

PENGARUH KUALITAS MAKANAN DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN DI MOKA RESTORAN PADA ASTAGINA RESORT VILLA AND SPA, LEGIAN BALI

Yuliana Devila Hanung^{1*)}, I Ketut Sutapa², Desak Made Purnama Dewi³

^{1,2,3}Universitas Triatma Mulya

Email: ¹hanungdelvin@gmail.com, ²ketut.sutapa@triatmamulya.ac.id,

³purnama.dewi@triatmamulya.ac.id

Abstract

In businesses engaged in the service sector, customer satisfaction is the most important thing to maintain, which will certainly have a very good impact on the business going forward. This is the main background of the research entitled "The Influence of Food Quality and Service Quality on Customer Satisfaction at Moka Restaurant at Astagina Resort Villa and Spa, Legian Bali". The purpose of this study was to determine the partial and simultaneous effect of food quality and service quality on customer satisfaction, to find out how much influence food quality and service quality have on customer satisfaction, and to find out which variables have more influence on customer satisfaction at Moka Restaurant in Astagina Resort Villa and Spa, Legian Bali. This study uses a type of quantitative research, the type of data used is quantitative and qualitative. Data collection techniques used in this study were observation, interviews, documentation and questionnaires. There are 95 samples used in this study. The data analysis technique used in this research is quantitative descriptive analysis with the help of the SPSS tool. The results showed that food quality had a positive effect on customer satisfaction. Service quality has a positive effect on customer satisfaction. Food quality and service quality have a simultaneous effect on customer satisfaction. Suggestions for Moka Restaurant to pay more attention to food quality, maintain service quality and customer satisfaction. And this research is expected to be a literature review in further research.

Keywords: *food quality, service quality, customer satisfaction*

PENDAHULUAN

Bali merupakan pulau yang dikenal sebagai pulau seribu pura dan merupakan salah satu destinasi kunjungan wisatawan yang paling banyak diminati, baik wisatawan lokal maupun wisatawan manca negara. Hal ini dikarenakan Bali memiliki keunikan tersendiri yang di mana para wisatawan tidak akan mendapatkannya di tempat lain. Daya tarik wisata yang dimiliki oleh Pulau Bali tidak hanya keindahan alam melainkan juga adat istiadat yang berjalan beriringan. Hal ini di buktikan dengan meningkatnya wisatawan dari berbagai negara yang berwisata ke Bali setiap tahunnya. Peningkatan wisatawan ini bisa dilihat langsung dari tabel tingkat kunjungan dari tahun 2018 sampai dengan tahun 2022 yang disajikan pada Tabel 1.

Berdasarkan Tabel 1. jumlah kunjungan wisatawan ke Bali meningkat menjadi 6.239.543, dengan persentase 6.5% dari tahun 2018 ke tahun 2019. Di awal tahun 2020, merebaknya pandemi covid-19 yang masuk ke Indonesia berdampak pada penurunan wisatawan mancanegara ke Bali sebesar 3,55% dengan jumlah 1.059.198 pengunjung. Dan pada tahun 2021, jumlah kunjungan wisatawan menurun drastis hingga -83,02% dengan jumlah 43 pengunjung. Pada tahun 2022 kembali membaik dengan jumlah kunjungan 2.154.045, dengan persentase 100%. Oleh karena itu semakin banyak jumlah wisatawan yang datang berkunjung ke Bali maka semakin banyak pula penawaran produk pada bidang pariwisata. Salah satu produk di bidang pariwisata yang tidak ada matinya

adalah bidang akomodasi. Hotel adalah suatu industri atau usaha jasa yang dikelola secara komersial (Hermawan dkk., 2018). Hotel menurut Sulastiyono (2011: 15) dalam Kartikawati (2020) adalah suatu perusahaan yang dikelola oleh pemiliknya dengan menyediakan pelayanan makanan, minuman, dan fasilitas kamar untuk tidur kepada orang-orang yang melakukan perjalanan dan mampu membayar dengan jumlah yang wajar sesuai dengan pelayanan yang diterima tanpa ada perjanjian khusus. Jadi dari pengertian di atas maka dapat disimpulkan bahwa hotel adalah akomodasi yang sangat familiar di bidang pariwisata sebagai akomodasi/tempat untuk menginap bagi wisatawan.

Tabel 1.
Jumlah Kunjungan Wisatawan ke Bali Tahun 2018-2023

| Tahun | Jumlah Wisatawan | Pertumbuhan/ <i>Growth rate</i> (%) |
|-------|------------------|-------------------------------------|
| 2018 | 6.025.760 | 0% |
| 2019 | 6.239.543 | 6,05% |
| 2020 | 1.059.198 | 3,55% |
| 2021 | 43 | -83,02 |
| 2022 | 2.154.045 | 100% |

Sumber: Badan Pusat Statistik Provinsi Bali, 2023

Selain penawaran akomodasi tempat menginap, adapun akomodasi yang menawarkan produk makanan dan minuman yang tidak kalah pentingnya dalam industri pariwisata, yaitu restoran. Usaha restoran adalah usaha penyediaan jasa makanan dan minuman dilengkapi dengan peralatan dan perlengkapan untuk proses pembuatan, penyimpanan dan penyajian di suatu tempat tetap yang tidak berpindah pindah dengan tujuan memperoleh keuntungan dan/atau laba dan memenuhi ketentuan persyaratan yang ditetapkan dalam Peraturan Menteri Pariwisata Dan Ekonomi Kreatif Republik Indonesia Bab 1, Pasal 1, No 11 Tahun 2014 Tentang Standar Usaha Restoran. Daerah tujuan wisata yang ada di Bali sudah sangat banyak terdapat kawasan penyedia layanan makan dan minum untuk para wisatawan yang datang. Konsep-konsep yang ditawarkan pun beragam, mulai dari yang modern hingga mengangkat unsur tradisional dengan pemilihan outdoor sebagai daya tarik utama.

Salah satu konsep restoran yang tidak asing lagi di Bali adalah konsep outdoor dengan garden sebagai ikon pendukung disertai perpaduan menu tradisional khas Bali serta mengutamakan kualitas produk dan kualitas pelayanan sehingga mampu menarik minat konsumen. Akan tetapi di Moka Restoran Astagina Resort Villa and Spa menggunakan dua konsep sekaligus yaitu outdoor dan indoor. Karena beberapa wisatawan sangat menggemari menu oriental Bali ditambah lagi sensasi piknik yang ditawarkan di area outdoor membuat wisatawan betah untuk berlama-lama menghabiskan waktu mereka sembari menikmati hidangan yang di pesan, serta untuk konsep indoor itu sendiri lebih sering digunakan pada saat tamu hotel breakfast. Berdiri sejak Mei tahun 2012 Astagina Resort Villa and Spa Legian Bali adalah sebuah resort yang memiliki berbagai fasilitas, dan salah satunya adalah restoran yaitu Moka Restoran. Terletak di Jl. Werkudara Gg. Bulan No. 8 Legian - Bali. PT. Nanditama, adalah sebuah resort yang berada di dekat pantai dengan beberapa fasilitas utama yakni Moka Restoran, Anjali Spa, Meeting Room, Beer Garden dan Main Garden serta transportasi, dan tentunya semua fasilitas tersebut mengutamakan kualitas pelayanan. Sama halnya dengan restoran yang

mengutamakan kualitas makanan serta kualitas pelayanan sehingga mampu menarik minat konsumen.

Mengingat pentingnya kualitas makanan dan kualitas pelayanan bagi tamu sangat dibutuhkan di sebuah restoran dengan bekal pengetahuan dan keterampilan yang dimiliki oleh seorang pramusaji serta didukung oleh sarana dan prasarana yang lengkap dan memadai, maka akan menghasilkan kualitas kerja yang baik, sehingga dapat meningkatkan kepuasan dan kenyamanan tamu. Hal yang paling penting yang dilakukan oleh seorang pramusaji dalam melayani tamu adalah pelayanan atau service. Sapaan ramah dengan senyum tulus dari para staff hotel kepada tamu yang datang ke restoran, merupakan salah satu kunci utama yang bisa membuat tamu merasa nyaman. Namun bukan hanya pelayanan yang dibutuhkan tetapi kualitas makanan yang baik, sehat dan bersih juga dicari oleh tamu. Hal ini menjadi daya tarik tersendiri bagi tamu yang datang ke restoran. Seperti pada Moka Restoran yang berada di Astagina Resort, Villa and Spa Legian Bali, merupakan tempat di mana tamu hotel dapat memesan makanan dan minuman, dan Moka Restoran memiliki karyawan berjumlah 7 orang hingga saat ini. Moka Restoran biasanya buka dari pagi, Breakfast (07.00-11.00), Lunch (11.30-15.00), dan untuk Dinner (18.00-23.00) dengan kapasitas restoran adalah 80 orang. Jenis menu yang 100% ditawarkan di restoran ini adalah Buffet menu dan A'la Carte menu dan disinilah peran pramusaji sangat dibutuhkan dalam memberi pelayanan kepada tamu yang datang ke restoran dan dengan demikian tamu akan merasa puas dan nyaman serta penyajian makanan berkualitas yang dikelola oleh bagian kitchen.

Bentuk promosi dari Moka Restoran pada Astagina Resort, Villa, and Spa Legian Bali beraneka ragam, mulai dari periklanan yang ada di berbagai media seperti Facebook, Instagram, Website, dan banyak sosial media lainnya. Selain itu pemberian diskon tetap untuk loyal customers yang sudah menjadi repeater guest juga menjadi salah satu teknik marketing yang digunakan untuk mendatangkan lebih banyak tamu. Selain mendatangkan lebih banyak pelanggan yang selalu dijadikan prioritas adalah memastikan jika pelanggan yang datang merasa puas terhadap produk makanan dan minuman serta pelayanan yang mereka terima sehingga besar kemungkinan pelanggan tersebut akan sering melakukan repeat order ke Moka Restoran.

Garansi kualitas makanan (produk) yang ditawarkan kepada pelanggan juga perlu diperhatikan. Kualitas makanan (produk) disini memegang peran yang sangat penting, karena untuk meyakinkan pelanggan, hal pertama yang harus dimaksimalkan ialah menjamin mutu dari produk yang kita miliki. Jika kualitas makanan (produk) yang diberikan sesuai dengan harapan pelanggan hal tersebut akan memberikan suatu kepuasan tersendiri dalam diri mereka. Tidak hanya itu saja, pelayanan yang berkualitas dalam menyajikan makanan (produk) ke pelanggan langsung adalah poin tambahan untuk memberikan kepuasan tersendiri. Jadi baik buruknya kualitas makanan dan kualitas pelayanan yang diberikan dapat diukur dari kepuasan yang dirasakan oleh pelanggan. Semakin pelanggan merasa puas bahkan melebihi dari apa yang mereka bayangkan dengan produk dan pelayanan yang telah diberikan maka kualitas yang dimiliki akan semakin tinggi. Tingginya kualitas yang diberikan tersebut perlu dipertahankan mutunya bahkan ditingkatkan. Karena hal ini akan membawa pengaruh yang sangat baik dalam jangka panjang bagi kelangsungan operasional restoran.

Tingkat kepuasan yang diterima dan dirasakan oleh pelanggan di Moka Restoran Astagina Resort, Villa and Spa Legian Bali sangatlah berbeda-beda dikarenakan espektasi setiap pelanggan yang berkunjung juga berbeda-beda. Oleh karena itu dari sekian banyaknya pengunjung yang datang memberikan komentar yang beragam mengenai

pengalaman mereka saat berkunjung. Adapun beberapa komentar pelanggan yang diperoleh dari platform online seperti tripadvisor tentang kepuasan yang mereka rasakan terdapat pada tabel dibawah ini:

Tabel 1.4
Guests Comment

Di Moka Restoran pada Astagina Resort Villa and Spa, Legian Bali

| No | Guest Name | Guests Comment |
|----|---|--|
| 1. | Pamela M (Tripadvisor Agustus 2022) | <i>Great location, central to Legian and Seminyak, within walking distance of the beach. Breakfast was good, daily cocktails good but the staff aren't friendly.</i> |
| 2. | Jenny W (Tripadvisor Mei 2022) | <i>Breakfast variety was disgusting, variety of eggs cooked but all other additions like bacon, sausages, rice, noodles, beans etc were cold every day. The staff not helpful and aren't friendly.</i> |

Sumber: Tripadvisor Moka Restoran pada Astagina Resort Villa and Spa Legian Bali tahun 2022

Beberapa kutipan komentar di atas menyebutkan bahwa kualitas makanan dan kualitas pelayanan di Moka Restoran pada Astagina Resort Villa and Spa Legian Bali sangat beragam mulai dari yang tidak memuaskan hingga cukup memuaskan pelanggan. Dari komentar-komentar tersebut yang mana menjadi pengalaman pelanggan saat mereka berkunjung kedepannya akan membawa dampak yang baik maupun tidak baik pula terhadap kelangsungan operasional restoran. Dampak baik yang pasti akan dialami adalah kenaikan rating Astagina Resort Villa and Spa terutama pada Moka Restoran di Tripdvisor begitupun sebaliknya. Adanya komentar-komentar tersebut juga akan mempengaruhi minat calon pelanggan yang membacanya sehingga memunculkan niat mereka untuk datang berkunjung atau tidak. Tujuan penelitian ini 1) Untuk mengetahui pengaruh kualitas makanan terhadap kepuasan pelanggan, 2) Mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan, 3) Mengetahui pengaruh kualitas makanan dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan, 4) Mengetahui seberapa besar pengaruh kualitas makanan dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan, 5) Untuk membuktikan variable manakah yang lebih dominan dalam menciptakan kepuasan pelanggan di Moka Restoran pada Astagina Resort, Villa and Spa Legian Bali.

KAJIAN PUSTAKA

Pengertian Kualitas Makanan

Menurut Potter dan Hotchkiss (2012:1) dalam Handojo dan Adinugraha (2015), kualitas makanan adalah karakteristik kualitas dari makanan yang dapat diterima oleh konsumen, seperti ukuran, bentuk, warna, konsistensi, tekstur, dan rasa. Sedangkan menurut menurut Kotler dan Armstrong (2016) kualitas produk adalah kemampuan sebuah produk dalam memperagakan fungsinya, hal ini termasuk keseluruhan durabilitas, reliabilitas, ketepatan, kemudahan pengoperasian, dan reparasi produk, juga atribut produk lainnya. Tingkat kualitas makanan juga dapat mencerminkan kualitas restoran yang bersangkutan

Berdasarkan definisi di atas dapat disimpulkan bahwa kualitas makanan adalah karakteristik tertentu yang terdapat dalam produk makanan yang bersangkutan dimana karakteristik ini mampu menarik minat pelanggan dan memutuskan untuk membelinya. Makanan yang dikatakan berkualitas apabila konsumen merasa puas dengan makanan yang dinikmatinya. Kepuasan tersebut bisa dinilai dari sudut pandang yang berbeda seperti rasa, warna, tekstur dan konsistensi penyajian yang tepat sesuai standar penyajian pada umumnya. Berikut merupakan indikator makanan berkualitas: warna, penampilan, porsi, bentuk, temperatur, tekstur, aroma, tingkat kematangan, dan rasa

Pengertian Kualitas Pelayanan

Menurut Fandy Tjiptono (2012:157) mendefinisikan kualitas pelayanan secara sederhana, yaitu ukuran seberapa bagus tingkat layanan yang diberikan mampu sesuai dengan ekspektasi pelanggan. Artinya kualitas pelayanan ditentukan oleh kemampuan perusahaan atau lembaga tertentu untuk memenuhi kebutuhan yang sesuai dengan apa yang diharapkan atau diinginkan berdasarkan kebutuhan pelanggan atau pengunjung. Dengan kata lain, faktor utama yang mempengaruhi kualitas pelayanan adalah pelayanan yang diharapkan pelanggan atau pengunjung dan persepsi masyarakat terhadap pelayanan tersebut. Nilai kualitas pelayanan tergantung pada kemampuan perusahaan dan stafnya dalam memenuhi harapan pelanggan secara konsisten.

Kualitas pelayanan dapat diartikan sebagai fokus pada memenuhi kebutuhan dan persyaratan, serta pada ketepatan waktu untuk memenuhi harapan pelanggan. Pelayanan berlaku untuk semua jenis layanan yang disediakan oleh perusahaan saat klien berada di perusahaan (Arianto, 2018). Kualitas pelayanan yaitu semua tindakan atau kinerja yang dapat ditawarkan oleh perusahaan kepada pelanggan yang pada intinya tidak terwujud dan tidak menghasilkan kepemilikan apapun namun dapat dirasakan manfaatnya oleh pelanggan.

Berdasarkan definisi diatas maka dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan adalah kegiatan atau tindakan yang tidak berwujud akan tetapi dapat dirasakan yang diberikan karyawan atau staff di sebuah perusahaan penawaran jasa seperti restoran kepada pelanggan yang datang berkunjung. Tindakan pelayanan yang diberikan ini hendaknya berpatokan pada keinginan pelanggan serta standar pelayanan yang telah ditetapkan dimasing-masing perusahaan. Pada umumnya pelayanan yang memiliki kualitas tinggi adalah pelayanan yang mampu memenuhi keinginan pelanggannya serta menciptakan *guest satisfied* (kepuasan pelanggan) dalam diri pelanggan. Dari terciptanya kepuasan pelanggan tersebut kedepannya akan membawa dampak positif bagi kelangsungan perusahaan, terutama bagi perusahaan penyedia jasa seperti restoran. Menurut Kotler dalam Fandy Tjiptono (2016:284) mengungkapkan ada terdapat lima faktor dominan atau penentu kualitas pelayanan jasa, kelima faktor dominan tersebut diantaranya yaitu: berwujud, empati, cepat tanggap, keandalan, kepastian.

Pengertian Kepuasan Pelanggan

Kotler dan Keller (2016:33) mengatakan kepuasan pelanggan *“Satisfaction reflects a person’s judgment of a product’s perceived performance in relationship to expectations. If performance falls short of expectations, the customer is disappointed. If it matches expectations, the customer is satisfied. If it exceeds them, the customer is delighted”* yang artinya kepuasan mencerminkan penilaian seseorang tentang kinerja produk yang dirasakan dalam kaitannya dengan harapan. Apabila kinerja jauh dari ekspektasi, pelanggan kecewa. Jika kinerja memenuhi harapan, pelanggan puas. Jika melebihi

ekspektasi, pelanggan senang. Suatu perusahaan akan berusaha membuat pelanggan senang dengan menjanjikan apa yang mereka dapat berikan dan memberikan apa yang mereka janjikan. Pelanggan yang senang tidak hanya akan melakukan pembelian ulang tetapi akan membantu menjadi teman yang akan menyebarkan pengalaman positif mereka.

Menurut Kotler dan Armstrong (2016) kepuasan konsumen adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan (kinerja atau hasil) yang dirasakan dibandingkan dengan harapannya. Respon pelanggan setelah mendapatkan pelayanan jasa atau produk biasanya mengisyaratkan tentang seberapa puas mereka dengan hasil yang mereka terima dan membandingkannya dengan harapan-harapan yang diinginkan.

Berdasarkan definisi dari beberapa ahli diatas dapat disimpulkan bahwa kepuasan pelanggan adalah respon timbal balik yang diberikan pelanggan sebagai apresiasi atau ungkapan kekecewaan yang dirasakan setelah mendapatkan pelayanan yang dimana biasanya diungkapkan secara langsung baik tidak langsung melalui ekspresi wajah atau kritik dan saran sebagai hasil dari membandingkan *expected service* (layanan yang diharapkan) dan *perceived service* (layanan yang diterima). Dalam menentukan tingkat kepuasan konsumen, terdapat lima faktor utama yang harus diperhatikan oleh perusahaan menurut Lupiyoadi (2014: 21) yaitu: kualitas produk, kualitas pelayanan, emosional, harga, dan biaya.

Pengertian Restoran

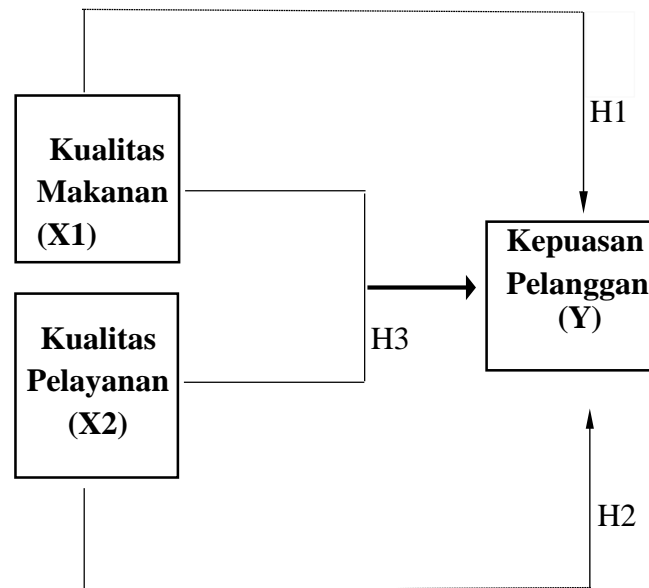
Menurut Marsum (2005) restoran adalah suatu tempat atau bangunan yang diorganisir secara komersil, yang menyelenggarakan pelayanan dengan baik kepada semua konsumennya baik berupa makanan maupun minuman. Menurut Walker (2010) dalam Subakti (2014) restoran adalah salah satu sarana untuk melaksanakan *Food Service Industry* atau bagian dari akomodasi pariwisata yang berperan memenuhi kebutuhan wisatawan atau customer. Berdasarkan beberapa definisi di atas dapat disimpulkan bahwa restoran merupakan suatu bangunan yang dikelola secara komersil dan terdapat pelayanan makanan maupun minuman.

Kerangka Konseptual

Kerangka konseptual dalam penelitian ini yaitu melihat adanya pengaruh kualitas makanan dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan. Dalam penelitian ini akan dipaparkan mengenai adanya keterkaitan antara kualitas makanan dengan kepuasan pelanggan, kualitas pelayanan dengan kepuasan pelanggan, dan adanya pengaruh kualitas makanan dan kualitas pelayanan dengan kepuasan pelanggan di Moka Restoran pada Astagina Resort Villa and Spa Legian Bali.

Berdasarkan pada uraian di atas, maka kerangka konseptual pada penelitian ini ditunjukkan pada began di bawah ini:

Gambar 2.1
Pengaruh Kualitas Makanan Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Di Moka Restoran Astagina Resort Villa and Spa Legian Bali



Keterangan:

H1 & H2 = Pengaruh secara sebagian (parsial) terhadap variabel kepuasan pelanggan.

H3 = Pengaruh secara keseluruhan (simultan) terhadap variabel kepuasan pelanggan.

Hipotesis

H1 : Diduga variabel kualitas makanan (X1) berpengaruh positif dan signifikan terhadap variabel kepuasan pelanggan (Y) di Moka Restoran Astagina Resort Villa and Spa Legian Bali.

H2 : Diduga variabel kualitas pelayanan (X2) berpengaruh positif dan signifikan terhadap variabel kepuasan pelanggan (Y) di Moka Restoran Astagina Resort Villa and Spa Legian Bali.

H3: Diduga variabel kualitas makanan (X1) dan kualitas pelayanan (X2) berpengaruh positif dan signifikan terhadap variabel kepuasan pelanggan (Y) di Moka Restoran Astagina Resort Villa and Spa Legian Bali.

METODE PENELITIAN

Lokasi Penelitian

Penelitian ini dilakukan di Moka Restoran pada Astagina Resort Villa and Spa Legian Bali, Jl. Werkudara No.8 Legian Bali. Astagina Resort Villa and Spa merupakan salah satu resort yang berada di dekat pantai Double Six Seminyak. Memiliki lokasi tempat yang strategis hanya 20 menit dengan mobil dari Bandara Internasional Ngurah Rai Bali, area terkenal untuk makan atau restoran, klub malam di Kuta, berjalan kaki ke sebagian besar pusat perbelanjaan atau kehidupan malam di Seminyak, 20 menit dengan mobil ke Kota Denpasar dan 25 menit dengan mobil ke Nusa Dua. Menjadi salah satu resort bintang 4 terbaik di Bali Astagina Resort Villa and Spa merupakan salah satu resort yang sering digunakan untuk melakukan beberapa acara-acara selain tempat menginap

yakni seperti wedding, meeting, dan acara-acara lain yang cenderung formal atau nonformal. Penelitian ini telah dilakukan dalam kurun waktu lima bulan dimulai pada bulan Desember 2022 sampai Mei 2023, dengan mengangkat variable kualitas makanan dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan. Jenis data yang digunakan dalam penelitian ini yakni data kuantitatif. Data kuantitatif yaitu jenis data yang diperoleh dalam bentuk angka-angka yang dapat dihitung dan memiliki satuan tertentu. Dalam penelitian ini, yang termasuk data kuantitatif seperti data tingkat kunjungan wisatawan ke Bali dari tahun ke tahun, rekapan tingkat kunjungan dan pendapatan di Moka Restoran pada Astagina Resort Villa and Spa Legian Bali. Sedangkan Data kualitatif yaitu jenis data berbentuk uraian mengenai informasi dari beberapa informan terpercaya yang mana informasi ini bukan berupa angka yang dapat dihitung, melainkan berupa deskripsi, keterangan dan pendapat tentang Moka Restoran pada Astagina Resort Villa and Spa Legian Bali. Sumber data terdiri dari: Data primer adalah data yang diperoleh secara langsung oleh penulis dalam penelitiannya yang mana data tersebut perlu dikumpulkan terlebih dahulu menggunakan alat bantu kuisisioner yang akan disebar kepada pelanggan di Moka Restoran pada Astagina Resort Villa and Spa sebelum nantinya dilakukan analisis dan menghasilkan informasi yang informatif. Sedangkan Data sekunder adalah data yang diperoleh penulis dalam penelitiannya melalui pihak ketiga atau orang lain yang mana berupa data yang sudah jadi dan telah di analisis menjadi informasi yang memiliki kebenaran berdasarkan sumber yang jelas seperti data tingkat kunjungan wisatawan ke Bali dari badan pusat statistik provinsi Bali dan data laporan tingkat kunjungan pelanggan dan pendapatan dari bagian accounting department di Moka Restoran pada Astagina Resort Villa and Spa setiap tahun.

Pengumpulan data dalam penelitian ini menggunakan alat bantu berupa kuisisioner yang didukung dengan instrument pendukung lainnya, seperti alat tulis serta perlengkapan elektronik berupa smartphone dan laptop juga beberapa aplikasi pendukung yang penulis gunakan sebagai alat untuk analisis. Hal ini guna mendukung kelancaran semua proses penelitian yang penulis lakukan di Moka Restoran pada Astagina Resort Villa and Spa. Populasi dalam penelitian ini adalah setiap pelanggan yang menikmati makanan di Moka Restoran pada Astagina Resort Villa and Spa Legian Bali. Metode pengambilan sampel yang dilakukan dalam penelitian ini adalah secara acak atau random dan yang dijadikan sampel dalam penelitian ini adalah tamu yang berkunjung ke Moka Restoran pada Astagina Resort Villa and Spa, Legian Bali.

Menurut Ferdinand (2014:143) dalam Pampur (2021) yaitu minimal sampel dihitung berdasarkan rumus sebagai berikut:

$N = 5$ sampai $10 \times$ jumlah indikator yang digunakan. Dalam penelitian ini terdapat 19 item indikator pernyataan, sehingga penulis menetapkan sample penelitian sebesar $5 \times 19 = 95$. Jadi dalam penelitian ini akan ada sebanyak 95 orang tamu yang akan mengisi kuisisioner dan menjadi responden dalam penelitian ini. Adapun teknik-teknik yang digunakan dalam pengumpulan data pada penelitian ini adalah observasi, wawancara, kuisisioner, dan dokumentasi. Hasil penyebaran kuisisioner yang dilakukan penulis dalam penelitian ini kemudian akan dikumpulkan, selanjutnya akan dilakukan analisa secara deskriptif kuantitatif untuk membahas secara rinci permasalahan yang diteliti dalam penelitian ini.

HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Pengaruh Parsial Kualitas Makanan (X_1) Terhadap Kepuasan Pelanggan (Y) Di Moka Restoran Pada Astagina Resort Villa and Spa, Legian Bali

Berdasarkan hasil analisis data yang didapat bahwa kualitas makanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan pada Moka Restoran di Astagina Resort Villa and Spa, Legian Bali. Hal ini ditunjukkan dengan nilai signifikan sebesar $0,000 < 0,05$ dan memiliki nilai t-hitung sebesar $4,981 > 1,661$ t-tabel bernilai positif. Nilai signifikansi $0,000 < 0,05$ mengindikasikan bahwa H_0 ditolak dan H_a diterima. Hasil ini menunjukkan bahwa kualitas makanan berpengaruh secara parsial terhadap kepuasan pelanggan pada Moka Restoran di Astagina Resort Villa and Spa, Legian Bali.

B. Pengaruh Parsial Kualitas Pelayanan (X_2) Terhadap Kepuasan Pelanggan (Y) Di Moka Restoran Pada Astagina Resort Villa and Spa, Legian Bali

Berdasarkan hasil analisis data yang didapat bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan pada Moka Restoran di Astagina Resort Villa and Spa, Legian Bali. Hal ini ditunjukkan dengan nilai signifikan sebesar $0,000 < 0,05$ dan memiliki nilai t-hitung sebesar $6,668 > 1,661$ t-tabel bernilai positif. Nilai signifikan $0,000 < 0,05$ mengindikasikan bahwa H_0 ditolak dan H_a diterima. Hasil tersebut menunjukkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh secara parsial terhadap kepuasan pelanggan pada Moka Restoran di Astagina Resort Villa and Spa, Legian Bali.

C. Pengaruh Simultan Kualitas Makanan (X_1) dan Kualitas Pelayanan (X_2) Terhadap Kepuasan Pelanggan (Y) di Moka Restoran Pada Astagina Resort Villa and Spa, Legian Bali

Berdasarkan hasil analisis data yang didapat bahwa kualitas makanan dan kualitas pelayanan berpengaruh secara simultan terhadap kepuasan pelanggan pada Moka Restoran di Astagina Resort Villa and Spa, Legian Bali. Hal tersebut ditunjukkan dengan nilai signifikansi sebesar $0,000 < 0,05$. Arti dari nilai signifikansi kurang dari 0,05 mengindikasikan bahwa H_0 ditolak dan H_a diterima. Hasil ini menunjukkan bahwa kualitas makanan dan kualitas pelayanan berpengaruh secara bersama-sama (simultan) terhadap kepuasan pelanggan pada Moka Restoran di Astagina Resort Villa and Spa, Legian Bali. Selain itu kualitas makanan dan kualitas pelayanan memiliki nilai F-hitung sebesar $117,253 > F$ -tabel 3,10. Hal ini menunjukkan bahwa kualitas makanan dan kualitas pelayanan berpengaruh secara simultan terhadap kepuasan pelanggan pada Moka Restoran di Astagina Resort Villa and Spa, Legian Bali.

D. Besarnya Pengaruh Kualitas Makanan (X_1) dan Kualitas Pelayanan (X_2) Terhadap Kepuasan Pelanggan (Y) di Moka Restoran Pada Astagina Resort Villa and Spa, Legian Bali

Berdasarkan hasil tersebut diketahui bahwa nilai R^2 adalah 71,8%, artinya sebesar 71,8% kepuasan pelanggan dipengaruhi oleh variabel kualitas makanan dan kualitas pelayanan, sedangkan sisanya sebesar 28,2% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak dianalisis dalam penelitian ini.

E. Variabel Yang Paling Dominan Terhadap Kepuasan Pelanggan (Y) di Moka Restoran Pada Astagina Resort Villa and Spa, Legian Bali

Berdasarkan hasil analisis dapat dilihat hasil dari nilai Standardized Coefficients Beta pada tabel 4.18 untuk variabel kualitas makanan (X_1) sebesar 0,391, sedangkan

untuk variabel kualitas pelayanan (X2) diperoleh sebesar 0,524. Hal ini menunjukkan bahwa nilai dari variabel kualitas pelayanan ($0,524 > 0,391$). Maka dapat diketahui bahwa variabel kualitas pelayanan lebih dominan berpengaruh terhadap variabel kepuasan pelanggan.

SIMPULAN

Berdasarkan hasil analisis data dan pembahasan, maka dapat ditarik simpulan hasil penelitian sebagai berikut:

1. Kualitas makanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan di Moka Restoran pada Astagina Resort Villa and Spa, Legian Bali.
2. Kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan di Moka Restoran pada Astagina Resort Villa and Spa, Legian Bali.
3. Kualitas makanan dan kualitas pelayanan secara simultan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan di Moka Restoran pada Astagina Resort Villa and Spa, Legian Bali.
4. Besarnya pengaruh kualitas makanan dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan di Moka Restoran pada Astagina Resort Villa and Spa, Legian Bali adalah 71,8%.
5. Variabel yang paling dominan terhadap kepuasan pelanggan di Moka Restoran pada Astagina Resort Villa and Spa, Legian Bali adalah variabel kualitas pelayanan yaitu 0,524.

SARAN

Berdasarkan kesimpulan yang diperoleh dari hasil penelitian ini maka terdapat beberapa saran yang perlu disajikan lagi yaitu sebagai berikut:

1. Penelitian ini diharapkan dapat digunakan sebagai kajian pustaka dalam rangka melakukan penelitian yang sejenis pada penelitian selanjutnya.
2. Bagi Moka Restoran di Astagina Resort Villa and Spa, Legian Bali, pada variabel kualitas makanan yang masih memiliki nilai rata-rata terendah dari seluruh pernyataan mengenai porsi setiap makanan yang dihidangkan sesuai standar porsi secara umum, perlu ditingkatkan lagi dengan memberikan porsi yang sesuai dengan standar yang telah ditetapkan serta memberi pelatihan terhadap karyawan Moka Restoran terkait menentukan standar porsi dan juga bentuk, guna memberi kesan baik bagi tamu yang telah datang berkunjung.
3. Bagi Moka Restoran di Astagina Resort Villa and Spa, Lagian Bali, untuk variabel kualitas pelayanan sudah mencapai nilai rata-rata tertinggi, di mana harus dipertahankan atau ditingkatkan lagi. Untuk pernyataan yang memiliki nilai rata-rata tertinggi dari seluruh pernyataan yaitu “penampilan staf Moka Restoran selalu bersih, rapi dan menarik, peralatan makan sesuai dengan makanan yang dihidangkan dan penataan restoran yang menarik” artinya pengunjung sudah puas terhadap kualitas pelayanan yang diberikan oleh staf Moka Restoran.
4. Bagi Moka Restoran pada Astagina Resort Villa and Spa, Legian Bali, untuk variabel kualitas pelayanan yang masih memiliki nilai rata-rata terendah dari seluruh pernyataan mengenai jaminan pelayanan yang diinginkan oleh pelanggan perlu ditingkatkan dengan memperhatikan segala kebutuhan pelanggan seperti pada saat breakfast yaitu dengan memperhatikan peralatan

makan yang akan digunakan dengan tujuan mendapatkan kepercayaan dan memberikan pelayanan yang lebih baik terhadap pelanggan.

5. Bagi Moka Restoran pada Astagina Resort Villa and Spa, Legian Bali, untuk variabel kepuasan pelanggan yang memiliki nilai rata-rata tertinggi dari setiap pernyataan di mana hal tersebut perlu dipertahankan agar memberi feedback yang baik pula untuk Moka Restoran.

DAFTAR PUSTAKA

- Arianto, N. (2018). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kepuasan Dan Loyalitas Pengunjung Dalam Menggunakan Jasa Hotel Rizen Kedaton Bogor. Skripsi, Universitas Pamulang. Diakses dari <http://openjournal.unpam.ac.id/index.php/JPK/article/view/856>
- Ferdinand, A. (2014). Metode Penelitian. Semarang: Universitas Diponegoro
- Handojo, S. M. & Adinugraha, A. T. (2015). Analisis Pengaruh Kualitas Makanan Dan Persepsi Harga Terhadap Kepuasan Konsumen Di D'cost Surabaya. Jurnal Hospitality dan Manajemen Jasa. Surabaya: Universitas Kristen Petra
- Hermawan, H., Brahmanto, E & Faizal H. (2018). Pengantar Manajemen Hospitality. Pekalongan: Penerbit NEM
- Kartikawati, P. A. (2020). Pengaruh Kualitas Makanan Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Di The Night Market Cafe & Co Working Space. Jurnal Pariwisata. Stipar Triatma Jaya
- Kotler, P. & Armstrong, G. (2016). Principle Of Marketing, 16th edition. New Jersey: Pearson Prentice Hall
- Kotler, P. & Keller, K. (2016). Marketing Management 15th Edition, Pearson Education, Inc
- Lupiyoadi, R. (2014). Manajemen Pemasaran Jasa. Jakarta: Salemba Empat
- Marsum, W.A. (2005). Restoran Dan Segala Permasalahannya. Yogyakarta: Penerbit Andi
- Potter, N. N., & J. H Hotchkiss. (2012). Food science (5th edition). New York: Chapman and Hall
- Subakti, A. G. (2014). Analisis Kualitas Pelayanan Di Restoran Saung Mirah, Bogor. Jurnal Pariwisata. Binus University
- Sulastiyono, A. (2011). Manajemen Penyelenggaraan Hotel. Bandung: Alfabeta
- Sunyoto, D. (2013). Dasar-Dasar Manajemen Pemasaran. Yogyakarta: CAPS
- Tjiptono, F. (2012). Strategi Pemasaran Edisi 3. Yogyakarta: Andi
- Tjiptono, F. (2016). Quality & satisfaction Yogyakarta. Yogyakarta: Andi
- Data Kunjungan Wisatawan Ke Bali. (2023). <https://bali.bps.go.id/indicator/16/106/1/banyaknya-wisatawan-mancanegara-bulanan-ke-bali-menurut-pintu-masuk.html> Diakses pada 8 September 2022 (online)
- Peraturan Menteri Pariwisata Dan Ekonomi Kreatif Republik Indonesia https://jdih.kemenparekraf.go.id/asset/data_puu/regulation_subject_1593601171_11_tahun_2014.pdf Diakses pada 6 Desember 2022 pukul 20.00 WITA