

**PENGARUH KUALITAS SUMBER DAYA MANUSIA TERHADAP
PELAYANAN DAN PRODUK DI KEDAI KOPI
HITAM MANIS ITEKA BALIKPAPAN**

TUGAS AKHIR



MICHAEL YOSAFAT SIMON

NIM : 942021001

**PROGRAM STUDI TATA BOGA
JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALIKPAPAN
BALIKPAPAN
2024**

**PENGARUH KUALITAS SUMBER DAYA MANUSIA
TERHADAP PELAYANAN DAN PRODUK DI KEDAI KOPI
HITAM MANIS ITEKA BALIKPAPAN**

TUGAS AKHIR

Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Memperoleh Gelar Ahli Madya



MICHAEL YOSAFAT SIMON

NIM : 942021001

**PROGRAM STUDI TATA BOGA
JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALIKPAPAN
BALIKPAPAN
2024**

LEMBAR PERSETUJUAN

**PENGARUH KUALITAS SUMBER DAYA MANUSIA TERHADAP
PELAYANAN DAN PRODUK DI KEDAI KOPI HITAM MANIS ITEKA
BALIKPAPAN**

TUGAS AKHIR

**Diajukan kepada Program Studi Tata Boga Politeknik Negeri Balikpapan
untuk Memenuhi Salah Satu Persyaratan Tugas Akhir**

Disusun oleh :

**MICHAEL YOSAFAT SIMON
NIM: 942021001**

Disetujui oleh :

Pembimbing I,



**Drs. Bambang Jati Kusuma M.M.
NIP. 196605171993031005**

Pembimbing II,



**Farida S.Pd., M.Pd.
NIP. 197808122021212009**

LEMBAR PENGESAHAN


**PENGARUH KUALITAS SUMBER DAYA MANUSIA TERHADAP
PELAYANAN DAN PRODUK DI KEDAI KOPI HITAM MANIS ITEKA
BALIKPAPAN**

Disusun oleh:

**MICHAEL YOSAFAT SIMON
NIM: 942021001**

**telah berhasil dipertahankan di hadapan Dosen Penguji dan diterima
sebagai persyaratan yang diperlukan untuk memperoleh gelar Ahli Madya
pada Program Studi Tata Boga, Jurusan Pariwisata, Politeknik Negeri
Balikpapan.**

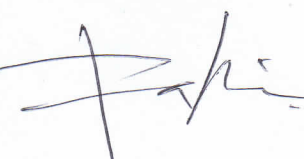
Dosen Penguji


Andi Yasir Amsal, S.Pd, M.Pd.
NIP. 199105052022031009

Pembimbing I


Drs. Bambang Jati Kusuma, M.M.
NIP. 196605171993031005

Pembimbing II


Farida, S.Pd, M.Pd
NIP. 197808122021212009

Mengetahui,
Ketua Jurusan Pariwisata


Henry Winnarko, S.Pd., M.Pd.
NIP. 198804202019031015

LEMBAR PERNYATAAN ORISINALITAS

Yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Michael Yosafat Simon
Tempat/Tanggal Lahir : Balikpapan, 04 September 2003
NIM : 942021001

Menyatakan bahwa tugas akhir ini yang berjudul "PENGARUH KUALITAS SUMBER DAYA MANUSIA TERHADAP PELAYANAN DAN PRODUK DI KEDAI KOPI HITAM MANIS ITEKA BALIKPAPAN" adalah bukan merupakan hasil karya tulis orang lain, baik Sebagian maupun keseluruhan, kecuali dalam kutipan yang saya sebutkan sumbernya. Demikian pernyataan saya buat dengan sebenar-benarnya dan apabila pernyataan ini tidak benar saya bersedia mendapat sanksi akademis.

Balikpapan, 09 Januari 2024

Mahasiswa,



Michael Yosafat Simon

Nim. 942021001

**HALAMAN PENYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI TUGAS AKHIR
UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS**

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Michael Yosafat Simon

NIM : 942021001

Program Studi : Tata Boga

Jurusan : Pariwisata

Demi pengembangan ilmu pengetahuan untuk memberikan kepada Politeknik Negeri Balikpapan Hak Bebas royalti Non eksklusif (*Non-Royalty free right*) atas Tugas Akhir saya yang berjudul:

Pengaruh Kualitas Sumber Daya Manusia terhadap Pelayanan dan Produk di Kedai Kopi Hitam Manis Iteka Balikpapan berhak menyimpan, mengalih media/formatkan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (*database*), merawat dan mempublikasikan Tugas Akhir Saya selama tetap mencantumkan nama Saya sebagai penulis dan pemilik Hak Cipta.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya

Balikpapan, 09 Januari 2024

mahasiswa



Michael Yosafat Simon

Nim. 942021001

LEMBAR PERSEMBAHAN

Puji Syukur saya ucapkan kehadiran Tuhan Yang Maha Esa yang telah melimpahkan Rahmat dan karunia-Nya sehingga saya dapat menyelesaikan penyusunan tugas akhir yang berjudul “Pengaruh Kualitas Sumber Daya Manusia terhadap Pelayanan Dan Produk di Kedai Kopi Hitam Manis Iteka Balikpapan” karya ilmiah ini saya persembahkan kepada ibu saya tercinta yaitu Ibu Rosmawati dan Ayah tercinta yaitu Bapak Fredrik Kalupa.

Terima kasih atas doa dan perjuangan serta kasih sayang tiada henti hingga saat ini.

Suadara-saudari saya tercinta, Fanto Azhar, Ayu Virginita, Crisda Yunita, Calvin Bernadus Simon, Cristy Anatasya Simon dan Marchel Immanuel Simon.

Dan dosen pembimbing saya Bapak Drs. Bambang Jati Kusuma, M.M dan Ibu Farida, S.Pd, M.Pd yang telah memberi masukan dalam penyusunan tugas akhir ini sampai selesai.

Teman-teman kelas 3TB1 angkatan 2021 dan rekan-rekan saya Yang telah memberikan dukungan, bantuan dan semangat dalam berbagi hal untuk membantu penyusunan tugas akhir ini.

ABSTRAK

MICHAEL YOSAFAT SIMON. Pengaruh Kualitas Sumber Daya Manusia terhadap Pelayanan dan Produk di Kedai Kopi Hitam Manis Iteka Balikpapan. Tugas Akhir, Program Studi Tata Boga, 2024.

Kualitas Sumber Daya Manusia merupakan faktor yang mempengaruhi pelayanan dan produk. Belum ada literatur yang membahas terkait pengaruh kualitas sumber daya manusia terhadap pelayanan dan produk. Dalam studi ini, menggunakan analisis dengan bantuan program SPSS untuk menguji hubungan dan pengaruh kualitas sumber daya manusia dengan pelayanan dan produk di Kedai Kopi Hitam Manis Iteka Balikpapan. Data dikumpulkan secara acak menggunakan kuesioner berbentuk *G-Form* pada 138 pelanggan Kedai Kopi Hitam Manis Iteka Balikpapan dengan Teknik pengambilan *Purposive sampling*. Metode analisis data yang digunakan adalah analisis deskriptif, analisis regresi linear sederhana, uji asumsi klasik dan uji hipotesis. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas sumber daya manusia secara signifikan memiliki pengaruh positif terhadap pelayanan dan produk dengan Tingkat signifikan sebesar 48,1% terhadap pelayanan dan 37,3% terhadap produk.

Kata kunci: Kualitas sumber daya manusia, pelayanan, produk, Kedai Kopi Hitam Manis Iteka, pengaruh

ABSTRACT

MICHAEL YOSAFAT SIMON. *The Influence of Human Resources Quality on Service and Products at Iteka Sweet Black Coffee Shop in Balikpapan. Final Project, Culinary Arts Program, 2024.*

The quality of human resources is a factor that influence service and products. There hasn't been any literature discussing the influence of human resource quality on service and products. In this study, an analysis was conducted using the SPSS program to test the relationship and impact of human resource quality on service and products at Kedai Kopi Hitam Manis Iteka. Data was randomly collected through G-Form questionnaires from 138 customers of Kedai Kopi Hitam Manis Iteka Balikpapan using Purposive sampling technique. The data analysis methods included descriptive analysis, simple linear regression analysis, classical assumption tests, and hypothesis testing. The research results indicate that the quality of human resources significantly and positively influences service and products with a significant level of 48.1% for service and 37.3% for products.

Keywords: *Human resource quality, service, products, Kedai Kopi Hitam Manis Iteka Balikpapan, Influence*