

## Pengaruh Kualitas Makanan dan Pelayanan Karyawan terhadap Kepuasan Tamu *Breakfast* di Hotel Pangeran City Padang

Nurul Wasillah

Universitas Negeri Padang

Yuliana

Universitas Negeri Padang

Alamat: Jl. Prof. Dr. Hamka, Air Tawar Barat, Padang, Sumatera Barat

Korespondensi penulis: [nurulwasillah46@gmail.com](mailto:nurulwasillah46@gmail.com)

**Abstract.** *This research is motivated by several problems. The aim of this research is to analyze the influence of food quality and employee service on guest satisfaction at the Pangeran City Padang Hotel. The type of research used in this research is descriptive with quantitative data. The type of data used in this research is primary data. The population of this research is research conducted on guests staying at the Pangeran City Padang Hotel. Questionnaires were distributed to 88 research respondents. With a sampling technique using nonprobability sampling. The data collection technique was carried out using a questionnaire with a Likert scale which had been tested for validity and reliability. Data from this research were processed using SPSS 25.00. The results of this study show that the overall food quality variable is included in the adequate category at 55.68%. Overall employee service is included in the adequate category at 44.32%. Overall guest satisfaction is included in the less satisfied category at 40.60%. The influence of food quality and employee service on guest satisfaction with customized R Square is 51.3% while 48.7% is influenced by other factors.*

**Keywords:** *Food Quality, Employee Service and Guest Satisfaction*

**Abstrak.** Penelitian ini dilatar belakangi oleh beberapa permasalahan. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk menganalisis pengaruh kualitas makanan dan pelayanan karyawan terhadap kepuasan tamu di Hotel Pangeran City Padang. Jenis penelitian yang digunakan pada penelitian ini adalah deskriptif dengan data kuantitatif. Jenis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer. Populasi penelitian ini adalah penelitian yang dilakukan terhadap tamu yang menginap di Hotel Pangeran City Padang. Kuisisioner yang disebarakan kepada 88 responden penelitian. Dengan teknik pengambilan sampel menggunakan *non probability sampling*. Teknik pengumpulan data dilakukan menggunakan kuesioner (angket) dengan skala likert yang telah di uji validitas dan reliabilitasnya. Data dari penelitian ini diolah dengan menggunakan SPSS 25.00. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa Variabel Kualitas makanan menunjukkan secara keseluruhan termasuk dalam kategori cukup sebesar 55,68%. Pelayanan karyawan menunjukkan secara keseluruhan termasuk dalam kategori cukup sebesar 44,32%. Kepuasan tamu menunjukkan secara keseluruhan termasuk dalam kategori kurang puas sebesar 40,60%. Pengaruh kualitas makanan dan pelayanan karyawan terhadap kepuasan tamu dengan *adjusted R Square* 51,3% sedangkan 48,7% dipengaruhi oleh faktor lain.

**Kata kunci:** *Kualitas Makanan, Pelayanan Karyawan dan Kepuasan Tamu*

### 1. LATAR BELAKANG

Pariwisata di Indonesia menjadi salah satu sektor ekonomi penting yang diharapkan menjadi penghasil devisa bagi Indonesia. Industri pariwisata dapat menambah pemasukan bagi negara terutama dari banyaknya kunjungan wisatawan. Pariwisata juga akan memberikan keuntungan bagi sarana wisata itu sendiri, seperti rumah makan, transportasi, akomodasi dan lain-lain. Menurut UU No 10 tahun 2009 tentang pariwisata di jelaskan bahwa pariwisata adalah berbagai macam kegiatan pariwisata dan dukungan berbagai fasilitas serta layanan yang di sediakan oleh masyarakat, pengusaha dan pemerintah.

Salah-satu fasilitas penunjang dari kepariwisataan yaitu akomodasi. Ismayanti (2011:72), menjelaskan “Akomodasi merupakan sarana untuk menyediakan jasa pelayanan penginapan, serta dilengkapi dengan pelayanan makanan dan minuman sebagai sarana pendukung pariwisata untuk wisatawan”. Pesatnya perkembangan industri pariwisata membuat para wisatawan banyak membutuhkan sarana akomodasi. Salah-satu jenis dari akomodasi itu sendiri yaitu hotel.

Hotel adalah suatu jenis akomodasi yang mempergunakan sebagian atau seluruh bangunan untuk menyediakan jasa pelayanan penginapan, makan dan minum, serta jasa lainnya bagi umum yang dikelola secara komersial serta memenuhi ketentuan persyaratan yang ditetapkan dalam keputusan pemerintah (Ariani, 2024:7).

Hotel berbintang \*\*\* yang ada di kota Padang salah-satunya adalah Hotel Pangeran City Padang. Hotel ini terletak di Jl. Dobi No.3, Kec. Padang Barat., Kota Padang, Sumatera Barat, Indonesia. Keberadaan hotel tersebut merupakan pendukung pariwisata yang dibutuhkan wisatawan sebagai sarana akomodasi. Hotel Pangeran City Padang mempunyai letak yang strategis karena terletak dipusat kota. Selain itu lokasi Hotel Pangeran City Padang berada dekat dengan Museum Adityawarman yang merupakan museum budaya yang terkenal Kota Padang. Jarak dari Hotel Pangeran City Padang ke Museum Adityawarman sekitar 0,4 KM, dan Jembatan Sitinurbaya sekitar 1,1 KM

Seiring dengan perkembangan teknologi, dunia pendidikan, serta penghasilan masyarakat, pelanggan menuntut untuk diberikan pelayanan yang baik sehingga pelanggan menjadi “puas” dengan apa yang didapat. Kepuasan pelanggan adalah harapan dari pelanggan yang merupakan keyakinan atau perkiraan pelanggan tersebut tentang apa yang akan diterimanya yang diungkapkan baik lisan maupun non lisan. Harapan pelanggan dibentuk oleh pengetahuan dan juga pengalaman pembelian sebelumnya. Harapan-harapan pelanggan tersebut diatas dari waktu ke waktu berkembang seiring dengan semakin bertambahnya pengalaman dan pengetahuan pelanggan, pada dasarnya harapan pelanggan yang paling utama adalah kepuasan pelanggan lebih memikirkan apa yang akan dibelinya dapat memuaskannya sesuai dengan kebutuhan pelanggan tersebut sebagai dasar pelanggan untuk membeli.

Menurut Fatihudin dan Firmansyah (2019:206) kepuasan pelanggan adalah pengukuran atau indikator sejauh mana pelanggan atau pengguna produk perusahaan atau jasa sangat senang dengan produk-produk atau jasa yang diterima. Kepuasan pelanggan adalah perbandingan antara harapan terhadap persepsi pengalaman (dirasakan/diterima). Indikator kepuasan pelanggan menurut Tjiptono (2019:394-395), terdapat kesamaan paling tidak dalam enam komponen inti mengenai obyek pengukuran kepuasan pelanggan: Kepuasan Pelanggan

Keseluruhan (*Overall Customer Satisfaction*), Dimensi Kepuasan, Konfirmasi Harapan (*Confirmation of Expectations*), Niat Beli Ulang (*Repurchase Intention*), Kesiediaan Untuk Merekomendasi (*Willingness to Recommend*), Ketidakpuasan Pelanggan (*Customer dissatisfaction*).

Dalam memutuskan memilih jasa perhotelan yang digunakan, konsumen akan menemukan sejumlah faktor yang mempengaruhi kepuasan tamu. Menurut Irawan (2015:37) faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pelanggan di antaranya adalah kualitas makanan, harga, kualitas pelayanan, faktor emosional, biaya dan kemudahan.

Dua faktor utamanya adalah kualitas makanan dan kualitas pelayanan. Menurut Ardianto Dwi Prasetyo (2020) Kualitas Makanan merupakan karakteristik kualitas dari suatu makanan atau minuman yang diterima oleh konsumen. Kualitas Makanan merupakan keseluruhan karakteristik dari makanan dan minuman yang dimana karakteristik tersebut dapat memenuhi harapan konsumen. Menurut Namin (2017:80) indikator kualitas makanan meliputi makanan yang bergizi, memiliki cita rasa yang kuat, bahan baku yang segar, dan makanan yang bervariasi. Menurut Willy Wijaya (2017) Indikator kualitas makanan yang digunakan adalah: *Freshness, Presentation, Well cooked Well cooked, Variety of food Variety of food*

Bukan hanya kualitas makanan yang diperhatikan namun kualitas pelayanan harus diperhatikan. Menurut Tjiptono (2016:59) kualitas pelayanan karyawan adalah tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan pelanggan. Indikator kualitas pelayanan karyawan menurut Kotler dan Keller (2016:284), mengemukakan terdapat lima indikator kualitas pelayanan karyawan antara lain: Keandalan (*Reliability*), Ketanggapan (*Responsiveness*), Jaminan (*Assurance*), Empati (*Empathy*), dan Berwujud (*Tangibles*).

Sumatera Barat merupakan salah satu provinsi di Indonesia yang memiliki daya tarik wisata yang berkembang, mulai dari atraksi wisata alam, budaya dan buatan. Keanekaragaman daya tarik tersebut menjadikan Sumatera Barat sebagai salah satu destinasi wisata unggulan di Indonesia yang banyak dikunjungi oleh wisatawan. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk menganalisis pengaruh kualitas makanan dan pelayanan karyawan terhadap kepuasan tamu *breakfast* di Hotel Pangeran City Padang.

## 2. KAJIAN TEORITIS

Bahrudin, M., dan Zuhro, S. (2016), menyatakan kepuasan tamu adalah evaluasi pilihan yang disebabkan oleh keputusan pembelian tertentu dan pengalaman dalam menggunakan atau mengkonsumsi barang atau jasa. Sedangkan menurut Suryati dan Sudarsono (2017:70), kepuasan tamu merupakan faktor penting dalam pemasaran barang maupun jasa.

Menurut Ardianto Dwi Prasetyo (2020) Kualitas Makanan merupakan karakteristik kualitas dari suatu makanan atau minuman yang diterima oleh konsumen. Menurut Rosiana Sianipar (2020) kualitas makanan diakui sebagai komponen penting dalam operasional setiap restoran, dan memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan dan niat membeli kembali di masa depan. Sedangkan Menurut Garvin (2016) bahwa “Kualitas memiliki perbedaan dalam proses interpretasikan yang di mana disesuaikan oleh masing-masing individu atau dapat disebut dengan perspektif kualitas”.

Menurut Arianto (2018: 83), “Kualitas Pelayanan karyawan dapat diartikan sebagai suatu hal yang berfokus pada memenuhi persyaratan , serta pada ketepatan waktu untuk memenuhi harapan pelanggan. Menurut Fandy Tjiptono (2017: 180) mendefinisikan kualitas pelayanan atau kualitas jasa sebagai ukuran seberapa bagus tingkat layanan yang diberikan mampu sesuai dengan ekspektasi konsumen. Sedangkan menurut Parasuraman dalam Arni Purwani dan Rahma Wahdiniwaty (2017:65) menyebutkan bahwa kualitas pelayanan adalah perbandingan antara layanan yang dirasakan (persepsi) konsumen dengan kualitas pelayanan yang diharapkan konsumen

## 3. METODE PENELITIAN

Penelitian ini digolongkan kepada penelitian kuantitatif dengan menggunakan asosiatif kausal. Definisi penelitian yaitu kualitas makanan, pelayanan karyawan dan kepuasan tamu. Jumlah populasi dalam penelitian ini adalah tamu yang menginap di Pangeran City Hotel Padang dari bulan September 2023-Februari 2024 berjumlah 4040 orang. Jumlah sampel yang diambil pada penelitian ini adalah 88 sampel Teknik pengumpulan data yang digunakan adalah komunikasi tidak langsung melalui penyebaran kuesioner atau angket. Instrumen penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah kuesioner (angket) yang disusun menurut skala *likert*. Angket yang digunakan harus diuji tingkat validitas dan reabilitasnya. Selanjutnya pengolahan data ke SPSS versi 25.00. Berdasarkan tahap pengolahan data dilakukan kegiatan seperti metakulasi dan deskripsi data. Uji persyaratan analisis menggunakan uji normalitas, uji heterokedastisitas dan uji multikoleniaritas. Serta pengujian hipotesis menggunakan uji regresi linear berganda.

#### 4. HASIL DAN PEMBAHASAN

##### Deskripsi Data Variabel Kualitas Makanan

**Tabel 1. Skor Jawaban Responden Tentang Kualitas Makanan**

Kategori	Rentang skor	f	%
Sangat baik	>36	2	2,27
Baik	30 - < 36	37	42,05
<b>Cukup</b>	24 - < 30	<b>49</b>	<b>55,68</b>
Buruk	18 - < 24	0	0
Sangat buruk	<18	0	0
Jumlah		88	100

Sumber: Hasil Microsoft Excel (2024)

Berdasarkan Tabel di atas tentang kualitas makanan yang menyatakan sangat baik sebanyak 2,27%, responden yang menyatakan baik sebanyak 42,05%, dan yang menyatakan cukup sebanyak 55,68%. Sehingga dapat disimpulkan bahwa hasil pengolahan data tentang kualitas makanan dikategorikan cukup.

##### Deskripsi Data Variabel Pelayanan Karyawan

**Tabel 2. Skor Jawaban Responden Tentang Pelayanan Karyawan**

Kategori	Rentang skor	f	%
Sangat baik	$\geq 60$	12	13,63
Baik	50 - < 60	37	42,05
<b>Cukup</b>	40 - < 50	<b>39</b>	<b>44,32</b>
Buruk	30 - < 40	0	0
Sangat buruk	< 30	0	0
Jumlah		88	100

Sumber: Hasil Microsoft Excel (2024)

Berdasarkan Tabel di atas tentang kualitas makanan yang menyatakan sangat baik sebanyak 13,63%, responden yang menyatakan baik sebanyak 42,05%, dan yang menyatakan cukup sebanyak 44,32%. Sehingga dapat disimpulkan bahwa hasil pengolahan data tentang pelayanan karyawan dikategorikan cukup.

##### Deskripsi Data Variabel Kepuasan Tamu

**Tabel 3. Skor Jawaban Responden Tentang Kepuasan tamu**

Kategori	Rentang skor	f	%
Sangat puas	$\geq 43,95$	15	17,05
Puas	36,65 - < 43,95	37	42,05
<b>Kurang puas</b>	29,35 - < 36,65	<b>36</b>	<b>40,90</b>
Tidak puas	22,05 - < 29,35	0	0
Sangat tidak puas	< 22,05	0	0
Jumlah		88	100

Sumber: Hasil Microsoft Excel (2024)

Berdasarkan Tabel di atas tentang kepuasan tamu yang menyatakan sangat puas sebanyak 17,05%, responden yang menyatakan puas sebanyak 42,05%, dan yang menyatakan kurang puas sebanyak 40,90%. Sehingga dapat disimpulkan bahwa hasil pengolahan data tentang kepuasan tamu dikategorikan kurang puas.

### Uji Persyaratan Analisis

**Tabel 4. Hasil uji Normalitas Variabel Kualitas Makanan Dan Pelayanan Karyawan Terhadap Kepuasan Tamu *Breakfast* One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test**

		Unstandardized Residual
N		88
Normal Parameters <sup>a,b</sup>	Mean	.0000000
	Std. Deviation	3.75030694
Most Extreme Differences	Absolute	.069
	Positive	.067
	Negative	-.069
Test Statistic		.069
Asymp. Sig. (2-tailed)		.200 <sup>c,d</sup>

Sumber: Diolah oleh SPSS 25.00 (2024)

Berdasarkan Tabel di atas, dapat dilihat bahwa nilai *Asymp Sig* untuk hasil uji normalitas adalah 0,200, dengan nilai signifikansi  $>0,05$ , maka dapat dikatakan bahwa variabel kualitas makanan dan pelayanan karyawan terhadap kepuasan tamu *breakfast* berdistribusi normal.

**Tabel 5. Hasil Uji Heteroskedastisitas melalui Uji Glejser Variabel Kualitas Makanan Dan Pelayanan Karyawan Terhadap Kepuasan Tamu *Breakfast***

Coefficients <sup>a</sup>						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	1.516	2.854		.531	.597
	Kualitas makanan	-.041	.071	-.070	-.583	.561
	Pelayanan karyawan	.053	.057	.110	.917	.362

Sumber: Diolah oleh SPSS 25.00 (2024)

Berdasarkan hasil analisis uji heteroskedastisitas melalui uji *glejser* Tabel di atas, diperoleh nilai Sig  $0,561 > 0,05$  untuk variabel kualitas makanan dan  $0,362 > 0,05$  untuk variabel pelayanan karyawan, Jadi dapat disimpulkan bahwa tidak terdapat gejala heteroskedastisitas untuk variable kualitas makanan dan pelayanan karyawan terhadap kepuasan tamu *breakfast*.

**Tabel 6. Hasil Uji Multikolinieritas Variabel Kualitas Makanan Dan Pelayanan Karyawan Terhadap Kepuasan Tamu *Breakfast* Coefficients<sup>a</sup>**

Model		Collinearity Statistics	
		Toleranc e	VIF
1	Kualiras makanan	.805	1.242
	Pelayanan karyawan	.805	1.242

a. Dependent Variable: kepuasan tamu

Sumber: Diolah oleh SPSS 25.00 (2024)

Berdasarkan hasil uji multikolinieritas pada Tabel di atas, diperoleh nilai *tolerance* adalah  $0,805 > 0,10$  untuk variable kualitas makanan,  $0,805 > 0,10$  untuk variabel pelayanan karyawan dan nilai VIF adalah  $1.242 < 10$  untuk variable kualitas makanan,  $1.242 < 10$  untuk variable pelayanan. Dilihat dari nilai Tolerance dan VIF, dapat disimpulkan model regresi pengaruh kualitas makanan dan pelayanan karyawan terhadap kepuasan tamu *breakfast*.

Pengujian hipotesis menggunakan analisis regresi linier berganda bertujuan untuk mengetahui besar pengaruh variabel kualitas makanan (X1) dan pelayanan karyawan (X2) terhadap kepuasan tamu *breakfast* (Y). Hipotesis yang dig unakan dalam penelitian ini adalah:

- H<sub>1</sub> : Variabel kualitas makanan mempunyai pengaruh signifikan terhadap variabel kepuasan tamu *breakfast*.  
H<sub>2</sub> : Variabel pelayanan karyawan mempunyai pengaruh signifikan terhadap variabel kepuasan tamu *breakfast*.  
H<sub>3</sub> : Variabel kualitas makanan dan pelayanan karyawan mempunyai pengaruh signifikan terhadap variabel kepuasan tamu *breakfast*.

Kriteria pengambilan keputusan dari hipotesis diatas adalah sebagai berikut:

- Apabila nilai signifikan  $> 0,05$ , maka Ha ditolak.
- Apabila nilai signifikan  $< 0,05$  maka Ha diterima.

Mengetahui bersarnya pengaruh ini dilakukan analisis regresi berganda.

## Pembahasan

### Kualitas Makanan (X1)

Berdasarkan hasil penelitian di Hotel Pangeran City, diperoleh fakta bahwa mayoritas responden menyatakan cukup. Hal ini karena hampir setiap indikator menunjukkan kategori kurang setuju, dengan indikator *Freshness, Presentation, Well cooked Well cooked, Variety of food Variety of food*. Kualitas makanan disebabkan karena tekstrur makanan yang kurang sesuai dengan keinginan tamu, serta rasa makanan yang kurang sesuai dengan lidah tamu.

## **Pelayanan (X2)**

Berdasarkan hasil penelitian di Hotel Pangeran City, diperoleh fakta bahwa pada pelayanan karyawan mayoritas responden menyatakan cukup. Hal ini karena hampir setiap indikator menunjukkan kategori kurang setuju, dengan indikator bukti fisik, reabilitas, daya tanggap, jaminan dan empati. Pelayanan karyawan disebabkan letak makanan dan fasilitas belum memenuhi kebutuhan, karyawan kurang tepat dan cepat dalam melayani tamu.

## **Kepuasan tamu (Y)**

Berdasarkan hasil penelitian di Hotel Pangeran City, diperoleh fakta bahwa pada kepuasan tamu mayoritas responden menyatakan kurang puas. Hal ini karena hampir setiap indikator menunjukkan kategori kurang setuju, dengan indikator (*Overall Customer Satisfaction*), Konfirmasi Harapan (*Confirmation of Expectations*), Niat Beli Ulang (*Repurchase Intention*), Kepuasan pelanggan diukur secara *behavioral*, Kesiediaan Untuk Merekomendasi (*Willingness to Recommend*), Ketidakpuasan Pelanggan (*Customer Dissatisfaction*). Kepuasan tamu disebabkan kurang puas dalam melayani tamu, produk yang ditawarkan tidak sesuai dengan keinginan tamu, dan pelayanan yang diberikan tidak sesuai dengan yang tamu inginkan.

## **Pengaruh Kualitas Makanan terhadap Kepuasan Tamu**

Berdasarkan penelitian ini diperoleh nilai *R Square* sebesar 0,513, artinya pengaruh variabel kualitas makanan (X1) terhadap variabel kepuasan tamu *breakfast* (Y) sebanyak 51,3% sedangkan 48,7% dipengaruhi oleh faktor lain yang tidak diteliti pada penelitian ini. Nilai F hitung 90.640 dengan sig. 0,000 < 0,05, artinya variabel kualitas makanan (X1) berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap variabel kepuasan tamu *breakfast* (Y) berpengaruh secara signifikan.

## **Pengaruh Pelayanan Karyawan terhadap Kepuasan Tamu**

Berdasarkan penelitian ini diperoleh diperoleh nilai *R Square* sebesar 0,170, artinya pengaruh variabel pelayanan karyawan (X2) terhadap variabel kepuasan tamu *breakfast* (Y) sebanyak 17% sedangkan 83% dipengaruhi oleh faktor lain yang tidak diteliti pada penelitian ini. Dan diperoleh hasil uji regresi linier diatas diperoleh nilai F hitung 17.609 dengan sig. 0,000 < 0,05, artinya variabel pelayanan karyawan (X2) berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap variabel kepuasan tamu *breakfast* (Y) berpengaruh secara signifikan. Nilai pelayanan karyawan (X2) mempunyai *Beta* atau *Standardized Coefficient* yaitu 0.230 dengan T hitung (4.196) dengan signifikan 0.000 < 0.05 dengan demikian variabel pelayanan karyawan (X2) berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan tamu *breakfast* (Y).



## **Pengaruh Kualitas Makanan dan Pelayanan Karyawan terhadap Kepuasan Tamu**

Berdasarkan penelitian ini diperoleh nilai Adjusted R Square sebesar 0,513, artinya pengaruh variabel kualitas makanan (X1) dan pelayanan karyawan (X2) terhadap variable kepuasan tamu *breakfast* (Y) sebanyak 51,3% sedangkan 48,7% dipengaruhi oleh faktor lain yang tidak diteliti pada penelitian ini. Hasil uji regresi linier diatas diperoleh nilai F hitung 46.888 dengan sig. 0,000 < 0,05, artinya variabel kualitas makanan (X1) dan pelayanan karyawan (X2) berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap variabel kepuasan tamu *breakfast* (Y) berpengaruh secara signifikan. Nilai kualitas makanan (X1) mempunyai Beta atau *Standardized Coefficient* yaitu 0.664 dengan T hitung (7.962) dengan signifikan 0.000 < 0.05 dengan demikian variable kualitas makanan (X1) berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan tamu *breakfast* (Y), maka hipotesis pada penelitian prasarana (X2) mempunyai Beta atau *Standardized Coefficient* yaitu 0.119 dengan T hitung (1.428) dengan signifikansi 0.002 < 0.05 dengan demikian variabel pelayanan karyawan (X2) berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan tamu *breakfast* (Y).

## **5. KESIMPULAN DAN SARAN**

### **Kesimpulan**

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan dengan judul Pengaruh kualitas makanan dan pelayanan karyawan terhadap kepuasan tamu *breakfast* di Hotel Pangeran City Padang dapat diambil kesimpulan sebagai berikut: Kualitas makanan menunjukkan secara keseluruhan termasuk dalam kategori cukup sebesar 55,68%. Pelayanan karyawan menunjukkan secara keseluruhan termasuk dalam kategori cukup sebesar 44,32%. Kepuasan tamu menunjukkan secara keseluruhan termasuk dalam kategori kurang puas sebesar 40,60%. Pengaruh kualitas makanan terhadap kepuasan tamu dengan *R Square* sebesar 51,3% sedangkan 48,7% dipengaruhi oleh faktor lain. Pengaruh pelayanan karyawan terhadap kepuasan tamu dengan *R Square* sebesar 17% sedangkan 83% dipengaruhi oleh faktor lain. Pengaruh sarana dan prasarana terhadap minat berkunjung dengan *adjusted R Square* 51,3% sedangkan 48,7% dipengaruhi oleh faktor lain.

### **Saran**

Berdasarkan kesimpulan, maka disarankan agar pihak hotel harus menggunakan bahan makanan dengan kualitas dan mutu yang baik serta bersih. Selain itu kualitas makanan yang baik, dapat dicapai melalui penyajian produk dengan warna, bentuk, dan aroma yang menggugah selera tamu dan peneliti selanjutnya agar mempertajam teori maupun riset lapangan yang mempengaruhi ketiga variabel tersebut

## DAFTAR REFERENSI

- Ardhianto, Dwi Prasetyo, Sunarti.(2020). Jurnal Pengaruh Kualitas Makanan Dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Konsumen di Tera Coffee & Resto Bekasi.
- Ariani, E., & Yolanda, M. (2024). The influence of price, service quality, and location on revisit intention through tourist satisfaction as an intervening variable in The Kandi Animal Park Tourism object in Sawahlunto City. *Marketing Management Studies*, 4(1), 78-89.
- Arianto (2018), *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Dalam Menggunakan Jasa Hotel Rizen Kedaton Bogor*; Dalam Jurnal Pemasaran Kompetitif . <http://doi.org/10.32493/jpkpk.vli2.856>
- Bahrudin, M., & Zuhro, S. (2016). Pengaruh kepercayaan dan kepuasan pelanggan terhadap loyalitas pelanggan. *BISNIS: Jurnal Bisnis dan Manajemen Islam*, 3(1), 1-17.
- Fandy Tjiptono dan Gregorius Chandra. 2016. *Service, Quality & Satisfaction*, Edisi 4, ANDI, Yogyakarta.
- Fatihudin, D., & Firmansyah, A. (2019). *Pemasaran Jasa:(Strategi, Mengukur Kepuasan Dan Loyalitas Pelanggan)*. Deepublish.
- Garvin, David. (2016). *Strategi Pemasaran (Alih Bahasa Fandy Tjiptono)*. Yogyakarta.
- Handi Irawan. (2015). *10 Prinsip Kepuasan Pelanggan*, Elex Media Komputpindo,. Jakarta.
- Ismayanti. (2011). *Pengantar Pariwisata*. Jakarta: Grasindo.
- Kotler, P. (2019). *Manajemen Pemasaran*. Edisi Milenium. Jakarta: Prenhalindo.
- Purwanti, A., & Wahdiniwaty, R. (2017). Analisis kualitas pelayanan, kepercayaan, dan kewajaran harga pengaruhnya terhadap loyalitas pelanggan pada cinderella school of english for children di bandung. *Jurnal Ilmiah Magister Manajemen*, 3.
- Sianipar, R. (2020). Pengaruh Kualitas Makanan dan Harga terhadap Kepuasan Pelanggan pada Food Junction Canteen Universitas Pelita Harapan Karawaci. *Jurnal Ilmiah Simantek*, 4(2), 161-168.
- Suryati dan Sudarsono.(2017). *Metode Penelitian Kuantitatif*. Medan: Budi Utama.
- Tjiptono. 2019. *Strategi Pemasaran Prinsip & Penerapan*. Edisi 1. Yogyakarta. Andy
- Wijaya, Willy. "Analisa pengaruh kualitas makanan terhadap kepuasan konsumen di yoshinoya galaxy mall Surabaya". Surabaya : Universitas Kristen Petra. (Diakses 25 Agustus 2020).