

PENGARUH KUALITAS MAKANAN TERHADAP LOYALITAS TAMU DI KALUAK PAKU RESTORAN HOTEL PANGERAN CITY PADANG

FITRAH HAYATI, *LISE ASNUR

Fakultas Pariwisata dan Perhotelan, Universitas Negeri Padang
fitrahhyt@gmail.com, *corresponding author: lise.asnur@fpp.unp.ac.id

Abstract: *Such studies are quantitative studies using a casual association approach. The purpose of this study was to analyze the effect of food quality on guest loyalty in Kaluak Paku restaurant. The subjects of this study were 2050 guests who visited Kaluak Paku Hotel Pangeran City Padang Restaurant with a sample of 130 people. The sampling technique uses non-probability sampling. Data collection techniques are carried out by distributing Google Forms to guests visiting Kaluak Paku restaurant. Instrument tests are carried out by means of validity tests and reliability tests. Test Analysis is carried out by means of normality, homogeneity, and linearity tests. Hypothesis testing is performed by simple linear regression testing and coefficient of determination. The results of this study show that the quality of food at Kaluak Paku Restaurant Hotel Pangeran City has a positive effect on guest loyalty.*

Keywords: *Food Quality, Guest Loyalty*

Abstrak: Penelitian kuantitatif ini menggunakan pendekatan asosiatif kausal. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui bagaimana kualitas makanan mempengaruhi loyalitas tamu di restoran Kaluak Paku. Subyek penelitian ini adalah 2050 tamu yang berkunjung ke Restoran Kaluak Paku Hotel Pangeran City Padang dengan sampel 130 orang. Metode sampling non-probability digunakan untuk mengumpulkan sampel. Data dikumpulkan dengan instrumen dengan cara membagikan Google Form kepada tamu yang berkunjung ke resto Kaluak Paku. Uji dilakukan dengan cara uji normalitas, homogenitas, dan linearitas. Pengujian hipotesis dilakukan dengan pengujian regresi linier sederhana dan koefisien determinasi. Hasilnya menjelaskan bahwa loyalitas tamu di Kaluak Paku Restoran dipengaruhi oleh kualitas makanan.

Kata Kunci: Kualitas Makanan, Loyalitas Tamu

A. Pendahuluan

Sebuah hotel merupakan sebuah sarana yang memanfaatkan seluruh struktur bangunan dengan menyediakan penginapan, makanan, minuman serta jasa lainnya kepada publik lalu dioriginal, Prasetyo Aji Prakoso, SE(2017:3). Di Kota Padang industri perhotelan mulai berkembang pesat mulai dari Hotel yang tidak berbintang sampai hotel berbintang empat, sehingga mendorong persaingan antar hotel di kota Padang.

Food and beverage Department adalah departemen utama dari hotel. Menurut Richard Komar (2014:39), sebagai bagian utama dari hotel departemen makanan dan minuman bertugas untuk menyediakan, menyajikan makanan dan minuman untuk tamu yang menginap di hotel dan di luar hotel, Contohnya meliputi resepsi pernikahan dan pertemuan formal. Dalam pelayanan hotel, departemen food and beverage diurai menjadi dua bagian yaitu *food and beverage product* dan *food and beverage service*.

Food and Beverage Product berkaitan dengan penyediaan layanan makanan dan minuman di hotel. Menurut Rachman seluruh makanan dan minuman di hotel, selain menjamin kualitas makanan dan minuman dan juga bertanggung jawab untuk mengelola penjualan makanan dan minuman kepada setiap tamu.

Menurut Griffin seperti yang dikutip dalam Hanif (2020:17) loyalitas dapat didefinisikan sebagai tindakan dari seorang tamu untuk melakukan minimal dua pembelian tidak secara acak dalam periode waktu tertentu. Dalam hal ini., tamu tahu persis apa yang akan mereka beli dan di mana akan membeli. Indikator loyalitas tamu mencakup beberapa hal, seperti melakukan pembelian secara berulang, memberikan ulasan positif, merekomendasikan kepada orang lain dan tidak berniat untuk berpindah ke tempat lain. Diantara keempat indikator tersebut Restoran

Kaluak Paku menghadapi beberapa masalah yang menyebabkan kurangnya tingkat loyalitas tamu. Faktor kunci yang berhubungan erat dengan loyalitas tamu adalah kualitas makanan.

Kualitas makanan merujuk pada pemahaman yang dapat memberikan wawasan tentang bagaimana produk dihidangkan disebut kualitas makanan. Kualitas makanan didefinisikan sebagai keterampilan untuk menyediakan pencapaian atau penampilan yang cocok atau melampaui keinginan tamu. Menurut Kotler dan Armstrong dalam Ary Rachman (2021) kualitas makanan diberikan oleh karyawan kitchen dan kemudian karyawan restoran yang akan menyajikan makanan kepada tamu. Warna, penampilan, porsi, bentuk, suhu, tekstur, aroma, tingkat kematangan dan rasa adalah indikator kualitas makanan. Keluhan tamu tentang rasa dan penampilan makanan dapat dilihat dari beberapa faktor di atas. Hasan (2014) menyatakan bahwa ada delapan komponen yang mempengaruhi kesetiaan tamu diantaranya adalah kualitas makanan, kepuasan tamu, citra merek, nilai yang dirasakan, kepercayaan hubungan pelanggan, biaya peralihan dan dependabilitas.

B. Metodologi Penelitian

Jenis penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif dengan menggunakan pendekatan asosiatif kausal. Maksud dari penelitian ini adalah menganalisis pengaruh kualitas makanan terhadap loyalitas tamu pada Restoran Kaluak Paku. Subyek penelitian ini adalah 2050 tamu yang berkunjung ke Restoran Kaluak Paku Hotel Pangeran City Padang dengan sampel sebanyak 130 orang. Metode pengambilan sampel menerapkan pendekatan non-probability sampling. Cara mendapatkan data dilakukan dengan instrumen dengan cara membagikan Google Form kepada tamu yang berkunjung ke resto Kaluak Paku. Uji dilakukan dengan cara uji normalitas, homogenitas, dan linearitas. Pengujian hipotesis dilakukan dengan pengujian regresi linier sederhana dan koefisien determinasi.

C. Hasil dan Pembahasan

1. Variabel Kualitas Makanan (X)

Hasil penelitian data dari 130 responded menunjukkan bahwa tingkat capaian responden pada variabel kualitas makanan adalah 69,74% dengan kriteria cukup puas, indikator warna mencapai 69,93% dengan kriteria cukup puas, indikator penampilan mencapai 69,93% dengan kriteria cukup puas, indikator porsi mencapai 68,85% dengan kriteria cukup puas, bentuk 69,30% memenuhi kriteria cukup puas, suhu 69,54% memenuhi kriteria cukup puas, tekstur 68,85% memenuhi kriteria cukup puas, aroma 69,82 memenuhi kriteria cukup puas, tingkat kematangan 69,85 memenuhi kriteria cukup puas, rasa 69,07% memenuhi kriteria cukup puas.

2. Loyalitas Tamu (Y)

Hasil penelitian data dari 130 responded menunjukkan bahwa tingkat capaian responden pada variabel loyalitas tamu adalah 69,45% dengan kriteria cukup puas. Variabel loyalitas tamu terdiri atas 4 indikator, berikut tingkat capaian responden pada masing-masing indikator yaitu: tingkat capaian responden pada indikator melakukan pembelian ulang adalah sebesar 68,62% dengan tidak puas, indikator berkata positif 69,93% dengan kriteria cukup puas, indikator merekomendasikan kepada orang lain 69,46% dengan kriteria cukup puas, indikator tidak berniat pindah 69,78% dengan kriteria cukup puas.

3. Uji Persyaratan Analisis

Uji Normalitas, Hasil uji normalitas dapat disimak pada tabel berikut:

**Tabel 1. Hasil Uji Normalitas
One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test**

		Unstandardized Residual
N		130
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	0,000000
	Std. Deviation	3,78748363
Most Extreme Differences	Absolute	0,130
	Positive	0,130
	Negative	-0,100
Test Statistic		0,130

Asymp. Sig. (2-tailed)		.533 ^c
------------------------	--	-------------------

- a. Test distribution is Normal.
 - b. Calculated from data.
 - c. Lilliefors Significance Correction
- Sumber: Olah Data SPSS 26 (2023)

Berdasarkan tabel, nilai signifikan untuk variabel loyalitas tamu sebesar 0.533. Dimana taraf signifikansi > 0.05, dengan demikian variabel memiliki distribusi normal.

Uji Homogenitas, Uji homogenitas dilakukan untuk memeriksa sampel dari populasi mempunyai varian yang serupa maupun berbeda. Dalam penelitian ini, uji homogenitas menggunakan metode *uji homogeneity of variances*. Pengambilan keputusan tentang kesamaan varian pada distribusi dilakukan berdasarkan taraf signifikansi 0,005. Hasil dari uji homogenitas tercantum dalam tabel berikut:

Tabel 2. Hasil Uji Homogenitas

Levene Statistic	df1	df2	Sig.
2,053	29	77	0,107

Sumber: Olah Data SPSS 26 (2023)

Nilai signifikansi data lebih besar dari taraf signifikansi yang ditentukan, seperti yang ditunjukkan oleh hasil uji homogenitas yang ditunjukkan pada tabel di atas yang menunjukkan nilai signifikansi sebesar 0.107 dan taraf signifikan yang lebih besar dari 0.05. Oleh karena itu, dapat disimpulkan bahwa data berasal dari populasi dengan variabel yang sama atau homogen.

Uji Linearitas. Uji linearitas mengidentifikasi ada pengaruh yang linear dan signifikansi antar kedua variabel. Jika signifikansi >0,05 dengan demikian dianggap kedua variabel mempunyai dampak yang linear. Hasil analisis atau regresi linear ditampilkan dalam tabel dibawah ini:

Tabel 3. Hasil Uji Linearitas

ANOVA Table							
			Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
TOTAL_Y * TOTAL_X	Between Groups	(Combined)	7798,920	52	149,979	10,257	0,000
		Linearity	7074,268	1	7074,268	483,826	0,000
		Deviation from Linearity	724,652	51	14,209	0,972	0,538
	Within Groups		1125,857	77	14,622		
	Total		8924,777	129			

Sumber: Olahan Data SPSS (2023)

Dari hasil Uji Linearitas di atas, ditemukan nilai Sig. 0,538 dengan taraf signifikansi >0,05. Hal ini mengindikasikan bahwa terdapat pengaruh yang signifikan antara kualitas makanan (X) dan loyalitas tamu (Y).

4. Pengujian Hipotesis

Uji Regresi Linear Sederhana. Untuk mengukur seberapa besar pengaruh suatu variabel terhadap variabel lainnya maka uji regresi linear sederhana dilakukan. Hasil dari uji ini yang dihasilkan dengan SPSS 26.00, dapat dilihat dalam tabel berikut:

Tabel 4. Nilai Signifikansi

ANOVA ^a						
Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	7074,268	1	7074,268	489,328	.000 ^b

	Residual	1850,509	128	14,457		
	Total	8924,777	129			

- a. Dependent Variable: TOTAL_Y
 b. Predictors: (Constant), TOTAL_X

Hasil uji anova sebelumnya menunjukkan nilai F hitung sebesar 489,328 dengan Sig 0,000 < 0,005 yang menunjukkan bahwa regresi dapat digunakan. Hal ini menunjukkan kualitas makanan sangat mempengaruhi loyalitas tamu. Jadi, Ha diterima dan H0 ditolak. Informasinya terdapat pada tabel dibawah ini:

Tabel 5. Koefisien Regresi Variabel X terhadap Y

Coefficients ^a						
Model				Standardized Coefficients	t	Sig.
		Beta				
1	(Constant)	2,841	1,477		1,923	0,047
	TOTAL_X	0,365	0,017	0,890	22,121	0,000

- a. Dependent Variable: TOTAL_Y

Sumber: Olah Data SPSS 26 (2023)

Besarnya koefisien regresi antara kedua variabel dapat diketahui pada persamaan, sebagai berikut:

$$Y = a + bX$$

$$Y = 2.841 + 0.365 X$$

Dari persamaan diatas, diperoleh koefisien regresi sebesar 0.365 dengan nilai sig. 0,000 < 0,05. Ini berarti setiap peningkatan satu-satuan kualitas makanan menyebabkan peningkatan 0.365 satuan dalam loyalitas tamu.

Koefisien Determinasi. Koefisien determinasi digunakan untuk melihat seberapa besar pengaruh variabel kualitas makanan terhadap loyalitas tamu. Hasil uji determinasi bisa ditemukan dalam Analisis Regresi Linear sederhana pada tabel dibawah ini:

Tabel 6. Koefisien Determinasi (R square) Variabel X terhadap Variabel Y

Model Summary ^b				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.890 ^a	0,793	0,791	3,802

- a. Predictors: (Constant), TOTAL_X

- b. Dependent Variable: TOTAL_Y

Sumber: Olah Data SPSS 26 (2023)

Dari tabel diatas, didapatkan bahwa R square sebesar 0,793 yang berarti 79,3% loyalitas tamu dipengaruhi oleh variabel kualitas makanan, sementara 20,7% sisanya dipengaruhi oleh faktor-faktor lain yang tidak termasuk dalam penelitian ini.

D. Penutup

Hasil penelitian di Kaluak Paku Restoran Hotel Pangeran City Padang menunjukkan variabel kualitas makanan (X) memiliki pengaruh yang signifikan terhadap loyalitas tamu (Y). Nilai R square adalah 0,793, yang menunjukkan bahwa variabel X memiliki pengaruh sebesar 79,3%, dan sebesar 20,7% dipengaruhi oleh faktor lain. Oleh karena itu, hipotesis penelitian ini adalah menerima Ha dan menolak H0. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas makanan di Kaluak Paku Restoran berpengaruh secara signifikan sebesar 79,3% terhadap loyalitas tamu, dengan faktor lain sebesar 20,7%. Kualitas makanan memiliki efek positif dan signifikan terhadap loyalitas tamu di Kaluak Paku Restoran, menurut hasil penelitian yang dilakukan terhadap 130 responden yang menggunakan uji validitas, reliabilitas, dan hipotesis. Dalam hal ini, disampaikan Ha yang diajukan dalam penelitian ini diterima dan H0 ditolak

Daftar Pustaka

Prakoso, AP. (2017). *Front Office Praktis Adminitrasi dan Prosedur Kerja*. Yogyakarta: Gava Media

- Komar, R. (2014). *Hotel management*. Gramedia Widiasarana Indonesia.
- Abd, Rachman Arief. (2005). *Pengantar Ilmu Perhotelan dan Restoran*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Hanif, M. (2020). *Pengaruh Kualitas Produk dan Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pelanggan pada Restoran Bebek Goreng Pondok Galih* (Doctoral dissertation, Universitas Muhammadiyah Mataram).
- Ary, R. (2021). Pengaruh Kualitas Makanan Kualitas Pelayanan Harga dan Brand Image dalam Membangun Kepuasan Konsumen pada Restoran Ini Baru Steak Boyolali. Sukoharjo
- Hasan, S. (2014). Analisis nilai pelanggan terhadap kepuasan dan loyalitas (Studi Kasus Pada BMT Cengkareng). *Caraka Tani: Journal of Sustainable Agriculture*, 29(1), 1-16.