

Pengaruh Kualitas Menu dan Variasi Menu Terhadap Kepuasan Tamu di Kyriad Hotel Bumiminang Padang

Sonia¹, Kasmita²

^{1,2}Universitas Negeri Padang, Padang, Indonesia

ARTICLE INFO

Article history:

Received 13 August 2023

Received in revised form

14 August 2023

Accepted 21 August 2023

Available online 25 August 2023

Kata Kunci:

Kualitas Menu, Variasi Menu, Kepuasan Tamu

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menginvestigasi pengaruh kualitas menu dan variasi menu terhadap kepuasan tamu di kyriad hotel bumiminang padang. Metode yang digunakan dalam penelitian adalah metode kuantitatif dengan hubungan kausal. Responden yang menjadi populasi penelitian adalah tamu yang pernah atau sedang mengikuti *event* di kyriad hotel bumiminang padang dengan jumlah sampel 297 responden. Pengumpulan data dilakukan melalui pengisian angket atau kuisioner yang telah disusun menggunakan skala *likert*. Untuk menguji hipotesis, digunakan analisis regresi linear berganda. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas menu dan variasi menu memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan tamu yang mengikuti *event* di kyriad hotel bumiminang padang.

ABSTRACT

This study aims to investigate the effect of menu quality and menu variety on guest satisfaction at Kyriad Hotel Bumiminang Padang. The method used in this research is quantitative method with causal relationship. The respondents are guest who have attended or are currently attending events at Kyriad Hotel Bumiminang Padang, with a sample size of 297 respondents. Data collection is done through filling out a questionnaire or survey that has been prepared using a likert scale. Multiple linear regression analysis is used to test the hypotheses. The research results show that menu quality and menu variety have a significant influence on guest satisfaction for those attending events at Kyriad Hotel Bumiminang Padang.

Keywords: Menu Quality, Menu Variety, Guest Satisfaction.

Pendahuluan

Bisnis hotel dan fasilitas *akomodasi* adalah bisnis yang sangat menguntungkan dan *sustainable* atau bertahan lama. Menurut peraturan Menteri pariwisata dan ekonomi kreatif Republik Indonesia nomor PM.53/HM.001/MPEK/2013 tentang standar usaha hotel menyatakan bahwa hotel adalah usaha penyediaan *akomodasi* berupa kamar-kamar didalam suatu bangunan, yang dapat dilengkapi dengan jasa pelayanan makan dan minum, kegiatan hiburan dan fasilitas lainnya secara harian dengan tujuan memperoleh keuntungan (Kementerian Pariwisata dan Ekonomi Kreatif Indonesia, 2013). Semakin banyaknya bisnis hotel yang bersaing, sebaiknya pengelolaan fasilitas *akomodasi* lebih mengutamakan pelayanan dan kepuasan pelanggan dengan produk yang lengkap, nyaman, dan berkualitas (Amstrong & Kotler, 2009).

Kepuasan konsumen adalah perasaan konsumen setelah membandingkan apa yang mereka terima dengan apa yang mereka harapkan (Hertati & Saffaur, 2019). Jika pelanggan puas dengan nilai yang disediakan oleh suatu produk atau layanan, kemungkinan pelanggan tersebut akan menjadi pelanggan untuk waktu yang lama. Kepuasan konsumen adalah keinginan semua perusahaan. Selain menjadi faktor penting bagi kelangsungan hidup perusahaan, kepuasan konsumen juga dapat meningkatkan keunggulan perusahaan dalam berkompetisi dengan perusahaan lain. Konsumen yang puas dengan produk dan layanan cenderung membeli kembali produk dan menggunakan kembali layanan. Ini berarti bahwa kepuasan adalah faktor kunci bagi konsumen dalam melakukan pembelian produk yang merupakan bagian terbesar dari volume penjualan perusahaan (Hertanti & Syafarudin, 2018).

Kepuasan konsumen merupakan suatu perasaan atau penilaian emosional dari konsumen terhadap penggunaan produk dan layanan dimana harapan dan kebutuhan konsumen terpenuhi (Widjono, 2014). Hal ini dapat dibandingkan antara harapan dengan realita yang didapatkan konsumen akan menimbulkan

¹ Corresponding author.

E-mail: soniaputri0202@gmail.com, kasmita70@fpp.unp.ac.id

rasa emosional terhadap suatu produk. Tingkat kepuasan dari konsumen ini dipengaruhi oleh kinerja yang dirasakan dengan harapan. Apabila dibawah harapan, konsumen akan kecewa dan apabila sesuai dengan harapan, konsumen akan merasa puas. Sedangkan jika melebihi harapan maka konsumen akan sangat puas. Kepuasan konsumen ini di bentuk dari pengalaman konsumen mengkonsumsi produk makanan yang disajikan. Salah satu perusahaan yang bergerak dibidang jasa pariwisata yang menawarkan produknya demi tercapainya kepuasan tamu yaitu Kyriad Hotel Bumiminang Padang.

Kyriad Hotel Bumiminang merupakan hotel berbintang 4 (****) yang terletak di jalan Bundo Kandung no. 20-28a kecamatan padang barat, kota padang, Sumatera barat. Hotel ini memiliki 102 kamar yang tersedia untuk dijual kepada tamu. Adapun fasilitas penunjang yang disediakan oleh pihak hotel yaitu *Red Lado Restaurant* yang menyediakan beraneka macam makanan baik lokal maupun internasional dengan sajian yang unik dan berbeda untuk meningkatkan kepuasan tamu.

Kepuasan konsumen sangat dipengaruhi oleh kualitas produk dan variasi produk yang dijual (Finthariasari et al., 2020). Kualitas menu merupakan salah satu faktor utama yang menentukan pemilihan produk bagi pelanggan. Tujuan dari organisasi bisnis adalah untuk menghasilkan barang dan jasa yang dapat memuaskan kebutuhan pelanggan. Kepuasan pelanggan akan tercapai apabila kualitas dari menu yang disajikan sesuai dengan harapan dan kebutuhannya. Menu disini juga dikatakan produk yang dihasilkan oleh suatu perusahaan sebagai produk makanan yang nantinya akan dijual.

Kualitas produk merupakan segala sesuatu yang ditawarkan kepada pasar untuk mendapatkan perhatian, dibeli, digunakan atau dikonsumsi yang dapat memuaskan keinginan konsumen (Denniswara, 2016). Hal ini di perkuat dengan penelitian lain yang dilakukan oleh Syafrudin yang menemukan bahwa kualitas produk mempengaruhi kepuasan pelanggan (Syafarudin, 2016). Kualitas produk yang baik dapat menimbulkan loyalitas konsumen, dan menarik konsumen baru, karena dengan demikian akan terpenuhi kebutuhan-kebutuhannya. Pada akhirnya melalui kepuasan konsumenlah perusahaan akan memperoleh keuntungan jangka Panjang atau stabilitas keberlangsungan hidup perusahaan.

Selain kualitas menu, variasi atau keragaman menu juga merupakan hal yang harus diperhatikan oleh perusahaan untuk meningkatkan kualitas produk tersebut, jika produk tersebut tidak beragam maka produk tersebut tentu akan kalah saing dengan produk perusahaan lain. Menurut Kotler & Keller dalam syafarudin keragaman produk adalah kumpulan semua produk dan barang yang ditawarkan untuk dijual oleh penjual tertentu (Syafarudin & Mulyana, 2019). Variasi menu juga dapat dikatakan salah satu faktor yang mempengaruhi kepuasan konsumen. Setiap konsumen memiliki selera dan rasa suka terhadap menu makanan yang berbeda. Menu merupakan salah satu cerminan misi dari perusahaan untuk dapat menarik minat dari pelanggan (Bakri et al., 2018).

Yuwono & Yuwana membuktikan dalam penelitiannya menyebutkan bahwa ada efek yang signifikan antara variasi produk dengan kepuasan pelanggan (Yuwono & Yuwana, 2017). Dengan kata lain apabila semakin banyak dan baik variasi menu yang disajikan maka akan semakin tinggi juga kepuasan dari konsumen. Dengan variasi menu yang semakin baik maka konsumen tidak akan merasa menyesal melakukan pembelian atau pemesanan terhadap produk tersebut.

Penelitian yang dilakukan oleh Finthariasari menemukan bahwa kualitas produk, dan variasi produk berpengaruh positif terhadap kepuasan pelanggan (Finthariasari et al., 2020). Berdasarkan penelitian ini dapat menjadi penguat bahwa kualitas menu dan variasi menu memiliki pengaruh secara Bersama-sama terhadap kepuasan pelanggan. Dengan kata lain apabila semakin baik kualitas menu dan semakin banyak variasi menu yang disajikan maka akan semakin baik juga kepuasan rasakan oleh pelanggan.

Berdasarkan latar belakang dan uraian yang telah dipaparkan diatas, peneliti tertarik mengajukan hipotesis sebagai berikut:

H₁: Kualitas Menu Berpengaruh Terhadap Kepuasan Tamu

H₂: Variasi Menu Berpengaruh Terhadap Kepuasan Tamu

H₃: Kualitas Menu dan Variasi Menu secara Bersama-sama Berpengaruh terhadap kepuasan tamu

Metode

Jenis penelitian yang dipakai pada penelitian ini yaitu penelitian kuantitatif bentuk hubungan kausal yang bersifat sebab akibat. yang mana pada penelitian ini variabel independent (variabel yang mempengaruhi) yaitu variabel kualitas menu (X₁) dan variasi menu (X₂), dan variabel dependent (variabel yang dipengaruhi) yaitu variabel kepuasan tamu (Y). penelitian ini dilakukan guna melihat apakah terdapat pengaruh antara kualitas menu dan variasi menu terhadap kepuasan tamu.

Responden pada penelitian ini ditentukan dengan menggunakan teknik purposive sampling yaitu penentuan sampel dengan pertimbangan tertentu (Sugiyono, 2017). Populasi pada penelitian ini yaitu tamu

yang mengadakan event di kyriad hotel bumiminang padang. Karakteristik responden pada penelitian ini yaitu tamu yang mengadakan *event* di kyriad hotel bumiminang padang yang berumur diatas 17 tahun dengan responden yang dilibatkan dalam penelitian ini sebanyak 297 orang.

Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif bentuk hubungan kausal dengan metode survei. Instrument pengumpulan data berupa kuisioner yang disusun menurut skala likert dengan penyusunan dalam bentuk kalimat positif yang berhubungan dengan ketiga variabel yaitu kualitas menu (X_1), variasi menu (X_2), kepuasan tamu (Y). karakteristik responden berupa, usia, pekerjaan, dan jenis kelamin. Responden diminta untuk mengisi pernyataan yang diajukan sesuai dengan keadaan yang dialami. Alternatif respons jawaban meliputi: Sangat Tidak Setuju (STS), Tidak Setuju (ST), Kurang Setuju (KS), Setuju (S), Sangat Setuju (SS) dengan rentang skor 1-5.

Metode analisis data untuk uji hipotesis menggunakan analisis regresi linear berganda. Analisis regresi linear berganda digunakan untuk mengetahui seberapa besar Pengaruh Kualitas Menu (X_1) dan Variasi Menu (X_2) Terhadap Kepuasan Tamu (Y). Reliabilitas menggunakan nilai formula *alpha Cronbach* (*Cronbach's a*). Data penelitian dianalisis menggunakan bantuan dari program SPSS versi 26.00

Hasil dan Pembahasan

Penelitian yang dilakukan terhadap tamu event di kyriad hotel bumiminang padang yang berjumlah 297 responden. Karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin, usia dan pekerjaan. Suvei ini dilakukan dengan menyebarkan kuisioner secara langsung kepada responden. Berikut dapat dilihat pada tabel 1:

Tabel 1.

Deskripsi Responden

Deskripsi responden	kategori	Frekuensi	Persentase
Jenis Kelamin	Laki - laki	147	49,41 %
	Perempuan	150	50,59 %
Umur	17 - 25	126	42,35 %
	26 - 33	98	32,94 %
	34 - 40	49	16,47 %
	>41	24	8,24 %
Pekerjaan	Pegawai Negeri	70	23,53 %
	Pegawai Swasta	77	25,88 %
	Wiraswasta	77	25,88 %
	Pelajar/Mahasiswa	28	9,41 %
	Lainnya	45	15,30 %

Tabel 1 menunjukkan jenis kelamin responden pada penelitian ini didominasi oleh Perempuan yaitu sebanyak 50,59%, dan responden laki-laki sebanyak 49,41%. Responden dengan rentang umur terbanyak yaitu 17-25 tahun dengan persentase 42,35%, diikuti responden berumur 26-33 tahun dengan persentase 32,94%, responden berumur 34-40 tahun dengan persentase 16,47%, dan 8,24% responden dengan umur >41 tahun. Sebagian besar responden bekerja sebagai pegawai swasta dengan persentase 25,88% dan wiraswasta dengan persentase 25,88%.

Hasil Uji

Uji Regresi Linear Berganda

Pengujian hipotesis penelitian ini menggunakan analisis regresi linear berganda. Analisis regresi linear berganda digunakan untuk mengetahui seberapa besar pengaruh variabel kualitas menu (X_1) dan variasi menu (X_2) terhadap kepuasan tamu (Y) di kyriad hotel bumiminang padang. Untuk melihat seberapa besar pengaruh variabel kualitas menu (X_1) dan variasi menu (X_2) terhadap kepuasan tamu (Y), dapat dilihat pada tabel 2.

Tabel 2.

Hasil Uji Regresi Linear Berganda Uji F

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	13005.358	2	6502.679	503.210	.000 ^b
	Residual	3799.187	294	12.922		
	Total	16804.545	296			

a. Dependent Variable: Kepuasan Tamu

b. Predictors: (Constant), Variasi Menu, Kualitas Menu

Dilakukan uji ANOVA untuk mengetahui nilai F 503,210 dengan signifikan $0,000 < 0,05$, Hal ini menunjukkan bahwa variabel kualitas menu (X_1) dan variasi menu (X_2) secara bersama-sama berpengaruh terhadap kepuasan tamu (Y) di Kyriad Hotel Bumiminang Padang.

Tabel 3.
Hasil Uji Regresi Linear Berganda Uji T

		B	Std. Error	Beta	t	Sig
1	(Constant)	1.203	1.957		.614	.539
	Kualitas Menu	.195	.025	.342	7.724	.000
	Variasi Menu	.476	.036	.587	13.248	.000

Pada Kualitas Menu nilai t 7,724 dengan signifikan $0,000 < 0,005$, artinya kualitas menu berpengaruh signifikan pada kepuasan tamu di Kyriad Hotel Bumiminang Padang. Variabel variasi menu dilihat dari skor t 13,248 dengan signifikan $0,000 < 0,05$, artinya Variasi Menu berpengaruh terhadap Kepuasan Tamu.

Tabel 4.
Hasil koefisien Determinasi (*Adjusted R Square*)

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.799 ^a	.639	.638	4.535

a. Predictors: (Constant), Kualitas Menu

b. Dependent Variable: Kepuasan Tamu

Koefisien determinan yang diterima sebesar 0,772 hal ini berarti variabel kualitas menu dan variasi menu berpengaruh sebesar 77,2% pada kepuasan tamu di Kyriad Hotel Bumiminang Padang dan 22,8% dipengaruhi oleh faktor lain.

PEMBAHASAN

Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa sebagian besar responden didominasi oleh perempuan dengan persentase 50,59%. Berdasarkan umur responden terbanyak pada rentang 17-25 tahun dengan persentase 42,35%. Serta berdasarkan pekerjaan responden terbanyak oleh karyawan swasta dengan persentase 25,88% dan wiraswasta dengan persentase 25,88%.

Pengaruh Kualitas Menu Terhadap Kepuasan Tamu

Berdasarkan hasil uji coba hipotesis yang digunakan untuk mengetahui seberapa berpengaruh antara kualitas menu terhadap kepuasan tamu di Kyriad Hotel Bumiminang Padang, nilai koefisien regresi kualitas menu sebesar 0,195 dengan signifikan $0,000 < 0,05$ yang berarti kualitas menu (X_1) berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan tamu (Y) di Kyriad Hotel Bumiminang Padang. Yang artinya disetiap peningkatan sebesar 1 satuan kualitas menu akan meningkat 0,195 satuan kepuasan tamu. Maka penelitian ini terbukti bahwa kualitas menu mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan tamu di Kyriad Hotel Bumiminang Padang. Hal ini menunjukkan bahwa kualitas menu juga merupakan faktor penting dalam meningkatkan kepuasan tamu.

Hal ini sejalan dengan penelitian Finthariasari, dkk yang menemukan kualitas produk memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan (Finthariasari et al., 2020).

Pengaruh Variasi Menu Terhadap Kepuasan Tamu

Berdasarkan hasil uji coba hipotesis yang digunakan untuk mengetahui seberapa berpengaruh antara kualitas menu terhadap kepuasan tamu di Kyriad Hotel Bumiminang Padang, nilai koefisien regresi variasi menu sebesar 0,476 dengan signifikan $0,000 < 0,05$ yang berarti variasi menu (X_2) berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan tamu (Y) di Kyriad Hotel Bumiminang Padang. Yang artinya disetiap peningkatan sebesar 1 satuan kualitas menu akan meningkat 0,476 satuan kepuasan tamu. Maka penelitian ini terbukti bahwa kualitas menu mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan tamu di Kyriad Hotel Bumiminang Padang. Hal ini menunjukkan bahwa variasi menu juga merupakan faktor penting dalam meningkatkan kepuasan tamu dan sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Timo menyimpulkan bahwa variasi menu berpengaruh signifikan terhadap kepuasan tamu di Hotel Victory Kefamenanu (Timo, 2021).

Pengaruh Kualitas Menu dan Variasi Menu Terhadap Kepuasan Tamu

Berdasarkan hasil uji coba hipotesis yang digunakan untuk mengetahui derajat pengaruh kualitas menu dan variasi menu terhadap kepuasan tamu di Kyriad Hotel Bumiminang Padang diperoleh nilai *Adjusted R Square* sebesar 0,772 artinya variabel kualitas menu dan variasi menu berpengaruh 77,2% terhadap kepuasan tamu, sedangkan 22,8% dipengaruhi oleh faktor lain diluar penelitian ini.

Berdasarkan hasil uji F dalam analisis regresi linear berganda ini sebesar 503,210 dengan sig 0,000 < 0,05. Hal ini menunjukkan bahwa variabel kualitas menu (X_1) dan variasi menu (X_2) secara bersama-sama berpengaruh terhadap kepuasan tamu Kyriad Hotel Bumiminang Padang. Maka untuk hipotesis pengujian masing-masing variabel bebas berpengaruh signifikan terhadap variabel terikat secara simultan berhasil diterima.

Hasil uji regresi linear berganda dengan uji T didapat nilai sig dari variabel kualitas menu sebesar 0,195 dengan signifikan 0,000 < 0,05 yang berarti kualitas menu (X_1) berpengaruh positif dan signifikan pada kepuasan tamu (Y) di Kyriad Hotel Bumiminang Padang, dan nilai koefisien regresi variasi menu 0,476 dengan signifikan 0,000 < 0,05 yang berarti variasi menu (X_2) berpengaruh positif dan signifikan pada kepuasan tamu (Y) di Kyriad Hotel Bumiminang Padang. Artinya setiap peningkatan 1 satuan kualitas menu, kepuasan tamu meningkat sebesar 0,195 unit, dan setiap peningkatan 1 satuan variasi menu, kepuasan tamu meningkat sebesar 0,476 unit.

Simpulan dan Saran

Bersumber dari hasil riset yang telah dilakukan di Kyriad Hotel Bumiminang Padang maka dapat disimpulkan bahwa kualitas menu dan variasi menu secara signifikan berpengaruh positif terhadap kepuasan tamu. Berdasarkan analisis regresi linear berganda uji F dapat mengatakan bahwa kualitas menu dan variasi menu secara Bersama-sama berpengaruh terhadap kepuasan tamu, dan hipotesis masing-masing variabel bebas berpengaruh terhadap variabel terikat secara simultan berhasil diterima. Pada uji analisis regresi linear uji T disimpulkan bahwa kualitas menu secara signifikan berpengaruh terhadap kepuasan tamu dan variasi menu berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan tamu. Penelitian ini dapat menjadi salah satu pedoman dalam mengambil keputusan yang berhubungan dengan kualitas menu dan variasi menu.

Daftar Rujukan

- Amstrong, & Kotler. (2009). *Prinsip-prinsip pemasaran jilid 1 dan 2* (12th ed.). Erlangga.
- Bakri, B., Intiyati, A., & Widartika. (2018). *Sistem penyelenggaraan makanan institusi* (1st ed.). Kementerian Kesehatan Republik Indonesia.
- Denniswara, E. P. (2016). Pengaruh kualitas produk, harga dan promosi terhadap intensi membeli ulang produk My Ideas. *PERFORMA: Jurnal Manajemen dan Start-Up Bisnis*, 1(4), 480–488. <https://doi.org/10.37715/jp.v1i4.225>
- Finthariasari, M., Ekowati, S., & Krisna, R. (2020). Pengaruh kualitas produk, display layout, dan variasi produk terhadap kepuasan konsumen. *EKOMBIS REVIEW: Jurnal Ilmiah Ekonomi Dan Bisnis*, 8(2), 149–159. <https://doi.org/10.37676/ekombis.v8i2.1081>
- Hertati, L., & Safkaur, O. (2019). Impact of business strategy on the management accounting: the case of the production of state-owned enterprises in Indonesia, South Sumatra. *Journal of Asian Business Strategy*, 9(1), 29–39. <https://doi.org/10.18488/journal.1006.2019.91.29.39>
- Kementerian Pariwisata dan Ekonomi Kreatif Indonesia. (2013). *Peraturan Menteri Kementrian Pariwisata dan Ekonomi Kreatif Republik Indonesia PM.53/HM.001/MPEK/2013*. Kementerian Pariwisata dan Ekonomi Kreatif Republik Indonesia.
- Sugiyono. (2017). *Metode penelitian kuantitatif, kualitatif dan R&D*. Alfabeta.
- Syafarudin, A. (2016). Strategy of leadership and innovation in improving company performance against competitive advantage, international journal of economics, commerce and management. *International Journal of Economic, Commerce and Management*, 4 (6), 471–482.
- Syafarudin, A., & Mulyana, B. (2019). Formulation strategy of Pt. Bandara Internasional Jawa Barat Bandung Indonesia, Kertajati in business aerocity (aerotropolis). *International Review of Management and Marketing*, 9(3), 106–111. <https://doi.org/10.32479/irmm.8113>
- Timo, F. (2021). Pengaruh variasi menu dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan tamu di Hotel Victory Kefamenanu. *Inspirasi Ekonomi: Jurnal Ekonomi Manajemen*, 3(3), 8–16.

<https://doi.org/10.32938/ie.v3i3.1267>

Widjoyo, S. (2014). Pengaruh kualitas layanan dan kualitas produk terhadap kepuasan pelanggan dan loyalitas konsumen restoran Happy Garden Surabaya. *Jurnal Manajemen Pemasaran*, 2(1), 1–9.

Yuwono, H., & Yuwana, S. (2017). Pengaruh kualitas pelayanan dan keragaman produk terhadap kepuasan konsumen pada toko King di Malang. *Jurnal Ekonomi Manajemen*, 2, 351–366. <https://doi.org/10.30996/jem17.v2i1.1195>