

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

**FITRAH HAYATI
NIM 2019/19135190**

**PROGRAM STUDI D-IV MANAJEMEN PERHOTELAN
DEPARTEMEN PARIWISATA
FAKULTAS PARIWISATA DAN PERHOTELAN
UNIVERSITAS NEGERI PADANG
2023**

HALAMAN PERSETUJUAN SKRIPSI

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

Nama : Fitrah Hayati
NIM/BP : 19135190/2019
Program Studi : D4 Manajemen Perhotelan
Departemen : Pariwisata
Fakultas : Pariwisata dan Perhotelan

Padang, Agustus 2023

Disetujui Oleh:

Pembimbing



Lise Asnur, S.Pd.M.Pd
NIP. 196608221990102001

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 Makanan Terhadap Loyalitas Tamu di Kaluak Paku Restoran Hotel Pangeran City Padang
Nama : Fitrah Hayati
NIM/BP : 19135190/2019
Program Studi : D4 Manajemen Perhotelan
Departemen : Pariwisata
Fakultas : Pariwisata dan Perhotelan

Padang, Agustus 2023

Nama

Tanda Tangan

1. Ketua : Lise Asnur, S.Pd, M.Pd

1. 

2. Anggota : Kurnia Illahi Manvi, S.ST.Par., M.Par

2. 

3. Anggota : Yuke Permata Lisna, S.ST., 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 : Fitrah Hayati
NIM/TM : 19135190 / 2019
Program Studi : D4 Manajemen Perhotelan
Departemen : Pariwisata
Fakultas : Pariwisata dan Perhotelan

Dengan ini menyatakan bahwa skripsi saya yang berjudul,

“Pengaruh Kualitas Makanan Terhadap Loyalitas Tamu di Kaluak Paku Restoran Hotel Pangeran City 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,

Fitrah Hayati
NIM. 19135190

ABSTRAK

Fitrah Hayati. 2023. Pengaruh Kualitas Makanan terhadap Loyalitas Tamu di Kaluak Paku Restoran Hotel Pangeran City Padang.

Penelitian ini berawal dari pengamatan peneliti terhadap loyalitas tamu terkait kualitas makanan yang dihidangkan, warna, penampilan, porsi, bentuk, temperatur, tekstur, aroma, tingkat kematangan, rasa, melakukan pembelian ulang, berkata positif, merekomendasikan kepada orang lain, dan tidak berniat pindah Kaluak Paku Restoran. Penelitian ini bertujuan untuk mendeskripsikan kualitas makanan, mendeskripsikan loyalitas tamu dan menganalisis pengaruh kualitas makanan terhadap loyalitas tamu di Kaluak Paku Restoran Hotel Pangeran City Padang.

Jenis Penelitian ini adalah penelitian kuantitatif dengan metode asosiatif kausal. Populasi dalam penelitian ini adalah tamu yang berkunjung ke Kaluak Paku Restoran Hotel Pangeran City Padang sebanyak 2050 orang dengan sampel 130 orang. Teknik pengambilan sampel menggunakan *non probability sampling*. Teknik pengumpulan data dilakukan dengan cara menyebarkan google form kepada tamu yang berkunjung ke Kaluak Paku Restoran. Uji coba instrument dilakukan dengan uji validitas, uji reliabilitas. Uji persyaratan analisis dilakukan adalah uji normalitas, uji homogenitas, linearitas. Pengujian Hipotesis dilakukan dengan uji regresi linear sederhana dan koefisien determinasi.

Hasil penelitian ini adalah tingkat capaian responden pada variabel kualitas makanan sebesar 70% dengan kategori cukup puas. Tingkat capaian responden pada variabel loyalitas tamu sebesar 69% dengan kategori tidak puas. Indikator Warna sebesar 70% dengan kategori cukup puas, indikator penampilan sebesar 70% dengan kategori cukup puas, indikator porsi sebesar 70% dengan kategori cukup puas, indikator bentuk sebesar 69% dengan kategori tidak puas, indikator temperatur sebesar 70% dengan kategori cukup puas, indikator tekstur sebesar 70% dengan kategori cukup puas, indikator aroma sebesar 70% dengan kategori cukup puas, indikator tingkat kematangan sebesar 70% dengan kategori cukup puas, indikator rasa sebesar 69% dengan kategori tidak puas, Indikator minat beli ulang sebesar 69% dengan kategori tidak puas. Indikator berkata positif sebesar 70% dengan kategori cukup puas. Indikator merekomendasikan kepada orang lain sebesar 69% dengan kategori tidak puas. Indikator tidak berniat pindah sebesar 70% dengan kategori cukup puas. Hasil uji regresi linear sederhana diperoleh nilai F hitung 483,826 Dengan Sig 0,000 > 0,05 maka regresi dapat dipakai. Artinya kualitas makanan berpengaruh signifikan terhadap loyalitas tamu. Hasil persamaan koefisien regresi 0,365 dengan nilai sig 0,000 > 0,05. Artinya setiap peningkatan sebesar satuan kualitas makanan akan meningkatkan 0,365 satuan loyalitas tamu. Nilai R Square sebesar 0,793 artinya variabel kualitas makanan berpengaruh sebesar 79,3% terhadap loyalitas tamu di Kaluak Paku Restoran dan 20,7% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak dibahas dalam penelitian ini.

Kata Kunci: Kualitas Makanan, Loyalitas Tamu

KATA PENGANTAR

Puji syukur kehadiran Tuhan Yang Maha Esa karena berkat Rahmat dan Bimbingan-Nya peneliti dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “**Pengaruh Kualitas Makanan terhadap Loyalitas Tamu di Kaluak Paku Restoran Hotel Pangeran City Padang**” tepat pada waktunya

Banyak hambatan-hambatan dalam penulisan maupun skripsi ini yang peneliti temui, akan tetapi berkat bimbingan maupun dorongan dari berbagai pihak, maka peneliti dapat menyelesaikan skripsi ini. Oleh sebab itu melalui kata pengantar ini, peneliti mengucapkan terima kasih kepada:

1. Ibu Prof Dra. Asmar Yulastriati, M.Pd., Ph.D., Selaku Dekan Fakultas Pariwisata dan Perhotelan Universitas Negeri Padang.
2. Bapak Trisna Putra, SS., M.Sc., Selaku Kepala Departemen Pariwisata dan Perhotelan Universitas Negeri Padang.
3. Ibu Nidia Wulansari, S.E., M.M., selaku Dosen Penasehat Akademik yang telah memberikan arahan dan kritik.
4. Ibu Lise Asnur, M.Pd., selaku Dosen Pembimbing Skripsi yang telah berkenan membimbing, serta bersedia meluangkan waktunya untuk dapat memberikan bimbingan.
5. Bapak Kurnia Illahi Manvi, SST.Par.,M.Par selaku dosen penguji 1 yang telah meluangkan waktunya untuk menguji dan memberi saran yang membangun.
6. Ibu Yuke Permata Lisna, SST.Par.,M.Par selaku dosen penguji 2 yang telah meluangkan waktunya untuk menguji dan memberi saran yang membangun.
7. Pihak Hotel Pangeran City Padang yang telah membantu memberikan data.
8. Orang tua dan keluarga yang selalu memberikan dukungan baik dalam bentuk moral maupun material.

Padang, 18 Agustus 2023

Penulis

DAFTAR ISI

	Halaman
ABSTRAK	i
KATA PENGANTAR	ii
DAFTAR ISI	iii
DAFTAR TABEL	v
DAFTAR GAMBAR	viii
DAFTAR LAMPIRAN	viii
BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang	1
B. Identifikasi Masalah.....	9
C. Batasan Masalah	9
D. Rumusan Masalah.....	9
E. Tujuan Penelitian.....	10
F. Manfaat Penelitian.....	10
BAB II KAJIAN TEORI	
A. Aspek-aspek Teoris	12
1. Loyalitas Tamu	12
2. Indikator Loyalitas Tamu	13
3. Faktor-faktor yang Mempengaruhi Loyalitas Tamu.....	14
4. Kualitas Makanan	16
5. Indikator Kualitas Makanan	17
B. Penelitian Terdahulu	20
C. Kerangka Konseptual.....	21
D. Hipotesis.....	22
BAB III METODE PENELITIAN	
A. Jenis Penelitian	23
B. Tempat dan Waktu Penelitian	23
C. Variabel Penelitian	23
D. Defenisi Operasioanal Variabel Penelitian	24
E. Populasi dan Sampel.....	25

F. Jenis Data & Pengumpulan Data	27
G. Instrumen Penelitian	27
H. Uji Coba Instrumen.....	29
I. Teknik Analisis Data	32
J. Uji Persyaratan Analisis.....	34
K. Pengujian Hipotesis	35
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	
A. Hasil Penelitian.....	37
1. Deskripsi Karakteristik Responden	37
2. Deskripsi Data Variabel	40
3. Deskripsi Variabel Loyalitas Tamu (Y).....	56
4. Uji Persyaratan Analisis	64
B. Pembahasan.....	70
BAB V PENUTUP	
A. Kesimpulan	73
B. Saran	73
DAFTAR PUSTAKA.....	76
LAMPIRAN	78

DAFTAR TABEL

Tabel	Halaman
1. Nama-nama Hotel Bintang 3 di Kota Padang	1
2. Jumlah Restoran Kota Padang Tahun 2019-2021.....	4
3. Data Kunjungan Kaluak Paku Restoran Juli- Desember 2022.....	6
4. Pilihan Jawaban <i>Skala likert</i> pada Variabel X dan Variabel Y	28
5. Kisi-kisi Instrumen Penelitian	28
6. Validitas Variabel Kualitas Makanan (X).....	30
7. Reliabilitas Variabel X.....	32
8. Validitas Variabel Y.....	32
9. Klasifikasi Skor	33
10. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	37
11. Karakteristik Responden Berdasarkan Umur	38
12. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Pekerjaan	39
13. Karakteristik Responden Berdasarkan Frekuensi Berkunjung.....	39
14. Deskripsi Data Variabel Kualitas Makanan	40
15. Rekapitulasi Tanggapan Responden Variabel Kualitas Makanan	41
16. Deskripsi Data Indikator Warna	43
17. Rekapitulasi Tanggapan Responden Indikator Warna	43
18. Deskripsi Data Indikator Penampilan	44
19. Rekapitulasi Tanggapan Responden Indikator Penampilan	45
20. Deskripsi Data Indikator Porsi	46
21. Rekapitulasi Tanggapan Responden Indikator Porsi	46
22. Deskripsi Data Indikator Bentuk	47
23. Rekapitulasi Tanggapan Responden Indikator Bentuk	48
24. Deskripsi Data Indikator Temperatur	48
25. Rekapitulasi Tanggapan Responden Indikator Temperatur	49
26. Deskripsi Data Indikator Tekstur.....	50
27. Rekapitulasi Tanggapan Responden Indikator Tekstur	51
28. Deskripsi Data Indikator Aroma.....	51

29. Rekapitulasi Tanggapan Responden Indikator Aroma	52
30. Deskripsi Data Indikator Tingkat Kematangan	53
31. Rekapitulasi Tanggapan Responden Indikator Tingkat Kematangan.....	54
32. Deskripsi Data Indikator Rasa.....	55
33. Rekapitulasi Tanggapan Responden Indikator Rasa.....	55
34. Deskripsi Data Variabel Loyalitas Tamu	56
35. Rekapitulasi Tanggapan Responden Variabel Loyalitas Tamu.....	57
36. Deskripsi Data Indikator Pembelian Ulang	58
37. Rekapitulasi Tanggapan Responden Indikator Pembelian Ulang	58
38. Deskripsi Data Indikator Berkata Positif	59
39. Rekapitulasi Tanggapan Responden Indikator Berkata Positif	60
40. Deskripsi Data Indikator Merekomendasikan	61
41. Rekapitulasi Tanggapan Responden Indikator Merekomendasikan.....	62
42. Deskripsi Statistik Indikator Merekomendasikan Kepada Orang Lain....	63
43. Rekapitulasi Tanggapan Responden Indikator Tidak Berniat Pindah	63
44. Hasil Uji Normalitas	65
45. Hasil Uji Homogenitas	66
46. Hasil Uji Linearitas	66
47. Nilai Signifikansi	68
48. Koefisien Regresi Variabel X terhadap Y	68
49. Koefisien Determinasi Variabel X terhadap Y	69

DAFTAR GAMBAR

Gambar	Halaman
1. Kaluak Paku Restoran Hotel Pangeran City.....	5
2. <i>Review</i> Konsumen 1	6
3. <i>Review</i> Konsumen 2.....	7
4. <i>Review</i> Konsumen 3.....	7
5. <i>Review</i> Konsumen 4.....	8
6. Kerangka Konseptual.....	21

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran	Halaman
1. Kusioner Uji Coba Penelitian	78
2. Tabulasi Data Uji Coba Instrumen	82
3. Hasil Uji Coba Intrumen Penelitian	83
4. Kusioner Penelitian	91
5. Tabulasi Data Variabel X	95
6. Tabulasi Data Variabel Y	100
7. Hasil Penyebaran Kusioner	103
8. Surat Izin Pengambilan Data	104
9. Surat Izin Uji Coba & Penelitian	105
10. Surat Balasan Izin Penelitian	106
11. Menu Makanan	107

BAB I PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Hotel adalah suatu jenis akomodasi yang menggunakan sebagian atau seluruh bangunan dengan menyediakan jasa penginapan, makanan, minuman serta jasa penunjang lainnya bagi umum yang dikelola secara komersil, Prasetyo Aji Prakoso, SE (2017:3). Di Kota Padang industri perhotelan mulai berkembang dengan pesat mulai dari hotel melati sampai dengan hotel bintang 4. sehingga mendorong terjadinya persaingan antar hotel di Kota Padang. Berikut ini nama-nama hotel bintang 3 di Kota Padang.

Tabel 1. Nama-nama Hotel Bintang 3 di Kota Padang Tahun 2020

Nama Hotel	Lokasi	Pengelola	Keterangan
Hotel Airy Padang Barat Sudirman	Jl. Jenderal Sudirman NO.17	Airy Rooms	
The Aliga Hotel	Jl. MH Thamrin No. 71		
Hotel d'Ox Ville	Jl. Kampung Sebelah No. 26		
Daima Hotel	Jl. Jenderal Sudirman mNo. 17		
Diniya Suasso Design Hotel & Restaurant	Jl. Asahan No. 7		
Fave Hotel Olo	Jl. Belakang Olo No. 46	Aston International	
HW Hotel	Jl. Hayam Wuruk No. 16		
Hotel Ibis	Jl. Taman Siswa NO. 1A	Accor Hotels	Hotel tertinggi di Sumatera Barat, dengan 13 lantai
Hotel Pangeran City	Jl. Dobi No 3-5		
Jl. Hayam Wuruk No. 31-33			
Jl. Khatib Sulaiman No. 48 A			

Sumber: https://id.wikipedia.org/wiki/Daftar_hotel_di_Kota_Padang

Berdasarkan tabel 1 di atas dapat dilihat bahwa Hotel Pangeran City adalah salah satu hotel bintang 3 di Kota Padang. Hotel ini merupakan hotel pertama yang didirikan oleh Bapak Syafruddin Dt. Pangeran yang beralamat Jl. Dobi No 3 Kota Padang. Hotel Pangeran City didirikan pada tanggal 17 April 1979 yang merupakan usaha swasta nasional pribumi dengan bentuk badan hukum perseroan terbatas (PT). Pada mulanya perseroan ini bernama Pangeran's dengan Akte Notaris di Padang sejak tanggal 24 Januari 1986 memakai nama PT. Istano Pangeran.

Hotel Pangeran City merupakan pilihan yang tepat untuk wisatawan yang mengunjungi kota Padang karena memiliki tempat yang sangat strategis yaitu berada di pusat kota, menempuh waktu kurang lebih 15 menit untuk sampai ke Pantai Padang, 5 Menit ke Museum Adityawarman, 10 Menit ke Jembatan Siti Nurbaya dan 30 Menit ke Pantai Air Manis. Selain mempunyai tempat yang strategis hotel ini juga mempunyai beberapa fasilitas seperti *lounge bar*, *kaluak paku restaurant*, *laundry service*, *wifi*, *musholla*, *room*, *meeting rooms*, *room service* dan juga mempunyai beberapa departemen diantaranya *front office department*, *house keeping department*, *engineering department*, *sales and marketing department*, *accounting department*, *human resources department*, dan *food and beverage department*.

Food and Beverage Department merupakan departemen yang penting di hotel. Menurut Richard Komar (2014:309) *Food and beverage department* adalah satu departemen di hotel yang bertugas dan bertanggung jawab dalam hal penyediaan (*production*), pelayananan (*service*) makanan dan minuman

untuk tamu yang menginap di hotel maupun tamu dari luar hotel, seperti pernikahan (*wedding party*) dan rapat dinas (*convention*). Dalam pelayanannya di hotel *food and beverage department* secara umum dapat dibagi menjadi dua yaitu *food and beverage product and food and beverage service*.

Food and beverage product merupakan aktivitas yang berkaitan dengan penyediaan pelayanan makanan dan minuman yang ada di hotel. Menurut (Rachman Aried, 2005) *Food and beverage product* menjadi departemen yang mengatur semua makanan yang ada di hotel, selain menjamin mutu makanan dan minuman yang ada di hotel serta bertanggung jawab terhadap pengelolaan penjualan makanan dan minuman kepada setiap tamu, *food and beverage product* menginginkan tamu merasa senang atas makanan yang disajikan dan tamu berkomitmen untuk loyal..

Menurut Griffin dalam Hanif (2020:17) Loyalitas berkaitan dengan perilaku pembelian *nonrondom* yang dilakukan tidak kurang dari dua kali dalam jangka waktu tertentu. Istilah *nonrondom* adalah pembelian dilakukan secara tidak acak tetapi tamu mengetahui akan membeli apa dan dari mana membeli. Pengambilan keputusan bisa dilakukan lebih dari satu orang sehingga keputusan yang diambil dapat berupa kompromi dengan pengambil keputusan lainnya. Loyalitas tamu berhubungan erat dengan kualitas makanan.

Kualitas makanan didefinisikan sebagai sebuah konsep kualitas yang dapat memberikan wawasan tentang bagaimana mempertahankan kualitas

produk dan bagaimana pelanggan melihat produk disajikan. Menurut Kotler (2018:12) kualitas makanan sebagai kemampuan untuk memberikan hasil atau kinerja yang sesuai atau melebihi dari apa yang diinginkan tamu. Kualitas makanan diberikan oleh staff kitchen lalu staff restoran yang akan menyajikan kepada tamu

Menurut Permen Pariwisata dan Ekonomi Kreatif NO. 11 Tahun 2014, Restoran adalah usaha penyediaan jasa makanan dan minuman dilengkapi dengan peralatan dan perlengkapan untuk proses pembuatan, penyimpanan dan penyajian di suatu tempat tetap yang tidak berpindah-pindah dengan tujuan memperoleh keuntungan atau laba. Menurut Kristina (2013:10) restoran adalah suatu tempat atau bangunan yang diorganisasikan secara komersial, yang menyelenggarakan pelayanan dengan baik kepada semua tamu, baik berupa kegiatan makan maupun minum.

Tabel 2. Jumlah Restoran Kota Padang Tahun 2019-2021

Kota	Tahun		
	2019	2020	2021
Kota Padang	335	328	333

Sumber : *www.BPS.go.id,2021*

Pada tabel 2 diatas terlihat bahwa pada tahun 2019-2021 mengalami pertumbuhan yang tidak seimbang, dapat dilihat pada tahun 2019 jumlah total keseluruhan restoran di Kota Padang sebanyak 335, kemudian pada tahun 2020 mengalami penurunan jumlah restoran menjadi 328, selanjutnya pada tahun 2021 mengalami peningkatan jumlah restoran menjadi 333. (*www.BPS.go.id,2021*).

Kenaikan jumlah restoran yang mencapai angka 333, maka menunjukkan tingkat persaingan restoran yang ada di Kota Padang terbilang cukup ketat. Tingkat persaingan yang cukup tinggi memaksa pelaku bisnis untuk mampu bertahan diantara para kompetitor sejenis. Agar suatu bisnis restoran dapat mempertahankan usaha salah satunya dengan cara selalu memperhatikan kualitas makanan.



Gambar 1. Kaluak Paku Restoran Hotel Pangeran City
Sumber: www.HotelPangeranCity

Kaluak Paku restoran berlokasi di Lantai 1 Hotel Pangeran City dimana terletak dibagian depan Hotel. Untuk *Breakfast* di Kaluak Paku Restoran dapat dinikmati mulai pukul 06:00 - 10:00, untuk makan siang Kaluak Paku Restoran menyediakan *A La Carte* menu. Restoran ini juga menyediakan pelayanan *room service* selama 24 jam bagi para tamu yang menginap. Berikut data kunjungan tamu yang mengunjungi Restoran Kaluak Paku:

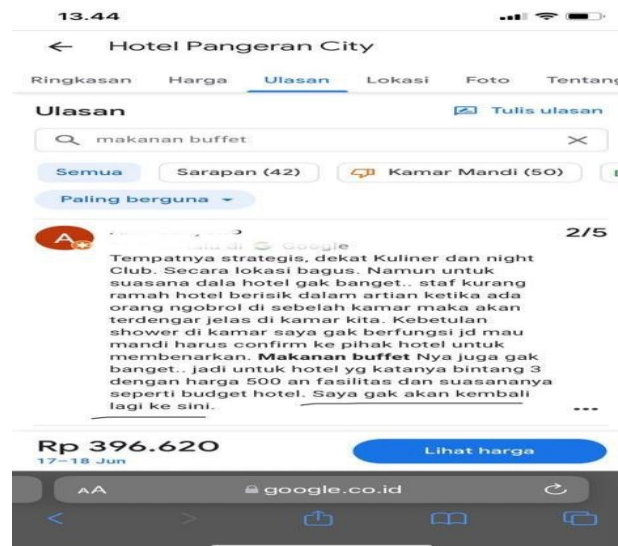
Tabel 3. Data Kunjungan Kaluak Paku Restoran Agustus 2022- Januari 2023

No	Bulan	Jumlah
1	Agustus 2022	2550
2	September 2022	2400
3	Oktober 2022	2100
4	November 2022	2040
5	Desember 2022	1890
6	Januari 2023	1320
Total/ Rata-rata		12.300/2.050

Sumber: *FB Manager Hotel Pangeran City Padang 2023*

Dari data tabel diatas dapat dilihat bahwa tingkat kunjungan tamu yang mengunjungi Kaluak Paku Restoran dari Bulan Agustus 2022 - Januari 2023 terus mengalami penurunan di setiap bulannya.

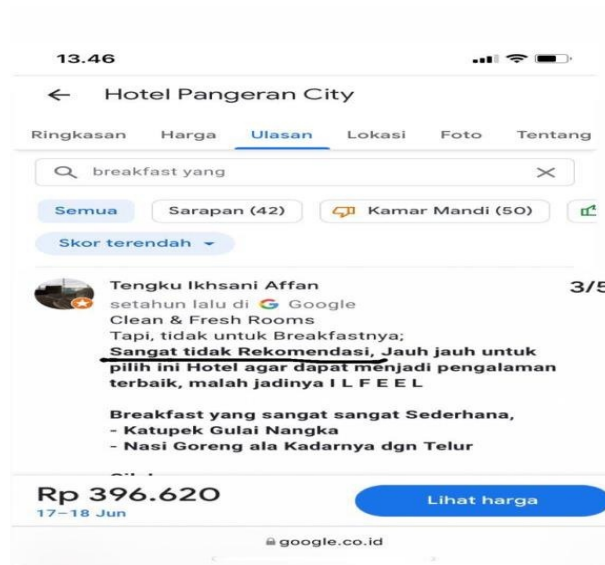
Berdasarkan hasil pengamatan dan wawancara penulis selama melaksanakan Pengalaman Lapangan Industri 2 (PLI 2) pada tanggal 25 Juli hingga 31 Desember 2022 serta berdasarkan *Google Review* penulis menemukan beberapa masalah seperti terlihat pada gambar dibawah ini:



Gambar 2. Review Konsumen 1

Sumber: Ulasan *Google* Pada Hotel Pangeran City

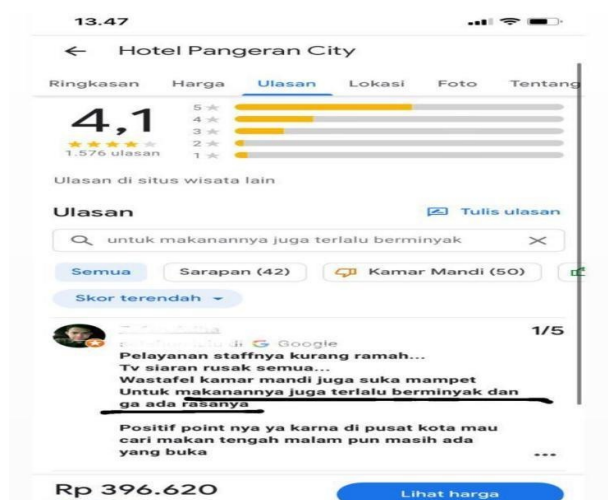
Ulasan pada gambar 2 diatas tamu mengatakan tidak ingin kembali lagi dikarenakan makanan *buffet* kurang enak.



Gambar 3. Review Konsumen 2

Sumber: Ulasan *Google* Pada Hotel Pangeran City

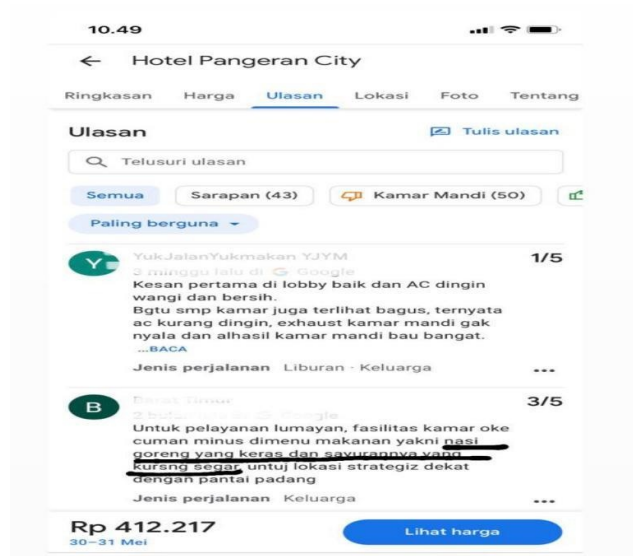
Kemudian masalah ke 2 yaitu tamu yang tidak mau merekomendasikan hotel ini dikarenakan menu *breakfast* sangat sederhana, dapat dilihat ulasan pada gambar 3 diatas.



Gambar 4. Review Konsumen 2

Sumber: Ulasan *Google* Pada Hotel Pangeran City

Gambar diatas menunjukkan ulasan pengalaman tamu yang mengatakan makanan terlalu berminyak dan tidak ada rasa.



Gambar 5 Review Konsumen 2

Sumber: Ulasan *Google* Pada Hotel Pangeran City

Gambar 5 menunjukkan adanya tamu yang *complaint* mengenai tekstur nasi goreng keras dan sayuran tidak segar atau *fresh*.

Keluhan tersebut biasanya disampaikan langsung kepada *waiter* atau *waiterss*. Setelah mendengarkan keluhan dari tamu, *waiter/waitress* akan menyampaikan keluhan tersebut kepada pihak *kitchen*. Kemudian, pihak *kitchen* akan melakukan pemeriksaan untuk mengetahui penyebab utama permasalahan.

Mengacu pada latar belakang di atas penelitian ini sangat penting dilakukan untuk mengetahui pengaruh kualitas makanan terhadap loyalitas tamu, jika permasalahan mengenai loyalitas tamu terus berlanjut hal tersebut akan mengakibatkan citra hotel akan buruk dan berkurangnya tamu yang

mengunjungi Kaluak Paku Restoran Hotel Pangeran City Padang. Dari berbagai masalah yang ditemukan penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul "Pengaruh Kualitas Makanan terhadap Loyalitas Tamu di Kaluak Paku Restaurant Hotel Pangeran City Padang”.

B. Identifikasi Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang di atas, maka terdapat identifikasi masalah sebagai berikut :

1. Kurangnya ketertarikan tamu untuk kembali lagi mengunjungi Kaluak Paku Restoran Hotel Pangeran City .
2. Masih adanya tamu yang tidak ingin merekomendasikan Kaluak Paku Restoran Hotel Pangeran City.
3. Masih adanya tamu yang mengatakan makanan yang disajikan terlalu berminyak dan tidak ada rasa.
4. Masih adanya tamu yang mengatkan garnish sayuran tidak *fresh*

C. Batasan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang dan identifikasi masalah yang diatas maka yang menjadi fokus masalah dari penelitian ini adalah bagaimana pengaruh kualitas makanan terhadap loyalitas tamu di Kaluak Paku Restoran Hotel Pangeran City Padang.

D. Rumusan Masalah

Berdasarkan batasan masalah di atas, maka rumusan masalah yang akan diteliti sebgai berikut :

1. Bagaimana kualitas makanan di Kaluak Paku Restoran Hotel Pangeran City Padang.
2. Bagaimana loyalitas tamu di Kaluak Paku Restoran Hotel Pangeran City Padang.
3. Bagaimana Pengaruh kualitas makanan Terhadap Loyalitas Tamu di Kaluak Paku Restoran Hotel Pangeran City Padang

E. Tujuan Penelitian

1. Tujuan Umum

Tujuan umum dari penelitian yang akan dilakukan ini adalah untuk menganalisis Pengaruh Kualitas Makanan terhadap Loyalitas Tamu di Kaluak Paku Restoran Hotel Pangeran City Padang.

2. Tujuan Khusus

Tujuan khusus penelitian ini adalah :

- a. Mendeskripsikan kualitas makanan di Kaluak Paku Restoran Hotel Pangeran City Padang.
- b. Mendeskripsikan loyalitas tamu di Kaluak Paku Restoran Hotel Pangeran City Padang.
- c. Menganalisis Pengaruh Kualitas Makanan terhadap Loyalitas Tamu di Kaluak Paku Restoran Hotel Pangeran City Padang

F. Manfaat Penelitian

1. Bagi Hotel

Bahan evaluasi untuk meningkatkan kualitas makanan terhadap loyalitas tamu Pangeran City Hotel Padang.

2. Bagi Departemen Pariwisata Universitas Negeri Padang

Diharapkan dengan adanya penelitian dapat menambah wawasan bagi mahasiswa Universitas Negeri Padang yang membaca dan menjadi acuan bagi mahasiswa yang ingin menyelesaikan Tugas Akhir dengan wawasan mengenai Kualitas Makanan dan Loyalitas Tamu.

3. Peneliti Lain

Dapat berguna sebagai bahan referensi yang bermanfaat untuk peneliti selanjutnya dalam menyelesaikan *study*

4. Peneliti

- a. Manfaat yang diperoleh oleh peneliti adalah sebagai salah satu syarat untuk mencapai gelar Sarjana Sains Terapan (S.ST) di Universitas Negeri Padang
- b. Hasil penelitian ini dapat memberikan pengalaman berharga serta bisa
- c. menjadi sarana bagi penulis untuk menerapkan ilmu pengetahuan yang telah diperoleh selama kuliah.