

Pengaruh Kualitas Makanan dan Pelayanan Terhadap Kepuasan Tamu Banquet Awan Sewu Hotel

Enik Rahayu¹, Bima Prahar Adilase², Ganda Subrata³, Henry Yuliamir⁴

1,2,3,4 Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Pariwisata, Indonesia

ARTICLE INFO

Article history:
Received 5 March 2022
Received in revised form
7 March 2022
Accepted 8 March 2022
Available online 08 March
2022

Kata Kunci:
Kualitas makanan,
pelayanan, kepuasan
tamu

ABSTRAK

Kepuasan tamu merupakan hal yang menjadi prioritas utama yang harus dilakukan pihak manajemen hotel jika menginginkan usaha tersebut dapat berkembang. Pihak manajemen hotel harus menciptakan dan mengelola suatu sistem untuk melayani pelanggan yang semakin bertambah. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh kualitas makanan dan pelayanan terhadap kepuasan tamu *Banquet* pada Awan Sewu Hotel. Populasi adalah seluruh tamu yang menggunakan jasa pelayanan *Banquet* di Awan Sewu Hotel selama tahun 2021 sebesar 144.462 tamu, dengan jumlah sampel sebesar 100 responden. Teknik pengambilan sampel *Accidental Sampling*, yaitu kebetulan tamu tersebut sudah pernah menggunakan jasa di Awan Sewu Hotel minimal lebih dari satu kali. Alat analisis penelitian menggunakan regresi linier berganda dimana sebelumnya dilakukan uji validitas dan reliabilitas. Hasil pengujian terbukti jika kualitas makanan terbukti mempunyai pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan tamu, memberikan pengertian bahwa semakin makanan yang disajikan Awan Sewu Hotel berkualitas, maka akan semakin meningkatkan kepuasan tamu yang menggunakan jasa *banquet*. Pelayanan mempunyai pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan tamu, memberikan pengertian bahwa semakin meningkat kualitas pelayanan yang diberikan Awan Sewu Hotel, maka akan semakin meningkatkan kepuasan tamu yang menggunakan jasa *banquet*. Hasil pengujian simultan bahwa kualitas makanan dan kualitas pelayanan secara bersama-sama juga mempunyai pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan tamu, memberikan pengertian bahwa semakin pihak Awan Sewu Hotel mampu menghadirkan makanan yang berkualitas dengan ditunjang meningkatnya kualitas pelayanan yang diberikan, maka tentu akan menambah kepuasan tamu.

ABSTRACT

Guest satisfaction is a top priority that must be done by hotel management if you want the business to develop. The hotel management must create and manage a system to serve the increasing number of customers. This study aims to analyze the effect of food quality and service on the satisfaction of Banquet guests at Awan Sewu Hotel. The population is all guests who use Banquet services at Awan Sewu Hotel during 2021, amounting to 144,462 guests, with a total sample of 100 respondents. The sampling technique is Accidental Sampling, which happens to be that the guest has used the services at Awan Sewu Hotel at least more than once. The research analysis tool uses multiple linear regression where the validity and reliability tests were previously carried out. The test results prove that if the quality of food is proven to have a positive and significant effect on guest satisfaction, it gives an understanding that the more quality the food served by Awan Sewu Hotel is, the more satisfaction of guests who use banquet services will be. Service has a positive and significant influence on guest satisfaction, giving an understanding that the higher the quality of service provided by the Awan Sewu Hotel, the greater the satisfaction of guests who use banquet services. Simultaneous test results that food quality and service quality together also have a positive and significant influence on guest satisfaction, giving an understanding that the more Awan Sewu Hotel is able to serve quality food supported by the increased quality of service provided, it will certainly increase guest satisfaction.

Keywords: Food quality, service, guest satisfaction

Pendahuluan

¹ Corresponding author.

E-mail: enikrahayu79@gmail.com, bimapraharadilase2021@gmail.com, gandasubrata2021@gmail.com, henrynakano72@gmail.com.

Perubahan lingkungan yang semakin dinamis memaksa perusahaan-perusahaan untuk terus-menerus secara aktif merumuskan strategi guna mencapai keunggulan dalam bersaing, salah satunya bisnis perhotelan. Pertumbuhan hotel yang semakin pesat, mengakibatkan tamu mempunyai kekuatan tawar yang semakin kuat. Tamu mempunyai banyak pilihan untuk memilih hotel yang paling sesuai dengan kualitas yang mereka harapkan. Dengan demikian hotel yang berkualitas akan mempunyai posisi yang lebih baik dibandingkan hotel lainnya. Tingginya permintaan pelanggan dalam menggunakan jasa hotel harus mampu dimanfaatkan dengan baik oleh pihak manajemen hotel, terutama kemampuan untuk menampung orang banyak yang akan melakukan kegiatan perjamuan di hotel. Hal tersebut tidak terlepas dengan tingginya permintaan dan kebutuhan para pelanggan terhadap acara-acara special yang dilakukan oleh sekelompok orang atau organisasi tertentu. Oleh karena itu pihak manajemen hotel harus mampu memanfaatkan peluang tersebut dengan baik dengan tujuan untuk memuaskan pelanggan. Kepuasan tamu merupakan modal utama dalam usaha meningkatkan keuntungan bagi perkembangan usaha perhotelan. Oleh karena itu kepuasan tamu merupakan hal yang menjadi prioritas utama yang harus dilakukan pihak manajemen hotel jika menginginkan usaha tersebut dapat berkembang. Untuk memenuhi kepuasan tamu, maka pihak manajemen hotel harus menciptakan dan mengelola suatu sistem untuk melayani pelanggan yang semakin bertambah, yaitu dengan meningkatkan kualitas makanan dan pelayanan *banquet*.

Makanan yang berkualitas tentu akan menjadikan produk tersebut mudah dikenal dan lebih mudah dalam proses penerimaan konsumen (*consumer- adoption process*). Pelanggan yang datang untuk mencari makanan tentu ingin membeli makanan yang berkualitas. Semua penataan, menu, minuman, dan waktunya harus dijadwalkan dengan hati-hati sebelum acara sebenarnya *Banquet* merupakan sarana yang tidak jauh berbeda dengan restaurant baik perlengkapan, peralatan, serta tata saji yang disuguhkan, hanya saja *banquet* tidak menyediakan sajian secara permanen seperti restaurant, melainkan diselenggarakan setelah adanya pihak pemesanan yang akan menyelenggarakan berbagai bentuk jamuan. Pelayanan *banquet* di zaman sekarang ini sudah mulai dikenal dan pelaksanaannya mempunyai pengaruh yang besar dalam meningkatkan kepuasan para tamu bagi sebuah hotel.

Awan Sewu Hotel merupakan salah satu perusahaan perhotelan yang tidak hanya melayani para tamu yang menginap, akan tetapi juga menyediakan fasilitas ruangan khusus yang mempunyai kemampuan untuk menampung orang banyak yang akan melakukan kegiatan perjamuan di hotel. Berbagai upaya dilakukan pihak manajemen hotel dalam meningkatkan kepuasan para tamu rombongan, diantaranya dengan memberikan fasilitas yang baik, seperti kamar mandi, taman dan berbagai fasilitas lain yang menunjang pelayanan dengan tetap mengutamakan dalam hal rasa. Dalam memberikan pelayanan, pihak manajemen hotel menyelenggarakan pelayanan *banquet* benar-benar dipersiapkan dengan sebaik mungkin karena menyangkut reputasi hotel, mulai dari persiapan ruangan hingga persiapan *food and beverage*.

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah diuraikan di muka, dapat diketahui bahwa masalah yang dihadapi oleh Awan Sewu Hotel adalah sebagai berikut:

1. Tingginya ketidakpuasan konsumen karena pihak hotel tidak menjaga kualitas rasa dan kurang variasi dalam hal rasa pada makanan dan minuman yang disajikan.
2. Kurang maksimalnya persiapan yang matang terkait dengan pelayanan *banquet* yang diberikan, seperti kapasitas ruangan restoran kurang memadai dan jumlah kamar mandi yang terbatas kurang adanya kesesuaian antara tata letak dengan sifat dan bentuk jamuan.

Dengan permasalahan tersebut, maka pertanyaan yang diajukan dalam penelitian ini adalah:

1. Bagaimana pengaruh kualitas makanan terhadap kepuasan tamu Banquet pada Awan Sewu Hotel?
2. Bagaimana pengaruh pelayanan terhadap kepuasan tamu Banquet pada Awan Sewu Hotel?
3. Bagaimana pengaruh kualitas makanan dan pelayanan terhadap kepuasan tamu Banquet pada Awan Sewu Hotel?
4. Variabel mana yang paling berpengaruh terhadap kepuasan tamu Banquet pada Awan Sewu Hotel?

Kepuasan Pelanggan

Kepuasan konsumen merupakan evaluasi purna beli dimana alternatif yang dipilih sekurang-kurangnya sama atau melampaui harapan konsumen. Bila kinerja melebihi harapan mereka akan merasa puas dan sebaliknya bila kinerja tidak sesuai harapan maka akan kecewa. Menurut Tjiptono, (2012) bahwa kepuasan pelanggan itu dimana mereka para pelanggan berharap kebutuhan serta keinginannya dapat dipenuhi dengan baik. Menurut Tjiptono, (2011) terdapat faktor dalam kepuasan konsumen yaitu kualitas produk dan kualitas layanan. Menurut Parasuraman dan Zeithaml, (1988) cara mengukur kepuasan pelanggan dapat dijelaskan sebagai berikut:

Kesesuaian yg dirasakan antara harapan dengan kinerja, Perasaan setelah membandingkan kinerjanya, Memperoleh sesuai dengan yang diinginkannya, Evaluasi purna beli.

Dalam menentukan tingkat kepuasan konsumen, terdapat lima faktor utama yang harus diperhatikan oleh perusahaan menurut Lupiyoadi (2014) yaitu:

1. Kualitas produk Konsumen akan merasa puas bila hasil evaluasi mereka menunjukkan bahwa produk yang mereka gunakan berkualitas.
2. Kualitas pelayanan Terutama untuk industri jasa. Konsumen akan merasa puas bila mereka mendapatkan pelayanan yang baik atau yang sesuai dengan yang diharapkan.
3. Emosional Konsumen akan merasa bangga dan mendapatkan keyakinan bahwa orang lain akan kagum terhadap dia bila menggunakan produk dengan merek tertentu yang cenderung mempunyai tingkat kepuasan yang lebih tinggi. Kepuasan yang diperoleh bukan karena kualitas dari produk tetapi dari nilai sosial yang membuat konsumen menjadi puas terhadap merek tertentu.
4. Harga Produk yang mempunyai kualitas yang sama tetapi menetapkan harga yang relatif murah akan memberikan nilai yang lebih tinggi kepada konsumennya.
5. Biaya Konsumen yang tidak perlu mengeluarkan biaya tambahan atau tidak perlu membuang waktu untuk mendapatkan suatu produk cenderung merasa puas.

Kualitas Makanan

Menurut Yamit (2010) kualitas adalah apapun yang menjadi kebutuhan dan keinginan konsumen. Kualitas merupakan suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses, dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan. Kualitas tidak hanya terdapat pada barang atau jasa saja, tetapi juga termasuk dalam produk makanan. Pelanggan yang datang untuk mencari makanan tentu ingin membeli makanan yang berkualitas. Menurut Armstrong, Gary & Philip (2012) kualitas produk adalah Karakteristik dari produk atau jasa yang pada kemampuannya menanggung janji atau sisipan untuk memuaskan kebutuhan pelanggan. Di penelitian ini yang dicari adalah kualitas produk makanan. Margaretha & Japariato (2012) menyatakan bahwa kualitas makanan merupakan peranan penting dalam meningkatkan kepuasan konsumen, sehingga dapat diketahui bila kualitas makanan meningkat, maka kepuasan akan meningkat juga. Menurut Amanah (2010) kualitas produk makanan memiliki pengaruh terhadap kepuasan pelanggan, sehingga akan lebih baik bila dapat meningkatkan dan mempertahankan kualitas produk makanan sebagai dasar strategi pemasaran. Menurut Margaretha dan Edwin (2012) Secara garis besar faktor-faktor yang mempengaruhi food quality adalah sebagai berikut: Warna, Penampilan, Porsi, Bentuk, Temperatur, Tekstur, Aroma, Tingkat kematangan, Rasa dinikmati.

Pengertian Pelayanan Banquet

Menurut Suwarsono (2010) secara umum, *Banquet section* adalah bagian terbesar dari *Food and Beverage Service Department* di hotel-hotel. *Banquet section* memiliki peran penting untuk meraih *revenue* bagi hotel melalui penjualan jasa pelayanan makanan, minuman, dan penjualan ruangan untuk *function*, karena dapat menampung kapasitas tamu dalam skala besar. Sedangkan menurut Mertayasa (2012) *Banquet* adalah bagian dari *Food and Beverage Service* yang melayani dan bertanggung jawab dalam penjualan makanan dan minuman pada kegiatan khusus di luar restoran (*special event*) setelah terjadi kesepakatan bersama Perbedaan organisasi antara restoran dengan *banquet* adalah terletak pada teknis pelaksanaan kegiatannya dimana restoran memberikan pelayanan pada orang-orang yang datang untuk memperoleh makan minum disebabkan kebutuhan rutin. Banquet adalah pelayanan yang dilakukan secara serentak yang mana semua tamu dilayani pada waktu yang sama. Pelayanan banquet memiliki sistem operasional yang diberikan kepada orang-orang yang menghadiri jamuan-jamuan atau pesta-pesta. *Banquet* dipimpin oleh seorang *Banquet Manager*, dibantu oleh seorang wakil yang disebut *Assistant Banquet Manager*. Di bawahnya terdapat dua posisi jabatan yaitu penanganan makanan dan minuman. Untuk penanganan makanan dipimpin oleh seorang *Head Waiter*, yang bertugas memimpin pelayanan *banquet* secara langsung, kemudian di bawahnya ada *Captain* yang bertugas melaksanakan instruksi dari *Head Waiter* dan bertanggung jawab atas kelancaran operasi pada area pelayanan (*section*) yang dipimpin. *Captain* membawahi beberapa *waiter/ess* yang bertugas melaksanakan pelayanan langsung kepada tamu. *Waiter/ess* dibantu oleh *busboy/girl* dalam hal melaksanakan *table set up*, *clearing tables* dan membantu dalam pelayanannya.

Penanganan dalam pelayanan *banquet* di mulai sejak pelanggan dan petugas *Banquet* pertama kali bertemu hingga pada akhir penyelenggaraan pesta, termasuk pula penyelesaian pembayaran. Banquet adalah pelayanan yang dilakukan secara serentak yang mana semua tamu dilayani pada waktu yang sama. Semua penataan, menu, minuman, dan waktunya harus dijadwalkan dengan hati-hati sebelum acara sebenarnya (Goodman Raymod, 2003). Proses tersebut dibagi atas beberapa tahap yaitu :

a. Sebelum Penyelenggaraan

Pada saat penawaran dan permintaan suatu event, pihak *Banquet* menawarkan berbagai produk pelayanan dengan berbagai fasilitas disertai rincian biayanya. Pihak pelanggan akan memilih produk

yang ditawarkan oleh pihak *Banquet* sesuai dengan keinginannya. Kedua belah pihak akan saling mengadakan pendekatan, dalam hal ini pihak diwakili oleh *Banquet* sales dan representative atau *Banquet* manager. Sedangkan pelanggan diwakili oleh tuan rumah atau panitia pelaksana. Pendekatan ini dilakukan untuk mencapai kesepakatan yang nantinya technical meeting sebelum acara berlangsung yang melibatkan berbagai pihak terkait baik dari pihak hotel sendiri maupun dari pihak pelanggan. Menandatangani surat perjanjian setelah dicapai kesepakatan bersama, kedua belah pihak menandatangani surat perjanjian berisi hak dan kewajiban masing-masing pihak.

Memelihara kesepakatan dengan komunikasi, mulai dari saat penandatanganan perjanjian sampai dengan hari acara berlangsung, biasanya terbentang waktu yang cukup lama selama waktu tersebut, kedua belah pihak saling berkomunikasi beberapa kali ada penambahan atau pengurangan yang mungkin terjadi.

b. Saat Pelaksanaan Acara

Tahap ini merupakan saat yang dinantikan oleh pelanggan atas dasar kesepakatan yang telah dibuat bersama. Pelaksanaan ini bukannya tanpa kendala, misalnya jika ada perubahan yang mungkin timbul dari pihak pelanggan. Jika perubahan tersebut sifatnya tidak prinsipal mungkin tidak menjadi masalah, akan tetapi jika terjadi sebaliknya maka akan menjadi masalah yang mengganggu. Karena itu perjanjian sebagai dasar kesepakatan bisa dijadikan pedoman dalam setiap penyelesaian masalah yang mungkin terjadi. Urutan tahapan ini adalah sebagai berikut:

- *Preperation* (Persiapan menjelang pelaksanaan)
- *Service* (pada saat acara berlangsung)
- *Clear up* (begitu acara selesai segera dibersihkan dan dirapikan kembali seperti semula)

c. Tahapan Setelah Selesai Acara

Setelah acara selesai, sejumlah rekening harus diselesaikan oleh pihak pelanggan, penyelesaiannya dapat dalam bentuk pembayaran kantor, transfer bank, dan credit card. Tahap ini merupakan saat yang tepat bagi *Banquet* untuk menerima segala keluhan dan masukan dari pihak pelanggan untuk menerima segala keluhan dan masukan dari pihak pelanggan untuk perbaikan dan peningkatan mutu pelayanan dan produk. Ini juga merupakan kesempatan yang baik untuk menyampaikan ucapan terima kasih dan terpilihnya tempat penyelenggaraan sekaligus mengingatkan pelanggan.

Hipotesis Penelitian

Menurut Arikunto (2019), hipotesis adalah penelitian kuantitatif adalah metode penelitian yang sesuai dengan namanya, banyak dituntut menggunakan angka, mulai dari pengumpulan data, penafsiran terhadap data tersebut, serta penampilan hasilnya:

1. Terdapat pengaruh kualitas makanan terhadap kepuasan tamu *Banquet* di Awan Sewu Hotel
2. Terdapat pengaruh pelayanan terhadap kepuasan tamu *Banquet* di Awan Sewu Hotel
3. Terdapat pengaruh kualitas makanan dan pelayanan secara bersama-sama terhadap kepuasan tamu *Banquet* di Awan Sewu Hotel
4. Pelayanan merupakan variabel yang paling berpengaruh terhadap kepuasan tamu *Banquet* di Awan Sewu Hotel.

Metode

Objek Penelitian

Bidang yang akan diteliti dalam penelitian ini adalah ilmu-ilmu dalam perhotelan bidang ekonomi perhotelan pada umumnya yang mencakup sumberdaya manusia yang di pusatkan pada pengaruh kualitas makanan dan pelayanan terhadap terhadap kepuasan tamu *Banquet* di Awan Sewu Hotel.

Lokasi dan waktu penelitian

Adapun lokasi yang digunakan dalam penelitian ini adalah di Awan Sewu Hotel yang terletak Jl. Simpang No.11, Sekayu, Kec. Semarang Tengah, Kota Semarang, Jawa Tengah 50132. Dan waktu penelitian dilakukan mulai dari September 2021 – Desember 2021

Metode penelitian

Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode kuantitatif, faktual, dan akurat dengan membuat angket pada responden (tamu *Banquet* di Awan Sewu Hotel) yang akan menjawab pertanyaan tentang kualitas makanan dan pelayanan terhadap kepuasan tamu. Penelitian ini menggunakan desain penelitian regresi dan korelasi yang merupakan garis trend dari suatu kegiatan atau

variable yang terdiri 2 faktor atau lebih. Korelasi yaitu untuk mengetahui ada tidaknya ada hubungan variable Y (dependen) dengan X (independen) dalam suatu kegiatan tertentu.

Sumber Data

Sumber data dari penelitian inilah data primer dan data sekunder, adapun penjelasan mengenai data primer dan data sekunder yaitu:

- a. Data primer
- b. Data sekunder

Populasi dan Sample

Populasi

Menurut Arikunto (2010), populasi keseluruhan subjek penelitian. Populasi adalah wilayah generasi yang terdiri atas subjek/objek yang mempunyai kuantitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan peneliti untuk mempelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya (Hadi, 2000), Tamu *Banquet* di Awan Sewu Hotel sebesar 144.462.

Sample

Menurut Sugiyono (2011) "sampel adalah sebagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut". Teknik pengambilan sampel dalam penelitian ini menggunakan teknik accidental sampling adalah teknik penentuan sampel berdasarkan kebetulan, yaitu siapa saja secara kebetulan bertemu dengan peneliti dapat digunakan sebagai sampel, bila dipandang orang tersebut cocok dijadikan sebagai sumber data. Untuk penghitungan sampel dilakukan dengan menggunakan rumus Slovin dengan tingkat kesalahan yang dikehendaki adalah 10 %.

$$n = \frac{N}{1+N (E)^2}$$

Keterangan:

n = Ukuran sampel

N = Ukuran populasi

e = Persen kelonggaran/ketidaksesuaian karena kesalahan pengambilan Sampel yang masih dapat ditolerir/diinginkan.

Dengan menggunakan Rumus Slovin maka dapat Sampel sebesar 100 responden. yaitu tamu yang menggunakan jasa pelayanan *Banquet* di Awan Sewu Hotel.

Deskriptif Variabel

Analisis deskriptif variabel dalam penelitian ini akan menjelaskan penguraian tentang tanggapan responden terhadap masing-masing variabel kualitas makanan, pelayanan dan kepuasan tamu *banquet* di Awan Sewu Hotel.

Analisis Kuantitatif yaitu analisis data yang berdasarkan data-data statistik dimana pengumpulan, pengolahan, penyajian dan penganalisaan data diketahui melalui perhitungan tertentu. Untuk mendukung analisis kuantitatif pada penelitian ini digunakan alat analisis sebagai berikut:

Validitas dan Reliabilitas Alat Pengumpulan Data

Data merupakan penggambaran sebuah variabel yang diteliti dan berfungsi sebagai alat pembuktian hipotesis. Tinggi rendahnya suatu instrumen menunjukkan sejauh mana data yang diukur tidak menyimpang dari gambaran tentang variable yang dimaksud. Instrumen yang digunakan penulis adalah Validitas dan Reliabilitas.

Uji Validitas

Validitas adalah suatu ukuran yang menunjukkan tingkat kevalidan suatu instrumen. Untuk menguji tingkat validitas dari kuisioner dengan taraf signifikan ($\alpha=50\%$) digunakan rumus koefisien korelasi produk moment.

Tabel 1

Variable Definisi Konsep dan Operasional

No	Variabel	Definisi Konsep	Definisi Operasional Variabel		Skala Pengukuran
			Dimensi	Indikator	
1.	Kualitas makanan	Kualitas makanan adalah kemampuan yang bisa	Penampilan	a. Penyajian makanan b. Garnis yang menarik	Skala likert 1-5, yaitu sangat

(X ₁)	dinilai dari kualitas makanan yan disajikan. (Margaretha dan Edwsin(2012,1)	Tekstur	a. Tekstur makanan b. Tingkat tipis dan halus makanan	tidak setuju, cukup setuju, tidak setuju, setuju dan sangat setuju
		Bentuk	a. Bentuk makanan b. Cara pemotongan yang bervariasi	
		Aroma	a. Ciri khas. b. Aroma yang menarik	
		Tingkat kematangan	a. Kematangan makanan b. Kesesuaian dg standar kematangan	
		Rasa	a. Rasa produk unik b. Cita rasa yg tinggi	
Pelayanan banquet (X ₂)	Banquet adalah pelayanan yang dilakukan secara serentak yang mana semua tamu dilayani pada waktu yang sama. Semua penataan, menu, minuman, dan waktunya harus dijadwalkan dengan hati-hati sebelum acara sebenarnya.(Goodman Raymod, 2003)	Sebelum penyelenggaraan	a. Penawaran produk b. Fasilitas c. Rincian biaya d. Adanya kesepakatan e. Menandatangani perjanjian f. Adanya komunikasi	Skala likert 1-5, yaitu sangat tidak setuju, tidak setuju, cukup setuju, setuju dan sangat setuju
		Saat pelaksanaan acara	a. Preparation b. Service c. Clear up	
		Tahapan setelah selesai acara	a. Bentuk pembayaran b. Menerima keluhan c. Menerima masukan	
3. Kepuasan tamu (Y)	Kepuasan adalah suatu kondisi dimana seseorang akan merasa terpenuhi apa yang dilakukannya sesuai dengan keinginan melalui pengorbanan tertentu yang dikeluarkan (A. Parasuraman, Valarie A. Zeithaml, 1988)	Kesesuaian yg dirasakan antara harapan dengan kinerja	Kesesuaian dengan yg diharapkan Sesuai yg dirasakan dengan harapan pelanggan Kesesuaian dengan cara memperlakukan	Skala likert 1-5, yaitu sangat tidak setuju, tidak setuju, cukup setuju, setuju dan sangat setuju
		Perasaan setelah membandingkan kinerjanya	Kesesuaian pesanan dengan yang diinginkan Kesesuaian kebutuhan dan keinginan konsumen dengan harga Persepsi melihat kinerja/ <i>Performance</i> karyawan Kontak dengan pelanggan sangat tinggi Penyediaan informasi Sikap karyawan dalam memberikan pelayanan	
		Memperoleh sesuai dengan yang diinginkan	Merekomendasikan citra positif kepada orang lain Konsistensi pembelian ulang terhadap produk tersebut	

Uji Reliabilitas

Uji Reliabilitas adalah alat ukur yang menunjukkan konsistensi alat ukur yang bersangkutan jika diterapkan berulang kali pada kesempatan yang berlainan, perhitungan reliabilitas menggunakan rumus alfa crombach.

Teknik Analisis Data

Sesuai dengan tujuan penelitian maka, data yang telah dikumpulkan akan diolah secara asosiatif regresi linier berganda secara parsial dan simultan koefisien dengan sarana bantu program SPSS Analisis Regresi Linier Berganda

Analisis Regresi Linier Berganda

Analisis regresi linear berganda digunakan untuk mengetahui ada tidaknya kualitas makanan (x₁), dan Pelayanan(x₂) terhadap kepuasan tamu *banquet* (Y).

Uji Model

Uji F (ANOVA)

Koefisien Determinasi (R²)

Uji Hipotesis

Uji t (Parsial)

Uji F-Test (Bersama-sama)

Hasil dan Pembahasan

Gambaran Umum Responden

Populasi dalam penelitian ini adalah tamu yang menggunakan jasa pelayanan *Banquet* di Awan Sewu Hotel tamu yang menggunakan jasa pelayanan *Banquet* di Awan Sewu Hotel. Dengan menggunakan teknik pengambilan sampel *Accidental Sampling*, maka diperoleh jumlah sampel sebesar 100 responden. Berikut ini gambaran umum terhadap 100 responden:

Usia Responden

Kedewasaan seseorang dapat dilihat dari usianya yang merupakan salah satu faktor yang akan mempengaruhi pengetahuan, tanggung jawab seseorang dalam bertindak, berpikir, serta mengambil keputusan. Berdasarkan analisa tersebut, maka umur dijadikan salah satu gambaran responden yang berguna untuk memahami perilaku konsumen, untuk responden terbesar yang menggunakan pelayanan banquet yaitu yang berumur di atas 45 tahun yaitu sebesar 30 %, kemudian responden yang berumur 36 hingga 45 tahun sebesar 28%, responden yang berumur 26-35 tahun sebesar 27 %, sedangkan responden yang terkecil berumur 18 hingga 25 tahun sebesar 15 %. Dengan hasil tersebut berarti responden dalam penelitian ini sebagian besar didominasi yang berumur antara 26 hingga di atas 45 tahun ke atas. Hal ini memberikan indikasi bahwa responden dalam penelitian ini sudah mempunyai tingkat kematangan sehingga mempengaruhi pengetahuan, berpikir, dan menentukan pengambilan keputusan dalam menggunakan pelayanan banquet.

Jenis Kelamin Responden

Bahwa responden dalam penelitian ini hampir seimbang, dimana jenis kelamin perempuan 51% dan responden laki-laki sebesar 49%. Hal ini dapat dipahami karena kebutuhan seseorang untuk menggunakan jasa *banquet* di hotel sekarang bukan salah satu monopoli jenis kelamin tertentu, akan tetapi sudah menjadi kebutuhan siapa saja yang benar-benar membutuhkan, entah tersebut laki-laki atau perempuan.

Pendidikan Responden

Masing-masing responden memiliki pendidikan yang berbeda. Pendidikan responden berperan besar dalam menentukan pendapat terhadap masalah penelitian, bahwa responden yang menggunakan pelayanan *banquet* dengan tingkat pendidikan S1/S2 sebesar 33%, dilanjutkan SLTA sebesar 26% serta responden yang berpendidikan Dipoloma III sebesar 25%. Untuk responden yang menggunakan pelayanan banquet dengan pendidikan SLTP sebesar 11% dan yang terendah dengan tingkat pendidikan SD sebesar 5%. Dengan hasil tersebut, menunjukkan bahwa sebagian besar didominasi oleh responden yang berpendidikan S1/S2. Hal ini memberikan indikasi bahwa latar belakang pendidikan berperan besar dalam mempengaruhi seseorang dalam pengambilan keputusan, terutama wawasan seseorang dalam memanfaatkan waktunya sebaik mungkin dalam menjaga keharmonisan rumah tangga dengan menghilangkan rasa penat setelah menjalankan aktivitas.

Pekerjaan

Pekerjaan responden antara satu dengan yang lain tidak sama, karena masyarakat yang menggunakan jasa Awan Sewu Hotel sangat banyak dan bermacam-macam tingkat pekerjaannya. Untuk memudahkan pembedaan jenis pekerjaan responden maka digolongkan menjadi 4 kelompok, antara lain:

Bahwa untuk responden yang menggunakan pelayanan banquet dengan pekerjaan sebagai wiraswasta sebesar 27% dilanjutkan responden yang bekerja sebagai swasta sebesar 25% dan responden yang mempunyai pekerjaan sebagai pegawai negeri 24% dan lain-lain seperti ibu rumah tangga, mahasiswa sebesar 24%. Hal ini memberikan indikasi bahwa untuk memutuskan untuk menggunakan jasa *banquet* tidak dibatasi masalah pekerjaan, artinya bahwa suatu pekerjaan apapun bukan menjadi tolok ukur bagi konsumen untuk memutuskan menginap. Dalam hal ini konsumen bebas untuk memutuskan menginap tanpa melihat jenis pekerjaan.

Pembahasan

Pengaruh Kualitas Makanan terhadap Kepuasan Tamu

Kualitas makanan terbukti mempunyai pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan tamu, memberikan pengertian bahwa semakin makanan yang disajikan Awan Sewu Hotel berkualitas, maka akan semakin meningkatkan kepuasan tamu yang menggunakan jasa *banquet*. Bahwa faktor yang mempengaruhi kualitas makanan diantaranya adalah dengan memperhatikan warna, penampilan, porsi, bentuk, temperature, tekstur, aroma, tingkat kematangan dan rasa. Agar pelanggan tersebut puas, maka harus dapat mampu menyajikan rasa makanan tersebut sesuai selera konsumen. Bahwa dalam menentukan tingkat kepuasan konsumen, terdapat lima faktor utama yang harus diperhatikan, salah satunya adalah perhatian terhadap kualitas produk. Untuk tanggapan paling tinggi adalah pada dimensi yang memfokuskan pada tekstur makanan, sedangkan untuk tanggapan yang paling rendah dari variabel kualitas makanan adalah aroma yang berfokus pada ciri khas. Tingginya tanggapan tersebut memberikan indikasi bahwa ada upaya dari pihak manajemen untuk menyesuaikan kebutuhan dan keinginan konsumen terhadap makanan yang dihidangkan, sehingga menjadikan konsumen memiliki banyak alternative pilihan makanan sebelum mengambil keputusan untuk membeli makanan yang ditawarkan. Dalam hal ini pihak manajemen dalam menawarkan makanan, mempunyai keunggulan-keunggulan sehingga bisa membuat konsumen tertarik untuk mencoba dan kemudian menggunakan jasa pelayanan banquet lagi. Sedangkan untuk responden yang tidak mendukung dengan menyatakan tidak setuju dan sangat tidak setuju masih beranggapan bahwa kualitas makanan yang disajikan belum mempunyai keistimewaan dan cenderung mempunyai kesamaan dengan hotel-hotel lainnya.

Dengan terbuktinya hasil penelitian tersebut, maka pihak manajemen hotel harus terus melakukan evaluasinya dengan memperhatikan dimensi kualitas makanan, yaitu melalui dimensi penampilan, tekstur, bentuk, aroma, tingkat kematangan dan rasa.

Pengaruh Pelayanan Banquet terhadap Kepuasan Tamu

Hasil penelitian membuktikan bahwa pelayanan banquet mempunyai pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan tamu, memberikan pengertian bahwa semakin pelayanan yang diberikan Awan Sewu Hotel berkualitas, maka akan semakin meningkatkan kepuasan tamu yang menggunakan jasa banquet. Bahwa kualitas pelayanan mempunyai pengaruh terhadap kepuasan konsumen.

Untuk tanggapan yang paling tinggi adalah pada dimensi sebelum penyelenggaraan yang berfokus pada indikator menandatangani perjanjian, sedangkan untuk dimensi yang terendah pada dimensi pada tahapan setelah selesai acara dengan indikator menerima masukan. Dengan tingginya tanggapan tersebut memberikan pengertian bahwa perhatian terhadap kualitas pelayanan sangat menentukan kepuasan tamu dalam menggunakan jasa *banquet*. Semakin tinggi kualitas pelayanan yang diberikan Awan Sewu Hotel, mampu akan meningkatkan kepuasan tamu dalam menggunakan jasa *banquet*. Kepuasan tamu akan menurun bila kualitas pelayanan yang diberikan tidak sesuai dengan yang diharapkan, begitu sebaliknya. Sedangkan untuk tanggapan responden rendah dengan menyatakan tidak setuju dan sangat tidak setuju memberikan indikasi bahwa kualitas pelayanan yang diberikan masih kurang sesuai dengan yang diharapkan dalam memberikan pelayanan. Persepsi responden masih menunjukkan jika Awan Sewu Hotel dalam memberikan pelayanan ala kadarnya dan tidak jauh beda dengan Awan Sewu Hotel lainnya.

Terbuktinya hasil penelitian tersebut maka pihak manajemen Awan Sewu Hotel perlu melakukan evaluasi dengan memperhatikan beberapa dimensi dari kualitas pelayanan, seperti sebelum penyelenggaraan, saat pelaksanaan acara, dan tahapan setelah selesai acara.

Pengaruh Kualitas Makanan dan Pelayanan terhadap Kepuasan tamu

Hasil penelitian membuktikan bahwa kualitas makanan dan pelayanan secara bersama-sama juga mempunyai pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan tamu, memberikan pengertian bahwa semakin pihak Awan Sewu Hotel mampu menghidangkan makanan yang berkualitas dengan ditunjang meningkatnya kualitas pelayanan yang diberikan, maka tentu akan menambah kepuasan tamu. Kepuasan tamu akan meningkat jika adanya kesesuaian antara harapan dengan kinerja para karyawan yang akan mendorong terhadap kualitas makanan pelayanan *banquet*. Para karyawan dituntut untuk memperlakukan tamu sesuai dengan harapan mereka secara maksimal. Perpaduan antara keselarasan kualitas makanan dan pelayanan *banquet* yang diharapkan tamu akan lebih memberikan kepuasan para tamu. Terbuktinya hasil penelitian tersebut, maka harus ada upaya dari pihak manajemen Awan Sewu Hotel untuk terus mengevaluasi sehingga akan mampu memberikan nilai lebih dalam upaya meningkatkan kepuasan tamu, diantaranya terus melakukan pembenahan dengan baik, terutama perhatian terhadap kualitas makanan. Semakin makanan yang disajikan berkualitas, maka pengunjung menginginkan untuk kembali sebagai bentuk kepuasannya pada Awan Sewu Hotel tersebut.

Variabel yang Paling Berpengaruh

Berdasarkan hasil pengujian dapat disimpulkan bahwa pelayanan merupakan variabel yang paling dominan atau variabel yang paling berpengaruh terhadap kepuasan tamu, bila dibandingkan dengan kualitas makanan. Hal ini dapat dipahami karena pelayanan merupakan faktor yang menjadi prioritas utama bagi perusahaan perhotelan kepada para tamunya, sehingga pelayanan yang maksimal penting dilakukan. Tamu yang menggunakan jasa *banquet* sudah mengetahui kehandalan para chef di hotel, sehingga kualitas makanan sudah tidak dapat diragukan lagi kualitasnya.

Simpulan dan Saran

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan maka dapat diperoleh kesimpulan sebagai berikut: Kualitas makanan terbukti mempunyai pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan tamu, memberikan pengertian bahwa semakin makanan yang disajikan Awan Sewu Hotel berkualitas, maka akan semakin meningkatkan kepuasan tamu yang menggunakan jasa *banquet*

Pelayanan mempunyai pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan tamu, memberikan pengertian bahwa semakin meningkat kualitas pelayanan yang diberikan Awan Sewu Hotel, maka akan semakin meningkatkan kepuasan tamu yang menggunakan jasa *banquet*.

Hasil penelitian membuktikan bahwa kualitas makanan dan kualitas pelayanan secara bersama-sama juga mempunyai pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan tamu, memberikan pengertian bahwa semakin pihak Awan Sewu Hotel mampu menghadirkan makanan yang berkualitas dengan ditunjang meningkatnya kualitas pelayanan yang diberikan, maka tentu akan menambah kepuasan tamu. Hasil penelitian terbukti bahwa pelayanan merupakan variabel yang paling dominan atau paling besar pengaruhnya dalam mempengaruhi kepuasan tamu dalam menggunakan jasa *banquet* pada Awan Sewu Hotel.

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menambah kemajuan pihak Awan Sewu Hotel. Adapun saran yang diberikan agar semakin tinggi tingkat kualitas makanan untuk kepuasan tamu, maka sebaiknya pihak manajemen Awan Sewu Hotel perlu memperhatikan sebagai berikut:

Makanan yang disajikan hendaknya mempunyai ciri khas dengan mengutamakan aroma rempah-rempah yang membuat makanan tersebut menjadi berbeda dan pihak manajemen untuk terus melakukan evaluasi terhadap kualitas makanan yang disajikan, Hendaknya pihak manajemen harus melakukan evaluasi, terutama perhatian terhadap makanan yang dihidangkan. Apabila ada makanan yang berkurang dan masih banyak tamu, maka hendaknya karyawan segera menambah kekurangan makanan yang dibutuhkan, Dalam upaya meningkatkan pelayanan banquet, maka terdapat beberapa hal yang perlu mendapatkan perhatian dari pihak manajemen Awan Sewu Hotel, antara lain:

Dengan semakin bertambahnya tamu, maka hendaknya pihak manajemen hotel perlu menambah karyawan casual apabila memang dibutuhkan sehingga pelayanan yang diberikan dapat maksimal. Agar tamu puas dan tetap akan menggunakan jasa banquet, maka hendaknya pihak manajemen hotel memberikan fasilitas penunjang, seperti kebersihan area gedung, berfungsinya AC dengan baik sehingga akan menambah kenyamanan bagi tamu yang menggunakan jasa *banquet*.

Daftar Rujukan

- A. Parasuraman, Valerie A. Zeithaml, and L. L. B. (1988). "SERVQUAL: A multiple-item scale for measuring consumer perceptions of service quality". *Journal of Retailing*. Vol 64 (1) Pp 12-37.
- Agus Mertayasa, I. G. (2012). *Food and Beverage Service Operational*. Jakarta: Andi Offset.
- Amanah, D. (2010). Pengaruh harga dan kualitas produk terhadap kepuasan konsumen pada Majestyk Bakery & Cake Shop cabang H.M Yamin Medan. *Jurnal Keuangan Dan Bisnis*, Vol 2, No 1.
- Amstrong, Gary & Philip, K. (2012). *Dasar-dasar pemasaran*. Jilid I, Alih Bahasa Alexander Sindoro dan Benyamin Molan. Jakarta: Prenhallindo
- Arikunto, S. (2010). *Prosedur penelitian suatu pendekatan praktik*. Jakarta: Rineka Cipta
- Arikunto, S. (2019). *Prosedur penelitian*. Jakarta: Rineka Cipta
- Tjiptono, Fandy dan G. Chandra (2011). *Service, Quality and Satisfaction (ed 3)*. Jakarta: Andi Offset
- Goodman Raymod, J. I. (2003). *Food and Beverage Service Management*. Jakarta: Erlangga
- Hadi, S. (2000). *Metodologi Research*. Yogyakarta: Yayasan penerbitan Fakultas psikologi U.G.M
- Lupiyoadi, R. (2014). *Manajemen Pemasaran Jasa Berbasis Kompetensi*. Jakarta: Salemba Empat.
- Margaretha S. & Edwin Japarianto. (2012). Analisa Pengaruh Food Quality & Brand Image terhadap Keputusan Pembeli Roti Kecil Toko Roti Ganep's di Kota Solo. *Jurnal Manajemen Pemasaran*.

- Sugiyono. (2011). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*.
- Suwarsono. (2010). *Banquet Operation*. Jakarta: Erlangga
- Tjiptono, F. (2012). *Service Management Mewujudkan Layanan Prima*. Jakarta: Andi Offset.
- Margaretha S dan Edwin J. (2012). Analisa Pengaruh Food Quality & Brand Image Terhadap Keputusan Pembeli Roti Kecil Toko Roti ganep's di Kota solo. *Jurnal Manajemen Pemasaran Vol 1, No 2*. Universitas Kristen Petra
- Yamit, Z. (2010). *Manajemen Kualitas Produk & Jasa*. Tangerang: Ekonisia