

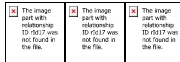
**PENGARUH *RESTAURANT ATMOSPHERE* DAN *FOOD QUALITY*
TERHADAP KEPUASAN TAMU DI *ZELLO LOUNGE*
GRAND BASKO HOTEL PADANG**

SKRIPSI



**NURHAYANI
19135239/2019**

**PROGRAM STUDI D4 MANAJEMEN PERHOTELAN
DEPARTEMEN PARIWISATA
FAKULTAS PARIWISATA DAN PERHOTELAN
UNIVERSITAS NEGERI PADANG
2023**



HALAMAN PERSETUJUAN SKRIPSI

PENGARUH *RESTAURANT ATMOSPHERE* DAN *FOOD QUALITY*
TERHADAP KEPUASAN TAMU DI *ZELLO LOUNGE GRAND BASKO*
HOTEL PADANG

Nama : Nurhavani
NIM/BP : 19135239/2019
Program Studi : D4 Manajemen Perhotelan
Departemen : Pariwisata
Fakultas : Pariwisata dan Perhotelan

Padang, Agustus 2022

Disetujui Oleh:

Pembimbing

Youmil Abrian, SE., M.M
NIP. 198210022008121002

Kepada 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 *Restaurant Atmosphere* dan *Food Quality* Terhadap Kepuasan Tamu di *Zello Lounge* Grand Basko Hotel Padang
Nama : Nurhayani
NIM/BP : 19135239/2019
Program Studi : D4 Manajemen Perhotelan
Departemen : Pariwisata
Fakultas : Pariwisata dan Perhotelan

Padang, Agustus 2023

Nama

Tanda Tangan

1. Ketua : Youmil Abrian, SE, M.M

1

2. Anggota : Dr. Yuliana, SP, M.Si

2

3. Anggota : Lise Asnur, M.Pd

3

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 *Restaurant Atmosphere* dan *Food Quality* Terhadap Kepuasan Tamu di *Zello Lounge Grand Basko Hotel* Padang
Nama : Nurhayani
NIM/BP : 19135239/2019
Program Studi : D4 Manajemen Perhotelan
Departemen : Pariwisata
Fakultas : Pariwisata dan Perhotelan

Padang, Agustus 2023

Nama

Tanda Tangan

1. Ketua : Youmit Abrian, SE., M.M

1

2. Anggota : Dr. Yuliana, SP, M.Si

2

3. Anggota : Lise Asnur, M Pd

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 : Nurhayani
NIM/TM : 19135239/2019
Program Studi : D4 Manajemen Perhotelan
Departemen : Pariwisata
Fakultas : Pariwisata dan Perhotelan

Dengan ini menyatakan bahwa skripsi saya yang berjudul,

“Pengaruh *Restaurant Atmosphere* Dan *Food Quality* Terhadap Kepuasan Tamu Di *Zello Lounge* Grand Basko Hotel 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,



Nurhayani
NIM. 19135239

ABSTRAK

Nurhayani, 2023, *Pengaruh Restaurant Atmosphere dan Food Quality terhadap Kepuasan Tamu di Zello Lounge Grand Basko Hotel Padang, Skripsi, D4 Manajemen Perhotelan, Fakultas Pariwisata dan Perhotelan, Universitas Negeri Padang*

Penelitian dilatarbelakangi oleh permasalahan pada *restaurant atmosphere* dan *food quality* yang dialami oleh tamu yang berkunjung ke *Zello Lounge Grand Basko Hotel Padang*. Tujuan penelitian ini adalah untuk menganalisis pengaruh *restaurant atmosphere* dan *food quality* terhadap kepuasan tamu di *Zello Lounge Grand Basko Hotel Padang*. Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dengan pendekatan asosiatif kausal untuk mendeskripsikan tentang *restaurant atmosphere*, *food quality*, dan kepuasan tamu. Populasi penelitian ini adalah tamu yang pernah dan atau sedang berkunjung ke *Zello Lounge Grand Basko Hotel Padang*, dengan total sampel 190 responden.

Penelitian ini dilakukan dengan cara menyebarkan angket kepada tamu yang sedang dan atau pernah berkunjung ke *Zello Lounge Grand Basko Hotel Padang*. Analisis hipotesis penelitian menggunakan uji regresi linear berganda yang dikelola dengan bantuan aplikasi SPSS versi 23.00. Hasil penelitian menunjukkan bahwa 1) *Restaurant atmosphere* termasuk dalam kategori baik (45%), 2) *Food quality* termasuk dalam kategori baik (41%), 3) Kepuasan tamu termasuk dalam kategori baik (47%). Terdapat pengaruh antara *restaurant atmosphere* dan *food quality*, terhadap kepuasan tamu, dengan nilai Adjusted R square sebesar 0,59 atau 59% sedangkan sisanya 0,41 atau 41% dipengaruhi oleh variabel lain diluar penelitian. Adapun nilai sig 0,086 > 0,05 untuk variabel *restaurant atmosphere* dan nilai sig 0,589 > 0,05 untuk variabel *food quality*.

Pengujian hipotesis dalam penelitian ini dengan regresi linear berganda yang menunjukkan bahwa nilai F hitung adalah 140,030 dengan signifikansi 0,000, dengan taraf signifikansi kurang dari 0,05, dan nilai T sebesar 6,215 dengan signifikansi 0,000 < 0,05. Hal ini menunjukkan bahwa variabel suasana restoran memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan tamu. Penelitian ini diharapkan dapat menjadi referensi untuk peneliti lain mengenai pengaruh *restaurant atmosphere* dan *food quality* terhadap kepuasan tamu di *Zello Lounge Grand Basko Hotel Padang*.

Kata Kunci: restaurant atmosphere, food quality, kepuasan tamu, Zello Lounge Grand Basko Hotel Padang

KATA PENGANTAR

Alhamdulillah, puji syukur kehadiran Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat dan hidayah-Nya, sehingga peneliti dapat menyelesaikan Skripsi yang berjudul “**Pengaruh *Restaurant Atmosphere* dan *Food Quality* terhadap Kepuasan Tamu di *Zello Lounge Grand Basko Hotel Padang*””. Skripsi ini dibuat untuk melanjutkan penelitian untuk memenuhi persyaratan memperoleh gelar Sarjana Sains Terapan pada departemen Pariwisata Fakultas Pariwisata dan Perhotelan Universitas Negeri Padang.**

Penyusunan skripsi ini tidak akan selesai sesuai dengan yang diharapkan tanpa dukungan dan bimbingan dari berbagai pihak. Untuk itu peneliti menyampaikan ucapan terimakasih 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 Kepala Departemen Pariwisata Fakultas Pariwisata dan Perhotelan Universitas Negeri Padang.
3. Ibu Yuke Permata Lisna, S.ST., M. Par, selaku penasehat akademik.
4. Bapak Youmil Abrian, SE., MM, selaku pembimbing skripsi yang telah memberikan arahan, kritik dan saran dalam penulisan skripsi ini serta dorongan dan motivasi.
5. Ibu Dr. Yuliana, SP. M.Si., selaku dosen penguji 1 yang telah meluangkan waktunya untuk menguji dan memberikan saran yang membangun.
6. Ibu Lise Asnur, M.Pd selaku dosen penguji 2 yang telah meluangkan waktunya untuk menguji dan memberikan saran yang membangun.

7. Seluruh dosen, tenaga administrasi dan teknisi D4 Manajemen Perhotelan Departemen Pariwisata Fakultas Pariwisata dan Perhotelan.
8. Pihak Grand Basko Hotel Padang yang telah membantu penulis dalam pengambilan data yang dibutuhkan untuk dapat menyelesaikan skripsi ini.
9. Sahabat dan rekan-rekan Manajemen Perhotelan angkatan 2019 yang telah memberikan dukungan dan motivasi.
10. Kedua Orang tua yang sabar dan tulus memberikan motivasi, dukungan, nasehat dan do'a yang tidak ternilai harganya.

Proposal penelitian ini masih banyak terdapat kekurangan, oleh karena itu diharapkan saran dan kritik yang sifatnya membangun, agar skripsi ini dapat bermanfaat bagi pembaca.

Padang, Agustus 2023

Peneliti

DAFTAR ISI

	Hal
ABSTRAK	Error! Bookmark not defined.
KATA PENGANTAR	vii
DAFTAR ISI	ix
DAFTAR GAMBAR	xi
DAFTAR TABEL	viii
DAFTAR LAMPIRAN	x
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang	1
B. Identifikasi Masalah	8
C. Batasan Masalah	8
D. Rumusan Masalah	9
E. Tujuan Penelitian	9
F. Manfaat Penelitian	10
BAB II KAJIAN TEORI	12
A. Aspek-Aspek Teoritis	12
B. Kerangka Konseptual.....	21
C. Hipotesis	21
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	23
A. Jenis Penelitian	23
B. Waktu dan Tempat Penelitian	23
C. Variabel Penelitian	23
D. Definisi Operasional Variabel	24
E. Populasi dan Sample Penelitian	26
G. Instrumen Penelitian	29
H. Uji Coba Instrumen	31
I. Teknik Analisi Data	34
J. Uji Persyaratan Analisis	36
K. Pengujian Hipotesis	37
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	39
A. Hasil Penelitian.....	39
B. Pembahasan.....	71

BAB V PENUTUP	76
A. Kesimpulan	76
B. Saran	77
DAFTAR PUSTAKA.....	79
LAMPIRAN	81
LAMPIRAN TABULASI DATA.....	93

DAFTAR GAMBAR

Gambar	Hal
1 Zello Lounge.....	3
2 Tamu yang tidak ingin berkunjung kembali.....	4
3 Tentang Suasana Hotel Yang Kurang Terawat Dan Horor.....	5
4 Tamu Mengeluhkan Rasa Makanan Dan Ruangan Yang Gelap dan Pengap	6
5 Kerangka Konseptual.....	21

DAFTAR TABEL

Tabel	Hal
1 Pilihan Jawaban Skala Likert	30
2 Kisi-Kisi Operasional Variabel Penelitian	30
3 Hasil Uji Validitas Variabel Restaurant Atmosphere (X ₁).....	32
4 Hasil Uji Validitas Variabel Food Quality (X ₂)	33
5 Hasil Uji Validitas Variabel Kepuasan Tamu (Y)	33
6 Reliabilitas Variabel.....	34
7 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	39
8 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia	40
9 Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan	41
10 Karakteristik Responden Berdasarkan Kunjungan	41
11 Data Statistik Variabel Restaurant Atmosphere Statistics	42
12 Distribusi Frekuensi Variabel Restaurant Atmosphere	43
13 Data Statistik Indikator Tampilan Eksterior Statistics	44
14 Distribusi Frekuensi Tampilan Eksterior	45
15 Data Statistik Indikator Interior Statistics	46
16 Distribusi Frekuensi Interior.....	46
17 Data Statistik Indikator Tata Letak Statistics	47
18 Distribusi Frekuensi Tata Letak.....	48
19 Data Statistik Variabel Food Quality Statistics	49
20 Distribusi Frekuensi Variabel Food Quality.....	50
21 Data Statistik Indikator Jenis Pilihan Freshness	50
22 Distribusi Frekuensi Jenis Pilihan Freshness.....	51
23 Data Statistik Indikator Presentation.....	52
24 Distribusi Frekuensi Presentation.	53
25 Distribusi Frekuensi Taste.....	54
26 Data Statistik Indikator Innovative Food	56

27	Distribusi Frekuensi Innovative Food.....	57
28	Data Statistik Variabel Kepuasan Tamu	58
29	Distribusi Frekuensi Variabel Kepuasan Tamu	58
30	Data Statistik Indikator Kesesuaian Harapan.....	59
31	Distribusi Frekuensi Kesesuaian Harapan	60
32	Data Statistik Indikator Minat Berkunjung Kembali	61
33	Distribusi Frekuensi Minat Berkunjung Kembali.....	62
34	Data Statistik Indikator Kesiediaan Merekomendasikan	63
35	Distribusi Frekuensi Kesiediaan Merekomendasikan	63
36	Hasil Pengujian Normalitas Kolmogorov-Smirnov Test	65
37	Hasil Pengujian Multikolinearitas.....	66
38	Hasil Uji Heterokedastitas Melalui Uji Glejser	67
39	Hasil Pengujian Determinasi	68
40	Uji F	69
41	Uji T	70

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran	Hal
1 Surat Izin Penelitian.....	81
2 Surat Balasan Penelitian.....	82
3 Kuisisioner	83
4 Tabulasi Data Uji Coba Penelitian.....	89
5 Uji Validitas.....	90
6 Uji Realibilitas	92
7 Tabulasi Data Penelitian.....	93
8 Analisis Deskriptif Penelitian.....	108
9 Uji Persyaratan Analisis	109
10 Uji Regresi Linear berganda	110
11 Dokumentasi.....	111
12 Tabulasi Data.....	113
13 Lampiran Pengolahan Data	128

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Industri pariwisata merupakan sektor yang potensial untuk dikembangkan sebagai salah satu sumber pendapatan ekonomi daerah. Menurut Hidayah (2019:3), Pariwisata merupakan perjalanan wisata yang dilakukan secara berkali-kali/berkeliling, baik secara terencana maupun tidak terencana yang dapat menghasilkan pengalaman total bagi pelakunya. Selain itu juga industri pariwisata bermanfaat menjaga kelestarian alam dan kebudayaan. Pariwisata adalah kegiatan memindahkan orang untuk sementara waktu ke tempat tujuan di luar tempat tinggal dan bekerja serta melakukan kegiatan selama berada di tempat tujuan, serta menyiapkan fasilitas untuk memenuhi kebutuhannya (Marhedi 2021).

Industri perhotelan merupakan salah satu bagian dari industri pariwisata yang menyediakan produk atau jasa kepada konsumen. Menurut (Hurdawaty dan Parantika, 2018:7), Hotel didefinisikan sebagai tempat menginap yang terdiri atas beberapa atau banyak kamar yang disewakan kepada masyarakat umum untuk waktu- waktu tertentu serta menyediakan makanan dan minuman untuk para tamunya. Berdasarkan fasilitas dan persyaratannya, hotel dapat digolongkan menjadi lima tingkat yaitu, “hotel berbintang dua (**), hotel berbintang tiga (***), hotel berbintang empat

(****), dan hotel berbintang lima (*****)" menurut (Chair dan Pramudi, 2017:11).

Saat ini Kota Padang adalah kota sebagai destinasi kota wisata yang dapat dinikmati jasa pelayanannya di bidang perhotelan, salah satunya Grand Basko Hotel Padang. Hotel ini merupakan hotel dengan klasifikasi bintang (****) yang berada di Jl. Prof. Dr. Hamka No. 2A, Padang dengan menggunakan konsep *best western* tanpa menghilangkan budaya dan tradisi masyarakat Sumatera Barat. Grand Basko Hotel Padang memiliki 180 kamar dengan tipe yang berbeda setiap kamarnya. Berkembangnya sebuah hotel harus diimbangi dengan sumber daya manusia yang memadai. Jika tidak didukung dengan sumber daya manusia yang mencukupi hotel dan segala proses perencanaan didalamnya tidak dapat mencapai suatu tujuan organisasi. Pengertian manajemen sumber daya manusia menurut (Kaehler & Grundei, 2019) adalah proses berkelanjutan yang dirancang untuk menyediakan organisasi dan kelompok atau organisasi dengan personel yang sesuai sehingga mereka dapat ditempatkan pada porsi dan tempat yang sesuai ketika organisasi membutuhkannya. Jadi sumber daya manusia merupakan semua orang yang memiliki kontribusi dan peran penting dalam organisasi untuk mencapai suatu tujuan terutama di industri pariwisata saat ini.



Gambar 1. Zello Lounge

Sumber: *Human Resources Department, (2023)*

Gambar di atas merupakan *outlet Zello Lounge Grand Basko Hotel Padang* yang menyediakan jasa pelayanan di bidang *Food & beverage service*. Bagian pelayanan makanan dan minuman pada saat *meeting* tamu-tamu *VIP berupa coffe break, lunch, maupun dinner* yang terletak di lantai 1 hotel *Zello Lounge* berdekatan dengan *Bajamba Restaurant Grand Basko Hotel Padang*. *Zello Lounge* ini merupakan *outlet Food&beverage service* juga disediakan hotel untuk umum sebagai tempat bersantai, menikmati makanan maupun minuman yang diiringi dengan alunan alat musik. Untuk kapasitas *outlet* tidak terlalu besar, hanya dapat menampung 50 pax. *Zello Lounge* juga tersedia beberapa menu makanan dan minuman yang dapat di *order* ketika berada di *outlet* nya. Pada proses pelayanannya *food and beverage service* kepada tamu semua aktivitas yang berupa kemudahan untuk mendapatkan pelayanan sesuai dengan keinginan, menjawab dan menyelesaikan masalah dari tamu sehingga tamu merasa puas dengan kemampuan karyawan dalam memberikan pelayanan.

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, Tjiptono (2014:353) berpendapat bahwa kepuasan tamu seperti perasaan yang muncul menjadi *output* penilaian terhadap pengalaman pemakaian produk atau jasa. Suasana yang diciptakan dalam ruangan dan kualitas produk yang ditawarkan merupakan hal penting yang diperhatikan oleh tamu hotel, hal ini menentukan tamu puas dengan kinerja yang didapatkan dalam menggunakan suatu produk atau jasa. Menurut Pham dan Ahammad (2017) kepuasan tamu adalah konsekuensi dari pengalaman tamu selama proses pembelian dan memainkan peran penting dalam mempengaruhi perilaku tamu di masa depan secara langsung. Namun pada Grand Basko Hotel Padang sendiri, tamu mengeluhkan mengenai keadaan hotel yang tidak terawat hingga ruangan kotor juga gelap.

COMMENT CARD

NAME:
EMAIL:

ROOM: 415

COMMENT

Tidak centrik yang kedua kalinya.

Gambar 2 Tamu yang tidak ingin berkunjung kembali
Sumber: *Guest Comment (2023)*

5.9 / 10

05 Feb 2023

Hotel tua yang kurang perawatan dan membuat kesan horor.

Liburan

RC Rikky C. S.

👍 2 orang merasa terbantu

Gambar 3 Tentang Suasana Hotel Yang Kurang Terawat Dan Horor

Sumber: *traveloka (2023)*

Selanjutnya gambar berikut merupakan beberapa *review* tamu yang terdapat di *online review* Grand Basko Hotel Padang. Ditemukan adanya tamu yang merasa kurang nyaman dengan suasana seperti pencahayaan yang kurang sehingga menimbulkan kesan gelap, juga udara yang pengap, serta penulis juga menemukan, tidak ada wangi aroma terapi yang bisa meningkatkan perasaan emosional yang baik dari tamu. Hal ini menjadi perhatian bagi tamu yang ingin menikmati makanan dan minuman, maupun hanya sekedar bersantai menikmati pelayanan yang tersedia di *Zello Lounge* Grand Basko Hotel Padang. Terdapatnya masalah pada kurangnya pembaharuan hotel seperti AC yang tidak dingin, ruangan yang kurang pencahayaan dan pengap yang menjadi perhatian pengunjung hotel terutama tamu *Zello Lounge* Grand Basko Hotel Padang. *Guest Comment* di bawah ini merupakan salah keluhan tamu di *Zello Lounge* yang belum adanya pembaharuan.



Ikhsan Muhammad
66 ulasan di Padang

★★★★☆ setahun lalu

lebih diperhatikan cita rasa masakan yg ada diresto hotel..
cenderung keasinan..

👍 Membantu

👎 Tidak Membantu

Gambar 4 Tamu Mengeluhkan Rasa Makanan yang keasinan

Sumber: *Traveloka (2022)*

Dilihat dari sisi *Restaurant Atmosphere* (suasana) dari sebuah ruangan memiliki dampak yang luas terhadap respon emosional bagi tamu yang berkunjung. *Atmosphere* perlu menjadi perhatian khusus bagi sebuah *restaurant* maupun *lounge* di Grand Basko Hotel Padang, di karenakan *Restaurant Atmosphere* mempengaruhi *visible* tamu. Menurut Berman dan Evan (2018:464), *atmosphere* mengacu pada karakteristik fisik ruangan yang digunakan untuk menciptakan kesan dan menarik bagi tamu. Dengan menciptakan suasana yang menarik dapat memunculkan minat tamu untuk menikmati dan kemudian didukung dengan layanan fasilitas yang lengkap sehingga terciptanya kepuasan, apabila tamu merasa puas maka tidak menutup kemungkinan bagi mereka untuk berkunjung kembali.

Selain itu, hal yang juga tidak kalah penting adalah kualitas makanan dan minuman yang disajikan. Makanan yang keasinan menjadi perhatian untuk *Food Quality* di sebuah hotel. Menurut Potter dan Hotchkiss (2012), kualitas makanan atau *Food Quality* adalah karakteristik kualitas dari makanan yang dapat diterima oleh tamu, seperti ukuran, bentuk, warna, konsistensi, tekstur, dan rasa. Makanan yang berkualitas perlu didukung dengan kenyamanan pada saat menikmatinya. Dalam menentukan kualitas sebuah makanan, perlu diketahui bahwa kualitas suatu produk makanan relatif dalam artian, makanan berkualitas harus mencerminkan tingkat kepuasan yang diperoleh tamu darinya sehingga kualitas makanan tergantung dari sejauh mana karakteristik produk dapat memenuhi

keinginan tamunya. Dengan demikian, kualitas tidak hanya bergantung pada karakteristik produk yang objektif, tetapi juga pada bagaimana kualitas dipersepsikan oleh konsumen dalam memenuhi tujuan pribadi konsumen (Migliore, 2015).

Berdasarkan hasil penelitian Winarjo, H. (2017), menunjukkan bahwa *customer satisfaction* berpengaruh signifikan terhadap *customer loyalty*. Selanjutnya penelitian Hasbi, M. (2018) menunjukkan bahwa terdapat pengaruh yang signifikan, apabila variabel *Food Quality* ditingkatkan maka akan meningkatkan *customer satisfaction*.

Sebagaimana mestinya hotel berbintang yang dilengkapi dengan adanya *Lounge* ini, Grand Basko Hotel juga diharapkan memiliki suasana dan kualitas makanan yang dapat dinikmati oleh tamu yang berkunjung. Disini penulis ingin mengetahui apakah *Restaurant Atmosphere* dan *Food Quality* yang dimiliki oleh Grand Basko Hotel Padang dapat mempengaruhi kepuasan tamu hotel yang berkunjung dan menikmati makanan dan fasilitas di *Zello Lounge* di Grand Basko Hotel Padang. Berdasarkan penjabaran masalah tersebut, dapat dilihat urgensi dari penelitian ini sehingga dapat diketahui seberapa berpengaruh *Restaurant Atmosphere* dan *Food Quality* terhadap kepuasan tamu. Maka peneliti ingin merumuskan judul dalam penelitian ini tentang **“Pengaruh *Restaurant Atmosphere* dan *Food Quality* terhadap Kepuasan Tamu di *Zello Lounge* Grand Basko Hotel Padang”**. Peneliti berharap penelitian ini bisa memberikan gambaran lebih mengenai pengaruh dari *Restaurant Atmosphere* dan *Food Quality* dalam

memuaskan tamu dan memberikan kualitas makanan maupun minuman yang dapat di nikmati oleh tamu *Zello Lounge* Grand Basko Hotel Padang.

B. Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah diatas, maka peneliti dalam melakukan penelitian ini mengidentifikasi masalah yaitu sebagai berikut:

1. Suasana *Zello Lounge* yang kurang nyaman dan pencahayaan yang gelap.
2. Sebagian tamu tidak nyaman dengan suasana hotel yang tidak ada pembaharuan.
3. Sebagian tamu yang tidak ingin berkunjung kembali ke *Zello Lounge* Grand Basko Hotel Padang.
4. Tamu menemukan kualitas dan cita rasa makanan yang keasinan.
5. Kurangnya penataan ruangan yang baik di *Zello Lounge* Grand Basko Hotel Padang.

C. Batasan Masalah

Berdasarkan latar belakang dan identifikasi masalah diatas, maka peneliti membatasi penelitian ini pada hal berikut, yaitu (1) *Restaurant Atmosphere*, (2) *Food Quality*, dan (3) Kepuasan Tamu di *Zello Lounge* Grand Basko Hotel Padang

D. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang dan identifikasi masalah serta batasan masalah yang telah peneliti uraikan diatas, maka rumusan masalah pada penelitian ini sebagai berikut:

1. Bagaimana *Restaurant Atmosphere* di *Zello Lounge* Grand Basko Hotel Padang?
2. Bagaimana *Food Quality* di *Zello Lounge* Grand Basko Hotel Padang?
3. Bagaimana kepuasan tamu di *Zello Lounge* Grand Basko Hotel Padang?
4. Apakah terdapat pengaruh *Restaurant Atmosphere* dan *Food Quality* di *Zello Lounge* Grand Basko Hotel Padang?

E. Tujuan Penelitian

Melalui penelitian ini, berharap dapat memperoleh hasil yang maksimal, mampu bermanfaat bagi semua pihak sesuai dengan tujuan penelitian sebagai berikut:

1. Tujuan Umum

Tujuan umum dari dilakukan penelitian ini adalah untuk menganalisis pengaruh *Restaurant Atmosphere* dan *Food Quality* terhadap kepuasan tamu di *Zello Lounge* Grand Basko Hotel Padang.

2. Tujuan Khusus

- a. Untuk mendeskripsikan *Restaurant Atmosphere* di *Zello Lounge* Grand Basko Hotel Padang.

- b. Untuk mendeskripsikan *Food Quality* di *Zello Lounge* Grand Basko Hotel Padang.
- c. Untuk mendeskripsikan Kepuasan tamu di *Zello Lounge* Grand Basko Hotel Padang.
- d. Untuk menganalisis pengaruh *Restaurant Atmosphere* dan *Food Quality* terhadap kepuasan tamu *Zello Lounge* Grand Basko Hotel Padang.

F. Manfaat Penelitian

Melalui penelitian ini, peneliti berharap dapat memperoleh hasil yang maksimal dan bermanfaat bagi beberapa pihak sebagai berikut:

1. Bagi Grand Basko Hotel Padang

Sebagai sumbang pemikiran, saran dan bahan pertimbangan mengenai pengaruh *Restaurant Atmosphere* dan *Food Quality* terhadap kepuasan tamu di *Zello Lounge* Grand Basko Hotel Padang.

2. Bagi Departemen Pariwisata

Sebagai bahan bacaan/referensi pembelajaran di departemen Pariwisata, Fakultas Pariwisata dan Perhotelan, Universitas Negeri Padang

3. Bagi peneliti

Menjadi wadah pembelajaran dan menambah wawasan peneliti mengenai ilmu perhotelan dengan mengaplikasikan di dunia kerja,

serta menjadi salah satu syarat untuk mendapatkan gelar Sarjana Sains Terapan (S.ST).

4. Bagi peneliti berikutnya

Sebagai acuan dan bahan referensi pembelajaran untuk peneliti selanjutnya terutama mengenai pengaruh *Restaurant Atmosphere* dan *Food Quality* terhadap kepuasan tamu di *Zello Lounge* Grand Basko Hotel Padang.