



# HUBUNGAN KEHANDALAN DAN DAYA TANGGAP F&B SERVICE DENGAN KEPUASAN KONSUMEN DI UBUD HOTEL MALANG

**MOH FATKHUL EHSAN**



**Sekolah Vokasi**  
College of Vocational Studies



© Hak cipta milik IPB (Institut Pertanian Bogor)

Bogor Agricultural University

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN INDUSTRI JASA MAKANAN DAN GIZI  
SEKOLAH VOKASI  
INSTITUT PERTANIAN BOGOR  
BOGOR  
2022**

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IPB.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IPB.



## PERNYATAAN MENGENAI LAPORAN AKHIR DAN SUMBER INFORMASI SERTA PELIMPAHAN HAK CIPTA

Dengan ini saya menyatakan bahwa laporan akhir dengan judul “Hubungan Keandalan dan Daya Tanggap F&B *Service* dengan Kepuasan Konsumen di Ubud Hotel Malang” adalah karya saya dengan arahan dari dosen pembimbing dan belum diajukan dalam bentuk apapun kepada perguruan tinggi mana pun. Sumber informasi yang berasal atau dikutip dari karya yang diterbitkan maupun tidak diterbitkan dari penulis lain telah disebutkan dalam teks dan dicantumkan dalam Daftar Pustaka di bagian akhir laporan akhir ini.

Dengan ini saya melimpahkan hak cipta dari karya tulis saya kepada Institut Pertanian Bogor.

Bogor, Juli 2022

Moh Fatkhul Ehsan  
J3F119032



**Sekolah Vokasi**  
College of Vocational Studies

© Hak cipta milik IPB (Institut Pertanian Bogor)

Bogor Agricultural University

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IPB.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IPB.



## RINGKASAN

MOH FATKHUL EHSAN. Hubungan Kehandalan dan Daya Tanggap F&B Service dengan Kepuasan Konsumen di Ubud Hotel Malang. *The Corelation of Reliability and Responsiveness F&B Service with Consumer Satisfaction at Ubud Hotel Malang*. Dibimbing oleh WORO WIRYAR TUTIK.

Kegiatan pemasaran sangat penting bagi usaha yang bergerak dalam jasa pelayanan yang mengedepankan kualitas pelayanan bagi para konsumennya seperti industri perhotelan. Keberhasilan pemasaran perusahaan yang bergerak di bidang jasa khususnya hotel, bergantung pada kemampuannya dalam memenuhi kebutuhan konsumen. Industri perhotelan ini merupakan industri jasa yang memadukan antara produk dan layanan yang disesuaikan dengan keinginan konsumen dalam membentuk kepuasan konsumen. Ubud Hotel Malang adalah salah satu hotel yang berada di daerah malang dengan konsep nuansa bali. Hotel ini memiliki *restaurant* yang melayani kebutuhan makanan dan minuman tamu. Pelayanan makanan dan minuman tersebut dilakukan oleh karyawan F&B Service. Berdasarkan *on the job training* peneliti di bagian F&B Service Ubud Hotel seringkali mendapatkan komplain dari tamu yang merasa tidak puas dengan pelayanan yang diberikan oleh karyawan. Komplain tersebut mengenai karyawan yang kurang ramah, piring yang kotor, penyajian alat makan yang tidak sesuai dan waktu tunggu yang lama dalam penyajian. Hal ini kemungkinan juga disebabkan dari latar belakang karyawan yang tidak dari pendidikan perhotelan maupun *hospitality* sehingga kurang memahami bagaimana melakukan pelayanan khususnya pelayanan makanan dan minuman dengan baik kepada konsumen.

Tujuan dari laporan akhir ini adalah menganalisis hubungan kualitas pelayanan dengan kepuasan konsumen di Ubud Hotel Malang. Sedangkan tujuan khususnya yaitu untuk mengetahui gambaran umum ubud hotel malang, mengetahui hubungan kualitas pelayanan F&B service yang terdiri dari kehandalan dan daya tanggap dengan kepuasan konsumen, dan Menganalisis besarnya hubungan kualitas pelayanan F&B service yang terdiri dari kehandalan dan daya tanggap dengan kepuasan konsumen.

Metode yang digunakan dalam penelitian ini yaitu dengan penyebaran kuesioner. Pengambilan sampel menggunakan *non probability sampling* dengan menggunakan pendekatan *purposive sampling*. Variabel dalam penelitian ini terdiri dari variabel bebas kehandalan ( $x_1$ ) dan daya tanggap ( $x_2$ ) serta variabel terikat kepuasan konsumen ( $y$ ) diukur menggunakan skala *Likert*. Analisis data dilakukan adalah analisis deskriptif dan analisis kuantitatif menggunakan bantuan program *software SPSS for Windows versi 24* dengan teknik korelasi menggunakan koefisien korelasi *Rank Spearman* ( $r_s$ ).

Hasil penelitian menunjukkan bahwa variabel kehandalan dan kepuasan konsumen tidak memiliki hubungan yang signifikan dengan angka sig.(2-tailed) adalah 0,14 dan tingkat keeratan hubungan rendah dengan korelasi negatif sebesar 0,274. Sedangkan variabel daya tanggap dan kepuasan konsumen memiliki hubungan yang signifikan dengan angka sig.(2-tailed) adalah 0,074 dan tingkat keeratan hubungan rendah dengan korelasi negatif sebesar 0,331.

Kata kunci: daya tanggap, kehandalan, kepuasan konsumen, ubud hotel



© Hak cipta milik IPB (Institut Pertanian Bogor)

Bogor Agricultural University



**Sekolah Vokasi**  
College of Vocational Studies

© Hak Cipta milik IPB, tahun 2022  
Hak Cipta dilindungi Undang-Undang

*Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan atau menyebutkan sumbernya. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik, atau tinjauan suatu masalah, dan pengutipan tersebut tidak merugikan kepentingan IPB.*

*Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apa pun tanpa izin IPB.*

#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IPB.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IPB.



# HUBUNGAN KEHANDALAN DAN DAYA TANGGAP F&B SERVICE DENGAN KEPUASAN KONSUMEN DI UBUD HOTEL MALANG

**MOH FATKHUL EHSAN**



**Sekolah Vokasi**  
College of Vocational Studies

Laporan Akhir  
sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar  
Ahli Madya pada  
Program Studi Manajemen Industri Jasa Makanan dan Gizi

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN INDUSTRI JASA MAKANAN DAN GIZI  
SEKOLAH VOKASI  
INSTITUT PERTANIAN BOGOR  
BOGOR  
2022**

© Hak cipta milik IPB (Institut Pertanian Bogor)

Bogor Agricultural University

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IPB.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IPB.



© Hak cipta milik IPB (Institut Pertanian Bogor)

Bogor Agricultural University



**Sekolah Vokasi**  
College of Vocational Studies

- Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
    - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
    - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IPB.
  2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IPB.

Penguji pada ujian Laporan Akhir: Silvia Dewi Sagita Andik, S.Si, M.Si



Judul Laporan : Hubungan Keandalan dan Daya Tanggap F&B Service dengan Kepuasan Konsumen di Ubud Hotel Malang

Nama : Moh Fatkhul Ehsan

NIM : J3F119032

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

© Hak cipta milik IPB (Institut Pertanian Bogor)

Pembimbing:

Dra. Woro Wiryar Tutik, M.M

Disetujui oleh



**Sekolah Vokasi**  
College of Vocational Studies

Diketahui oleh

Ketua Program Studi:

Dr. Ir. Rina Martini, M.Si

NIP 196903282009102002

Dekan Sekolah Vokasi:

Prof. Dr. Ir. Arief Darjanto, M.Ec

NIP 196106181986091001



Tanggal Ujian:

(13 Juli 2022)

Tanggal Lulus: 03 AUG 2022

Bogor Agricultural University

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IPB.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IPB.