
**PENGARUH KUALITAS PRODUK RESTORAN GAYAM
TERHADAP KEPUASAN TAMU PADA HOTEL SWISS
GARDEN BEACH RESORT DAMAI LAUT**

Yulvitriyani Br Sebayang, S.Pd.,M.Pd & Sanaria Gulo

yulvitriyanisebayang@yahoo.com-081263093015

Dosen Program Studi Perhotelan
Politeknik Mandiri Bina Prestasi Medan

ABSTRAK

Hotel merupakan suatu jenis akomodasi yang sebagian atau seluruh bangunan yang menyediakan jasa pelayanan, penginapan, makanan, dan minuman serta jasa penunjang lainnya bagi umum yang dikelola secara umum dan dibuka selama 24 jam sehingga tamu yang datang menginap akan memperoleh pelayanan dan kenyamanan yang memuaskan. Terdapat beberapa kekurangan dalam produk restoran, seperti kualitas makanan dan minuman yang tidak menarik baik rasa, bentuk, warna serta variasinya. Adapun dari segi pelayanan di restoran kurang baik dan pelayan restoran yang kurang tanggap jika tamu menginginkan sesuatu. Hal ini membuat tamu merasa tidak nyaman dan tidak puas. Hal ini yang menjadi dasar permasalahan dalam penelitian ini. Jumlah responden dalam penelitian ini sebanyak 93 orang. Pada penelitian ini variable yang mempengaruhi kepuasan tamu adalah kualitas produk.

Kata Kunci : Pengaruh Kualitas Produk Restoran dan Kepuasan Pelanggan

I. PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Hotel memiliki beberapa departemen yang saling berhubungan untuk mendukung kontribusi keuntungan bagi hotel, salah satunya adalah *Food and Beverage Department*. Dimana departemen ini menangani pengolahan dan penyajian makanan dan minuman untuk mencapai kepuasan pelanggan. *Food and Beverages Department* juga memiliki beberapa *outlet* seperti restoran, *lounge*, bar, *ballroom*, *room service*, dan lain sebagainya. Restoran adalah suatu usaha komersial yang menyediakan pelayanan berupa pelayanan makanan dan minuman bagi tamu yang memerlukannya yang dikelola dengan profesional dengan tujuan untuk mencari keuntungan serta memberikan kepuasan kepada tamu atau pelanggan. Restoran yang ada dalam hotel bukan hanya untuk melayani tamu hotel, tetapi juga tamu yang dari luar hotel. Berdasarkan tujuan utama sebuah restoran yaitu memberikan kepuasan kepada tamu maka, sebuah restoran harus memiliki standar dan kualitas produk restoran yang baik. Setiap restoran memiliki produk yang ditawarkan kepada tamu seperti makanan dan minuman, pelayanan atau *service* termasuk keramah tamahan dari karyawan restoran.

Selama penulis melakukan riset di Hotel *Swiss Garden Beach Resort* Damai Laut pada restoran Gayam, penulis melihat beberapa kekurangan dalam produk restoran, seperti kualitas makanan dan minuman yang tidak menarik baik rasa, bentuk, warna serta variasinya. Adapun dari segi pelayanan di restoran kurang baik dan pelayan restoran yang kurang tanggap jika tamu menginginkan sesuatu. Hal ini membuat tamu merasa tidak nyaman dan tidak puas. Dari uraian di atas, maka penulis tertarik mengangkat judul. "PENGARUH KUALITAS PRODUK GAYAM RESTORAN TERHADAP KEPUASAN TAMU PADA HOTEL SWISS GARDEN BEACH RESORT DAMAI LAUT".

1.2 Tujuan Penelitian

- a. Untuk mengetahui kualitas produk di restoran gayam pada Hotel *Swiss Garden Beach Resort Damai Laut*
- b. Untuk mengetahui kepuasan tamu di restoran gayam pada *Swiss Garden Beach Resort Damai Laut*
- c. Untuk mengetahui pengaruh kualitas produk restoran terhadap kepuasan tamu pada *Swiss Garden Beach Resort Damai Laut* ?

1.3 Manfaat Penelitian

Hasil penelitian ini diharapkan dapat digunakan sebagai bahan pertimbangan bagi pihak hotel dalam merumuskan kebijakan di Hotel *Swiss Garden Beach Resort Damai Laut*.

II. TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Kualitas Produk Restoran

Restoran memiliki berbagai macam tipe dan jenis tetapi memiliki tujuan yang sama yaitu memberikan pelayanan makan dan minum kepada pelanggan sehingga dapat menghasilkan laba dan memberikan kepuasan pelanggan. Untuk dapat mencapai tujuan itu sebuah restoran harus memiliki dan menawarkan produk-produk yang berkualitas. Menurut Marsum (2005:7), “restoran adalah suatu tempat atau bangunan yang di organisasikan secara komersial, yang menyelenggarakan pelayanan dengan baik kepada semua tamunya baik berupa makan maupun minum.” Menurut Tjiptono (Istiqo 2017:74) pengertian Kualitas “merupakan suatu kondisi dinamis yang berpengaruh dengan produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan.” Hal ini berarti bahwa citra kualitas yang baik bukan dilihat dari persepsi pihak penyedia jasa, melainkan berdasarkan persepsi konsumen.

Menurut Heryanto (Diana, 2018: 83) “produk merupakan sesuatu yang ditawarkan oleh produsen pada konsumen untuk memenuhi kebutuhan dan keinginannya. Produk bisa berbentuk barang atau jasa.” Menurut Keller (Diana 2018 : 83) “produk merupakan segala sesuatu yang dapat ditawarkan produsen untuk diperhatikan, diminta, dicari, dibeli, digunakan atau dikonsumsi dipasar sebagai pemenuhan kebutuhan atau keinginan pasar yang bersangkutan.” Kualitas produk adalah suatu usaha untuk memenuhi atau melebihi harapan pelanggan, di mana suatu produk tersebut memiliki kualitas yang sesuai dengan standar kualitas yang telah ditentukan diharapkan konsumen. Kualitas merupakan kondisi yang selalu berubah karena selera atau harapan konsumen pada suatu produk selalu berubah (Fikri, Pane, & Ahmad, 2020).

Dari beberapa uraian tentang kualitas produk restoran di atas maka penulis menyimpulkan bahwa kualitas produk adalah kemampuan suatu produk (makanan dan minuman), untuk menarik minat pembeli atau pelanggan agar membelinya dan terpenuhi suatu kebutuhannya. Produk yang ditawarkan harus sesuai dengan keinginan, kenyamanan, dan kebutuhan tamu sehingga dapat membuat pelanggan puas dan akan kembali lagi

Menurut Amstrong dan Kotler (Utomo dkk, 2014: 3) karakteristik produk terbagi menjadi dua, yaitu sebagai berikut :

1. *Tangible product*

Yang dimaksud dengan *tangible product* adalah semua produk yang ditawarkan secara fisik, dapat dirasakan dan dapat dimiliki.

2. *Intangible product* yaitu produk ini tidak berwujud, tidak dapat diraba, tidak dapat dimiliki, hanya dapat dinikmati, selalu berubah dan proses produksi maupun proses konsumsinya dilakukan secara bersamaan yang di dalamnya termasuk pelayanan, kenyamanan, *athmosphere design interior*, dan lainnya.

Dari beberapa uraian di atas penulis dapat menyimpulkan bahwa produk terbagi dua yaitu *tangible product* dan *intangible product*. Dimana *tangible product* yaitu suatu produk yang dapat dilihat, dirasa, diraba, dan dinikmati oleh pelanggan sedangkan *intangible product* yaitu suatu produk yang tidak dapat dilihat oleh tamu, tidak bisa dirabatetapi hanya dapat dinikmati oleh tamu.

a. Kualitas Produk

Pelanggan akan puas jika setelah membeli dan menggunakan produk dan kualitasnya baik. Terdapat enam elemen dari kualitas produk, yaitu : *performance, durability, features, reliability, consistency dan design*.

b. Harga

Bagi pelanggan yang sensitif biasanya harga yang murah adalah sumber kepuasan yang penting, karena mereka akan mendapatkan *value for money* yang tinggi, komponen ini sangat penting untuk beberapa perusahaan tertentu dalam menciptakan kepuasan bagi pelanggan.

c. *Service Quality*

Komponen ini bergantung pada tiga hal, yaitu sistem teknologi dan manusia, faktor manusia memegang kontribusi terbesar 70 persen dan tidak mengherankan jika kepuasan biasanya sulit untuk diikuti.

d. *Emotional Factor*

Komponen ini berlaku untuk produk yang berhubungan dengan gaya hidup seperti: mobil, pakaian, kosmetik dan sebagainya. Rasa bangga, rasa percaya diri, simbol sukses, bagian orang penting dan sebagainya adalah contoh-contoh emotional value yang mendasari kepuasan pelanggan.

e. Biaya dan kemudahan mendapatkan produk.

Pelanggan akan semakin puas jika biaya dan produk yang diperoleh relative mudah, nyaman, dan efisien dalam mendapatkan produk dan pelayanan.

2.2 Kepuasan Tamu

Kepuasan adalah rasa senang, puas atas produk dan jasa yang diterima oleh oleh konsumen dimana produk dan jasa yang diterima sesuai dengan keinginan dan kebutuhan konsumen. Kepuasan konsumen adalah tujuan dari suatu perusahaan. Untuk menilai dari kepuasan konsumen tidaklah mudah, harus disesuaikan dengan berbagai macam karakteristik, pengetahuan, kelas sosial, umur pengalaman, pendapatan maupun harapan. Setelah pelanggan membeli suatu produk dan jasa, pelanggan akan mengevaluasi produk atau jasa tersebut apakah sesuai dengan yang di harapkan oleh konsumen. Pelanggan adalah seseorang yang berkunjung ketempat orang lain atau ketempat perjamuan. Tamu juga dapat disebut sebagai seseorang ataupun kelompok yang ingin mengunjungi suatu perusahaan ataupun hotel untuk kepentingan pribadi maupun kelompok. Menurut Lovelock dan Wirtz (Putro dkk, 2014: 3) “konsumen melakukan tindak observasi terhadap kinerja produk dan layanan untuk membandingkannya dengan standar atau harapan konsumen kemudian terbentuk sebuah putusan kepuasan yang didasarkan pada perbandingan tersebut.” Kepuasan pelanggan adalah suatu ukuran baik buruknya produk dalam memenuhi harapan pelanggan. Kepuasan menjadi harapan setelah dilakukannya pembelian dan menjadi dasar pemenuhan sebelum mencapai loyalitas pelanggan (Fikri, Ahmad, & Harahap, 2020). Menurut Mangkunegara (Subianto 2007: 168) “perilaku konsumen adalah tindakan-tindakan yang dilakukan oleh individu, kelompok atau organisasi yang berhubungan dengan proses pengambilan keputusan dalam mendapatkan, menggunakan barang-barang atau jasa ekonomis yang dapat dipengaruhi lingkungan.”

Menurut Winardi (Subianto 2007: 168) “perilaku konsumen adalah perilaku yang ditujukan oleh orang-orang dalam merencanakan, membeli dan menggunakan barang-barang ekonomi dan jasa.” Dari beberapa pengertian di atas penulis dapat menyimpulkan bahwa tamu atau konsumen adalah orang yang datang ketempat atau suatu usaha dengan tujuan untuk membeli dan menggunakan produk dari perusahaan tersebut.

III. METODE PENELITIAN

3.1 Populasi dan Sampel

1. Populasi

Menurut Riduwan (2018: 7) memberikan pengertian bahwa: “populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri dari obyek atau subyek yang menjadi kuantitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya.” Berdasarkan pengertian tersebut populasi tidak hanya tentang orang saja tetapi juga tentang objek dan benda-benda alam yang lain. Populasi juga bukan sekedar jumlah yang ada pada objek atau subjek yang dipelajari tetapi juga meliputi karakteristik atau sikap yang dimiliki oleh subjek atau objek itu. Oleh karena itu, penulis mengambil data populasi yaitu jumlah tamu yang datang di restoran gayam pada Hotel Swiss Garden Beach Resort Damai Laut Perak Malaysia pada periode 10 Oktober 2019 – 9 Maret 2020 yaitu sebanyak 1.324 orang, atau dapat dilihat pada Tabel 3.1 di bawah ini.

Tabel 3.1 Total Tamu yang Datang di Restoran Gayam pada Hotel Swiss Garden Beach Resort Damai Laut, Perak Malaysia

No	Periode	Total Cover
1	Oktober	225 <i>pax</i>
2	November	210 <i>pax</i>
3	Desember	315 <i>pax</i>
4	Januari	324 <i>pax</i>
5	Februari	90 <i>pax</i>
6	Maret	160 <i>pax</i>
Total		1.324 <i>pax</i>

Sumber: Gayam Restoran (2020)

2. Sampel

Menurut Riduwan (2018: 10) “sampel adalah bagian dari populasi (sebagian atau wakil populasi yang diteliti). Sampel penelitian adalah sebagian dari populasi yang diambil sebagai sumber data dan dapat mewakili seluruh populasi.” Karena populasi sebanyak 1.324 orang, maka penulis menghitung jumlah sampel dengan menggunakan metode Slovin.

Adapun metode Slovin yaitu dapat dilihat di bawah ini :

$$n = \frac{N}{N \cdot d^2 + 1}$$

Dimana :

n = Jumlah Sampel

N = Populasi

d² = Presisi yang ditetapkan dalam Buchari (Diana, 2018: 87)

Apabila jumlah populasi dimasukkan ke dalam rumus, maka akan diperoleh ;

$$\begin{aligned} n &= \frac{1.324}{1.324(0,1)^2 + 1} = \frac{1.324}{1.324(0,01) + 1} \\ &= \frac{1.324}{14,24} = 92.9775280899 \text{ yang dibulatkan menjadi} \end{aligned}$$

3.2 Metode Analisis Data

Menurut Whitney (Nazir, 2005: 54) “metode *deskriptif* analisis yaitu suatu metode penelitian yang bertujuan untuk mengenai fakta-fakta yang mendukung dari objek yang diteliti dan kemudian dianalisis”. Penelitian deskriptif mempelajari masalah-masalah dalam masyarakat, serta tata cara yang berlaku dalam masyarakat serta situasi-situasi tertentu, termasuk tentang hubungan, kegiatan-kegiatan, sikap-sikap, pandangan-pandangan, serta proses-proses yang sedang berlangsung dan pengaruh-pengaruh dari suatu fenomena.

Jadi tujuan dari penelitian deskriptif ini adalah untuk membuat deskripsi, gambaran, atau lukisan secara sistematis, faktual dan akurat mengenai fakta-fakta, sifat-sifat serta hubungan antar fenomena yang diselidiki.

1. Skala Likert

Menurut Riduwan (2018: 38) skala likert digunakan untuk mengukur sikap, pendapat, dan persepsi seseorang atau sekelompok tentang kejadian atau gejala sosial. Dalam penelitian gejala sosial ini telah ditetapkan secara spesifik oleh peneliti, yang selanjutnya disebut sebagai variabel penelitian. Dengan menggunakan skala likert, maka variabel yang akan diukur dijabarkan menjadi dimensi, dimensi dijabarkan menjadi sub variabel, kemudian sub variabel dijabarkan lagi menjadi indikator-indikator yang dapat diukur. Akhirnya indikator-indikator yang terukur ini dapat dijadikan titik tolak untuk membuat item instrument yang berupa pertanyaan atau pernyataan yang perlu dijawab oleh responden.

Setiap jawaban dihubungkan dengan bentuk pernyataan atau dukungan sikap yang diungkap dengan kata-kata seperti pada Tabel 3.3 di bawah ini :

Tabel 3.3 Bentuk dan Nilai Pernyataan pada Skala Likert

Kualitas Produk Restoran			Kepuasan Tamu		
Pernyataan		Point	Pernyataan		Point
Sangat Setuju	SS	5	Sangat Puas	SP	5
Setuju	S	4	Puas	P	4
Cukup setuju	CS	3	Cukup Puas	CP	3
Kurang setuju	KS	2	Kurang Puas	KP	2
Tidak setuju	TS	1	Tidak Puas	TP	1

Sumber: Dasar-Dasar Statistika (Riduwan, 2018: 39)

2. Pengujian Validitas Instrumen

Validitas suatu tes memperlmasalahkan apakah tes tersebut benar-benar mengukur apa yang hendak diukur. Maksudnya adalah seberapa jauh suatu tes mampu mengungkapkan dengan tepat ciri atau keadaan yang sesungguhnya dari obyek ukur, akan tergantung dari tingkat validitas tes yang bersangkutan. "Untuk menguji validitas kontruksi (*construct validity*), dapat digunakan pendapat dari ahli atau *judgement experts*" (Riduwan, 2003: 227).

Setelah intrumen dikonstruksi tentang aspek-aspek yang akan diukur dengan berdasarkan teori tertentu, maka selanjutnya dikonstruksikan dengan para ahli dengan cara dimintai pendapatnya tentang instrumen yang telah disusun itu. Pengujian validitas konstruksi dilakukan dengan analisis faktor, yaitu dengan mengkolerasikan antara skor item instrument dengan rumus *Pearson Product Moment* (Riduwan, 2003: 227) adalah :

$$r_{\text{hitung}} = \frac{n(\sum xy) - (\sum x)(\sum y)}{\sqrt{\{n \sum x^2 - (\sum x)^2\} \{n \sum y^2 - (\sum y)^2\}}}$$

Dimana:

r_{hitung} = Koefisien Kolerasi

$\sum X_i$ = Jumlah Skor Item

$\sum Y_i$ = Jumlah Skor Total (seluruh item)

n = Jumlah Responden

Jika instrument itu valid, maka dilihat kriteria penafsiran mengenai indeks Kolerasinya (r) sebagai berikutnya:

Antara 0,800 sampai dengan 1,000: sangat tinggi

Antara 0,600 sampai dengan 0,799: tinggi

Antara 0,400 sampai dengan 0,599: cukup tinggi

Antara 0,200 sampai dengan 0,399: rendah

Antara 0,000 sampai dengan 0,199: sangat rendah (tidak valid)

3. Uji T

Uji T dihitung dengan rumus : $t_{\text{hitung}} = \frac{r\sqrt{n-2}}{\sqrt{1-r^2}}$

Dimana:

t = Nilai t hitung

r = Koefisien Korelasi Hasil r_{hitung}

n = Jumlah Responden

Distribusi (Tabel t) untuk $\alpha = 0,05$ dan derajat kebebasan (dk = n-2)

Kaidah keputusan: Jika $t_{\text{hitung}} > t_{\text{tabel}}$ berarti signifikan sebaliknya

$t_{\text{hitung}} < t_{\text{tabel}}$ berarti tidak signifikan

4. Koefisien Determinasi

Diana (2018: 87) Koefisien adalah ukuran yang menunjukkan berapa banyak variasi dalam data dapat dijelaskan oleh model regresi yang dibangun. Dalam mengetahui Koefesien Determinasi dilakukan dengan cara sebagai berikut:

KD : $(r_{xy})^2 \times 100\%$

IV. HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

4.1 Hasil Penelitian

4.1.1 Analisis Kualitas Produk Restoran Gayam Pada Hotel Swiss Garden Beach Resort Damai Laut

Analisis deskriptif adalah sebuah alat pengolahan data yang menggambarkan karakteristik secara rinci dan menjelaskan data penelitian (Fikri & Pane, 2019). Analisis Kualitas Produk Restoran Gayam pada Hotel Swiss Garden Beach Resort Damai Laut.

Tabel 4.1 Hasil analisis secara keseluruhan tentang Kualitas Produk Restoran Gayam pada Hotel Swiss Garden Beach Resort Damai Laut.

No	Sangat Setuju		Setuju		Cukup Setuju		Kurang Setuju		Tidak Setuju	
	Jlh	%	Jlh	%	Jlh	%	Jlh	%	Jlh	%
1	2	2,2	13	14	31	33,3	34	36,5	13	14
2	-	-	3	3,22	36	38,71	23	24,74	31	33,33
3	-	-	2	2,15	36	38,71	27	29,03	28	30,11
4	-	-	-	-	26	27,96	38	40,86	29	31,18
5	-	-	10	10,75	32	34,41	39	41,94	12	12,90
6	-	-	-	-	21	22,58	37	39,78	35	37,64
7	-	-	-	-	10	10,75	55	59,14	28	30,11
8	-	-	-	-	-	-	57	61,29	36	38,71
9	-	-	1	1,07	16	17,21	57	61,29	19	20,43
10	-	-	4	4,30	14	15,05	51	54,84	24	25,81
Jumlah		0,22		3,55		23,86		44,94		27,43

Sumber : Data Olahan (2020)

Berdasarkan hasil analisis diatas dapat dilihat bahwa dari 93 orang responden, tanggapan tamu terhadap kualitas produk restoran yang menyatakan sangat setuju terhadap kualitas produk restoran terdapat sebanyak 0,22%, yang menyatakan setuju terhadap kualitas produk restoran gayam sebanyak 3,55%, yang menyatakan cukup setuju terhadap kualitas produk restoran gayam terdapat sebanyak 23,86%, yang menyatakan kurang setuju terhadap kualitas produk restoran terdapat sebanyak 44,94% sedangkan yang menyatakan tidak setuju terhadap kualitas produk restoran gayam sebanyak 27,43%.

Dari data di atas yang paling banyak mengisi angket tentang kualitas produk restoran adalah pada kolom kurang setuju sebanyak 44,94 %, dimana pada Tabel 4.10 tentang empati pramusaji sebanyak 59,14% yang artinya pramusaji kurang empati terhadap tamu, pada Tabel 4.11 tentang kenyamanan restoran sebanyak 61,29% yang artinya restoran kurang nyaman dan pada tabel 4.12 tentang penataan restoran sebanyak 61,29% yang menarik dan benar yang artinya tidak menarik dan tidak benar.

Berdasarkan hasil keseluruhan tanggapan tamu terhadap kualitas produk restoran diatas disimpulkan bahwa hampir sebagian besar tamu menyatakan bahwa mereka tidak setuju terhadap kualitas produk restoran di restoran gayam pada Hotel Swiss Garden Beach Resort Damai Laut. Menurut Goeth dan Davis (Putro dkk, 2014: 3) yaitu “kualitas adalah suatu kondisi yang dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses, dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan.”

4.1.2 Analisis Kepuasan Tamu Di Restoran Gayam Pada Hotel Swiss Garden Beach Resort Damai Laut

Tabel 4.2 Hasil Analisis Secara Keseluruhan Tentang Kepuasan Tamu di restoran gayam pada Hotel Swiss Garden Beach Resort Damai Laut.

No	Sangat Puas		Puas		Cukup Puas		Kurang Puas		Tidak Puas	
	Jlh	%	Jlh	%	Jlh	%	Jlh	%	Jlh	%
1	26	1,07	2	2,15	25	26,88	39	41,94	26	27,96
2	37	-	2	2,15	20	21,51	34	36,56	37	39,78
3	39	1,07	-	-	27	29,03	26	27,96	39	41,94
4	32	-	-	-	18	19,35	43	46,24	32	34,41

5	11	-	8	8,6	29	31,18	45	48,39	11	11,83
6	42	-	1	1,08	15	16,13	35	37,63	42	45,16
7	31	-	-	-	5	5,38	57	61,29	31	33,33
8	41	-	-	-	3	3,22	49	52,69	41	44,09
9	22	-	-	-	12	12,9	59	63,44	22	23,66
10	26	-	3	3,23	11	11,82	53	56,99	26	27,96
Jlh		0,21		1,72		17,75		47,31		33,01

Sumber : Data Olahan (2020)

Berdasarkan hasil analisis dari Tabel 4.26 di atas dapat dilihat bahwa dari 93 orang responden, tanggapan tamu terhadap kepuasan tamu yang menyatakan sangat puas sebanyak 0,21%, yang menyatakan puas sebanyak 1,72%, yang menyatakan cukup puas sebanyak 17,75%, yang menyatakan kurang puas sebanyak 47,31% dan yang menyatakan tidak setuju sebanyak 33,01%. Berdasarkan hasil keseluruhan tanggapan tamu terhadap kepuasan tamu di atas dapat disimpulkan bahwa hampir sebagian besar tamu menyatakan bahwa mereka tidak puas.

Dari data di atas yang paling banyak mengisi angket tentang kepuasan tamu adalah pada kolom kurang puas sebanyak 47,31 %, dimana pada Tabel 4.22 tentang sikap pramusaji sebanyak 61,29% yang artinya sikap pramusaji kurang baik atau kurang peduli terhadap tamu, pada Tabel 4.24 tentang kenyamanan restoran sebanyak 63,44% yang artinya restoran kurang nyaman, sehingga tamu merasa kurang puas, pada Tabel 4.25 tentang keamanan restoran, dimana petugas restoran tidak peduli dengan keamanan tamu sehingga tamu merasa kurang puas sebanyak 56,99% .

Berdasarkan hasil keseluruhan hasil tanggapan tamu terhadap kepuasan tamu dapat disimpulkan bahwa hampir sebagian besar tamu menyatakan bahwa mereka kurang puas terhadap kualitas produk di restoran gayam pada Hotel Swiss Garden Beach Resort Damai Laut.

Walker dan Donald (Utomo dkk, 2014: 6) menyatakan bahwa “produk sebuah restoran adalah sebuah paket pengalaman yang terdiri dari makanan, minuman, pelayanan, suasana, dan kenyamanan yang bertujuan untuk memuaskan kebutuhan dan keinginan pelanggan, serta memberikan suatu kenangan yang akan membuat pelanggan akan kembali lagi untuk mengulanginya.” Menurut Ahmed (Pratiwi, 2014: 1656) “keberhasilan jangka panjang suatu organisasi tergantung pada banyak faktor.”

Untuk mencapai tingkat keberhasilan organisasi tersebut harus mencoba untuk memuaskan pelanggannya dengan menyediakan layanan berkualitas terbaik. Pelanggan yang kurang puas dengan layanan jasa atau produk yang dirasakan, maka akan beralih untuk mencari pelayanan jasa atau produk sebelumnya. Berdasarkan ke dua pendapat di atas dapat disimpulkan bahwa kepuasan konsumen sangat berpengaruh terhadap kualitas produk restoran, dan kepuasan tamu akan sangat tinggi apabila kualitas produk restoran juga memiliki *value* yang tinggi.

4.1.3 Tabulasi Pengaruh Kualitas Produk Restoran Terhadap Kepuasan Tamu

Hasil kuesioner kualitas produk restoran dan kepuasan tamu, selanjutnya akan dibandingkan dengan cara menggabungkan total skor kualitas produk restoran (X) dan skor kepuasan tamu (Y). Berdasarkan rekapitulasi tersebut diperoleh hasil pada Tabel 4.27 di bawah ini.

Tabel 4.27 Tabulasi Kualitas Produk Restoran dan Kepuasan Tamu

Item Pertanyaan					
No	X	Y	X ²	Y ²	XY
1	18	21	324	441	378
2	18	19	324	361	342
3	19	24	361	576	456
4	21	16	441	256	336
5	21	20	441	400	420
6	20	22	400	484	440
7	17	17	289	289	289

8	19	18	361	324	342
9	20	15	400	225	300
10	21	23	441	529	483
11	17	20	289	400	340
12	21	19	441	361	399
13	23	16	529	256	368
14	19	22	361	484	418
15	20	17	400	289	340
16	26	15	676	225	390
17	21	19	441	361	399
18	20	18	400	324	360
19	18	20	324	400	360
20	21	16	441	256	336
21	21	19	441	361	399
22	22	21	484	441	462
23	22	20	484	400	440
24	18	18	324	324	324
25	27	18	729	324	486
26	21	20	441	400	420
27	22	20	484	400	440
28	26	18	676	324	468
29	20	19	400	361	380
30	25	20	625	400	500
31	24	21	576	441	504
32	19	22	361	484	418
33	22	18	484	324	396
34	22	23	484	529	506
35	22	22	484	484	484
36	28	17	784	289	476
37	22	18	484	324	396
38	24	21	576	441	504
39	24	19	576	361	456
40	20	18	400	324	360
41	18	18	324	324	324
42	18	16	324	256	288
43	20	20	400	400	400
44	20	21	400	441	420
45	19	21	361	441	399
46	18	16	324	256	288
47	19	20	361	400	380
48	21	21	441	441	441
49	22	21	484	441	462
50	18	19	324	361	342
51	23	20	529	400	460

52	20	25	400	625	500
53	17	18	289	324	306
54	17	15	289	225	255
55	21	17	16	289	357
56	18	19	324	361	342
57	18	22	324	484	396
58	18	20	324	400	360
59	16	19	256	361	304
60	20	20	400	400	400
61	21	15	441	225	315
62	24	15	576	225	360
63	16	17	256	289	272
64	25	18	625	324	450
65	21	18	441	324	378
66	19	19	361	361	361
67	21	18	441	324	378
68	20	17	400	289	340
69	25	18	625	324	450
70	18	19	324	361	342
71	15	22	225	484	330
72	20	22	400	484	440
73	20	14	400	196	280
74	21	18	441	324	378
75	20	17	400	289	340
76	19	19	361	361	361
77	25	16	625	256	400
78	21	18	441	324	378
79	20	16	400	256	320
80	24	19	576	361	456
81	16	16	256	256	256
82	20	19	400	361	380
83	23	16	529	256	368
84	16	21	256	441	336
85	18	21	324	441	378
86	14	19	196	361	266
87	23	19	529	361	437
88	20	21	400	441	420
89	21	23	441	529	483
90	18	18	324	324	324
91	22	15	484	225	330
92	17	18	289	324	306
93	15	18	225	324	270
Jumlah	1873	1756	35622	33632	35791

Sumber : Olah Data (2020)

$$r_{hitungxy} = \frac{93(35791)-(1873).(1756)}{\sqrt{\{93.(38687)^2-(1873)^2\}.\{93.33632^2-(1756)^2\}}}$$

$$r_{hitungxy} = 0,628$$

untuk mengetahui tingkat kekuatan hubungan antara kualitas produk restoran gayam pada Hotel Swiss Garden beach Resort Damai Laut dan kepuasan tamu Jika instrument itu valid, maka dilihat kriteria penafsiran mengenai indeks Kolerasinya (r) sebagai berikut ini :

Antara 0,800 sampai dengan 1,000: sangat tinggi

Antara 0,600 sampai dengan 0,799: tinggi

Antara 0,400 sampai dengan 0,599: cukup tinggi

Antara 0,200 sampai dengan 0,399: rendah

Antara 0,000 sampai dengan 0,199: sangat rendah (tidak valid)

Berdasarkan hasil perhitungan kolerasi *product moment* nilai r_{xy} sebesar 0,628 menunjukkan bahwa kedua variabel pada penelitian ini memiliki tingkat hubungan kolerasi kuat yang artinya kualitas produk di restoran gayam pada Hotel Swiss Garden Beach Resort Damai Laut mempunyai hubungan kuat terhadap kepuasan tamu.

Untuk mengetahui validitas dalam penelitian ini, maka penulis membandingkan antara nilai r_{hitung} dan r_{tabel} dimana $r_{hitung} > r_{tabel}$ maka diketahui r_{hitung} sebesar 0,628 sedangkan r_{tabel} sebesar 0,1716 berarti r_{hitung} lebih besar dari r_{tabel} maka dapat disimpulkan penelitian ini adalah valid. Untuk menguji hipotesis nilai t_{hitung} dibandingkan dengan t-tabel, di,mana t hitung lebih besar dari t tabel maka dipakai rumus sebagai berikut.

$$T_{hitungxy} = t_{hitung} = \frac{0,628\sqrt{93-2}}{\sqrt{1-(0,628)^2}} = 7,699$$

Diperoleh t_{hitung} sebesar 7,699, sedang t_{tabel} diperoleh sebesar 1,986, artinya t_{hitung} lebih besar dari t_{tabel} , maka dapat diambil kesimpulan kualitas produk restoran gayam berpengaruh signifikan terhadap kepuasan tamu. Sehingga dapat dinyatakan H_0 ditolak dan H_1 diterima. Selanjutnya untuk mengetahui bahwa seberapa besar pengaruh kualitas produk restoran terhadap kepuasan digunakan Koefesien Determinan dengan perhitungan sebagai berikut.

$$\begin{aligned} KD &= (r_{xy})^2 \times 100\% \\ &= (0,628)^2 \times 100\% \\ &= 39,43\% \end{aligned}$$

Berdasarkan perhitungan koefesien determinan di atas diperoleh $KD = 39,43\%$, hal ini menunjukkan bahwa kualitas SSSproduk restoran memiliki pengaruh sebesar 39,43% terhadap kepuasan tamu dan selebihnya 60,57% dipengaruhi oleh faktor lain yang tidak penulis teliti dalam penelitian ini.

V. PENUTUP

5.1 Kesimpulan

Kualitas produk restoran gayam pada Hotel Swiss Garden Beach Resort Damai Laut. Berdasarkan hasil keseluruhan tanggapan dari 93 orang responden terhadap kualitas produk restoran yang menyatakan sangat setuju terdapat sebanyak 0,22%, yang menyatakan setuju sebanyak 3,55%, yang menyatakan cukup setuju terdapat sebanyak 23,86%, yang menyatakan kurang setuju terdapat sebanyak 44,94% sedangkan yang menyatakan tidak setuju sebanyak 27,43%. Berdasarkan hasil keseluruhan tanggapan tamu terhadap kualitas produk restoran dapat disimpulkan bahwa produk restoran kurang baik. Kepuasan tamu di restoran gayam pada Hotel Swiss Garden Beach Resort Damai Laut. Berdasarkan keseluruhan tanggapan tamu dari 93 orang responden tanggapan tamu terhadap kepuasan tamu yang menyatakan sangat puas sebanyak 0,21,%, yang menyatakan puas sebanyak 1,72,%, yang menyatakan cukup puas sebanyak 17,75,%, yang menyatakan kurang puas sebanyak 47,31,% dan yang menyatakan tidak puas sebanyak 33,01,%. Berdasarkan hasil keseluruhan tanggapan tamu terhadap kepuasan tamu diatas dapat disimpulkan bahwa hampir sebagian besar tamu menyatakan bahwa mereka tidak puas. Berdasarkan hasil keseluruhan tanggapan tamu terhadap kepuasan tamu dapat disimpulkan bahwa sebagian besar tamu menyatakan kurang puas dan tidak puas terhadap produk restoran gayam. Pengaruh kualitas produk restoran gayam terhadap kepuasan tamu Berdasarkan hasil perhitungan kolerasi *product moment* nilai r_{xy} sebesar 0,628 menunjukkan bahwa kedua variabel pada penelitian ini memiliki tingkat hubungan kolerasi kuat. Diperoleh t_{hitung} sebesar 7,699, sedang t_{tabel} diperoleh sebesar 1,986, artinya t_{hitung} lebih besar dari t_{tabel} , maka dapat diambil kesimpulan kualitas

produk restoran gayam berpengaruh signifikan terhadap kepuasan tamu. Sehingga dapat dinyatakan H_0 ditolak dan H_1 diterima. Berdasarkan perhitungan koefisien determinan di atas diperoleh $KD = 39,43\%$, hal ini menunjukkan bahwa kualitas produk restoran memiliki pengaruh sebesar 39,43% terhadap kepuasan tamu dan selebihnya 60,57% di pengaruh

5.2 Saran

Berdasarkan hasil kesimpulan yang telah diuraikan sebelumnya, maka penulis akan menyampaikan beberapa saran yang terkait dan berhubungan dengan permasalahan yang penulis teliti dalam penelitian ini yaitu :

1. Untuk meningkatkan kualitas produk restoran pihak manajemen hotel harus lebih memperhatikan dan meningkatkan fasilitas penunjang yang harus ada di restoran seperti toilet umum untuk pria dan wanita, dan dapur yang dekat dengan restoran.
2. Pihak hotel harus selalu memperhatikan dan mengevaluasi hal-hal apa saja yang menyebabkan adanya keluhan tamu terutama dari segi kualitas produk restoran yang akan ditawarkan kepada tamu, agar dapat memenuhi harapan dan keinginan pelanggan untuk melakukan keputusan membeli atau menikmati makanan dan minuman yang ada di restoran gayam.
3. Untuk meningkatkan kepuasan tamu pihak manajemen harus meningkatkan kualitas produk restoran seperti variasi makanan dan minuman, rasa makanan dan minuman, fisik restoran, kenyamanan serta kenyamanan tamu dalam menikmati produk restoran.

DAFTAR PUSTAKA

- Diana, Y. 2017. *Analisis Foods and Beverages Costing Dengan Pendekatan Matriks Kaitannya Dengan Strategi Pemasaran Pada Olla Restoran Hotel Granada Johor Bahru Malaysia*. Politeknik Mandiri Bina Prestasi Medan: Jurnal Manajemen Tools. Vol 7. No 1.
- _____. 2018. *Pengaruh Kualitas Restoran Warung Pojok Terhadap Kepuasan Tamu di Hotel Grand Inna Medan*. Politeknik Mandiri Bina Prestasi: Jurnal Majalah Ilmiah Politeknik MBP. ISSN: 2301-797X. Vol 7. No 2 Diakses Pada 12 Juli 2020 Pukul 01.00 wib
- Fikri, M. El, Ahmad, R., & Harahap, R. (2020). Strategi Mengembangkan Kepuasan Pelanggan Online Shop Dalam Meningkatkan Penjualan (Studi Kasus Sabun Pyari). *Jurnal Manajemen Tools*, 12(1), 87–105. <https://doi.org/10.1017/CBO9781107415324.004>
- Fikri, M. El, & Pane, D. N. (2019). Study of Halal Medan City Tourism Destination In Tourism Marketing Perception. *1st International Halal Conference & Exhibition 2019*, 44–50. Universitas Pembangunan Panca Budi.
- Fikri, M. El, Pane, D. N., & Ahmad, R. (2020). Factors Affecting Readers ' Satisfaction in " Waspada " Newspapers : Insight from Indonesia. *International Journal of Research and Review*, 7(May), 357–371.
- Marsum. 2005. *Restoran dan Segala Permasalahannya*. Yogyakarta. CV Andi.
- Nazir, Moh. 2005. *Metode Penelitian*. Jakarta: Ghalia Indonesia
- Pratiwi & Jatra. 2014. *pengaruh kualitas layanan terhadap kepuasan tamu yang menginap di the oasis boutique beach resort and spa tanjung benoa kab. Bandung*. Jurnal Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Universitas Udayana Bali. Diakses Pada 21 Juli 2020 Pukul 23.05 wib.
- Putro, dkk. 2014. *Pengaruh Kualitas Layanan dan Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Pelanggan dan Loyalitas Konsumen Restoran Happy Garden Surabaya*. Universitas Kristen Petra: jurnal Manajemen Pemasaran. Vol 2. No 1. Diakses |Pada 20 Juli 2020 Pukul 22.00 wib
- Riduwan. 2018. *Dasar-Dasar Statistika*. Bandung: Alfabeta
- Subianto, Totok. 2007. *Studi Tentang Perilaku Konsumen Beserta Implikasinya Terhadap Keputusan Pembelian*. Fakultas Ekonomi Universitas Kanjuruhan Malang : Jurnal Ekonomi Modernisasi
- Tjiptono, Fandy. 1997. *Strategi Pemasaran*. Yogyakarta. Andi
- Utomo, dkk. 2014. *Pengaruh produk restoran terhadap kepuasan pelanggan*. STP Bandung: jurnal manajemen resort & leisure, Vol 11. No2. Diakses Pada 20 Juli 2020 Pukul 22.10 wib