Submitted 19 Juni 2022
Accepted 30 Juli 2022

PENGARUH KUALITAS PRODUK MAKANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN DI SKAI RESTORAN HOTEL PADMA RESORT LEGIAN

THE EFFECT OF FOOD PRODUCT QUALITY ON CUSTOMER SATISFACTION AT SKAI RESTAURANT HOTEL PADMA RESORT LEGIAN

Putu Yuli Wulandari

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

yulitwuland11@gmail.com

ABSTRAK

Meningkatnya pendirian restoran di berbagai tempat merupakan hasil dari permintaan pasar yang memang meningkat juga. Oleh karena itu, untuk tetap dapat bersaing dengan restoran-restoran lainnya, setiap restoran harus dapat meningkatkan kualitas produk mereka untuk dapat menciptakan kepuasan pelanggan yang dapat berpengaruh terhadap loyalitas pelanggan. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh kualitas produk makanan terhadap kepuasan pelanggan dan untuk mengetahui pengaruh yang paling dominan antara warna, penampilan, porsi, bentuk, temperature, aroma, tingkat kematangan dan rasa terhadap kepuasan pelanggan di SKAI Restoran Hotel Padma Resort Legian. Jenis data yang digunakan yaitu data kuantitatif. Teknik pengumpulan data menggunakan kuesioner dengan sampel sebanyak 30 orang responden. Teknik analisis data yang digunakan yaitu uji validitas dan uji reliabilitas, analisis korelasi sederhana, analisis regresi linear sederhana, uji determinasi (R^2), uji t, dan analisis regresi linear berganda. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas produk makanan memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan sebesar 60,6% dan variabel tingkat kematangan ($X_{1.8}$) merupakan variabel yang paling dominan mempengaruhi kepuasan pelanggan dengan nilai beta sebesar 0,303.

Kata Kunci: Kualitas Produk Makanan, Kepuasan Pelanggan

ABSTRACT

The increase in restaurant establishments in various places is the result of increasing market demand as well. Therefore, to remain competitive with other restaurants, each restaurant must be able to improve the quality of their products in order to create customer satisfaction which can affect customer loyalty. The purpose of this study was to determine the effect of food quality on customer satisfaction and to determine the effect of the most dominant product between color, appearance, portion, shape, temperature, aroma, maturity level and taste on customer satisfaction at SKAI Restaurant Hotel Padma Resort Legian. The type of data used is quantitative data. The data collection technique used a questionnaire with a sample of 30 respondents. The data analysis techniques used are validity and reliability tests, simple correlation analysis, simple linear regression analysis, determination test (R²), t test, and multiple linear regression analysis. The results of this study indicate that the quality of food products has a positive and significant influence on customer satisfaction by 60.6% and the maturity level variable (X1.8) is the most dominant variable affecting customer satisfaction with a beta value of 0.303.

Keywords: Food Product Quality, customer

PENDAHULUAN

Seiring dengan perkembangan jaman saat ini, semakin banyak usaha yang bermunculan, baik yang sudah menjamur maupun yang masih termasuk usaha baru. Dengan demikian maka dapat dilihat bahwa sektor dunia usaha telah menjadi suatu arena persaingan yang sengit dan tidak ada hentihentinya bagi perusahaan-perusahaan yang berperan didalamnya, termasuk restoran. Meningkatnya pendirian restoran di berbagai tempat merupakan hasil dari permintaan pasar yang memang meningkat juga. Dari uraian tersebut dapat kita simpulkan bahwa untuk tetap dapat bersaing dengan restoran-restoran lainnya, setiap restoran harus dapat meningkatkan kualitas produk untuk dapat menciptakan kepuasan pelanggan yang dapat berpengaruh terhadap loyalitas pelanggan.

Kualitas produk menurut Kotler dan Armstrong (2012) adalah karakteristik dari produk atau jasa yang pada kemampuannya menanggung janji atau sisipan untuk memuaskan kebutuhan pelanggan. Pada penelitian ini yang dicari adalah kualitas produk makanan. Menurut Margareta dan Edwin (2012) kualitas makanan merupakan peranan penting dalam pemutusan pembelian konsumen. Bila kualitas makanan meningkat, maka keputusan pembelian akan meningkat juga. Jadi berdasarkan hal tersebut diatas, dapat disimpulkan bahwa kualitas produk merupakan suatu kondisi dari sebuah barang berdasarkan pada penilaian atas kesesuaiannya dengan standar ukur yang telah ditetapkan. Semakin

sesuai standar yang ditetapkan maka akan dinilai produk tersebut semakin berkualitas. Dengan kualitas produk yang baik maka keinginan dan kebutuhan konsumen terhadap suatu produk akan terpenuhi. Jika mutu produk yang diterima lebih tinggi dari yang diharapkan, maka kualitas produk yang dipersepsikan akan memuaskan.

Kepuasan pelanggan menurut Kotler dan Keller (2012) 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. Namun usaha untuk memuaskan pelanggan sangatlah sulit karena persaingan yang begitu ketat dan perubahan lingkungan sosial mempengaruhi perilaku konsumen serta tingkat pertumbuhan ekonomi yang semakin tinggi.

SKAI Restaurant merupakan salah satu tempat makan yang juga merupakan bagian dari Hotel Padma Resort Bali at Legian. SKAI Restaurant memberikan produk yang tentunya berkualitas hotel bintang 5 dimana hal tersebut menjadi senjata bagi restoran ini dalam menghadapi ketatnya persaingan pasar. SKAI Restaurant sangat menjaga kualitas produknya, karena bagi SKAI Restaurant memberikan produk yang berkualitas itu merupakan sebagian dari cara memberikan kepuasan pelanggan. Bahan baku yang di gunakan adalah bahan-bahan yang berkualitas hotel bintang 5. Selain itu juga untuk menambah kepuasan pelanggan, restaurant ini memberikan berbagai macam event yang dapat dinikmati oleh para calon pelanggan seperti happy hour, discount voucher maupun kids menu. Menyadari peran penting pelanggan dan pengaruh kepuasan pelanggan terhadap keuntungan, perusahaan berupaya mencari cara yang dapat meningkatkan kepuasan pelanggan. Hal ini juga disadari oleh SKAI Restaurant yang memberikan jasa makanan yang dituntut secara terus-menerus untuk kian meningkatkan kualitas produk agar dapat meningkatkan jumlah pelanggan.

Namun, kondisi fakta yang penulis temui perihal variabel yang sudah dipaparkan di atas bahwa adanya berbagai komplain dari tamu yang kurang baik mengenai kualitas makanan yang diperoleh saat berkunjung ke SKAI Restoran Hotel Padma Resort Legian sehingga terjadinya penurunan minat beli konsumen terhadap pembelian makanan di SKAI Restoran Hotel Padma Resort Legian. Hal tersebut diperkuat dengan data yang telah penulis peroleh dari tripadvisor SKAI Restoran Hotel Padma Resort Legian adalah sebagai berikut: pada 30 januari 2020 oleh Mr. Darren H. memberikan komentar "The SKAI bar was pleasant and the food average. A few good meals and a few bad ones here. Service however was pretty good". Ada juga komentar dari Mr. Plumtiousones pada tanggal 26 April 2019 yang memberikan komentar "Buffet breakfast was only fair but

if you like burnt crepes you'll love it! Poor presentation and quality for a 5 star hotel." Selain itu juga terdapat komentar dari Mr. Christchurch pada juni 2018 memberikan komentar "I have been disappointed with my last couple of visits to SKAI. On my last visit I ordered the pork, but it was so tough and chewy I couldn't eat it. The menu needs to be updated and modernised with fresh flavours." Selanjutnya komentar dari Mr. Jhon pada Desember 2019 yang memberikan komentar "Dropped in late and ordered 3 entree dishes to share and 2 mojitos. Food was extremely disappointing, quite tasteless. Drinks were way to strong, poorly prepared. Staying at Padma later in the week will give it another chance as location of bar and pool offers fantastic sunsets. Disappointing, considering part of renowned Padma Hotel". Fokus penelitian ini jelas terlihat pada pengaruh kualitas produk makanan yang berhubungan erat dengan kepuasan pelanggan, sehingga berdasarkan masalah diatas penulis ingin meneliti masalah tersebut dengan judul "Pengaruh Kualitas Produk Makanan terhadap Kepuasan Pelanggan di SKAI Restoran Hotel Padma Resort Legian".

Rumusan masalah dalam penelitian ini yakni bagaimana pengaruh kualitas produk makanan terhadap kepuasan pelanggan di SKAI Restoran Hotel Padma Resort Legian dan manakah antara warna, penampilan, porsi, bentuk, temperatur, tekstur, aroma, tingkat kematangan dan rasa yang memiliki pengaruh yang paling dominan terhadap kepuasan pelanggan di SKAI Restoran Hotel Padma Resort Legian.

Tujuan dalam penelitian ini yaitu untuk mengetahui pengaruh kualitas produk makanan terhadap kepuasan pelanggan di SKAI Restoran Hotel Padma Resort Legian dan untuk mengetahui pengaruh yang paling dominan antara warna, penampilan, porsi, bentuk, temperatur, tekstur, aroma, tingkat kematangan dan rasa terhadap kepuasan pelanggan di SKAI Restoran Hotel Padma Resort Legian.

Beberapa penelitian terdahulu yang menjadi rujukan dalam penelitian ini yaitu yang pertama penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Andreas Tanuel Adinugraha dan Stefanus Michael H. (2015) yang membahas tentang "Analisa Pengaruh Kualitas Makanan Dan Persepsi Harga Terhadap Kepuasan Konsumen D'cost Surabaya". Hasil penelitian ini diketahui bahwa uji pengaruh parsial yang dilakukan dengan uji t menunjukkan bahwa Kualitas Makanan secara parsial berpengaruh terhadap Kepuasan Konsumen, karena nilai tsig sebesar 0.029 atau $< 0,05$, maka H_0 ditolak pada tingkat signifikansi 5%, sehingga kesimpulannya adalah variabel Kualitas Makanan (X1) mempunyai pengaruh signifikan positif terhadap Kepuasan Konsumen (Y). Teknik analisis data yang digunakan yaitu Analisis Regresi Linier Berganda dengan jumlah responden sebanyak 70 orang. Perbedaan penelitian terdahulu dengan penelitian sekarang yaitu jumlah responden, jumlah variabel penelitian dan teknik analisis data yang digunakan. Dalam penelitian ini penulis

membahas mengenai Pengaruh Kualitas Produk Makanan terhadap Kepuasan Pelanggan di SKAI Restoran Hotel Padma Resort Legian. Dan teknik analisis yang penulis gunakan yaitu teknik analisis regresi sederhana dan regresi linier berganda dengan mencari koefisien determinasi untuk mengetahui tingkat pengaruh Kualitas Produk Makanan terhadap Kepuasan Pelanggan di SKAI Restoran Hotel Padma Resort Legian.

Penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Ismail Razak (2019) yang membahas tentang "Pengaruh Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Pelanggan". Kualitas produk yang dimaksud dalam penelitian ini adalah produk air minum kemasan merek Aqua. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas produk melalui peningkatan kinerja, keandalan, kesesuaian, dan daya tahan dapat mendorong peningkatan kepuasan pelanggan. Responden dalam penelitian ini berjumlah 70 orang dengan menggunakan teknik non-probability sampling method yaitu purposive sampling sebagai teknik pemilihan sampel. Perbedaan penelitian terdahulu dengan penelitian sekarang yaitu jenis produk yang diteliti, jumlah responden dan teknik pemilihan sampel. Dalam penelitian ini penulis membahas mengenai Pengaruh Kualitas Produk Makanan terhadap Kepuasan Pelanggan di SKAI Restoran Hotel Padma Resort Legian dengan teknik pemilihan sampel menggunakan teknik sampling jenuh.

Penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Mega Lestari, Abd. Kodir Djaelani, Restu Millanintyas (2020) yang membahas tentang "Pengaruh Kualitas Makanan, Suasana Dan Kewajaran Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan (Studi pada Cafe Photokopi di Kota Malang)". Hasil penelitian ini diketahui bahwa hasil uji t mengenai pengaruh Kualitas Makanan terhadap Kepuasan Pelanggan menghasilkan nilai sig yang diperoleh $0,025 < 0,05$ menunjukkan bahwa H_2 diterima. Sehingga dapat disimpulkan bahwa variabel Kualitas Makanan (X_1) berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Pelanggan. Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini yaitu Analisis Regresi Linier Berganda dengan jumlah responden sebanyak 35 orang. Perbedaan penelitian terdahulu dengan penelitian sekarang yaitu lokasi penelitian, jumlah variabel, teknik analisis data dan jumlah responden. Dalam penelitian ini penulis menggunakan teknik analisis regresi sederhana dan regresi linier berganda dengan mencari koefisien determinasi untuk mengetahui tingkat pengaruh Kualitas Produk Makanan terhadap Kepuasan Pelanggan di SKAI Restoran Hotel Padma Resort Legian dengan jumlah responden sebanyak 30 orang. Selanjutnya penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Muhammad Saif (2018) yang membahas mengenai "Pengaruh Kualitas Produk Makanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Produk Makanan Medan Napoleon". Hasil penelitian ini diketahui bahwa berdasarkan hasil analisis data disimpulkan bahwa kualitas produk makanan berpengaruh pada kepuasan konsumen dengan nilai sig. 0,00 semakin tingginya kualitas produk maka

semakin tinggi juga kepuasan konsumen. Penelitian ini menggunakan teknik analisis regresi linier sederhana dengan jumlah responden sebanyak 360 responden dan menggunakan teknik purposive sampling sebagai teknik pengambilan sampel. Perbedaan penelitian terdahulu dengan penelitian sekarang yaitu jumlah sampel, teknik sampling, dan lokasi penelitian. Dalam penelitian ini penulis hanya menggunakan 30 orang responden dengan teknik pengambilan sampel yaitu sampling jenuh.

Penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Novi Susanti (2020) yang membahas mengenai "Pengaruh Kualitas Produk, Fasilitas dan Harga terhadap Kepuasan Pelanggan pada Resto Betri Kecamatan Siman Kabupaten Ponorogo". Hasil penelitian ini diketahui bahwa berdasarkan hasil analisis dapat disimpulkan bahwa kualitas produk, fasilitas dan harga secara simultan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen. Hal tersebut dibuktikan pada nilai F sebesar 38.184 lebih besar dari Ftabel (2.70) dan nilai signifikan 0,000. Penelitian ini menggunakan analisis regresi linier berganda dan analisis regresi linier sederhana dengan jumlah responden sebanyak 96 orang responden dan menggunakan teknik incidental sampling sebagai teknik pengambilan sampel. Perbedaan penelitian terdahulu dengan penelitian sekarang yaitu jumlah variable penelitian, jumlah responden, teknik pengambilan sampel dan lokasi penelitian. Dalam penelitian ini penulis melakukan penelitian di SKAI Restoran Hotel Padma Resort Legian dengan jumlah responden sebanyak 30 orang responden dan menggunakan sampling jenuh sebagai teknik pengambilan sampel.

METODE PENELITIAN

Waktu dan tempat penelitian ini dilakukan pada bulan Januari 2021 di SKAI Restoran Hotel Padma Resort Bali at Legian yang berlokasi di Jl. Padma No.1 Kelurahan Legian, Kecamatan Kuta. Populasi dalam penelitian ini adalah rata - rata pengunjung yang datang ke SKAI Restoran Hotel Padma Resort Legian pada bulan Januari 2021 yaitu 30 orang pengunjung. Hal tersebut dikarenakan kondisi dan situasi yang terjadi pada saat ini yaitu pandemi Covid19. Penelitian ini menggunakan teknik Non-Probability Sampling yaitu Sampling Jenuh yang merupakan metode penarikan sampel bila semua anggota populasi dijadikan sebagai sampel. Sehingga sample dalam penelitian ini berjumlah 30 orang responden. Penelitian ini menggunakan Data Kuantitatif yang merupakan analisis yang digunakan terhadap data yang berwujud angka-angka dan cara pembahasannya dengan uji statistik.

Metode yang dipergunakan untuk mengumpulkan data dalam penelitian ini adalah penyebaran kuesioner. Dalam penelitian ini, kuesioner yang digunakan adalah kuesioner tertutup, yaitu model pertanyaan

dimana pertanyaan tersebut telah disediakan jawabannya, sehingga responden hanya memilih dari alternatif jawaban yang sesuai dengan pendapat atau pilihannya Arikunto (2010:195). Sedangkan pertanyaan tertutup tersebut menerangkan tanggapan responden terhadap variabel Kualitas Produk Makanan dan variabel Kepuasan Konsumen di SKAI Restoran Hotel Padma Resort Legian. Data primer dalam penelitian ini adalah data yang diperoleh secara langsung dari konsumen yang membeli makanan di SKAI Restoran Hotel Padma Resort Legian yang menjadi responden dengan menggunakan kuesioner. Data sekunder dalam penelitian ini diperoleh dalam bentuk jadi atau berupa data yang sudah diolah oleh SKAI Restoran Hotel Padma Resort Legian dan studi literatur yang mempunyai hubungan dengan pokok bahasan.

Teknik analisis data yang digunakan yakni uji validitas yang memperlihatkan seberapa baik sebuah teknik, instrumen, atau proses mengukur suatu konsep tertentu Sekaran (2006:93). Instrumen yang valid berarti alat ukur yang digunakan untuk mendapatkan data itu valid. Selanjutnya Uji reliabilitas digunakan untuk mengukur suatu kuesioner yang merupakan indikator dari variabel. Kuesioner dikatakan reliabel jika jawaban seseorang terhadap kuesioner stabil dari waktu ke waktu. Selanjutnya analisis korelasi sederhana. Dalam korelasi hanya dikenal hubungan searah yaitu penyebab dan akibat. Data penyebab atau yang mempengaruhi disebut variabel bebas (X) dan ada akibat yang dipengaruhi disebut variabel terikat (Y) Usman (2006). Analisis regresi linier sederhana adalah regresi linier yang didasarkan pada hubungan fungsional ataupun kausal satu variabel independen dengan satu variabel dependen menurut Sugiyono (2019). Uji determinasi (R^2) menurut Sudarmanto (2005) menyatakan bahwa tingkat ketepatan suatu garis regresi dapat diketahui melalui besar kecilnya koefisien determinasi atau koefisien R^2 (R-Square). Semakin besar nilai R^2 , maka semakin kuat kemampuan model regresi yang diperoleh untuk menerangkan kondisi yang sebenarnya. Dan uji T statistik untuk menguji pengaruh antara variabel bebas terhadap variabel tidak bebas secara parsial dengan mengasumsikan bahwa variabel lain dianggap konstan.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Uji Validitas dan Uji Reliabilitas

Penelitian ini menggunakan uji validitas pearson dengan membandingkan nilai r hitung dengan rtabel. Responden pada penelitian ini berjumlah 30 orang (N=30). Pada signifikansi 5% pada distribusi nilai rtabel statistik, maka diperoleh nilai rtabel sebesar 0,361. Berdasarkan hasil yang telah diolah melalui SPSS diperoleh hasil uji validitas sebagai berikut:

Tabel 1.1 Hasil Uji Validitas Variabel Kualitas Produk Makanan

No. Pernyataan	R _{hitung}	R _{tabel}	Keterangan
1	0,394	0,361	Valid
2	0,508	0,361	Valid
3	0,648	0,361	Valid
4	0,527	0,361	Valid
5	0,726	0,361	Valid
6	0,790	0,361	Valid
7	0,785	0,361	Valid
8	0,763	0,361	Valid
9	0,764	0,361	Valid
10	0,421	0,361	Valid

Berdasarkan tabel 1.1 hasil uji validitas variabel kualitas produk makanan dapat dilihat bahwa seluruh butir kuesioner kualitas produk makanan memiliki rhitung yang lebih besar dari pada rtabel. Maka, dapat diartikan bahwa seluruh butir kuesioner valid dan dapat digunakan untuk mengukur penelitian yang dilakukan oleh peneliti.

Tabel 1.2 Hasil Uji Validitas Kepuasan Pelanggan

No. Pernyataan	R _{hitung}	R _{tabel}	Keterangan
1	0,811	0,361	Valid
2	0,743	0,361	Valid
3	0,671	0,361	Valid
4	0,693	0,361	Valid
5	0,671	0,361	Valid
6	0,709	0,361	Valid
7	0,677	0,361	Valid

Berdasarkan tabel 1.2 hasil uji validitas kepuasan pelanggan, dapat dilihat bahwa seluruh butir kuesioner kepuasan pelanggan memiliki rhitung yang lebih besar dari pada rtabel. Maka, dapat diartikan bahwa seluruh butir kuesioner valid dan dapat digunakan untuk mengukur penelitian yang dilakukan oleh peneliti.

Uji reliabilitas digunakan untuk mengukur apakah kuesioner tersebut memiliki konsistensi jika pengukuran dilakukan dengan kuesioner tersebut dilakukan secara berulang. Pengukuran kuesioner ini dikatakan reliabel jika jawaban responden bersifat konsisten atau stabil dan nilai α (alpha) yang diperoleh $> 0,60$.

Tabel 1.3 Hasil Uji Reliabilitas

Variabel	Cronbach Alpha	Keterangan
Kualitas Produk Makanan	0,833	Reliabel
Kepuasan Pelanggan	0,835	Reliabel

Berdasarkan tabel 1.3 hasil uji reliabilitas, dapat dilihat bahwa hasil uji reliabilitas dengan menggunakan metode cronbach alpha menunjukkan nilai cronbach alpha untuk variabel kualitas produk makanan sebesar 0,833 lebih besar dari 0,60 sedangkan variabel kepuasan pelanggan sebesar 0,835 lebih besar dari 0,60. Maka, dapat diartikan bahwa kedua variabel tersebut reliabel.

Analisis Regresi Linear

Sederhana Analisis regresi linear sederhana digunakan untuk mencari pengaruh antara variabel bebas dengan variabel terikat. Variabel bebas dalam penelitian ini yaitu Kualitas Produk Makanan (X) dan variabel terikat dalam penelitian ini yaitu Kepuasan Pelanggan (Y). Data yang diolah merupakan data kuesioner secara keseluruhan yang dikumpulkan dari 30 responden. Berdasarkan hasil SPSS diperoleh hasil analisis regresi sederhana seperti yang terlihat dalam tabel 2.1 hasil analisis regresi linear sederhana.

Tabel 2.1 Hasil Analisis Regresi Linear Sederhana

Model	Coefficients ^a				
	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	3.111	4.135		.752	.458
Kualitas Produk Makanan	.631	.098	.779	6.565	.000

a. Dependent Variable: Kepuasan Pelanggan

Koefisien regresi variabel kualitas produk makanan (X) sebesar 0,631 koefisien bernilai positif yang berarti terjadi hubungan yang positif antara kualitas produk makanan dengan kepuasan pelanggan. Oleh karena itu, semakin naik nilai kualitas produk makanan maka semakin meningkat nilai kepuasan pelanggan. Jika dilihat dari nilai signifikansi, kualitas produk makanan memiliki nilai signifikansi sebesar $0,000 < 0,05$ yang berarti variabel kualitas produk makanan berpengaruh terhadap variabel kepuasan pelanggan.

Analisis Korelasi Sederhana

Uji korelasi bertujuan untuk mengetahui tingkat keeratan hubungan antara variabel yang dinyatakan dengan koefisien korelasi (r). Jenis hubungan antara variabel X dan variabel Y dapat bersifat positif dan negatif.

Tabel 3.1 Hasil Analisis Korelasi Sederhana

		Kualitas Produk Makanan	Kepuasan Pelanggan
Kualitas Produk Makanan	Pearson	1	.779**
	Correlation		
	Sig. (2-tailed)		.000
	N	30	30
Kepuasan Pelanggan	Pearson	.779**	1
	Correlation		
	Sig. (2-tailed)	.000	
	N	30	30

Berdasarkan tabel 3.1 hasil analisis korelasi sederhana, dapat diketahui bahwa nilai signifikansi variabel kualitas produk makanan dan variabel kepuasan pelanggan memiliki nilai signifikansi sebesar $0,000 < 0,05$. Maka hal tersebut menandakan bahwa kedua variabel tersebut berkorelasi atau memiliki hubungan. Nilai korelasi dari variabel kualitas produk makanan dan variabel kepuasan pelanggan yaitu sebesar 0,779 dengan bentuk hubungan variabel positif yang berarti bahwa semakin tinggi kualitas produk makanan maka semakin tinggi pula kepuasan pelanggan. Selanjutnya, berdasarkan kriteria tinggi-rendahnya hubungan menurut Sugiono (2012) maka nilai korelasi sebesar 0,779 di atas, terletak diantara 0,6 sampai dengan 0,8 yang berarti korelasinya kuat. Ini berarti bahwa terdapat hubungan positif yang kuat antara kualitas produk makanan (X) dengan kepuasan pelanggan (Y).

Analisis Determinasi (R²)

Analisis determinasi digunakan untuk mengetahui persentase besarnya pengaruh variabel yang diteliti, yaitu antara variabel bebas kualitas produk makanan (X) dengan variabel terikat kepuasan pelanggan (Y).

Tabel 4.1 Hasil Analisis Determinasi (R²)

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.779 ^a	.606	.592	1.838

a. Predictors: (Constant), Kualitas Produk Makanan

Berdasarkan hasil analisis determinasi (R²) pada tabel 4.1 hasil analisis determinasi R², dapat diketahui bahwa nilai koefisien determinasi (R²) sebesar 0,606 yang artinya pengaruh variabel kualitas produk makanan (X) terhadap variabel kepuasan pelanggan (Y) sebesar 60,6%.

Uji T

Uji ini digunakan untuk menguji secara parsial masing-masing variabel, sehingga diketahui apakah kualitas produk makanan terhadap kepuasan konsumen adalah memang nyata terjadi (signifikan) atau hanya diperoleh secara kebetulan.

Tabel 5.1 Hasil Uji T

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	3.111	4.135		.752	.458
	Kualitas Produk Makanan	.631	.096	.779	6.565	.000

a. Dependent Variable: Kepuasan Pelanggan

Berdasarkan tabel 5.1 hasil uji T, maka dapat disimpulkan bahwa nilai thitung dari variabel kualitas produk makanan sebesar 6,565 dengan perhitungan

$$\begin{aligned}
 \text{ttabel yaitu } T_{\text{tabel}} &= / 2 : n - k - 1 \\
 &= 0,05 / 2 : 30 - 1 - 1 \\
 &= 0,025 : 28
 \end{aligned}$$

Dari perhitungan tersebut diperoleh ttabel sebesar 2,048 lebih kecil dari thitung sebesar 6,565 sehingga dapat dikatakan bahwa variabel kualitas produk makanan memiliki pengaruh terhadap kepuasan pelanggan. Jika dilihat dari nilai signifikansi, variabel kualitas produk makanan memiliki nilai signifikansi sebesar 0,000 kurang dari 0,05 sehingga dapat disimpulkan bahwa kualitas produk makanan memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pelanggan.

Analisis Regresi Linear Berganda

Penelitian ini menggunakan uji regresi linier berganda untuk mencari pengaruh yang paling dominan antara variabel bebas yaitu warna (X1.1), penampilan (X1.2), porsi (X1.3), bentuk (X1.4), temperatur (X1.5), tekstur (X1.6), aroma (X1.7), tingkat kematangan (X1.8), dan rasa (X1.9) terhadap variabel terikat yaitu kepuasan pelanggan (Y) dengan melihat nilai beta dari masing

- masing indikator variabel.

Tabel 6.1 Hasil Analisis Regresi Linier Berganda

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
(Constant)	1.111	1.100		.328	.744
WARNA	.003	.006	.029	1.083	.284
PENAMPILAN	.045	.007	.684	1.418	.172
PORSI	.006	.011	.060	1.071	.287
BENTUK	-.107	.040	-.259	-.259	.798
TEMPERATUR	.004	.014	.034	.288	.774
TEKSTUR	-.004	.016	-.040	-.276	.784
AROMA	.028	.020	.139	.403	.690
TINGKAT KEMATANGAN	.033	.007	.503	1.708	.094
RASA	-.009	.020	-.043	-.454	.651

a. Dependent Variable: KEPUASAN PELANGGAN

Berdasarkan tabel 6.1 hasil analisis regresi linear berganda, dapat diketahui bahwa variabel yang memiliki nilai beta tertinggi yaitu tingkat kematangan sebesar 0,303 sehingga dapat disimpulkan bahwa variabel

tingkat kematangan (X1.8) merupakan variabel yang memiliki pengaruh yang paling dominan terhadap kepuasan pelanggan (Y).

Pembahasan

Setelah data dianalisis dilakukan pembahasan dari hasil analisis data untuk mengetahui makna yang lebih luas dari hasil analisis. Nilai koefisien korelasi penelitian yaitu sebesar 0,779 dengan bentuk hubungan variabel positif yang berarti bahwa semakin tinggi kualitas produk makanan maka semakin tinggi pula kepuasan pelanggan. Selanjutnya, berdasarkan kriteria tinggi-rendahnya hubungan menurut Sugiono (2012) maka nilai korelasi sebesar 0,779 terletak diantara 0,6 sampai dengan 0,8 yang berarti korelasinya kuat. Ini berarti bahwa terdapat hubungan positif yang kuat antara kualitas produk makanan (X) dengan kepuasan pelanggan (Y). Nilai koefisien determinasi penelitian ini yaitu sebesar 60,6% yang berarti variasi pengaruh kualitas produk makanan terhadap kepuasan konsumen sebesar 60,6% sedangkan sisanya 39,4% ditentukan oleh variabel lain di luar kualitas produk makanan yang tidak dibahas di dalam penelitian ini. Uji signifikansi koefisien regresi linier sederhana diperoleh thitung dari variabel kualitas produk makanan sebesar 6,565 lebih besar dari ttabel yaitu 2,048 dengan nilai signifikansi sebesar 0,000 kurang dari 0,05 sehingga dapat disimpulkan bahwa kualitas produk makanan memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Hal tersebut sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Muhammad Saif (2018) yang membahas mengenai "Pengaruh Kualitas Produk Makanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Produk Makanan Medan Napoleon". Hasil penelitian ini diketahui bahwa berdasarkan hasil analisis data disimpulkan bahwa kualitas produk makanan berpengaruh pada kepuasan konsumen dengan nilai sig. 0,00 semakin tingginya kualitas produk maka semakin tinggi juga kepuasan konsumen.

Hasil analisis regresi linier berganda menjelaskan bahwa indikator warna memiliki nilai beta sebesar 0,239. indikator penampilan memiliki nilai beta sebesar 0,244. Indikator porsi memiliki nilai beta sebesar 0,260. Selanjutnya indikator bentuk memiliki nilai beta sebesar 0,058. Indikator temperatur memiliki nilai beta sebesar 0,89. Selanjutnya indikator tekstur memiliki nilai beta sebesar - 0,092 sedangkan indikator aroma memiliki nilai beta sebesar 0,089. Indikator tingkat kematangan memiliki nilai beta sebesar 0,303 dan yang terakhir indikator rasa memiliki nilai beta sebesar - 0,033. Indikator yang memiliki nilai beta tertinggi yaitu tingkat kematangan (X1.8) sebesar 0,303 sehingga dapat disimpulkan bahwa variabel tingkat kematangan (X1.8) merupakan variabel yang memiliki pengaruh yang paling dominan terhadap kepuasan pelanggan (Y) di SKAI Restoran Hotel Padma Resort Legian.

SIMPULAN DAN SARAN

Berdasarkan hasil analisis data dan pembahasan mengenai pengaruh kualitas produk makanan terhadap kepuasan pelanggan di SKAI Restoran Hotel Padma Resort Legian, maka dapat disimpulkan bahwa kualitas produk makanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan di SKAI Restoran Hotel Padma Resort Legian. Dan indikator tingkat kematangan (X1.8) merupakan variabel yang memiliki pengaruh yang paling dominan terhadap kepuasan pelanggan (Y).

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan tersebut di atas maka dapat penulis sarankan, kualitas produk makanan yang baik sangat berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan sehingga diharapkan restoran maupun manajemen itu sendiri dapat terus meningkatkan kualitas produk makanan yang diberikan kepada pelanggan maupun calon pelanggan yang berkunjung ke SKAI Restoran Hotel Padma Legian dengan cara terus memperhatikan bahan-bahan yang akan digunakan agar masih segar setiap harinya, selalu melakukan briefing mengenai standar penyajian makanan yang baik, dan terus memperbaiki / mengupdate menu agar konsumen tidak merasa bosan dan dapat terus merasa nyaman dan terpenuhi harapannya saat berkunjung ke SKAI Restoran Hotel Padma Resort Legian.

Dan untuk manajemen SKAI Restoran Hotel Padma Resort Legian diharapkan dapat terus memperhatikan kualitas produk makanannya agar sama sama memiliki pengaruh yang mendominasi seperti tingkat kematangan dengan cara dari segi warna agar memilih warna yang mencolok dan natural agar lebih terlihat fresh dan menarik, dari segi penampilan agar selalu memperhatikan standar penempatan garnish yang baik agar sesuai dengan produk makanan yang dijual dan lebih terlihat menarik, dari segi porsi agar selalu menyesuaikan dengan standar porsi yang ada dan dibuat perusahaan sehingga tetap konsisten saat diberikan ke pelanggan, dari segi bentuk agar selalu menyesuaikan dengan jenis hidangan serta memperhatikan potongan yang diberikan agar sesuai dengan standar penyajian makanan perusahaan, dari segi temperatur agar makanan yang dibuat selalu fresh sehingga masih hangat saat disajikan ke pelanggan, dari segi tekstur agar lebih memperhatikan tekstur yang diberikan pada setiap sajian agar selalu sesuai dengan standar perusahaan, dari segi aroma agar selalu menggunakan bahan-bahan rempah pilihan yang segar sehingga aroma yang diberikan tercium sedap dan menggugah selera bagi pelanggan dan dari segi rasa agar yang nantinya dapat memenuhi harapan pelanggan mengenai produk yang dibeli sehingga dapat meminimalisir komplain dari pelanggan dan juga dapat menarik lebih banyak pelanggan lagi.

DAFTAR PUSTAKA

- Arikunto, S. 2010. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*, Ed Revisi VI. Penerbit PT Rineka Cipta. Jakarta.
- Kotler, P., & Amstrong, G., 2012, *Principle of Marketing*, 14th Edition. New Jersey, Published by Prentice Hall.
- Kotler, P., & Keller, K.L., 2012, *Marketing Management*, 14th Edition, New Jersey, Published by Prentice Hall.
- Sekaran, Uma. 2006. *Metodologi Penelitian untuk Bisnis*, Edisi 4, Buku 2, Jakarta: Salemba Empat.
- Sudarmanto R. G. 2005. *Analisis Regresi Linier Ganda dengan SPSS*, Edisi Pertama, Penerbit Graha Ilmu, Yogyakarta.
- Sugiyono. 2012. *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif dan R & D*. Bandung: Alfabeta
- Usman, Akbar. 2006. *Metodologi Penelitian Sosial*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Adinugraha, T. A., & Stefanus, M.H. 2015. "Analisa Pengaruh Kualitas Makanan Dan Persepsi Harga Terhadap Kepuasan Konsumen D'cost Surabaya". *Jurnal Manajemen Perhotelan Fakultas Ekonomi. Universitas Kristen Petra*. Surabaya.
- Lestari, Mega., Abd, Kodir, D., & Restu, Millanintyas. 2020. "Pengaruh Kualitas Makanan, Suasana dan Kewajaran Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan (Studi Pada Café Photokopi di Kota Malang)". *E-jurnal Riset Manajemen Prodi Manajemen. Fakultas Ekonomi dan Bisnis:UNISMA*.
- Margaretha, F.S., & Edwin Japarianto. 2012. "Analisa Pengaruh Food Quality & Brand Image terhadap Keputusan Pembelian Roti Kecil Toko Roti Ganep's di Kota Solo". *Jurnal Manajemen Pemasaran*
- Razak, Ismail. 2019. "Pengaruh Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Pelanggan". *Skripsi. Manajemen Fakultas Ekonomi. Kampus UNKRIS: Jawa Timur*
- Saif, Muhammad. 2018. "Pengaruh Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Produk Makanan Medan Napoleon". *Skripsi. Fakultas Psikologi. Universitas Sumatera Utara: Medan*.
- Susanti, Novi. 2020. "Pengaruh Kualitas Produk, Fasilitas dan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Restro Betri Kecamatan Siman Kabupaten Ponorogo". *Skripsi. Fakultas Ekonomi dan Bisnis. Institut Agama Islam Negri Ponorogo: Jawa Timur*.