

**EVALUASI KUALITAS LAYANAN *LAN HUA CHINNESE RESTAURANT* PADA  
HOTEL GRAND MERCURE MALANG MIRAMA**

**SCRIPTPRENEUR**

Untuk Memenuhi Salah Satu Persyaratan Mencapai

Derajat Sarjana Manajemen



Oleh :

**Chandra Driastama Djati**

**202010160311483**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS  
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MALANG**

**2024**

# SKRIPSI

## EVALUASI KUALITAS LAYANAN LAN HUA CHINNESE RESTAURANT PADA HOTEL GRAND MERCURE MALANG MIRAMA

Oleh :

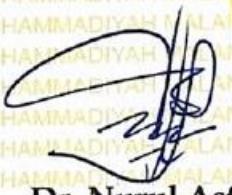
**Chandra Driastama Djati**

202010160311483

Diterima dan disetujui  
pada tanggal 23 januari 2024

Pembimbing I,

**Dr. Nurul Asfiah, M.M.**



Pembimbing II,

**Luqman Dzul Hilmi, S.E., M.B.A.**



Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis,



**Prof. Dr. Idah Zuhroh, M.M.**

Ketua Jurusan,



**Dr. Nurul Asfiah, M.M.**

# LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

## EVALUASI KUALITAS LAYANAN LAN HUA CHINNESE RESTAURANT PADA HOTEL GRAND MERCURE MALANG MIRAMA

Yang disiapkan dan disusun oleh :

Nama : Chandra Driastama Djati

NIM : 202010160311483

Jurusan : Manajemen

Telah dipertahankan di depan penguji pada tanggal 23 januari 2024 dan dinyatakan telah memenuhi syarat untuk diterima sebagai kelengkapan guna memperoleh gelar Sarjana Manajemen pada Universitas Muhammadiyah Malang.

Susunan Tim Penguji:

Penguji I : Dr. Marsudi, M.M.

Penguji II : Chalimatuz Sa'diyah, S.E., M.M.

Penguji III : Luqman Dzul Hilmi, S.E., M.B.A.

Penguji IV : Dr. Nurul Asfiah, M.M.

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis,



Prof. Dr. Idah Zuhroh, M.M.

Ketua Jurusan,



Dr. Nurul Asfiah, M.M.

## PERNYATAAN ORSINALITAS

Yang bertanda tangan di bawah ini, saya :

Nama : Chandra Driastama Djati  
NIM : 202010160311483  
Program Studi : Manajemen  
E-mail : [chandradriastama@gmail.com](mailto:chandradriastama@gmail.com)

Dengan ini menyatakan bahwa :

1. Scriptpreneur ini adalah asli dan benar – benar hasil karya sendiri, baik Sebagian maupun keseluruhsn, bukan hasil karya orang lain dengan mengatasnamakan saya, serta bukan hasil penjiplakan (*plagiarism*) dari hasil karya orang lain;
2. Karya dan pendapat orang lain yang dijadikan sebagai bahan rujukan (*refrensi*) dalam Scriptpreneur ini, secara tertulis dan secara jelas dicantumkan di daftar Pustaka, sesuai dengan ketentuan penulisan ilmiah yang berlaku,
3. Pernyataan ini saya buat dengan sebenar benarnya, dan apabila di kemudian hari terdapat penyimpangan dan atau ketidakbenaran dalam pernyataan ini, maka saya bersedia menerima sanksi akademis, dan sanksi – sanksi lainnya sesuai dengan peraturan perundang – undangan yang berlaku

Malang, 17 Januari 2024

Yang membuat pernyataan,



Chandra Driastama Djati

## **EVALUASI KUALITAS LAYANAN PELAYANAN *LANHUA CHINNESE* RESTAURANT PADA HOTEL GRAND MERCURE MALANG MIRAMA**

Chandra Driastama Djati, Dr. Nurul Asfiyah, MM., Luqman Dzul Hilmi, SE., MBA.

Program Studi Manajemen, Universitas Muhammadiyah Malang

Email : [chandradriastama@gmail.com](mailto:chandradriastama@gmail.com)

### **ABSTRAK**

Penelitian yang dilakukan adalah mengkaji mengenai Evaluasi Kualitas Layanan Untuk Meningkatkan Kepuasan Pelayanan *Lanhua Chinneze Restaurant* Hotel Grand Mercure Malang Mirama. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis tanggapan waiter dan waitress Lan Hua atas kualitas pelayanan waiter dan waitress dalam meningkatkan kepuasan pelayanan di Lan hua Chinese Restaurant Hotel Grand Mercure Malang Mirama. Penelitian ini menggunakan metode kualitatif dengan pendekatan deskriptif. Teknik yang digunakan dalam pengumpulan data yaitu wawancara, observasi, dan dokumentasi. Wawancara dilakukan menggunakan bentuk wawancara semi terstruktur. Hasil penelitian yang diambil pada bulan Oktober 2023 – Januari 2024 menunjukkan kualitas pelayanan di *Lanhua Chinneze Restaurant* dinilai telah memenuhi standar dasar restoran tersebut, dengan fasilitas eksklusif dan pelayanan yang sesuai dengan preferensi tamu. *Waiters* dan *waitresses* dianggap sudah memberikan pelayanan sesuai standar. Meskipun demikian, penelitian menunjukkan adanya peluang untuk meningkatkan baik set up maupun kualitas pelayanan. Upaya perbaikan mungkin melibatkan peningkatan pelatihan staf, perbaikan tata letak atau dekorasi interior, serta responsifitas yang lebih baik terhadap kebutuhan kepuasan pelanggan.

**Kata kunci-** Kualitas Layanan, Kepuasan Pelanggan

**EVALUATION OF LAN HUA CHINESE RESTAURANT SERVICE QUALITY  
AT THE GRAND MERCURE MALANG MIRAMA HOTEL**

Chandra Driastama Djati, Dr. Nurul Asfiyah, MM., Luqman Dzul Hilmi, SE., MBA.

*Management Department, University of Muhammadiyah Malang*

*Email : [chandradriastama@gmail.com](mailto:chandradriastama@gmail.com)*

**ABSTRACT**

*The research carried out was to examine Service Quality Analysis to Increase Service Satisfaction at Lanhua Chinese Restaurant Hotel Grand Mercure Malang Mirama. This research aims to analyze the responses of Lan Hua waiters and waitresses regarding the service quality of waiters and waitresses in increasing service satisfaction at Lan Hua Chinese Restaurant Hotel Grand Mercure Malang Mirama. This research uses a qualitative method with a descriptive approach. The techniques used in data collection are interviews, observation and documentation. Interviews were conducted using a semi-structured interview form. The research results show that the quality of service at Lanhua Chinese Restaurant is considered to have met the basic standards of the restaurant, with exclusive facilities and services that suit guest preferences. Waiters and waitresses are considered to have provided service according to standards. However, research shows there are opportunities to improve both set up and service quality. Improvement efforts may involve increased staff training, improved interior layout or decoration, and greater responsiveness to customer satisfaction needs*

**Keywords-** *Service Quality, Customer Satisfaction*

## KATA PENGANTAR

Bismillahirrohmanirrohim

Puji syukur yang teramat mendalam saya ucapkan ke hadirat Tuhan Yang Maha Segala, atas percikan kasih, hidayah, trahmat dan taufiq-Nya, sehingga *Scriptpreneur* dengan judul “Evaluasi Kualitas Layanan *Lanhua Chinnese Restaurant* pada Hotel *Grand Mercure* Malang Mirama”, dapat terselesaikan sesuai dengan waktu yang direncanakan.

Teriring do'a dan sholawat, senantiasa melimpah ke haribaan Muhammad S.A.W., Rasul akhir zaman, penutup para Nabi yang membawa kesempurnaan ajaran Tauhid dan keutamaan budi pekerti. Semoga tumpahan do'a sholawat menetes kepada segenap keluarga dana sahabatnya, para syuhada’, para mushonnifin, para ulama’, dan seluruh umatnya, yang dengan tulus ikhlas mencintai dan menjunjung sunnahnya.

Selama proses penyusunan *Scriptpreneur* ini, banyak pihak yang telah memberikan bantuan dan dukungan kepada saya. Sebagai ucapan syukur, dalam kesempatan ini, saya ingin mengucapkan terima kasih kepada:

1. Bapak Rektor Universitas Muhammadiyah Malang, Prof. Dr. Fauzan, M.Pd.
2. Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Malang, Prof. Dr. Idah Zuhroh, MM.
3. Ketua Program Studi, Dr. Nurul Asfiyah, MM.
4. Ibu Dosen Pembimbing I, Dr. Nurul Asfiyah, MM.
5. Bapak Dosen Pembimbing II, Luqman Dzul Hilmi, SE., MBA.
6. Bapak/Ibu Dosen Pengudi
7. *General Manager* Bapak Sugitho Adi,*Assistant Manager Lanhua* Priyono, dan *Waiter/Waitress Lanhua Restaurant*.
8. Secara khusus, kedua orang tua penulis, Bapak Sutomo S.Sos., dan Ibu Sri Muntiasih S.Sos.,
9. Tifanny Putri sebagai rekan yang selalu membantu suka maupun duka.

Hanya ungkapan terima kasih dan do'a tulus yang dapat saya persembahkan, semoga segala yang telah mereka berikan kepada saya, tercatat dengan tinta emas dalam lembaran catatan Roqib sebagai sebuah ibadah yang tiada ternilai. Aamiin Yaa Robbal Aallamiin.

Akhirnya, dengan segala keterbatasan dan kekurangan, saya persembahkan karya tulis ini kepada siapapun yang membutuhkannya. Kritik yang konstruktif dan saran dari semua pihak sangat saya harapkan untuk penyempurnaan karya-karya saya selanjutnya. Terima kasih.

Malang, 17 Januari 2024

Penulis,



## DAFTAR ISI

LEMBAR PENGESAHAN .....	ii
PERNYATAAN ORSINILITAS .....	i
ABSTRAK.....	ii
ABSTRACT.....	iii
KATA PENGANTAR .....	iv
DAFTAR ISI.....	i
DAFTAR TABEL .....	iii
DAFTAR GAMBAR .....	iii
DAFTAR LAMPIRAN .....	iv
DAFTAR PUSTAKA.....	v
BAB I .....	1
1.1 Latar Belakang .....	1
1.2 Rumusan Masalah .....	3
1.3 Tujuan Penulisan.....	3
1.4 Manfaat Penulisan.....	3
BAB II.....	4
2.1 Landasan Teori .....	4
2.1.1 Kualitas Pelayanan.....	4
2.1.2 Prinsip – Prinsip Kualitas Pelayanan .....	4
2.1.3 Indikator Kualitas Pelayanan .....	7
2.1.4 Kepuasan Pelanggan .....	8
2.2 Penelitian Terdahulu .....	10
2.3 Kerangka Pemikiran.....	11
BAB III .....	13
3.1 Jenis Penelitian.....	13
3.2 Lokasi Penelitian.....	13
3.3 Fokus Penelitian.....	13
3.4 Subyek Penelitian.....	14
3.4.1 Gambaran Informan .....	15
3.5 Metode Pengumpulan Data.....	16
3.5.1 Observasi.....	16
3.5.2 Wawancara .....	16
3.5.3 Dokumentasi .....	17

3.6 Metode Analisis Data.....	17
3.6.1 Reduksi Data.....	17
3.6.2 Penyajian Data .....	18
3.6.3 Penarikan Kesimpulan .....	18
BAB IV .....	20
4.1 Profile Hotel Grand Mercure Malang Mirama .....	20
4.1.1 Hotel Grand Mercure Malang Mirama .....	20
4.1.2 <i>Lanhua Chinnese Restaurant</i> .....	21
4.1.3 Visi dan Misi Hotel Grand Mercure Malang Mirama.....	21
4.1.4 Struktur Organisasi .....	22
4.2 Analisa Hasil .....	23
4.2.1 Bukti Langsung ( <i>Tangibles</i> ).....	23
4.2.2 Kehandalan ( <i>Reliability</i> ) .....	25
4.2.3 Daya Tangkap ( <i>Responsive</i> ).....	26
4.2.4 Jaminan ( <i>Assurance</i> ).....	28
4.2.5 Empati ( <i>Empathy</i> ) .....	29
4.3 Pembahasan.....	31
BAB V .....	40
5.1 Kesimpulan .....	40
5.2 Saran .....	40
DAFTAR PUSTAKA.....	42
LAMPIRAN.....	43

## **DAFTAR TABEL**

Tabel 2. 1 Daftar Penelitian Terdahulu ..... 10

Tabel 3. 1 Daftar Informan Kunci Penelitian..... 15

Gambar 2. 1 Kerangka Pemikiran..... 11

Gambar 4.1 Struktur Organisasi Lan Hua.....	22
Gambar 4.2 Struktur <i>Kitchen Lan Hua</i> .....	22
Gambar 4.3 Kebersihan <i>Lanhua Chinnese Restaurant</i> .....	24
Gambar 4.4 Detail Desain Konsep Chinnese.....	25
Gambar 4.5 Waitress Melayani Tamu .....	26
Gambar 4.6 Kualitas Bahan Baku yang Terjaga .....	26
Gambar 4.7 Pelayanan <i>Waitress</i> yang Tanggap .....	27
Gambar 4.8 Proses Pelayanan yang Cepat.....	28
Gambar 4.9 Pelatihan <i>Waiter</i> dan <i>Waitress</i> .....	29
Gambar 4.10 Pelatihan Koki.....	29
Gambar 4.11 Sambutan Hangat di Pintu Masuk.....	30
Gambar 4.12 Merespon Kebutuhan Tamu .....	31

## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Dokumentasi wawanacara di <i>Lan Hua Chinnese Restaurant</i> .....	43
Lampiran 2 Pertanyaan Wawancara.....	44
Lampiran 3 Jawaban Pertanyaan Wawancara .....	45
Lampiran 4 Cover Menu .....	50
Lampiran 5 Menu Dimsum.....	51
Lampiran 6 Menu <i>Appetizer &amp; Ocean Menu</i> .....	52
Lampiran 7 Menu <i>Soup and Bisque &amp; Barbecued Meats</i> .....	53
Lampiran 8 Menu <i>Beef &amp; Pork</i> .....	54



## DAFTAR PUSTAKA

- Arianto, N. (2018). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Pengunjung dalam Menggunakan Jasa Hotel Rizen Kedaton Bogor.* 1(2), 83.
- Ayse. (2007). *An Evaluation of Fast-Food Preferences According to Gender.* *Humanity & Social Sciences Journal.* 2.
- Daryanto, L. (2019). *L. B. The Influence Of Marketing Mix On The Decision To Purchase Martabak "Setiabudi" Pak Man.*
- Gasperz, V. (2017). *Production Planning And Inventory Control.* PT Gramedia Pustaka Umum.
- Ismail, I., Haron, H., Ibrahim, D. N., & Isa, S. M. (2006). Service quality, client satisfaction and loyalty towards audit firms: Perceptions of Malaysian public listed companies. *Managerial Auditing Journal,* 21(7), 738–756. <https://doi.org/10.1108/02686900610680521>
- Kasmir. (2017). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Price Discount Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Reddoors Near Mikie Holiday.* Feri Fernandes Ginting.
- Kotler, P. (2017). *Principles of Marketing.*
- Kotler, P., & Amstromg, G. (2000). *Prinsip - Prinsip Pemasaran.* 1(12).
- Mukarom, Z., & Muhibudin, W. K. (2015a). *Manajemen Pelayanan Publik.* Pustaka Setia.
- Mukarom, Z., & Muhibudin, W. L. (2015b). *Manajemen Pelayanan Publik,*. Pustaka Setia.
- Oliver, S. (2007). *Strategi Public Relations.* Esensi.
- Pradiatiningsyas. (2017). Pengaruh Web Experience, Social Factor, Dan Ease Of Use Terhadap Penggunaan Reservasi Hotel Secara Online. *Jurnal Khasanah Ilmu,* 8(2).
- Raintung, R. N. R., Kalangi, J. A. F., Program, L. F. T., & Bisnis, S. A. (2021). Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan Glad Beauty Care Manado. *Productivity,* 2(2).
- Tjiptono. (2019). *Strategi Pemasaran Prinsip & Penerapan.* Andy.
- Tjiptono, F. (2004). *Strategi Pemasaran.* ANDI.
- Tjiptono, F., & Chandra, G. (2016). *Service Quality and Satisfaction* (4th ed.). Andi.
- Veloutsou. (2005). *Determinants of Customer Satisfaction in Fast Food Industry.* *Journal of Management Strategy.* 3.

# Evaluation of Service Quality at Lan Hua Chinese Restaurant Hotel Grand Mercure Malang Mirama

## ORIGINALITY REPORT

**11%**  
SIMILARITY INDEX

**9%**  
INTERNET SOURCES

**4%**  
PUBLICATIONS

**6%**  
STUDENT PAPERS

## PRIMARY SOURCES

<b>1</b>	<b>repository.umj.ac.id</b> Internet Source	<b>4%</b>
<b>2</b>	<b>repository.uph.edu</b> Internet Source	<b>3%</b>
<b>3</b>	<b>ij.lafadzpublishing.com</b> Internet Source	<b>3%</b>
<b>4</b>	<b>Submitted to Universitas Mataram</b> Student Paper	<b>2%</b>

Exclude quotes      On      Exclude matches      < 2%  
Exclude bibliography      On



**Lembaga Informasi dan Publikasi**  
Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Muhammadiyah malang  
**Tanda Terima Cek Plagiasi**

Tanggal : 18/1/2024

Kode : 2272946086  
Nama : Chandra Driastama Djati  
NIM : 202010160311483  
Prodi : Manajemen  
Naskah publikasi : LULUS  
Penerjemah Abstrak : Selesai

Kepala LIP



Kenny Roz,.S.Kom.,M.M