

PROYEK AKHIR

Penerapan SOP *Personal Hygiene Staff FB Departement* Dalam Penyajian Makanan Untuk Meningkatkan Kepuasan Tamu Di Restaurant Dewi Sri Hotel Savali Padang

JONI EDWAR DASRITA
21240013



**PROGRAM STUDI PERHOTELAN
FAKULTAS PARIWISATA
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA BARAT
2023**

**Penerapan SOP *Personal Hygiene Staff FB Departement* Dalam
Penyajian Makanan Untuk Meningkatkan Kepuasan Tamu Di
Restaurant Dewi Sri Hotel Savali Padang**

**Proyek Akhir Ini Diajukan
Sebagai Salah Satu Syarat Memperoleh Gelar
Sarjana Terapan Pariwisata**



Oleh:

**JONI EDWAR DASRITA
21240013**

**PROYEK AKHIR PERHOTELAN
FAKULTAS PARIWISATA
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA BARAT
2023**

PERNYATAAN PENGESAHAN SIDANG PROYEK AKHIR

Tim Penguji Sidang Proyek Akhir Mahasiswa Program Studi Perhotelan Fakultas Pariwisata Universitas Muhammadiyah Sumatera Barat, menyatakan bahwa Proyek Akhir yang Diajukan oleh :

Nama : Joni Edwar Dasrita

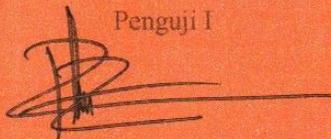
NIM : 21240013

Judul : Penerapan SOP Personal Hygiene Staff FB Departement Dalam Penyajian Makanan Untuk Meningkatkan Kepuasan Tamu Di Restaurant Dewi Sri Hotel Savali Padang

Telah berhasil dipertahankan dihadapan tim penguji dan diterima sebagai syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Sains Terapan Pariwisata pada Program Studi Perhotelan Fakultas Pariwisata Universitas Muhammadiyah Sumatera Barat.

Bukittinggi, Maret 2023

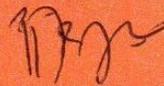
Penguji I



Rozi Yuliani S.ST Par MM

NIDN 1031078602

Penguji II

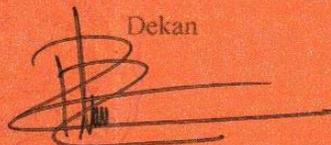


Dewi Anggraini S.E MM

NIDN 1026067401

Menyetujui :

Dekan



Rozi Yuliani S.ST Par MM

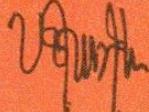
NIDN. 1031078602

PERNYATAAN PERSETUJUAN SIDANG PROYEK AKHIR

Proyek Akhir ini telah diperiksa, disetujui, dan disahkan oleh Tim Pembimbing untuk selanjutnya dipertanggungjawabkan pada Sidang Proyek Akhir Fakultas Pariwisata Universitas Muhammadiyah Sumatera Barat.

Bukittinggi, Februari 2023

Pembimbing I



Vina Kumala, S.E., M.M. Ak,

NIDN. 1017057103

Pembimbing II



Wina Asty, S.Pd., M.M.Par

NIDN. 1019048301

Menyetujui:

Ketua Program Studi Perhotelan



Wina Asty, S.Pd., MM.Par

NIDN. 1019048301

PERNYATAAN ORISINALITAS

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Joni Edwar Dasrita

NIM : 21240013

Dengan ini menyatakan bahwa Proyek Akhir saya yang berjudul Penerapan SOP Personal Hygiene Staff FB Departement Dalam Penyajian Makanan Untuk Meningkatkan Kepuasan Tamu DiRestaurant Dewi Sri Hotel Savali Padang adalah hasil karya saya sendiri, dan semua sumber yang saya kutip secara langsung maupun tidak langsung ataupun yang dirujuk adalah benar. Jika ternyata dikemudian hari dinyatakan karya saya ini merupakan hasil dari mencontoh (plagiat) sebagian atau keseluruhan dari karya ini maka saya bersedia diproses sesuai dengan hukum dan perundang-undangan yang berlaku di Negara Republik Indonesia.

Bukittinggi, Maret 2023

Saya yang menyatakan



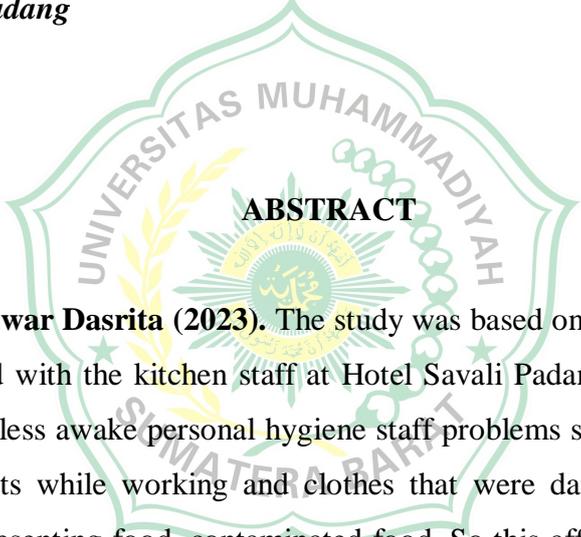
Joni Edwar Dasrita

ABSTRACT

***TOURISM FACULTY
HOTEL MANAGEMENT STUDY PROGRAM***

***Last Project, Maret 2023
Joni Edwar Dasrita***

***Correlation Of Application of SOP Personal Hygiene Staff of the FB
Department in Serving Food to Increase Guest Satisfaction at the Dewi Sri
Hotel Savali Padang***



ABSTRACT

Joni Edwar Dasrita (2023). The study was based on pre-research through observation and with the kitchen staff at Hotel Savali Padang, the authors found that there were less awake personal hygiene staff problems such as long nails, not wearing blankets while working and clothes that were damaged while serving guests while presenting food, contaminated food. So this affected the satisfaction of guests at Hotel Savaili Padang. This type of research included in the quantitative study of causal relationship forms using purposive sampling techniques with a population of 588,08 people and a sample study of 72 respondents, data collection techniques by spreading the questionnaire directly. Analysis of data using double linear regression with the help of SPSS 17. Then obtained results of personal hygiene research included in the highly awake category with a percentage of 94.7% with a sig value $0.014 < 0,05$, food presentation included in a good category with 36.2% with a seg value $0.000 < 0.05$. acquired R square value of 85% and 15% influenced by other factors.

Keywords : Personal Hygiene, Food Presentation, Guest Satisfaction

ABSTRAK

FAKULTAS PARIWISATA

PROGRAM STUDI PERHOTELAN

Proyek Akhir, Februari

2023 Joni Edwar Dasrita

Penerapan SOP Personal Hygiene Staff FB Departement Dalam Penyajian Makanan Untuk Meningkatkan Kepuasan Tamu Di Reaturant Dewi Sri Hotel Savali Padang

ABSTRAK

Joni Edwar Dasrita (2023). Penelitian ini dilatarbelakangi dari pra-penelitian melalui pengamatan dan dengan staf dapur di Hotel Savali Padang, penulis menemukan ada masalah kurang terjaga personal hygiene staff kitchen seperti kuku yang panjang, tidak memakai apron saat bekerja dan pakaian yang terkena noda saat melayani tamu saat menyajikan makanan, makanan yang terkontaminasi. Sehingga hal ini mempengaruhi kepuasan tamu di Hotel Savaili Padang. Jenis penelitian ini termasuk dalam penelitian kuantitatif bentuk hubungan kausal dengan menggunakan teknik purposive sampling dengan populasi sebanyak 588,08 orang dan sampel penelitian sebanyak 72 responden, teknik pengumpulan data dengan menyebarkan kuesioner secara langsung. Analisis data menggunakan regresi linear ganda dengan bantuan SPSS 17. Kemudian diperoleh hasil penelitian kebersihan pribadi termasuk ke dalam kategori sangat terjaga dengan persentase 94,7% yang berarti SOP *Personal hygiene* berjalan dengan baik sesuai dengan standar Hotel Savali nilai sig $0.014 < 0,05$, presentasi makanan termasuk dalam kategori baik dengan persen 36,2% dengan nilai seg $0.000 < 0.05$. diperoleh nilai R square sebesar 85% dan 15% dipengaruhi faktor lain.

Kata Kunci : Personal Hygiene, Penyajian Makanan, Kepuasan Tamu

**PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI PROYEK AKHIR UNTUK
KEPENTINGAN AKADEMIS**

Sebagai sivitas akademika Fakultas Pariwisata Universitas Muhammadiyah Sumatera Barat, saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Joni Edwar Dasrita

NIM : 21240013

Program Studi : Perhotelan

Jenis Karya Ilmiah : Proyek Akhir

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, saya menyetujui untuk memberikan kepada Universitas Muhammadiyah Sumatera Barat Hak Bebas Royalti Noneksklusif (*Nonexclusive Royalty Free Right*) atas proyek akhir saya yang berjudul :

“Penerapan SOP Personal Hygiene Staff FB De[artement Dalam Penyajian Makanan Untuk Meningkatkan Kepuasan Tamu Di Reataurant Dewi Sri Hotel Savali Padang”

Dengan demikian Universitas Muhammadiyah Sumatera Barat berhak menyimpan, mengalih media/formatkan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (*database*), merawat dan mempublikasikan proyek akhir selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilik hak cipta. Demikianlah pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Dibuat di : Bukittinggi

Pada Tanggal : Maret 2023

Saya yang menyatakan,

Joni Edwar Dasrita

RIWAYAT HIDUP

Saya Joni edwar Dasrita dilahirkan di Simabur, pada tanggal 21 November 1974 adalah putra kedua dari dua bersaudara dari pasangan orang tua Abdul majid dan Nurlaili usman.

Penulis menyelsaikan pendidikan dasar (SD) no 3di Padang Panjang pada tahun 1981 , sekolah menengah pertama (SMP) No 1 dipadang panjang pada tahun 1987, sekolah menengah atas (SMA) No 1 pada tahun 1990 diPadang panjang dan tahun 1993 di terima di Akademi Pariwisata Bunda padang.

Pada tahun 1998 saya sudah bekerja di Hotel Bumiminang selama 11 tahun dan tahun 2009 bekerja di kanda travel agent dan tahun 2010 bekerja di Hotel savali Padang sebagai General manager sampai sekarang.

Joni Edwar Dasrita



KATA PENGANTAR



Dengan mengucapkan puji dan syukur ke hadirat Allah SWT Tuhan Yang Maha Esa karena berkat Rahmat, Karunia serta Bimbingan-Nya Penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “Penerapan SOP *Personal Hygiene Staff* FB Departement Dalam Penyajian Makanan Untuk Meningkatkan Kepuasan Tamu Di Restaurant Dewi Sri Hotel Savali ”. Tujuan dari penulis menulis proposal skripsi ini untuk memenuhi sebagian persyaratan penyelesaian tugas akhir pada Program Studi Perhotelan, Fakultas Pariwisata Universitas Muhammadiyah Sumatera Barat. Dalam penulisan proposal skripsi ini, penulis dibimbing dan diberi motivasi oleh berbagai pihak sehingga proposal skripsi ini dapat diselesaikan dengan baik, maka dari itu penulis menyampaikan penghargaan yang setinggi-tingginya kepada:

1. Bapak Dr. Riki Saputra, M.A, selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Sumatera Barat.
2. Ibu Rozi Yuliani, S.ST.Par., M.M, selaku Dekan Fakultas Pariwisata Universitas Muhammadiyah Sumatera Barat.
3. Ibu Wina Asty, S.Pd., M.M.Par, selaku Ketua Program Studi Perhotelan Universitas Muhammadiyah Sumatera Barat.
4. Ibu Vina Kumala, S.E., M.M. Ak, selaku dosen pembimbing I yang telah berkenan membimbing penulis dalam menyelesaikan penulisan materi proposal skripsi ini.

5. Ibu Wina Asty, S.Pd., M.M.Par selaku dosen pembimbing II yang telah berkenan membimbing penulis dalam menyelesaikan penulisan secara teknis proposal skripsi ini.
6. Ibu Rozi Yuliani, S.ST.Par., M.M selaku Penasehat Akademik yang telah memberikan dukungan serta memberikan kritik dan saran yang membangun dalam proposal skripsi ini.
7. Bapak Riko Kurnia selaku HRM Savali Hotel Padang yang telah memeberikan izin untuk mengadakan penelitian dan telah memberikan kerjasama yang baik kepada penulis selama pembuatan proposal skripsi ini.
8. Ibunda, ayahanda, serta seluruh saudaraku yang telah banyak memberikan dorongan baik secara moril maupun material.
9. Semua pihak yang telah membantu hingga terpenuhinya tugas proposal skripsi ini.

Penulis sangat menyadari bahwa dalam penulisan proposal skripsi ini masih jauh dari kesempurnaan dan masih banyak terdapat kesalahan serta kekurangan di dalamnya. Hal ini disebabkan karena keterbatasan pengetahuan dan kemampuan penulis, oleh karena itu, penulis mengharapkan kritik dan saran untuk perbaikan proposal skripsi ini.

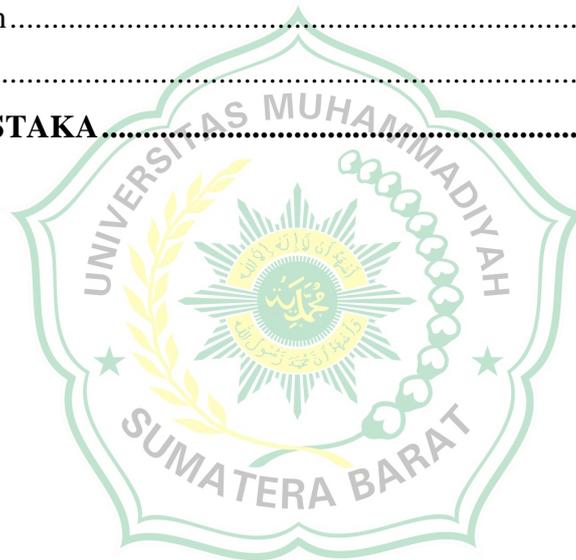
Padang, November 2022
Penulis

Joni Edwar Dasrita

DAFTAR ISI

| | |
|---|-------------|
| LEMBAR JUDUL | i |
| HALAMAN PERSETUJUAN | ii |
| HALAMAN PENGESAHAN | iii |
| ABSTARCT | iv |
| ABSTRAK | v |
| PERNYATAAN ORISINALITAS | vi |
| PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI | vii |
| KATA PENGANTAR | ix |
| DAFTAR ISI | xi |
| DAFTAR TABEL | xiii |
| DAFTAR GAMBAR | xiv |
| DAFTAR LAMPIRAN | xv |
| BAB I PENDAHULUAN | 1 |
| 1.1 Latar Belakang | 1 |
| 1.2 Identifikasi Masalah | 9 |
| 1.3 Batasan Masalah | 9 |
| 1.4 Rumusan Masalah | 10 |
| 1.5 Tujuan Penelitian | 10 |
| 1.6 Manfaat Penelitian | 11 |
| BAB II KAJIAN TEORI | 13 |
| 2.1 Kerangka Teoritis..... | 13 |
| 2.2 Hasil Penelitian yang Relevan | 27 |
| 2.3 Kerangka Konseptual | 30 |
| 2.4 Hipotesis Tindakan | 30 |
| BAB III METODOLOGI PENELITIAN | 32 |
| 3.1 Jenis Penelitian | 32 |
| 3.2 Settingan Tindakan | 32 |

| | |
|--|-----------|
| 3.3 Subjek Penelitian | 32 |
| 3.4 Teknik Pengumpulan Data | 35 |
| 3.5 Instrumen Penelitian..... | 36 |
| 3.6 Analisis Data..... | 44 |
| 3.7 Uji Persyaratan Analisis | 45 |
| BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN..... | 48 |
| 4.1 Hasil Penelitian | 48 |
| 4.2 Pembahasan | 58 |
| BAB V PENUTUP | 62 |
| 5.1 Kesimpulan..... | 62 |
| 5.2 Saran..... | 63 |
| DAFTAR PUSTAKA..... | 65 |



DAFTAR TABEL

| Tabel | halaman |
|--|----------------|
| 1.1 Daftar karyawan <i>food and beverage product</i> | 2 |
| 2.1 Hasil Penelitian Yang Relevan | 27 |
| 3.1 Jumlah pengunjung yang makan di restaurant Savali Hotel Padang | 34 |
| 3.2 Pilihan Jawaban Skala Likert..... | 37 |
| 3.4 Kisi-kisi Operasional Variabel Penelitian | 38 |
| 3.4 Validitas Uji Coba Penelitian | 41 |
| 3.5 Interpretasi Nilai r | 43 |
| 3.6 Distribusi Frekuensi Usia Responden | 43 |
| 3.7 Distribusi Frekuensi Pekerjaan Responden..... | 44 |
| 3.8 Distribusi Frekuensi Jumlah Kunjungan | 44 |
| 4.1 Deskripsi Data Variabel Personal Hygiene | 50 |
| 4.2 Distribusi Frekuensi Variabel Personal <i>Hygiene</i> | 51 |
| 4.3 Deskripsi Data Penyajian Makanan | 54 |
| 4.4 Distribusi Frekuensi Penyajian Makanan | 52 |
| 4.5 Deskripsi Data Kepuasan Tamu | 52 |
| 4.6 Distribusi Frekuensi Kepuasan Tamu | 53 |
| 4.7 Hasil Uji Normalitas | 53 |
| 4.8 Hasil Uji Multikolinearitas | 54 |
| 4.9 Distribusi Frekuensi kepuasan tamu | 55 |
| 4.10 Hasil Uji Normalitas | 56 |
| 4.11 Uji Multikolinearitas | 58 |

DAFTAR GAMBAR

| Gambar | halaman |
|--|---------|
| 1.1 <i>Personal Hygiene</i> karyawan F&B Produk..... | 4 |
| 1.2 Terdapat Bintik Hitam Dan Rambut Di Makanan..... | 7 |
| 1.3 Rasa Ketidakpuasan Dari Tamu | 8 |
| 2.1 Kerangka Konseptual..... | 30 |
| 4.1 Hasil Uji Heterokedastisitas | 58 |



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran

Halaman

| | |
|---|----|
| 1. Surat izin melakukan penelitian | 67 |
| 2. Surat balasan izin penelitian | 68 |
| 3. Tabulasi data uji coba penelitian X1 | 69 |
| 4. Tabulasi data coba penelitian X2 | 70 |
| 5. Tabulasi data coba penelitian Y | 71 |
| 6. Hasil uji coba validitas variabel Personal Hygiene | 72 |
| 7. Hasil uji coba validitas variabel Penyajian Makanan..... | 73 |
| 8. Hasil uji coba validitas variabel Kepuasan Tamu | 74 |
| 9. Hasil uji reliabilitas | 75 |
| 10. Kuesioner penelitian..... | 76 |
| 11. Tabulasi data penelitian variabel personal hygiene..... | 80 |
| 12. Tabulasi data variabel penyajian makanan | 82 |
| 13. Tabulasi data variabel Kepuasan Tamu | 83 |
| 14. SOP Personal Hygiene..... | 84 |
| 15. Sosialisasi SOP personal hygiene | 89 |
| 16. Pelatihan | 90 |

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pariwisata merupakan suatu perjalanan yang dilakukan oleh individu atau sekumpulan orang dengan tujuan berwisata ke suatu tempat yang menghasilkan pengalaman, di dukung dengan fasilitas yang ada di tempat wisata. Menurut pasal 1 ayat 3 UU No. 10 tahun (2009) “Pariwisata adalah berbagai macam kegiatan wisata dan didukung berbagai fasilitas serta layanan yang disediakan oleh masyarakat, pengusaha, pemerintah, dan pemerintah daerah”. Keberadaan sektor pariwisata pada saat ini merupakan salah satu aset terbesar bagi suatu negara. Salah satunya yaitu pariwisata yang ada di Indonesia. Pariwisata di Indonesia merupakan salah satu sektor andalan sebagai sumber devisa negara. Menurut Sulastiyono (2016) “Industri pariwisata sangat erat kaitannya dengan dunia perhotelan, karena hotel bergerak dalam bidang pelayanan jasa beserta akomodasinya untuk mendukung lancarnya pariwisata di Indonesia”.

Hotel adalah suatu usaha akomodasi yang menyediakan jasa penginapan dan dilengkapi dengan fasilitas makanan, minuman serta fasilitas lainnya untuk tamu-tamu yang datang, yang mana seluruh fasilitasnya di peruntukan bagi seluruh masyarakat umum yang datang ke hotel. Menurut Peraturan Menteri Pariwisata Dan Ekonomi Kreatif RI tahun (2013) Pasal 1 ayat 4 bahwa “Usaha

hotel adalah penyedia akomodasi berupa kamar-kamar di dalam suatu bangunan, yang dapat dilengkapi dengan jasa pelayanan makan dan minum, kegiatan hiburan atau fasilitas lainnya secara harian dengan tujuan memperoleh keuntungan”. Di Indonesia banyak hotel yang disediakan untuk para wisatawan, salah satunya berada di Provinsi Sumatera Barat.

Sumatera Barat merupakan daerah yang mempunyai berbagai macam hotel dari yang berbintang sampai non bintang, khususnya di kota Padang. Salah satu hotel yang ada di kota Padang adalah hotel Savali. Savali Hotel Padang merupakan boutique hotel yang berlokasi di jalan Hayam Wuruk No.31, Belakang Tangsi, Kecamatan Padang Barat, Kota Padang, Sumatera Barat. Savali hotel merupakan hotel bintang tiga (***) dengan boutique yang bersifat hommy dengan desain interiornya menyajikan keindahan budaya budha dan terkenal dengan slogannya “*Second Home For Everyone*”. Savali Hotel Padang memiliki lima department, salah satunya *Food and Beverage department*. Berikut ini adalah jumlah karyawan *Food and Beverage* di Savali Hotel Padang sesuai masing-masing jabatan tahun 2022:

Tabel 1.1
Daftar karyawan *food and beverage*

| No. | Jabatan | Jumlah |
|-----|------------|---------|
| 1. | Supervisor | 1 orang |
| 2. | Cook | 1 orang |
| 3. | Cook | 1 orang |

Sumber: HRD Savali Hotel Padang

Food and Beverage department di Savali Hotel Padang terbagi menjadi dua yaitu *service* dan *product*. Namun *food and beverage service* di Savali Hotel Padang ditiadakan dikarenakan adanya pengurangan karyawan pada *service section*. Hal ini membuat *food and beverage department* mempunyai fungsi ganda yaitu setelah memasak makanan di dapur kemudian harus melayani tamu di *restaurant*. *Food and beverage product* mempunyai tugas utama yaitu mengolah makanan dan memiliki tanggung jawab menyediakan makanan dan minuman, sehingga pada saat menyantapnya tamu merasa puas dengan makanan dan minuman yang disajikan. Tempat kerja *Food and Beverage product* adalah dapur. Kesehatan dan kebersihan dapur merupakan kunci keberhasilan dari seluruh tugas dalam melaksanakan bidang *food production and preparation*. Oleh sebab itu pentingnya menerapkan *personal hygiene* pada kebersihan dan kesehatan diri sendiri. Sejalan dengan hal itu untuk menjaga kualitas makanan dan minuman yang disajikan diperlukannya *personal hygiene* yang baik dari seorang karyawan *Food and Beverage product*.

Menurut Rejeki dan Hantoro (2020) "*Personal hygiene* (kebersihan diri) merupakan kebersihan diri sendiri yang dilakukan untuk mempertahankan kesehatan, baik secara fisik maupun psikologis". Kemudian menurut Tarwoto dan Wartonah (2011) "*Personal hygiene* adalah suatu tindakan untuk memelihara kebersihan dan kesehatan seseorang baik kesejahteraan fisik dan psikis". Sedangkan menurut Silalahi dan Putri (2017) "*Personal hygiene* terbagi menjadi depan indikator yaitu kebersihan kulit kepala dan rambut,

kebersihan mata, kebersihan hidung, kebersihan telinga, kebersihan gigi dan mulut, kebersihan kaki, tangan dan kuku, kebersihan kulit dan kebersihan berpakaian”. Maka dapat diartikan bahwa *personal hygiene* adalah kebersihan diri sendiri mulai dari ujung rambut sampai ujung kaki baik yang terlihat oleh mata maupun psikologis.

Namun pada saat penulis melakukan observasi pertama di Savali Hotel Padang, penulis menemukan permasalahan yang terjadi pada *personal hygiene* dari karyawan *food and beverage produk*. Hal ini dapat dilihat pada gambar berikut:



Gambar 1.1. *Personal Hygiene* Karyawan F&B Produk
Sumber: Dokumentasi Penulis 2022

Berdasarkan variabel *personal hygiene* penulis menemukan permasalahan pada indikator kebersihan kuku tangan dan kebersihan berpakaian. Penulis

melihat banyak kekurangan dalam penerapan *personal hygiene* dalam melakukan pekerjaan mengolah makanan seperti kuku tangan panjang, pakaian terkena noda, tidak memakai *apron* dan tidak memakai topi *chef* saat memasak, tidak memakai *safety shoes*, berkumis dan berjenggot (Gambar 1). Dengan belum diterapkannya *personal hygiene* di Savali Hotel, maka hal ini dapat mempengaruhi penyajian makanan yang akan di sajikan kepada tamu. Sehingga perlu dilakukannya evaluasi terhadap *personal hygiene* dengan berpedoman kepada SOP yang telah ada.

Makanan ataupun minuman yang diolah oleh seorang juru masak (*chef*) dapat mempengaruhi cita rasa dari masakan itu sendiri dan dari sinilah dapat menentukan bahwa makanan tersebut dapat disajikan dengan baik atau tidak. Apabila mengabaikan pentingnya *personal hygiene*, hal ini dapat menimbulkan *image negative* pada citra hotel, contohnya pada saat menyajikan makanan kondisi badan harus sehat dan menggunakan peralatan yang sudah disediakan agar makanan tidak terkontaminasi oleh bakteri. Citra baik atau buruknya hotel ditentukan dari mutu dan kualitas serta memperdulikan tingkat *hygiene*, sanitasi dan *personal hygiene* terhadap makanan yang di sajikan kepada tamu. Oleh karena itu, diwajibkan bagi seluruh karyawan hotel, khususnya di bagian dapur untuk benar-benar memperhatikan *personal hygiene* dengan baik sehingga pada saat penyajian makanan dapat terjaga.

Menurut Wijaya (2017), “Penyajian makanan merupakan suatu cara untuk menyuguhkan makanan kepada konsumen untuk disantap secara

keseluruhan yang berisikan komposisi yang telah diatur dan disesuaikan dengan permainan warna yang di susun secara menarik agar dapat menambah nafsu makan”. Menurut Rico dalam (Novianti, 2020), “Aspek *food plating* atau penyajian makanan dibagi menjadi 4 yaitu kepraktisan, keseimbangan, kesatuan dan titik fokus. Jika penyajian makanan yang diberikan kepada pelanggan baik maka akan menguntungkan kedua belah pihak, bagi pihak restoran akan mendapatkan citra yang baik dan keuntungan dalam bisnisnya, sedangkan bagi pelanggan akan mendapatkan kepuasan yang diharapkan. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa penyajian makanan adalah salah satu cara terbaik untuk memaksimalkan keberhasilan dalam bisnis restoran dan membuat pelanggan merasa puas dengan apa yang telah disajikan.

Dalam penyajian makanan khususnya makanan di *restaurant* hotel haruslah memiliki standar yang menunjukkan bahwa makanan tersebut memiliki nilai dan kualitas yang layak untuk dijual dan disajikan kepada tamu hotel. Namun pada saat penulis melakukan observasi ke Savali Hotel Padang, penulis mendapatkan makanan yang di sajikan terkontaminasi oleh titik hitam dan lengket serta warna makanan yang tidak segar lagi dan ditemukannya rambut di dalam makanan yang disajikan akhirnya membuat penyajian makanan tidak baik lagi (Gambar 2). Terkontaminasinya makanan oleh kotoran yang masuk ke dalamnya maka akan membuat makanan tersebut menjadi tidak *hygiene* lagi, seperti yang terlihat pada gambar di bawah ini:



Gambar 1.2. Terdapat Bintik Hitam Dan Rambut Di Makanan
Sumber: Dokumentasi Penulis 2022

Penyajian makanan yang kurang baik dapat menimbulkan ketidakpuasan dengan apa yang diharapkan oleh tamu. Makanan yang terkontaminasi (Gambar 2) membuat citra hotel menjadi buruk dan tamu tidak mendapatkan kepuasan seperti yang telah diharapkannya. Sedangkan yang menjadi hal utama di hotel adalah kepuasan tamu, sehingga tamu merasa nyaman dan ingin kembali untuk menginap serta menyantap makanan di *restaurant* di Savali Hotel Padang.

Menurut Triyani (2020), “Kepuasan tamu adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan kinerja (hasil) produk yang di pikirkan terhadap kinerja (atau hasil) yang di harapkan”. Kemudian menurut Atmoko (2017) “Kepuasan pelanggan ditentukan oleh persepsi atas *performance* produk atau jasa dalam memenuhi harapan pelanggan”. Sedangkan kepuasan pelanggan (tamu) menurut Permana (2013) mempunyai lima indikator yaitu tercapainya harapan pelanggan, terpenuhinya kebutuhan pelanggan, tercapainya keinginan pelanggan, keinginan memakai produk kembali dan merekomendasikan kepada orang lain.

Berdasarkan variabel kepuasan tamu penulis menemukan masalah pada indikator tercapainya harapan dan keinginan pelanggan (tamu). Hal ini dibuktikan dengan adanya komplain dari tamu yang terdapat pada *guest comment note* dan *google review* dibawah ini:



Gambar 1.3. Rasa Ketidakpuasan Dari Tamu
Sumber: Traveloka

Ketidakpuasan tamu dipicu oleh makanan yang disajikan di restaurant hotel tidak sesuai harapan tamu (Gambar 1.3). Tamu mengharapkan makanan yang disajikan dalam keadaan bersih sehingga pada saat menyantap makanan akan membuat tamu nyaman. Selain itu pada saat observasi pertama dilakukan, penulis mendapatkan kesempatan mewawancarai salah satu orang tamu tentang *personal hygiene* dari karyawan *restaurant*. Tamu menyampaikan bahwa ia merasa kurang nyaman dengan pakaian karyawan yang terkena noda saat melayaninya. Tamu tersebut menginginkan dilayani dengan pakaian yang bersih sehingga dapat membuat tamu merasa nyaman. Hal ini terjadi

dikarenakan karyawan *food and beverage service* tidak ada dan akhirnya yang melayani tamu adalah karyawan *food and beverage product*.

Berdasarkan latar belakang permasalahan diatas dan melihat penerapan *personal hygiene staff kitchen* sangat diperlukan dalam penyajian makanan sehingga dapat meningkatkan kepuasan tamu saat tamu berada di Savali Hotel Padang. Oleh sebab itu penulis tertarik mengangkat judul “**Penerapan SOP *Personal Hygiene Staff FB Departement* Dalam Penyajian Makanan Untuk Meningkatkan Kepuasan Tamu Di Restaurant Dewi Sri Hotel Savali Padang**”.

1.2 Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah dalam penelitian ini, maka dapat diuraikan identifikasi masalah dalam penelitian ini yaitu:

1. Adanya *personal hygiene staff FB Departement* yang belum terjaga dengan baik.
2. Terdapatnya ketidakpuasan tamu terhadap penyajian makanan yang disebabkan oleh *personal hygiene staff FB Departement* .
3. SOP belum dijalankan dengan maksimal

1.3 Batasan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah, maka peneliti membatasi masalah penelitian sebagai berikut:

Dari identifikasi masalah di atas maka peneliti membatasi penelitian ini pada Penerapan *Sop Personal Hygiene Staff FB Departement* dalam Penyajian Makanan Untuk Meningkatkan Kepuasan Tamu Di Hotel Savali Padang.

1.4 Perumusan Masalah

Berdasarkan batasan masalah yang telah di uraikan di atas, maka rumusan masalahnya sebagai berikut:

1. Bagaimana penerapan *personal hygiene staff FB Departement* di Restaurant Dewi Sri hotel Savali Padang ?
2. Bagaimana penyajian makanan di hotel Savali Padang?
3. Bagaimana *personal hygiene staff FB Departement* dalam menjaga kepuasan tamu di Restaurant Dewi Sri hotel Savali Padang?
4. Bagaimana penerapan *personal hygiene staff FB Departement* dalam penyajian makanan untuk meningkatkan kepuasan tamu di Restaurant Dewi Sri hotel Savali Padang?

1.5 Tujuan Penelitian

1. Tujuan Umum

Tujuan umum penelitian ini adalah untuk mengetahui penerapan *sop personal hygiene staff FB Departement* dalam penyajian makanan untuk meningkatkan kepuasan tamu Di Restaurant Dewi Sri hotel Savali Padang.

2. Tujuan Khusus

- a. Mendeskripsikan penerapan *sop personal hygiene staff FB Departement* di Hotel Savali Padang.

- b. Mendeskripsikan penyajian makanan di Hotel Savali Padang.
- c. Mendeskripsikan kepuasan tamu di Hotel Savali Padang.
- d. Mendeskripsikan penerapan *sop personal hygiene staff FB Departement* dalam penyajian makanan untuk meningkatkan kepuasan tamu Di Hotel Savali Padang.

1.6 Manfaat Penelitian

1. Bagi Hotel

Diharapkan hasil penelitian ini dapat memberikan masukan kepada pihak hotel sehingga dapat meningkatkan penerapan *sop personal hygiene staff FB Departement* dalam penyajian makanan untuk meningkatkan kepuasan tamu Di Restaurant Dewi Sri Hotel Savali Padang.

2. Bagi Program Studi Perhotelan

Diharapkan penelitian ini dapat menjadi referensi untuk menambah dan memperkaya penelitian di Universitas Muhammadiyah Sumatera Barat, khususnya pada Program Studi Perhotelan tentang penerapan *sop personal hygiene staff FB Departement* dalam penyajian makanan untuk meningkatkan kepuasan tamu Di Restaurant Dewi Sri hotel Savali Padang.

3. Bagi Peneliti Lainnya

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan bacaan, perbandingan, penambah ilmu pengetahuan dan studi kepustakaan bagi yang memerlukannya serta bahan referensi dan informasi bagi peneliti lainnya terutama tentang penerapan *sop personal hygiene staff FB*

Departement dalam penyajian makanan untuk meningkatkan kepuasan tamu Di Restaurant Dewi Sri Hotel Savali Padang.

4. Bagi Peneliti

Sebagai syarat dalam menyelesaikan perkuliahan untuk mendapatkan gelar Sarjana Sains Terapan Pariwisata (S.ST Par) pada Program Studi Perhotelan Universitas Muhammadiyah Sumatera Barat. Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi sarana belajar untuk mengintegrasikan pengetahuan dan keterampilan dengan terjun langsung sehingga dapat melihat, merasakan, dan menganalisis langsung permasalahan yang terjadi.



BAB II

KAJIAN PUSTAKA

3.1 Kerangka Teoritis

1. *Personal Hygiene*

a. Pengertian Personal Hygiene

Menurut Rejeki dan Hantoro (2020) "*Personal hygiene* (kebersihan diri) adalah perawatan diri sendiri yang dilakukan untuk mempertahankan kebersihan dan kesehatan diri baik secara fisik ataupun psikologis". "*Personal hygiene* adalah suatu tindakan untuk memelihara kebersihan dan kesehatan seseorang untuk kesejahteraan, baik fisik maupun psikisnya" (Lim et al., 2014). Kemudian menurut Qadarin dan Setiyoko (2016) "*Personal Hygiene* adalah faktor yang sangat penting karena diri kita merupakan penghantar vektor penyakit dan dalam makanan merupakan penyebab penyakit. *Personal hygiene* atau *hygiene* perseorangan sebagai pengertian upaya dari seseorang untuk memelihara dan mempertinggi derajat kesehatan diri sendiri (Yulianto et al., 2020).

Dari teori di atas dapat disimpulkan bahwa *personal hygiene* adalah kebersihan diri sendiri mulai dari ujung rambut sampai ujung kaki baik yang terlihat oleh mata maupun secara psikologis dan merupakan masalah serius yang harus diperhatikan bagi setiap orang yang bekerja dibidang perhotelan.

b. Tujuan *Personal Hygiene*

Menurut Kristanti & Sebtalezy (2019) tujuan perawatan diri (*personal hygiene*) adalah:

1. Mempertahankan perawatan diri baik secara sendiri maupun bantuan
2. Dapat melatih hidup sehat atau bersih dengan memperbaiki gambaran atau persepsi terhadap Kesehatan dan kebersihan
3. Menciptakan penampilan sesuai dengan kebutuhan Kesehatan

Menurut Rejeki dan Hantoro (2020) tujuan *personal hygiene* adalah:

1. Memelihara kebersihan diri seseorang
2. Meningkatkan derajat kesehatan seseorang baik fisik maupun psikis
3. Memperbaiki *personal hygiene* yang kurang
4. Pencegahan penyakit
5. Meningkatkan kepercayaan diri seseorang
6. Menciptakan keindahan
7. Menjaga penampilan tetap prima

Dari pendapat teori di atas maka dapat disimpulkan bahwa tujuan dari *personal hygiene* adalah untuk menjaga kesehatan dan kebersihan diri seseorang.

c. Faktor-Faktor *Personal Hygiene*

Banyak faktor yang akan mempengaruhi *personal hygiene* seseorang antara lain ialah (Kristanti & Sebtalesty, 2019):

a) *Body Image*

Gambaran dirinya sangat mempengaruhi kebersihan dirinya sendiri seperti adanya perubahan pada fisik sehingga individu tidak peduli terhadap kebersihannya.

b) Praktik sosial

Selalu mempraktekkan *personal hygiene* dan membiasakannya setiap hari.

c) Status sosial ekonomi

Tingkat sosial ekonomi ini sangat mempengaruhi *personal hygiene* karna memerlukan beberapa alat seperti sabun, pasta gigi, alat mandi, anti septik tangan dan lainnya.

d) Pengetahuan

Jika individu tersebut telah mengetahui tujuan *personal hygiene*, individu tersebut akan menjaga *personal hygiene* agar mempertahankan kesehatan dirinya.

e) Budaya

Sebagian budaya berasumsi bahwa di saat seseorang dalam keadaan sakit mandi tidak di perbolehkan.

f) Kebiasaan

Ada kebiasaan seseorang yang menggunakan produk tertentu dalam perawatan dirinya seperti penggunaan sabun, sampo dan lain-lain.

g) Kondisi fisik

Disaat seseorang sakit kemampuan untuk merawat kebersihan dirinya akan berkurang.

Menurut Rejeki dan Hantoro (2020) faktor-faktor yang mempengaruhi *personal hygiene* ada 4 yaitu:

a) *Body image*

Gambaran individu terhadap dirinya sangat dipengaruhi kebersihan diri, misalnya karena ada perubahan fisik individu tidak peduli dengan kebersihannya.

b) Praktik sosial

Kebiasaan yang diterapkan oleh orang tua sejak kecil dalam menjaga kebersihan diri akan menjadi kedewasaan sampai dewasa.

c) Status sosial ekonomi

Kondisi lingkungan seseorang akan berpengaruh terhadap pola hidup seseorang. Demikian juga dengan cara hidup sehat. Status ekonomi seseorang juga dapat berpengaruh terhadap tingkat *personal hygiene* seseorang.

d) Pengetahuan

Pola hidup sehat juga didukung oleh pengetahuan yang baik tentang bagaimana cara untuk menjaga kesehatan dengan pola hidup sehat.

Dari pendapat teori di atas maka dapat disimpulkan bahwa faktor-faktor yang mempengaruhi personal hygiene adalah body image, praktik sosial, status sosial ekonomi, pengetahuan, budaya dan kondisi fisik.

d. Indikator *Personal Hygiene*

Menurut Silalahi dan Putri (2017) *Personal hygiene* terbagi menjadi depan indikator yaitu

- 1) Kebersihan kulit kepala dan rambut
 - a. Rambut bersih dan berkilau
 - b. Tidak ada ketombe atau kutu
 - c. Tidak bau
- 2) Kebersihan mata
 - a. Mata jernih dan terang
 - b. Tidak terdapat kantung mata
 - c. Mata bersih atau tidak terdapat kotoran mata
- 3) Kebersihan hidung
 - a. Hidung bersih atau tidak terdapat kotoran hidung

- b. Tidak tersumbat
- 4) Kebersihan telinga
 - a. Daun dan lubang telinga bersih atau tidak terdapat kotoran
- 5) Kebersihan gigi dan mulut
 - a. Gigi bersih dan berwarna putih
 - b. Tidak terdapat plak
 - c. Tidak terdapat sariawan atau masalah mulut lainnya
 - d. Napas segar
 - e. Lidah berwarna merah muda terang
 - f. Bibir lembab atau tidak pecah pecah atau kering
 - g. Tidak terdapat gigi berlubang
 - h. Gusi berwarna merah
- 6) Kebersihan kaki, tangan dan kuku
 - a. Kuku pendek dan bersih
 - b. Kuku berwarna merah muda cerah
- 7) Kebersihan kulit
 - a. Kulit halus, lembut, fleksibel dan kering
 - b. Kulit terasa hangat ketika dipalpasi
 - c. Tidak terdapat panu, gatal-gatal, ruam, memar atau penyakit kulit lainnya
 - d. Kulit bersih atau tidak terdapat kotoran menempel
 - e. Tubuh tidak bau karena keringat

- 8) Kebersihan berpakaian
 - a. Rapi
 - b. Pakaian bersih
 - c. Tidak bau
 - d. Kelengkapan pakaian

2. Penyajian Makanan

a. Pengertian Penyajian Makanan

Menurut Atmoko (2017) “Penyajian makanan merupakan rangkaian akhir dari perjalanan makanan, saat penyajian makanan yang perlu diperhatikan adalah agar makanan tersebut terhindar dari pencemaran, peralatan yang digunakan dalam kondisi baik dan bersih, petugas yang menyajikan sehat, bersih dan rapi.”. Kemudian menurut Menurut Wijaya (2017), “Penyajian makanan merupakan suatu cara untuk menyuguhkan makanan kepada konsumen untuk disantap secara keseluruhan yang berisikan komposisi yang telah diatur dan disesuaikan dengan permainan warna yang di susun secara menarik agar dapat menambah nafsu makan”. Penyajian makanan merupakan salah satu prinsip dari sanitasi hygiene, penyajian makanan yang tidak baik dan etis bukan saja dapat mengurangi selera makan seseorang tetapi dapat juga menjadi penyebab kontaminasi terhadap bakteri (Novianti, 2020). Sedangkan menurut Widya (2019) “Dalam penyajian

makanan, kesegaran dan kebersihan dari makanan yang disajikan akan mempengaruhi penampilan dari makanan itu sendiri.”.

Dari teori diatas maka dapat disimpulkan bahwa penyajian makanan adalah poin yang paling penting karena dapat mempengaruhi penampilan dari makanan itu sendiri sehingga dapat meningkatkan selera makan konsumen.

b. Teknik Penyajian Makanan

Menurut Christopher Styler dalam (Novianti, 2020) menyatakan bahwa teknik dasar mengenai *food plating* / penyajian makanan yang perlu diketahui sebagai berikut:

1. Classical plating

Dasar *food plating* / penyajian makanan untuk makanan yang terdiri dari sajian utama, sayuran, dan starch seperti french fries, mashed potato dan lain sebagainya.

2. Saucing

Merupakan proses pemberian saus (*puree*) yang diatur sebagai ornamen dari segi bentuk maupun pewarnaan.

3. Garnishing

Merupakan teknik pemberian hiasan berupa bahan makanan yang dapat melengkapi makanan utama, untuk menambahkan selera makan seseorang.

Menurut Nur Azizah dalam (Novianti, 2020) menyebutkan dua teknik *food plating* / penyajian makanan, antara lain adalah sebagai berikut:

1. Teknik *food plating* Indonesia Tradisional

Lesehan adalah suatu budaya dalam hal menyajikan makanan sambil duduk di tikar atau lantai. Alat yang biasanya digunakan pada saat makan di lesehan adalah pring makan, mangkuk kecil untuk cuci tangan, gelas minum, piring-piring penyajian untuk lauk pauk.

2. Teknik *food plating* Indonesia Modern

Dibagi menjadi dua, yang pertama prasmanan atau buffet, merupakan tata cara makanan yang disajikan secara berurutan dan disajikan di meja yang besar dengan menu yang lengkap. Kedua *rijsttafel*, merupakan cara penyajian makanan ala raja-raja nusantara zaman dahulu. Cara penyajian yang menyajikan semua lauk pauk di atas meja.

c. Indikator Penyajian Makanan

Indikator *food plating* atau penyajian makanan menurut Rico dalam (Novianti, 2020) dibagi menjadi 4 aspek yaitu sebagai berikut:

1. Kepraktisan

Untuk menyajikan hidangan yang praktis perlu diperhatikan hal-hal sebagai berikut:

- Hidangan utama tepat diarahkan kepada konsumen
- Item besar tidak boleh menyembunyikan bagian dari penyajian.
- Hiasan dan potongan atau porsi tepat.
- Jika menggunakan saus, pastikan mangkuk saus harus 2/3 penuh.
- Ukuran porsi benar (jumlah piring/porsi)
- Tempatkan item lebih tinggi dibelakang item utama piring.

2. Keseimbangan

Aspek keseimbangan harus menghindari pengulangan, keseimbangan melibatkan aspek sebagai berikut:

- Pilihan makanan (sederhana vs kompleks)
- Penyajian makanan harus menunjukkan sejumlah warna seimbang.
- Presentasi harus bervariasi dan digabungkan dengan logis, menghindari pengulangan dengan menggunakan metode yang berbeda dan cocok,serta teknik memasak secara otomatis akan menambah variasi presentasi penyajian makanan.
- Keseimbangan gizi.
- Bentuk.

- *Condiment* yang digunakan harus cocok dengan hidangannya.
- - Tata letak.
- - Rangkaian.

3. Kesatuan

Tata letak item dalam satu makanan harus menjadi sebuah kesatuan yang kompak. Hidangan yang menarik adalah hidangan yang tata letak item dalam hidangan tersebut dalam satu kesatuan.

4. Titik Fokus

Penyajian piring makanan harus memperlihatkan titik fokus yang tepat. Penempatan dan hubungan dari berbagai item makanan menentukan keberadaan dan lokasi titik fokus piring tersebut.

3. Kepuasan Tamu

a. Pengertian Kepuasan Tamu

Menurut Daryanto dan Setyobudi (2014) “Kepuasan pelanggan adalah suatu penilaian emosional dari konsumen setelah konsumen menggunakan produk dimana harapan dan kebutuhan konsumen yang menggunakan terpenuhi”. Menurut Choi dan Kim (2013) “Kepuasan pelanggan mengacu pada evaluasi keseluruhan pelanggan atas produk atau layanan setelah dikonsumsi”. Sedangkan menurut Kotler dalam (Atmaja, 2018) “Kepuasan pelanggan adalah perasaan senang atau kecewa seorang yang muncul setelah membandingkan antara kinerja

(hasil) produk yang diperkirakan terhadap kinerja yang diharapkan”. Menurut Suryati (2015:93) “Kepuasan pelanggan adalah tingkat dimana suatu pencapaian performa dari suatu produk yang diterima oleh pelanggan sama dengan ekspektasi pelanggan itu sendiri”. Menurut Kotler dalam (Kasmir, 2017:236) “Kepuasan pelanggan merupakan penilaian dari pelanggan atas penggunaan barang ataupun jasa dibandingkan dengan harapan sebelum penggunaannya”.

Dari penjelasan di atas dapat disimpulkan bahwa kepuasan pelanggan adalah tanggapan seseorang terhadap suatu produk atau jasa yang diterima pelanggan sesuai atau tidaknya dengan yang diharapkan. Tingkat kepuasan membuat pelanggan mempunyai niat yang semakin besar untuk mengulang suatu pembelian, hal ini dipengaruhi oleh kepuasan pelanggan, maka pelanggan yang puas pada dasarnya adalah evaluasi dari pelanggan tentang apa yang telah diterima sesuai dengan yang diharapkan.

b. Faktor-Faktor Kepuasan Tamu

Faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pelanggan menurut Zeithaml dan Bitner dalam buku Jasfar (2012:20) ada lima hal yang mempengaruhi kepuasan pelanggan yaitu:

1) Product and Service Feature

Fitur dari produk dan jasa yang disampaikan kepada pelanggan menjadi aspek penting dalam menentukan persepsi atau

penilaian pelanggan dalam menciptakan kepuasan pelanggan itu sendiri.

2) *Consumer Emotion*

Emosi yang dimaksud adalah suasana hati. Suasana hati pelanggan yang sedang gembira cenderung akan berpengaruh terhadap respon atau persepsi yang positif terhadap produk atau jasa yang diberikan, sebaliknya suasana hati atau emosi pelanggan yang buruk, maka emosi tersebut akan membawa respon yang negatif terhadap produk atau jasa yang diberikan.

3) *Attribution for service success failure*

Pelayanan yang diberikan kepada pelanggan dapat menjadi lebih buruk atau lebih baik dari yang diharapkan. Upaya kesuksesan dan kegagalan penyampaian proses pelayanan tersebut, pelanggan ingin mengetahui hal yang telah terjadi dari kesuksesan atau kegagalan penyampaian pelayanan.

Kegiatan pelanggan dalam mencari tahu penyebab suatu kesuksesan atau kegagalan inilah yang dapat mempengaruhi tingkat kepuasan pelanggan terhadap suatu barang atau jasa.

4) *Perception of equity and fairness*

Pelanggan yang membeli suatu produk atau jasa akan cenderung bertanya pada diri mereka sendiri, pemikiran pelanggan

mengenai persamaan dan keadilan ini dapat mengubah persepsi pelanggan dalam tingkat kepuasannya terhadap suatu produk atau jasa.

5) *Other customer, family member and Coworkers*

Kepuasan pelanggan terhadap suatu produk atau jasa dipengaruhi oleh ekspresi orang lain yang menceritakan kembali bagaimana mereka merasa puas atau tidak puas terhadap produk atau jasa tersebut.

c. Indikator Kepuasan Tamu

Menurut Permana (2013) kepuasan pelanggan (tamu) mempunyai lima indikator yaitu:

1) Tercapainya harapan pelanggan

Kepuasan atau ketidakpuasan pelanggan adalah respon pelanggan terhadap evaluasi ketidaksesuaian yang dirasakan antara harapan sebelumnya dan hasil yang dirasakan setelah pemakaiannya.

2) Terpenuhinya kebutuhan pelanggan

Kunci untuk memberikan kepuasan kepada pelanggan adalah berusaha mengetahui apa yang dibutuhkan pelanggan.

3) Tercapainya keinginan pelanggan

Keinginan dapat diartikan sebagai suatu kondisi seseorang yang merasa kekurangan terhadap sesuatu yang lazim bagi dirinya, seperti kualitas yang diberikan sesuai dengan yang dijanjikan.

4) Keinginan untuk memakai produk atau jasa itu kembali

Pelanggan yang loyal adalah seseorang yang melakukan pembelian ulang dari perusahaan yang sama, memberitahukan kepada konsumen yang lain dari mulut ke mulut.

5) Keinginan untuk merekomendasikan produk atau jasa kepada orang lain

Merekomendasikan yaitu kegiatan promosi yang merupakan bagian komunikasi dalam menyediakan informasi dan pengetahuan dengan cara informative dan persuasive bagi pengunjung dengan tujuan memperkenalkan dan berbagi pengalaman kepada orang lain.

3.2 Hasil Penelitian yang Relevan

Tabel 2.1
Hasil Penelitian Yang Relevan

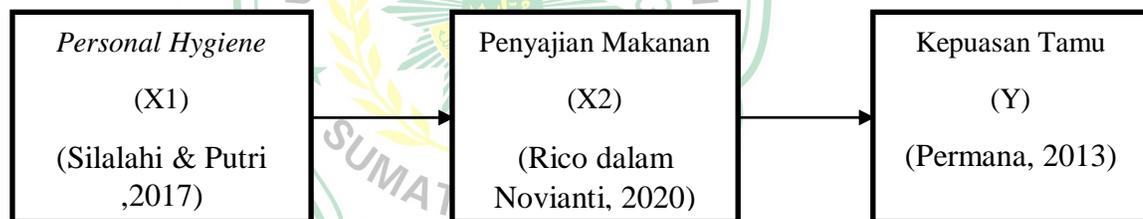
| Nama Penulis | Judul | Metode | Hasil Penelitian |
|--|---|--|--|
| Yuliastri, Yuni dan Yulianto, Atun | Peranan Hygiene Dan Sanitasi Untuk Menjaga Kualitas Makanan Dan Kepuasan Tamu Di Hotel Inna | Metode penelitian yang digunakan adalah metode diskriptif Kualitatif dengan teknik observasi, wawancara, | Hasi penelitian ini menunjukkan bahwa peran higiene dan sanitasi makanan untuk menjaga kualitas makanan di dapur Kedai kopi sangat diperlukan agar makanan |

| | | | |
|----------------|--|--|--|
| | Garuda Yogyakarta | dokumentasi dan kepustakaan | yang dihasilkan dapat tersaji dengan sempurna. Mungkin peserta pelatihan diadakan berkala bagi karyawan khususnya staf dapur tentang perantara higiene dan sanitasi untuk lebih lanjut meningkatkan kualitas produk yang dihasilkan oleh departemen food and beverage. Dengan benar pengolahan yang sesuai dengan SOP yang benar maka akan menghasilkan kualitas yang baik makanan dan layak disajikan untuk tamu |
| Novianti, Gita | Kreativitas <i>Cook</i> Dalam Teknik <i>Food Plating</i> Di Restoran Hotel Alpha Pekanbaru | Penulis menggunakan metode penelitian kualitatif. Pengambilan sampel sumber data dilakukan secara <i>purposive</i> , teknik pengumpulan dengan trigulasi, analisis data bersifat induktif/kualitatif, dan hasil penelitian kualitatif lebih menekankan makna dari pada generalisasi. | <ol style="list-style-type: none"> 1. Kombinasi Makanan, kemampuan seorang cook dalam hal menciptakan sebuah kombinasi terhadap makanan yang disajikannya sudah terbilang baik dilihat dari makanan yang disajikan. 2. Bentuk (komposisi), dari segi bentuk hidangan yang disajikan yaitu kemampuan seorang cook dalam hal menciptakan ide-ide dengan kreasi bentuk makanan sudah cukup terlihat baik dan menarik. 3. Ide Tata Letak (presentasi), kemampuan seorang cook untuk menciptakan tatanan |

| | | | |
|--|--|--|--|
| | | | <p>makanan disebuah piring namun tidak memberikan kesan yang mencolok sudah terbilang baik dan menarik dilihat dari penyajian makanan yang diberikan.</p> <p>4. Garnish yang Fungsional, kemampuan seorang cook dalam hal menciptakan hiasan yang bernilai seni yang dapat memperindah sebuah tampilan makanan sudah cukup baik dan cukup indah dilihat dari kreasi</p> <p>JOM FISIP Vol. 7: Edisi II Juli – Desember 2020 Page 14 garnish yang diberikan didalam suatu hidangannya.</p> <p>5. Desain Baru Alat Saji, kemampuan seorang cook dalam hal memilih alat saji yang sesuai dengan konsep yang makanan yang diberikan sudah cukup baru dan modern dilihat dari pemilihan alat saji pada saat penyajian makanan.</p> <p>6. Teknik Penyajian, kemampuan seorang cook dalam hal menciptakan kreasi terhadap penyajian makanan sudah cukup kreatif dan menarik dilihat dari contoh penyajian makanan yang</p> |
|--|--|--|--|

| | | | |
|---------------|--|---|---|
| | | | diberikan. |
| Wijaya, Willy | Analisa Pengaruh Kualitas Makanan Terhadap Kepuasan Konsumen Di Yoshinoya Galaxy Mall Surabaya | Jenis penelitian ini adalah penelitian kausal dan bersifat kuantitatif, dengan menggunakan teknik analisa deskriptif dan regresi linier berganda. | Hasil penelitian menunjukkan bahwa keempat variabel kualitas makanan secara parsial dan simultan memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen. Sedangkan presentation adalah faktor yang paling dominan dalam mempengaruhi kepuasan konsumen. |

3.3 Kerangka Konseptual



Gambar 2.1. Kerangka Konseptual
Sumber: Kajian Teori

3.4 Hipotesis Tindakan

Menurut Sugiyono (2019:99) “Hipotesis merupakan jawaban sementara terhadap rumusan masalah penelitian, di mana rumusan masalah penelitian telah dinyatakan dalam bentuk kalimat pernyataan”. Berdasarkan teori dan latar belakang permasalahan yang telah ditemukan sebelumnya, maka dapat dibuat hipotesis terhadap permasalahan tersebut sebagai berikut:

Ha : Terdapat penerapan sop *personal hygiene staff kitchen* dalam penyajian makanan di Hotel Savali Padang. *Personal Hygiene* (X1) Penyajian Makanan (X2) Kepuasan Tamu (Y)

Ho : Tidak terdapat penerapan sop *personal hygiene staff kitchen* dalam penyajian makanan di Hotel Savali Padang. *Personal Hygiene* (X1) Penyajian Makanan (X2) Kepuasan Tamu (Y)



BAB III

METODOLOGI PENELITIAN

3.1 Jenis Penelitian

Berdasarkan permasalahan yang akan dipecahkan dan tujuan penelitian yang ingin di capai, jenis penelitian ini digolongkan pada penelitian kuantitatif deskriptif dengan metode survei.

3.2 Settingan Tindakan

Penelitian ini mulai dilakukan pada bulan Oktober 2022 s/d Januari 2023, yang menjadi objek penelitian ini adalah Savali Hotel Padang dan yang menjadi variabel dalam penelitian ini adalah SOP *Personal Hygiene* (X1) Penyajian Makanan (X2) Kepuasan Tamu (Y). Hal yang dilakukan dalam settingan tindakan ini yaitu mempersiapkan SOP *Personal Hygiene*, Mensosialisasikan SOP kepada seluruh staff dan melakukan pelatihan.

3.3 Subjek Penelitian

1. Populasi

Sugiyono (2019:126), “Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas: obyek/subyek yang mempunyai kuantitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulan”. Populasi dalam penelitian ini adalah jumlah pengunjung yang datang berkunjung di Savali Hotel Padang diambil dari jumlah pengunjung

dari November 2021 – Oktober 2022. Sebanyak 7.057 pengunjung dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 3.1
Jumlah pengunjung yang makan di restaurant
Savali Hotel Padang

| No. | Bulan | Tamu Restaurant Savali Hotel |
|---------------|----------------|------------------------------|
| 1. | November 2021 | 578 |
| 2. | Desember 2021 | 600 |
| 3. | Januari 2022 | 597 |
| 4. | Februari 2022 | 573 |
| 5. | Maret 2022 | 602 |
| 6. | April 2022 | 598 |
| 7. | Mei 2022 | 595 |
| 8. | Juni 2022 | 593 |
| 9. | Juli 2022 | 594 |
| 10. | Agustus 2022 | 588 |
| 11. | September 2022 | 570 |
| 12. | Oktober 2022 | 569 |
| Jumlah | | 7.057 |

Sumber: *Food and Beverage Savali Hotel Padang*

$$\begin{aligned}
 \text{Jumlah Populasi} &= \frac{\text{Total Jumlah 12 Bulan terakhir}}{\text{Total Jumlah Bulan}} \\
 &= 7.057 / 12 \\
 &= 588,08
 \end{aligned}$$

2. Sampel

Sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi (Sugiyono, 2019:127). Selanjutnya Sugiyono (2019:127) menyatakan “Bila populasi besar, dan peneliti tidak mungkin mempelajari semua yang ada pada populasi, misalnya karena keterbatasan dana, tenaga dan waktu, maka penelitian dapat menggunakan sampel yang diambil dari populasi itu”. Teknik pengambilan sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah teknik *Non Probability Sampling* dengan *Purposive sampling*. Menurut Sugiyono (2019:133), “*Purposive sampling* adalah teknik pengambilan sampel dari populasi dengan pertimbangan tertentu”. Adapun kriteria dari sampel penelitian ini adalah tamu yang menyantap sajian makanan di Savali Hotel Padang.

Penentuan sampel dalam penelitian ini menggunakan rumus Slovin dalam Sugiyono (2018:81), dengan persentase kelonggaran kesalahan pengambilan sampel sebesar 10%. Hal ini dilakukan karena keterbatasan dana, waktu, dan tenaga yang tersedia. Maka digunakan rumus Slovin sebagai berikut:

$$n = \frac{N}{N(d)^2+1}$$

keterangan:

n = Jumlah Sampel

N = Jumlah Populasi

d^2 = Presisi yang ditetapkan sebesar 10%

Jumlah sampel yang digunakan sebagai berikut:

$$n = \frac{N}{N \cdot (d)^2 + 1}$$

$$n = \frac{7.057}{7.057 (0,01)+1}$$

$n = 71,57$ dibulatkan menjadi 72

Jadi jumlah sampel yang diambil pada penelitian ini adalah 72 orang, yang akan dibagikan kusioner di Savali Hotel Padang.

3.4 Teknik Pengumpulan Data

1. Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data yang digunakan pada penelitian ini melalui komunikasi langsung yaitu dengan cara penyebaran angket atau kusioner yang terstruktur. Kusioner tersebut berupa pertanyaan yang tertutup yang diberikan kepada responden secara langsung menggunakan skala likert. Skala Likert merupakan skala yang digunakan untuk mengukur sikap, pendapat, dan persepsi seseorang atau kelompok orang tentang fenomena sosial (Sugiyono, 2019:146). Kumpulan angket mengenai penerapan *personal hygiene staff kitchen* dalam penyajian makanan untuk meningkatkan kepuasan tamu di Hotel Savali Padang akan diisi oleh tamu yang berkunjung ke hotel kemudian di dokumentasikan dalam bentuk dokumentasi tulisan.

2. Jenis Data

Jenis data yang akan dipergunakan dalam penelitian ini adalah data primer dan data sekunder yaitu sebagai berikut:

a. Data Primer

Sugiyono (2019:296) “Menyatakan data Primer adalah sumber data yang langsung memberikan data kepada pengumpul data. Data yang didapat atau dikumpulkan dari responden dengan cara menyebarkan angket dan pengisian kusioner oleh konsumen”. Data primer dalam penelitian ini adalah data tentang *personal hygiene*, penyajian makanan, dan kepuasan tamu.

b. Data Sekunder

Data Sekunder adalah sumber yang tidak langsung memberikan data kepada pengumpul data, misalnya lewat orang lain atau lewat dokumen. Sumber data berasal dari data yang sudah ada. Data sekunder dalam penelitian ini adalah profil hotel, data karyawan F&B Department dan kunjungan tamu ke *restaurant* Savali Hotel Padang.

3.5 Instrumen Penelitian

Instrumen penelitian ini adalah kuesioner (angket) yang di susun menurut skala likert dengan penyusunan dalam bentuk kalimat yang saling berhubungan dengan variabel penelitian yang bersifat positif. Menurut Sugiyono (2019:146) “Skala Likert merupakan skala yang digunakan untuk mengukur sikap, pendapat, dan persepsi seseorang atau kelompok orang tentang

fenomena sosial”. Dengan skala ini, variabel yang diukur akan dijabarkan menjadi indikator variabel, yang kemudian menjadi titik tolak dalam menyusun item-item instrumen yang dapat berupa pertanyaan maupun pernyataan setiap jawaban dengan menggunakan skala likert yang mempunyai gradasi yang dijelaskan pada tabel sebagai berikut:

Tabel 3.2
Pilihan Jawaban Skala Likert

| Variabel X1 (<i>Personal Hygiene</i>) | | Variabel X2 (Penyajian Makanan) | | Variabel Y (Kepuasan Tamu) | |
|---|-------------|---|-------------|--------------------------------------|-------------|
| Pilihan Jawaban | Skor | Pilihan Jawaban | Skor | Pilihan Jawaban | Skor |
| Sangat Setuju (SS) | 5 | Sangat Setuju (SS) | 5 | Sangat Setuju (SS) | 5 |
| Setuju (S) | 4 | Setuju (S) | 4 | Setuju (S) | 4 |
| Kurang Setuju (KS) | 3 | Kurang Setuju (KS) | 3 | Kurang Setuju (KS) | 3 |
| Tidak Setuju (TS) | 2 | Tidak Setuju (TS) | 2 | Tidak Setuju (TS) | 2 |
| Sangat Tidak Setuju (STS) | 1 | Sangat Tidak Setuju (STS) | 1 | Sangat Tidak Setuju (STS) | 1 |

Sumber: Sugiyono (2019:147)

Supaya penyusunan instrument variabel *Personal Hygiene* (X1), variabel Penyajian Makanan (X2), dan variabel Kepuasan Tamu (Y) lebih sistematis, sehingga dapat di kontrol dan di koreksi, maka ketiga variabel tersebut perlu dibuat kisi-kisi instrumen yang menggambarkan hubungan antara variabel

Personal Hygiene (X1), variabel Penyajian Makanan (X2), dan variabel Kepuasan Tamu (Y), kisi-kisi instrumen penelitian dapat dilihat dalam tabel 3.3 berikut:

Tabel 3.3
Kisi-kisi Operasional Variabel Penelitian

| Variabel | Indikator | Sub Indikator |
|------------------------------|---------------------------------------|---|
| <i>Personal Hygiene</i> (X1) | 1. Kebersihan Kulit Kepala Dan Rambut | a. Rambut bersih dan berkilau b. Tidak ada ketombe atau kutu c. Tidak bau |
| | 2. Kebersihan Mata | a. Mata jernih dan terang b. Tidak terdapat kantung mata c. Mata bersih atau tidak terdapat kotoran mata |
| | 3. Kebersihan Hidung | a. Hidung bersih atau tidak terdapat kotoran hidung b. Hidung tidak tersumbat |
| | 4. Kebersihan Telinga | a. Daun dan lubang telinga bersih atau tidak terdapat kotoran |
| | 5. Kebersihan Gigi Dan Mulut | a. Gigi bersih dan berwarna putih b. Tidak terdapat plak c. Tidak terdapat sariawan atau masalah mulut lainnya d. Napas segar e. Lidah berwarna merah muda terang f. Bibir lembab atau tidak pecah pecah atau kering g. Tidak terdapat gigi |

| | | |
|------------------------|-------------------------------------|---|
| | | berlubang h. Gusi berwarna merah |
| | 6. Kebersihan Kaki, Tangan Dan Kuku | a. Kuku pendek dan bersih b. Kuku berwarna merah muda cerah |
| | 7. Kebersihan Kulit | a. Kulit halus, lembut, fleksibel dan kering b. Kulit terasa hangat ketika dipalpasi c. Tidak terdapat panu, gatal-gatal, ruam, memar atau penyakit kulit lainnya d. Kulit bersih atau tidak terdapat kotoran menempel e. Tubuh tidak bau karena keringat |
| | 8. Kebersihan Berpakaian | a. Rapi b. Bersih c. Tidak bau d. Kelengkapan pakaian |
| Penyajian Makanan (X2) | 1. Kepraktisan | a. Hidangan utama b. Item c. Hiasan/potongan/porsi d. Ukuran saus e. Ukuran porsi f. Penempatan item |
| | 2. Keseimbangan | a. Pilihan makanan b. Keseimbangan warna c. Variasi presentasi d. Keseimbangan gizi e. Bentuk f. <i>Condiment</i> g. Tata letak h. Rangkaian |
| | 3. Kesatuan | a. Kesatuan tata letak b. Hidangan menarik |
| | 4. Titik Fokus | a. Penyajian piring makanan |

| | | |
|-------------------------------|---|--|
| | | b. Penempatan item |
| Kepuasan Tamu (Pelanggan) (Y) | 1. Tercapainya harapan pelanggan | a. Kebutuhan b. Pelayanan |
| | 2. Terpenuhinya kebutuhan pelanggan | a. Fasilitas b. Pelayanan |
| | 3. Tercapainya keinginan pelanggan | a. Cepat dan tepat b. Kenyamanan |
| | 4. Keinginan untuk memakai produk/ jasa kembali | a. Minat berkunjung b. Merekomendasikan |
| | 5. Keinginan merekomendasikan kepada orang lain | a. Menceritakan pengalaman menyenangkan b. Memberikan Informasi |

Sumber: Data Olahan Peneliti 2022

Instrument ini disusun untuk mengukur antara variabel *Personal Hygiene* (X1), variabel Penyajian Makanan (X2), dan variabel Kepuasan Tamu (Y). Kemudian instrument yang telah disusun tersebut diuji validitas dan reabilitasnya, dengan tujuan untuk menjamin kualitas instrumen tersebut jika digunakan dalam pengumpulan data dalam penelitian.

Uji coba instrument ini dilakukan supaya diperoleh instrument yang sah dan handal. Instrument yang baik harus memenuhi dua syarat penting yaitu valid dan reliabel, tujuannya agar instrument tersebut memenuhi syarat untuk dapat dipergunakan. Menurut Sugiyono (2019:142) mengatakan “Ukuran sampel yang layak dalam penelitian adalah antara 30 sampai 500”. Jadi peneliti menggunakan sampel minimum untuk diuji coba sebanyak 30 orang responden yaitu tamu yang makan di restaurant Savali Hotel Padang, langkah-langkah uji coba instrument sebagai berikut:

4. Uji Validitas

Validitas instrumen menggambarkan bahwa suatu instrumen benar mampu mengukur variabel-variabel yang akan diukur dalam penelitian serta mampu menunjukkan tingkat kesesuaian antara konsep dan hasil pengukuran. Menurut Sugiyono (2019:175) “Validitas berarti instrumen tersebut dapat digunakan untuk mengukur apa yang seharusnya diukur”. Tinggi rendahnya validitas instrumen menunjukkan sejauh mana data yang terkumpul tidak menyimpang dari gambaran dari variabel yang di maksud. Untuk mencari validitas angket penulis menggunakan analisis korelasi person product moment dengan bantuan SPSS versi 20.00. setelah dilakukan analisis korelasi person product moment dengan melihat:

- Jika nilai Sig./signifikansi $< 0,05$, maka data dinyatakan valid
- Jika nilai Sig./signifikansi $> 0,05$, maka data dinyatakan tidak valid

Tabel 3.4 Validitas Uji Coba Penelitian

| Variabel | Indikator | No.Item | Jumlah Butir | Jumlah Gugur | Jumlah Valid |
|-------------------------|------------------------------------|----------|--------------|--------------|--------------|
| Personal Hygiene | Kebersihan kulit kepala dan rambut | 1,2,3 | 3 | 0 | 3 |
| | Kebersihan Mata | 4,5,6 | 3 | 0 | 3 |
| | Kebersihan Hidung | 7,8,9 | 3 | 0 | 3 |
| | Kebersihan Telinga | 10,11,12 | 3 | 2 | 1 |
| | Kebersihan gigi dan mulut | 13,14,15 | 3 | 2 | 1 |

| | | | | | |
|--------------------------|--|----------|---|---|---|
| | Kebersihan Tangan, Kaki dan Kuku | 16,17,18 | 3 | 2 | 1 |
| | Kebersihan Kulit | 19,20,21 | 3 | 1 | 2 |
| | Kebersihan Berpakaian | 22,23,24 | 3 | 1 | 2 |
| Penyajian Makanan | Kepraktisan | 25,26,27 | 3 | 1 | 2 |
| | Keseimbangan | 28,29,30 | 3 | 0 | 3 |
| | Kesatuan | 31,32 | 2 | 1 | 1 |
| | Titik Fokus | 33,34 | 2 | 0 | 2 |
| Kepuasan Tamu | Tercapainya Harapan Tamu | 35,36,37 | 3 | 1 | 2 |
| | Terpenuhinya Kebutuhan Tamu | 38,39,40 | 3 | 2 | 1 |
| | Tercapainya Keinginan Tamu | 41,42,43 | 3 | 0 | 3 |
| | Keinginan Memakai Produk/jasa kembali | 44,45,46 | 3 | 1 | 2 |
| | Keinginan merekomendasikan Produk/jasa | 47,48,49 | 3 | 0 | 3 |

5. Uji Realibilitas

Menurut Sugiyono (2019:176) “Instrumen reabel adalah insrumen yang bila digunakan beberapa kali untuk mengukur objek yang sama, akan menghasilkan data yang sama”. Pengujian reabilitas instrumen bertujuan

untuk mengetahui kendala dari suatu instrument. Pengujian instrumen dalam penelitian ini menggunakan analisis reliabelitas dengan menggunakan program SPSS 20.00, sebagai berikut:

- a. Jika suatu variabel nilai reabilitasnya (Alpha Cronbach) $\geq 0,6$, maka variabel tersebut dinyatakan reliabel.
- b. Jika suatu variabel nilai reabilitasnya (Alpha Cronbach) $\leq 0,6$, maka variabel tersebut dinyatakan tidak reliabel.

Sebelum menguji reabilitas pada penelitian ini menggunakan program SPSS versi 20.00. untuk melihat reabilitas dalam penelitian ini, nilai r yang diperoleh diinterpretasikan ke dalam harga r, menurut Arikunto (2013:215) sebagai berikut:

Tabel 3.5
Interpretasi nilai r (*Apha Cronbach*)

| <i>Apha Cronbach</i> | Interpretasi |
|----------------------|----------------------|
| 0,80-1,00 | Sangat Tinggi |
| 0,60-0,80 | Tinggi |
| 0,40-0,60 | Sedang |
| 0,20-0,40 | Rendah |
| 0,00-0,20 | Sangat Rendah |

Sumber : Arikunto (2013:215)

Tabel 3.6 Reliabilitas Personal Hygiene

Reliability Statistics
Personal Hygiene

| Cronbach's Alpha | N of Items |
|------------------|------------|
| .963 | 24 |

Tabel 3.7 Reliabilitas Penyajian Makanan

Reliability Statistics
Penyajian Makanan

| Cronbach's Alpha | N of Items |
|------------------|------------|
| .787 | 10 |

Tabel 3.8 Reliabilitas Kepuasan Tamu

Reliability Statistics
Kepuasan Tamu

| Cronbach's Alpha | N of Items |
|------------------|------------|
| .949 | 15 |

3.6 Analisis Data

Dalam tahap pengolahan data dilakukan kegiatan seperti merancang struktur data, pengkodean, *editing* dan pengentrian data. Data disimpan dengan mempergunakan *Microsoft Exel*. Setelah data dinyatakan valid maka data siap di olah. Analisis data dengan mempergunakan versi SPSS 20.00. Hasil estimasi disajikan dalam bentuk tabel secara terperinci. Pengolahan dan analisis data yang digunakan sebagai berikut:

1. Tabulasi Data

Data penerapan *personal hygiene staff kitchen* dalam penyajian makanan untuk meningkatkan kepuasan tamu di Hotel Savali Padang

diukur dengan menggunakan data konsentrasi (menghitung, frekuensi, mean, modus, presentase, nilai rata-rata, standar deviasi, nilai minimum dan nilai maksimum).

2. Deskripsi Data

Mengklasifikasikan skor ke dalam 5 kategori untuk melihat tingkat pencapaian responden. Teknik klarifikasi yang digunakan menurut Arikunto (2010:201), yaitu:

- a. Kategori sangat baik : $\geq (Mi + 1,5 Sdi)$
- b. Kategori baik : $(Mi + 0,5 Sdi) - < (Mi + 1,5 Sdi)$
- c. Kategori cukup : $(Mi - 0,5 Sdi) - < (Mi + 0,5 Sdi)$
- d. Kategori cukup : $(Mi - 1,5 Sdi) - < (Mi - 0,5 Sdi)$
- e. Kategori sangat buruk : $< (Mi - 1,5 Sdi)$

Untuk menentukan skor rata-rata ideal digunakan patokan kurva normal sebagai berikut:

$$Mi = \frac{1}{2} (\text{skor ideal maksimum} + \text{skor ideal minimum})$$

$$Sdi = \frac{1}{6} (\text{skor ideal maksimum} - \text{skor ideal minimum})$$

Dimana:

Mi = Skor rata-rata ideal

Sdi = Simpangan baku / simpanagn deviasi

3.7 Uji Persyaratan Analisis

Uji persyaratan analisis yang dimaksud untuk di analisis dengan statistic

sesuai dengan tujuan penelitian teknik analisis korelasi. Untuk keperluan tersebut harus terpenuhi data harus terdistribusi normal dan homogeny.

1. Uji Normalitas

Uji normalitas digunakan untuk mengetahui apakah data berdistribusi secara normal atau tidak. Pengujian normalitas digunakan dengan uji *kolmogorov smirnov* dengan menggunakan alat bantu program SPSS 20.00 dengan ketentuan sebagai berikut:

- a. Nilai Sig./signifikansi atau probabilitas $< 0,05$, distribusi adalah tidak normal (asimetris)
- b. Nilai Sig./signifikansi atau probabilitas $\geq 0,05$, distribusi adalah normal (simetris)

2. Uji Heteroskedastisitas

Uji heteroskedastisitas bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi terjadi ketidak samaan variance dari residual satu pengamatan kepengamatan lain (Ghozali, 2016:49). Dapat dikatakan heteroskedastisitas apabila residual tersebut memiliki variance yang tidak sama, namun dikatakan homokedastisitas apabila residual memiliki variance yang sama. Model regresi yang baik adalah homokedastisitas atau tidak terjadi heteroskedastisitas (Ghozali, 2016:49).

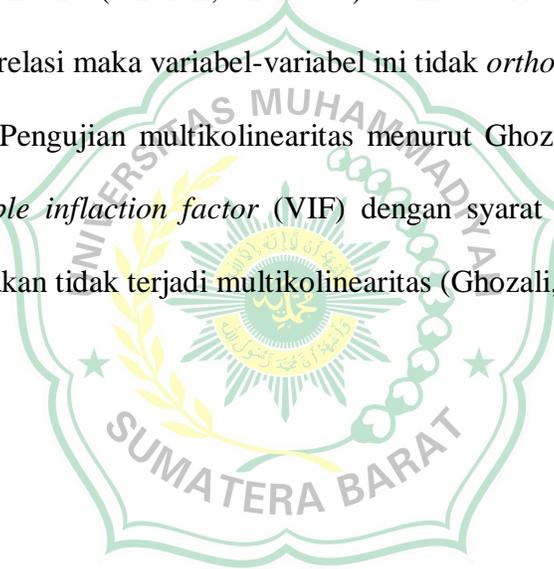
Uji heteroskedastisitas dapat dilakukan dengan menggunakan uji Gleser dengan cara meregresikan nilai absolute residual terhadap

variabelindependen. Apabila nilai probabilitas (sig) > dari 0,05, maka tidak terjadi heteroskedastisitas (Ghozali, 2016:49).

3. Uji Multikolinearitas

Uji multikolinearitas bertujuan untuk menguji apakah pada modul regresi ditemukan adanya korelasi antar variabel bebas (independen). Model regresi yang baik seharusnya tidak terjadi korelasi variabel independen (Ghozali, 2016:49). Jika variabel independen saling berkorelasi maka variabel-variabel ini tidak *orthogonal*.

Pengujian multikolinearitas menurut Ghozali dapat diamati dalam *variable inflation factor* (VIF) dengan syarat $\text{VIF} < 10$, maka dapat dikatakan tidak terjadi multikolinearitas (Ghozali, 2016:148).



BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

4.1 Hasil Penelitian

Pada bagian ini dibahas dan dipaparkan data dari hasil penelitian yang dilakukan terhadap tamu Hotel Savali Padang, yang dikumpulkan melalui kuesioner yang disebarakan kepada 72 responden dengan 35 pernyataan yang terbagi kedalam 16 indikator dan menggunakan data sekunder yang diperoleh dari hotel, selanjutnya dilakukan pemberian skor untuk setiap jawaban responden menurut *skala likert*. Data analisis dengan menggunakan SPSS versi 17.

Hasil penelitian tersebut meliputi: (a) Deskripsi data variabel bebas dan variabel terikat yaitu personal hygiene dan penyajian makanan terhadap kepuasan tamu, (b) Pengujian persyaratan analisis yang meliputi Uji normalitas, Uji heterokedastisitas, Uji multikolinearitas, (c) Pembahasan. Hasil penelitian dapat di paparkan sebagai berikut:

1. Deskripsi Karakteristik Responden

a. Karakteristik Responden Berdasarkan Usia

Responden pada penelitian ini adalah tamu Hotel Savali Padang yang dijadikan sebagai sampel dimana responden memiliki usia sebagai berikut:

Tabel 4.1 Distribusi Frekuensi Usia Responden

| No | Umur | Frekuensi | Persentase |
|----|-------|-----------|------------|
| 1 | <20 | 4 | 5.6% |
| 2 | 20-30 | 10 | 13.9% |
| 3 | 31-40 | 21 | 29.2% |
| 4 | 41-50 | 25 | 34.7% |
| 5 | >50 | 12 | 16.7% |
| | Total | 72 | 100.0% |

Hasil Pengolahan Data Primer 2023

Data penelitian menunjukkan mayoritas dari responden sebanyak 34.7% berusia 41-50 tahun, frekuensi terbanyak kedua merupakan responden yang berusia 31-40 tahun sebanyak 29.2%, responden yang berusia >50 tahun sebanyak 16.7% diikuti oleh responden yang berusia 20-30 tahun sebanyak 13.9% dan yang terakhir <20 tahun sebanyak 5.6%.

b. Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan

Responden pada penelitian ini adalah tamu Hotel Savali Padang yang dijadikan sampel dimana responden memiliki pekerjaan seperti yang terlihat pada tabel berikut:

Tabel 4.2 Distribusi Frekuensi Berdasarkan Pekerjaan Responden

| No | Pekerjaan | Frekuensi | Persentase % |
|----|-------------------|-----------|--------------|
| 1 | Pelajar/Mahasiswa | 12 | 16.6% |
| 2 | Wiraswasta | 56 | 77.8% |
| 3 | PNS | 3 | 4.2% |
| 4 | Lain-lain | 1 | 1.4% |
| | | 72 | 100.0% |

Hasil Pengolahan Data Primer 2023

Data penelitian menunjukkan terdapat 77.8% responden yang memiliki pekerjaan wiraswasta, 16.6% responden yang bekerja sebagai pelajar/mahasiswa, 4.2% responden yang bekerja sebagai PNS, dan 1.4% responden yang bekerja sebagai Lain-lain.

c. Karakteristik Responden Berdasarkan Jumlah Kunjungan

Responden pada penelitian ini adalah tamu Hotel Savali Padang yang dijadikan sampel dimana responden memiliki jumlah kunjungan seperti yang terlihat pada tabel berikut:

Tabel 4.3 Distribusi Frekuensi Berdasarkan Jumlah Kunjungan

| No | Menginap Ke- | Frekuensi | Persentase% |
|----|--------------|-----------|-------------|
| 1 | 1 Kali | 54 | 75.0% |
| 2 | 2 Kali | 9 | 12.5% |
| 3 | 3 Kali | 4 | 5.6% |

| | | | |
|-------|---------|----|-------|
| 4 | >3 Kali | 5 | 7.0% |
| Total | | 72 | 100.0 |

Hasil Pengolahan Data Primer 2023

Data penelitian menunjukkan terdapat 75% responden berkunjung 1 kali, 12.5% berkunjung 2 kali, 7% responden berkunjung >3 kali, dan 5.6% responden berkunjung 3 kali.

2. Deskripsi Data

a. Analisis Deskripsi Variabel *Personal Hygiene*

Data *Personal Hygiene* diperoleh menggunakan kuesioner dengan 16 butir pernyataan selanjutnya disebarkan kepada 72 responden. Berdasarkan data yang diperoleh dari penelitian pada variabel *personal hygiene* didapatkan hasil sebagai berikut:

Tabel 4.4 Deskripsi Data Variabel *Personal Hygiene*

| Statistics | | |
|----------------|---------|---------|
| VAR00041 | | |
| N | Valid | 72 |
| | Missing | 0 |
| Mean | | 59.8611 |
| Median | | 60.0000 |
| Mode | | 60.00 |
| Std. Deviation | | 9.84572 |
| Variance | | 96.938 |
| Range | | 64.00 |
| Minimum | | 16.00 |
| Maximum | | 80.00 |
| Sum | | 4310.00 |

Berdasarkan data diatas dapat dilihat data mengenai indikator personal hygiene diperoleh nilai mean sebesar 59.86, median 60.00, mode sebesar 60.00, standar deviasi sebesar 9.84, variance sebesar 96.93, range sebesar 64.00, minimum sebesar 16.00 dan maximum sebesar 80.00.

Selanjutnya disajikan pencapaian responden untuk menggambarkan kategori penilaian menurut pernyataan tamu pada tabel berikut:

Tabel 4.5 Distribusi Frekuensi Variabel Personal *Hygiene*

| Kategori | Kelas Interval | Frekuensi | % |
|----------------------|------------------------|-----------|-------|
| Sangat Terjaga | $\geq 45,00$ | 70 | 94,7% |
| Terjaga | $\geq 35,00 - < 45,00$ | 0 | 0% |
| Cukup | $\geq 25,00 - < 35,00$ | 0 | 0% |
| Tidak Terjaga | $\geq 15,00 - < 25,00$ | 2 | 5,3% |
| Sangat tidak Terjaga | $< 15,00$ | 0 | 0% |
| Jumlah | | 72 | 100% |

Hasil Pengolahan Data Primer 2023

Berdasarkan tabel diatas dapat dijelaskan dari 72 responden untuk variabel personal hygiene dikelompokan sebagai berikut: kategori sangat tidak terjaga menunjukkan sebanyak 0%, kategori tidak terjaga menunjukkan sebanyak 5,3%, kategori cukup menunjukkan 0%, kategori terjaga menunjukkan 0% dan kategori sangat terjaga menunjukkan 94,7%. Berdasarkan perhitungan statistik variabel personal hygiene berada pada klasifikasi skor $\geq 45,00$ menunjukkan kategori sangat terjaga dengan persentase 94,7%.

b. Analisis Deskripsi Data Variabel Penyajian Makanan

Data penyajian makanan diperoleh menggunakan kuesioner dengan 8 butir pernyataan selanjutnya disebarkan kepada 72 responden. Berdasarkan data yang di peroleh dari penelitian pada

variabel penyajian makanan sebagai berikut:

Tabel 4.6 Deskripsi Data Variabel Penyajian Makanan

| | | |
|----------------|---------|---------|
| N | Valid | 72 |
| | Missing | 0 |
| Mean | | 28.4722 |
| Median | | 28.0000 |
| Mode | | 27.00 |
| Std. Deviation | | 5.54107 |
| Variance | | 30.703 |
| Range | | 32.00 |
| Minimum | | 8.00 |
| Maximum | | 40.00 |
| Sum | | 2050.00 |

Hasil Pengolahan Data Primer 2023

Berdasarkan data diatas, dapat dilihat data mengenai variabel penyajian makanan diperoleh nilai mean sebesar 28.47, median 28.00, mode sebesar 28.00, standar deviasi sebesar 5.54, variance sebesar 30.70, range sebesar 32.00, minimum sebesar 8.00 dan maximum sebesar 40.00.

Selanjutnya disajikan pencapaian responden untuk menggambarkan kategori penilaian menurut pernyataan tamu pada tabel berikut:

Tabel 4.7 Distribusi Frekuensi Variabel Penyajian Makanan

| Kategori | Kelas Interval | Frekuensi | % |
|-------------------|----------------------|-----------|-------|
| Sangat Baik | $\geq 32,5$ | 14 | 19,6% |
| Baik | $\geq 27,5 - < 32,5$ | 27 | 36,2% |
| Cukup | $\geq 22,5 - < 27,5$ | 25 | 35,8% |
| Tidak Baik | $\geq 17,5 - < 22,5$ | 4 | 5,6% |
| Sangat tidak Baik | $< 17,5$ | 2 | 2,8% |
| Jumlah | | 72 | 100% |

Hasil Pengolahan Data Primer 2023

Berdasarkan tabel diatas dapat dijelaskan untuk variabel penyajian makanan dikelompokan sebagai berikut: kategori sangat tidak baik menunjukan sebanyak 2,8%, kategori tidak baik menunjukan sebanyak 5,6%, kategori cukup menunjukan 35,8%, kategori baik menunjukan 36,2% dan kategori sangat baik menunjukan 19,6%. Berdasarkan perhitungan statistik variabel penyajian makanan berada pada klasifikasi skor $\geq 27,5 - < 32,5$ menunjukan kategori baik dengan persentase 36,2%.

c. Kepuasan Tamu

Data penyajian makanan diperoleh menggunakan kuesioner dengan 11 butir pernyataan selanjutnya disebarkan kepada 72 responden. Berdasarkan data yang di peroleh dari penelitian pada variabel penyajian makanan sebagai berikut:

Tabel 4.8 Deskripsi Data Variabel Kepuasan Tamu

| | | |
|----------------|---------|---------|
| N | Valid | 72 |
| | Missing | 0 |
| Mean | | 39.5417 |
| Median | | 39.0000 |
| Mode | | 38.00 |
| Std. Deviation | | 7.80743 |
| Variance | | 60.956 |
| Range | | 44.00 |
| Minimum | | 11.00 |
| Maximum | | 55.00 |
| Sum | | 2847.00 |

Berdasarkan data diatas dapat dilihat data mengenai variabel kepuasan tamu diperoleh nilai mean sebesar 39.54, median 39.00, mode

sebesar 38.00, standar deviasi sebesar 7.80, variance sebesar 60.95, range sebesar 44.00, minimum sebesar 11.00 dan maximum sebesar 55.00.

Selanjutnya disajikan pencapaian responden untuk menggambarkan kategori penilaian menurut pernyataan tamu pada tabel berikut:

Tabel 4.9 Distribusi Frekuensi Variabel Kepuasan Tamu

| Kategori | Kelas Interval | Frekuensi | % |
|-------------------|------------------------|-----------|-------|
| Sangat Baik | $\geq 47,49$ | 10 | 14% |
| Baik | $\geq 39,16 - < 47,49$ | 19 | 26,5% |
| Cukup | $\geq 30,83 - < 39,16$ | 38 | 52,9% |
| Tidak Baik | $\geq 22,05 - < 30,83$ | 2 | 2,8% |
| Sangat tidak Baik | $< 22,05$ | 3 | 4,2% |
| Jumlah | | 72 | 100% |

Hasil Pengolahan Data Primer 2023

Berdasarkan tabel diatas dapat dijelaskan untuk variabel kepuasan tamu dikelompokkan sebagai berikut: kategori sangat tidak baik menunjukkan sebanyak 4,2%, kategori tidak baik menunjukkan sebanyak 2,8%, kategori cukup menunjukkan 52,9%, kategori baik menunjukkan 26,5% dan kategori sangat baik menunjukkan 14%. Berdasarkan perhitungan statistik variabel kepuasan tamu berada pada klasifikasi skor $\geq 30,83 - < 39,16$ menunjukkan kategori cukup dengan persentase 52,9%.

a. Uji Persyaratan Analisis

1. Uji Normalitas

Uji normalitas digunakan untuk mengetahui apakah data berdistribusi normal atau tidak. Pengujian normalitas dilakukan dengan uji Kolmogorov-Smirnov dengan menggunakan alat bantu komputer program SPSS versi 17.00. Pengujian normalitas penyebaran data personal hygiene, penyajian makanan dan kepuasan tamu dilakukan dengan menggunakan uji kolmogrov- smirnov. Taraf signifikansi yang digunakan sebagai dasar menolak atau menerima keputusan normal atau tidaknya suatu distribusi data adalah 0,05. Hasil uji normalitas dapat dilihat pada tabel di bawah ini:

Tabel 4.10 Hasil Uji Normalitas

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

| | | Unstandardized Residual |
|----------------------------------|--------------------------|-------------------------|
| N | | 72 |
| Normal Parameters ^{a,b} | Mean | .0000000 |
| | Std. Deviation | 3.02023802 |
| | Most Extreme Differences | |
| | Absolute | .111 |
| | Positive | .111 |
| | Negative | -.097 |
| Kolmogorov-Smirnov Z | | .945 |
| Asymp. Sig. (2-tailed) | | .334 |

a. Test distribution is Normal.

b. Calculated from data.

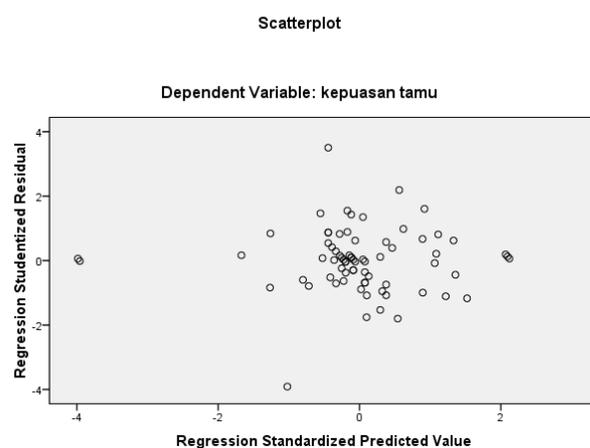
Hasil Pengolahan Data Primer 2023

Tabel di atas menyatakan bahwa hasil uji normalitas nilai signifikan $0.334 > 0,05$ maka dapat disimpulkan nilai residual berdistribusi normal.

2. Uji Heterokedastisitas

Uji heteroskedastisitas bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi terjadi ketidaksamaan varian dari residual satu pengamatan ke pengamatan yang lain. Untuk mendeteksi ada tidaknya heterokedastisitas dapat dilihat dengan menggunakan SPSS versi 17.00. Model regresi yang puas adalah model regresi yang homokedasitas atau tidak terjadi heterokedastisitas. Data dikatakan tidak terjadi heterokedastisitas jika nilai sig > 0,05. Hasil analisis uji heterokedastisitas dapat dilihat di bawah ini:

Gambar 4.1 Hasil Uji Heterokedastisitas



Hasil Pengolahan Data Primer 2023

Pada gambar yang dipaparkan di atas, dapat dilihat bahwa titik-titik menyebar secara acak, tidak membentuk pola tertentu yang jelas, serta titik-titik tersebut tersebar di atas maupun di bawah angka nol. Jadi dapat disimpulkan bahwa tidak terjadi heteroskedastisitas dalam regresi penelitian ini.

3. Uji Multikolinearitas

Uji multikolinearitas bertujuan untuk menguji apakah pada model regresi ditemukan adanya korelasi antar independen. Pada model regresi yang puas seharusnya antar variabel independen tidak terjadi korelasi. Hasil analisis uji multikoleniaritas dapat dilihat di bawah ini:

Tabel 4.11 Hasil Uji Multikolinearitas

| | | Coefficients ^a | | | | | | |
|-------|-------------------|-----------------------------|------------|---------------------------|-------|------|-------------------------|-------|
| Model | | Unstandardized Coefficients | | Standardized Coefficients | t | Sig. | Collinearity Statistics | |
| | | B | Std. Error | Beta | | | Tolerance | VIF |
| 1 | (Constant) | -.144 | 2.245 | | -.064 | .949 | | |
| | personal hygiene | .193 | .077 | .244 | 2.510 | .014 | .230 | 4.354 |
| | penyajian makanan | .987 | .137 | .701 | 7.209 | .000 | .230 | 4.354 |

a. Dependent Variable: kepuasan tamu

Hasil Pengolahan Data Primer 2023

Berdasarkan hasil uji coba multikoleniaritas diperoleh nilai tolerance $0.230 > 0.10$ maka artinya tidak terjadi multikoleniaritas antar variabel dan diperoleh nilai vif $4.354 < 10.00$ maka artinya tidak terjadi multikoleniaritas antar variabel independen dalam model regresi.

1.2 Pembahasan

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan, maka dapat dibuat pembahasan tentang *Personal Hygiene* dan Penyajian Makanan dalam Kepuasan Tamu penjelasannya adalah sebagai berikut:

1. Personal Hygiene

Berdasarkan hasil peneltian di jelaskan bahwa variabel personal hygiene secara keseluruhan diperoleh kategori sangat tidak terjaga

menunjukkan sebanyak 0%, kategori tidak terjaga menunjukkan sebanyak 5,3%, kategori cukup menunjukkan 0%, kategori terjaga menunjukkan 0% dan kategori sangat terjaga menunjukkan 94,7%. Berdasarkan perhitungan statistik variabel personal hygiene berada pada klasifikasi skor $\geq 45,00$ menunjukkan kategori sangat terjaga dengan persentase 94,7%. Berdasarkan hal tersebut dapat di ambil kesimpulan bahwa personal hygiene sangat terjaga di Hotel Savali Padang.

2. Penyajian Makanan

Berdasarkan hasil penelitian di jelaskan bahwa variabel penyajian makanan secara keseluruhan diperoleh kategori sangat tidak baik menunjukkan sebanyak 2,8%, kategori tidak baik menunjukkan sebanyak 5,6%, kategori cukup menunjukkan 35,8%, kategori baik menunjukkan 36,2% dan kategori sangat baik menunjukkan 19,6%. Berdasarkan perhitungan statistik variabel penyajian makanan berada pada klasifikasi skor $\geq 27,5 - < 32,5$ menunjukkan kategori baik dengan persentase 36,2%. Dari hal tersebut dapat di ambil kesimpulan bahwa tamu memberikan penilaian penyajian makanan di Hotel Savali Padang Baik.

3. Kepuasan Tamu

Berdasarkan hasil penelitian di jelaskan bahwa variabel kepuasan tamu secara keseluruhan diperoleh kategori sangat tidak baik menunjukkan sebanyak 4,2%, kategori tidak baik menunjukkan sebanyak 2.8%, kategori cukup menunjukkan 52,9%, kategori baik menunjukkan 26,5% dan kategori sangat baik menunjukkan 14%. Berdasarkan perhitungan statistik variabel kepuasan tamu berada pada klasifikasi skor $\geq 30,83$ - $< 39,16$ menunjukkan kategori cukup dengan persentase 52,9%. Hal ini menunjukkan bahwa tamu mendapatkan kepuasan yang cukup di Hotel Savali Padang.

4. Penerapan SOP *Personal Hygiene* dan Penyajian Makanan Terhadap Kepuasan Tamu di Hotel Savali Padang.

Pada penelitian ini SOP *personal hygiene* sangat dibutuhkan dalam melakukan penyajian makanan dan untuk meningkat kepuasan tamu. Sehingga setelah dilakukannya rangkaian berupa mempersiapkan SOP *personal hygiene*, melakukan sosialisasi kepada seluruh staff dan melakukan pelatihan. Maka di dapatkan hasil bahwa *personal hygiene* sangat terjaga dengan persentase 94,7% dari penilaian yang dilakukan oleh tamu , sehingga dapat di ambil kesimpulan bahwa SOP *personal hygiene* telah di terapkan dengan baik di Hotel Savali Padang.

Kemudian untuk penyajian makanan didapatkan hasil baik sebesar 36,2% dari penilaian yang diberikan oleh tamu. Sehingga dapat diambil kesimpulan bahwa penyajian makanan dilakukan dengan baik di Hotel Savali Padang dan untuk kepuasan tamu cukup sebesar 52,9%, tamu mendapatkan kepuasan yang cukup di Hotel Savali Padang.



BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

1.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian, analisis data hasil penelitian dan pembahasan yang dilakukan pada bagian sebelumnya maka dapat disimpulkan bahwa:

1. Berdasarkan rata-rata kategori variabel yang diberikan responden untuk variabel *personal hygiene* termasuk dalam kategori sangat terjaga dengan rata-rata skor 94,7%.
2. Berdasarkan rata-rata skor kategori yang diberikan responden untuk variabel penyajian makanan termasuk kategori baik dengan rata-rata skor 36,2%.
3. Berdasarkan rata-rata skor kategori yang diberikan responden untuk variabel kepuasan tamu termasuk kategori cukup dengan rata-rata skor 52,9%.
4. SOP *personal hygiene* diterapkan dengan baik di Hotel Savali Padang sesuai dengan standar yang ditetapkan, sehingga penyajian makanan mendapatkan penilaian yang baik dan tamu mendapatkan kepuasan yang cukup di Hotel Savali Padang.

1.2 Saran

1. Pihak Hotel Savali Padang

Berdasarkan hasil penelitian yang peneliti lakukan, bahwa personal hygiene dan penyajian makanan berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan tamu, sehingga diharapkan pihak hotel dapat mempertahankan dan meningkatkan personal hygiene serta memperhatikan penyajian makanan dengan baik sehingga menghasilkan kepuasan yang tinggi.

Dari hasil penelitian yang dilakukan personal hygiene dapat ditingkatkan melalui selalu menjaga kebersihan diri mulai dari kepala sampai kaki. Sedangkan untuk penyajian makanan dengan selalu memperhatikan kepraktisan makanan, keseimbangan kesatuan dan titik fokus pada makanan, makanan harus diperhatikan bagaimana cara memotongnya, memenuhi gizi yang pas, makanan harus di garnish dengan baik dan memperhatikan warna serta tata letak makanan tersebut. Sehingga dengan hal tersebut bisa meningkatkan kepuasan tamu di Hotel Savali Padang.

2. Bagi Program Studi Perhotelan

Diharapkan penelitian ini bisa menjadi materi dalam pembelajaran kepada mahasiswa/i dalam menambah ilmu pengetahuan dan menambah informasi mengenai personal hygiene,

penyajian makanan dan kepuasan tamu.

3. Bagi Peneliti Lainnya

Diharapkan peneliti lainnya dapat lebih memperdalam kajian mengenai personal hygiene, penyajian makanan dan kepuasan tamu dengan menggunakan teknik yang berbeda. Sehingga penelitian ini bisa terus dikembangkan meskipun dengan teknik yang berbeda-beda.



DAFTAR PUSTAKA

- Arika, S., Qadarin, I., Setioko, M. D., Diploma, P., Universitas, K., & Malang, M. (2016). *Peranan Personal Hygiene Dalam Meningkatkan Kualitas Makanan Di Restaurant Hotel Kartika Wijaya Batu*. 2(01), 22–28.
- Arikunto, S. (2010). *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*. Rineka Cipta.
- Arikunto, S. (2013). *Prosedur Penelitian: Suatu Pendekatan Praktik*. Rineka Cipta.
- Atmaja, J. (2018). Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Nasabah Terhadap Loyalitas Pada Bank BJB. *Jurnal Ecodemica*, 2(1), 49–63.
<https://ejournal.bsi.ac.id/ejurnal/index.php/ecodemica/article/view/2713>
- Atmoko, T. P. H. (2017). *Peningkatan Higiene Sanitasi Sebagai Upaya Menjaga Kualitas Makanan Dan Kepuasan Pelanggan Di Rumah Makan Dhamar Palembang*. 8(1), 1–9.
- Choi, E. J., & Kim, S. . (2013). The study of the impact of perceived quality and value of social enterprises on customer satisfaction and re-purchase intention. *International Journal of Smart Home*, 239–252.
- Daryanto, & Setyobudi, I. (2014). *Konsumen dan Pelayanan Prima*. Gava Media.
- Ghozali, I. (2016). *Aplikasi Analisis Multivariete Dengan Program IBM SPSS 23*. Universitas Diponegoro.
- Jasfar, F. (2012). *Teori dan Aplikasi 9 Kunci Keberhasilan Bisnis Jasa : SDM, Inovasi, dan Kepuasan Pelanggan*. Salemba Empat.
- Kasmir. (2017). *Customer services excellent : teori dan praktik*. PT. RajaGrafindo Persada.
- Kemenparekraf, I. (2013). Peraturan Menteri Pariwisata and Ekonomi Kreatif No. 53 tahun 2013. *Peraturan Menteri Pariwisata Dan Ekonomi Kreatif Republik Indonesia*, 227.
- Kristanti, L. A., & Sebtalezy, C. Y. (2019). *Kapasitas Orang Tua Terhadap Personal Hygiene Anak Autis*. Uwais Inspirasi Indonesia.
- Lim, R., Sidabutar, R., Barus, L. S., Kep, M., An, S. K., Lidwina, N., Listianingsih,

- T., Kep, S., & Kep, M. (2014). *Hubungan pengetahuan dengan sikap keluarga dalam melaksanakan*.
- Novianti, G. (2020). Kreativitas Cook Dalam Teknik Food Plating Di Restoran Hotel Alpha Pekanbaru Oleh. *JOM FISIP*, 7, 1–15.
- Permana, M. V. (2013). Peningkatan Kepuasan Pelanggan Melalui Kualitas Produk dan Kualitas Layanan. *Jurnal Dinamika Manajemen*, 4(2), 115–131. <https://journal.unnes.ac.id/nju/index.php/jdm/article/view/2756/2814>
- Rehamn and Sultana, 2009. (2009). Undang-Undang Republik Indonesia. In (Vol. 2, Issue 5, p. 255).
- Rejeki, S., & Hantoro, G. D. (2020). *Sanitasi, Hygiene dan Keselamatan Kerja*. Rekayasa Sains.
- Silalahi, V., & Putri, R. M. (2017). *Personal Hygiene Pada Anak Sd Negeri Merjosari 3 Verarica*. 2(2), 15–23.
- Sugiyono. (2018). *Metode Penelitian Kualitatif dan Kuantitatif*. Alfabeta.
- Sugiyono. (2019). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R & D*. Alfabeta.
- Sulastiyono, A. (2016). *Manajemen Penyelenggaraan Hotel*. Alfabeta.
- Suryati, L. (2015). *Manajemen pemasaran : suatu strategi dalam meningkatkan loyalitas pelanggan*. Deepublish.
- Tarwoto, & Wartonah. (2011). *Kebutuhan dasar manusia dan proses keperawatan*. Salemba Medika.
- Triyani, I. (2020). *Hygiene Sanitasi Terhadap Kepuasan Tamu Di Anggrek Restaurant Grand Arkenso*. 6(2).
- Widya Sela Lestaria, A. Y. (2019). Terhadap Keputusan Pembelian Pada Steak. *Manajemen, Jurnal Ekonomi*, 5(November), 94–101.
- Wijaya, W. (2017). Kepuasan Konsumen di Yoshinoya Galaxy Mall Surabaya. *Jurnal Hospitality Dan Manajemen Jasa*, 2002, 581–594.
- Yulianto, Hadi, W., & Nurcahyo, R. J. (2020). *Hygiene, Sanitasi dan K3*. Graha Ilmu.

LAMPIRAN

Lampiran 1. Izin Melakukan Penelitian



**SUMATERA
BARAT**

UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA BARAT
FAKULTAS PARIWISATA
Kampus 3, Jln. By Pass Aur Kuning No.1 Bukittinggi

Nomor : /II.3.AU/F/2023
Lamp : -
Hal : Permohonan Izin Penelitian

Kepada Yth,

**Kepada Yth Pimpinan Hotel Savali
Padang**

Di Tempat

Assalamu'alaikum Wr Wb

Sehubungan akan dilaksanakannya proses pembuatan Proyek Akhir guna menyelesaikan studi pada program D-IV Fakultas Pariwisata Universitas Muhammadiyah Sumatera Barat oleh mahasiswa kami :

Nama : Joni Edwar Dasrita
NIM : 21240013
Program Studi : Perhotelan
Judul Proyek Akhir : PENERAPAN PERSONAL HYGIENE STAFF KITCHEN
DALAM PENYAJIAN MAKANAN UNTUK
MENINGKATKAN KEPUASAN TAMU DI HOTEL
SAVALI PADANG

Waktu Penelitian : 16 Desember 2022 s/d 15 Februari 2023

Maka kami mohon kerjasama Bapak/Ibu untuk dapat memberikan kesempatan kepada mahasiswa yang bersangkutan guna melakukan proses penelitian dan pengambilan data sesuai dengan judul yang akan diteliti guna membantu menyelesaikan Proyek Akhir yang bersangkutan di instansi/perusahaan yang Bapak/Ibu pimpin.

Demikian surat ini kami sampaikan, atas perhatian dan kerjasama Bapak/Ibu kami ucapkan terima kasih.

Wassalamu'alaikum Wr Wb

Bukittinggi : *10 Jumadil awal 1443 H*
16 Desember 2022 M

Dekan,

Rozi Yuliani, S.ST.Par., M.M
NBM. 1208526

Lampiran 2. Surat Balasan Izin Penelitian



โรงแรม
The Boutique Hotel

Hal : Pemberian izin penelitian

Kepada Yth
 Kepada Yth
 Dekan F Pariwisata
 Jurusan D IV Perhotelan
 Di Bukittinggi

Assalamualaikum Wr Wb

Sehubungan akan adanya permintaan izin penelitian atas nama sebagai berikut
 Nama : Joni Edwar Dasrita
 NIM : 21240013
 Program studi : Perhotelan
 Judul Proyek Akhir : PENERAPAN SOP HYGIENE STAFF FB DEPARTEMENT DALAM PENYAJIAN MAKANAN UNTUK MENINGKATKAN KEPUASAN TAMU DI RESTAURANT DEWI SRI HOTEL SAVALI
 Waktu penelitian : 16 november 2022 s/d 15 februari 2023
 Maka bersama ini kami member izin untuk melakukan penelitian pada tanggal tersebut diatas.
 Demikianlah surat ini kami sampaikan , atas perhatian kami ucapkan terima kasih
 17 November 2022


 Riko kurnia
 HRM

Hayam Wuruk No. 31 - 33
 Padang - West Sumatera
 Indonesia
 T. +62 751 - 27660

Lampiran 3. Tabulasi Data Uji Coba Penelitian X1

| | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 |
| 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 3 | 3 |
| 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 |
| 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 0 | 5 | 4 | 2 | 2 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 |
| 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 0 | 2 | 2 | 3 | 2 | 2 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 2 | 2 | 3 | 5 | 2 | 5 | 5 | 2 | 2 | 2 | 2 | 5 | 2 | 5 | 1 | 3 | 1 | 4 | 1 | 3 | 4 |
| 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 |
| 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 |
| 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 |
| 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 5 | 5 | 5 | 3 | 5 | 5 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 |
| 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 |
| 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 |
| 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 |
| 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 |
| 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 |
| 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 |
| 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 |
| 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 |
| 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 |
| 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 2 | 4 |
| 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 2 | 4 |
| 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 2 |
| 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 |
| 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 2 | 2 | 2 | 4 | 2 | 3 |
| 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 |

Lampiran 4. Tabulasi Data Uji Coba Penelitian X2

| | | | | | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|----|
| 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 36 |
| 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 36 |
| 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 37 |
| 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 34 |
| 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 35 |
| 2 | 2 | 4 | 2 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 30 |
| 4 | 2 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 30 |
| 5 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 3 | 0 | 4 | 3 | 36 |
| 5 | 5 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 39 |
| 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 32 |
| 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 0 | 3 | 3 | 28 |
| 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 35 |
| 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 38 |
| 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 38 |
| 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 40 |
| 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 34 |
| 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 5 | 0 | 3 | 3 | 36 |
| 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 3 | 4 | 39 |
| 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 0 | 3 | 3 | 41 |
| 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 36 |
| 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 37 |
| 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 37 |
| 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 2 | 2 | 27 |
| 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 2 | 3 | 3 | 28 |
| 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 2 | 3 | 3 | 28 |
| 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 2 | 3 | 3 | 28 |
| 3 | 3 | 3 | 2 | 2 | 2 | 3 | 3 | 2 | 2 | 25 |
| 4 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 3 | 3 | 3 | 25 |
| 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 26 |
| 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 2 | 2 | 31 |

Lampiran 5. Tabulasi Data Uji Coba Penelitian Y

| | | | | | | | | | | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|----|
| 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 53 |
| 3 | 4 | 5 | 3 | 4 | 5 | 3 | 4 | 5 | 3 | 4 | 5 | 3 | 4 | 5 | 60 |
| 3 | 2 | 3 | 2 | 3 | 2 | 3 | 2 | 3 | 2 | 3 | 2 | 3 | 2 | 3 | 38 |
| 4 | 3 | 3 | 4 | 2 | 4 | 3 | 4 | 2 | 4 | 4 | 2 | 4 | 4 | 3 | 50 |
| 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 5 | 4 | 5 | 4 | 65 |
| 3 | 4 | 2 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 2 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 50 |
| 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 53 |
| 2 | 2 | 3 | 3 | 3 | 2 | 4 | 4 | 2 | 4 | 4 | 0 | 4 | 4 | 4 | 45 |
| 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 55 |
| 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 60 |
| 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 56 |
| 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 54 |
| 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 30 |
| 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 58 |
| 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 58 |
| 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 2 | 3 | 43 |
| 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 51 |
| 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 51 |
| 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 3 | 31 |
| 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 54 |
| 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 56 |
| 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 56 |
| 3 | 3 | 3 | 2 | 4 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 45 |
| 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 48 |
| 4 | 3 | 3 | 2 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 2 | 48 |
| 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 30 |
| 2 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 2 | 3 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 36 |
| 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 45 |
| 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 4 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 44 |
| 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 2 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 47 |

Lampiran 6. Uji Coba Validitas Variabel Personal Hygiene

| | | Correlations | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
|-------|---------------------|--------------|------|------|------|------|------|------|------|------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|
| | | x1p1 | x1p2 | x1p3 | x1p4 | x1p5 | x1p6 | x1p7 | x1p8 | x1p9 | x1p10 | x1p11 | x1p12 | x1p13 | x1p14 | x1p15 | x1p16 | x1p17 | x1p18 | x1p19 | x1p20 | x1p21 | x1p22 | x1p23 | x1p24 | total |
| x1p1 | Pearson Correlation | 1 | .866 | .812 | .583 | .883 | .630 | .515 | .883 | .701 | .374 | .730 | .189 | .401 | .016 | .651 | .258 | .443 | .441 | .726 | .524 | .419 | .487 | .512 | .308 | .746 |
| | Sig. (2-tailed) | | .000 | .000 | .001 | .000 | .000 | .004 | .000 | .000 | .042 | .000 | .317 | .028 | .933 | .000 | .169 | .014 | .015 | .000 | .003 | .021 | .006 | .004 | .098 | .000 |
| | N | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 |
| x1p2 | Pearson Correlation | .866 | 1 | .797 | .505 | .801 | .551 | .522 | .636 | .590 | .329 | .683 | .153 | .415 | .082 | .621 | .383 | .449 | .498 | .703 | .658 | .399 | .492 | .491 | .285 | .732 |
| | Sig. (2-tailed) | .000 | | .000 | .004 | .000 | .002 | .003 | .000 | .001 | .075 | .000 | .419 | .023 | .665 | .000 | .037 | .013 | .005 | .000 | .000 | .029 | .006 | .006 | .126 | .000 |
| | N | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 |
| x1p3 | Pearson Correlation | .812 | .797 | 1 | .596 | .769 | .743 | .673 | .596 | .657 | .299 | .645 | .224 | .373 | .223 | .608 | .329 | .417 | .527 | .643 | .640 | .562 | .428 | .429 | .313 | .752 |
| | Sig. (2-tailed) | .000 | .000 | | .001 | .000 | .000 | .001 | .000 | .109 | .000 | .235 | .042 | .236 | .000 | .076 | .022 | .003 | .000 | .000 | .001 | .018 | .018 | .093 | .000 | .000 |
| | N | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 |
| x1p4 | Pearson Correlation | .583 | .505 | .596 | 1 | .669 | .780 | .835 | .648 | .636 | .260 | .703 | .419 | .262 | .430 | .379 | .347 | .335 | .603 | .448 | .494 | .723 | .182 | .136 | .394 | .693 |
| | Sig. (2-tailed) | .001 | .004 | .001 | | .000 | .000 | .000 | .000 | .165 | .000 | .021 | .162 | .018 | .039 | .060 | .070 | .000 | .013 | .006 | .000 | .337 | .475 | .031 | .000 | .000 |
| | N | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 |
| x1p5 | Pearson Correlation | .883 | .801 | .769 | .669 | 1 | .669 | .610 | .799 | .788 | .465 | .851 | .256 | .514 | .094 | .757 | .442 | .607 | .537 | .825 | .564 | .547 | .535 | .527 | .362 | .840 |
| | Sig. (2-tailed) | .000 | .000 | .000 | .000 | | .000 | .000 | .000 | .010 | .000 | .173 | .004 | .620 | .000 | .014 | .000 | .002 | .000 | .001 | .002 | .002 | .003 | .048 | .000 | .000 |
| | N | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 |
| x1p6 | Pearson Correlation | .630 | .551 | .743 | .780 | .669 | 1 | .891 | .537 | .636 | .280 | .592 | .595 | .318 | .487 | .481 | .460 | .335 | .656 | .499 | .548 | .666 | .250 | .298 | .466 | .750 |
| | Sig. (2-tailed) | .000 | .002 | .000 | .000 | .000 | | .000 | .002 | .000 | .165 | .001 | .001 | .087 | .006 | .007 | .011 | .070 | .000 | .005 | .002 | .000 | .183 | .109 | .009 | .000 |
| | N | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 |
| x1p7 | Pearson Correlation | .515 | .522 | .673 | .835 | .610 | .891 | 1 | .575 | .608 | .234 | .632 | .582 | .283 | .513 | .440 | .497 | .363 | .613 | .517 | .564 | .689 | .218 | .239 | .462 | .733 |
| | Sig. (2-tailed) | .004 | .003 | .000 | .000 | .000 | .000 | | .001 | .000 | .213 | .000 | .001 | .129 | .004 | .015 | .005 | .005 | .000 | .003 | .001 | .000 | .247 | .204 | .010 | .000 |
| | N | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 |
| x1p8 | Pearson Correlation | .683 | .636 | .596 | .648 | .799 | .537 | .575 | 1 | .923 | .683 | .944 | .427 | .626 | .343 | .816 | .560 | .718 | .522 | .846 | .395 | .655 | .678 | .613 | .521 | .884 |
| | Sig. (2-tailed) | .000 | .000 | .001 | .000 | .000 | .002 | .001 | | .000 | .000 | .000 | .019 | .000 | .063 | .000 | .001 | .000 | .003 | .000 | .031 | .000 | .000 | .000 | .003 | .000 |
| | N | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 |
| x1p9 | Pearson Correlation | .701 | .590 | .657 | .636 | .788 | .636 | .608 | .923 | 1 | .609 | .923 | .397 | .492 | .299 | .812 | .441 | .646 | .503 | .853 | .355 | .654 | .630 | .556 | .512 | .853 |
| | Sig. (2-tailed) | .000 | .001 | .000 | .000 | .000 | .000 | .000 | .000 | | .000 | .000 | .030 | .006 | .166 | .000 | .015 | .000 | .005 | .000 | .054 | .000 | .000 | .001 | .004 | .000 |
| | N | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 |
| x1p10 | Pearson Correlation | .374 | .329 | .299 | .260 | .465 | .260 | .234 | .883 | .609 | 1 | .470 | .294 | .708 | .450 | .562 | .499 | .399 | .331 | .592 | .015 | .398 | .682 | .661 | .599 | .627 |
| | Sig. (2-tailed) | .042 | .075 | .109 | .165 | .010 | .165 | .213 | .000 | .000 | | .009 | .115 | .000 | .013 | .001 | .005 | .029 | .074 | .001 | .937 | .029 | .000 | .000 | .000 | .000 |



Lampiran 7. Uji Coba Validitas Variabel Penyajian Makanan

Correlations

| | | VAR00001 | VAR00002 | VAR00003 | VAR00004 | VAR00005 | VAR00006 | VAR00007 | VAR00008 | VAR00009 | VAR00010 | VAR00011 |
|----------|---------------------|----------|----------|----------|----------|----------|----------|----------|----------|----------|----------|----------|
| VAR00001 | Pearson Correlation | 1 | .528** | .273 | .398* | .521** | .382* | .187 | -.254 | .041 | -.016 | .444* |
| | Sig. (2-tailed) | | .003 | .145 | .029 | .003 | .037 | .322 | .175 | .831 | .932 | .014 |
| | N | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 |
| VAR00002 | Pearson Correlation | .528** | 1 | .528** | .568** | .669** | .700** | .524** | -.053 | .240 | .386* | .781** |
| | Sig. (2-tailed) | .003 | | .003 | .001 | .000 | .000 | .003 | .782 | .201 | .035 | .000 |
| | N | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 |
| VAR00003 | Pearson Correlation | .273 | .528** | 1 | .499** | .675** | .788** | .647** | -.106 | .219 | .194 | .712** |
| | Sig. (2-tailed) | .145 | .003 | | .005 | .000 | .000 | .000 | .578 | .246 | .304 | .000 |
| | N | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 |
| VAR00004 | Pearson Correlation | .398* | .568** | .499** | 1 | .696** | .597** | .435* | -.371* | .205 | .232 | .619** |
| | Sig. (2-tailed) | .029 | .001 | .005 | | .000 | .000 | .016 | .044 | .277 | .216 | .000 |
| | N | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 |
| VAR00005 | Pearson Correlation | .521** | .669** | .675** | .696** | 1 | .651** | .593** | -.157 | .168 | .323 | .776** |
| | Sig. (2-tailed) | .003 | .000 | .000 | .000 | | .000 | .001 | .406 | .375 | .081 | .000 |
| | N | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 |
| VAR00006 | Pearson Correlation | .382* | .700** | .788** | .597** | .651** | 1 | .645** | -.064 | .434* | .425* | .845** |
| | Sig. (2-tailed) | .037 | .000 | .000 | .000 | .000 | | .000 | .738 | .017 | .019 | .000 |
| | N | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 |
| VAR00007 | Pearson Correlation | .187 | .524** | .647** | .435* | .593** | .645** | 1 | .081 | .284 | .413* | .764** |
| | Sig. (2-tailed) | .322 | .003 | .000 | .016 | .001 | .000 | | .670 | .128 | .023 | .000 |
| | N | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 |
| VAR00008 | Pearson Correlation | -.254 | -.053 | -.106 | -.371* | -.157 | -.064 | .081 | 1 | .251 | .316 | .214 |
| | Sig. (2-tailed) | .175 | .782 | .578 | .044 | .406 | .738 | .670 | | .180 | .089 | .256 |
| | N | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 |
| VAR00009 | Pearson Correlation | .041 | .240 | .219 | .205 | .168 | .434* | .284 | .251 | 1 | .707** | .556** |
| | Sig. (2-tailed) | .831 | .201 | .246 | .277 | .375 | .017 | .128 | .180 | | .000 | .001 |
| | N | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 |
| VAR00010 | Pearson Correlation | -.016 | .386* | .194 | .232 | .323 | .425* | .413* | .316 | .707** | 1 | .630** |
| | Sig. (2-tailed) | .932 | .035 | .304 | .216 | .081 | .019 | .023 | .089 | .000 | | .000 |
| | N | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 |
| VAR00011 | Pearson Correlation | .444* | .781** | .712** | .619** | .776** | .845** | .764** | .214 | .556** | .630** | 1 |
| | Sig. (2-tailed) | .014 | .000 | .000 | .000 | .000 | .000 | .000 | .256 | .001 | .000 | |
| | N | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 |

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

* . Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

Lampiran 8. Uji Coba Validitas Variabel Kepuasan Tamu

| | | Correlations | | | | | | | | | | | | | | | |
|----------|---------------------|--------------|----------|----------|----------|----------|----------|----------|----------|----------|----------|----------|----------|----------|----------|----------|----------|
| | | VAR00001 | VAR00002 | VAR00003 | VAR00004 | VAR00005 | VAR00006 | VAR00007 | VAR00008 | VAR00009 | VAR00010 | VAR00011 | VAR00012 | VAR00013 | VAR00014 | VAR00015 | VAR00016 |
| VAR00001 | Pearson Correlation | 1 | .616** | .445* | .460* | .534** | .391* | .586** | .499** | .527** | .410* | .661** | .546** | .740** | .579** | .348 | .720** |
| | Sig. (2-tailed) | | .000 | .014 | .011 | .002 | .033 | .001 | .005 | .003 | .024 | .000 | .002 | .000 | .001 | .059 | .000 |
| | N | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 |
| VAR00002 | Pearson Correlation | .616** | 1 | .543** | .649** | .663** | .685** | .501** | .722** | .629** | .637** | .663** | .860** | .642** | .735** | .453** | .874** |
| | Sig. (2-tailed) | .000 | | .002 | .000 | .000 | .000 | .005 | .000 | .000 | .000 | .000 | .000 | .000 | .000 | .012 | .000 |
| | N | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 |
| VAR00003 | Pearson Correlation | .445* | .543** | 1 | .384* | .655** | .591** | .580** | .612** | .749** | .467** | .716** | .654** | .452** | .572** | .586** | .785** |
| | Sig. (2-tailed) | .014 | .002 | | .036 | .000 | .001 | .001 | .000 | .000 | .009 | .000 | .000 | .012 | .001 | .001 | .000 |
| | N | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 |
| VAR00004 | Pearson Correlation | .460* | .649** | .384* | 1 | .335 | .583** | .387* | .611** | .353 | .597** | .592** | .428* | .600** | .618** | .471** | .694** |
| | Sig. (2-tailed) | .011 | .000 | .036 | | .070 | .001 | .035 | .000 | .056 | .001 | .001 | .018 | .000 | .000 | .009 | .000 |
| | N | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 |
| VAR00005 | Pearson Correlation | .534** | .663** | .655** | .335 | 1 | .371* | .687** | .471** | .641** | .631** | .671** | .633** | .613** | .594** | .438* | .772** |
| | Sig. (2-tailed) | .002 | .000 | .000 | .070 | | .043 | .000 | .009 | .000 | .000 | .000 | .000 | .000 | .001 | .016 | .000 |
| | N | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 |
| VAR00006 | Pearson Correlation | .391* | .685** | .591** | .583** | .371* | 1 | .325 | .649** | .476** | .462* | .484** | .696** | .419* | .613** | .407* | .718** |
| | Sig. (2-tailed) | .033 | .000 | .001 | .001 | .043 | | .080 | .000 | .008 | .010 | .007 | .000 | .021 | .000 | .025 | .000 |
| | N | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 |
| VAR00007 | Pearson Correlation | .586** | .501** | .580** | .387* | .687** | .325 | 1 | .647** | .432* | .616** | .687** | .327* | .716** | .542** | .401* | .712** |
| | Sig. (2-tailed) | .001 | .005 | .001 | .035 | .000 | .080 | | .000 | .017 | .000 | .000 | .078 | .000 | .002 | .028 | .000 |
| | N | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 |
| VAR00008 | Pearson Correlation | .499** | .722** | .612** | .611** | .471** | .649** | .647** | 1 | .446* | .713** | .798** | .532** | .701** | .804** | .585** | .841** |
| | Sig. (2-tailed) | .005 | .000 | .000 | .000 | .009 | .000 | .000 | | .014 | .000 | .000 | .002 | .000 | .000 | .001 | .000 |
| | N | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 |
| VAR00009 | Pearson Correlation | .527** | .629** | .749** | .353 | .641** | .476** | .432* | .446* | 1 | .332 | .641** | .746** | .391* | .504** | .589** | .746** |
| | Sig. (2-tailed) | .003 | .000 | .000 | .056 | .000 | .008 | .017 | .014 | | .073 | .000 | .000 | .032 | .005 | .001 | .000 |
| | N | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 |
| VAR00010 | Pearson Correlation | .410* | .637** | .467** | .597** | .631** | .462* | .616** | .713** | .332 | 1 | .760** | .384* | .660** | .771** | .244 | .740** |
| | Sig. (2-tailed) | .024 | .000 | .009 | .001 | .000 | .010 | .000 | .000 | .073 | | .000 | .036 | .000 | .000 | .194 | .000 |
| | N | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 |
| VAR00011 | Pearson Correlation | .661** | .663** | .716** | .592** | .671** | .484** | .687** | .798** | .641** | .760** | 1 | .497** | .797** | .762** | .631** | .887** |
| | Sig. (2-tailed) | .000 | .000 | .000 | .001 | .000 | .007 | .000 | .000 | .000 | .000 | | .005 | .000 | .000 | .000 | .000 |
| | N | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 |
| VAR00012 | Pearson Correlation | .546** | .860** | .654** | .428* | .633** | .696** | .327* | .532** | .746** | .384* | .497** | 1 | .400* | .546** | .384* | .769** |
| | Sig. (2-tailed) | .002 | .000 | .000 | .018 | .000 | .000 | .078 | .002 | .000 | .036 | .005 | | .028 | .002 | .036 | .000 |
| | N | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 |
| VAR00013 | Pearson Correlation | .740** | .642** | .452* | .600** | .613** | .419* | .716** | .701** | .391* | .660** | .797** | .400* | 1 | .809** | .420* | .798** |
| | Sig. (2-tailed) | .000 | .000 | .012 | .000 | .000 | .021 | .000 | .000 | .032 | .000 | .000 | .028 | | .000 | .021 | .000 |
| | N | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 |
| VAR00014 | Pearson Correlation | .579** | .735** | .572** | .618** | .594** | .613** | .542** | .804** | .504** | .771** | .762** | .546** | .809** | 1 | .442* | .854** |
| | Sig. (2-tailed) | .001 | .000 | .001 | .000 | .001 | .000 | .002 | .000 | .005 | .000 | .000 | .002 | .000 | | .014 | .000 |
| | N | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 |
| VAR00015 | Pearson Correlation | .348 | .453** | .586** | .471** | .438* | .407* | .401* | .585** | .589** | .244 | .631** | .384* | .420* | .442* | 1 | .637** |
| | Sig. (2-tailed) | .059 | .012 | .001 | .009 | .016 | .025 | .028 | .001 | .001 | .194 | .000 | .036 | .021 | .014 | | .000 |
| | N | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 |
| VAR00016 | Pearson Correlation | .720** | .874** | .785** | .694** | .722** | .718** | .712** | .841** | .746** | .740** | .887** | .769** | .798** | .854** | .637** | 1 |
| | Sig. (2-tailed) | .000 | .000 | .000 | .000 | .000 | .000 | .000 | .000 | .000 | .000 | .000 | .000 | .000 | .000 | .000 | |
| | N | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 |

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).
 * . Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

Lampiran 9. Hasil Uji Reliabilitas**Reliability Statistics
Personal Hygiene**

| Cronbach's Alpha | N of Items |
|------------------|------------|
| .963 | 24 |

**Reliability Statistics
Penyajian Makanan**

| Cronbach's Alpha | N of Items |
|------------------|------------|
| .787 | 10 |

**Reliability Statistics
Kepuasan Tamu**

| Cronbach's Alpha | N of Items |
|------------------|------------|
| .949 | 15 |

Lampiran 10. Kuesioner Penelitian

KUESIONER PENELITIAN PENERAPAN *PERSONAL HYGIENE STAFF KITCHEN* DALAM PENYAJIAN MAKANAN UNTUK MENINGKATKAN KEPUASAN TAMU DI HOTEL SAVALI PADANG

I. Identitas Peneliti

Nama : Joni Edwar Dasrita
Nim : 21240013
Program Studi : Perhotelan
Fakultas : Pariwisata

II. Pengantar

Dalam rangka menyelesaikan mata kuliah Proyek Akhir Jurusan Perhotelan Fakultas Pariwisata Universitas Muhammadiyah Sumatera Barat, penulis melakukan uji coba instrumen penelitian sebelum melaksanakan penelitian. Berkaitan dengan hal tersebut, maka penulis mengajukan sebuah judul penelitian tentang **“Penerapan *Personal Hygiene Staff Kitchen* Dalam Penyajian Makanan Untuk Meningkatkan Kepuasan Tamu Di Hotel Savali Padang”**.

Sesuai dengan hal di atas penulis memohon dengan hormat kepada Bapak/Ibu/Saudara/i untuk menjadi responden dan mengisi kuesioner yang telah penulis sediakan. Dalam pengisian kuesioner ini tidak ada jawaban yang benar maupun salah. Yang terpenting adalah jawaban yang benar-benar sesuai dengan Bapak/Ibu/Saudara/i. Data yang diperoleh ini akan dipergunakan sebagai data dalam uji coba instrumen penelitian, oleh karena itu Bapak/Ibu/Saudara/i akan dijamin kerahasiaan pribadinya.

Atas bantuan dan kesediaan Bapak/Ibu/Saudara/i meluangkan waktu untuk mengisi kuesioner, penulis mengucapkan terima kasih. Penulis juga mohon maaf apabila ada kata-kata yang kurang berkenan di hati Bapak/Ibu/Saudara/i.

Hormat Saya

Joni Edwar Dasrita

A. **Pernyataan Tentang *Personal Hygiene***

| No. | Pernyataan | Penilaian | | | | |
|--|---|-----------|---|----|----|-----|
| | | SS | S | KS | TS | STS |
| a. Kebersihan Kulit Kepala Dan Rambut | | | | | | |
| 1. | Karyawan hotel savali selalu tampil bersih | | | | | |
| 2. | Karyawan hotel savali selalu tampil wangi | | | | | |
| 3. | Karyawan hotel savali memiliki rambut yang bersih dan berkilau | | | | | |
| b. Kebersihan Mata | | | | | | |
| 4. | Karyawan Hotel Savali memiliki mata yang bersih | | | | | |
| 5. | Karyawan Hotel Savali memiliki mata yang jernih | | | | | |
| 6. | Karyawan Hotel Savali memiliki mata yang terang dan tidak memiliki kantung mata | | | | | |
| c. Kebersihan Hidung | | | | | | |
| 7. | Karyawan Hotel Savali memiliki hidung yang bersih | | | | | |
| 8. | Karyawan Hotel Savali tidak memiliki hidung yang tersumbat | | | | | |
| 9. | Tidak adanya kotoran pada hidung Karyawan Hotel Savali | | | | | |
| d. Kebersihan Telinga | | | | | | |
| 10. | Tidak terdapat kotoran pada telinga karyawan Hotel Savali | | | | | |
| e. Kebersihan Gigi dan Mulut | | | | | | |
| 11. | Karyawan Hotel Savali memiliki bibir yang lembab dan tidak pecah-pecah | | | | | |
| f. Kebersihan Kaki, Tangan Dan Kuku | | | | | | |
| 12. | Karyawan Hotel Savali memiliki kuku yang pendek | | | | | |
| g. Kebersihan Kulit | | | | | | |

Pernyataan Tentang Penyajian Makanan

| No. | Pernyataan | Penilaian | | | | |
|------------------------|---|-----------|---|----|----|-----|
| | | SS | S | KS | TS | STS |
| a. Kepraktisan | | | | | | |
| 17. | Makanan dihias / di garnish dengan baik | | | | | |
| 18. | Makanan di potong dengan baik dan benar | | | | | |
| b. Keseimbangan | | | | | | |
| 19. | Makanan disajikan disajikan dengan warna yang menarik | | | | | |
| 20. | Makanan disajikan memenuhi keseimbangan gizi yang pas | | | | | |
| 21. | Makanan disajikan dengan bentuk yang menarik | | | | | |
| c. Kesatuan | | | | | | |
| 22. | Makanan disajikan memperhatikan tata letak yang pas | | | | | |
| d. Titik Fokus | | | | | | |
| 23. | Makanan disajikan dalam piring sesuai dengan jenis makanan | | | | | |
| 24. | Makanan ditempatkan di tempat yang bersih sesuai dengan jenis makanan | | | | | |

Pernyataan Tentang Kepuasan Tamu

| No. | Pernyataan | Penilaian | | | | |
|------------------------------------|--|-----------|---|----|----|-----|
| | | SS | S | KS | TS | STS |
| a. Tercapainya Harapan Tamu | | | | | | |
| 25. | Saya mendapatkan pelayanan sesuai harapan saya | | | | | |
| 26. | Saya mendapatkan pelayanan tepat waktu sesuai harapan saya | | | | | |

| b. Terpenuhiya Kebutuhan Tamu | | | | | |
|--|---|--|--|--|--|
| 27. | Fasilitas internet yang tersedia memenuhi kebutuhan saya dengan baik | | | | |
| c. Tercapainya Keinginan Pelanggan (Tamu) | | | | | |
| 28. | Saya mendapatkan kenyamanan sesuai keinginan saya | | | | |
| 29. | Saya mendapatkan pelayanan yang memuaskan sesuai keinginan saya | | | | |
| 30. | Penyajian makanan yang cepat sesuai keinginan saya | | | | |
| d. Keinginan memakai produk/jasa kembali | | | | | |
| 31. | Saya akan memakai produk/jasa kembali karena saya menerima pelayanan dengan baik sebelumnya | | | | |
| 32. | Saya akan memakai produk/jasa kembali karena keinginan dan kebutuhan saya terpenuhi dengan baik | | | | |
| e. Keinginan Merekomendasikan Kepada Orang Lain | | | | | |
| 33. | Saya akan memperkenalkan Hotel Savali kepada orang lain | | | | |
| 34. | Saya akan merekomendasikan Hotel Savali Padang kepada kerabat / rekan kerja saya. | | | | |
| 35. | Saya akan merekomendasikan Restoran Hotel Savali Padang kepada orang lain | | | | |

Lampiran 11. Tabulasi Data Penelitian Variabel personal Hygiene

| x1p1 | x1p2 | x1p3 | x1p4 | x1p5 | x1p6 | total | x1p7 | x1p8 | x1p9 | x1p10 | x1p11 | x1p12 | x1p13 | x1p14 | x1p15 |
|------|------|------|------|------|------|-------|------|------|------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|
| 1 | 2 | 2 | 4 | 4 | 4 | 8 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 2 | 2 | 2 | 2 |
| 3 | 3 | 3 | 2 | 2 | 2 | 4 | 2 | 2 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 |
| 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 9 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 4 | 4 | 5 | 4 | 2 | 3 | 5 | 4 | 4 | 3 | 4 | 2 | 3 | 4 | 2 | 4 |
| 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 3 | 8 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 |
| 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 7 | 4 | 4 | 4 | 3 | 5 | 4 | 5 | 4 | 2 |
| 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 9 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 |
| 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 6 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 |
| 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 10 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 |
| 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 8 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 1 | 2 | 3 |
| 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 2 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 |
| 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 2 | 2 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 |
| 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 8 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 |
| 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 7 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 4 | 9 | 5 | 3 | 3 | 5 | 4 | 3 | 5 | 5 | 5 |
| 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 7 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 |
| 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 8 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 3 | 4 | 4 |
| 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 6 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 |
| 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 6 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 |
| 4 | 5 | 4 | 5 | 4 | 4 | 8 | 5 | 4 | 3 | 4 | 5 | 4 | 5 | 4 | 3 |
| 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 7 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 |
| 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 7 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 |
| 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 8 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 6 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 |
| 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 8 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 |
| 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 8 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 |
| 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 8 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 |
| 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 7 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 |
| 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 8 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 |
| 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 8 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 |
| 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 7 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 7 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 |
| 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 6 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 |
| 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 8 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 |
| 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 7 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |

| | | | | | | | | | | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 7 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 |
| 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 8 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 7 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 8 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 |
| 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 8 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 2 |
| 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 7 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 |
| 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 8 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 |
| 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 7 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 |
| 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 8 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 |
| 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 9 | 5 | 5 | 4 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 |
| 4 | 5 | 5 | 4 | 3 | 4 | 7 | 5 | 5 | 4 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 |
| 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 8 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 |
| 4 | 5 | 4 | 5 | 4 | 5 | 9 | 5 | 4 | 5 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 5 |
| 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 8 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 |
| 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 8 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 |
| 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 8 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 |
| 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 8 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 |
| 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 8 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 |
| 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 8 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 |
| 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 8 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 |
| 3 | 4 | 3 | 5 | 5 | 3 | 8 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 5 | 4 | 4 |
| 3 | 4 | 3 | 5 | 5 | 3 | 8 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 5 | 4 | 5 |
| 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 8 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 5 | 4 | 4 |
| 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 8 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 |
| 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 3 | 7 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 |
| 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 7 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 |
| 5 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 8 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 3 | 4 | 5 |
| 5 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 9 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 5 |
| 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 7 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 |
| 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 8 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 |
| 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 6 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 |
| 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 7 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 9 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 3 | 3 | 4 |
| 5 | 5 | 4 | 5 | 4 | 5 | 9 | 5 | 5 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 5 |
| 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 7 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 |
| 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 7 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 8 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 |

Lampiran 12. Tabulasi Data Penelitian Variabel Penyajian Makanan

| x2p1 | x2p2 | x2p3 | x2p4 | x2p5 | x2p6 | x2p7 | x2p8 | | | | | | | | | | |
|------|------|------|------|------|------|------|------|---|---|---|---|---|---|---|---|---|--|
| 2 | 2 | 3 | 3 | 2 | 2 | 3 | 2 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | | |
| 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 2 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | | |
| 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | | |
| 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | | |
| 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 3 | 2 | 2 | 3 | 2 | 3 | 3 | 2 | |
| 3 | 5 | 4 | 3 | 5 | 4 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | |
| 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | |
| 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | |
| 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 5 | 5 | |
| 3 | 2 | 3 | 2 | 3 | 2 | 2 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | |
| 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | |
| 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 5 | 5 | 4 | 5 | 4 | 4 | 5 | 4 | |
| 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | |
| 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | |
| 4 | 5 | 4 | 5 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | |
| 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | |
| 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 5 | 5 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | |
| 5 | 5 | 3 | 3 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | |
| 5 | 5 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | |
| 3 | 4 | 5 | 5 | 4 | 5 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | |
| 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | |
| 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | |
| 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | |
| 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | |
| 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 5 | 5 | 4 | 5 | 4 | 5 | 4 | 3 | |
| 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | |
| 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | |
| 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | |
| 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | |
| 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | |
| 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 5 | 5 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | |
| 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 5 | 5 | 5 | |
| 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 5 | 3 | 4 | 4 | 3 | |
| 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | |
| 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | |

Lampiran 14. SOP Personal Hygiene Hotel Savali



PROCEDURE PURPOSE

| | | | |
|------------------|-------------------|--------------------|-------------------------|
| SUBJECT | : PERSONAL | DIVISION | : FOOD & |
| HYGIENE | | BEVERAGE | |
| JOB CODE | : 0051 | DEPARTMENT | : KITCHEN |
| REPORT TO | : CHEFF | SECTION | : FB |
| | | LAST UPDATE | : 01 januri 2022 |

PROCEDURE PURPOSE :

- STRICT STANDARD REQUIREMENT
- FOOD HANDLING/PERSONAL HYGIENE RELATION

The disease transmission chapter explained how easily diseases can be transmitted by a careless food handler who is contaminated. Therefore, it is vital to discuss the subject of personal hygiene as a distinct and separate topic, and reiterate the main basic points of proper food handling.

- Routine and frequent hand washing with a germicidal soap must become a habit. Both hands must be washed systematically after having been to the toilet, between handling different types of food, e.g., raw/cooked, and at any other time when there is a suspicion of contamination.
- Fingernails must be kept clean, cut and free of nail polish.
- Smoking while handling food items, during food processing or in areas where these operations occur, is strictly forbidden. Moreover, hands must always be washed after smoking.
- Food handlers must always be free of respiratory ailments, infected cuts, burns, bruises and/or rashes on any exposed body part, e.g., face, neck, arms, hands, etc.
- Side towels are to be used only to facilitate the handling of hot equipment. They must never come into contact with food items and/or any food related work surface, nor are they to be used to wipe the body surfaces of food handlers, unless they are soaked in a sanitising solution prior to use.
- Great care must be taken not to contaminate any food item with nasal and/or oral discharges.
- Clean washable outer garments and other head coverings are to be permanently worn when handling any food item.
- No personal article can be stored in the food preparation and production areas.
- Fingers must not be licked to remove food residue, nor be wetted by the tongue to separate paper sheets.
- Hair must always be cleaned and combed back. Hair must be short or, if long and exclusively in the case of women, pinned or bound back with a clean washable ribbon at the back of the neck. Men must be clean and daily shaved.

- All employees must systematically bath and use an effective but light deodorant and brush their teeth in order not to have any bad smelling breath before coming to work. Hands must always be clean and washed regularly throughout the day.
- Shoes must be clean and have non-slip soles : it is mandatory that the shoes used in the preparation and production areas are not those worn before and after the work shift. Employee dress must be clean and pressed.



TUJUAN PROSEDUR :

- PERSYARATAN STANDAR KETAT
- PENANGANAN MAKANAN/HUBUNGAN KEBERSIHAN PRIBADI

- Bab penularan penyakit menjelaskan betapa mudahnya penyakit menular oleh penjamah makanan yang ceroboh yang terkontaminasi. Oleh karena itu, sangat penting untuk membahas masalah kebersihan pribadi sebagai topik yang berbeda dan terpisah, dan mengulangi poin-poin dasar utama dari penanganan makanan yang benar.
- Rutin dan sering mencuci tangan dengan sabun kuman harus menjadi kebiasaan. Kedua tangan harus dicuci secara sistematis setelah dari toilet, antara menangani berbagai jenis makanan, misalnya mentah/dimasak, dan setiap saat jika ada kecurigaan kontaminasi.
- Kuku harus tetap bersih, terpotong dan bebas dari cat kuku.

- Merokok saat menangani makanan, selama pemrosesan makanan atau di area di mana operasi ini terjadi, dilarang keras. Selain itu, tangan harus selalu dicuci setelah merokok.
- Penjamah makanan harus selalu bebas dari penyakit pernapasan, luka infeksi, luka bakar, memar dan/atau ruam pada bagian tubuh yang terbuka, misalnya wajah, leher, lengan, tangan, dll.
- Handuk samping harus digunakan hanya untuk memudahkan penanganan peralatan panas. Mereka tidak boleh bersentuhan dengan makanan dan/atau permukaan kerja yang berhubungan dengan makanan, juga tidak boleh digunakan untuk menyeka permukaan tubuh penjamah makanan, kecuali jika direndam dalam larutan pembersih sebelum digunakan.
- Harus sangat berhati-hati untuk tidak mengkontaminasi makanan apapun dengan sekret hidung dan/atau mulut.
- Pakaian luar yang dapat dicuci bersih dan penutup kepala lainnya harus dipakai secara permanen saat menangani makanan apa pun.
- Tidak ada barang pribadi yang dapat disimpan di area persiapan dan produksi makanan.
- Jari tidak boleh dijilat untuk menghilangkan sisa makanan, juga tidak boleh dibasahi oleh lidah untuk memisahkan lembaran kertas.
- Rambut harus selalu dibersihkan dan disisir ke belakang. Rambut harus pendek atau, jika panjang dan khusus untuk wanita, dijepit atau diikat ke belakang dengan pita bersih yang bisa dicuci di bagian belakang leher. Pria harus bersih dan bercukur setiap hari.

- Semua karyawan harus secara sistematis mandi dan menggunakan deodoran yang efektif tetapi ringan dan menyikat gigi agar tidak memiliki bau mulut yang tidak sedap sebelum masuk kerja. Tangan harus selalu bersih dan dicuci secara teratur sepanjang hari.
- Sepatu harus bersih dan memiliki sol yang tidak licin : sepatu yang digunakan di area persiapan dan produksi wajib bukan yang dipakai sebelum dan sesudah shift kerja. Pakaian karyawan harus bersih dan disetrika.



Lampiran 15. Dokumentasi Sosialisasi SOP Personal Hygiene

Lampiran 16. Dokumentasi Pelatihan SOP

