




Jurnal Hospitaliti

PENGARUH KUALITAS MAKANAN DAN MINUMAN TERHADAP KEPUASAN TAMU PADA RESTAURANT DI MANADO QUALITY HOTEL

Oktafianus W. Walansendow, Sony Wijanarko, Mery H. Adrah, Gerry Kadamehang
Sekolah Tinggi Ilmu Pariwisata Manado, Indonesia

ARTICLE INFO

ABSTRACT

The Effect of Food and Beverage Quality on Guest Satisfaction at Restaurant in Manado Quality Hotel. This study aimed to measure, analyze and explain the effect of Food and Beverage quality on guest satisfaction at Manado Quality Hotel Restaurant. Data were collected using observation, interviews, questionnaires and documentation. The sample was taken using random sampling and the analytical method used was regression analysis and correlation coefficient to calculate how strong the influence between variable (X) and variable (Y). The final results of the study after calculating the determinant coefficient $r^2 = 0.493929$ or 49.39% indicating that there is an effect of the quality of food and beverages on guest satisfaction of 49.39% and the remaining 50.61% is a variable change caused by factors which were not observed.

Keywords:

Provide 4-6 Keywords

*Kualitas
Makanan dan Minuman
Kepuasan tamu
Restaurant
Quality Manado*

Abstrak

Pengaruh Kualitas Makanan Dan Minuman Terhadap Kepuasan Tamu Pada Restaurant Di Manado Quality Hotel, tujuan penelitian ini adalah untuk mengukur, menganalisis dan menjelaskan pengaruh kualitas Makanan dan Minuman terhadap kepuasan tamu di Restaurant Manado Quality Hotel. Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah observasi, wawancara, kuesioner dan dokumen. Metode pengambilan sampel yakni secara acak dan metode analisis yang digunakan adalah analisis regresi dan koefisien korelasi untuk menghitung seberapa kuat pengaruh antara variabel (X) dan variabel (Y). Hasil akhir penelitian setelah dilakukan perhitungan koefisien determinan $r^2 =$ yaitu 0,493929 atau 49,39% menunjukkan bahwa adanya pengaruh kualitas makanan dan minuman

terhadap kepuasan tamu sebesar 49,39% dan sisanya 50,61% merupakan perubahan variabel yang disebabkan oleh faktor-faktor yang tidak diamati.

PENDAHULUAN

Industri jasa perhotelan yang juga disebut sebagai *hospitality industry* atau industri yang menjual jasa keramah-tamahan yang terdiri dari *accommodation industry*, *food and beverage industry*. Maju-mundurnya usaha perhotelan dapat ditentukan oleh kedua unsur tersebut yakni *accommodation industry* dan *food and beverage industry*. Bahkan suatu hotel dikatakan berhasil dalam pencapaian tujuan apabila pendapatan dari *food and beverage industry* lebih besar daripada *accommodation industry*. Adapun masalah-masalah yang teridentifikasi seperti kurangnya jumlah karyawan pada *Restaurant*, Kurangnya pengalaman kerja para *waiter/es* pada *Restaurant*, kurangnya pengetahuan akan pelayanan pada *Restaurant*, tidak lengkapnya peralatan pada *Restaurant* dan kurang memperhatikan kualitas pada makanan dan minuman pada *Restaurant* di Manado Quality Hotel. Maka peneliti mengambil judul “Pengaruh Kualitas Makanan dan Minuman terhadap Kepuasan Tamu pada *Restaurant* di Manado Quality Hotel”.

Hotel

Perhotelan adalah salah satu faktor yang mendukung perkembangan dunia pariwisata. Hotel adalah sebuah gedung yang digunakan untuk tempat penginapan dengan tujuan komersial dan menyediakan jasa pelayanan secara profesional bagi para tamu termasuk penyediaan makanan, minuman, dan fasilitas lainnya. Adapun hotel di definisikan menurut pemahaman masing-masing tapi memiliki tujuan yang sama. Berikut beberapa definisi hotel menurut para ahli; di Indonesia, pemerintah menurunkan peraturan yang dituangkan dalam SK. Menhub. RI. No. PM 10/PW.391/Pb-77 Sujatno (2008: 27), hotel adalah suatu bentuk

akomodasi yang dikelola secara komersil, disediakan bagi setiap orang untuk memperoleh pelayanan penginapan berikut makan dan minum. Selanjutnya menurut Manurung dan Tarmoezi (2002: 1), hotel adalah sebuah gedung yang digunakan untuk tempat penginapan dengan tujuan komersial dan menyediakan jasa pelayanan secara profesional bagi para tamu termasuk penyediaan makanan, minuman dan fasilitas lainnya.

Food & Beverage Department

Bagian makanan dan minuman (*food and beverage*) merupakan salah satu bagian yang terdapat di hotel, yang mempunyai fungsi melaksanakan penjualan makanan dan minuman, tetapi dibalik itu semua terdapat kegiatan-kegiatan yang sangat kompleks. Kegiatan-kegiatan itu adalah melaksanakan usaha pengembangan produk makanan dan minuman, merencanakan kegiatan-kegiatan yang dapat menarik tamu untuk makan dan minum di restoran hotel, melakukan pembelian bahan-bahan makanan dan minuman, penyimpanan bahan-bahan makanan dan minuman, melakukan pengolahan, penyajian makanan dan minuman serta penghitungan produk. Di hotel bertaraf internasional terdapat istilah *food and beverage departement* sebagai bagian dari hotel. *Food & beverage departement* merupakan departemen yang memegang peranan penting dalam suatu hotel. Sekalipun demikian departemen ini tidak bisa berdiri sendiri, karena sangat bergantung kepada departemen lainnya seperti *housekeeping departement*, *engineering departement*, *front office departement* dan sebagainya.

Restaurant

Restaurant adalah suatu usaha komersil yang menyediakan jasa pelayanan makan dan

minum bagi umum dan dikelola secara profesional. Hotel besar maupun sedang pasti memiliki restoran untuk memberi kesempatan bagi para tamu memesan makanan dan minuman dengan gaya penyajian dengan gaya yang bervariasi sesuai dengan manajemen yang ada. Adapun pengertian *Restaurant* menurut para ahli; pengertian *Restaurant* menurut Ditjen. Par. 1990/1991: 2 dalam Wiwoho (2008: 1) adalah salah satu jenis usaha pangan yang bertempat di sebagian atau seluruh bangunan yang permanen, dilengkapi peralatan penyimpanan, penyajian, dan penjualan makanan dan minuman bagi umum di tempat usahanya dan memenuhi ketentuan persyaratan yang ditetapkan dalam keputusan. Adapun Pengertian *Restaurant* dalam Sugiarto dan Sulartiningrum (1998: 77) adalah suatu tempat yang identik dengan jajaran meja-meja panjang yang tersusun rapi dengan kehadiran orang, timbulnya aroma semerbak dari dapur dan pelayanan para pramusaji, berdentingnya bunyi-bunyian kecil karena persentuhan gelas-gelas kaca, porselin, menyebabkan suasana hidup didalamnya. Sedangkan menurut Brillant-Savarin dalam Sugiarto (2003: 77) *Restaurant is the pleasure of the table belong to all times and all ages, yo every country and every day, they go hand in hand with all our other pleasure, outlast them, and remain to console us for their loss.*

Kualitas

Dalam memenuhi kepuasan tamu terhadap suatu produk yang menjadi tolak ukur adalah kualitas dari produk itu sendiri. Adapun pengertian *Restaurant* menurut para ahli Goectsh dan Davis dalam Tjiptono (1997: 51) mendefinisikan kualitas adalah suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan yang memenuhi dan melebihi harapan. Sedangkan menurut Buddy dalam Wahyuningsih (2002: 10)

mengatakan kualitas sebagai suatu strategi dasar bisnis yang menghasilkan barang dan jasa yang memenuhi kebutuhan dan kepuasan konsumen internal dan eksternal, secara *eksplisit* dan *implicit*. Adapun menurut kamus istilah populer dalam Budiono (2005: 348) kualitas dapat diartikan sebagai kualitas, mutu, baik dan buruknya barang.

Makanan

Makanan adalah kebutuhan pokok manusia, setiap hari kita harus makan supaya kita mempunyai energi untuk beraktifitas. Idealnya menurut teori, manusia perlu makan 3 kali sehari untuk memenuhi kebutuhan gizinya. Bila sebelumnya makan berarti harus mengkonsumsi nasi, maka seiring dengan perubahan gaya hidup manusia tidak hanya mengkonsumsi nasi selama makan. Nasi sebagai sumber karbohidrat yang mensuplai persentase terbesar untuk energi yang bisa digantikan dengan sumber karbohidrat lainnya. Seperti kentang, roti gandum, *cereal*, dll.

Minuman

Minuman umumnya menunjukkan kepada cairan yang ditelan guna di minum untuk memenuhi kebutuhan pada organ tubuh agar dapat menjalankan aktifitas. Adapun pengertian minuman menurut para ahli sebagai berikut. Menurut Darmadjati (2001:16) menyebutkan minuman adalah segala macam minuman *non alcoholic*, berbagai macam *soft drink*, sari buah, teh, kopi, coklat dan lain-lain. Adapun menurut Atmodjo (2004: 22) minuman adalah segala bentuk cairan yang pada umumnya masuk ketubuh kita dengan melalui mulut kecuali obat dan sup atau dengan kata lain cairan yang dapat diminum kecuali obat-obatan. Sedangkan menurut Marsum (2005: 221) mengatakan yang dengan minuman (*beverages*) adalah minuman yang berkenan dengan *still room*, kamar serpent,

teh atau kopi, tidak peduli dalam bentuk apa hidangannya.

Kepuasan Tamu

Kepuasan tamu merupakan faktor penting dalam perkembangan suatu hotel sebab dengan adanya kepuasan yang dirasakan oleh tamu maka suatu hotel akan dapat melihat kualitas dari pelayanan yang diberikan. Adapun beberapa pengertian kepuasan tamu oleh beberapa ahli menurut Payne (2000: 219) kepuasan pelanggan adalah “serangkaian kegiatan yang meliputi semua bidang bisnis terpadu untuk menyampaikan produk dan jasa-jasa perusahaan tersebut sedemikian rupa sehingga dipersepsikan memuaskan oleh konsumen dan yang merealisasikan tujuan-tujuan perusahaan”. Selanjutnya menurut Kotler (2005: 42), kepuasan konsumen adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan antara persepsi/pesannya terhadap kinerja (atau hasil) suatu produk dan harapan-harapannya.

Pengaruh

Pengaruh adalah kemampuan untuk mempengaruhi orang lain agar merubah perilakunya secara sadar dan sukarela. Pengaruh merupakan daya yang ada atau timbul dari sesuatu (orang/benda) yang ikut membentuk watak, kepercayaan atau perbuatan seseorang, yang bisa merubah pribadi seseorang, cara berpikir atau mengarahkan dari suatu kejadian. Berikut ini pengertian menurut para ahli menurut Kaelola (2009: 231) pengaruh adalah kemampuan untuk mempengaruhi orang lain agar merubah perilakunya secara sadar dan sukarela. Pengaruh adalah daya yang timbul dari orang atau benda yang menyebabkan sesuatu terjadi dan dapat membentuk ataupun mengubah sesuatu yang lain. Pada dasarnya pengaruh tidak dapat berdiri sendiri. Dalam pengaplikasiannya

pengaruh tersebut membutuhkan dua atau lebih faktor atau variabel untuk menunjang pengaruh tersebut. Selanjutnya menurut Badudu dan Zain (2001: 103) definisi pengaruh adalah daya yang menyebabkan sesuatu terjadi, sesuatu yang dapat membentuk atau mengubah sesuatu yang lain dan tunduk atau mengikuti karena kuasa atau kekuatan orang lain. Adapun Departemen Pendidikan dan Kebudayaan (1988: 664), pengaruh adalah daya yang ada atau timbul dari sesuatu (orang atau benda) yang ikut membentuk watak, kepercayaan atau perbuatan seseorang.

Dalam penelitian ini peneliti mengadakan penelitian pada Manado Quality Hotel yang merupakan hotel berbintang empat dengan kategori *business* hotel yang terletak di Jln. Piere Tendean No.88-89 Boulevard Manado. Waktu yang akan digunakan untuk penelitian ini mulai bulan Maret 2012 sampai dengan bulan Juni 2012.

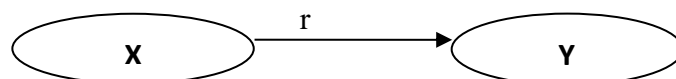
Kerangka Pikir

Kerangka berpikir peneliti dalam penelitian ini yaitu memaparkan paradigma berpikir terhadap dua variabel penelitian: Satu variable terikat (Y) dan satu variable bebas (X).

Y' = Variabel Kepuasan tamu

X = Variabel Kualitas Makanan dan Minuman

r = Pengaruh Kualitas Makanan dan Minuman terhadap kepuasan tamu Pada *Restaurant* di Manado Quality Hotel



Melalui kerangka berpikir ini peneliti akan melakukan penelitian survey untuk mengetahui Pengaruh Kualitas Makanan dan Minuman terhadap kepuasan tamu Pada *Restaurant* di Manado Quality Hotel.

Hipotesis

Hipotesis yang akan diteliti dalam penelitian ini, yaitu diduga ada pengaruh yang signifikan antara Kualitas Makanan dan Minuman terhadap kepuasan tamu Pada *Restaurant* di Manado Quality Hotel.

Definisi Operasional

Untuk mempermudah dalam melakukan penelitian maka dapat diperjelas mengenai variabel-variabel yang digunakan yaitu variabel (X) dan variabel (Y) dimana:

1. Kualitas Makanan dan Minuman (Variabel X)
West, Wood dan Harger (1965: 54) menyatakan bahwa standar kualitas makanan, meskipun sulit didefinisikan dan tidak dapat diukur secara mekanik, masih dapat di evaluasi lewat nilai nutrisinya, tingkat bahan yang digunakan, rasa dan penampilan dari produk. Sebagai variabel yang mempengaruhi atau variabel *independent* adalah merupakan salah satu faktor yang menentukan kepuasan tamu yang diberikan oleh *Restaurant* di Manado Quality Hotel mengenai kualitas makanan dan minuman yang dirasakan oleh tamu. Adapun indikator-indikator dari variabel ini yaitu: Warna, Penampilan, Bentuk, Porsi, Tekstur, Aroma, Temperatur, Rasa, Tingkat kematangan, Kebersihan.
2. Kepuasan tamu (Variabel Y)
Tse dan Wilton dalam Tjiptono (2001: 146) menyatakan bahwa kepuasan konsumen adalah sebagai respon konsumen terhadap evaluasi ketidak sesuaian yang dipersepsikan antara harapan awal sebelum pembelian dan kinerja aktual produk yang dirasakan setelah pemakaiannya. Sebagai variabel yang dipengaruhi atau variabel *dependent* kualitas makanan dan minuman merupakan penilaian dari para tamu mengenai kepuasan yang dirasakan oleh tamu. Adapun indikator-

indikator dari variabel ini yaitu: Keinginan, Kepuasan, Kesenangan, Harapan, Keramahan, Keamanan, Kenyamanan, Promosi, Frekuensi kunjungan.

Populasi Dan Sampel

Menurut Arikunto (2006: 130) populasi adalah keseluruhan subjek penelitian. Sedangkan sampel adalah sebagian atau wakil populasi yang diteliti. Sebagai populasi dalam penelitian yaitu para tamu pada *Restaurant* Manado Quality Hotel, sebagai sampelnya yaitu sebanyak 30 orang tamu yang nantinya akan menjadi responden. Adapun kriteria yang dijadikan sebagai dasar pertimbangan peneliti dalam penentuan sampel (responden) adalah sebagai berikut:

1. Responden berumur 20 tahun ke atas
2. Bersedia mengisi *Questionnaire* dengan baik
3. Responden adalah tamu pada *Restaurant* Manado Quality Hotel.

Instrumen Penelitian

Instrumen penelitian adalah suatu alat ukur yang digunakan peneliti untuk mengukur kedua variabel yang akan digunakan peneliti dalam penelitian ini. Instrumen penelitian digunakan untuk mengukur nilai variabel yang diteliti dengan tujuan menghasilkan data kuantitatif yang akurat, maka setiap instrumen harus mempunyai skala. Dalam penelitian ini peneliti menggunakan skala *likert*. Skala *likert* digunakan untuk mengukur sikap, pendapat, dan persepsi seseorang atau sekelompok orang tentang fenomena sosial. Skala *likert* disajikan dalam bentuk angka yang tertinggi (angka 5) sampai terendah (angka 1).

Teknik Pengumpulan Data

Untuk mendapatkan hasil yang akurat maka peneliti membutuhkan data-data guna melengkapi hasil penelitian ini. Adapun teknik

pengumpulan data yang digunakan oleh peneliti adalah sebagai berikut:

1. Data primer
 - a. *Observation* (pengamatan langsung)
 - b. *Survey*
 - c. *Interview* (wawancara)

2. Data sekunder
 Data yang diperoleh dari hasil-hasil penelitian sebelumnya, lembaga atau instansi yang berhubungan dengan objek penelitian, *literature*, termasuk perpustakaan yang menyediakan berbagai buku, akses internet dan dokumen-dokumen hotel sebagai pedoman dalam pelaksanaan penelitian. Semua data diolah sehingga menghasilkan data yang representatif dalam penelitian.

Metode Analisis Data

Dalam penulisan laporan ini peneliti menggunakan metode penelitian kuantitatif yaitu peneliti akan menggambarkan atau melukiskan objek penelitian berdasarkan data-data berupa angka-angka atau perhitungan yang didapat dari teknik pengumpulan data yang telah dilakukan oleh penulis. Dimana peneliti menggunakan beberapa metode analisis, yakni:

1. Analisis Regresi Linear Sederhana

Untuk mengetahui seberapa besar

$$r = \frac{n(\sum xy) - (\sum x)(\sum y)}{\sqrt{\{n(\sum x^2) - (\sum x)^2\} \cdot \{n(\sum y^2) - (\sum y)^2\}}}$$

pengaruh antara variabel kualitas makanan dan minuman (X) dengan variabel kepuasan tamu (Y), dengan ini peneliti menggunakan analisis regresi linier sederhana yang rumusnya sesuai dengan yang dikemukakan Sugiyono (2008: 262) sebagai berikut:

$$Y' = a + bX$$

Dimana:

Y' = Kepuasan tamu

X = kualitas makanan dan minuman

a = Konstanta

b = Koefisien Regresi

Untuk menghitung a dan b digunakan rumus:

$$a = \frac{(\sum y)(\sum x^2) - (\sum x)(\sum xy)}{n\sum x^2 - (\sum x)^2}$$

$$b = \frac{n(\sum xy) - (\sum x)(\sum y)}{n(\sum x^2) - (\sum x)^2}$$

2. Korelasi *Pearson Product Moment*

Untuk menghitung seberapa kuat hubungan antara variabel-variabel tersebut dengan ini peneliti menggunakan metode analisis koefisien korelasi (r) menurut Dajan (1994: 305), dengan rumusnya sebagai berikut:

Ket:

n = Jumlah Sampel

x = kualitas makanan dan minuman

y = Kepuasan tamu

r = Koefisien Korelasi

∑ = Total

Untuk dapat memberi penafsiran atau interpretasi seberapa besar kecilnya atau kuat lemahnya hubungan variabel, maka dapat digunakan pedoman seperti pada tabel berikut:

Tabel Interpretasi Koefisien Korelasi

Tingkat Hubungan	Interval Koefisien
0,00 – 0,1999	Sangat Rendah
0,20 – 0,3999	Rendah
0,40 – 0,5999	Sedang
0,60 – 0,7999	Kuat
0,80 – 1,000	Sangat Kuat

Sumber: Sugiyono (2008: 257)

Dimana:

$r = +1$ (plus satu) atau mendekati satu maka korelasi antara kedua variabel positif atau sangat kuat.

$r = 0$ (nol) atau mendekati (nol), maka hubungan antara kedua variabel sangat lemah atau tidak terdapat hubungan sama sekali.

$r = -1$ (negatif satu) atau mendekati negatif satu, maka korelasi antara dua variabel adalah negatif atau sangat rendah.

Koefisien Determinasi (r^2) merupakan suatu ukuran yang menunjukkan besarnya sumbangan dari variabel-variabel yang mempunyai pengaruh terhadap variasi naik turunnya y koefisien determinasinya terletak antara 0 dan 1 dimana (r^2) tidak boleh negatif.

Quality Hotel Manado melakukan *soft opening* pada 16 September 2006 yang ditandai dengan pengguntingan pita oleh Gubernur Sulawesi Utara Bapak DR. Sinyo Harry Sarundajang dan beroperasi

secara penuh pada tanggal 22 September 2006 sekaligus peresmian yang ditandai dengan penandatanganan prasasti oleh Menteri Koordinator Bidang Kesejahteraan Rakyat Bapak Aburizal Bakrie disaksikan oleh Direksi PT. Qualita Indah dan Direksi PT. Celebes Indonesia.

HASIL DAN PEMBAHASAN

1. Gambaran Umum Responden dan Sampel Penelitian

Penelitian dilakukan pada *Restaurant* di Manado Quality Hotel dengan mengambil 30 jumlah sampel yaitu 30 orang tamu di. Berdasarkan data yang diperoleh, maka berikut ini akan diuraikan gambaran umum responden. Hal menunjukkan bahwa dari 30 orang responden yang dipilih, berumur 20-30 tahun memiliki presentase yang lebih banyak yaitu 14 responden atau 47%, 31-50 tahun 10 responden atau sebesar 30%, 51-60 tahun 1 responden atau sebesar 3% dan sisanya sebanyak 5 responden atau sebesar 20% tidak diketahui karena responden tidak mengisi dengan jelas. Jadi dapat disimpulkan responden yang berumur 20-30 tahun lebih karena kebanyakan respondennya adalah tamu yang datang menginap di hotel dengan tujuan bisnis. Sedangkan 3% dari responden yang berumur lebih dari 51-60 tahun karena biasanya di umur seperti ini manusia menghabiskan waktunya dirumah karena factor kondisi fisik yang sudah mulai menurun. Keadaan responden menurut jenis kelamin, 22 responden atau 76% adalah pria. Ini dikarenakan pria lebih banyak melakukan aktifitas dan sering melakukan bisnis di *Restaurant*, sedangkan 8% atau 24% adalah wanita yang datang menginap di hotel untuk mendampingi suaminya yang bertugas dengan urusan bisnis atau urusan kantor.

Responden menurut pendidikan, 10 responden atau sebesar 30% berpendidikan SMU/SMK, 2 responden atau sebesar 6% berpendidikan DIII/Akademik, sedangkan 14 responden atau sebesar 47% berpendidikan Sarjana dan sisanya 4 responden atau sebesar 17% tidak mengisi data dengan lengkap. Terlihat jelas bahwa responden yang berpendidikan Sarjana jauh lebih besar antusiasnya untuk berkunjung di *Restaurant Manado Quality Hotel*. Responden menurut pekerjaan adalah pegawai swasta berjumlah 10 orang atau sebesar 33%, wirausaha 3 responden atau sebesar 10%, PNS 9 responden sebesar 30% dan responden yang tidak diketahui pekerjaannya berjumlah 8 responden atau sebesar 27%. Responden yang tidak diketahui ini disebabkan responden tidak ada di daftar pilihan pekerjaan. Sedangkan untuk jumlah responden terbanyak adalah pegawai swasta, hal ini disebabkan karena kalangan swasta merupakan pebisnis yang memilih datang di *Restaurant Manado Quality Hotel* sebagai pilihan yang tepat karena selain lokasinya sangat mudah dijangkau dan strategis.

2. Analisis kualitas makanan dan minuman terhadap kepuasan tamu

Berikut ini akan disajikan data mengenai kualitas makanan dan minuman terhadap pengaruhnya pada kepuasan tamu. Untuk data pengamatan terhadap 30 responden, responden yang menyatakan sangat setuju terhadap warna makanan dan minuman terlihat segar dan serasi di *restaurant Manado Quality Hotel* adalah berjumlah 2 orang atau sebesar 6%, yang menyatakan setuju berjumlah 22 orang atau sebesar 76%, yang menyatakan ragu-ragu berjumlah 5 orang atau sebesar 15% dan yang menyatakan tidak setuju berjumlah 1 orang atau sebesar 3%.

Berdasarkan dari data di atas, responden terbesar menyatakan setuju berjumlah 22 orang atau sebesar 76%. Hal ini menunjukkan bahwa tamu merasa senang karena melihat warna makanan dan minuman terlihat serasi dan segar. Sedangkan untuk responden terkecil menyatakan kurang setuju berjumlah 1 responden atau sebesar 3%. Hal ini disebabkan tamu tersebut tidak senang atau tidak mampu menilai kesegaran dan keserasian pada warna makanan dan minuman. Sedangkan responden yang menyatakan sangat setuju dengan penampilan makanan dan minuman yang menarik untuk dilihat, yaitu sebanyak 4 responden atau sebesar 14%, yang menyatakan setuju sebanyak 24 responden atau sebesar 80% sedangkan yang menyatakan ragu-ragu sebanyak 2 responden atau sebesar 6%. Berdasarkan data diatas dapat dilihat responden terbesar menyatakan setuju yaitu sebanyak 24 responden atau sebesar 80%. Hal ini menunjukkan bahwa tamu merasa senang karena penampilan makanan dan minuman yang menarik untuk dilihat. Sedangkan untuk responden terkecil menyatakan ragu-ragu berjumlah 2 responden atau sebesar 6%. Hal ini disebabkan karena responden tersebut tidak memperhatikan secara jelas penampilan makanan dan minuman yang disajikan. Sedangkan responden yang menyatakan sangat setuju terhadap bentuk potongan dan

Jumlah Responden	Variabel X	Variabel Y	X ²	Y ²	XY
30	1186	1187	47254	47441	47220

penataan makanan menarik untuk dilihat memiliki jumlah responden sebanyak 1 responden atau sebesar 3%, yang menyatakan setuju sebanyak 20 responden atau sebesar 70%, sedangkan yang menyatakan ragu-ragu sebanyak 9 responden atau sebesar 27. Hal ini menunjukkan bahwa responden yang menyatakan setuju terhadap bentuk potongan

dan penataan selama berada di Pepito *Restaurant* tamu merasa senang dengan pelayanan dan suasana yang ada di dalam restoran. Sedangkan responden yang menyatakan sangat setuju dengan porsi yang disajikan sudah sesuai standard dan sesuai harga sebanyak 4 responden atau sebesar 16%, yang menyatakan setuju sebanyak 15 responden atau sebesar 50%, sedangkan yang menyatakan ragu-ragu sebanyak 11 responden atau sebesar 34%. Dari tabel diatas responden terbesar menyatakan setuju sebanyak 15 responden atau sebesar 50%. Hal ini menunjukkan bahwa responden yang menyatakan setuju dan puas terhadap porsi yang disajikan sudah sesuai standard dan sesuai harga. Sedangkan untuk responden terkecil berjumlah 4 responden menyatakan sangat setuju dengan presentase sebesar 27%. Hal ini disebabkan responden benar-benar puas dengan porsi yang disajikan sudah sesuai standard dan sesuai harga.

3. Analisis Regresi Linear Sederhana

Berdasarkan hasil perhitungan diatas, maka diperoleh persamaan linear sederhana sebagai berikut :

$$Y' = a + bX$$

Berikut ini perhitungan analisis kualitas makanan dan minuman variabel (X) dan Kepuasan tamu variabel (Y):

Tabel Perhitungan Analisis Regresi Linear Sederhana

Sumber: Hasil Olahan Data 2012

Untuk menghitung nilai paramater *a* atau konstanta, diperoleh perhitungan sebagai berikut :

$$a = \frac{(\sum y) (\sum x^2) - (\sum x)(\sum xy)}{n (\sum x^2) - (\sum x)^2}$$

$$a = \frac{(1187) (47254) - (1186)(47220)}{30 (47254) - (1186)^2}$$

$$a = \frac{56090498 - 56002920}{1417620 - 1406596}$$

$$a = \frac{87578}{11024}$$

$$a = 7,94$$

Untuk menggunakan nilai parameter *b* yang merupakan koefisien regresi, diperoleh dengan menggunakan rumus sebagai berikut:

$$b = \frac{n (\sum xy) - (\sum x)(\sum y)}{n (\sum x^2) - (\sum x)^2}$$

$$b = \frac{30 (47220) - (1186)(1187)}{30 (47254) - (1186)^2}$$

$$b = \frac{1416600 - 1407782}{1417620 - 1406596}$$

$$b = \frac{8818}{11024}$$

$$b = 0,79$$

Berdasarkan hasil perhitungan di atas, maka diperoleh persamaan linear sederhana sebagai berikut:

$$Y' = a + bX$$

$$Y' = 7,94 + 0,79X$$

Dari persamaan regresi yang diperoleh, maka dapat diketahui adanya pengaruh positif antara variabel (X) kualitas makanan dan minuman terhadap variabel (Y) Kepuasan Tamu.

Nilai *a* dan *b* dapat diinterpretasikan sebagai berikut:

a = 7,94 berarti jika tanpa kualitas makanan dan minuman pada

Restaurant di Manado Quality Hotel, maka kepuasan tamu sudah sama dengan a yaitu sebesar 7,94.

$b = 0,79$ berarti jika diadakan peningkatan satu kali kualitas makanan dan minuman dalam rangka mencapai kepuasan tamu, maka kepuasan tamu akan berubah sebesar 0,79 kali yang menunjukkan setiap perubahan pada variabel (X) kualitas makanan dan minuman akan menyebabkan perubahan nilai variabel (Y) kepuasan tamu sebesar 0,79 kali.

4. Analisis Koefisien Korelasi (*Person Product Moment*)

Angka koefisien korelasi diatas adalah $r = 0,70$ menunjukkan bahwa hubungan antara variabel (X) kualitas makanan dan minuman dan variabel (Y) kepuasan tamu terdapat korelasi positif mendekati 1, dan berdasarkan interpretasi koefisien korelasi yang ditemukan 0,70 termasuk pada kategori kuat. Sedangkan koefisien determinan (r^2) = 0,508. Angka koefisien determinan sebesar 0,493 menunjukkan bahwa ada 49,39% menunjukkan bahwa kualitas dari makanan dan minuman memiliki pengaruh yang kuat dalam memenuhi kepuasan tamu, adanya kualitas dari makanan dan minuman yang disajikan kepada tamu dengan melalui penilai berdasarkan kuesioner. Dengan melihat indikator-indikator disajikan seperti penampilan, warna, bentuk, porsi, temperatur, aroma, tekstur, rasa, tingkat kematangan, serta kebersihan pada makanan dan minuman, tamu dapat menilai dan mendapatkan pelayanan sesuai harapan tamu sehingga tamu mendapatkan kepuasan.

5. Interpretasi Hasil

Selanjutnya perolehan nilai $r = 0,70$ menunjukkan adanya hubungan positif kuat antara variabel (X) kualitas makanan dan minuman terhadap variabel (Y) kepuasan tamu. Berdasarkan dari hasil perhitungan koefisien determinan (r^2) yaitu 0,493929 atau 49,39% menunjukkan adanya pengaruh variabel (X) kualitas makanan dan minuman terhadap variabel (Y) kepuasan tamu sebesar 49,39% yang berarti kualitas dari makanan dan minuman memiliki pengaruh yang kuat dalam memenuhi kepuasan tamu, adanya kualitas dari makanan dan minuman yang disajikan kepada tamu dengan melalui penilai berdasarkan kuesioner. Dengan melihat indikator-indikator disajikan seperti penampilan, warna, bentuk, porsi, temperatur, aroma, tekstur, rasa, tingkat kematangan, serta kebersihan pada makanan dan minuman, tamu dapat menilai dan mendapatkan pelayanan sesuai harapan tamu sehingga tamu mendapatkan kepuasan. Sedangkan 50,61% merupakan perubahan variabel yang disebabkan oleh faktor-faktor yang tidak diteliti seperti kurangnya jumlah karyawan pada *Restaurant*, Kurangnya pengalaman kerja para *waiter/es* pada *Restaurant*, kurangnya pengetahuan akan pelayanan pada *Restaurant*, tidak lengkapnya peralatan pada *Restaurant*.

SIMPULAN

1. Berdasarkan hasil perhitungan dan analisis data maka dapat disimpulkan bahwa hasil perhitungan regresi linear sederhana dengan persamaan $Y' = a + bX$, dimana $Y' = 7,94 + 0,79X$ menunjukkan nilai b adalah positif sehingga dengan penambahan setiap variabel X (Kualitas Makanan dan Minuman) akan menyebabkan penambahan variabel Y (Kepuasan Tamu). Artinya semakin baik

kualitas makanan dan minuman maka akan meningkatkan kepuasan tamu pada *Restaurant* di Manado Quality hotel.

2. Dari hasil perhitungan koefisien korelasi (r), dimana $r = 0,70$ karena mendekati 1 maka terdapat pengaruh positif kuat antara variabel (X) kualitas makanan dan minuman terhadap variabel (Y) kepuasan tamu. Untuk koefisien determinan (r^2) yaitu 0,493929 atau 49,39% menunjukkan bahwa adanya pengaruh kualitas makanan dan minuman terhadap kepuasan tamu sebesar 49,39% dan sisanya 50,61% merupakan perubahan variabel yang disebabkan oleh faktor-faktor yang tidak diteliti seperti kurangnya jumlah karyawan pada *Restaurant*, Kurangnya pengalaman kerja para *waiter/es* pada *Restaurant*, kurangnya pengetahuan akan pelayanan pada *Restaurant*, tidak lengkapnya peralatan pada *Restaurant*.
3. Dalam pengoperasian *Restaurant* di Manado Quality Hotel, kualitas dari makanan dan minuman selalu diterapkan untuk melayani permintaan tamu. Untuk itu sangat diperlukannya kualitas yang baik mulai dari pemilihan bahan-bahan makanan dan minuman, penyimpanan, pengolahan, sampai pada penyajian makanan dan minuman dalam memenuhi kepuasan tamu juga diperlukannya pengawasan bagi para karyawan mengenai kualitas yang baik dari makanan dan minuman.

REFERENSI

- Agusnawar, (2004). *Resepsionis Hotel*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.
- Arikunto Suharsimi (2006). *Prosedur Penelitian*. Jakarta: PT. Rineka Cipta.
- Badudu dan Zain Moh, (2001). *Kamus Umum Bahasa Indonesia*. Jakarta: Pustaka Sinar Harapan.
- Bagyono (2005). *Pariwisata dan Perhotelan*. Bandung: Alfabeta.
- Dahlan, Yacub. Al-Barry (2001). *Kamus Sosiologi Antropologi*. Surabaya Indah
- Djarmiko, Yayat, (2002). *Perilaku Organisasi*. Bandung: Alfabeta.
- Happy Marpaung dan Herman Bahar (2002). *Pengantar Pariwisata*. Bandung: Alfabeta.
- Ismayanti (2010). *Pengantar Pariwisata*. Jakarta: PT. Grasindo.
- Kaelola, Akbar (2009). *Kamus Istilah Politik Kontemporer*. Yogyakarta: Cakrawala.
- Marsum (2005). *Restoran dan Segala Permasalahannya*. Yogyakarta: Andi.
- Nyoman S. Pendit (2003). *Ilmu Pariwisata*. Jakarta: PT. Pradnya Paramita.
- Payne Adrian (2000). *The Essence Of Service Marketing*. Yogyakarta: Andi.
- Pitana dan Diarta (2009). *Pengantar Ilmu Pariwisata*. Yogyakarta: Andi.
- Rumekso, (2002). *Housekeeping Hotel*. Yogyakarta: Andi.
- Soekresno dan Pendit, (1996). *Petunjuk Praktek Pramusaji Food and Beverage Service*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.
- Sugiarto dan Sulatiningrum, (2003). *Pengantar Akomodasi dan Restoran*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.
- Sugiyono (2008). *Metode Penelitian Pendidikan*. Bandung: Alfabeta.
- Sujatno, A. Bambang (2008). *Hotel Courtesy*. Yogyakarta: Andi.
- Sulastiyono, Agus, (2004). *Manajemen Penyelenggaraan Hotel*. Bandung: Alfabeta.
- Suwantoro Gamal (2004). *Dasar-dasar Pariwisata*. Yogyakarta: Andi.
- Tjiptono, Fandy, (2001). *Quality Management*. Yogyakarta: Andi.
- Wardiyanta (2006). *Metode Penelitian Pariwisata*. Yogyakarta: Andi.

West, BB., Wood, L & Harger, V.F (1965).
Food Service In Institutions.

Yoeti, Oka. A (1996). *Pengantar Ilmu
Pariwisata.* Bandung: Angkasa.

Yoeti, Oka. A (2004). *Strategi Pemasaran
Hotel.* Jakarta: PT. Gramedia.

http://carapedia.com/pengertian_definisi_makanan_info2187.html&q=pengertian+makanan&sa=x&ei=6jDuT7bLHMjrAFNw929DQ&ved=0CAwQFjAA.

Copyright holder:

Oktafianus W. Walansendow (2023)

First publication right:

Jurnal Hospitaliti