

## TINJAUAN KEPUASAN TAMU MELALUI KUALITAS MAKANAN DAN PELAYANAN PADA SAKAPATAT BEER GARDEN AND RESTO SEMARANG

Karunia Wati Telaumbanua<sup>1</sup>, Dyah Palupiningtyas<sup>2</sup>, Julian Andriani Putri<sup>3</sup>, HeruYulianto<sup>4</sup>, Ray Octafian<sup>5</sup>

Program Studi Manajemen, STIEPARI Semarang

<sup>1</sup>[esthylaia262@gmail.com](mailto:esthylaia262@gmail.com), <sup>2</sup>[upik.palupi3@gmail.com](mailto:upik.palupi3@gmail.com), <sup>3</sup>[jputri63@gmail.com](mailto:jputri63@gmail.com), <sup>4</sup>[hry000007.pjk@gmail.com](mailto:hry000007.pjk@gmail.com),  
<sup>5</sup>[octafianray@gmail.com](mailto:octafianray@gmail.com)

### ABSTRAK

Penelitian ini dilakukan di Sakapatat Beer Garden and Resto Semarang yang bertujuan untuk menganalisa dan menjelaskan pengaruh kualitas Makanan dan kualitas pelayanan, serta untuk mengetahui variabel mana yang paling berpengaruh terhadap kepuasan Konsumen. Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dengan 90 responden. Teknik uji validitas dan uji reliabilitas, analisis regresi berganda, pengujian hipotesis melalui uji *f*, uji *t*, koefisien determinasi dan koefisien beta. Hasil penelitian menunjukkan pada taraf teruji signifikan dan positif berpengaruh dengan persamaan regresi,  $Y = 0.291X_1 + 0.722X_2$ , serta terbukti bahwa variabel Kualitas Pelayanan berpengaruh paling dominan terhadap Kualitas Pelayanan dengan koefisien regresi senilai 0,722. Kesimpulan dari penelitian ini bahwa dari dua variabel independen, kualitas pelayanan adalah variabel yang berpengaruh positif terhadap Kepuasan konsumen di Sakapatat Beer Garden and Resto Semarang.

**Keyword:** Kualitas Makanan, Pelayanan, Kepuasan Tamu.

### PENDAHULUAN

Zaman modern sekarang ini, persaingan antar restoran satu dengan restoran lainnya semakin ketat seiring dengan perkembangan zaman dan banyaknya jenis makanan yang ditawarkan kepada konsumen [1]. Persaingan tersebut akan membawa dampak pada kehidupan sebuah restoran itu sendiri, semakin ketatnya persaingan antar restoran maka semakin leluasa konsumen untuk mengadakan pemilihan pada makanan tersebut. Salah satu bidang bisnis yang terus mengalami pertumbuhan yang cukup signifikan adalah bisnis dalam bidang kuliner dipadu dengan tempat yang nyaman untuk tempat bersantai ataupun menghabiskan waktu bersama keluarga dan teman-teman. Selain itu, pertumbuhan bisnis makanan ini dapat dilihat dari adanya puluhan tempat-tempat makan (burjo, warteg, kafe dan restoran) yang terus bertambah. Meningkatnya pendirian restoran di berbagai tempat merupakan permintaan pasar yang terus meningkat, terutama di kota-kota besar, seperti salah satunya di Semarang. Persaingan yang semakin ketat, restoran mengharuskan untuk mencari strategi supaya mampu bertahan dan terus berkembang. Pemilik restoran harus mempunyai cara pemasaran yang tepat, salah satu upaya yang harus dilakukan dalam menghadapi persaingan adalah meningkatkan kualitas makanan dan meningkatkan kualitas pelayanan terhadap tamu yang ingin menikmati makanan atau menghabiskan waktu bersama keluarga dan teman-teman di restoran tersebut [2], [3]. Restoran secara umum dapat didefinisikan sebagai ruang atau tempat yang diorganisir secara komersial untuk menyelenggarakan pelayanan berupa makan dan minum yang tersedia di dalamnya. Tujuan operasional restoran adalah untuk mencari keuntungan dan membuat puas para konsumennya baik dari segi kualitas makanan dan segi kualitas pelayanannya. Berdasarkan aspek dasar keberadaannya, restoran memiliki empat tujuan yaitu Perdagangan, keuangan, Kedudukan, dan Kepraktisan [4].

Seiring dengan meningkatnya restoran yang ada di Indonesia terutama di Semarang, persaingan dalam usaha sejenis juga semakin meningkat akibat dari banyaknya restoran yang bermunculan membuat konsumen semakin selektif dalam memilih restoran. Kelangsungan usaha kuliner bergantung pada kemampuan restoran tersebut untuk menguasai pasar yang ada, serta pemenuhan harapan konsumen akan kualitas makanan yang bermutu dan kualitas pelayanan yang cukup memuaskan para konsumennya [5].

Kualitas makanan merupakan hal yang sangat penting yang perlu diperhatikan dalam mengkonsumsi makanan, ini dikarenakan makanan faktor yang paling utama para konsumen atau tamu berkunjung ke restoran. Tingkat rasa, penyajian, porsi, tekstur, aroma, dan temperatur dapat mempengaruhi kepuasan konsumen atau tamu. Kualitas makanan yang diberikan dengan baik kepada konsumen atau tamu merupakan hal yang paling berpengaruh bagi keberhasilan dalam sebuah restoran karena dapat menciptakan sebuah kepuasan tersendiri bagi konsumen atau tamu yang berkunjung ke restoran. Kualitas makanan jika sudah sesuai dengan standar yang telah ditentukan membuat kualitas semakin meningkat [6]. Kualitas pelayanan merupakan tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan pelanggan. Salah satu cara agar dapat

meningkatkan kepuasan pelanggannya yaitu dengan cara meningkatkan kualitas layanan yang diberikan oleh restoran tersebut. Kualitas pelayanan sangat berkaitan dengan kepuasan pelanggan [7]. Dengan adanya interaksi antara pelayan dengan pelanggan, mampu melayani dengan baik, peduli dan perhatian kepada pelanggan, memiliki wawasan, penampilan yang rapi dan profesional, dan memiliki kepercayaan yang tinggi di hadapan pelanggan akan mendatangkan kepuasan pelanggan [8]–[10]

*Sakapatat Beer Garden and Resto* merupakan tempat nongkrong *hits* bagi para anak milenial di kota Semarang. Restoran ini bisa menjadi pilihan tepat untuk menghabiskan waktu malam sembari menikmati *beer* dan makanan lezat yang disajikan. *Sakapat Beer Garden and Resto*, sebuah restoran yang mengusung konsep *Garden* (taman) ini terletak di tengah-tengah kota yang sangat strategis. Tampak luar restoran ini begitu biasa saja, namun setelah menelusuri kebelakang, pelanggan akan dimanjakkan dengan suasana teduh dan asri resto *semi outdoor* ini, lengkap dengan pohon rindang yang menambah kesan nyaman saat berada di restoran ini. *Sakapat Beer Garden and Resto* menjadi pilihan tepat jika ingin mencari suasana nongkrong yang asik dan santai sambil menikmati makanan lezat. Pada hari tertentu resto ini juga menyediakan hiburan akustik dan musik *DJ*.

**Tabel 1. Jumlah Data karyawan *Sakapatat Beer and Garden Resto***

No	Posisi	Jumlah
1	Pelayan	3 Orang
2	Kasir	1 Orang
3	Bar	2 Orang
Jumlah		6 Orang

Sumber : Jumlah Data Karyawan *Sakapatat Beer and Garden Resto* (2021)

Berdasarkan Tabel 1 masalah yang terjadi di *Sakapatat Beer and Garden Resto* yang didapat dari hasil wawancara oleh pihak manager *Sakapatat Beer and Garden Resto* yaitu selama enam bulan terakhir (November 2020-April 2021) terdapat keluhan mengenai pelayan yang hanya 3 orang membuat pelayanan kurang optimal, tempat parkir yang kurang luas membuat tamu kesulitan memarkir kendaraannya, hanya ada 1 kasir setiap operasional, mesin kasir terkadang error ketika melakukan perhitungan bill, rasa makanan yang dipesan oleh tamu tidak sesuai, tempat kurang nyaman ketika hujan karena memiliki tempat *outdoor*. Hal ini dapat mempengaruhi kepuasan konsumen dari segi kualitas makanan dan pelayanan yang belum optimal. Jika manager *Sakapatat Beer and Garden Resto* tidak mampu menekan tingkat keluhan mengenai kualitas makanan dan pelayanan akan berdampak pada pengunjung yang menurun sehingga berdampak pada penjualan *Sakapatat Beer and Garden Resto*.

**Tabel 2. Jumlah Pengunjung *Sakapatat Beer and Garden Resto* Periode November 2020-April 2021**

BULAN	JUMLAH TAMU	Rata-Rata Perhari
November 2020	800	27
Desember 2020	1200	40
Januari 2021	1000	33
Februari 2021	750	25
Maret 2021	900	30
April 2021	850	28
Total	5500	183
<b>Rata-Rata Perbulan</b>	916	31

Sumber : Data Olahan *Sakapatat Beer and Garden Resto* (2021)

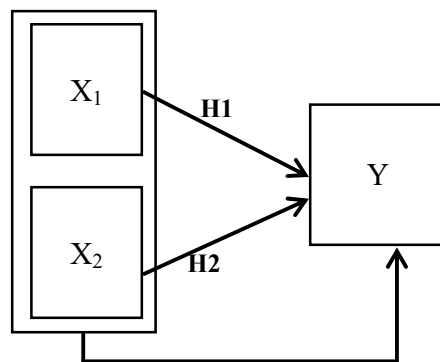
Berdasarkan Table 2 di atas dan hasil wawancara dengan Ibu Anin Selaku Manager, penurunan jumlah kunjungan tamu ini diindikasikan karena beberapa konsumen belum puas dengan kualitas makanan yang disajikan dan pelayanan yang diberikan. Tentu hal ini berdampak pada target perusahaan yang tidak tercapai.

Berdasarkan latar belakang masalah yang dikemukakan diatas, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah :

1. Apakah kualitas makanan berpengaruh terhadap kepuasan tamu *Sakapatat Beer Garden and Resto* di Semarang?
2. Apakah kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan tamu *Sakapatat Beer Garden and Resto* di Semarang?
3. Apakah kualitas makanan dan pelayanan berpengaruh secara bersama-sama terhadap kepuasan tamu *Sakapatat Beer and Garden Resto*.
4. Variabel mana yang paling mempengaruhi kepuasan tamu *Sakapatat Beer Garden and Resto* di Semarang?

## METODE

Penelitian kausalitas untuk menganalisis hubungan sebab akibat antar variabel melalui uji hipotesis [11]. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode kuantitatif. Metode kuantitatif menggunakan sejumlah sampel dan data-data numerikal atau berbentuk angka [12]. Oleh karena itu, penelitian ini dilakukan agar peneliti dapat menganalisis pengaruh kualitas makanan dan kualitas pelayanan terhadap tamu *Sakapatat Beer garden and Resto* Semarang. Korelasi merupakan salah satu teknik analisis dalam statistik yang digunakan untuk mencari dua variabel yang kuantitatif untuk mengetahui ada tidaknya hubungan antara variabel Y (dependen) dengan variabel X (independen) dalam suatu kegiatan tertentu. Regresi merupakan suatu alat ukur yang digunakan untuk mengukur ada atau tidaknya hubungan antar variabel yang satu jika variabel lainnya belum diketahui.



Gambar 1. Desain Penelitian

Keterangan :

X1 = Kualitas Makanan

X2 = Kualitas Pelayanan

Y = Kepuasan Tamu

### 3.2. Populasi dan Sampel Penelitian

Populasi adalah sebagai suatu kumpulan subjek, variabel, konsep atau fenomena. Kita dapat meneliti setiap anggota populasi untuk mengetahui sifat populasi yang bersangkutan. Populasi dalam penelitian ini adalah tamu yang berkunjung di *Sakapatat Beer Garden and Resto* Semarang dari bulan November 2020-April 2021 dengan total 916 pengunjung. Dalam penelitian ini jumlah sampel diteliti dengan metode slovin sebagai berikut :

$$n = \frac{N}{1 + Ne^2}$$

$$n = \frac{916}{1 + 916(0,1)^2}$$

$$n = \frac{916}{1 + 916(0,01)}$$

$$n = \frac{916}{1 + 9,16}$$

$$n = \frac{916}{10,16}$$

$$n = 90,15$$

$$n = 90 \text{ (dibulatkan)}$$

Keterangan :

n = *Number of Sampling* ( Jumlah Sampel )

N = Total Populasi ( Jumlah Seluruh Anggota Populasi )

e = *Error* -> ( ' 2 = pangkat 2 )

Dalam penelitian ini menggunakan teknik *Accidental Sampling*. Menurut Sugiyono (2009) *Accidental Sampling* adalah teknik penentuan sampel berdasarkan kebetulan yaitu konsumen secara kebetulan bertemu dengan peneliti dapat digunakan sebagai sampel, bila dipandang orang yang kebetulan ditemui itu cocok untuk sumber data. Jumlah sampel dalam penelitian ini adalah 90 responden.

### Hasil dan Pembahasan

Analisis

regresi berganda dilakukan untuk mengetahui besarnya pengaruh variabel indenpenden variabel kualitas makanan ( $X_1$ ) dan kualitas pelayanan ( $X_2$ ) terhadap variabel dependent kepuasn tamu (Y) secara parsial dan simultan. Dengan menggunakan program *SPSS versi 22 for windows*, dapat diketahui dengan persamaan regresi berganda adalah sebagai berikut :

**Tabel 2. Ouput Regresi Linear Berganda**

Koefisien	B	Beta	T	Sig t
Kualitas Makanan	0,121	0,224	3,501	0,001
Kualitas Pelayanan	0,684	0,722	11,282	0,000
F			109,849	
Sig F			0,000	
Adjusted R <sup>2</sup>			0,710	

Sumber : Data Primer setelah diolah, 2021

Dari hasil perhitungan di atas diketahui bahwa persamaan regresi berganda (*Standardized Coefficient*) adalah :

$$Y = \beta_1 X_1 + \beta_2 X_2$$

Keterangan:

Y = Kepuasan Konsumen

X1= Kualitas Produk

X2= Kualitas Pelayanan

Berdasarkan pada tabel 2, maka persamaan regresi yang diperoleh adalah :

$$Y = 0,121 X_1 + 0,684 X_2$$

Dari persamaan tersebut di atas dapat dijelaskan bahwa :

a. Koefisien regresi variabel kualitas makanan ( $X_1$ ) sebesar 0,224 (positif) hal ini mengandung arti bahwa variabel kualitas makanan mempunyai pengaruh yang positif terhadap kepuasan tamu. Semakin tinggi nilai kualitas makanan yang dimiliki maka akan semakin tinggi pula kepuasan tamu.

b. Koefisien regresi variabel kualitas pelayanan ( $X_2$ ) sebesar 0,722 (positif), hal ini mengandung arti bahwa variabel kualitas pelayanan mempunyai pengaruh yang positif terhadap kepuasan tamu. Semakin tinggi nilai kualitas makanan yang dimiliki maka akan semakin tinggi pula kepuasan tamu.

Berdasarkan analisis diatas, maka dapat diketahui bahwa variabel kualitas pelayanan mempunyai pengaruh paling dominan dibandingkan kualitas makanan.

Output yang dihasilkan dari pengujian model atau pengujian regresi sebagai berikut

**Tabel 4. Hasil Model**

Model	Adjusted R <sup>2</sup>	F	Signifikasi	Keterangan
X <sub>1</sub> dan X <sub>2</sub> terhadap Y	0,710	109,849	0,000	Signifikasi/fit

Sumber : Data Primer setelah diolah, 2021

a. Uji Anofa (F-test)

Uji F untuk mengetahui pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen secara simultan (bersama-sama). Dari hasil analisis linear berganda diperoleh nilai  $F_{hitung} = 109,849$  dan nilai  $F_{tabel}$  ( $\alpha = 0,05$ , df pembilang = k = 5, df penyebut =  $n - k - 1 = 90 - 5 - 1 = 84$ ) adalah 2,32. Jadi  $F_{hitung} (109,849) > F_{tabel} (2,32)$  dengan tingkat signifikansi  $0,000 < 0,05$ , yang berarti ada pengaruh yang positif dan signifikan antara kualitas makanan dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan tamu secara bersama-sama. Maka variabel-variabel yang diteliti bisa diterima dan diteruskan.

b. Uji Determinasi (*Adjusted R<sup>2</sup>*)

Uji determinasi digunakan untuk mengetahui seberapa besar pengaruh kualitas pelayanan ( $X_1$ ) dan kualitas pelayanan ( $X_2$ ) dapat menjelaskan variasi perubahan pada variabel kepuasan tamu (Y).

Nilai *adjusted R<sup>2</sup>* sebesar 0,710 artinya besarnya pengaruh variabel kualitas makanan ( $X_1$ ) dan kualitas pelayanan ( $X_2$ ) secara bersama-sama terhadap variabel kepuasan tamu (Y) sebesar 71%, sedangkan sisanya 30% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak termasuk dalam penelitian. Dengan demikian variabel-variabel yang dipilih yaitu kualitas makanan dan kualitas pelayanan dapat diterima dan layak untuk dilakukan penelitian.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa terdapat pengaruh yang signifikan antara kualitas makanan ( $X_1$ ) dan pelayanan ( $X_2$ ) terhadap kepuasan tamu (Y) yang berkunjung di restoran *Sakapatat* Semarang, sehingga hipotesis yang diajukan dapat diterima.

### Pengaruh Kualitas makanan terhadap Kepuasan Tamu

Uji hipotesis 1 hasil perhitungan menunjukkan bahwa terdapat pengaruh yang positif dan signifikan variabel kualitas makanan terhadap kepuasan tamu. Hal ini didukung dengan koefisien regresi variabel makanan sebesar 0,224 dengan tingkat signifikansi  $0,001 < 0,05$ , hal ini berarti terdapat pengaruh yang positif dan signifikan variabel makanan terhadap kepuasan tamu. **Hal ini berarti hipotesis pertama diterima.** Dengan demikian variabel makanan menentukan kepuasan tamu yang berkunjung di *Sakapatat Beer Garden and Resto* Semarang.

Kualitas makanan meliputi kombinasi warna makanan, makanan yang disajikan segar, porsi makanan sesuai dengan yang dipesan oleh tamu, cara pemotongan makanan yang bervariasi saat dihidangkan kepada tamu, suhu makanan yang dipesan oleh tamu sesuai dengan makanan yang dipesan, tekstur makanan yang dihidangkan sesuai dengan yang dipesan oleh tamu, aroma makanan menggugah selera makan, tingkat kematangan makanan sudah sesuai, dan memiliki rasa makanan yang enak ketika disajikan kepada tamu.

Berdasarkan hasil variabel kualitas makanan, diantara 10 indikator pertanyaan yang diteliti, indikator pertanyaan Makanan yang disajikan terlihat segar merupakan indikator yang paling berpengaruh terhadap kepuasan tamu, yaitu dengan rata-rata sebesar 4,23. Hal ini menunjukkan bahwa tamu memiliki tanggapan yang positif dan setuju terhadap pertanyaan makanan yang disajikan terlihat segar, pada kenyataannya makanan yang disajikan kepada tamu yang berkunjung di *Sakapatat Beer and Garden Resto* Semarang sudah terlihat segar dalam memberikan kepuasan tamu ketika memesan makanan yang dipesan. Disamping itu hal ini didukung dengan indikator pertanyaan aroma makanan yang disajikan menggugah selera dengan rata-rata sebesar 4,23. Hal ini menunjukkan bahwa pada kenyataannya tamu yang puas akan cenderung mempunyai selera makan yang tinggi ketika ingin menyantap makanan yang disajikan dan tamu memberikan penilaian yang baik terhadap seluruh makanan di *Sakapatat Beer and Garden Resto* Semarang.

Sedangkan indikator pertanyaan Standar porsi makanan yang disajikan tidak kurang merupakan indikator pertanyaan yang paling rendah dengan kontribusi rata-rata sebesar 4,01. Hal ini menunjukkan bahwa pada kenyataannya masih ada makanan yang disajikan kepada tamu tidak sesuai dengan porsi makanan yang dipesan oleh tamu yang berkunjung di *Sakapatat Beer and Garden Resto* Semarang.

### Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Tamu

Uji hipotesis 2 hasil perhitungan menunjukkan bahwa terdapat pengaruh yang positif dan signifikan variabel kualitas pelayanan terhadap kepuasan tamu. Hal ini didukung dengan koefisien regresi variabel kualitas pelayanan sebesar 0,722 dengan tingkat signifikansi  $0,000 < 0,05$ , hal ini berarti terdapat pengaruh yang positif dan signifikan variabel kualitas pelayanan terhadap kepuasan tamu. **Hal ini berarti hipotesis kedua diterima.** Dengan demikian variabel kualitas pelayanan menentukan kepuasan tamu yang berkunjung di *Sakapatat Beer Garden and Resto* Semarang.

Kualitas pelayanan meliputi perlengkapan yang terdapat di restoran sudah memenuhi standar, cepat dalam melayani tamu, kesiapan dalam menawarkan bantuan kepada tamu, pengetahuan dalam memahami segala jenis makanan yang ditawarkan kepada tamu, memahami setiap kebutuhan tamu, memberikan perhatian kepada tamu, dan penampilan para pelayan sudah sesuai dengan standar restoran.

Berdasarkan hasil variabel kualitas pelayanan, diantara 7 indikator pertanyaan yang diteliti, indikator pertanyaan perlengkapan sudah memenuhi standar restoran merupakan indikator yang paling berpengaruh terhadap kepuasan tamu, yaitu dengan rata-rata sebesar 4,19. Hal ini menunjukkan bahwa tamu memiliki tanggapan yang positif dan setuju terhadap pertanyaan perlengkapan sudah memenuhi standar restoran, pada kenyataannya perlengkapan yang terdapat di *Sakapatat Beer and Resto* Semarang sudah memenuhi standar restoran dalam melayani setiap tamu yang berkunjung di *Sakapatat Beer and Garden Resto* Semarang Disamping itu hal ini didukung dengan indikator pertanyaan memenuhi kebutuhan tamu dengan rata-rata sebesar 3,98. Hal ini menunjukkan bahwa pada kenyataannya semua tamu yang berkunjung di *Sakpatata Beer and Garden* Semarang puas dengan pelayanan yang di berikan ketika sedang memesan sesuatu sudah bisa terpenuhi.

Sedangkan indikator pertanyaan kesigapan dalam menawarkan bantuan saat melayani tamu restoran merupakan indikator pertanyaan yang paling rendah dengan kontribusi rata-rata sebesar 3,63. Hal ini menunjukkan bahwa pada kenyataannya masih ada beberapa kritik dan saran mengenai kesigapan dalam menawarkan bantuan kepada tamu yang berkunjung di *Sakapatat Beer and Garden Resto* Semarang meskipun beberapa sudah tergolong cukup baik.

#### **Variabel Yang Paling Berpengaruh Terhadap Kepuasan Tamu**

Dari 2 variabel independen yang diteliti, variabel kepuasan pelayanan merupakan variabel yang paling berpengaruh terhadap kepuasn konsumen. Hal ini dikarenakan sesuai dengan objek yang diteliti yaitu *Sakapat Beer and Garden* Semarang, dimana restoran yang ada merupakan pelayanan berupa makanan dan minuman yang terletak di kota Semarang. Temuan ini juga diperkuat dengan defenisi pelayanan meliputi perlengkapan sudah sesuai dengan standar restoran, memahami kebutuhan tamu, cepat dan akurat dalam menyediakan pesanan dan melayani tamu, memiliki pengetahuan dalam segala jenis makanan yang ditawarkan, , penampilan para pelayan sudah rapi sesuai dengan standar restoran, memberikan perhatian kepada tamu dan sigap dalam menawarkan bantuan kepada tamu. Disamping itu hal ini di dukung oleh meningkatnya tamu yang puas cenderung akan datang kembali ketika sudah sesuai ekspetasi setelah berkunjung di *Sakapatat Beer Garden and Resto* Semarang.

#### **KESIMPULAN**

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

- a. Ada pengaruh variabel kualitas makanan ( $X_1$ ) terhadap kepuasan tamu di *Sakapatat Beer Garden and Resto*. Semakin baik kualitas makanan yang diberikan kepada tamu, maka akan meningkatkan kepuasan tamu yang akan berkunjung kembali, sehingga hipotesis pertama diterima.
- b. Ada pengaruh variabel kualitas pelayanan ( $X_2$ ) terhadap kepuasan tamu di *Sakapatat Beer Garden and Resto*. Semakin baik kualitas pelayanan yang diberikan kepada tamu, maka akan meningkatkan kepuasan tamu yang akan berkunjung kembali, sehingga hipotesis kedua diterima.
- c. Variabel kualitas pelayanan ( $X_2$ ) paling besar pengaruhnya terhadap kepuasan tamu dibandingkan variabel kualitas makanan ( $X_1$ ), sehingga hipotesis ketiga diterima.
- d. Ada pengaruh yang positif dan signifikan secara bersama-sama antara variabel kualitas makanan ( $X_1$ ) dan kualitas pelayanan ( $X_2$ ) terhadap kepuasan tamu ( $Y$ ) di restoran *Sakapatat* Semarang.

#### **DAFTAR PUSTAKA**

- [1] J. Sugianto and Su. Sugiharto, "Analisa Pengaruh Service Quality, Food Quality dan Price Terhadap Kepuasan Pelanggan Restoran Yung Ho Surabaya," *J. Manaj. Pemasar. Petra*, vol. Vol.1, no. 2, pp. 1–10, 2013.
- [2] I. M. Jatra and S. I. A. I. Utami, "Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Keputusan Pelanggan Restoran Baruna Sarnur," *E-Jurnal Manaj. Unud, Vol. 4, No. 7, 2015 1984-2000*, vol. 4, no. 7, pp. 1984–2000, 2015.
- [3] D. A. Sihombing and J. F. Ningsih, "Analisis Niat Perilaku Konsumen Pada Restoran Cepat Saji di Kota Batam Pada Masa Pandemi Covid-19," vol. 05, no. 1, pp. 1–12, 2019.
- [4] M. S. Ramadhan Harahap, SE., "Pengaruh Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Pelanggan Di Restoran Cepat Saji Kfc Cabang Asia Mega Mas Medan," *Angew. Chemie Int. Ed. 6(11)*, 951–952., vol. 7, no. 1, pp. 77–84, 2017.
- [5] S. Supriyanto and R. Octafian, "The Effect of Service Quality and Food Products on Guest Satisfaction at The Flavor Hotel Citradream Semarang Restaurant," vol. 9, no. 2, pp. 516–521, 2021.
- [6] H. Yusnita and A. Yulianto, "Upaya Food and Beverage Restaurant Dalam Meningkatkan Kepuasan Tamu Melalui Variasi Produk," *J. Khasanah Ilmu*, vol. IV, no. 1, pp. 67–81, 2013.

- [7] D. S. K. Yulianto, Heru; Sutomo, Yohanes; Palupiningtyas, “Investigating the role of interactive social media and halal brand equity on purchase decision-making: direct and indirect effects,” *Meas. Bus. Excell.*, vol. 25, no. 4, 2021.
- [8] H. Sasongko, Felita; Subagio, “PENGARUH KUALITAS LAYANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN RESTORAN AYAM PENYET RIA,” *J. Manaj. Pemasar. PETRA*, vol. 1, no. 2, pp. 1–7, 2013, doi: 10.1590/s1415-65552003000200015.
- [9] N. Made, A. Sulistyawati, and N. K. Seminari, “PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN RESTORAN INDUS UBUD GIANYAR,” vol. 4, no. 8, pp. 2318–2332, 2015.
- [10] D. Montung, Pamela; Sepang, Jantje; Adare, “Pengaruh Kualitas Produk, Kualitas Layanan Dan Persepsi Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan Di Restoran Kawan Baru,” *J. Berk. Ilm. Efisiensi*, vol. 15, no. 5, pp. 678–689, 2015.
- [11] Sugiyono, *Penelitian Kuantitatif*. Yogyakarta: CV Alfabeta, 2017.
- [12] Sugiyono, *Metoda Penelitian Bisnis*. Bandung: CV Alfabeta, 2006.