

Service Quality, Foods Beverages Quality, Price, Consumer Satisfaction, Fire Restaurant, W – Bali Seminyak.

Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kualitas Makanan, Minuman, dan Harga terhadap Kepuasan Konsumen di W Bali Seminyak

I Kadek Dwi Kencana Putra¹, Gusti Ngurah Joko Adinegara^{2*}, IWK. Teja Sukmana³

^{1,2,3}Program Studi Manajemen, Universitas Dhyana Pura, Bali, Indonesia
 (*) corresponding Author: j.adinegara@gmail.com

Article info

<p>Keywords: <i>Service Quality, Foods Beverages Quality, Price, Consumer Satisfaction, Fire Restaurant, W – Bali Seminyak.</i></p>	<p>Abstract <i>The research analyzes the Influence of Service Quality, Foods Beverages Quality and Price on the Satisfaction of Fire Restaurant Consumers in W – Bali Seminyak. The population sample of this research are the guests attending the Fire Restaurant. The data was collected using survey method in questionnaires completed by the customers. The data then analyzed using partial correlation method, double correlation, determination, double linear regression, T-test, and F-test. SPSS software was utilized to process the data. Based on the result, regression coefficient $Y = 1,259 + 0,324X_1 + 0,236X_2 + 0,143X_3$ was obtained. The value of determination coefficient is 0,968 or 96.8%. The number represents the service quality, foods, beverages, and price contributes 96.8% to the increase/decrease of consumers satisfaction, and 3.2% is coming from other factors. Based on t-test result it was known that the variable of the service quality, foods beverages quality, and price affects partial positive and significant influence to the consumer satisfaction with the t-calculation of $(X_1) = 36,934$ $(X_2) = 25,828$ $(X_3) = 9,099$ which is higher than the t table of 1,666. Based on the F-test testing it was obtained that the variable of the service quality, foods beverages quality, and price simultaneously gives positive and significant influence to the consumer satisfaction with the F-calculation of 786,982, higher than the value of F-table of 2,73. The suggestions that can be put forward is that the Management of W – Bali Seminyak needs to maintain the existing elements considered as good by the guest by continuing to pay attention, evaluate, and improve the service quality, foods beverages quality, and price in the Fire Restaurant to maximize guests' satisfaction to get the much-needed profits.</i></p>
<p>Kata kunci: <i>Kualitas Pelayanan, Kualitas Makanan Minuman, dan Harga, Kepuasan Konsumen, Fire Restaurant, W – Bali Seminyak.</i></p>	<p>Abstrak <i>Penelitian ini menganalisa mengenai pengaruh Kualitas pelayanan, kualitas makanan minuman, dan harga terhadap kepuasan konsumen di Fire Restaurant W – Bali Seminyak. Populasi di penelitian ini adalah tamu-tamu yang berbelanja di Fire Restaurant. Sampel yang diambil adalah sebanyak 80. Kemudian data yang diperoleh dianalisis menggunakan metode korelasi parsial, korelasi berganda, determinasi, regresi linear berganda, T-test dan F-test, pengolahan data melalui</i></p>

bantuan SPSS. Berdasarkan hasil penelitian diperoleh koefisien regresi $Y = 1,259 + 0,324X_1 + 0,236X_2 + 0,143X_3$. Besar koefisien determinasi = 0,968 atau 96,8%, ini menunjukkan kualitas pelayanan, kualitas makanan minuman, dan harga memberikan kontribusi sebesar 96,8% terhadap naik turunnya kepuasan konsumen, dan 3,2% disebabkan faktor lain. Berdasarkan uji F-test diperoleh hasil bahwa variabel kualitas pelayanan, kualitas makanan minuman, dan harga memiliki pengaruh positif dan signifikan secara simultan terhadap kepuasan konsumen dengan nilai F-hitung = 786,982 lebih besar dibandingkan dengan nilai F-tabel = 2,73. Maka saran yang dapat diajukan sebaiknya Manajemen W-Bali Seminyak oleh tamu dan tetap memperhatikan, mengevaluasi, dan meningkatkan Kembali baik dari kualitas pelayanan, kualitas makanan minuman, dan harga di Fire Restaurant guna memaksimalkan kepuasan konsumen agar manajemen mendapatkan keuntungan yang diinginkan.

PENDAHULUAN

Industri pariwisata menjadi salah satu penghasil devisa negara. Semua negara terus berupaya mengembangkan sektor pariwisatanya dan memanfaatkan potensi unggulannya untuk menarik wisatawan, wisatawan domestik maupun mancanegara. Ada banyak fitur alam seperti pegunungan, pantai dan danau yang layak dikunjungi bagi wisatawan yang berkunjung ke Bali. Alhasil, perkembangan pariwisata Bali terus meningkat seiring meningkatnya jumlah pengunjung di berbagai restoran di Bali.

Restoran secara umum adalah suatu tempat atau bangunan yang diorganisir secara komersil yang menyelenggarakan pelayanan dengan baik, berupa makan maupun minum. Menurut Sujatno (2012) Wisatawan yang melakukan perjalanan tentunya memerlukan sebuah fasilitas penunjang untuk memenuhi kebutuhannya seperti makanan dan minuman di sebuah restoran. Restoran sangat bervariasi dalam penampilan dan penawaran layanannya, termasuk berbagai macam masakan dan model layanan mulai dari jenis restoran cepat saji dan kafetaria, hingga restoran keluarga dengan harga menengah, dan perusahaan mewah dengan harga tinggi.

Restoran didefinisikan sebagai Gedung yang dibangun oleh individu atau kelompok untuk menjual berbagai jenis makanan sebagai cara untuk memulihkan atau memperbaiki Kesehatan tubuh yang hilang karena aktivitas (Atmodjo, 2005). Selain itu, tujuan berdirinya restoran adalah untuk memberi pelanggan kesempatan untuk menikmati berbagai pilihan menu yang tersedia. Restoran adalah bisnis yang dapat menghasilkan keuntungan. Salah satu restaurant di Bali yang terus meningkat jumlah pengunjungnya di Bali adalah restaurant W-Bali Seminyak.

Hal ini bisa dilihat banyaknya wisatawan asing yang berkunjung ke Bali. Tentang jumlah kunjungan wisatawan seperti yang disajikan dalam tabel berikut.

Tabel 1. Data Jumlah Tamu Yang Makan dan Minum di W Bali Seminyak *Restaurant* 2019-2021

Tahun	Tamu <i>Fire Restaurant</i>	Fluktuasi (%)
2019	86.384	-
2020	91.064	0,05
2021	571	-158,48

Sumber: *Accounting Department W Bali Seminyak, 2022*

Menurut tabel 1 mengenai jumlah tamu yang makan dan minum di *Fire Restaurant* W Bali Seminyak, bahwa 3 (tiga) tahun terakhir terhitung dari tahun 2019-2021 tingkat jumlah tamu yang makan dan minum di *Fire Restaurant* mengalami penurunan. Pada tahun 2020 *Restaurant* mengalami peningkatan sebesar 0,05 %, di tahun 2021 mengalami penurunan sebesar -158,48%. Hal ini disebabkan karena berkurangnya kunjungan wisatawan ke Bali dan akibat pandemic covid-19, W Bali Seminyak selalu berinovasi seperti harga yang di tetapkan di *Fire Restaurant*.

Tamu yang berbelanja di *Fire Restaurant* W Bali Seminyak lebih tinggi dibandingkan dengan jumlah kunjungan wisatawan ke W Bali Seminyak di karenakan yang berbelanja di *Fire Restaurant* tidak hanya tamu yang menginap atau berada di W Bali Seminyak saja, tetapi juga tamu dari luar W Bali Seminyak seperti tamu yang sedang berada di sekitaran pantai dan juga tamu yang hotel yang berdekatan dengan W Bali Seminyak yang tertarik untuk makan dan minum di *Fire Restaurant*.

Sejalan dengan hal tersebut, kepuasan pelanggan terkait baik pelayanan maupun produk restaurant sangat mempengaruhi. Hal ini sejalan dengan pendapat Kotler dan Keller (2009) bahwa kepuasan pelanggan juga merupakan salah satu kunci untuk menciptakan loyalitas pelanggan, karena pelanggan yang puas akan cenderung loyal. Kepuasan akan muncul jika pelanggan menilai positif pengalaman transaksinya. Manajemen hubungan pelanggan yang baik menciptakan kepuasan pelanggan. Hasilnya, pelanggan yang puas tetap setia dan menceritakan hal-hal yang baik tentang perusahaan dan produknya kepada orang lain. Menurut Tjiptono dan Chandra (2011), bahwa kualitas layanan yaitu ukuran seberapa baik tingkat pelayanan yang diberikan, serta sesuai dengan ekspektasi pelanggan.

Meskipun demikian, kepuasan dapat dipengaruhi oleh perbandingan konsumen atas kualitas pelayanan dan kualitas produk yang diberikan dengan yang diharapkan oleh para pelanggan. Beberapa pelanggan layak untuk menerima perhatian dan pelayanan yang lebih dibandingkan dengan pelanggan lainnya. Ada pelanggan yang tidak akan pernah memberikan umpan balik, tidak peduli berapa banyak perhatian yang akan diberikan pihak perusahaan yang akan diberikan kepadanya, dan tidak peduli seberapa puas mereka, dengan demikian antusiasme tentang kepuasan pelanggan harus dilakukan dengan analisa-analisa dari perusahaan. Kepuasan pengunjung menurut Kotler dan Keller (2016) adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan kinerja (hasil) jasa yang diperkirakan terhadap kinerja yang diharapkan.

Oleh karena peningkatan jumlah pembelian di *Fire Restaurant*, penelitian terkait pengaruh kualitas pelayanan, kualitas makanan minuman, dan harga terhadap kepuasan konsumen di *Fire Restaurant* W Bali Seminyak sangat penting dilakukan. Selain itu, alasan mendasar dipilihnya kinerja restoran sebagai fokus penelitian, mengingat jenis usaha ini memiliki nilai strategis dan *multiplier effect* yang cukup tinggi, karena mampu menjembatani konektivitas beberapa sektor sekaligus mulai dari sektor pertanian, industri pengolahan, perdagangan, hingga sektor jasa. Selain itu, nilai strategis usaha restoran lainnya adalah sebagai salah satu penyerap tenaga kerja terbesar yang bersifat inklusif serta menjaga nilai khas gastronomi di Provinsi Bali.

METODE PENELITIAN

Metode analisis diskriptif kuantitatif digunakan dalam penelitian ini untuk mengevaluasi informasi atau data kuantitatif yang dapat diukur, diuji, dan disajikan dalam bentuk tabel, grafik dan sebagainya untuk memberikan penjelasan yang lebih singkat dan jelas tentang peristiwa, kondisi atau gejala yang telah dicapai.

Dalam penelitian ini, variabel yang digunakan sebagai variabel independen yakni kualitas pelayanan, Kualitas Makanan, Minuman dan Harga sebagai faktor yang mempengaruhi kepuasan kosnumen di restoran W Bali Seminyak. Sementara itu, variabel dependen adalah Kepuasan Konsumen yang berkunjung di W Bali seminyak.

Lokasi dan Objek Penelitian

Penelitian dilakukan pada W – Bali Seminyak yang bertepat di Jalan Raya Petitenget, Kelurahan Seminyak, Desa Kerobokan, Kecamatan Kuta Utara, Kabupaten Badung, Bali. Objek penelitian ini adalah kualitas pelayanan, kualitas makanan minuman, dan harga terhadap kepuasan konsumen *Fire Restaurant* di W Bali Seminyak.

Jenis dan Sumber Data

Jenis Data

1. Data Kuantitatif seperti Harga makanan dan minuman dan pembelian konsumen di *Fire Restaurant* di W Bali Seminyak.
2. Data kualitatif, data kualitatif adalah keterangan-keterangan atau penjelasan yang dibahas, seperti: kualitas pelayanan, kualitas makanan dan minuman di *Fire Restaurant* di W Bali Seminyak.

Sumber Data

1. Data Primer, data primer penelitian ini meliputi jawaban responden baik melalui penyebaran kuesioner maupun hasil wawancara dengan pengunjung yang melakukan pembelian pada *Fire Restaurant* di W Bali Seminyak.
2. Data Sekunder, data diagram diperoleh dari berbagai pihak dan buku-buku berhubungan dengan restoran, seperti struktur organisasi, profil perusahaan sekunder antara lain dalam bentuk tabel-tabel yang diperoleh dari wawancara terhadap manajemen *Fire Restaurant* di W Bali Seminyak.

Hipotesis yang akan dikembangkan dalam penelitian ini adalah:

H1: Terdapat pengaruh signifikan antara kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen di Restoran W-Bali Seminyak.

H2: Terdapat pengaruh signifikan antara kualitas makanan, minuman, dan harga terhadap kepuasan pengunjung di Restoran Raisha Butik Hotel Bogor.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil dan Pembahasan

Pembahasan ini menggunakan SPSS 17.0 for Windows, tabel 7 berikut.

Tabel 7 Hasil Analisis Statistik

Variabel Terikat	Variabel Bebas	r (Parsial)	R (Berganda)	b	t _{hitung}	Sig.
Kepuasan Konsumen	Kualitas pelayanan	0,973	0,984	0,324	36,934	0,00
	Kualitas makanan dan minuman	0,947		0,236	25,828	0,00
	Harga	0,722		0,143	9,099	0,00
Adjusted R Square		= 0,986				
Konstanta		= 1,259				
Persamaan Regresi Y		= 1,259 + 0,324X ₁ + 0,236X ₂ + 0,143X ₃				
t _{tabel} (0,05 ; 73)		= 1,666				
F _{hitung}		= 786,982				
F _{tabel} (0,05 ; 3 ; 76)		= 2,72				
Sig. F		= 0,000				

Sumber: Data diolah, 2022

PEMBAHASAN

Hasil validasi penelitian menunjukkan bahwa secara keseluruhan ukuran yang dipakai penelitian memiliki nilai yang tinggi atau lebih besar dari 0,3, semua indikator yang digunakan valid dan dapat digunakan sebagai instrument pengumpulan data penelitian.

Hasil uji reliabilitas dalam penelitian bisa dilihat bahwa nilai Alpha Cronbach's untuk masing –masing variabel diatas / lebih dari 0,6, berarti alat ukur dalam penelitian ini akan memberikan hasil alat ukur yang konsisten untuk kembali ke mata pelajaran yang digunakan sama.

SIMPULAN

Kualitas layanan yang lebih baik tingkat kepuasan konsumen Fire Restaurant di W Bali – Seminyak akan meningkat.

1. Kualitas layanan yang lebih baik tingkatkan makanan dan minuman maka tingkat kepuasan konsumen Fire Restaurant di W Bali – Seminyak akan meningkat.
2. Dengan kata lain, semakin tinggi harganya, maka tingkat kepuasan konsumen Fire Restaurant di W Bali – Seminyak akan meningkat.
3. Fire Restaurant di W Bali – Seminyak akan meningkat. Selain itu melalui analisis determinasi berganda, kualitas pelayanan (X₁), kualitas makanan dan minuman (X₂) dan harga (X₃) memberikan kontribusi 96,9% terhadap kepuasan konsumen Fire Restaurant (Y) di W Bali – Seminyak

DAFTAR PUSTAKA

- Atmodjo, M. W. (2005). *Restoran dan Segala Permasalahannya*. Yogyakarta: Andi.
- Kolter, P., & Keller, K. L. (2009). *Manajemen Pemasaran* (12th Ed; PT Indeks, Ed.). Jakarta: PT Mancana Jaya Cemerlang.



Kotler, P., & Keller, K. L. (2016). *Marketing Management*, 15thn Edition New Jersey: Pearson Prentice Hall.

Sujatno, A. B. (2011). *Hospitality,secreet skill,etittude and performance for Resturant, Edisi Pertama*. Yogyakarta: ANDI.

Tjiptono. F., & Chandra, G. 2011. *Pemasaran Strategik*. Edisi Kedua. Yogyakarta: ANDI.