

**PENGARUH KUALITAS MENU DAN VARIASI MENU TERHADAP
KEPUASAN TAMU DI KYRIAD HOTEL BUMIMINANG PADANG**

SKRIPSI

*Diajukan kepada Tim Penguji Skripsi Departemen Pariwisata, Fakultas Pariwisata
Dan Perhotelan, Universitas Negeri Padang, Sebagai Salah Satu Syarat Guna
Memperoleh Gelar Sarjana Sains Terapan (S.ST)*



Oleh:

SONIA

19135130 / 2019

**PROGRAM STUDI D4 MANAJEMEN PERHOTELAN
DEPARTEMEN PARIWISATA
FAKULTAS PARIWISATA DAN PERHOTELAN
UNIVERSITAS NEGERI PADANG**

2023

HALAMAN PERSETUJUAN SKRIPSI

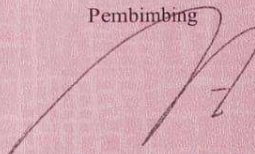
PENGARUH KUALITAS MENU DAN VARIASI MENU TERHADAP
KEPUASAN TAMU DI KIRIAD HOTEL BUMIMINANG PADANG

Nama : Sonia
NIM/BP : 19135130 / 2019
Program Studi : D4 Manajemen Perhotelan
Departemen : Pariwisata
Fakultas : Pariwisata dan Perhotelan

Padang, Agustus 2023

Disetujui Oleh:

Pembimbing



Dr. Kasmita S.Pd. M.Si
NIP. 197009242003122001

Kepala Departemen Pariwisata FPP UNP



Trisna Putra, SS, M.Sc
NIP. 19761223 199803 1001

HALAMAN PENGESAHAN SKRIPSI

Dinyatakan Lulus Setelah dipertahankan di Depan Tim Penguji Skripsi Program
Studi D4 Manajemen Perhotelan Departemen Pariwisata
Fakultas Pariwisata dan Perhotelan
Universitas Negeri Padang

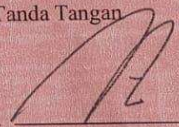
Judul : Pengaruh Kualitas Menu dan Variasi Menu Terhadap
Kepuasan Tamu di Kyriad Hotel Bumiminang Padang
Nama : Sonia
NIM/BP : 19135130 / 2019
Program Studi : D4 Manajemen Perhotelan
Departemen : Pariwisata
Fakultas : Pariwisata dan Perhotelan

Padang, Agustus 2023

Nama

Tanda Tangan

1. Ketua : Dr. Kasmita, S.Pd, M.Si

1. 

2. Anggota : Arif Adrian, SE, M.SM

2. 

3. Anggota : Yuke Permata Lisna, SST, M.Par

3. 



KEMENTERIAN PENDIDIKAN, KEBUDAYAAN, RISET, DAN TEKNOLOGI
UNIVERSITAS NEGERI PADANG
FAKULTAS PARIWISATA DAN PERHOTELAN
DEPARTEMEN PARIWISATA
Jl. Prof. Dr. Hamka Kampus UNP Air Tawar Padang 25131
Telp. (0751) 7051186
Email : pariwisata@fpp.unp.ac.id
Laman : <http://pariwisata.fpp.unp.ac.id>

SURAT PERNYATAAN TIDAK PLAGIAT

Saya yang bertanda tangan di bawah ini

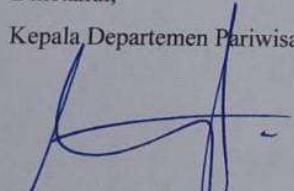
Nama : Sonia
NIM/TM : 19135130 / 2019
Program Studi : D4 Manajemen Perhotelan
Departemen : Pariwisata
Fakultas : Pariwisata dan Perhotelan

Dengan ini menyatakan bahwa skripsi saya yang berjudul,

“Pengaruh Kualitas Menu dan Variasi Menu Terhadap Kepuasan Tamu di Kyriad Hotel Bumiminang Padang” adalah benar merupakan hasil karya saya sendiri dan bukan merupakan plagiat dari karya orang lain. Apabila sesuatu saat terbukti saya melakukan plagiat, maka saya bersedia di proses dan menerima sanksi akademis maupun hukum sesuai dengan hukum dan ketentuan yang berlaku, baik di Universitas Negeri Padang maupun di masyarakat negara.

Demikianlah pernyataan ini saya buat dengan penuh kesadaran dan rasa tanggung jawab sebagai anggota masyarakat ilmiah.

Diketahui,
Kepala Departemen Pariwisata


Trisna Putra, SS, M.Sc
NIP. 19761223 199803 1001

Saya yang menyatakan,



Sonia
NIM. 19135130

ABSTRAK

Sonia, 2023. Pengaruh Kualitas Menu dan Variasi Menu terhadap Kepuasan Tamu di Kyriad Hotel Bumiminang Padang.

Penelitian ini dilatar belakangi oleh kualitas menu dan variasi menu di Kyriad Hotel Bumiminang Padang. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh kualitas menu dan variasi menu terhadap kepuasan tamu di kyriad hotel bumiminang padang.

Jenis penelitian ini adalah penelitian kuantitatif dengan bentuk hubungan kausal. Penelitian ini dilaksanakan di Kyriad Hotel Bumiminang Padang. Variabel penelitian ini terdiri dari variabel bebas (kualitas menu dan variasi menu) dan variabel terikat (kepuasan tamu). Populasi dalam penelitian ini adalah tamu yang mengadakan event yang berasal dari instansi di Kyriad Hotel Bumiminang Padang. Responden penelitian ini berjumlah 297 orang yang diperoleh dengan Teknik sampel *purposive sampling*. Jenis data menggunakan data primer dan data sekunder. Pengumpulan data menggunakan komunikasi tidak langsung atau penyebaran angket. Instrumen penelitian menggunakan kuisioner (angket), yang disusun menurut skala likert. Data dianalisis menggunakan SPSS versi 26.00 dan hasil analisis disajikan dalam bentuk tabel.

Hasil penelitian adalah kualitas menu (X1) pada Kyriad Hotel Bumiminang Padang dalam kategori cukup baik dengan persentase 58,59%. Variasi menu (X2) pada kyriad Hotel Bumiminang Padang dalam kategori baik dengan persentase 45,79%. Kepuasan tamu pada kyriad Hotel Bumiminang Padang dalam kategori cukup baik dengan persentase 49,83%. Berdasarkan pengujian regresi linier sederhana F 503,210 dengan sig 0,000 < 0,05 maka variabel Kualitas menu dan variasi menu secara Bersama-sama mempengaruhi kepuasan tamu dengan nilai R Square 0,772. Kualitas menu dan variasi menu mempengaruhi kepuasan tamu secara signifikan sebesar 77,2% dan 22,8% oleh faktor lainnya. variabel kualitas menu diperoleh nilai T 7,724 dengan signifikan 0,000 < 0,05, sehingga diperoleh pengaruh yang signifikan antara kualitas menu terhadap kepuasan tamu, variabel variasi menu diperoleh nilai T 13,248 dengan sig 0,000 < 0,05, sehingga diperoleh pengaruh yang signifikan antara variasi menu dan kepuasan tamu. Selanjutnya diperoleh nilai koefisien regresi kualitas menu sebesar 0,195 dengan sig 0,000 < 0,05 maksudnya disetiap peningkatan 1 satuan kualitas menu bisa meningkatkan 0,195 satuan kepuasan tamu. Nilai koefisien regresi variasi menu sebesar 0,476 dengan sig 0,000 < 0,05 maksudnya setiap peningkatan 1 satuan variasi menu bisa meningkatkan 0,476 satuan kepuasan tamu.

Kata kunci: Kualitas Menu, Variasi Menu, Kepuasan Tamu

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis ucapkan kehadiran Allah Swt. yang telah melimpahkan rahmat dan hidayah-Nya yang memberikan kesempatan, sehingga penulis dapat menyelesaikan Skripsi penelitian yang berjudul “Pengaruh kualitas Menu dan Variasi Menu Terhadap Kepuasan Tamu di Kyriad Hotel Bumiminang Padang” sebagai syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Sains Terapan (S.ST) Departemen Pariwisata Fakultas Pariwisata dan Perhotelan Universitas Negeri Padang.

Dalam penulisan skripsi ini, penulis dibimbing dan diberi motivasi serta semangat oleh berbagai pihak, baik bersifat moril maupun materil, sehingga skripsi ini dapat diselesaikan dengan baik. Untuk itu, penulis mengucapkan terima kasih kepada:

1. Ibu Prof. Dra. Asmar Yulastri, M.Pd., Ph.D., Selaku Dekan Fakultas Pariwisata dan Perhotelan Universitas Negeri Padang.
2. Bapak Trisna Putra, SS., M.Sc., Selaku Ketua Departemen Pariwisata dan Perhotelan Universitas Negeri Padang.
3. Ibu Dr. Kasmita, S.Pd, M.Si, selaku Dosen Pembimbing Skripsi yang telah memberikan arahan yang sangat berarti dalam penulisan skripsi ini.
4. Ibu Dr. Retnaningtyas Susanti S. Ant. M. sc. selaku Dosen Penasehat Akademik
5. Bapak Arif Adrian, SE, M.SM selaku penguji 1, dan Ibu Yuke Permata Lisna, SST, M.Par selaku penguji 2, yang telah memberikan saran dan masukan dalam penyempurnaan skripsi ini.
6. Dosen, Staf pengajar, teknisi, dan administrasi pada Departemen Pariwisata Fakultas Pariwisata dan Perhotelan Universitas Negeri Padang.

7. Pihak Kyriad Hotel Bumiminang Padang yang telah membantu memberikan data yang dibutuhkan penulis untuk menyelesaikan skripsi ini.
8. Kepada Kedua Orang Tua yang menjadi motivasi dan penyemangat bagi penulis untuk menyelesaikan skripsi ini, Keluarga Besar dan teman-teman yang telah memberikan doa serta semangat kepada penulis sehingga penulis bisa sampai ketahap ini untuk menyelesaikan perkuliahan di Departemen Pariwisata Fakultas Pariwisata dan Perhotelan Universitas Negeri Padang.
9. Kepada Jery Wardiman S,Pd dan Febryanda Arifin S.St yang telah memberikan semangat kepada penulis untuk menyelesaikan penulisan skripsi ini.
10. Terkhusus kepada diri penulis sendiri terimakasih sudah bertahan sampai sejauh ini dan sudah berjuang untuk menyelesaikan skripsi ini demi mendapatkan gelar S.ST.

Semoga bantuan yang telah diberikan diberkahi dan mendapat balasan yang berlipat ganda dari allah swt. Penulis juga berharap agar skripsi ini bisa bermanfaat bagi orang banyak.

Padang, Maret 2023

Penulis

DAFTAR ISI

DAFTAR ISI	v
DAFTAR TABEL	vii
DAFTAR GAMBAR	ix
PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Identifikasi Masalah.....	11
C. Batasan Masalah.....	11
D. Rumusan Masalah	11
E. Tujuan Penelitian	12
F. Manfaat Penelitian	12
BAB II	15
KAJIAN TEORI	15
A. Aspek-Aspek Teoristis.....	15
B. Kerangka Konseptual.....	26
C. Hipotesis.....	28
BAB III	29
METODOLOGI PENELITIAN	29
A. Jenis Penelitian.....	29
B. Waktu dan Tempat Penelitian	29
C. Variabel Penelitian	29
D. Defenisi Operasional Variabel	30
E. Populasi dan Sampel Penelitian	31
F. Jenis Data dan Teknik Pengumpulan Data.....	34
G. Instrumen Penelitian.....	34
H. Uji Coba Instrumen	37
I. Teknik Analisis Data.....	40
J. Uji Persyaratan Analisis.....	41
K. Pengujian Hipotesis.....	44

BAB IV	46
HASIL DAN PEMBAHASAN	46
A. Hasil Penelitian	46
1. Deskripsi Karakteristik Responden	46
2. Deskripsi Data Variabel.....	48
3. Uji Persyaratan Analisis	76
4. Uji Hipotesis.....	79
B. Pembahasan.....	83
BAB V	89
PENUTUP	89
A. Kesimpulan	89
B. Saran.....	90
DAFTAR PUSTAKA	92
DAFTAR LAMPIRAN	101

DAFTAR TABEL

Table 1. Daftar Event Bulan Oktober di Kyriad Hotel Bumiminang Padang.....	7
Table 2. Jumlah Tamu Individu Event di Kyriad Hotel Bumiminang.....	32
Table 3. Pilihan Jawaban skala likert pada variabel X dan variabel Y.....	35
Table 4. Kisi-Kisi Instrumen Penelitian.....	36
Table 5. Hasil Uji Coba Validitas.....	38
Table 6. Interpretasi Nilai R (Alpha Cronbach).....	39
Table 7. Reliabilitas Kualitas Menu.....	40
Table 8. Reliabilitas Variasi Menu.....	40
Table 9. Reliabilitas Kepuasan Tamu.....	40
Table 10. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	46
Table 11. Karakteristik Konsumen Berdasarkan Umur.....	47
Table 12. Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan.....	48
Table 13. Data Statistik Variabel Kualitas Menu.....	49
Table 14. distribusi Frekuensi Variabel Kualitas Menu.....	49
Table 15. Data Statistik Indikator Tingkat Kematangan.....	50
Table 16. Distribusi Frekuensi Tingkat Kematangan.....	51
Table 17. Data Statistik Indikator Rasa.....	52
Table 18. Distribusi Frekuensi Rasa.....	53
Table 19. Data Statistik Indikator Penampilan.....	54
Table 20. Distribusi Frekuensi Penampilan.....	55
Table 21. Data Statistik Indikator Suhu.....	56
Table 22. Distribusi frekuensi indikator suhu.....	56
Table 23. Data Statistik Indikator Aroma.....	57
Table 24. Distribusi Frekuensi Indikator Aroma.....	58
Table 25. Data Statistik Variabel Variasi Menu.....	59
Table 26. Distribusi Frekuensi Variabel Variasi Menu.....	60
Table 27. Data Statistik Indikator Variasi.....	61

Table 28. Distribusi frekuensi Indikator Variasi.....	62
Table 29. Data Statistik Indikator Inovasi Menu	63
Table 30. Distribusi Frekuensi Indikator Inovasi menu.....	64
Table 31. Data Statistik Indikator Selera	65
Table 32. Distribusi Frekuensi Indikator Selera	65
Table 33. Data Statistik Indikator Porsi	66
Table 34. Distribusi Frekuensi Indikator Porsi	67
Table 35. Data Statistik Variabel Kepuasan Tamu	68
Table 36. distribusi Frekuensi Variabel Kepuasan Tamu	69
Table 37. Data Statistik Indikator Re-purchase (Membeli Kembali)	70
Table 38. Distribusi Frekuensi Indikator Re-purchase (Membeli Kembali).....	70
Table 39. Data Statistik Indikator Word Of Mouth	71
Table 40. Distribusi Frekuensi Indikator Word Of Mouth	72
Table 41. Data statistik Indikator Menciptakan Citra Merek.....	73
Table 42. Distribusi Frekuensi Indikator Menciptakan Citra Merek	74
Table 43. Data Statistik Indikator Menciptakan Keputusan Pembelian.....	75
Table 44. Distribusi Frekuensi Indikator Menciptakan Keputusan Pembelian.....	76
Table 45. Hasil Uji Normalitas	77
Table 46. Hasil Uji Multikolinieritas	78
Table 47. Hasil Uji Heteroskedastisitas	79
Table 48. Koefisien Determinasi.....	80
Table 49. Hasil Uji Regresi Linear Berganda Uji F.....	80
Table 50. Hasil Uji Regresi Linear Berganda Uji T.....	81

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. Guest Comment.....	4
Gambar 2. Guest Comment.....	4
Gambar 3. Guest Comment.....	4
Gambar 4. Guest Comment.....	5
Gambar 5. Guest Comment.....	5
Gambar 6. Kerangka konseptual.....	27

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Bisnis hotel dan fasilitas akomodasi adalah bisnis yang sangat menguntungkan dan *sustainable* atau bertahan lama. Menurut peraturan Menteri pariwisata dan ekonomi kreatif Republik Indonesia nomor PM.53/HM.001/MPEK/2013 tentang standar usaha hotel menyatakan bahwa hotel adalah usaha penyediaan *akomodasi* berupa kamar-kamar didalam suatu bangunan, yang dapat dilengkapi dengan jasa pelayanan makan dan minum, kegiatan hiburan dan fasilitas lainnya secara harian dengan tujuan memperoleh keuntungan. Salah satu usaha hotel yang ada di Kota Padang yaitu Kyriad Hotel Bumiminang.

Semakin banyaknya bisnis hotel yang cukup bersaing, sebaiknya pengelolaan fasilitas akomodasi lebih mengutamakan pelayanan dan kepuasan pelanggan dengan produk yang lengkap, nyaman, dan berkualitas (Kotler, 2009). (Keller, 2007) Hal ini merupakan tujuan utama perusahaan karena tanpa pelanggan perusahaan tidak akan berdiri lebih lama. Pelanggan ditarik dengan tawaran yang lebih kompetitif dan dipertahankan dengan memberikan kepuasan secara konsisten.

Kepuasan konsumen adalah perasaan konsumen setelah membandingkan apa yang mereka terima dengan apa yang mereka harapkan (Hertati, dkk 2019). Jika pelanggan puas dengan nilai yang disediakan oleh

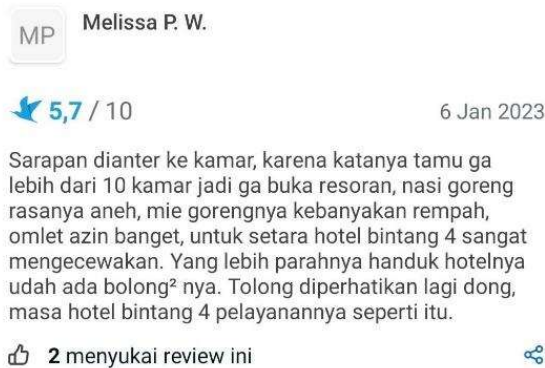
suatu produk atau layanan, kemungkinan pelanggan tersebut akan menjadi pelanggan untuk waktu yang lama. Kepuasan pelanggan adalah perasaan senang atau kecewa dari seseorang yang muncul setelah membandingkan hasil produk dengan harapan mengenai produk. Kepuasan konsumen adalah keinginan semua perusahaan. Selain menjadi faktor penting bagi kelangsungan hidup perusahaan, kepuasan konsumen dapat meningkatkan keunggulan perusahaan dalam berkompetisi dengan perusahaan lain. Konsumen yang puas dengan produk dan layanan cenderung membeli kembali produk dan menggunakan kembali layanan. Ini berarti bahwa kepuasan adalah faktor kunci bagi konsumen dalam melakukan pembelian produk, yang merupakan bagian terbesar dari volume penjualan perusahaan (Hertanti & Syafarudin, 2018).

Saputra (2018) juga mengatakan kepuasan konsumen merupakan perasaan membandingkan harapan dengan apa yang diterima setelah membeli atau mengonsumsi produk yang disajikan. Hasil dari membandingkan antara harapan dengan realita yang didapatkan konsumen akan menimbulkan rasa emosional terhadap suatu produk. Tingkat kepuasan dari konsumen ini dipengaruhi oleh kinerja yang dirasakan dengan harapan. Apabila dibawah harapan, konsumen akan kecewa dan apabila sesuai dengan harapan, konsumen akan merasa puas. Sedangkan jika melebihi harapan maka konsumen akan sangat puas. Kepuasan konsumen ini di bentuk dari pengalaman konsumen mengonsumsi produk makanan yang disajikan.

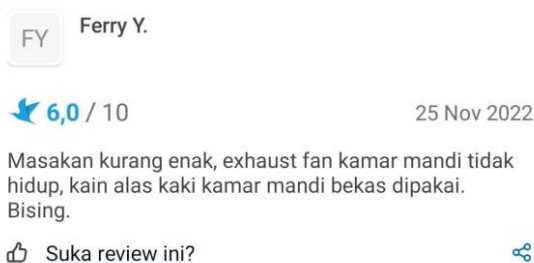
Salah satu perusahaan yang bergerak dibidang jasa pariwisata adalah Kriad Hotel Bumiminang. Kyriad Hotel Bumiminang Padang merupakan hotel berbintang 4 (****) yang terletak di jalan Bundo Kandung no. 20-28a kecamatan padang barat, kota padang, sumatera barat. Hotel ini memiliki 102 kamar yang tersedia untuk dijual kepada tamu. Adapun fasilitas penunjang yang disediakan oleh pihak hotel yaitu *Red Lado Restaurant* yang menyediakan beraneka macam makanan baik lokal maupun internasional dengan sajian yang unik dan berbeda untuk meningkatkan kepuasan tamu.

Penulis melaksanakan magang sebagai salah satu mata kuliah di prodi D4 Manajemen Perhotelan, Universitas Negeri Padang di Kyriad Hotel Bumiminang Padang sejak Juli 2022 hingga Januari 2023. Berdasarkan hasil pengamatan penulis selama magang di Kyriad Hotel Bumiminang Padang di bagian *food and beverage department*, penulis beberapa kali mendapatkan keluhan dari tamu mengenai berbagai macam hal. Keluhan tamu mulai dari kualitas menu, ketersediaan menu, variasi menu hingga kualitas pelayanan tamu.

Penulis mendapatkan komentar tamu dari situs web dan *online travel agent*, penulis menemukan berbagai macam komentar dari tamu yang pernah berkunjung di Kyriad Hotel Bumiminang, berikut *review* dari beberapa tamu sebagai berikut:



Gambar 1. Guest Comment
Sumber: Traveloka.com, 2023



Gambar 2. Guest Comment
Sumber: Traveloka.com, 2023



Gambar 3. Guest Comment
Sumber: Traveloka.com, 2023



Gambar 4. Guest Comment
Sumber: GC FB&SM KBM, 2023



Gambar 5. Guest Comment
Sumber: GC FB&SM KBM, 2023

Finthariasari, Meilaty, dkk. (2020: 151) menyatakan bahwa kepuasan konsumen sangat dipengaruhi oleh kualitas produk dan variasi produk yang dijual. Kualitas menu merupakan salah satu faktor utama yang

menentukan pemilihan produk bagi pelanggan. Tujuan dari organisasi bisnis adalah untuk menghasilkan barang dan jasa yang dapat memuaskan kebutuhan pelanggan. Kepuasan pelanggan akan tercapai apabila kualitas dari menu yang disajikan sesuai dengan harapan dan kebutuhannya. Menu disini juga dikatakan produk yang dihasilkan oleh suatu perusahaan sebagai produk makanan yang nantinya akan dijual. Pada saat ini, kualitas produk semakin mendapat banyak perhatian bagi perusahaan. Persoalan kualitas kini tidak saja menjadi satu-satunya senjata persaingan tetapi sudah menjadi “tiket yang harus dibayar” untuk masuk ke dunia bisnis. Kualitas produk adalah gabungan dari keseluruhan karakteristik produk yang dihasilkan dari bagian pemasaran, hasil rekayasa produksi, dan pemeliharaan sehingga menjadi barang (produk) yang dapat digunakan sesuai kebutuhan konsumen.

Table 1. Daftar Event Bulan Oktober di Kyriad Hotel Bumiminang Padang

 MONTHLY REPORT OF REVENUE BANQUET 1-31 OKTOBER 2022								
NO	DATE	ORGANIZER	PAX	Price/ Pax	REVENUE	Meeting Room	REMARK	
1	1-Oct-22	KNPI	180	Rp 74,380		PUTI BUNGSU		
2	2-Oct-22	PT BEST SYARIAH ECO RACING	50	Rp 28,925		ARAU		
3	3-Oct-22	PT SEPAKAT JAYA PERTAMA	22	Rp 66,115		PAGARUYUANG		
4	4-Oct-22	PT SEPAKAT JAYA PERTAMA	22	Rp 66,115		PAGARUYUANG		
5	5-Oct-22	MKKSSMA SWASTA PADANG	50	Rp 74,380		PRE-FUNCTION		
6	6-Oct-22	MKKSSMA SWASTA PADANG	50	Rp 74,380		PRE-FUNCTION		
7	7-Oct-22	POLITEKNIK NEGERI PADANG	30	Rp 90,909		KINANTAN		
8	8-Oct-22	DINAS KOPERASI	29	Rp 57,851		PAGARUYUANG		
9		POLITEKNIK NEGERI PADANG	20	Rp 90,909		KINANTAN		
10		WEDDING FELLYA & REKSO	700	Rp 57,851		PUTI BUNGSU		
11			120	Rp 24,793				
13			12	Rp 50,000		GUMARANG		
14	9-Oct-22	BEAUTY CLASS MOKO-MOKO & KOSE	66	Rp 82,644		GUMARANG		
15			12	Rp 41,322				
16		PT BEST SYARIAH				KINANTAN		
17	10-Oct-22	SAMIRA	210	Rp 41,322		PRE-FUNCTION		
18	11-Oct-22	DPRD K.KEPULAUAN MENTAWAI	18	Rp 99,173				
19			18	Rp 99,173		GUMARANG		
20			10	Rp 16,528				
21	12-Oct-22	PT UPL INDONESIA	17	Rp 99,173		BINUANG		
22		DPRD K.KEPULAUAN MENTAWAI	20	Rp 66,115				
23			20	Rp 99,173		GUMARANG		
24			35	Rp 16,528				
25	13-Oct-22	DPRD K.KEPULAUAN MENTAWAI	40	Rp 16,528				
26			35	Rp 66,115		GUMARANG		
27	16-Oct-22	PT BEST SYARIAH ECO RACING	30	Rp 28,925		KINANTAN		
28	17-Oct-22	DARUL LUQAH	12	Rp 99,173		ARAU		
29		DPRD KAB SOLOK	35	Rp 82,644		PRE-FUNCTION		
30	18-Oct-22	DPRD KAB SOLOK	35	Rp 70,247		GUMARANG		
31		INTI MAKE UP STORE	60	Rp 74,380		PRE-FUNCTION		
32		BRI CABANG PADANG	170	Rp 90,909		PUTI BUNGSU		
33	22-Oct-22	BRI CABANG PADANG	195	Rp 28,925		PUTI BUNGSU		
34		MSS (MELIA SEHAT SEJAHTERA)				PUTI BUNGSU		
35	23-Oct-22	DINAS PARIWISATA PROV.SUMBAR	120	Rp 24,793		GUMARANG		
36		MARKAS WALET	12	Rp 66,115		BINUANG		
37		PT BEST SYARIAH ECO RACING	30	Rp 28,925		KINANTAN		
38		MSS (MELIA SEHAT SEJAHTERA)	650	Rp 53,719		PUTI BUNGSU		
39			1	Rp 826,446				
40	24-Oct-22	DISNAKER	75	Rp 82,644		PRE-FUNCTION		
41		DINAS PARIWISATA PROV.SUMBAR	90	Rp 66,115		GUMARANG		
42		MSS (MELIA SEHAT SEJAHTERA)	10	Rp 20,661		PUTI BUNGSU		
43			1	Rp 1,446,280				
44	25-Oct-22	PT SEPAKAT JAYA PERTAMA	17	Rp 66,115		ARAU		
45		YPTP	15	Rp 82,644		KINANTAN		
46	26-Oct-22	PT SEPAKAT JAYA PERTAMA	17	Rp 66,115		ARAU		
47	27-Oct-22	PT SEPAKAT JAYA PERTAMA	17	Rp 66,115		ARAU		
48		DINAS PANGAN	68	Rp 99,173		PRE-FUNCTION		
49	28-Oct-22	DPRD KOTA PARIAMAN	15	Rp 53,719		GUMARANG		
50		PT SEPAKAT JAYA PERTAMA	17	Rp 66,115		ARAU		
51		DPRD KOTA PARIAMAN	21	Rp 78,512		GUMARANG		
52		DPRD KAB SOLOK	43	Rp 78,512		PRE-FUNCTION		
53		DPRD KAB SOLOK	43	Rp 53,719				
54		DPRD KOTA PARIAMAN	15	Rp 53,719		GUMARANG		
55	29-Oct-22	PT SEPAKAT JAYA PERTAMA	18	Rp 66,115		ARAU		
56		DPRD KAB SOLOK	43	Rp 66,115		PRE-FUNCTION		
57		DPRD KOTA PARIAMAN	21	Rp 66,115		GUMARANG		
58	30-Oct-22	PT SEPAKAT JAYA PERTAMA	18	Rp 66,115		ARAU		
59		IM PARFUM	50	Rp 28,925		GUMARANG		
60	31-Oct-22	PT SEPAKAT JAYA PERTAMA	17	Rp 66,115		ARAU		
TOTAL REVENUE			4253		Rp 13,809,826			
Prepared by,						Approved by,		
SURYA DINATA FB MANAGER						DEWI OKTRI SILVIA GENERAL MANAGER		

Sumber: *FnB department kyriad hotel bumiminang padang, 2022.*

Berdasarkan pada tabel di atas dapat dilihat bahwa Kyriad Hotel Bumiminang aktif menyelenggarakan *event* dari berbagai *instansi*. Pada Oktober 2022 Kyriad Hotel Bumi minang hampir setiap hari menyelenggarakan *event* dari berbagai *instansi* sehingga banyak tamu yang harus di layani dengan mengedepankan kepuasan tamu. Banyak nya *event* yang harus dilakukan tentunya juga harus diikuti dengan kualitas menu dan variasi menu yang memberikan kepuasan optimal bagi tamu hotel.

Sundalagi dalam Denniswara (2016), Kualitas produk merupakan segala sesuatu yang ditawarkan kepasar untuk mendapatkan perhatian, dibeli, digunakan atau dikonsumsi yang dapat memuaskan keinginan konsumen. Hal ini di perkuat dengan penelitian lain yang dilakukan oleh Syafrudin, dkk. (2016) yang menemukan bahwa kualitas produk mempengaruhi kepuasan pelanggan. Kualitas produk yang baik dapat menimbulkan loyalitas konsumen, dan menarik konsumen baru, karena dengan demikian akan terpuaskan kebutuhan-kebutuhannya. Pada akhirnya melalui kepuasan konsumenlah perusahaan akan memperoleh keuntungan jangka Panjang atau stabilitas keberlangsungan hidup perusahaan.

Selain kualitas menu, variasi atau keragaman menu juga merupakan hal yang harus diperhatikan oleh perusahaan untuk meningkatkan kualitas produk tersebut, jika produk tersebut tidak beragam maka produk tersebut tentu akan kalah saing dengan produk perusahaan lain. Menurut Kotler & Keller dalam syafarudin (2019) keragaman produk adalah kumpulan semua

produk dan barang yang ditawarkan untuk dijual oleh penjual tertentu. Begitu juga menurut Vinci (2009) dalam Rahmat Hidayat & Devrina Resticha (2019) keragaman terdiri dari dua yaitu:

1. *Wide* atau lebar, yaitu banyaknya variasi produk yang dijual
2. *Deep* atau dalam, yaitu banyaknya item pilihan dalam masing-masing kategori produk.

Variasi menu juga dapat dikatakan salah satu faktor yang mempengaruhi kepuasan konsumen. Setiap konsumen memiliki selera dan rasa suka terhadap menu makanan yang berbeda. Menu merupakan salah satu cerminan misi dari perusahaan untuk dapat menarik minat dari pelanggan (Bakri, dkk 2018). Dwiastuti, dkk (2012) dalam penelitiannya yang dilakukan menyimpulkan bahwa ada hubungan positif antara variasi produk dengan kepuasan pelanggan. Selain itu, Yuwono & Yuwana (2017) membuktikan bahwa ada efek yang signifikan antara variasi produk dengan kepuasan pelanggan. Dengan kata lain apabila semakin banyak dan baik variasi menu yang disajikan maka akan semakin tinggi juga kepuasan dari konsumen. Dengan variasi menu yang semakin baik maka konsumen tidak akan merasa menyesal melakukan pembelian atau pemesanan terhadap produk tersebut.

Pada penelitian yang dilakukan oleh Fintahiasari, Meilaty, dkk (2020: 156) menemukan bahwa kualitas produk, display layout, dan variasi produk berpengaruh positif terhadap kepuasan pelanggan. Berdasarkan penelitian ini dapat menjadi penguat bahwa kualitas menu dan variasi menu memiliki

pengaruh secara Bersama-sama terhadap kepuasan pelanggan. Dengan kata lain apabila semakin baik kualitas menu dan semakin banyak variasi menu yang disajikan maka akan semakin baik juga kepuasan rasakan oleh pelanggan.

Penelitian ini dilakukan berdasarkan keluhan yang diterima dilapangan serta ulasan negatif di internet. Namun terlepas dari itu banyak tamu yang *complain* atau tidak puas. Urgensi pada penelitian ini adalah untuk meningkatkan kualitas menu, variasi menu, dan kepuasan tamu di kyriad hotel bumiminang padang. Jika tidak melakukan penelitian ini, *event* yang sering diadakan oleh beberapa *instansi* di kyriad hotel bumiminang padang akan mengakibatkan *instansi* ini tidak ingin kembali mengadakan acara di kyriad hotel bumiminang. Kemudian Jika keluhan dilapangan dibiarkan terus menerus maka akan berdampak negatif bagi citra hotel, citra hotel yang negatif akan berdampak buruk bagi perusahaan. Untuk itu penelitian ini penting dilakukan agar dapat memberikan informasi yang bermanfaat bagi pihak hotel agar dapat mengambil kebijakan untuk meningkatkan kualitas produk, variasi produk, dan kepuasan tamu. Selain itu penelitian ini juga dapat menjadi pedoman bagi perusahaan yang serupa di masyarakat.

Berdasarkan latar belakang dan uraian permasalahan yang telah dipaparkan diatas maka peneliti tertarik untuk meneliti lebih lanjut mengenai kualitas menu, variasi menu, dan hubungannya dengan kepuasan konsumen atau tamu hotel. Untuk itu, peneliti mengangkat judul penelitian **“Pengaruh**

Kualitas Menu dan Variasi Menu Terhadap Kepuasan Tamu di Kyriad Hotel Bumiminang Padang”

B. Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah diatas, maka peneliti dapat mengidentifikasi masalah sebagai berikut:

1. Menu yang tidak variatif sehingga tamu tidak puas dengan menu yang ada dan lebih memilih makan diluar.
2. Adanya complain dari tamu karena makanan yang cuma biasa saja dan kurang inovatif.
3. Adanya complain dari tamu akibat rasa dari makanan yang tidak enak seperti makanannya keasinan.

C. Batasan Masalah

Berdasarkan dari latar belakang dan identifikasi masalah diatas, maka penelitian ini dibatasi pada Kualitas Menu dan Variasi Menu *Buffet* Terhadap Kepuasan Tamu.

D. Rumusan Masalah

Berdasar dari batasan masalah yang peneliti kemukakan diatas, maka rumusan masalah pada penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Bagaimana Kualitas Menu di Kyriad Hotel Bumiminang Padang?
2. Bagaimana Variasi Menu di Kyriad Hotel Bumiminang Padang?
3. Bagaimana Kepuasan Tamu di Kyriad Hotel Bumiminang Padang?

4. Bagaimana pengaruh Kualitas Menu dan Variasi Menu Terhadap Kepuasan Tamu di Kryad Hotel Bumiminang Padang?

E. Tujuan Penelitian

Berdasarkan dari batasan masalah diatas, maka tujuan dari penelitian adalah sebagai berikut:

1. Tujuan Umum

Adapun tujuan umum dari penelitian ini adalah untuk mengetahui Pengaruh Kualitas Menu dan Variasi Menu terhadap Kepuasan tamu di Kyriad Hotel Bumiminang Padang.

2. Tujuan Khusus

Adapun tujuan khusus pada penelitian ini adalah sebagai berikut:

- a. Mendeskripsikan Kualitas Menu di Kyriad Hotel Bumiminang.
- b. Mendeskripsikan Variasi Menu di Kyriad Hotel Bumiminang.
- c. Mendeskripsikan Kepuasan Tamu di Kyriad Hotel Bumiminang Padang.
- d. Menganalisis Pengaruh Kualitas Menu Dan Variasi Menu Terhadap Kepuasan Tamu di Kyriad Hotel Bumiminang Padang.

F. Manfaat Penelitian

Adapun manfaat pada penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Secara teoritis, penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat bagi dunia Pendidikan khususnya pada prodi D4 Manajemen

Perhotelan, di harapkan penelitian ini dapat menambah wawasan dan ilmu pengetahuan mengenai pengaruh kualitas produk dan variasi produk terhadap kepuasan tamu.

2. Secara praktis, penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat sebagai berikut:

a. Bagi pihak hotel

Manfaat penelitian ini bagi pihak hotel adalah memberikan informasi dan masukan bagi pihak hotel terkait pentingnya kualitas menu dan variasi menu agar tercapainya kepuasan tamu.

b. Bagi jurusan pariwisata

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi sebuah informasi yang bermanfaat yang bisa berguna khususnya di prodi D4 manajemen perhotelan tentang pengaruh kualitas menu dan variasi menu terhadap kepuasan tamu.

c. Bagi penelitian lain

Manfaat yang diperoleh dari penelitian ini bagi peneliti lain adalah sebagai bahan referensi untuk penelitian berikutnya.

d. Bagi peneliti

Manfaat yang diperoleh dari penelitian ini bagi peneliti adalah sebagai syarat menyelesaikan studi dan memperoleh gelar sarjana sains terapan (S.ST), selain itu penulis memahami

pelaksanaan penelitian dan dapat menambah pengetahuan di bidang jasa perhotelan.

BAB II

KAJIAN TEORI

A. Aspek-Aspek Teoristis

1. Kepuasan tamu

Memahami kebutuhan dan keinginan konsumen adalah hal penting yang mempengaruhi kepuasan konsumen. Konsumen yang puas merupakan asset yang sangat berharga bagi perusahaan karena apabila konsumen merasa puas maka akan terus melakukan pemakaian secara berulang kali. Menurut Rangkuti (2011) kepuasan konsumen adalah respon atau reaksi terhadap ketidak sesuaian antara tingkat kepentingan sebelumnya dan kinerja actual yang dirasakan setelah penggunaan atau pemakaian. Menurut Kotler dalam Sunyoto (2013:35) kepuasan konsumen adalah tingkat pesaaan seseorang setelah membandingkan (kinerja atau hasil) yang dirasakan dibandingkan dengan harapannya. Lovelock dan Wirtz yang dikutip oleh Fandi Tjiptono (2016:74) kepuasan adalah suatu sikap yang diputuskan berdasarkan pengalaman yang didapatkan. Dengan terciptanya kepuasan konsumen hal ini dapat memberikan manfaat seperti pengaruh antara perusahaan dan konsumen menjadi harmonis, memberikan dasar yang baik bagi pembelian berulang kali dan terciptanya loyalitas konsumen, dan membentuk suatu rekomendasi dari mulut kemulut (*word of mouth*) yang sangat menguntungkan bagi perusahaan.