

*Submitted 10 April 2022*

*Accepted 25 April 2022*

## **PENGARUH FASILITAS, KUALITAS MAKANAN, DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN DI SEAWEEED RESTO CANGGU**

### ***THE EFFECT OF FACILITY, FOOD QUALITY AND QUALITY OF SERVICE ON CONSUMER SATISFACTION ATSEAWEEED RESTO CANGGU***

**I Putu Randika Dyasa Permana**

Program Studi Diploma IV Manajemen Perhotelan , Institut Pariwisata dan Bisnis Internasional

*randikaputu64@gmail.com*

#### **ABSTRAK**

*Seaweed Resto Cangg* adalah salah satu restoran yang terletak tepat di pinggir pantai Batu Bolong, Cangg. Restoran ini mengusung konsep Indonesia western dengan gaya tropis yang menyatu dengan pantai, restoran ini juga sering didatangi oleh tamu lokal maupun mancanegara. Jika ingin membuat kesan yang bagus untuk tamu tentu saja pihak restoran harus memperhatikan kondisi fasilitas, kualitas pada makanan yang disajikan dan tentu saja kualitas pelayanannya. Penelitian ini dilakukan mulai dari bulan September 2021 sampai bulan Januari 2022, dimulai dari studi PENDAHULUAN hingga pengambilan data yang dilakukan di *Seaweed Resto Cangg*. Dengan cara menyebar kuisisioner kepada pengunjung yang berjumlah 45 orang dan kemudian d ibantu dengan menggunakan aplikasi SPSS untuk melakukan pengujian hipotesis. Diperoleh Fhitung 11,740 dan sig 0,000 artinya secara simultan fasilitas, kualitas makanan dan kualitas pelayanan memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan konsumen. Sehingga hipotesis teruji diterima. Dengan demikian uji hipotesis teruji kebenarannya. Dan juga dapat ditarik keSIMPULAN yaitu variabel independen fasilitas, kualitas makanan dan kualitas pelayanan berpengaruh positif atau signifikan secara simultan terhadap kepuasan konsumen di *Seaweed Resto Cangg*.

**Kata kunci :** *Fasilitas, Kualitas Makanan, Kualitas Pelayanan, Kepuasan Pelanggan*

## ABSTRACT

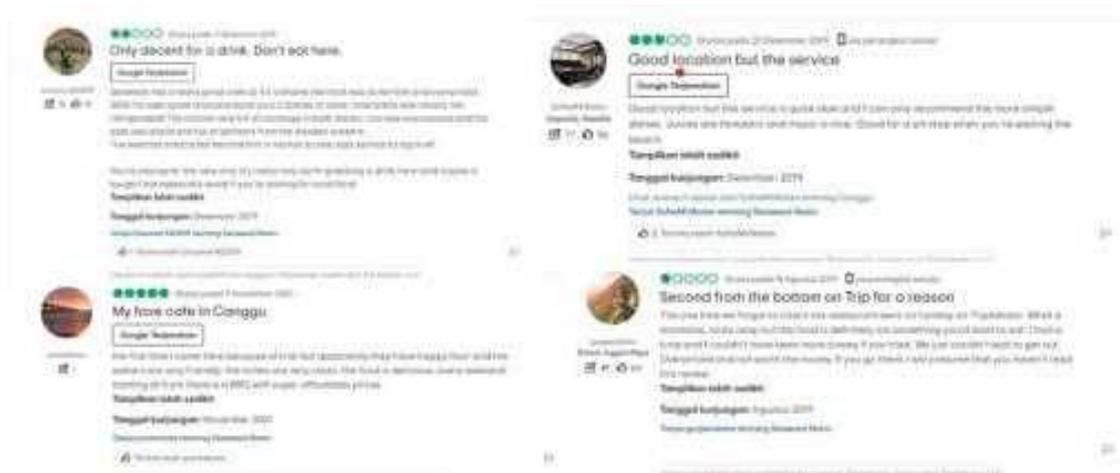
*Seaweed Resto Canggu is a restaurant located right on the edge of Batu Bolong beach, Canggu. This restaurant carries the concept of western Indonesia with a tropical style that blends with the beach, this restaurant is also often visited by local and foreign guests. If you want to make a good impression on guests, of course the restaurant must pay attention to the condition of the facilities, the quality of the food served and of course the quality of service. This research was conducted from September 2021 to January 2022, starting from a preliminary study to data collection at Seaweed Resto Canggu. By distributing questionnaires to 45 visitors and then assisted by using the SPSS application to test the hypothesis. So that the tested hypothesis is accepted. Thus, the hypothesis is tested for truth. And it can also be concluded that the independent variables of facilities, food quality and service quality have a positive or significant effect simultaneously on customer satisfaction at Seaweed Resto Canggu.*

**Keywords :** *Facility, Food Quality, Quality of Service, Customer Satisfaction*

## PENDAHULUAN

Efek dari pandemi ini membuat seluruh kegiatan tidak berjalan dengan maksimal seperti pada saat normal, terutama di sector pariwisata. Segala upaya dilakukan oleh pemerintah pusat agar semua kegiatan bisa kembali seperti semula. Akhirnya beberapa bulan yang lalu setelah lama tidak beroperasi, sudah ada beberapa restoran yang sudah mulai beroperasi kembali, dan ini akan berpengaruh pada fasilitas, kualitas makanan dan kualitas pelayanan. Saat ini, banyak restoran yang sudah mulai beroperasi dan mulai berlomba-lomba memberikan produk dan pelayanan yang terbaik untuk menarik minat para konsumen, apalagi kondisi sekarang ini. Canggu ialah salah satu wilayah yang populer di Bali, banyak sekali restoran- restoran yang beragam yang bisa dijumpai disana. *Seaweed Resto Canggu* salah satu restoran yang terletak tepat di pinggir pantai Batu Bolong, Canggu yang mengusung konsep Indonesia western, dengan gaya tropis yang menyatu dengan pantai. Restoran ini dibangun dan dikelola oleh 7 pemuda asal Canggu pada tahun 2018, yang berarti juga kepemilikan *Seaweed Resto Canggu* ini adalah Banjar Canggu yang saat ini memiliki jumlah investor 75 orang.

Berdasarkan observasi yang telah dilakukan dan ulasan dari [tripadvisor.com](https://www.tripadvisor.com), banyak orang yang memberikan ulasan positif mengenai fasilitas, kualitas makanan, dan kualitas pelayanan di *Seaweed Resto Canggu*. Terdapat beberapa ulasan negatif yang dapat dilihat pada Gambar 1.



**Gambar 1.** Ulasan (*review*) pengunjung *Seaweed Resto Canggu* (Sumber: *Tripadvisor.com* 2021)

Bisa dilihat diatas ada beberapa ulasan positif dan juga negatif yang menjadi alasan peneliti tertarik melakukan penelitian ini.

## METODE PENELITIAN

Metode penelitian yang digunakan pada penelitian ini adalah metode kuantitatif. Tempat penelitian di *Seaweed Resto Canggu*. Penelitian ini dilakukan dan dilaksanakan mulai bulan September 2021 hingga bulan Januari 2022. Data yang digunakan dalam penelitian ini berupa data primer yaitu dari kuisioner, dan data sekunder berupa data restoran, literatur dan penelitian terdahulu yang berkaitan. Populasi penelitian ini adalah semua pelanggan yang berkunjung ke *Seaweed Resto Canggu*. Teknik pengambilan sampel menggunakan rumus *Hair et al.* Dalam penelitian ini, jumlah sampel yang diperlukan sebanyak 45 sampel.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil pengisian kuisioner pada penelitian ini mendapatkan hasil berupa karakteristik responden, statistik deskriptif penelitian, dan hasil pengujian hipotesis data penelitian. Adapun HASIL DAN PEMBAHASAN yang didapatkan yaitu sebagai berikut.

### A. Hasil penelitian

Karakteristik yang pelanggan di *Seaweed Resto Canggu* atau responden pada penelitian ini dilihat dari usia, jenis kelamin, pekerjaan,

tingkat Pendidikan. Dilihat dari kelompok yang berusia 15-25 tahun dengan hasil 88,9%, sedangkan kelompok usia 26-40 tahun dengan hasil 11,1%. Hasil penelitian mengindikasikan bahwa konsumen dari *Seaweed Resto Cunggu* adalah kalangan remaja. Berdasarkan jenis kelamin, jenis kelamin perempuan sebesar 51,1%. Hal ini mengindikasikan bahwa konsumen dari kalangan perempuan lebih banyak yang berkunjung ke *Seaweed Resto Cunggu*. Dari segi pekerjaan, pengunjung dengan jenis pekerjaan pelajar lebih banyak sebesar 46,7% (21 orang) daripada pengunjung dengan jenis pekerjaan pegawai swasta, wirausaha, dan pegawai negeri. Hal ini menunjukkan bahwa pengunjung/konsumen dengan jenis pekerjaan pelajar lebih banyak datang ke *Seaweed Resto Cunggu*.

Berdasarkan tingkat Pendidikan bahwa pengunjung dengan tingkat Pendidikan SMA/K dan Diploma lebih banyak yaitu masing-masing sebesar 37,8% (17 orang). Pengujian kelayakan kuisisioner penelitian diuji dengan uji validitas dan reliabilitas. Hasil pengujian validitas untuk kuisisioner fasilitas yang terdiri dari 6 butir pertanyaan, didapatkan hasil seluruh butir pertanyaan pada kuisisioner tersebut valid dan layak untuk digunakan, nilai reliabilitas kuisisioner kualitas fasilitas yaitu 0,770 yang berarti kuisisioner fasilitas memiliki reliabilitas yang sangat tinggi. Hasil pengujian validitas untuk kuisisioner kualitas makanan yang terdiri dari 9 butir pertanyaan, didapatkan hasil seluruh butir pertanyaan pada kuisisioner tersebut valid dan layak untuk digunakan, nilai reliabilitas kuisisioner kualitas makanan yaitu 0,874 yang berarti kuisisioner kualitas makanan memiliki reliabilitas yang sangat tinggi. Hasil pengujian validitas untuk kuisisioner kualitas pelayanan yang terdiri dari 9 butir pertanyaan, didapatkan hasil seluruh butir pertanyaan pada kuisisioner tersebut valid dan layak untuk digunakan, nilai reliabilitas kuisisioner kualitas pelayanan yaitu 0,756 yang berarti kuisisioner kualitas makanan memiliki reliabilitas yang sangat tinggi. Hasil pengujian validitas untuk kuisisioner kepuasan pelanggan yang terdiri dari 6 butir pertanyaan, didapatkan hasil seluruh butir pertanyaan pada kuisisioner tersebut valid dan layak untuk digunakan, nilai reliabilitas kuisisioner kepuasan pelanggan yaitu 0,702 yang berarti kuisisioner kepuasan pelanggan memiliki reliabilitas yang sangat tinggi.

Hasil pengujian uji asumsi klasik didapatkan hasil untuk uji normalitas data didapatkan nilai  $asymt.sig$  (2-tailed)  $0,099 > 0,05$  yang berarti data hasil penelitian memenuhi asumsi normalitas. Hasil pengujian multikolinieritas didapatkan hasil nilai tolerance untuk fasilitas (X1)  $0,676 > 0,1$  dan nilai VIF  $1,096 < 10$ , untuk variable kualitas makanan (X2) yaitu  $0,627 > 0,1$  dan nilai VIF  $1,069 > 10$ , untuk variable kualitas pelayanan nilai tolerance  $0,912 > 0,1$  dan nilai VIF  $1,027 < 10$  maka tidak ada gejala multikolinieritas. Hasil pengujian uji heteroskedasdisitas didapatkan hasil nilai sig untuk variable fasilitas yaitu  $0,052 > 0,05$  yang berarti tidak

terjadi gejala heteroskedasitas pada variable fasilitas, untuk variable kualitas makanan memiliki nilai sig yaitu  $0,239 > 0,05$  yang berarti pula terjadi gejala heteroskedasitas pada variable kualitas makanan, untuk variable kualitas pelayanan memiliki nilai sig yaitu  $0,501 > 0,05$  berarti pula terjadi gejala heteroskedasitas pada variable kualitas pelayanan. Hasil pengujian linieritas antara kepuasan pelanggan dengan fasilitas ( $Y \cdot X_1$ ) menunjukkan nilai sig pada *deviation from linierity* yaitu  $0,230 > 0,05$  yang berarti terdapat hubungan yang linier antara kepuasan pelanggan dengan fasilitas. Hasil pengujian linieritas antara kepuasan pelanggan dengan kualitas makanan ( $Y \cdot X_2$ ) menunjukkan nilai sig pada *deviation from linierity* yaitu  $0,406 > 0,05$  yang berarti terdapat hubungan yang linier antara kepuasan pelanggan dengan kualitas makanan. Hasil pengujian linieritas antara kepuasan pelanggan dengan kualitas pelayanan ( $Y \cdot X_3$ ) menunjukkan nilai sig pada *deviation from linierity* yaitu  $0,610 > 0,05$  yang berarti terdapat hubungan yang linier antara kepuasan pelanggan dengan kualitas pelayanan.

Hasil pengujian hipotesis penelitian baik secara parsial ataupun secara simultan dapat dilihat pada tabel 1 :

**Tabel 1.** Hasil Pengujian Hipotesis (sumber, hasil pengolahan data dengan SPSS)

Model	Unstandardized Coefficient		Standardized Coefficient	t	sig
	B	Std. Error	Beta		
Constant	7,181	3,673		1,955	0,057
X1(Fasilitas)	0,251	0,107	0,327	2,347	0,024
X2 (Kualitas Makanan)	0,147	0,065	0,327	2,259	0,029
X3 (Kualitas Pelayanan)	0,150	0,073	0,246	2,055	0,046
$F_{hitung} = 11,470$ $Sig = 0,000$					

Berdasarkan pada tabel 1 dapat dipaparkan hasil tersebut didapatkan persamaan regresi :

$$Y = 7,181 + 0,251X_1 + 0,147X_2 + 0,150X_3$$

## B. PEMBAHASAN

### 1) Pengaruh Fasilitas, Kualitas Makanan, dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Konsumen (Y)

Sesuai hasil perhitungan diperoleh  $F_{hitung} = 11,740$  dan  $sig < 0,000 < 0,05$  artinya memiliki pengaruh simultan.

### 2) Pengaruh Fasilitas (X1) terhadap Kepuasan Konsumen (Y)

Sesuai hasil perhitungan diperoleh  $T_{hitung} = 2,347$  dan  $sig > 0,024$  artinya memiliki pengaruh parsial.

### 3) Pengaruh Kualitas Makanan (X2) terhadap Kepuasan Konsumen (Y)

Sesuai hasil perhitungan diperoleh  $T_{hitung} = 2,259$  dan  $sig > 0,029$  artinya memiliki pengaruh parsial.

### 4) Pengaruh Kualitas Pelayanan (X3) terhadap Kepuasan Konsumen (Y)

Sesuai hasil perhitungan diperoleh  $T_{hitung} = 2,055$  dan  $sig > 0,046$  artinya memiliki pengaruh parsial.

## SIMPULAN

Fasilitas, kualitas makanan dan kualitas pelayanan berpengaruh simultan terhadap kepuasan konsumen di *Seaweed Resto Canggung* yang sudah sesuai dengan hipotesis H1. Fasilitas berpengaruh parsial terhadap kepuasan konsumen di *Seaweed Resto Canggung* yang sesuai dengan hipotesis H2. Kualitas makanan berpengaruh parsial terhadap kepuasan konsumen di *Seaweed Resto Canggung* yang sesuai dengan hipotesis H3. Kualitas Pelayanan berpengaruh parsial terhadap kepuasan konsumen di *Seaweed Resto Canggung* yang sesuai dengan hipotesis H4.

## DAFTAR PUSTAKA

- Assauri, Sofjan. 2011. Manajemen Pemasaran. Jakarta: Rajawali Pers.
- Azdlan Erwinda Putra, Rizki. 2017. Pengaruh Kualitas Makanan Terhadap Kepuasan Pelanggan di Srimanganti Restoran: Program Studi Pengelolaan Hotel Sekolah Tinggi Pariwisata Ampta Yogyakarta.

- Daradjat. 2012. *Fasilitas Transportasi Konsumen*. Bandung: CV Alfabeta.
- Dwi Prasetyo, Ardhianto dan Sunarti. 2020. Pengaruh Kualitas Makanan dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Konsumen di Tera Coffe & Resto Bekasi: Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Brawijaya Malang.
- Ghozali, I. 2016. *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program SPSS*. Semarang: BP Universitas Diponegoro.
- Hardiansyah. 2011. *Kualitas Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Gava Media.
- Kotler dan Keller. 2016. *Marketing Management 15 Edition*. United State of America: Person Education Limited.
- Kotler, Philip dan Armstrong, Gary. 2012. *Principles of Marketing*. New Jersey : Prentice Hall.
- Lupiyoadi, Rambat dan A Hamdani. (2011). *Manajemen Pemasaran Jasa*. Edisi 2. Jakarta: Salemba Empat.
- Oktaviana, Nur Aini (2018). Analisis Pengaruh Kualitas Makanan, Harga, Lokasi Dan Promosi Terhadap Loyalitas Konsumen (Studi Kasus Pada Wedangan di Kota Surakarta): Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Surakarta.
- Pantiyasa, I Wayan. 2013. *Metodologi Penelitian*. Denpasar: Sekolah Tinggi Pariwisata Bali Internasional.
- Pantiyasa. 2018. Jayapangus Press. Yogyakarta: Andi.
- Priyatno, Duwi. 2017. *Panduan Praktis Olah Data Menggunakan SPSS*. Andi:Yogyakarta. Potter, N. N., & J. H Hotchkiss. 2012. *Food science* (5<sup>th</sup> edition). New York: Chapman and Hall. Rangkuti, Freddy. 2013. *Customer Service Satisfaction & Call Centre Berdasarkan ISO 9001*. Santoso, Singgih. 2012. *Analisis SPSS Pada Statistik Parametrik*. Jakarta: PT. Elex Media Komput Indo.
- Sugiyono. 2017. *METODE PENELITIAN Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta, CV. Tjiptono. 2011. *Service Quality and Satisfaction*. Edisi 3. Yogyakarta: Andi Offset
- Tjiptono. 2014. *Pemasaran Jasa (Prinsip, Penerapan, Penelitian)*. Yogyakarta: Andi Officet. Zeithaml dan Bitner. 2013. *Service Marketing, Sixth Edition*. Amerika: Mc Graw Hill.