

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN KUALITAS PRODUK DAN
HARGA TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN DI MARAWA BEACH
CLUB**

SKRIPSI

*Diajukan kepada tim skripsi Departemen Pariwisata Sebagai Salah Satu
persyaratan Guna Memperoleh Gelar Sarjana Sains Terapan*



Oleh:

ANDIRA NOVA WINAZORA

NIM: 19135153

**PRODI D4 MANAJEMEN PERHOTELAN
DEPARTEMEN PARIWISATA
FAKULTAS PARIWISATA DAN PERHOTELAN
UNIVERSITAS NEGERI PADANG**

2024

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

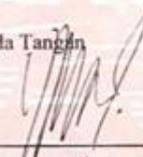
Judul : Pengaruh Kualitas Pelayanan Kualitas Produk dan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan di Marawa Beach Club
Nama : Andira Nova Winazora
NIM/BP : 19135153/2019
Program Studi : D4 Manajemen Perhotelan
Departemen : Pariwisata
Fakultas : Pariwisata dan Perhotelan

Padang, Maret 2024

Nama

Tanda Tangan

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

1. 

2. Anggota : Dr. Retnaningtyas, S.Ant, M.Sc

2. 

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

3. 

HALAMAN PERSETUJUAN SKRIPSI

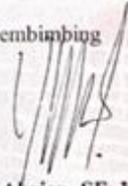
**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN KUALITAS PRODUK DAN
HARGA TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN DI MARAWA BEACH
CLUB**

Nama : Andira Nova Winazora
NIM/BP : 19135153/2019
Program Studi : D4 Manajemen Perhotelan
Departemen : Pariwisata
Fakultas : Pariwisata dan Perhotelan

Padang, Maret 2024

Disetujui Oleh:

Pembimbing



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

Kepala Departemen Pariwisata FPP UNP



Feri Ferdian, S.ST., M.M., Ph.D., CHE
NIP. 199202262020121012



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 : Andira Nova Winazora
NIM/TM : 19135153 / 2019
Program Studi : D4 Manajemen Perhotelan
Departemen : Pariwisata
Fakultas : Pariwisata dan Perhotelan

Dengan ini menyatakan bahwa skripsi saya yang berjudul,

“Pengaruh Kualitas Pelayanan Kualitas Produk dan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan di Marawa Beach Club” 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

Feri Ferdian, S.ST., M.M., Ph.D., CHE
NIP. 199202262020121012

Saya yang menyatakan,

Andira Nova Winazora
NIM. 19135153

ABSTRAK

Andira Nova Winazora, 2024. Pengaruh Kualitas Pelayanan Kualitas Produk dan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan di Marawa Beach Club. Skripsi, Departemen Pariwisata, Fakultas Pariwisata dan Perhotelan, Universitas Negeri Padang. Pembimbing: Youmil Abrian, SE.,M.M

Kata kunci: Kualitas Pelayanan, Harga, Kualitas Produk, Kepuasan Pelanggan.

Kualitas pelayanan kualitas produk dan Harga merupakan elemen penting yang harus diperhatikan untuk menciptakan kepuasan pelanggan. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan, Pengaruh Kualitas Produk terhadap Kepuasan Pelanggan, dan Pengaruh Harga terhadap Kepuasan Pelanggan di Marawa Beach Club. Populasi penelitian ini adalah seluruh pelanggan yang berkunjung ke Marawa Beach Club. Penelitian ini menggunakan data primer yang diperoleh dari penyebaran kuisioner kepada tamu yang berkunjung ke Marawa Beach dengan jumlah sampel sebanyak 278 orang yang diambil dengan metode non-probability sampling dengan menggunakan teknik analisis data dengan *Structural Equation Model* dengan alat software *Smart PLS 4.0*.

Penelitian ini dilatar belakangi oleh Perkembangan Pariwisata, khususnya di Provinsi Sumatera Barat, menjadi salah satu sektor yang berkembang pesat, terutama dalam industri jasa boga. Kota Padang, sebagai ibu kota provinsi, mengalami peningkatan jumlah restoran, seperti Marawa Beach Club, yang merupakan salah satu destinasi baru di kawasan pantai Air Manis. Marawa Beach Club didirikan oleh Raffi Ahmad dan Nagita Slavina, bekerja sama dengan pengusaha lokal Ricky Donals, dengan tujuan mengembangkan industri wisata di kota Padang. Namun, dalam menghadapi persaingan di industri pariwisata, terutama di sektor jasa boga, perusahaan mesti memberikan perhatian terhadap kualitas pemberian layanan, produk, dan harga supaya bisa mempertahankan dan menunjang rasa kepuasan dari pelanggan. Kepuasan pelanggan diukur oleh sejauh mana pelayanan, harga, dan produk memenuhi atau melebihi harapan konsumen.

Kualitas pelayanan, harga, dan produk di Marawa Beach Club menjadi fokus utama dalam penelitian ini. Beberapa ulasan tamu melalui google review banyak sekali terdapat masalah harga, kebersihan, masalah pelayanan dan lain sebagainya. Penelitian dilaksanakan dengan tujuan yakni melakukan analisis pada kualitas pelayanan dan harga pada Marawa Beach Club. Penelitian ini dilaksanakan memakai metode kuantitatif, melalui desain yang dipakai dalam penelitian ini yakni asosiatif kausal atau hubungan sebab akibat. Data yang didapatkan pada kegiatan survey dimana dengan membagikan angket kepada responden yang sebagai obyek dari penelitian. Nilai rata-rata untuk variabel Kualitas Pelayanan 3,788 dalam kriteria cukup. Yang berarti bahwa merek Marawa Beach Club melekat di ingatan konsumen.

Variabel Harga diraih rata-rata pada angka 3,27 dalam kriteria Cukup. Yang berarti bahwa harga yang ditawarkan Marawa Beach Club masih kurang sesuai untuk pelanggan datang kembali Selanjutnya variabel Kualitas Produk diraih rata-rata pada angka 3,40 dalam kriteria Baik. Dengan demikian diraih kesimpulan yakni terdapat pengaruh yang positif tetapi tidak signifikan dari Kualitas Pelayanan melalui Kepuasan pelanggan . Terdapat pengaruh juga antara Harga dengan Kepuasan Pelanggan Marawa Beach Club. Variabel Kualitas Pelayanan dan Harga menyumbangkan pengaruh pada variabel keputusan pembelian, maka H1, H2 dan H3 diterima.

Kata kunci: Kualitas Pelayanan, Harga, Kualitas Produk, Kepuasan Pelanggan.

KATA PENGANTAR

Puji syukur atas kehadiran Tuhan Yang Maha Esa telah memberikan segenap kekuatan dan kesanggupan, sehingga penulis dapat menyelesaikan proposal penelitian yang berjudul **“Pengaruh Kualitas Pelayanan Kualitas Produk dan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan Di Marawa Beach Club”**. Proposal ini diajukan untuk memenuhi sebagian persyaratan penyelesaian tugas akhir pada Program Studi D4 Manajemen Perhotelan, Fakultas Pariwisata dan Perhotelan Universitas Negeri Padang.

Dalam penulisan proposal penelitian ini, penulis dibimbing dan diberi motivasi oleh berbagai pihak sehingga proposal 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 & Perhotelan Universitas Negeri Padang.
2. Bapak Feri Ferdian S.ST., Ph.D, CHE selaku ketua Departemen Pariwisata Fakultas Pariwisata dan Perhotelan Universitas Negeri Padang.
3. Ibu Dr. Yuliana, SP, M.Si selaku dosen penasehat akademik.
4. Bapak Youmil Abrian, SE.,M.M. selaku dosen pembimbing skripsi yang telah membimbing dengan sabar.
5. Ibu Dr. Retnaningtyas, S.Ant, M.Sc selaku dosen penguji 1 dan bapak Arif Adrian, SE, M.SM selaku dosen penguji 2 yang telah memberikan arahan, kritik dan saran sehingga tugas akhir ini menjadi lebih baik lagi.

6. Seluruh dosen, tenaga administrasi dan teknisi D4 Manajemen Perhotelan Departemen Pariwisata Fakultas Pariwisata dan Perhotelan Universitas Negeri Padang.
7. Kedua orang tua yang selalu mendo'akan, memberikan dukungan baik dalam bentuk moral maupun material dan bantuan yang sangat berarti bagi peneliti.
8. Terkhusus juga kepada Keluarga yang telah banyak memberikan dukungan dan semangat kepada peneliti. Kemudian terima kasih kepada teman-teman yang banyak membantu dan mendukung selama penulisan tugas akhir ini.

Semoga bantuan yang telah diberikan mendapat berkah dan balasan yang berlipat ganda dari Tuhan Yang Maha Esa. Akhirnya penulis juga berharap agar proposal ini dapat bermanfaat bagi orang banyak.

Padang, Maret 2024

Andira Nova Winazora

DAFTAR ISI

ABSTRAK	iv
KATA PENGANTAR.....	vi
DAFTAR TABEL	x
DAFTAR GAMBAR.....	xi
DAFTAR LAMPIRAN	xii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang	1
B. Identifikasi Masalah.....	10
C. Batasan Masalah	11
D. Rumusan Masalah.....	11
E. Tujuan Penelitian	12
F. Manfaat Penelitian	12
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	14
A. Kajian Teori	14
1. Kepuasan Pelanggan	14
2. Kualitas Pelayanan.....	18
3. Harga.....	20
4. Kualitas produk	22
5. Restoran	24
B. Kerangka Konseptual.....	25
C. Hipotesis Penelitian	26
BAB III METODE PENELITIAN	27
A. Jenis Penelitian.....	27
B. Lokasi dan Waktu Penelitian	27
C. Variabel Penelitian.....	28
D. Definisi Operasional Variabel.....	28
E. Populasi dan Sampel.....	31
F. Jenis Data Dan Teknik Pengumpulan Data	33
G. Instrumen Penelitian	34
H. Uji Coba Instrumen	40
I. Teknik Analisa Data	41

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	47
A. Hasil Penelitian	47
B. <i>Partial Least Square Structural Equation Modelling (PLS SEM)</i>	74
C. Pengujian Hipotesis	79
D. Pembahasan.....	81
BAB V PENUTUP.....	91
A. KESIMPULAN.....	91
B. SARAN	92
LAMPIRAN.....	94
DAFTAR PUSTAKA	104

DAFTAR TABEL

Tabel 3 1 Jumlah Kunjungan Konsumen Marawa Beach Club Selama 6 Bulan Terakhir Terhitung dari Februari 2023 sampai juli 2023	31
Tabel 3 2 Pilihan Jawaban Skala Likert.....	35
Tabel 3 3 Kisi-kisi Instrumen Penelitian.....	35
Tabel 3 4 Klasifikasi Skor Mean.....	43
Tabel 4 1.Karakteristik Responden berdasarkan jenis kelamin	48
Tabel 4 2.Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	49
Tabel 4 3.Karakteristik Responden Berdasarkan jumlah kunjungan	49
Tabel 4 4. Karakteristik Responden Berdasarkan jumlah kunjungan	50
Tabel 4 5. Karakteristik Responden Berdasarkan jumlah kunjungan	50
Tabel 4 6. Hasil Analisis Deskriptif Variabel Kualitas Pelayanan	52
Tabel 4 7. deskripsi data indikator Tangibles (berwujud).....	53
Tabel 4 8. deskripsi data indikator Empathy (Empati)	54
Tabel 4 9. deskripsi data indikator Realibility (Keandalan)	55
Tabel 4 10. deskripsi data indikator Responsiveness (Daya tanggap)	56
Tabel 4 11. deskripsi data indikator Anssurance (Jaminan)	57
Tabel 4 12. Hasil Analisis Deskriptif Variabel Harga	58
Tabel 4 13. deskripsi data indikator Keterjangkauan harga.....	59
Tabel 4 14. deskripsi data indikator Kesesuaian harga dengan kualitas produk.....	60
Tabel 4 15. deskripsi data indikator Kesesuaian harga dengan manfaat.....	61
Tabel 4 16. deskripsi data indikator Harga sesuai kemampuan atau daya saing harga.....	62
Tabel 4 17. Hasil Analisis Deskriptif Variabel Kualitas Produk	63
Tabel 4 18. deskripsi data indikator Performance.....	64
Tabel 4 19. deskripsi data indikator Features	65
Tabel 4 20. deskripsi data indikator Kesesuaian dengan spesifikasi	66
Tabel 4 21. deskripsi data indikator Ketahanan	67
Tabel 4 22. deskripsi data indikator Keandalan	68
Tabel 4 23. deskripsi data indikator Serviceability	69
Tabel 4 24. Hasil Analisis Deskriptif Variabel Kepuasan Pelanggan.....	70
Tabel 4 25. deskripsi data indikator Satisfaction as Fulfillment	71
Tabel 4 26. deskripsi data indikator Satisfaction as Plesure	72
Tabel 4 27. deskripsi data indikator Satisfaction as Ambivalence.....	73
Tabel 4 28. Outer loading	74
Tabel 4 29. Cronbach Alpha	76
Tabel 4 30. Nilai Discriminant Validity (Fornell Larcker)	77
Tabel 4 31. Nilai Heterotrait-monotrait ratio (HTMT)	77
Tabel 4 32. Nilai R-Square	79
Tabel 4 33. Hasil Path Coefficient	79

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. 1 Menu Restoran Marawa Beach Club	5
Gambar 1. 2 Ulasan Konsumen	6
Gambar 1. 3 Ulasan Konsumen	7
Gambar 1. 4 Ulasan Konsumen	8
Gambar 2. 1 Kerangka Konseptual	26
Gambar 4. 1 Model Srtuktural	78

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Kuesioner Penelitian.....	94
Lampiran 2 Penyebaran Kuisisioner Google Form	100
Lampiran 3 Surat Izin Penelitian dari Fakultas.....	101
Lampiran 4 Surat Balasan Penelitian	102
Lampiran 5 Dokumentasi Pribadi	103

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Pariwisata adalah salah satu sektor yang dapat menunjang perekonomian yang ada di Indonesia. Keindahan alam dan budaya sendiri yang menjadi daya tarik wisatawan dari berbagai manca negara untuk datang berkunjung ke Indonesia. Pariwisata merupakan suatu perjalanan yang terencana, yang dilakukan secara individu maupun kelompok dari satu tempat ke tempat lain dengan tujuan untuk mendapatkan suatu bentuk kepuasan dan kesenangan semata (Sinaga, 2010). Pada saat sekarang ini salah satu industri pariwisata yang sangat berkembang ialah jasa boga. Salah satu provinsi Indonesia yang maju dibidang jasa boga adalah Provinsi Sumatera Barat.

Sumatera Barat memiliki daerah dengan ciri khas kulinernya masing-masing. Seperti Payakumbuh terkenal akan galamai dan pangek situjuah nya, Batusangkar yang terkenal akan pangek simawang dan pangek ikan sasau, Bukittinggi terkenal dengan itiak lado mudo, di Pariaman terkenal dengan gulai kapalo lauak dan pangek ikan lapuak. Keberagaman kuliner Sumatera Barat menyebabkan beberapa masyarakat membuat usaha dibidang jasa boga yang berupa restoran. Salah satu daerah Sumatera Barat yang menjadi tempat berkembangnya restoran adalah Kota Padang. Kota Padang yang merupakan ibu kota dari Sumatera Barat memiliki industri pariwisata yang meningkat dibidang restoran. Peningkatan jumlah Restoran yang terjadi di Kota Padang

menuntut para perusahaan restoran harus memikirkan cara untuk bertahan didalam persaingan dalam menarik perhatian dan mendapatkan loyalitas konsumen atau pengunjung, mulai dari peningkatan kualitas produk, variasi menu, fasilitas, cara promosi dan kualitas pelayanan yang di berikan. Para pengusaha restoran harus memiliki ide-ide yang menarik agar bisa membuat konsumen untuk datang ke restoran sehingga dapat mencapai kepuasan tamu.

Kepuasan Pelanggan merupakan hal yang sangat penting bagi perusahaan untuk mendapatkan loyalitas dari konsumen. Kotler dan Keller (2016) mengatakan kepuasan pelanggan sebagai berikut: *“Satisfaction reflects a person’s judgment of a product’s perceived performance in relationship to expectations. If performance falls short of expectations, the customer is disappointed. If it matches expectations, the customer is satisfied. If it exceeds them, the customer is delighted”* yang artinya kepuasan mencerminkan penilaian seseorang tentang kinerja produk yang dirasakan dalam kaitannya dengan harapan. Apabila kinerja jauh dari ekspektasi, pelanggan kecewa. Jika kinerja memenuhi harapan, pelanggan puas. Jika melebihi ekspektasi, pelanggan senang. Sedangkan menurut Bahrudin, M., dan Zuhro, S. (2016), menyatakan kepuasan pelanggan adalah evaluasi pilihan yang disebabkan oleh keputusan pembelian tertentu dan pengalaman dalam menggunakan atau mengkonsumsi barang atau jasa. Sedangkan, Tjiptono (2014) mengkonseptualisasikan kepuasan pelanggan seperti perasaan yang muncul menjadi output penilaian terhadap pengalaman pemakaian produk atau jasa.

Salah satu restoran yang ada di kota Padang adalah Marawa Beach Club. Marawa Beach Club berdiri awal bulan Mei 2022, Restoran Marawa Beach Club berlokasi di Pantai, Air Manis, Kec. Padang Sel., Kota Padang, Sumatera Barat. Harga menu di Marawa Beach Club lumayan mahal di bandingkan dengan salah satu restoran yang berada di sekitarnya. Restoran Marawa Beach Club sendiri memiliki Jam Operasional yaitu ***Weekdays 11.00-23.30 dan Weekends 10.30-22.30.***

Menurut informasi yang di kutip dari kuyou.id Marawa Beach Club diresmikan pada 7 dan 8 Mei 2022. Marawa Beach Club ini ternyata dimiliki oleh Raffi Ahmad dan Nagita Slavina atas nama RANS Entertainment. Tak hanya itu, Raffi Ahmad membangun Marawa Beach Club ini bersama pengusaha lokal Ricky Donals. Raffi Ahmad mengungkapkan alasan mengapa dirinya mau membangun Marawa Beach Club. Raffi menilai pantai di Padang memiliki pantai yang bagus dan cocok untuk investasi.

Selain itu, Raffi juga menyebut bahwa ia ingin mengembangkan kawasan wisata baru di Padang. Alasan lainnya adalah karena Nagita Slavina sendiri memiliki keturunan Minang, serta omnya juga merupakan orang Minang. Pada saat grand opening, Marawa Beach Club mengundang beberapa musisi ternama untuk hadir di pembukaan tersebut. Seperti penyanyi Once Mekel serta band Maliq & D'Essentials di tanggal 7 Mei 2022. Sementara di tanggal 8, Marawa Beach Club menghadirkan penyanyi Marcell Siahaan dan Reza Artamevia.

Pengunjung juga bisa menikmati keindahan lautan luas dan berbagai wahana permainan air dan arena hiburan serta berbagai sajian wisata kuliner, penginapan, wisata pulau serta tampilan seni budaya tradisional Minangkabau.

Artis kondang Raffi Ahmad menanam saham atau berinvestasi di kampung istrinya, Kota Padang. Presenter yang juga “sumando urang awak” itu membangun destinasi untuk keluarga “Marawa Beach Club” di pesisir Pantai Air Manis.

Lokasinya tidak terlalu jauh jaraknya dari salah satu ikon pariwisata Kota Padang, yakni objek wisata Batu Malin Kundang yang berada dalam kawasan Pantai Air Manis dan Pelabuhan Muaro Padang.

“Benar, Raffi Ahmad menanam sahamnya di Pantai Air Manis dengan mendirikan ‘Marawa Beach Club’ (MBC),” kata Kepala Dinas Pariwisata Kota Padang, Eri Senjaya saat dikonfirmasi Diskominfo Padang, Minggu (24/4).

Maka kesimpulannya Marawa Beach Club Kota Padang adalah didirikan pada bulan awal Mei 2022, diresmikan pada 7 dan 8 Mei 2022, dan ternyata owner dari restoran yaitu Ricky Donals dan bekerja sama dengan salah satu artis terkaya di Indonesia yaitu Rafi Ahmad tujuan didirikannya restoran ini untuk mengembangkan industri wisata di Kota Padang.

Selain hal di atas Marawa Beach Club mempunyai pantai yang indah, Marawa Beach Club juga menghadirkan berbagai fasilitas. Seperti kapasitas yang luas sehingga bisa dijadikan sebagai tempat pertemuan keluarga, halal bihalal, pesta pernikahan, temu alumni, kegiatan instansi swasta dan

pemerintahan. Selain itu, Marawa Beach Club juga bisa menghadirkan hiburan seni dan kebudayaan Minang untuk para tamu, desain landscape Marawa Beach Club Pantai Air Manis Padang, merupakan destinasi atau spot enjoyed family. Marawa Beach Club itu meliputi restoran, *infinity pool*, *common area* dan lainnya. Arsitektur restonya terbilang cukup unik, didesain berupa stilasi rumah gadang dengan material bambu hitam. Memiliki nuansa kearifan lokal. Marawa Beach Club juga bernuansa natural menghadap ke laut. Pengunjung bisa menikmati sunset.

Menu		marawa BEACH CLUB	
APPETIZER			
Caesar Salad	80	French Fries	35
Romaine lettuce, crispy smoked beef, parmesan cheese, and caesar dressing		Fried Potato and parmesan cheese add on : truffle oil +10k	
Thai Beef Salad	80	Nachos	45
Iceberg lettuce, carrot, cucumber, sliced beef, Thai dipping sauce, coriander leaf		Corn tortilla chips, chilli con carne, topping with cheese dipping, sour cream, jalapeno	
Zuppa Soup	80	Calamari	75
Creamy mushroom and chicken soup, topped with puff pastry		Fresh squid, jalapeno pickle, tartar sauce, sweet chili sauce	
Mushroom Soup	80	Chicken Wings	75
Champignon and shimeji mushroom with cream		6 pieces crispy wings with garlic aioli	
DESSERT			
Panacotta	65	Hot Dog	55
Italian soft vanilla pudding, served with ice cream		Grilled sausage, lettuce, three mixed sauces, sliced bun	
Carrot Cake	45	Beef Burger	55
Blended carrot mixed with sponge cake		US Beef Patty, Gherkin Pickle, Beef Bacon, and Cheddar Cheese	
MAIN COURSE			
Creamy Carbonara	90	Nasi Goreng Buntut	135
Smoked beef, egg yolk, cooking cream, parmesan cheese		Fried oxtail, belacan paste, melinjo crackers, pickles, sunny side up	
Spaghetti 6-Hour Bolognese	85	Sop Buntut	190
Beef bolognese cream and parmesan cheese		Oxtail, carrot, potato, tomato, melinjo crackers	
Spaghetti Aglio Olio Tuna	85	Sop Iga	190
Spaghetti pasta, garlic, dried chill, olive oil, tuna chunk		Beef ribs, carrot, potato, sambal ijo, emping crackers, served with rice	
Seafood Pasta	95	Iga Bakar	220
Choice of Spaghetti or Fettucine Prawn, squid, tomato concasse, cooking cream, fresh basil		Braised ribs, sautéed vegetables with XO sauce and sambal matah	
Nasi Goreng Marawa	105	Sate Maranggi	130
Chicken, prawn, ox tongue, sunny side up, mixed crackers		Beef satay marinated with traditional Indonesian spices	
		Egg Benedict	70
		English Muffin, Beef Bacon, Kale, Poached Eggs, Hollandaise Sauce	
		Kebab	30
		Sliced Herbie Beef wrapped in Flour Tortilla, Iceberg Lettuce, Onion, and Three Special Sauces	
		Meat & Mozza Pizza	90
		Tomato Concasse, Smoked Beef, Sausage, Basil Leaf	
		Mushroom Truffle Pizza	90
		Two kinds of mushroom, béchamel sauce, mozzarella cheese, parmesan cheese	
		Quatro Formaggi Pizza	90
		Béchamel sauce, feta cheese, cheddar cheese, parmesan cheese	
		Dirty Crispy Duck with Sambal Matah	90
		Quarter-cut duck, traditional urap, nasi jeruk, base genep	
		Prawn Char Kwetiau	95
		Prawn, chives, bean sprouts, jalapeno	
		Beef Kwetiau	115
		Slices of beef, flat rice noodle, egg, served with lime wedge and coriander leaf	

prices are in 000 rupiah · prices are subject to 18% tax and service

Gambar 1. 1 Menu Restoran Marawa Beach Club

Sumber : Marawa Beach Club (2022)

Menu adalah pedoman bagi yang menyiapkan makanan atau hidangan, bahkan merupakan penuntun bagi mereka yang menikmati hidangan tersebut dibuat (Manuntun *et al*, 2015).

Perencanaan menu adalah serangkaian kegiatan menyusun hidangan dalam variasi yang serasi untuk manajemen penyelenggaraan makanan di institusi. (Muchatob,1991) . Proses perencanaan menu yang sukses dimulai dengan tujuan yang jelas yang mencerminkan keinginan yang akan dikeluarkan. Perencanaan menu bisa menjadi proses yang sulit menyerap banyak waktu dan energi. Proses perencanaan menu untuk mengembangkan dan meluncurkan menu baru untuk unit bisnis yang ditambahkan ke cakupan layanan untuk layanan makanan. (Payne *et al*, 2012).

Peneliti juga melihat beberapa ulasan konsumen tentang Restoran Marawa Beach Club yang kurang baik dari segi pelayanan, harga, dan produk yang diberikan kepada konsumen seperti beberapa gambar berikut:



Gambar 1. 2 Ulasan Konsumen

Sumber : (2022)

Terlihat pada ulasan diatas hal ini membuat konsumen merasa tidak nyaman dan akan berdampak pada kepuasan tamu Restoran Marawa Beach Club. Seharusnya karyawan segera memperhatikan minuman yang akan dihidangkan, atau segera mengganti dengan yang baru



Gambar 1. 3 Ulasan Konsumen

Sumber : Google.co.id (2023)

Pada ulasan konsumen kedua diatas terlihat keluhan konsumen melakukan komentar terhadap pelayanan yang kurang menyenangkan seperti banyak-nya menu yang sudah *sold out* dan pelayan di Marawa Beach juga tidak hafal terhadap daftar menu yang disediakan. Hal ini harus lebih di perhatikan lagi oleh pihak manajemen Restoran Marawa Beach Club agar lebih meningkatkan memperhatikan kesiapan karyawan dalam melayani konsumen agar konsumen merasa puas terhadap Restoran Marawa Beach Club.



Gambar 1. 4 Ulasan Konsumen

Sumber : Google.co.id (2023)

Pada ulasan konsumen ke tiga di atas terlihat jelas bahwa pelanggan merasa makanan yang di sajikan di Marawa Beach Club dengan harga yang terbilang mahal tetapi makanan yang disajikan terasa biasa saja. Hal ini harus di perhatikan lagi oleh pihak manajemen Restoran Marawa Beach Club agar setiap makanan yang disajikan disesuaikan dengan harga yang di jual. Berdasarkan paparan dari masalah diatas, dapat dilihat ada nya ketidakpuasan pelanggan yang di lihat dari keluhan - keluhan tersebut di Restoran Marawa Beach Club Padang.

Kepuasan pelanggan adalah perbandingan kualitas layanan yang dialami pelanggan, yang diharapkan pelanggan apabila kualitas yang dialami oleh pelanggan lebih rendah yang diharapkan, maka akan terjadi ketidakpuasan. pelanggan sesuai yang diharapkan, pelanggan akan puas, dan apabila kualitas pelayanan lebih apa yang diharapkan, pelanggan akan sangat puas” (Riyanto,2018). Adapun menurut Lupiyoadi (2014) faktor – faktor utama dalam menentukan tingkat kepuasan pelanggan yaitu: kualitas produk, kualitas pelayanan, harga, biaya.

Kualitas pelayanan adalah penilaian dari konsumen atas keunggulan dan keistimewaan suatu *product* atau *service* secara menyeluruh. “Kualitas pelayanan merupakan suatu bentuk penilaian dari konsumen terhadap tingkat layanan yang diterima dengan tingkat yang diharapkan” (Ndaru 2012). Kualitas pelayanan berhubungan erat dengan persepsi konsumen terhadap kualitas *product* atau jasa. Semakin baik pelayanan yang diberikan maka dapat mempengaruhi tingkat kepuasan yang dirasakan oleh konsumen, sehingga produk tersebut akan dinilai semakin bermutu. Untuk dapat meningkatkan kualitas pelayanan yang baik, maka karyawan harus memberikan pelayanan terbaik yang dilakukan secara terus menerus agar dapat memaksimalkan kualitas *product* atau jasa.

Menurut Kotler dalam Arumsari (2012), kebanyakan produk disediakan pada satu diantara empat tingkatan kualitas, yaitu : kualitas rendah, kualitas rata-rata sedang, kualitas baik dan kualitas sangat baik. Beberapa dari atribut diatas dapat diukur secara objektif.

Menurut Kotler dan Armstrong 2010 (dalam Tiara dan Suryoko, 2017) harga merupakan jumlah dari nilai yang ditukar konsumen atas manfaat-manfaat yang dimiliki atau menggunakan produk atau jasa tersebut.

Maka dari itu penelitian ini penting dilakukan untuk menyelesaikan permasalahan pelayanan, produk, dan harga yang ada di restaurant marawa dan penulis dapat memberikan beberapa pendapat seperti kompromi terkait tentang pelayanan yang bisa di tingkatkan kualitas nya dengan lebih baik lagi, sehingga konsumen merasa senang dan berkeinginan untuk kembali

berkunjung. Hal ini juga akan berdampak baik bagi pendapatan Restoran Marawa karena jika konsumen merasa puas mereka akan loyal dan mengajak kerabat, keluarga, serta teman-teman mereka untuk berkunjung ke Restoran *Marawa Beach Club*.

Berdasarkan hasil observasi di Restoran *Marawa Beach Club* terdapat beberapa fenomena yaitu:

1. Untuk pelayanan dengan tenaga kerja yang kurang respons maka terjadi pelayanan yang lambat dan hal ini terasa saat pengunjung *low season* atau *high season*.
2. Untuk produk ada beberapa menu yang masih tidak tersedia di Restoran saat pengunjung ramai pada hari *weekend*.
3. Dan mengenai harga kurang sesuai dengan produk makanan atau minuman yang di sediakan.

Berdasarkan uraian permasalahan yang telah di paparkan diatas,maka penulis tertarik mengangkat judul penelitian tentang “**Pengaruh Kualitas Pelayanan Kualitas Produk dan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan Di Marawa Beach Club**”.

B. Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang yang diuraikan diatas maka dapat diidentifikasi masalah sebagai berikut:

1. Pelanggan mengeluhkan karena waktu pengantaran makanannya terlalu lama di antar ke meja.

2. Pelanggan mengeluh dikarenakan meja dan peralatan makanan yang kurang bersih.
3. Pelanggan *complaint* karena karyawan kurang memperhatikan makanan dan minuman yang akan di sajikan.
4. Pelanggan *complaint* karena harga tidak sesuai pada kualitas makanan
5. Kurang nya merespons pengunjung yang datang ke Marawa Beach Club.

C. Batasan Masalah

Berdasarkan identifikasi masalah diatas maka penulis membatasi masalah pada Kualitas Pelayanan, Harga, dan Produk terhadap kepuasan tamu di *Marawa Beach Club Padang*

D. Rumusan Masalah

Berdasarkan Latar Belakang masalah diatas, maka perumusan masalah pada penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Bagaimana Kualitas pelayanan di *Marawa Beach Club*?
2. Bagaimana Harga di *Marawa Beach Club*?
3. Bagaimana Produk di *Marawa Beach Club*?
4. Bagaimana kepuasan pelanggan di *Marawa Beach Club*?
5. Sejauh mana terdapat pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan di *Marawa Beach Club*?
6. Sejauh mana pengaruh harga terhadap kepuasan pelanggan di *Marawa Beach Club*?
7. Sejauh mana pengaruh produk terhadap kepuasan pelanggan di *Marawa Beach Club*?

E. Tujuan Penelitian

1. Tujuan Umum

Tujuan umum dari penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Tamu di *Marawa Beach Club*.

2. Tujuan Khusus

- a. Mendeskripsikan Kualitas Pelayanan yang di berikan *Marawa Beach Club*.
- b. Mendeskripsikan Produk yang diberikan oleh *Marawa Beach Club*.
- c. Mendeskripsikan Harga yang diberikan oleh *Marawa Beach Club*.
- d. Mendeskripsikan Kepuasan Pelanggan saat berkunjung ke *Marawa Beach Club*.
- e. Menganalisis Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan di *Marawa Beach Club*.
- f. Menganalisis Pengaruh Produk terhadap Kepuasan Pelanggan di *Marawa Beach Club*.
- g. Menganalisis Pengaruh Harga terhadap Kepuasan Pelanggan di *Marawa Beach Club*.

F. Manfaat Penelitian

Adapun manfaat yang penulis harapkan pada penelitian ini sebagai berikut :

1. Bagi Restoran dapat sebagai:

- a. Untuk memberikan Informasi tambahan serta masukan bagi karyawan di *Marawa Beach Club*.

- b. Untuk membantu owner *Marawa Beach Club* dalam pengambilan keputusan dan pilihan strategi untuk menghadapi persaingan.
2. Bagi Departemen Pariwisata Universitas Negeri Padang dapat sebagai:
 - a. Menambah pengetahuan dan bahan pertimbangan bagi mahasiswa yang akan melakukan penelitian lebih lanjut tentang kualitas pelayanan, produk, dan harga terhadap kepuasan pelanggan.
 - b. Memberikan informasi mengenai bagaimana kualitas pelayanan terhadapkepuasan pelanggan di *Marawa Beach Club*.
 3. Bagi Peneliti lain dapat sebagai:
 - a. Sebagai bahan acuan bagi peneliti lain yang berkepentingan untuk mengkaji lebih lanjut tentang permasalahan sejenis.
 - b. Menambah referensi untuk mengembangkan keilmuan.
 4. Bagi Penulis dapat sebagai:
 - a. Menerapkan teori dan memperdalam ilmu pengetahuan terutama yang berkaitan dengan pengaruh kualitas pelayanan, produk, dan harga terhadap kepuasan pelanggan.
 - b. Salah satu syarat yang harus dipenuhi guna memperoleh gelar Sarjana Sains Terapan.