

**ANALISIS MANAJEMEN MUTU PADA RESTORAN
AYAM CAMPUS BALANGAN**

KTI

Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Memperoleh Gelar Diploma (D3)
Pada Program Studi Administrasi Bisnis



OLEH

MUHAMMAD RIZKI FAHRIAN

NPM : 202163411186

**PROGRAM STUDI ADMINSTRASI BISNS
SEKOLAH TINGGI ILMU ADMINISTRASI (STIA)
AMUNTAI
2024**

HALAMAN PERSEMBAHAN

*Karya Ini
Kupersembahkan Kepada Pemberi Cinta Tak Terbatas Allah SWT Dan kepada:
Diri Sendiri Yang Sudah Berjuang Dan Kuat Sejauh Ini*

SURAT PERNYATAAN KEASLIAN KTI

Yang Bertanda Tangan Di Bawah Ini :

Nama : Muhammad Rizki fahrian

NPM : 202163411186

Judul KTI : **Analisis manajemen mutu pada Restoran Ayam Campus Balangan**

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa kti yang saya tulis ini adalah hasil karya saya sendiri, bukan hasil jiplakan atau plagiat dan belum pernah diajukan untuk memperoleh gelar diploma di perguruan tinggi manapun.

Sepanjang sepengetahuan saya juga tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah penulis atau terbitkan oleh orang lain, kecuali yang tertulis diacu dalam naskah ini disebut daftar pustaka.

Demikian surat pernyataan ini saya buat, apabila dikemudian hari ternyata saya terbukti melakukan pelanggaran akademik tersebut di atas, saya bersedia menerima sanksi dicabut gelar yang telah diberikan kepada saya.

Amuntai, Agustus 2024
Yang Membuat Pernyataan,



METERAI
TEMPEL
F5FAKX82404254

Muhammad Rizki fahrian

TANDA PERSETUJUAN

**ANALISIS MANAJEMEN MUTU PADA RESTORAN AYAM CAMPUS
BALANGAN**

TUGAS AKHIR

Telah Disetujui Dan Disahkan
Pada Tanggal 29 Juli 2024

Untuk dipertahankan di depan Tim Penguji Tugas Akhir
Program Studi Administrasi Bisnis Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi Amuntai

Disetujui

Ketua

Program Studi Administrasi Bisnis



Haris Fadillah, S.Sos., M.A.B., CLMA^R
NIK. 19940609 201509 1 020

Dosen Pembimbing



Junai Latte, S.A.B., M. AB., CIQnR
NIDN 1109129101

Disahkan Oleh

Ketua

Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi



Dr. Reno Affrian, S.Sos., M.AP., CIQnR, CIQaR
NIK 19891025 201807 1 030

PENGESAHAN UJIAN TUGAS AKHIR



**ANALISIS MANAJEMEN MUTU PADA RESTORAN AYAM CAMPUS
BALANGAN**

Disusun Oleh

Muhammad Rizki fahrian
NPM : 202163411186

Telah dipertahankan di depan Tim Penguji Tugas Akhir Program Studi Administrasi Bisnis Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi Amuntai Pada Tanggal 29 Juli 2024 Dan Dinyatakan Telah Memenuhi Syarat Guna Memperoleh Gelar Ahli Madya

Susunan Tim Penguji

	Nama Lengkap	Tanda Tangan
Ketua Merangkap Anggota	: Jumai Latte, S.AB, M.AB, CIQnR	
Sekretaris merangkap Anggota	: Nurul Hasanah, S.Pd, MM, CPSM ^R	

Amuntai, 29 Juli 2024

Ketua
Program Studi Administrasi Bisnis

Ketua
Sekolah Tinggi Administrasi



Haris Fadillah, S.Sos, M.A.B, CLMA^R
NIK 19940609 201509 1020



Dr. Reno Affrian, S.Sos, M.AP, CIQnR, CIQaR
NIK 198910250 201807 1030

MOTTO

"Barangsiapa Yang Hendak Menginginkan Dunia, Maka Hendaklah Ia Menguasai Ilmu. Barangsiapa Menginginkan Akhirat Hendaklah Ia Menguasai Ilmu, Dan Barangsiapa Yang Menginginkan Keduanya (Dunia Dan Akhirat) Hendaklah Ia Menguasai Ilmu," (HR Ahmad).

ABSTRAK

MUHAMMAD RIZKI FAHRIAN, NPM: 202163411186, Judul KTI “**ANALISIS MANAJEMEN MUTU PADA RESTRAN AYAM CAMPUS BALANGAN**” Dibawah Bimbingan Ibu JUMAI LATTE, S. AB, M. AB, CIQnR.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana manajemen pada Restoran Ayam Campus Balangan.

Informan kunci dalam penelitian ini adalah staff restoran dan konsumen pada restoran ayam campus balangan. jumlah sampel yang diambil 4 orang. data dikumpulkan menggunakan wawancara secara langsung di restoran ayam campus balangan. menggunakan metode purposive sampling.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa restoran ayam campus balangan menerapkan manajemen mutu pada restoran nya dengan menerapkan dan memastikan kepemimpinan yang kuat atas restoran nya, serta menerapkan hal hal yang berfokus pada pelanggannya, juga berkomitmen untuk perbaikan terus menerus dari segi produk maupun pelayanan nya, serta terus memantau terhadap kepuasan konsumen pada restorannya.

Kata Kunci: Manajemen, Restoran, Mutu

ABSTRACT

MUHAMMAD RIZKI FAHRIAN, NPM: 202163411186, KTI Title "QUALITY MANAGEMENT ANALYSIS IN BALANGAN CAMPUS CHICKEN RESTAURANTS" Under the Guidance of Mrs. JUMAI LATTE, S. AB, M. AB, CIQnR.

This Research aims to find out how management works at the Balangan Campus Chicken Restaurant.

The Population in this study were restaurant staff and consumers at the Balangan Campus Chicken Restaurant. The Number of Samples Taken Was 4 People. Data Was Collected Using Direct Interviews at Restaurants on the Balangan Campus. Data Uses a Purposive Sampling Method.

The Results of the Research Show That the Balangan Campus Chicken Restaurant Implements Quality Management in Its Restaurants by Implementing And Ensuring Strong Leadership Over Its Restaurants, As Well As Implementing Things That Focus On Its Customers, And is Also Committed To Continuous Improvement In Terms Of Products And Services, And Continues To Monitor Customer Satisfaction At The Restaurant.

Keywords: Management, Restaurant, Quality

KATA PENGANTAR

Dengan nama Allah Yang Maha Pengasih lagi Maha Penyayang Segala Puji Dan Syukur Penulis Panjatkan Ke Hadirat Allah SWT, Shalawat Dan Salam Senantiasa Tercurah Kepada Junjungan Nabi Besar Muhammad SAW Beserta Keluarga dan Sahabat Beliau Serta Pengikutnya Hingga Akhir Zaman. Syukur Alhamdulillah, Atas Rahmat dan Hidayah yang Diberikan Oleh Allah SWT Sehingga Penulis Bisa Menyelesaikan KTI yang berjudul ANALISIS MANAJEMEN MUTU PADA RESTORAN AYAM CAMPUS BALANGAN. Dalam proses Penyusunan KTI Ini, banyak sekali sumbangan pikiran dan pemberian data yang penulis dapatkan dari berbagai pihak. dalam kesempatan Ini penulis menyampaikan ucapan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Bapak Dr. Reno Affrian, S.Sos, M. AP, CIQnR, CIQaR. selaku ketua Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi (STIA) Amuntai.
2. Ibu Dwica Merdekawati selaku pemilik restoran ayam campus Balangan
3. Bapak Haris Fadillah S.Sos, M.A.B. CLMA^R. Selaku Ketua Program Studi Administrasi Bisnis.
4. Ibu Jumai latte S. AB, M. AB, CIQnR. Selaku Dosen Pembimbing yang telah banyak membantu, memberikan pengarahan, bimbingan dan petunjuk kepada penulis sehingga kti ini dapat terselesaikan dengan baik.
5. Seluruh dosen beserta staff tata usaha beserta jajarannya yang ada di Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi (STIA) Amuntai.
6. Seluruh Pegawai yang ada di restoran ayam campus balangan terutama yang memberikan data serta informasinya kepada penulis.

7. Seluruh keluarga dan teman-teman di stia amuntai terima kasih atas dukungan motivasi serta do'a nya sehingga penulis dapat menyelesaikan KTI.
8. Seluruh pihak yang terkait dalam penyelesaian kti ini yang tak bisa penulis sebutkan satu per satu.

Penulis menyadari bahwa KTI ini jauh dari sempurna, namun penulis berharap semoga tulisan ini dapat bermanfaat bagi yang berkepentingan. kritik dan saran serta tanggapan yang bersifat membangun akan penulis terima demi kesempurnaan KTI ini.

Balangan, Agustus 2024

Penulis

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	ii
HALAMAN PERSEMBAHAN	ii
BERITA ACARA	vi
MOTTO.....	vii
ABSTRAK	viii
<i>ABSTRACT</i>	ix
KATA PENGANTAR	x
DAFTAR ISI.....	xii
DAFTAR TABEL.....	xv
DAFTAR GAMBAR	xvi
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Fokus penelitian	13
1.3 Rumusan masalah.....	13
1.4 Tujuan penelitian dan manfaat penelitian.....	14
1.5 Manfaat dari penelitian ini adalah	14

BAB II LANDASAN TEORI	15
2.1 Hasil penelitian terdahulu.....	15
2.2 Landasan teori	17
2.3 Kerangka Pemikiran	25
BAB III METODE PENELITIAN	28
3.1 Lokasi penelitian	28
3.2 Pendekatan penelitian.....	28
3.3 Tipe penelitian	31
3.4 Data dan sumber data	32
3.5 Sumber data penelitian	33
3.6 Desaiian operasional penelitian.....	34
3.7 Teknik pengumpulan data	36
3.8 Teknik analisis data	37
3.9 Uji kreadibilatas data.....	40
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	43
4.1 Hasil Penelitian.....	43
4.2 Penyajian Data Penelitian.....	46
4.2.1 Observasi.....	46

4.2.2	Wawancara.....	47
4.2.3	Kepemimpinan yang kuat	48
4.2.4	Fokus pada pelanggan	51
4.2.5	Perbaikan Terus Menerus.....	53
4.2.6	Analisis terhadap kepuasan konsumen	55
4.2.7	Perbandingan antara hasil penelitian terdahulu dan sekarang.....	58
4.2.8	Reduksi data.....	59
4.2.9	Pembahasan.....	61
BAB V PENUTUP		64
5.1	Kesimpulan.....	64
5.2	Saran.....	65
DAFTAR PUSTAKA		68
LAMPIRAN.....		72

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1	Hasil Penelitian Terdahulu.....	15
Tabel 3.1	Sumber Data Penelitian.....	34
Tabel 3.2	Desain Operasional Penelitian.....	35

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1	Kerangka Pemikiran.....	27
Gambar 4.1	Struktur Restoran.....	45