



PENGARUH KUALITAS PRODUK MAKANAN TERHADAP KEPUASAN TAMU DI RESTORAN NAUTILIUS PADA HOTEL BELLA VISTA WATERFRONT LANGKAWI MALAYSIA

Sukurman Zega¹, Vera Kristina Hutagalung, S.Pd., M.Pd²,
Fitrisna Uliveraty Simamora, S.Pd.M.Pd³, Zulfikli Gurning, SE.,M.Si⁴
^{1,2,3,4}Program Studi Perhotelan Politeknik Mandiri Bina Prestasi Medan
e-mail : verakristina602@gmail.com

ABSTRAK

Food production department merupakan departemen yang bertanggung jawab atas pengolahan bahan makanan mulai dari bahan mentah hingga bahan jadi. Kualitas produk yang ada di kitchen harus diperhatikan mulai dari segi rasa, penampilan, aroma, tekstur dan kesegarannya. Kualitas makanan merupakan gabungan dari keseluruhan sifat khas yang ada pada makanan. Kualitas makanan mempunyai pengaruh yang penting terhadap kepuasan konsumen terhadap makanan tersebut. Kepuasan konsumen merupakan suatu tanggapan berupa evaluasi purna beli terhadap suatu barang atau jasa yang dirasakannya dibandingkan dengan harapan konsumen. Faktor yang mempengaruhi persepsi dan harapan konsumen ketika melakukan pembelian suatu barang atau jasa adalah kebutuhan dan keinginan yang dirasakan oleh konsumen saat melakukan pembelian barang atau jasa, pengalaman masa lalu ketika mengkonsumsi barang atau jasa tersebut, pengalaman teman yang mengkonsumsi barang atau jasa tersebut, dan periklanan. Penelitian ini dilakukan untuk mengukur seberapa besar pengaruh kualitas produk makanan di restoran Nautilus terhadap kepuasan tamu pada Hotel Bella Vista water front Langkawi . Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas produk hotel dalam hal ini makanan yang ada di hotel berpengaruh terhadap kepuasan tamu. Selain itu memberikan pengetahuan dan pelatihan kepada pegawai hotel tentang produk makanan yang berkualitas merupakan hal yang penting demi tercapainya kepuasan pelanggan/tamu hotel tersebut.

Kata Kunci : *kualitas, produk, makanan, kepuasan, tamu.*

I. PENDAHULUAN

Pariwisata merupakan salah satu bisnis yang berkembang pesat pada saat ini, salah satu contoh bagian penting bisnis pariwisata adalah keberadaan hotel sebagai sarana akomodasi. *Food production department* merupakan salah satu departemen yang ada di hotel dan bertanggung jawab atas pengolahan bahan makanan mulai dari bahan mentah hingga bahan jadi, pengadaan dan penyediaan makanan yang dijual kepada tamu. Kualitas produk yang ada di kitchen harus diperhatikan mulai dari segi rasa, penampilan, aroma, tekstur dan kesegarannya. Kualitas makanan merupakan gabungan dari keseluruhan sifat khas yang ada pada makanan. Kualitas makanan mempunyai pengaruh yang penting terhadap penerimaan konsumen terhadap makanan tersebut.

Kepuasan pelanggan merupakan suatu tanggapan perilaku konsumen berupa evaluasi purna beli terhadap suatu barang atau jasa yang dirasakannya dibandingkan dengan harapan konsumen. Kepuasan konsumen sangat tergan-

tung pada persepsi dan harapan konsumen itu sendiri. Faktor yang mempengaruhi persepsi dan harapan konsumen ketika melakukan pembelian suatu barang atau jasa adalah kebutuhan dan keinginan yang dirasakan oleh konsumen saat melakukan pembelian barang atau jasa, pengalaman masa lalu ketika mengkonsumsi barang atau jasa tersebut, pengalaman teman yang mengkonsumsi barang atau jasa tersebut, dan periklanan.

II. TINJAUAN PUSTAKA

A. Kualitas Produk Makanan

Menurut Tjiptono (Ramadhan dan Rully,2020:1668) bahwa kualitas mencerminkan semua komponen kontribusi item yang menghasilkan manfaat bagi klien. Kualitas digambarkan sebagai fenomena tepat klien tentang sesuatu atau administrasi yang diperkirakan berdasarkan persyaratan dan properti tertentu untuk mengatasi masalah pembeli. Adam (Ramadhan dan Rully, 2020:1668). Kualitas adalah campuran umum

atribut tenaga kerja dan produk sesuai dengan menampilkan, merancang, menciptakan, dan memelihara yang membuat tenaga kerja dan produk yang digunakan memenuhi asumsi klien atau pelanggan. Wijaya (Ramadhan dan Rully, 2020:1668).

Menurut Kotler dan Amstrong (Liliani, 2020:23) menyatakan bahwa kualitas produk adalah kemampuan sebuah produk dalam memperagakan fungsinya, hal ini termasuk keseluruhan durabilitas, reliabilitas, ketepatan, kemudahan pengoperasian, dan reparasi produk, juga atribut produk lainnya. Menurut Potter dan Hotchkiss (Liliani 2020:23) kualitas makanan adalah karakteristik kualitas dari makanan yang dapat diterima oleh konsumen, seperti ukuran, bentuk, warna, konsistensi, tekstur, dan rasa.

1. Faktor-faktor Kualitas Makanan

Faktor-faktor yang menjadi tolak ukur kualitas makanan yaitu teknik memasak, Menurut Yuniar (2018:85) teknik memasak berdasar media penghantar panas dapat dibagi menjadi dua yaitu:

a. *Moist heat cooking* dan *dry heat cooking*.

Moist Heat Cooking adalah media penghantar panas dari sumber panas menuju bahan makanan pada metode *Moist Heat Cooking* adalah air.

- 1) *Boiling* : Pada teknik *boiling*, syarat mutlak dalam prosesnya adalah jumlah atau volume air yang digunakan sebagai media harus lebih banyak daripada bahan makanan. Selanjutnya, suhu air harus mencapai titik didih 100 agar bahan makanan dapat benar-benar matang.
- 2) *Simmering* : Memasak dengan teknik *simmering* adalah merebus bahan makanan dengan teknik pengaturan api khusus. Air yang akan digunakan untuk merebus, dipanaskan terlebih dahulu pada titik didih 100. Kemudian api dikecilkan sampai air menurun ke kisaran suhu 90. Perbedaan *simmering* dengan *boiling* adalah pada pengaturan suhu dan durasi waktu perebusan.
- 3) *Poaching* : Memasak dengan teknik *poaching* merupakan perpaduan antara *boiling* dan *simmering*.
- 4) *Stewing* : Memasak dengan teknik *stewing* prinsip utamanya adalah setengah merebus dan setengah membuat makanan berkuah.
- 5) *Blanching* : Memasak dengan teknik *blanching* adalah termasuk dalam tahap pra memasak, di mana bahan-bahan makanan

direbus dalam air garam mendidih dalam durasi waktu yang singkat.

- 6) *Braising* : Memasak dengan teknik *braising* adalah setengah merebus makanan, mungkin lebih tepatnya adalah melembapkan bahan makanan dengan uap air panas.
 - 7) *Steaming* : Memasak dengan menggunakan uap air di dalam wadah tertutup.
 - 8) *Pressure Cooking* : Memasak dengan teknik *pressure cooking* merupakan salah satu cara memasak (merebus) dengan menggunakan panci khusus yang disebut *pressure cooker* atau steam digester.
- b. *Dry Heat Cooking*

Media penghantar panas dari sumber panas menuju bahan makanan pada metode *Dry Heat Cooking* adalah udara panas, logam panas, radiasi, dan minyak goreng.

- 1) *Baking* : Memasak dengan teknik *baking* merupakan sebuah cara memasak menggunakan media udara panas sebagai penghantar memasak bahan makanan. Alat yang digunakan adalah oven.
- 2) *Grilling* : Memasak dengan teknik *grilling* merupakan salah satu cara memasak dengan menggunakan panas langsung tanpa media alat penghantar. Sumber panas atau api berada di bawah makanan yang dimasak.
- 3) *Roasting* : memasak dengan teknik *roasting* merupakan salah satu cara memasak dengan memanaskan bahan makanan secara kering.
- 4) *Deep Frying* : Memasak dengan cara menggoreng bahan makanan di dalam wajan yang berisi minyak dalam jumlah banyak sampai bahan makanan yang digoreng dapat tenggelam di dalam minyak.
- 5) *Sauteing* : merupakan kebalikan dari teknik *deep frying*, minyak goreng yang digunakan pada *sauteing* jauh lebih sedikit dan tidak membuat bahan makanan yang digoreng terendam seluruhnya.
- 6) *Stir Frying* : Memasak dengan teknik *stir frying* adalah menggoreng bahan makanan dengan suhu yang sangat tinggi dan dilakukan secara cepat dan bahan makanan harus terus dibolak-balik untuk menghindari gosong akibat panas yang sangat tinggi.
- 7) *Pan Frying* : Memasak dengan teknik *pan frying* adalah menggoreng bahan makanan dengan menggunakan minyak yang sedikit dan api yang kecil, sehingga panasnya rendah.

2. Dimensi kualitas produk makanan



Pengukuran kualitas makanan yang diterapkan pada penelitian terdahulu yang dijalankan oleh Rozekhi et al (Liliani,2020:23) dengan pengukuran sebagai berikut :

- a. *Appealing presentation* : *Appealing presentation* mengacu tampilan saat makanan tersebut disajikan. Semakin indah dan lengkap makanan, maka kualitas makanan akan semakin baik.
- b. *Menu Variety* : *Menu variety* mengacu pada berbagai macam menu yang disajikan oleh restoran tersebut.
- c. *Healthiness* : *Healthiness* mengacu pada kebersihan makanan. .
- d. *Tastiness* : *Tastiness* mengacu pada kesesuaian cita rasa dan keenakan antara makanan dengan harapan pelanggan.
- e. *Freshness* : *Freshness* mengacu pada kesegaran makanan dan dapat dilihat dari warna, serta aroma.
- f. *Temperature* : *temperature* atau suhu mengacu sejauh mana makanan dapat disajikan sesuai dengan kehangatan atau kedinginan tertentu.

3. Pengolahan Kualitas Makanan

Menurut Wibowo dkk (2016:58) agar diperoleh hasil makanan yang baik kualitasnya, salah satu hal yang perlu diperhatikan adalah pengolahan makanan. Adapun proses pengolahan makanan mengikuti langkah-langkah berikut :

- a. Masaklah makanan dengan sempurna, misalnya, makanan cair minimum bersuhu 80-100°C. Makanan berkuah dan tumis bersuhu minuman 80-100°C.
- b. Keadaan peralatan mulai dari ruang penerimaan, penyimpanan, persiapan pengolahan, pengolahan bahan makanan, dan distribusi beserta penyajian makanan harus tidak boleh cacat, tidak boleh retak, dan mudah dibersihkan.
- c. Seluruh peralatan tersebut terbuat dari bahan tara pangan (*food grade*).
- d. Lapisan permukaan peralatan tidak larut dalam suasana basa/asam.
- e. Bahan alat untuk talenan (selain kayu) harus disesuaikan dengan bahan makanan yang dipakai.
- f. Peralatan lain, seperti peralatan dengan ukuran besar (misalnya oven, kulkas, kompor) sebaiknya tidak menjadi sumber pencemaran atau penyebab kecelakaan.

- g. Simpanlah makanan matang pada suhu panas (minimum 60° C) dan ditempatkan dalam wadah tertutup.
- h. Panaskan kembali makanan matang apabila akan disajikan, pada suhu minimum suhu 70°C.
- i. Simpanlah makanan secara terpisah antara makanan matang dan mentah.

Menurut Wibowo dkk (2019:58) pengolahan bahan makanan hendaknya mengacu pada :

1. Tempat pengolahan mempunyai pintu dalam dan luar yang mempunyai tingkat kerapatan yang tinggi sehingga serangga dan tikus tidak bisa memasuki.
2. Penerangan cukup baik pada pagi, siang, dan malam minimum 200 LUX. Kebersihan lampu tetap kerja.
3. Ventilasi cukup sepanjang hari, misalnya *exhaust fan* harus bersih, kuat, dan berfungsi dengan baik. Apabila pada saat produksi dihasilkan asap dari suatu metode pengolahan (misalnya, pembuatan sate dengan metode *grill*), asap harus dilakukan metode pemanggangan dengan metode *roasting*.
4. Air limbah yang dihasilkan selama proses penyelenggaraan makanan dibuang melalui saluran pembuangan limbah yang memenuhi syarat.
5. Pembuangan sampah dibuang pada tempatnya, harus tersedia minimal 1 tempat sampah di satu ruangan aktivitas penyelenggaraan.
6. Ruang penyelenggaraan makan sebaiknya tidak terhubung dengan jamban dan kamar mandi.
7. Tempat sampah dibuat dari bahan kedap air yang tidak mudah berkarat.

B. Kepuasan Tamu

Menurut Kotler (Mulyani dan Sunyoto, 2014:75) menyatakan bahwa kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan antara persepsi atau kesan terhadap kinerja atau hasil suatu produk dan harapannya. Jadi, kepuasan merupakan fungsi dari persepsi atau kesan atas kinerja dan harapan. Jika kinerja berada dibawah harapan maka pelanggan tidak puas. Jika kinerja memenuhi harapan maka pelanggan akan puas. Jika kinerja melebihi harapan maka pelanggan akan amat puas atau senang.

Kepuasan pelanggan menurut Kotler dan Keller (Wulandari,2012:1777) adalah sejauh mana kinerja yang dirasakan suatu produk sesuai harapan pembeli. Tingkat kepuasan pelanggan terhadap suatu barang atau jasa akan mencerminkan tingkat keberhasilan perusahaan dalam memasarkan produknya. Suatu produk atau jasa akan menjadi gagal apabila tidak dapat memberikan kepuasan terhadap pelanggan.

Faktor Penentu Kepuasan Pelanggan :

1. *Expectation-disconfirmation paradigm* Berdasarkan paradigma ini, konsumen menilai kepuasannya dengan jalan membandingkan antara ekspektasinya dengan kinerja produk. Bila kinerja lebih besar dibandingkan ekspektasi prediktif (terjadi diskonfirmasi positif), maka yang dirasakan konsumen adalah kepuasan dan sebaliknya.
2. *Comparison level theory* Teori ini muncul sebagai kritik atas paradigma diskonfirmasi ekspektasi yang mengasumsikan bahwa determinan utama kepuasan pelanggan adalah ekspektasi prediktif yang bersumber dari produsen atau penyedia jasa, laporan uji produk/jasa, atau sumber-sumber lain yang tidak diungkapkan secara spesifik.
3. *Equity theory* menyatakan bahwa setiap individu membandingkan rasio keluaran/masukan (*outcome/input*) dirinya dengan rasio serupa orang lain yang berhubungan dengan dirinya.
4. *Norms as comparison standard (norm-based theory)*. Literatur kepuasan pelanggan mengungkap bahwa norma (*norms*) mulai banyak digunakan sebagai standar pembandingan.
5. *Value-percept disparity theory* Teori ini dikemukakan sebagai alternatif bagi paradigma dis- konfirmasi ekspektasi. Paradigma diskonfirmasi ekspektasi dinilai lemah dalam hal tidak membedakan antara elemen kognitif dan evaluatif pada kepuasan pelanggan.

Indikator Kepuasan Pelanggan

Menurut Kotler (Yulliana dan Ita, 2021:164) Indikator Kepuasan Pelanggan yang digunakan dalam penelitian terdiri dari tiga indikator, yaitu :

- a. Pengalaman, artinya suatu kegiatan yang pernah dilakukan atau dialami sehingga dapat menimbulkan kepuasan.

- b. Harapan pelanggan, artinya kesesuaian antara harapan pelanggan dengan kinerja aktual produk perusahaan.
- c. Kebutuhan, artinya kesesuaian antara keperluan atau kebutuhan dengan produk yang tersedia. Bila semua terpenuhi, maka akan timbul kepuasan.

Konsekuensi Kepuasan Pelanggan

Berbagai riset kepuasan pelanggan selama ini mengindikasikan bahwa kepuasan pelanggan berdampak signifikan pada sejumlah aspek berikut :

1. Niat beli ulang pelanggan yang puas cenderung berminat melakukan pembelian ulang produk/jasa yang sama, berbelanja di tempat yang sama, dan/atau menggunakan penyedia jasa yang sama lagi di kemudian hari.
2. Loyalitas pelanggan sudah banyak riset yang menyimpulkan bahwa kepuasan pelanggan berdampak positif bagi terciptanya loyalitas pelanggan.
3. Perilaku komplain pelanggan yang puas lebih kecil kemungkinannya melakukan komplain. Mereka lebih mudah memaafkan kesalahan pemasar yang dinilainya tidak signifikan. Sebaliknya, jika konsumen tidak puas, ada kemungkinan ia bakal melakukan komplain, terlebih jika ia menganggap penyebab ketidakpuasan tersebut telah melampaui ambang batas toleransinya.
4. Gethok tular positif kepuasan pelanggan berdampak positif pada kesediaan konsumen untuk merekomendasikan produk atau perusahaan kepada orang lain (gethok tular positif).

III. METODE PENELITIAN

Subjek dalam penelitian ini adalah tamu yang ada di Restoran Nautilus Hotel Bella Vista Waterfront Langkawi selama dua bulan yaitu sebanyak 900 tamu dan sampel yang digunakan penulis berjumlah 90 orang dengan menggunakan rumus Slovin dengan *margin of error* 10% (0,1). Objek penelitian penulis adalah kualitas produk makanan dan kepuasan tamu.

Tabel 3.1. Kerangka Penelitian

No	Variabel Penelitian	Indikator	Skala
1	Kualitas Produk Makanan (X)	1. Teknik pengolahan sesuai standard an jenis makanan. 2. Makanan yang disajikan memiliki presentasi yang menarik. 3. Makanan yang disajikan memiliki variasi beragam.	Skala Likert

		<ol style="list-style-type: none"> 4. Menu secara konstan dikembangkan dan diperbaharui pada periode tertentu. 5. Rasa makanan tetap konsisten. 6. Temperatur makanan yang disajikan tetap terjaga. 7. Makanan dibuat setelah tamu memesan. 8. Tingkat kematangan sesuai dengan menu yang di pesan. 9. Tingkat kematangan makanan sesuai dengan permintaan tamu. 10. Aroma makanan yang disajikan segar. 	
2	Kepuasan Tamu (Y)	<ol style="list-style-type: none"> 1. Makanan yang disajikan menarik. 2. Makanan yang bervariasi. 3. Warna makanan segar/tidak pucat. 4. Makanan memiliki rasa yang konsisten. 5. Makanan memiliki perpaduan rasa yang menarik. 	Skala Likert

Indikator-indikator dalam penelitian ini diukur dengan skala penilaian Likert yang memiliki lima tingkat preferensi jawaban yang masing-masing mempunyai skor 1-5 dengan rincian sebagai berikut : 1 = sangat tidak setuju, 2 = tidak setuju, 3 = ragu-ragu atau netral, 4 = setuju, 5 = sangat setuju. “Skala Likert merupakan skala yang dipakai untuk mengukur sikap, pendapat, dan persepsi seseorang/ sekelompok orang tentang fenomena social” (Sugiyono, 2001). Skala ini banyak digunakan karena mudah dibuat, bebas memasukkan pernyataan yang relevan, realibilitas yang tinggi dan aplikatif pada berbagai aplikasi. Penelitian ini menggunakan sejumlah statement dengan 5 skala yang menunjukkan setuju atau tidak setuju terhadap *statement* tersebut.

Berdasarkan latar belakang dan landasan teori yang telah diuraikan di atas maka dapat diajukan hipotesis sebagai jawaban sementara untuk masalah penelitian yaitu :

H₀ : Kualitas produk makanan tidak memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan tamu di Restoran Nautilus Hotel Bella Vista Waterfront Langkawi.

H₁ : Kualitas produk makanan memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan tamu di Restoran Nautilus Hotel Bella Vista Waterfront Langkawi.

IV. HASIL DAN PEMBAHASAN

Berdasarkan jawaban angket dari 90 orang responden tamu yang datang di Restoran

Nautilus Hotel Bella Vista Waterfront Langkawi :

Tabel 4.1 Hasil keseluruhan jawaban responden terhadap pernyataan variabel X

No	SS		S		KS		TS		STS	
	F	%	f	%	f	%	f	%	f	%
1.	2	2,2	26	28,9	27	30	22	24,4	13	14,4
2.	1	1,1	31	34,4	27	30	23	25,6	8	8,9
3.	3	3,3	26	28,9	32	35,6	24	26,7	5	5,6
4.	1	1,1	23	25,6	25	27,8	23	25,6	18	20
5.	1	1,1	24	26,7	26	28,9	23	25,6	16	17,8
6.	2	2,2	20	22,2	38	42,2	22	24,4	8	8,9
7.	1	1,1	26	28,9	30	33,3	20	22,2	13	14,4
8.	1	1,1	24	26,7	29	32,2	28	31,1	8	8,9
9.	1	1,1	26	28,9	36	40	20	22,2	7	7,8
10.	3	3,3	25	27,8	36	40	19	21,1	7	7,8
Tot		16		251		306		224		103
Rerata		1,76		27,9		34,0		24,89		11,45

Sumber : Hasil Olahan Data Angket (2024)

Dari Tabel 4.16 di atas dapat dilihat bahwa tamu di Restoran Nautilus sebanyak (1,76%) menyatakan sangat setuju dengan kualitas makanan, sebanyak (27,9%) menyatakan setuju dengan kualitas makanan, sebanyak (34%) menyatakan kurang setuju dengan kualitas makanan, sebanyak (24,89%) menyatakan tidak setuju dengan kualitas makanan, sebanyak (11,45%) menyatakan sangat tidak setuju dengan kualitas makanan dan dapat disimpulkan mayoritas tamu rata-rata menjawab (34%) menyatakan kurang setuju.

Tabel 4.2 Hasil keseluruhan jawaban responden terhadap pernyataan variabel Y

No	SS		S		KS		TS		STS	
	F	%	f	%	f	%	f	%	f	%
1.	1	1,1	25	27,8	27	30	26	28,9	11	12,2
2.	2	2,2	35	38,9	23	25,6	20	22,2	10	11,1
3.	2	2,2	17	18,9	30	33,3	29	32,2	12	13,3
4.	1	1,1	17	18,9	24	26,7	29	32,2	19	21,1
5.	0	0	14	15,6	17	18,9	30	33,3	29	32,2
6.	0	0	18	20	23	25,6	28	31,1	21	23,3
7.	2	2,2	24	26,7	27	30	20	22,2	17	18,9
8.	1	1,1	19	21,2	29	32,2	23	25,6	18	20
9.	1	1,1	30	33,3	36	40	16	17,8	7	7,8
10.	1	1,1	25	27,8	34	37,8	19	21,1	11	12,2
Tot		11		224		270		240		155
Rerata		1,21		24,91		30,01		26,66		17,21

Sumber: hasil olahan data angket 2024

Dari Tabel 4.27 di atas dilihat bahwa Tamu di Restoran Nautilus sebanyak (1,21%) menyatakan sangat setuju dengan kualitas makanan, sebanyak (24,91%) menyatakan setuju dengan kualitas makanan, sebanyak (30,01%) menyatakan kurang setuju dengan kualitas makanan, sebanyak (26,66%) menyatakan tidak setuju dengan kualitas makanan, sebanyak (17,21%) menyatakan

sangat tidak setuju dengan kualitas makanan dan dapat disimpulkan mayoritas tamu rata-rata menjawab (30,01%) menyatakan kurang setuju.

Tabel 4.3 Hasil Uji Reliabilitas

No	Variabel	Cronbach's alpha	Keterangan
1	Kualitas makanan	0,827	Reliabel
2	Kepuasan tamu	0,804	Reliabel

Sumber : Data olahan dengan SPSS 29.0 (2024)

Berdasarkan Tabel 4.30 di atas diketahui bahwa nilai *cronbach's alpha* dari masing-masing variabel lebih besar dari 0,6. Maka dapat disimpulkan bahwa instrumen penelitian yang digunakan untuk mengukur masing-masing variabel tersebut adalah reliabel.

Tabel 4.4 Hasil Uji T

Model	Unstandardized coefficients		Standart Coefficients	t	Sig
	B	Std. Error	Beta		
Constant	13.396	2.744		4.881	<,001
Kualitas Makanan	0,546	0,081	0,585	6.770	<,001

a. Dependent Variable: Kualitas Makanan (Y)

Sumber : Data olahan dengan SPSS 29.0

Berdasarkan Tabel 4.34 di atas, nilai t-hitung variabel bahan baku makanan adalah 6.770 dengan sig <0,001 sedangkan nilai t table $df=n-k$, yaitu $90-2 = 88$, maka di dapat t table sebesar sehingga t-hitung > t-table ($6.770 > 1,66235$), sehingga dapat disimpulkan bahwa secara parsial variabel kualitas makanan berpengaruh positif dan signifikan ($0,001 < 0,05$) terhadap kualitas makanan. Hal ini berarti H1 diterima dan H0 ditolak.

Kualitas makanan adalah atribut yang paling penting dalam keseluruhan kualitas layanan dan memiliki hubungan positif dengan kepuasan dan loyalitas pelanggan. Berdasarkan uji validitas variabel X tentang kualitas makanan pada pernyataan nomor 2 memiliki nilai signifikan dengan pernyataan "Makanan yang disajikan kepada tamu memiliki presentasi yang menarik" dengan nilai validitas sebesar 0,704%, dengan hasil jawaban responden sebanyak 38,9% memilih setuju dengan pernyataan angket nomor 2. Berdasarkan hasil rata-rata jawaban responden dapat disimpulkan bahwa hotel harus meningkatkan kualitas

makanan karena dapat mempengaruhi kepuasan tamu dan tingkat hunian pada Hotel Bella Vista Waterfront.

Kepuasan tamu adalah suatu perasaan pelanggan sebagai respon terhadap produk barang atau jasa yang telah dikonsumsi. Berdasarkan uji validitas variabel Y tentang kepuasan tamu pada pernyataan nomor 2 memiliki nilai signifikan dengan pernyataan "Saya akan datang kembali untuk menikmati makanan di restoran nautilus" dengan nilai validitas sebesar 0,691%, dengan hasil jawaban responden sebanyak 34,4% memilih setuju dengan pernyataan angket nomor 2.

Dari uji hipotesis yang dilakukan diketahui bahwa kualitas makanan mempunyai pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan tamu. Hal ini menunjukkan bahwa kualitas makanan sangat menentukan kepuasan tamu di restoran nautilus pada Hotel Bella Vista Waterfront dengan t-hitung sebesar 6,670 dengan tingkat signifikan kurang dari 0,001, sehingga dapat diartikan bahwa variabel kualitas makanan secara parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan tamu di restoran nautilus pada Hotel Bella Vista Waterfront. Hal ini menunjukkan bahwa pada uji t, H_a diterima dan H_0 ditolak. Sedangkan berdasarkan perhitungan koefisien determinasi (R^2) yang bertujuan untuk melihat besarnya hubungan antar kedua variabel yaitu variabel independen (Kualitas Makanan) terhadap variabel terikat (Kepuasan Tamu) secara parsial memiliki hasil yang dapat dilihat dari nilai R Square sebesar 0,342. Hal ini berarti 34,2% kepuasan tamu dapat dipengaruhi oleh variabel kualitas makanan. Sedangkan sisanya 65,8% dapat dipengaruhi oleh faktor-faktor lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini.

V. KESIMPULAN DAN SARAN

1. Kualitas Makanan di Restoran Nautilus pada Hotel Bella Vista Waterfront.

Kualitas makanan kurang baik terlihat

dari hasil jawaban responden bahwa kualitas makanan dari total jumlah 90 responden di Restoran Nautilus sebanyak (1,76%) menyatakan sangat setuju dengan kualitas makanan, sebanyak (27,9%) menyatakan setuju dengan kualitas makanan, sebanyak (34%) menyatakan kurang setuju dengan kualitas makanan, sebanyak (24,89%) menyatakan tidak setuju dengan kualitas makanan, sebanyak (11,45%) menyatakan sangat tidak setuju dengan kualitas makanan dan dapat disimpulkan mayoritas tamu rata-rata menjawab (34%) menyatakan kurang setuju rata-rata sebanyak 34% memilih kurang setuju terhadap kualitas makanan yang dijual di Restoran Nautilus pada hotel Bella Vista Waterfront.

2. Kepuasan tamu terhadap makanan yang disajikan di Restoran Nautilus.

Kepuasan tamu terhadap makanan yang disajikan pada Hotel Bella Vista Waterfront juga kurang baik. Hal ini dapat dilihat dan dibuktikan dari hasil jawaban responden bahwa dari total jumlah 90 responden di Restoran Nautilus sebanyak (1,21%) menyatakan sangat setuju dengan kualitas makanan, sebanyak (24,91%) menyatakan setuju dengan kualitas makanan, sebanyak (30,01%) menyatakan kurang setuju dengan kualitas makanan, sebanyak (26,66%) menyatakan tidak setuju dengan kualitas makanan, sebanyak (17,21%) menyatakan sangat tidak setuju dengan kualitas makanan dan dapat disimpulkan mayoritas tamu rata-rata menjawab (30,01%) menyatakan kurang puas terhadap kualitas makanan di Restoran Nautilus pada Hotel Bella Vista Waterfront.

3. Pengaruh kualitas produk makanan terhadap kepuasan tamu di Restoran Nautilus.

Pada Hotel Bella Vista Waterfront yaitu positif dan signifikan, hal ini dapat dibuktikan pada hasil perhitungan Uji T nilai t-hitung variabel kualitas makanan adalah 6.770 dengan $\text{sig} < 0,001$ sedangkan nilai t table $\text{df} = n - k$, yaitu $90 - 2 = 88$, maka di dapat t table sebesar sehingga t-hitung $>$ t-tabel ($6.770 > 1,66235$), sehingga dapat disimpulkan bahwa secara parsial variabel kualitas makanan berpengaruh positif dan signifikan ($0,001 < 0,05$) terhadap kualitas makanan. Hal ini berarti H1 diterima yang menyatakan bahwa kualitas makanan memiliki pengaruh terhadap kepuasan tamu. Terlihat juga pada

hasil uji koefisien determinasi dimana R square 0,342(34,2%), yang artinya sebanyak 34,2% kualitas makanan memiliki kontribusi terhadap kepuasan tamu dan sisanya sebanyak 65,8% berasal dari kontribusi faktor- faktor lain contohnya kinerja karyawan, suasana restoran, etika karyawan, dan banyak faktor lainnya.

VI. DAFTAR PUSTAKA

- Gani, Irwan dan Amalia Siti. 2018 *Alat Analisis Data*. Penerbit : Andi
- Liliani, Priska. 2020. *Analisis Pengaruh Kualitas Makanan Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Dan Dampaknya Pada Behavioral Intention Restoran Top Yammie*. Jurnal Bina Manajemen. Vol 8 No 2. Diakses Pada 2 Juli 2024. Pada pukul 16.40 wib. <https://media.neliti.com/media/publication/301292-analisis-pengaruh-kualitas-makanan-dan-k-4af7cdfc.pdf>
- Mulyani, Candra Tri dan Sunyoto. 2014. *Pengaruh Kualitas Makanan Terhadap Kepuasan Tamu di Ratu Ratih Caffé Hotel Sahid Jaya Solo*. Jurnal Pariwisata Indonesia. Vol 10 No 2. ISSN : 2581-2688. Diakses pada 2 Juli 2024. Pada pukul 17.00 wib. <https://jurnal.stpsahidsurakarta.ac.id/index.php/JPI/article/view/187>
- Ramadhan, Muhammad Raihan dan Rully Arifiansyah. 2022. *Pengaruh Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan dan Promosi Terhadap Kepuasan Pelanggan di Sofia Restaurant Jakarta*. HUMANTECH: Jurnal Ilmiah Multi Disiplin Indonesia. Vol 1 No 11. E-ISSN : 2809-1612. Diakses pada 3 Juli 2024. Pada pukul 16.00 wib. <https://journal.ikopin.ac.id/index.php/humantech/article/view/2118>
- Tjiptono, Fandy dan Anastasia Diana. 2022 *Manajemen dan Strategi Kepuasan Pelanggan*. Penerbit : Andi
- Wibowo, Sukarno; Rohanta Siregar; I Gede Surate. 2019. *Manajemen Sistem Penyelenggaraan Makanan Massal Di Rumah Sakit dan Hotel*. Jakarta. Penerbit : Buku Kedokteran EGC
- Wulandari, Putu Yuli. 2022. *Pengaruh Kualitas Produk Makanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Di Skai Restoran Hotel*



- Padma Resort Legian*. Jurnal Mahasiswa Pariwisata dan Bisnis. Vol 01 No 7. Diakses Pada 2 Juli 2024. Pada pukul 19.00 wib. <https://doi.org/10.22334/paris.v1i7.121>
- Yohan Gunawan Sukarno. 2024. *Pengaruh Food Quality, Price Fairness, dan Service Quality Terhadap Behavioral Intention di Restoran Dragon Hotpot Surabaya* : Jurnal Manajemen Perhotelan, Vol. 10, No. 1. Diakses Pada 2 Juli 2024, pada pukul 21.00 wib <https://jurnalperhotelan.petra.ac.id/index.php/hot/article/view/27787>
- Yuliana dan Ita Purnama. 2021. *Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kepuasan Pelanggan Dan Nilai Pelanggan Dalam Meningkatkan Loyalitas Pelanggan Pada PO. Titian Mas Cabang Bima*. Jurnal Manajemen Ilmiah dan Bisnis. E-ISSN 2622-1616. Vol 4 No 2. Diakses Pada 1 Juli 2024. Pada pukul 17.00 wib. <https://ejurnal.ung.ac.id/index.php/JIMB/article/view/11598>
- Yuniar, Ernita. 2018. *Buku Panduan Tata Boga*. Malang. PENERBIT : Lembaga Kajian Profesi