

PENGARUH KUALITAS MAKANAN DAN PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN TAMU DI RESTORAN KURA-KURA PADA OBEROI BEACH RESORT BALI

Kadek Herdina Pradnya Paramita¹, Desak Made Purnama Dewi², Ni Nyoman Ayu Suriyani³

^{1,2,3}Universitas Triatma Mulya

E-mail: ¹2193302011@triatmamulya.ac.id, ²purnama.dewi@triatmamulya.ac.id,

³ayu.suriyani@triatmamulya.ac.id

Abstract

This study aims to determine the effect of food quality and service quality on guest satisfaction at Kura-Kura Restaurant, located in the Oberoi Beach Resort Bali. The background of the research emphasizes the importance of food and service quality as crucial factors influencing customer satisfaction in luxury restaurant settings. The research uses a quantitative method with data collected from 70 respondents through a structured questionnaire. The data were analyzed using multiple linear regression with the support of SPSS version 22. Preliminary tests including validity, reliability, and classical assumptions (normality, multicollinearity, and heteroscedasticity) were also conducted. The results show that both food quality and service quality have a positive and significant effect on guest satisfaction, both partially and simultaneously. Among the two variables, service quality has the more dominant influence, with a standardized coefficient of 0.263 compared to 0.240 for food quality. This suggests that while both aspects are important, improving service quality has a slightly stronger impact on enhancing guest satisfaction. The coefficient of determination (R^2) indicates that 33.9% of guest satisfaction is explained by the two independent variables studied, while the remaining 66.1% may be influenced by other factors not included in this research. The study concludes that maintaining high standards in both food and service quality is essential for guest satisfaction. Therefore, it is recommended that the restaurant management conduct regular customer satisfaction surveys, maintain consistency in food quality, and invest in continuous staff training to enhance service performance.

Keyword : food quality, service quality, guest satisfaction

Submission: 24 Desember 2025	Diterima: 27 Desember 2025	Dipublikasi: 29 Desember 2025
--	--------------------------------------	---

PENDAHULUAN

Industri pariwisata telah mengalami pertumbuhan pesat sebagai salah satu sektor ekonomi yang strategis, tidak hanya dalam konteks global, tetapi juga di Indonesia. Bali, sebagai salah satu ikon destinasi wisata internasional, terus menarik wisatawan dari berbagai belahan dunia karena keindahan alam, kekayaan budaya, serta pelayanan hospitalitas yang unggul. Dalam ekosistem pariwisata tersebut, sektor perhotelan menjadi elemen vital, di mana kualitas layanan dan pengalaman bersantap di restoran menjadi indikator utama kepuasan wisatawan.

Kepuasan tamu merupakan salah satu kunci keberhasilan dalam industri perhotelan, karena hal tersebut tidak hanya mencerminkan mutu produk dan layanan yang diberikan, tetapi juga memiliki dampak langsung terhadap loyalitas pelanggan serta citra perusahaan. Dalam konteks ini, dua faktor yang sering kali menjadi fokus utama adalah kualitas makanan dan kualitas pelayanan. Keduanya menjadi penentu utama dalam

menciptakan pengalaman bersantap yang menyenangkan dan memuaskan bagi para tamu hotel.

**Tabel 1. Data Jumlah Kunjungan Tamu di Restoran Kura-Kura
Bulan Agustus 2024 – Mei 2025**

BULAN	JUMLAH TAMU
Agustus 2024	500
September 2024	465
Oktober 2024	495
November 2024	500
Desember 2024	635
Januari 2025	655
Februari 2025	786
Maret 2025	810
April 2025	699
Mei 2025	900

Sumber: Restoran Kura-Kura, Oberoi Beach Hotel, 2025

Fenomena di lapangan menunjukkan adanya dinamika yang menarik pada Restoran Kura-Kura, salah satu fasilitas unggulan dari Oberoi Beach Resort Bali. Data internal menunjukkan adanya fluktuasi jumlah kunjungan tamu antara Agustus 2024 hingga Mei 2025, yang pada bulan-bulan tertentu mengalami penurunan, kemudian meningkat tajam hingga mencapai 900 tamu pada Mei 2025. Hal ini menandakan perlunya analisis lebih lanjut mengenai faktor-faktor yang memengaruhi persepsi dan tingkat kepuasan tamu.

Penelitian ini menjadi relevan karena dapat membantu pihak manajemen dalam meningkatkan kualitas produk dan layanan, serta mempertahankan reputasi sebagai restoran kelas atas di tengah persaingan industri yang semakin ketat. Penelitian sebelumnya telah membahas isu serupa, namun belum secara spesifik menelaah dinamika kualitas makanan dan pelayanan pada Restoran Kura-Kura. Oleh karena itu, penelitian ini bertujuan untuk memperjelas hubungan kedua variabel tersebut terhadap kepuasan tamu, serta mengidentifikasi variabel mana yang paling dominan pengaruhnya. Tujuan penelitian ini yaitu untuk mengetahui kualitas makanan berpengaruh terhadap kepuasan tamu, untuk mengetahui kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan tamu, untuk mengetahui kualitas makanan dan pelayanan secara simultan berpengaruh terhadap kepuasan tamu di Restoran Kura-Kura pada Oberoi Beach Resort Bali.

KAJIAN PUSTAKA

Kualitas Makanan

Kualitas makanan merupakan salah satu faktor penting dalam industri perhotelan dan restoran. Menurut Cavallo et al. (2020), kualitas makanan ditentukan oleh berbagai indikator seperti rasa, tekstur, penampilan, aroma, dan suhu makanan. Makanan yang disajikan dengan standar tinggi tidak hanya memenuhi kebutuhan fisik tamu tetapi juga memberikan pengalaman emosional yang memuaskan. Ryu & Han (2020) menyatakan bahwa persepsi konsumen terhadap makanan yang berkualitas akan berpengaruh langsung pada kepuasan pelanggan dan keinginan untuk melakukan kunjungan ulang.

Oleh karena itu, kualitas makanan yang baik menjadi salah satu kunci keberhasilan dalam menciptakan loyalitas pelanggan.

Kualitas Pelayanan

Kualitas pelayanan dalam konteks *hospitality* didefinisikan sebagai kemampuan penyedia jasa untuk memenuhi atau melebihi harapan pelanggan. Tjiptono (2020) menyebutkan lima dimensi utama dalam kualitas pelayanan: *reliability* (keandalan), *responsiveness* (daya tanggap), *assurance* (jaminan), *empathy* (empati), dan *tangibles* (bukti fisik). Kelima dimensi ini menjadi kerangka dasar dalam mengukur kualitas layanan yang diterima oleh tamu restoran. Menurut Ahmed & Shakeel (2021), pelayanan yang cepat, ramah, dan profesional secara signifikan berpengaruh terhadap tingkat kepuasan pelanggan di sektor restoran. Dalam penelitian oleh Lee & Lee (2022), kualitas pelayanan yang baik bahkan mendorong tamu untuk merekomendasikan restoran kepada orang lain, yang menunjukkan pengaruh jangka panjang dari layanan yang berkualitas.

Kepuasan Tamu

Kepuasan tamu adalah respons emosional yang muncul sebagai hasil perbandingan antara harapan sebelum mengonsumsi suatu layanan dan persepsi setelah menerima layanan tersebut. Kotler & Armstrong (2022) mendefinisikan kepuasan sebagai tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja produk atau jasa yang dirasakan dengan harapannya. Dalam konteks restoran hotel, kombinasi antara kualitas makanan dan pelayanan menjadi pendorong utama tercapainya kepuasan tamu secara menyeluruh. Beberapa studi sebelumnya menunjukkan hubungan signifikan antara kualitas makanan, pelayanan, dan kepuasan tamu. Rahayu dkk. (2022) menemukan bahwa baik kualitas makanan maupun pelayanan berpengaruh secara simultan terhadap kepuasan pelanggan di restoran hotel. Wulandari (2022) menunjukkan bahwa kualitas produk makanan memiliki korelasi positif yang tinggi terhadap kepuasan pelanggan. Penelitian oleh Theresia Candra dkk. (2025) juga memperkuat temuan bahwa kualitas layanan dan atmosfer restoran turut mempengaruhi tingkat kepuasan pelanggan. Berdasarkan teori dan penelitian terdahulu tersebut, maka dapat disimpulkan bahwa kualitas makanan dan pelayanan merupakan dua variabel independen yang memiliki kontribusi penting dalam memengaruhi kepuasan tamu. Penelitian ini mengadopsi konsep tersebut sebagai dasar dalam membangun kerangka konseptual dan analisis data.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dengan pendekatan survei. Data dikumpulkan melalui kuesioner tertutup yang disebarakan kepada 70 responden, yaitu tamu yang pernah berkunjung dan menikmati layanan makan di Restoran Kura-Kura. Penelitian ini dilakukan untuk mengetahui seberapa besar pengaruh dua faktor utama terhadap kepuasan tamu di sebuah restoran hotel. Penelitian berlangsung selama enam bulan, dengan fokus pada pengunjung yang pernah menikmati layanan makan di restoran tersebut. Responden dipilih secara sengaja, yaitu tamu yang benar-benar pernah merasakan langsung pelayanan dan makanan yang disediakan. Proses pengumpulan data dilakukan melalui tiga cara. Pertama, pengamatan langsung di lokasi untuk melihat situasi layanan dan penyajian makanan. Kedua, menyebarkan pertanyaan dalam bentuk tertutup kepada tamu dengan menggunakan pilihan jawaban skala sikap, agar pendapat mereka bisa diukur secara kuantitatif. Ketiga, peneliti juga mengumpulkan dokumen pendukung seperti komentar tamu, data kunjungan, dan dokumentasi lapangan.

Seluruh informasi yang terkumpul diperiksa terlebih dahulu keabsahannya. Kuesioner yang digunakan diuji untuk memastikan apakah semua pertanyaannya benar-benar mengukur hal yang ingin diketahui, serta apakah jawaban yang diberikan konsisten. Setelah dinyatakan layak, data dianalisis menggunakan perangkat lunak statistik. Langkah awal analisis dilakukan dengan menggambarkan data responden secara umum, seperti asal, usia, atau lama mereka menginap. Selanjutnya dilakukan pengujian terhadap struktur data, untuk memastikan tidak ada penyimpangan yang bisa mempengaruhi hasil. Setelah itu, peneliti menggunakan teknik analisis untuk melihat pengaruh masing-masing faktor terhadap kepuasan tamu, baik secara terpisah maupun bersama-sama. Terakhir, peneliti juga menilai faktor mana yang memberikan pengaruh paling besar, agar dapat dijadikan dasar rekomendasi bagi pengelola restoran.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Berdasarkan hasil pengolahan data, penelitian ini menunjukkan bahwa kepuasan tamu sangat dipengaruhi oleh dua faktor utama yang menjadi fokus dalam pengukuran. Temuan menunjukkan bahwa semakin baik kualitas yang diberikan, maka semakin tinggi pula tingkat kepuasan yang dirasakan oleh tamu. Hal ini tercermin dari hasil analisis yang menunjukkan hubungan positif dan signifikan antara setiap aspek yang dinilai terhadap hasil akhir yang dituju. Data yang diperoleh dari responden telah melalui proses pengujian untuk memastikan bahwa informasi yang dikumpulkan benar-benar dapat mewakili persepsi mereka secara objektif. Setelah dilakukan pengujian kelayakan dan kelengkapan data, diperoleh hasil bahwa kedua faktor yang diamati mampu menjelaskan sebagian besar variasi dalam tingkat kepuasan tamu secara keseluruhan. Prosentase kontribusinya cukup besar dan secara statistik terbukti memiliki kekuatan pengaruh yang kuat.

Selain itu, di antara kedua aspek yang diteliti, terdapat satu faktor yang memiliki pengaruh lebih besar dibandingkan yang lain. Hal ini menunjukkan bahwa tamu sangat memperhatikan aspek tersebut dalam menilai pengalaman mereka selama berada di restoran. Oleh karena itu, penguatan di titik tersebut menjadi sangat penting sebagai prioritas utama dalam perbaikan maupun pengembangan layanan ke depan. Secara keseluruhan, penelitian ini menggarisbawahi pentingnya menjaga mutu dan konsistensi dalam hal yang ditawarkan kepada tamu. Pengalaman yang baik tidak hanya datang dari satu sisi saja, melainkan merupakan hasil dari kombinasi yang saling mendukung dan memberikan kesan menyeluruh yang memuaskan. Temuan ini dapat menjadi acuan bagi pengelola untuk fokus pada peningkatan aspek-aspek yang paling berpengaruh guna mencapai keunggulan dalam pelayanan dan keberlanjutan operasional.

Pengaruh Kualitas Makanan Terhadap Kepuasan Tamu di Restoran Kura-Kura

Hasil analisis menunjukkan bahwa kualitas makanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan tamu. Koefisien sebesar 0,433 menunjukkan bahwa peningkatan kualitas makanan akan meningkatkan kepuasan tamu secara langsung. Hasil penelitian ini serupa dengan hasil penelitian sebelumnya yang menyatakan adanya hubungan secara positif dan signifikan terhadap kepuasan tamu (Hanung dkk., 2023). Hal ini berarti bahwa aspek seperti rasa, tekstur, aroma, penampilan, dan suhu makanan sangat memengaruhi persepsi tamu terhadap pengalaman bersantap. Tamu yang merasakan makanan enak, hangat, dan disajikan menarik akan cenderung memberikan penilaian positif secara keseluruhan terhadap restoran. Hal ini juga diperkuat oleh

komentar tamu yang diambil dari dokumentasi dan ulasan Tripadvisor yang menyoroti rasa dan presentasi makanan sebagai nilai unggulan restoran.

Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Tamu di Restoran Kura-Kura

Kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan tamu, dengan nilai koefisien sebesar 0,401. Hal ini menunjukkan bahwa semakin baik pelayanan yang diberikan. Hasil penelitian ini serupa dengan hasil penelitian sebelumnya yang menyatakan adanya hubungan secara positif dan signifikan terhadap kepuasan tamu (Hanung dkk., 2023; Sedana dkk., 2024; Hermawan dkk., 2025). Baik dari segi keandalan, keramahan, tanggapan cepat, dan empati karyawan. Maka semakin tinggi pula tingkat kepuasan tamu. Tamu cenderung merasa nyaman dan dihargai apabila staf memberikan pelayanan yang profesional dan penuh perhatian. Ini memperkuat citra restoran sebagai tempat bersantap berkelas dengan pengalaman yang menyenangkan secara keseluruhan.

Pengaruh Kualitas Makanan dan Kualitas Pelayanan Secara Simultan Terhadap Kepuasan Tamu di Restoran Kura-Kura

Uji F menunjukkan nilai signifikansi sebesar 0,000, yang berarti bahwa secara bersama-sama kualitas makanan dan pelayanan memberikan pengaruh signifikan terhadap kepuasan tamu. Hasil penelitian ini serupa dengan hasil penelitian sebelumnya yang menyatakan adanya pengaruh simultan antara kualitas makanan dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan tamu (Hanung dkk., 2023). Hal ini memperkuat temuan bahwa kedua variabel tersebut merupakan aspek krusial dalam meningkatkan loyalitas dan kepuasan pengunjung restoran. Koefisien beta terbesar adalah pada variabel kualitas makanan, yang berarti bahwa faktor ini merupakan pengaruh dominan dalam membentuk kepuasan tamu. Dengan demikian, peningkatan kualitas makanan akan memberikan dampak yang lebih besar dibandingkan peningkatan pelayanan, meskipun keduanya sama-sama penting.

SIMPULAN DAN SARAN

Simpulan

Penelitian ini secara nyata menunjukkan bahwa kualitas makanan dan kualitas pelayanan berpengaruh secara signifikan terhadap tingkat kepuasan tamu di restoran yang berada dalam lingkungan resort mewah. Temuan ini dibuktikan melalui uji statistik yang menghasilkan nilai signifikansi tinggi dan nilai koefisien determinasi yang cukup kuat. Di antara kedua faktor yang diteliti, kualitas makanan memberikan pengaruh paling dominan terhadap kepuasan tamu. Artinya, rasa, penyajian, tekstur, suhu, dan aroma makanan menjadi perhatian utama tamu dalam menilai pengalaman bersantap. Kelebihan dari penelitian ini adalah pendekatan yang dilakukan secara simultan terhadap dua faktor penting yang sangat memengaruhi pengalaman tamu, serta penerapan metode analisis regresi linier berganda yang memperkuat validitas hasil. Kebaruan dari penelitian ini terletak pada fokus kontekstual terhadap restoran hotel bintang lima di kawasan wisata premium, yang belum banyak dibahas secara spesifik dalam penelitian sebelumnya, khususnya yang melibatkan tamu internasional sebagai responden. Penelitian ini membuka kemungkinan pengembangan lebih lanjut, terutama dengan memperluas variabel penelitian seperti suasana restoran, harga, dan inovasi menu yang juga berpotensi memengaruhi tingkat kepuasan tamu. Selain itu, pendekatan gabungan kuantitatif dan kualitatif dapat digunakan untuk memperkaya hasil dan perspektif yang diperoleh.

Saran

Pengelola restoran sebaiknya memprioritaskan peningkatan kualitas makanan secara konsisten dengan menjaga rasa, penyajian, dan kebersihan. Evaluasi rutin terhadap menu dan bahan baku dapat menjadi langkah strategis. Dalam aspek pelayanan, pelatihan staf secara berkala sangat diperlukan untuk memastikan responsivitas, sikap profesional, dan empati yang tinggi kepada tamu tetap terjaga dan meningkat. Untuk penelitian selanjutnya, disarankan agar menambah jumlah responden dan memperluas lokasi penelitian pada berbagai jenis restoran dengan kategori dan kelas yang berbeda untuk mendapatkan hasil yang lebih representatif. Penelitian lanjutan juga dapat menambahkan variabel lain seperti desain interior, suasana lingkungan, dan penggunaan teknologi dalam pelayanan sebagai faktor yang mungkin turut memengaruhi tingkat kepuasan tamu.

DAFTAR PUSTAKA

- Ahmed, S., & Shakeel, A. (2021). *"Service quality and customer satisfaction in the restaurant industry: A comprehensive review."* Journal of Hospitality and Tourism Insights, 4(1), 75-90
- Cavallo, C., Wansink, B., & Choi, Y. (2020). "The influence of food quality on customer satisfaction in restaurants." Journal of Foodservice Business Research, 23(1), 47-59
- Hanung, Y., Sutapa, I., & Dewi, D. M. P. (2023). Pengaruh Kualitas Makanan Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Di Moka Restoran Pada Astagina Resort Villa And Spa, Legian Bali. Jurnal Mosaik Hospitaliti Учредители: Triatma Mulya University, 5(1), 31-41.
- Hermawan, I. M. A., Putra, P. G. P., & Yuda, I. N. K. P. (2025). Analyzing the Impact of Service Quality and Pricing on Customer Satisfaction: A Study at Eat Home Culinary Tabanan, Indonesia. Tourism and Hospitality Insights, 1(1), 30-35.
- Kotler, P., & Armstrong, G. (2022). Marketing: An Introduction (14th ed.). Pearson
- Lee, S. H., & Lee, J. Y. (2021). *"The role of food quality in customer satisfaction and loyalty in the restaurant sector."* International Journal of Hospitality Management, 91, 102657
- Rahayu, E., Adilase, B. P., Subrata, G., & Yuliamir, H. (2022). Pengaruh Kualitas Makanan Dan Pelayanan Terhadap Kepuasan Tamu Banquet Awan Sewu Hotel. Jurnal Manajemen Perhotelan Dan Pariwisata, 5(1), 82-91.
- Ryu, K., & Han, H. (2020). *"The effects of food quality on customer satisfaction and behavioral intentions in the restaurant industry."* Journal of Hospitality and Tourism Research, 44(4), 596-613
- Sedana, I. G. A. P., Susila, I. M. G. D., & Rusmiati, N. N. (2024). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kepercayaan Terhadap Kepuasan Wisatawan Pada Puri Sabina Bed And Breakfast Jimbaran Bali. Jurnal Mosaik Hospitaliti, 6(2), 53-61.
- Chandra, T., Hanshen, H., Mulyono, S. T., & Kristiana, Y. (2025). Pengaruh Kualitas Makanan, Kualitas Layanan, dan Atmosfer Terhadap Kepuasan Pelanggan di Gerai Mixue Wilayah Tangerang. Media Bina Ilmiah, 19(6), 4961-4974.
- Tjiptono, F. (2020). *Service, Quality & Satisfaction: Konsep dan Aplikasi.* Andi Publisher
- Wulandari, P. Y. (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. Jurnal Ilmiah Pariwisata Dan Bisnis, 1(7), 1775-1789.