*, 55-68.

Kemenparekraf. (2020). Mengenal Apa Itu Sertifikasi CHSE?

Kemenparekraf. (2021 , September). Strategi Industri Akomodasi Wisata Saat Pandemi . Retrieved from [Kemenparekraf.go.id](https://kemenparekraf.go.id)

