

**PENGARUH MUTU DAN KINERJA KARYAWAN TERHADAP
KUALITAS PELAYANAN PADA RUMAH MAKAN WARUNG SANGU
TEH NYAI KOTA CIMAHI**

SKRIPSI

Diajukan Untuk Memenuhi Sebagian Syarat Untuk Menyelesaikan Studi dan
Mendapatkan Gelar Sarjana Pariwisata Manajemen Industri Katering



oleh
Shafira Aulia Kusnandar
1806367

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

BANDUNG

2022

LEMBAR PENGESAHAN

**PENGARUH MUTU DAN KINERJA KARYAWAN TERHADAP
KUALITAS PELAYANAN PADA RUMAH MAKAN WARUNG SANGU
TEH NYAI KOTA CIMAHI**

Skripsi ini disetujui dan disahkan oleh pembimbing

Pembimbing I



Caria Ningsih, M.Si., Ph.D

NIP. 19800331.200812.2.002

Pembimbing II



Risya Ladiva Bridha, MM. Par

NIP. 920200819920929201

Mengetahui,

Ketua Program Studi Manajemen Industri Katering



Dr. Dewi Turgarini. SS., MM. Par

NIP. 19700320.200812.2.001

LEMBAR PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Saya menyatakan bahwa skripsi yang berjudul PENGARUH MUTU DAN KINERJA KARYAWAN TERHADAP KUALITAS PELAYANAN PADA RUMAH MAKAN WARUNG SANGU TEH NYAI KOTA CIMAHI sepenuhnya merupakan karya saya sendiri berdasarkan dari hasil penelitian serta pemikiran saya sendiri. Jika didalam skripsi ini tercantum karya orang lain, saya mencantumkan sumber dengan jelas. Tidak ada bagian di dalam skripsi ini yang merupakan plagiat dari karya orang lain dan saya tidak melakukan penjiplakan atau pengutipan dengan cara yang tidak sesuai dengan etika keilmuan yang berlaku.

Atas pernyataan ini saya siap menanggung resiko/sanksi yang diberikan kepada saya apabila ditemukan adanya pelanggaran etika dalam karya saya atau klaim dari pihak terkait.

Bandung, Juli 2022

Pembuat Pernyataan

Shafira Aulia Kusnandar

NIM. 1806367

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kehadirat Allah SWT. yang telah memberikan taufik dan hidayah sehingga penulis dapat menyelesaikan penelitian dan penyusunan skripsi berjudul “Pengaruh Mutu dan Kinerja Karyawan Rumah Makan Warung Sangu Teh Nyai Kota Cimahi”.

Skripsi ini merupakan tugas akhir dan salah satu syarat untuk memperoleh gelar sarjana pariwisata Departemen Manajemen Industri Katering di Universitas Pendidikan Indonesia. Penulis menyadari bahwa dalam penulisan skripsi ini masih jauh dari kesempurnaan karena keterbatasan penulis dalam penguasaan pengetahuan yang dimiliki. Maka dari itu penulis mengharapkan segala bentuk saran dan masukan serta kritik yang membangun dari berbagai pihak.

Akhir kata, penulis mengharapkan semoga skripsi ini bermanfaat bagi penulis sendiri maupun bagi pembaca.

Bandung, Juli 2022

Penulis,

Shafira Aulia Kusnandar

DAFTAR ISI

LEMBAR PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI	ii
KATA PENGANTAR.....	iii
UCAPAN TERIMAKASIH.....	iv
DAFTAR ISI.....	vi
DAFTAR TABEL	ix
DAFTAR GAMBAR.....	x
ABSTRAK	xi
BAB 1 PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang Masalah	1
1.2 Rumusan Masalah Penelitian	7
1.3 Tujuan Penelitian.....	8
1.4 Manfaat Penelitian.....	8
1.4.1 Manfaat Teoritis	8
1.4.2 Manfaat Praktis	8
BAB 2 TINJAUAN TEORI.....	9
2.1 Pariwisata	9
2.2 Kualitas Pelayanan	12
2.3 Manajemen Sumber Daya Manusia	14
2.4 Mutu Karyawan	15
2.5 Kinerja Karyawan.....	17
2.6 Penelitian Terdahulu.....	19
2.7 Hipotesis	22
2.8 Kerangka Pemikiran	21
BAB 3 METODE PENELITIAN.....	24
3.1 Subjek dan Objek Penelitian	24
3.2 Metodologi Penelitian	24
3.3 Teknik Pengumpulan Data	25
3.4 Populasi dan Sampel	27
3.4.1 Populasi	27
3.4.2 Sampel dan Teknik Sampling	27
3.5 Operasional Variabel	29

3.6	Jenis dan Sumber Data	32
3.7	Instrumen Penelitian	32
3.8	Uji Instrumen.....	34
3.8.1	Uji Validitas	34
3.8.2	Uji Reliabilitas	36
3.9.3	<i>Method Of Succeshive Interval (MSI)</i>	37
3.9	Metode Analisis Data	38
3.9.1	Analisis Deskriptif	39
3.9.2	Analisis Linear Berganda	40
3.9.2.1	Uji Normalitas.....	41
3.9.2.2	Uji Multikolinearitas.....	41
3.9.2.3	Uji Heteroskedasitas	42
3.9.4	Uji Hipotesis Simultan (uji F).....	42
3.9.5	Uji Hipotesis Parsial (uji t).....	42
3.9.6	Koefesien Determinasi (R^2)	42
BAB 4 HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN		44
4.1	Hasil Penelitian.....	44
4.1.1	Gambaran Umum Objek Penelitian	44
4.1.2	Struktur Organisasi Perusahaan	45
4.1.3	Karakteristik dan Pengalaman Responden.....	45
4.1.3.1	Karakteristik Responden.....	46
4.1.3.2	Pengalaman Responden	49
4.1.4	Tanggapan Responden Terhadap Mutu Karyawan di Rumah Makan Warung Sangu Teh Nyai.....	51
4.1.4.1	Hasil Tanggapan Responden Terhadap Pengembangan Pengetahuan	52
4.1.4.2	Hasil Tanggapan Responden Terhadap Pengembangan Keterampilan.....	54
4.1.4.3	Tanggapan Responden Terhadap Pengembangan Sikap	55
4.1.5	Tanggapan Responden Terhadap Kinerja Karyawan di Rumah Makan Warung Sangu Teh Nyai.....	57
4.1.5.1	Tanggapan Responden Terhadap Hasil Kerja	57
4.1.5.2	Tanggapan Responden Terhadap Perilaku Kerja.....	59
4.1.5.3	Tanggapan Responden Terhadap Karakter.....	61

4.1.6	Tanggapan Responden Terhadap Kualitas Pelayanan di Rumah Makan Warung Sangu Teh Nyai.....	62
4.1.6.1	Tanggapan Responden Terhadap <i>Tangible</i> (berbentuk).....	63
4.1.6.2	Tanggapan Responden Terhadap <i>Reliability</i> (kemahiran).....	65
4.1.6.3	Tanggapan Responden Terhadap <i>Responsiveness</i> (responsif). 67	
4.1.6.4	Tanggapan Responden Terhadap <i>Assurance</i> (jaminan).....	69
4.1.6.5	Tanggapan Responden Terhadap <i>Emphaty</i> (empati).....	71
4.1.7	Uji Normalitas.....	73
4.1.8	Uji Heterokedastisitas	74
4.1.9	Uji Multikolinearitas	74
4.1.10	Hasil Uji Regresi Linear Berganda	75
4.1.11	Analisis Korelasi dan Koefesien Determinasi.....	76
4.1.12	Uji F	77
4.1.13	Uji t	78
4.2	Hasil Uji Hipotesis	79
4.3	Pembahasan	80
4.3.1	Mutu karyawan Terhadap Kualitas Pelayanan.....	80
4.3.2	Kinerja Karyawan Terhadap Kualitas Pelayanan	81
4.3.3	Mutu dan Kinerja Karyawan Terhadap Kualitas Pelayanan	82
BAB 5 KESIMPULAN DAN SARAN.....		84
5.1	Kesimpulan.....	84
5.2	Saran	85
DAFTAR PUSTAKA		86
LAMPIRAN.....		90

DAFTAR TABEL

Tabel 1. 1 Hasil Pra Survei Google Form	6
Tabel 2. 1 Penelitian Terdahulu	19
Tabel 3. 1 Operasional Variabel.....	30
Tabel 3. 2 Data Primer dan Sekunder	32
Tabel 3. 3 Pengukuran Skala Likert.....	33
Tabel 3. 4 Pertanyaan Instrumen.....	33
Tabel 3. 5 Kategori Skala.....	40
Tabel 3. 6 Hasil Uji Validitas Mutu Karyawan	35
Tabel 3. 7 Hasil Uji Validitas Kinerja Karyawan	35
Tabel 3. 8 Hasil Uji Validitas Kualitas Pelayanan.....	36
Tabel 3. 9 Hasil Uji Reliabilitas	37
Tabel 4. 1 Tanggapan Responden Terhadap Pengembangan Pengetahuan	52
Tabel 4. 2 Tanggapan Responden Terhadap Pengembangan Keterampilan	54
Tabel 4. 3 Tanggapan Responden Terhadap Pengembangan Sikap	56
Tabel 4. 4 Tanggapan Responden Terhadap Hasil Kerja.....	58
Tabel 4. 5 Tanggapan Responden Terhadap Perilaku Kerja.....	59
Tabel 4. 6 Tanggapan Responden Terhadap Karakter	61
Tabel 4. 7 Tanggapan Responden Terhadap Tangible.....	63
Tabel 4. 8 Tanggapan Responden Terhadap Reliability	65
Tabel 4. 9 Tanggapan Responden Terhadap Responsiveness.....	67
Tabel 4. 10 Tanggapan Responden Terhadap Assurance	69
Tabel 4. 11 Tanggapan Responden Terhadap Emphaty.....	71
Tabel 4. 12 Uji Normalitas.....	73
Tabel 4. 13 Uji Heterokedastisitas	74
Tabel 4. 14 Uji Multikolinearitas	75
Tabel 4. 15 Uji Regresi Linear Berganda.....	76
Tabel 4. 16 Hasil Uji Koefesien Determinasi	77
Tabel 4. 17 Hasil Uji F.....	77
Tabel 4. 18 Hasil Uji t.....	78

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. 1 Jumlah Restoran, Rumah Makan, dan Cafe di Kota Cimahi Tahun 2017-2020	2
Gambar 1. 2 Jumlah Kunjungan Warung Sangu Teh Nyai 2020 – 2021	4
Gambar 1. 3 Google Review WS Teh Nyai	5
Gambar 3. 1 Skala Interval.....	27
Gambar 3. 2 Garis Kontinum.....	40
Gambar 4. 1 Logo Perusahaan Warung Sangu Teh Nyai	44
Gambar 4. 2 Struktur Organisasi Warung Sangu Teh Nyai.....	45
Gambar 4. 3 Diagram Jenis Kelamin	46
Gambar 4. 4 Diagram Usia.....	47
Gambar 4. 5 Diagram Profesi.....	47
Gambar 4. 6 Diagram Domisili.....	48
Gambar 4. 7 Diagram Jumlah Responden yang Pernah Berkunjung.....	49
Gambar 4. 8 Diagram Jumlah Kunjungan Responden.....	50
Gambar 4. 9 Diagram Waktu yang Dhabiskan Responden	50
Gambar 4. 10 Diagram Rata-rata Biaya yang Dikeluarkan Responden.....	51
Gambar 4. 11 Garis Kontinum Tanggapan Responden Terhadap Pengembangan Pengetahuan.....	53
Gambar 4. 12 Garis Kontinum Tanggapan Responden Terhadap Pengembangan Keterampilan	55
Gambar 4. 13 Garis Kontinum Tanggapan Responden Terhadap Pengembangan Sikap.....	57
Gambar 4. 14 Garis Kontinum Tanggapan Responden Terhadap Hasil Kerja.....	59
Gambar 4. 15 Garis Kontinum Tanggapan Responden Terhadap Perilaku Kerja	60
Gambar 4. 16 Garis Kontinum Tanggapan Responden Terhadap Karakter	62
Gambar 4. 17 Garis Kontinum Tanggapan Responden Terhadap Tangible	65
Gambar 4. 18 Garis Kontinum Tanggapan Responden Terhadap Reliability	67
Gambar 4. 19 Garis Kontinum Tanggapan Responden Terhadap Responsiveness.....	69
Gambar 4. 20 Garis Kontinum Tanggapan Assurance	71
Gambar 4. 21 Garis Kontinum Tanggapan Emphaty.....	73

Shafira Aulia Kusnandar. 1806367. “Pengaruh Mutu dan Kinerja Karyawan Terhadap Kualitas Pelayanan Pada Rumah Makan Warung Sangu Teh Nyai Kota Cimahi”

ABSTRAK

Kualitas pelayanan merupakan tingkat keunggulan yang diharapkan kemudian juga pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan dan harapan pelanggan. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana pengaruh mutu dan kinerja karyawan terhadap kualitas pelayanan di Rumah Makan Warung Sangu Teh Nyai Kota Cimahi. Variabel bebas mutu karyawan (X_1) pada penelitian ini memiliki 3 dimensi yaitu pengembangan pengetahuan, pengembangan keterampilan, dan pengembangan sikap. Kemudian variabel bebas kinerja karyawan (X_2) pada penelitian ini memiliki 3 dimensi yaitu hasil kerja, perilaku kerja, dan karakter. Sedangkan variabel terikat kualitas pelayanan (Y) pada penelitian ini yaitu *reliability, responsiveness, assurance, empathy, dan tangible*. Metode yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan metode deskriptif kuantitatif dan merupakan kajian *crosssectional*. Penelitian ini menggunakan 100 konsumen Rumah Makan Warung Sangu Teh Nyai sebagai sampel penelitian. Teknik pengolahan data pada penelitian ini menggunakan uji validitas dan reliabilitas, uji asumsi klasik, uji regresi linear berganda dengan uji F (simultan) dan uji t (parsial), dan analisis korelasi dan koefisien determinasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa mutu dan kinerja karyawan berpengaruh secara signifikan terhadap kualitas pelayanan. Secara parsial mutu berpengaruh secara signifikan terhadap kualitas pelayanan dan kinerja karyawan juga berpengaruh secara signifikan terhadap kualitas pelayanan.

Kata kunci : mutu karyawan, kinerja karyawan, kualitas pelayanan

DAFTAR PUSTAKA

- Abdulbaqi, A., Sudono, A., & Sukirman, O. (2018). Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Efektivitas dan Efisiensi Sumber Daya Manusia di Klappertaart Huize Cafe and Resto Bogor. *The Journal Gastronomy Tourism*, 5(1), 1–7.
- Ansori, M. Iswati, S. (2017). Metodologi Penelitian Kuantitatif. *Airlangga University Press*.
- Arifin, Johar. (2017). *SPSS 24 Untuk Penelitian dan Skripsi*. Jakarta: PT. Gramedia
- Bagus, Gusti. (2017). *Pemasaran Pariwisata*. Yogyakarta: CV. Andi Offset.
- Eddyono, Fauziah. (2021). *Pengelolaan Destinasi Pariwisata*. Ponorogo: Uwais Inspirasi Indonesia.
- Fitrah, M., Luthfiah. (2018). *Metodologi penelitian: penelitian kualitatif, tindakan kelas & studi kasus*. CV Jejak.
- Ghozali, I. (2013). *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS 21 Update PLS Regresi*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Hasibuan, Malayu S.P. (2016). *Manajemen Sumber Daya Manusia Edisi Revisi*. Jakarta: PT Bumi Aksara.
- Hendini, Ade. Kurnia, Syifa. (2022). Perancangan Sistem Mutu Kinerja Karyawan (Studi Kasus PDAM TIRTA Khatulistiwa Pontianak). *Jurnal Sistem Informasi Kaputama*. Vol.1, No.(1).
- Herdayati, M. P., Pd, S., & Syahrial, S. T. (2019). Desain Penelitian dan Teknik Pengumpulan Data dalam Penelitian. *Journal Online International*. Vol.7 No.(1).
- Herawati, P. (2018). Pengaruh Sumber Daya Manusia Terhadap Kualitas Pelayanan (Studi Tentang Pengaruh Sumber Daya Manusia Terhadap Kualitas Pelayanan Di Kantor Pemerintah Kecamatan Kutorejo Kabupaten Mojokerto). *JPAP: Jurnal Penelitian Administrasi Publik*, 4(1), 958–961.

- Laoh, S. D. (2012). Analisis Personalitas dan Kebijakan Sumber Daya Manusia Terhadap Kinerja Layanan pada Industri Restoran Waralaba di Kota Manado. *JBE (Journal of Business and Economics)*, 11(1), 59–72.
- Oktiasari, D. (2003). *Analisis Pengaruh Harga, Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan Produk Surabi Terhadap Kepuasan Wisatawan Domestik Se-Kota Bandung*. (Skripsi). Universitas Pendidikan Indonesia, Bandung.
- Parinussa, K. R., & Dunan, H. (2022). Pengaruh Motivasi Kerja dan Hubungan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Saat Pandemi Covid 19. *Jurnal Ilmiah Bidang Sosial, Ekonomi, Budaya, Teknologi Dan Pendidikan*, 1(4), 315–326.
- Paramita, P. Handayani. (2022). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Media Sains Indonesia.
- Putra *et.al.* (2014). The Evaluation of Indonesia Import Policies of Garlic. *Green Journal of Business and Management Studies*. Vol 5 (1).
- Pradana, G. Y. K. (2019). Sosiologi Pariwisata. *Jurnal STPBI Press*. 1(1), 1–88.
- Pusparani, M. (2021). Faktor Yang Mempengaruhi Kinerja Pegawai (Suatu Kajian Studi Literatur Manajemen Sumber Daya Manusia). *Jurnal Ilmu Manajemen Terapan*, 2(4), 534–543.
- Puspokusumo, R. A. R. A. A. W., & Cathleen, L. (2011). Analisis Pengaruh Ability, Effort Dan Support Terhadap Kinerja Karyawan Toko Buku Gramedia Cabang Plaza Semanggi. *Journal Binus Business Review*, 2(2), 738.
- Rachmayuniawati, Yuyun. Mulyeni, Sri. (2020). *Kepemimpinan Organisasi*. Bandung, Jawa Barat: CV. Media Sains Indonesia.
- Robbins, Stephen P. Judge, Timothy A. (2008). *Perilaku Organisasi, Edisi 12*. Jakarta: Salemba Empat.
- Rukajat, Ajat. (2018). *Pendekatan Penelitian Kuantitatif*. CV Budi Utaman.
- Rusdiana. (2022). Manajemen Sumber Daya Manusia: Untuk Meraih Keunggulan Kompetitif. *Journal Arsad Press*.
- Reza, H., Dosen, R., & Jakarta, S. (2020). Pengaruh Kualitas Produk, Persepsi

- Harga, Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Di Rumah Makan Bebek Kaleo Tebet Jakarta Selatan Dimasa Pandemi Covid 19. *STEIN ERepository*, 29(15), 14–25.
- Robbins, S. P., & Judge, T. A. (2008). *Perilaku Organisasi*. Jakarta: Salemba Empat.
- Saartje Laoh Dompas. (2012). Analisis Personalitas dan Kebijakan Sumber Daya Manusia Terhadap Kinerja Layanan pada Industri Restoran Waralaba di Kota Manado. *Journal of Business and Economics*.
- Sarah, Siti. (2021). *Kota Cimahi Dalam Angka*. Cimahi: Badan Pusat Statistik Kota Cimahi.
- Sari, M., Siswati, T., Suparto, A., A, Ambarsari, I. F., Azizah, N., Safitri, W., & Hasanah, N. (2022). *Metodologi Penelitian*. Global Eksekutif Teknologi.
- Sudirman. (2016). *Kualitas Pelayanan Rumah Sakit*. PT Leutika Nouvalitera.
- Sugeng, Bambang. (2022). *Fundamental Metodologi*. Yogyakarta: CV Budi Utama.
- Sumargo, Bagus. (2020). *Tenik Sampling*. UNJ PRESS.
- Sunarsi, D. (2019). *Seminar Sumber Daya Manusia*. Pamulang: Universitas Pamulang S-1 Manajemen.
- Sriwardiningsih, E., Ningsih, C., Aryanto, R., & Notonegoro, B. (2018). Power of analytical hierarchy process for performance appraisal in promotion selection. *Pertanika Journal of Social Sciences and Humanities*.
- Sudirman. (2016). *Kualitas Pelayanan Rumah Sakit*. PT Leutika Nouvalitera.
- Sugiyono. (2016). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: PT Alfabeta.
- Sugiyono. (2017). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Sukabumi: CV Alfabeta.

- Turgarini, D., & Pridia Rukmini Sari, H. (2017). Gastronomy Tourism Attraction in Ternate City. *Atlantis Press Journal*.
- Trimurti, C. P., & Utama, I. G. B. R. (2020). Model Pengembangan Destinasi Dalam Perspektif Motivasi Berwisata. *Deepublish Journal*.
- Wari, Y., Zein, M., & Bridha, R. L. (2022). The Effect of Motivation , Discipline , Knowledge , and Skills on Ajw ad Resto ' s Employee Performance. *Journal Gastronomy Tourism*.
- Wibowo, Agung, E. (2021). *Metodologi Penelitian*. Penerbit Insania.
- Wirawan. (2015). *Evaluasi Kinerja Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Salemba Empat.
- Yusuf, D. H. B. (2015). *Manajemen Sumber Daya Manusia di Lembaga Keuangan Syariah*. Jakarta: PT. Raja Grafindo.
- Yudiaatmaja, Friyadana. (2013). *Analisis Regresi dengan Menggunakan Aplikasi Komputer Statistik SPSS*. Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama.
- Zahrulianingdyah, A. (2018). Kuliner Sebagai Pendukung Industri Pariwisata Berbasis Kearifan Lokal. *Jurnal Teknobuga*, 6(1), 1–9.