

PENGARUH KUALITAS PRODUK MAKANAN DAN HYGIENE SANITASI TERHADAP KEPUASAN TAMU DI ANGGREK RESTAURANT GRAND ARKENSO PARK VIEW HOTEL SEMARANG

Indri Triyani

Program Studi Manajemen Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Pariwisata Indonesia
(STIEPARI) Semarang

Abstrak. Penelitian ini dilakukan Di Anggrek Restaurant Grand Arkenso Parkview Hotel Semarang, yang bertujuan untuk menganalisis dan menjelaskan pengaruh kualitas produk makanan dan hygiene sanitasi terhadap kepuasan tamu yang mana mengalami kondisi kurang baik dalam meyakinkan tamu dalam membeli suatu produk. Data penelitian diperoleh melalui kuesioner dan wawancara. Sampel yang digunakan dalam penelitian sebanyak 60 responden. Hasil penelitian diharapkan dapat memberikan informasi yang berguna bagi pihak pengelola maupun kepuasan tamu. Data yang diperoleh diolah dengan menggunakan analisis deskriptif dan analisis statistik kuantitatif. Analisis kuantitatif menggunakan analisis regresi berganda untuk mengetahui pengaruh variabel independent terhadap variabel dependent, uji model, uji hipotesis, dan namun sebelum dilakukan uji tersebut dilakukan dahulu uji validitas dan uji reliabilitas. Hasil analisis regresi menunjukkan bahwa peningkatan kualitas produk makanan dan hygiene sanitasi terhadap kepuasan tamu. Maka hasil uji analisis regresi berganda menunjukkan nilai F yang signifikan, dengan nilai korelasi determinasi adjusted R² square sebesar 0,682. Hal ini menunjukkan bahwa semua kualitas produk makanan dan hygiene sanitasi mempengaruhi secara nyata terhadap kepuasan tamu secara bersama-sama dengan keeratan hubungan sebesar 68,2%. Hal ini menunjukkan bahwa untuk meningkatkan kepuasan tamu perlu adanya peningkatan seluruh kualitas produk dan hygiene sanitasi yang baik.

Kata Kunci: Kualitas Produk Makanan, Hygiene Sanitasi dan Kepuasan Tamu

Abstract. The research was conducted at Anggrek Restaurant Grand Arkenso Parkview Hotel Semarang. Which aims to analyze and explain the effect of the quality of food products and sanitation hygiene on the satisfaction of guests who experience good conditions in convincing guests to buy a product. Research data was obtained through questionnaires and interviews. The sample used in this research is 60 respondents. The results of the study are expected to provide useful information for the manager and guest satisfaction. The data obtained were processed by using descriptive analysis and quantitative statistical analysis. Quantitative analysis uses multiple regression analysis to determine the effect of independent variables to dependent variable, model test, hypothesis test, and yet before the test is done first test the validity and reliability test. The result of regression analysis showed that the

Received Maret 30, 2020; Revised April 2, 2020; Mei 22, 2020

*Corresponding author, e-mail address

improvement of food quality and sanitation hygiene to guest satisfaction. Then the results of multiple regression analysis showed a significant F value, with correlation value of adjusted R2 square of 0.682. This shows that all the quality of food products and sanitation hygiene significantly affect the guest satisfaction together with the close relationship of 68,2%. This indicates that to improve guest satisfaction need to increase all product quality and good sanitation hygiene.

Keywords: *Quality of Food Products, Sanitation Hygiene and Guest Satisfaction*

PENDAHULUAN

Hotel merupakan usaha jasa pelayanan yang sangat kompleks dan seluruh fasilitas yang di sediakan dapat di nikmati atau di buka untuk umum selama 24 jam sehingga bisa dapat memberikan tingkat kepuasan yang tinggi bagi tamu atau konsumen tersebut. Betapa pentingnya fungsi hotel dalam perkembangan kepariwisataan di Indonesia khususnya di Kota Semarang Karena hotel merupakan bentuk akomodasi yang di kelola secara komersial yang menyediakan berbagai fasilitas dan pelayanan. Sebuah hotel tentunya akan menyediakan fasilitas yang baik dan beraneka ragam tergantung dari klasifikasi hotel itu sendiri. Salah satu sarana fasilitas yang tersedia di hotel adalah Restoran. Restoran merupakan salah satu tempat yang banyak di minati wisatawan domestik maupun wisatawan asing, karena sebuah restoran menyediakan berbagai jenis makanan dan minuman.

Kualitas produk penting di perhatikan oleh pihak restoran untu senantiasa menjaga agar kepuasan konsumen dapat meningkat. Pelanggan akan menilai penawaran tersebut atas keistimewaan produk dan kualitas produk. Produk adalah segala sesuatu yang dapat di tawarkan ke suatu pasar untuk memenuhi keinginan atau kebutuhan dari konsumen. Salah satu usaha nya menarik minat konsumen agar bersedia membeli adalah dengan senantiasa memperbaiki hal-hal yang berkaitan dengan kualitas produk agar tidak kalah dengan produk makanan yang di sajikan oleh restoran lainnya. Dalam sebuah restoran tidak hanya kualitas produk yang dapat mempengaruhi pelayanan tetapi juga harus menjaga hygiene sanitasi yang di gunakan. Agar pengunjung dapat terhindar dari penyakit. Pengertian dari hygiene sendiri ialah ilmu untuk membentuk dan menjaga kesehatan. Adapun pengertian Sanitasi yaitu suatu pencegahan penyakit yang menitik beratkan kegiatan pada usaha kesehatan lingkungan hidup manusia. sehingga kualitas produk dan hygiene sanitasi yang di berikan akan

menimbulkan kepuasan terhadap tamu. Pengertian Kepuasan tamu adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan kinerja (hasil) produk yang di pikirkan terhadap kinerja (atau hasil) yang di harapkan. Keputusan tamu sangat di butuhkan oleh setiap penyedia jasa maupun produk di karenakan berkembang atau maju jasa atau produk di tentukan oleh kepuasan tamu.

TINJAUAN PUSTAKA

Kualitas Produk

Menurut (Kotler, 2005), kualitas produk makanan adalah Keseluruhan ciri serta dari suatu produk atau pelayanan pada kemampuan untuk memuaskan kebutuhan yang dinyatakan atau tersirat Menurut (Margareta dan Edwin, 2012), kualitas makanan merupakan peranan penting dalam pemutusan pembelian konsumen, sehingga dapat di ketahui bila kualitas makanan meningkat, maka keputusan pembelian akan meningkat juga.

Hygiene Sanitasi

Keadaan dimana seseorang, makanan, tempat kerja atau peralatan aman (sehat) dan bebas pencernaan yang diakibatkan oleh bakteri, serangga, atau binatang lainnya. Sanitasi adalah usaha pencegahan penyakit yang menitik beratkan kegiatan pada usaha kesehatan lingkungan hidup manusia.

Kepuasan Tamu

Menurut (Kotler, 2000) mengatakan bahwa kepuasan konsumen merupakan tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan antara kinerja produk yang ia rasakan dengan harapannya. Kepuasan pelanggan terhadap suatu produk ataupun jasa, sebenarnya sesuatu yang sulit untuk di dapat jika perusahaan jasa atau industry tersebut tidak benar-benar mengerti apa yang di harapkan oleh konsumen. Menurut (Amir, 2005).)Kepuasan konsumen adalah sejauh mana manfaat sebuah produk di rasakan “perceived” sesuai dengan apa yang di harapkan pelanggan.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini merupakan cara untuk memecahkan masalah dengan mengumpulkan data, menganalisis dan akhirnya menyimpulkan. Bidang yang dalam penelitian ini adalah bidang kualitas produk makanan dan hygiene sanitasi yang memfokuskan pada kepuasan tamu di anggrek restaurant grand arkenso parkview hotel semarang. Lokasi penelitian dilakukan di anggrek restaurant grand arkenso parkview hotel semarang, yang berada di Jl. KH Ahmad Dahlan No. 2, Simpang Lima, Semarang. Jawa Tengah 50241, Central Java – Indonesia.

Populasi merupakan wilayah generalisasi yang terdiri atas objek/subjek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya (Sugiyono 2005). Adapun populasi dalam penelitian ini yaitu data kunjungan konsumen di Anggrek Restaurant Semarang yang diambil rata-rata satu bulan sebanyak 150 orang.

HASIL PENELITIAN

Pengaruh variable kualitas produk makanan terhadap kepuasan tamu di anggrek restaurant grand arkenso parkview hotel semarang

Hipotesis yang diajukan : $H_0 : \beta_1 = 0$ □ tidak ada pengaruh yang positif dan signifikan antara variabel Kualitas produk Makanan terhadap variabel kepuasan tamu. $H_a : \beta_1 \neq 0$ □ ada pengaruh yang positif dan signifikan antara variabel Kualitas Produk Makanan terhadap variabel kepuasan tamu. Berdasarkan tabel 4.11 hasil Uji t untuk variabel Kualitas Produk Makanan, diperoleh nilai t hitung = 5.955 Sedangkan nilai t tabel ($\alpha = 0,05$, $dk = n - 2 = 60 - 2 = 58$) adalah 1,671. $t_{hitung} (5,955) > t_{tabel} (1,671)$ Angka signifikansi = $0,000 < \alpha = 0,05$ (pada gambar $\alpha = 0,025$, karena berada di dua sisi kurva). Dengan kriteria di atas maka H_0 ditolak dan H_a diterima. Berdasarkan kriteria di atas dapat diketahui bahwa pada taraf signifikansi variabel kualitas produk makanan sebesar $0,000 < 0,05$, variabel Kualitas produk Makanan mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap variabel kepuasan Tamu.

Pengaruh Variable Hygiene Sanitasi Terhadap Kepuasan Tamu di Anggrek Restaurant Grand Arkenso Parkview Hotel Semarang

Hipotesis yang diajukan : $H_0 : \beta_2 = 0$ □ tidak ada pengaruh yang positif dan signifikan antara variabel Hygiene Sanitasi terhadap kepuasan Tamu $H_a : \beta_2 \neq 0$ □ ada pengaruh yang positif dan signifikan antara variabel Hygiene Sanitasi terhadap kepuasan Tamu. Berdasarkan tabel 4.11 hasil Uji t untuk variabel Hygiene sanitasi, diperoleh nilai t hitung = 6,313. Sedangkan nilai t tabel ($\alpha = 0,05$, $dk = n - 2 = 60 - 2 = 58$) adalah . t hitung ($5,251$) > t tabel ($1,664$) Angka signifikansi = $0,000 < \alpha = 0,05$ (pada gambar $\alpha = 0,025$, karena berada di dua sisi kurva). Dengan kriteria di atas maka H_0 ditolak dan H_a diterima. Berdasarkan kriteria di atas dapat diketahui bahwa pada taraf signifikansi variabel Hygiene Sanitasi sebesar $0,000 < 0,05$, variabel Hygiene Sanitasi mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap variabel kepuasan Tamu.

Pengaruh Yang Paling Berpengaruh Terhadap Kepuasan Tamu

Variabel yang paling berpengaruh terhadap kepuasan tamu di anggrek restaurant grand arkenso parkview hotel semarang adalah hygiene sanitasi. Hal ini berarti hipotesis yang menyatakan bahwa variable hygienen sanitasi paling besar berpengaruh terhadap kepuasan tamu di anggrek restaurant grand arkenso parkview hotel semarang diterima. Hal ini di tunjukkan dengan nilai koefisien regresi sebesar hygiene sanitasi $0,539 >$ dibandingkan dengan kualitas produk makanan $0,438$. Kepuasan seorang tamu melihat suatu objek baik membeli produk atau jasa dapat dinilai dari tingkat pengelolaan kualitas produk makanan dan hygiene sanitasi yang paling prima hal ini di karenakan karyawan selalu menjaga kebersihannya, serta menggunakan bahan yang masih fresh dan masih bagus kemasannya, menyajikan makanan secara cepat dan peralatan yang digunakan terjaga kebersihannya dengan kondisi lingkungan yang bersih sehingga tamu akan merasa nyaman dan puas dengan pelayanan yang diberikan. Berdasarkan hasil variabel kualitas produk makanan dan hygienen sanitasi, diantara 2 variabel diteliti, dimensi penampilan makanan merupakan komponen yang paling berpengaruh terhadap kepuasan tamu, yaitu sebesar 4,18.

SIMPULAN DAN SARAN

Kesimpulan

Berdasarkan hasil pengujian dan pembahasan yang ada, maka dapat diambil kesimpulan sebagai berikut.

- a. Ada pengaruh positif dan signifikan variabel Kualitas Produk makanan terhadap Kepuasan Tamu di Restaurant Anggrek Grand Arkenso Hotel Semarang.
- b. Ada pengaruh positif dan signifikan variabel Hygiene Sanitasi terhadap Kepuasan Tamu di Restaurant Anggrek Grand Arkenso Hotel Semarang.
- c. Ada pengaruh positif dan signifikan variabel Kualitas Produk Makanan dan Hygiene Sanitasi secara bersama-sama terhadap kepuasan Tamu di Restaurant Anggrek Grand Arkenso Hotel Semarang.
- d. Variabel Hygiene Sanitasi paling besar pengaruhnya terhadap kepuasan konsumen dibandingkan variabel kualitas Produk Makanan di Restaurant Anggrek Grand Arkenso Hotel Semarang.

Saran

- a. Maka disarankan bagi pihak manajemen agar selalu memperhatikan kualitas produk yang di pasarkan sehingga dapat meningkatkan kepuasan tamu di Restaurant Anggrek Grand Arkenso Hotel Semarang.
- b. Maka disarankan bagi pihak manajemen agar semua karyawan dapat berpenampilan rapi dan wangi serta membenahi sarana dan prasarana penunjang yang memadahi sehingga tamu merasa nyaman saat berkunjung ke restoran.
- c. Maka disarankan bagi pihak manajemen agar meningkatkan pelayanan prima dan sajian makanan agar mempengaruhi kepuasan tamu, jika karyawan memberikan pelayanan yang baik maka tamu akan merekomendasikan kepada teman-temannya

DAFTAR PUSTAKA

- Alimul. (2006). Pengantar kebutuhan Dasar Manusia dan Proses Keperawatan, Salemba Medika, Jakarta.
- Amir, M. Taufiq. (2005). Dinamika Pemasaran Jelajah dan Rasakan. Jakarta. Raja Grafindo Persada.
- Anwar, Sanitasi Makanan dan Minuman, Pusdiknakes Depkes RI, Jakarta.

- Bagyono. (2005). *Pariwisata dan Perhotelan*. Bandung : Alfabeta Dewi,
- Krisma. (2007). *Hubungan Antara Penampilan Makanan dan Rasa Makanan Dengan Daya Terima Makan Siang Siswa SPK Sungailat Bangka Tahun 2007*. Bandung : Jurusan Gizi politeknik Kesehatan Kemenkes Bandung.
- Entjang. (2000). *Ilmu Kesehatan Masyarakat*. Bandung : PT.Citra Aditya Bakti.
- Kamilah, Jazilah. (2015). *Jurnal Skripsi Hygiene Sanitasi terhadap kepuasan tamu*.
- Kotler Dan Armstrong. (2001). *Prinsip-prinsip Pemasaran*. Jakarta : Erlangga.
- Kotler, Philip (2000). *Manajemen Pemasaran*. P Prenhallindo, Jakarta.
- Kotler, Philip (2005). *Manajemen Pemasaran, jilid I dan II*. Jakarta : PT. Indeks.
- Lupiyoadi, Rambat. (2001). *Manajemen Pemasaran Jasa*. Jakarta : PT. Salemba Empat.
- Marsum WA, 2005. *Restoran dan Segala permasalahannya*, Yogyakarta: Penerbit Andi offset.
- Rachman, (2005). *Pengantar Ilmu Perhotelan dan Restoran*. Yogyakarta : Graha Ilmu.
- Rangkuti, Freddy (2002). *Measuring Customer Satisfaction Teknik Mengukur dan Strategi Meningkatkan Kepuasan Pelanggan dan Analisis Kasus PLN -JP*. PT. Gramedia Pustaka Utama, Jakarta.
- Sihite Ricard , (2009). *Hygiene dan Sanitasi*. Surabaya : SIC.
- Sugiyono. (2005). *Metode Penelitian Administrasi*. Bandung : Alfabeta.
- Sugiyono. (2008). *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Bandung : Alfabeta.
- Soegiri. (1999). *Ilmu Nutrisi Dan Makanan*. Parakkas, A.
- Soekresno. (2000). *Manajemen Food and Beverage*. Edisi ke II. Jakarta:PT. Gramedia Pustaka Utama. tamu di Restoran Grand Candi Semarang. Undang-Undang No. 10 Tahun 2009 Tentang Kepariwisataaan.
- Usman dan Akbar. (2006). *Pengantar Statistika*. Jakarta : Bumi Aksara.
- Winarno, F.G., (2002). *Kimia Pangan dan Gizi*. Gramedia Pustaka Utama, Jakarta.
- Zaithaml, V.A. and M.J. Bitner (2003). *Service Marketing : integreating Costumer*.