JURNAL KEPARIWISATAAN DAN HOSPITALITAS
Vol. 8, No. 1, April 2024.

Pengaruh kualitas makanan terhadap kepuasan pelanggan di pizza hut mall bali galleria

Kadek Wina Pawani[1)], Anak Agung Putri Sri[2)], Agus Muriawan Putra[3)]
[1, 2, 3)] Program Studi Sarjana Terapan Pengelolaan Perhotelan, Fakultas Pariwisata, Universitas Udayana
Email: winapawani218@gmail.com,anakagungputrisri@gmail.com,agus_muriawan@yahoo.com

Abstrak

Kualitas makanan merupakan upaya restoran dalam meningkatkan minat pelanggan untuk datang berkunjung. Penelitian ini berlokasi di Pizza Hut Mall Bali Galeria dimana terjadi beberapa komplain terhadap kualitas makanan pada rentang tahun 2016 - 2020 keluhan ini disampaikan pelanggan di beberapa situs web. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas makanan terhadap kepuasan pelanggan serta mengetahu variabel kualitas makanan yang paling memuaskan bagi pelanggan. Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini adalah observasi, wawancara, Dokumentasi, Studi Pustaka, serta penyebaran kuesioner. Teknik penentuan sampel menggunakan teknik nonprobability dan metode pengambilan sampel menggunakan teknik aksidental dengan 100 responden dari pelanggan yang berkunjung. Teknik analisis data dalam penelitian ini menggunakan teknik analisi deskriptif kuantitatif terkait analisis regresi linier sederhana, analisis koefisien korelasi, analisis koefisien determinasi (r2), dan uji hipotesis penelitian menggunakan uji t dengan SPSS 23 for windows, Skala Likert dan deskriftif kualitatif. Hasil penelitian ini menggunakan analisis regresi sederhana memperoleh pola persamaan positif yaitu Y= 1.544 + 0,708. Hasil analisis koefisien korelasi menunjukkan bahwa terdapat hubungan yang kuat antara variabel kualitas makanan terhadap kepuasan pelanggan dengan nilai person correlation sebesar 0,782. Kemudian hasil analisis koefisien determinasi (r2) diperoleh hasil persentase sumbangan pengaruh Kualitas makanan tehadap Kepuasan pelanggan sebesar 61,2% dan 38.2% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini. Hasil uji t menunjukkan bahwa variabel Kualitas makanan secara parsial berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap variabel kepuasan pelangga. Maka dapat disimpulkan bahwa kualitas makanan memiliki pengaruh terhadap kepuasan pelanggan dan variabel higienis serta rasa menjadi faktor yang paling memuaskan bagi pelanggan.

Kata Kunci: Kualitas Makanan, Kepuasan Pelanggan, Komplain, Pizza Hut Mall Bali Galeria

Abstract

The quality of food is an effort of the restaurant in increasing the interest of customers to come visit. This research is located at Pizza Hut Mall Bali Galeria where there were several complaints about the quality of food in the range of 2016 - 2020 where these complaints were submitted by customers on several websites. This research aims to determine the influence of food quality on customer satisfaction and to know the most satisfactory food quality variables for customers. Data collection techniques in this study are observation, interview, documentation, library study, as well as the dissemination of questionnaires. Sampling techniques using nonprobability techniques and sampling methods using axial techniques with 100 respondents from visiting customers. The data analysis techniques in this study used quantitative descriptive analysis techniques related to simple linear regression analysis, correlation coefficient analysis, determination coefficient analysis (r2), and research hypothesis test using t test with SPSS 23 for windows, Likert scale and qualitative descriptive. The results of this study using a simple regression analysis obtained a positive equation pattern that is Y= 1,544 + 0.708. The results of the correlation coefficient analysis showed that there was a strong relationship between food quality variables to customer satisfaction with a person correlation value of 0.782. Then the results of the analysis of the coefficient of determination (r2) obtained the results of the percentage of food quality contributions tehadap Customer satisfaction of 61.2% and 38.2% influenced by other variables that were not studied in this study. The results of the correlation coefficient analysis showed that there was a strong

relationship between food quality variables to customer satisfaction with a person correlation value of 0.782. Then the results of the analysis of the coefficient of determination (r2) obtained the results of the percentage of food quality contributions tehadap Customer satisfaction of 61.2% and 38.2% influenced by other variables that were not studied in this study.
Keywords: *Food Quality, Customer Satisfaction, Complaints, Pizza Hut Mall Bali Galeria*

1. PENDAHULUAN

Indonesia merupakan Negara Kepulauan terbesar di dunia, memiliki luas wilayah sekitar 1,904,569 Km2 dengan jumlah pulau kurang lebih 17.000 menjadikan Indonesia sebagai negara yang memiliki keindahan alam yang luar biasa, hal inilah yang menjadikan pariwisata sebagai salah satu yang menjanjikan bagi Indonesia. Banyak komponen yang menjadi penentu perkembangan pariwisata pada suatu daerah. Selain objek wisata dan penginapan, salah satu komponen pendukung pariwisata yang tidak kalah pentingnya adalah restoran atau rumah makan (Tarsidi, 2019). Ketersediaan rumah makan atau restoran pada suatu daerah yang memiliki objek wisata akan semakin menguatkan minat para wisatawan untuk berkunjung. Karena tidak bisa dipungkiri bahwa kepuasan wisatawan terhadap suatu objek wisata akan bertambah apabila tidak mengalami kesulitan dalam hal mencari tempat untuk makan.

Wisatawan yang datang dari berbagai negara di dunia memiliki karakteristik yang berbeda-beda (Hasbullah dan Rahayu, 2018). Oleh karena itu diperlukan tawaran menu dari restoran atau rumah makan yang sesuai dengan kebutuhan wisatawan. Karena banyaknya wisatawan yang merupakan wisatawan mancanegara maka banyak pula masyarakat Indonesia membuat ide restaurant atau tempat makan yang memilki cita rasa luar negeri agar wisatawan mancanegara disaat berkunjung ke Indonesia khusunya Bali masih dapat merasakan makanan khas negara mereka. Makanan jenis *fast food* menjadi salah satu ide dalam membuat sebuah restoran yang dimana bukan hanya wisatawan mancanegara saja yang menyukai cita rasanya namun juga wisatawan domestik dan juga masyarakat lokal menyukai makana berjenis *fast food.* Salah satu restoran cepat saji yang sangat terkenal hampir di seluruh Dunia dan juga Indonesia adalah Pizza Hut.

Pizza Hut merupakan restoran _ waralaba makanan internasional yang mengkhususkan dalam pizza. Saat ini, Pizza Hut merupakan restoran pizza waralaba terbesar di dunia dengan hampir 12.000 restoran di berbagai negara. Pizza Hut sendiri sudah tersebar hampir diseluruh wilayah Indonesia yang yang dimana sudah memiliki total restoran 500 outlet. Bali sendiri tidak luput menjadi lokasi penyebaran Restoran Pizza Hut yang tersebar di daerah Denpasar dan Badung dengan rician 5 outlet tersebar di daerah Badung dan 4 outlet tersebar di Denpasar. Untuk di daerah Badung yang termasuk Pizza Hut terbesar dan memiliki jumlah kunjungan tinggi terdapat di Mall Bali Galeria yang juga dalam hal ini termasuk jadi lokasi penelitian. Pizza Hut Mall Bali Galeria menyediakan berbagai makanan yang terdiri dari Appetizer, Pizza, Pasta, dan Nasi. Dengan begitu banyak pilihan menu yang di suguhkan Pizza Hut Mall Bali Galeria mengundang banyak orang yang ingin datang menikmati makanan yang tersedia di restoran.

Kunjungan Pizza Hut Mall Bali Galeria mengalami kenaikan dan penurunan dan dipengaruhi oleh hari libur yang menyebabkan kunjungan mall meningkat dan berdampak pula terhadap kunjungan Pizza Hut Mall Bali Galeria. Peningkatan kunjungan di Pizza Hut Mall Bali Galeria ini dipengaruhi oleh berbagai faktor diatanya faktor kualitas makanan, pelayanan, harga, ataupun lokasi. yang membuat pelanggan merasa puas saat berkunjung ke Pizza Hut Mall bali Galeria. Salah satu faktor terpenting ada dalam kualitas makanan dimana kulitas makanan dalam sebuat restoran menjadi hal yang sangat penting untuk menunjukkan cita rasa istimewa di sebuah restoran yang membuan pelanggan ingin berkunjung kembali. Dalam kualitas makanan yang Pizza Hut Mall Bali Galeria sajikan terhadap setiap konsumen yang berkunjung memiliki standar mutu yang tinggi, mulai dari pemilihan bahan hingga pengolahan diperhatikan dengan baik agar rasa makanan yang ditawarkan tetap terjaga kualitasnya.

Namun masih ada beberapa pelanggan yang merasa kurang puas disaat berkunjung ke Pizza Hut Mall Bali Galeria terdapat beberapa pelanggan merasa kurang puas atas kualitas makanan diantaranya merasakan makanan yang seharusnya terasa asin namun terasa manis begitu juga sebaliknya adapula yang merasa rasa makanan tidak istimewa, keluhan terhadap porsi atau ukuran makanan yang menurut beberapa pelangga terlalu kecil atau terlalu sedikit, keluhan terhadap tekstur makanan yang dimana pelanggan merasa teksturnya kurang lembut atau teras seperti roti biasa, keluhan terhadap harga yang dimana pelanggan merasa harga yang di berikan tidak sesuai dengan porsi maupun kualitas yang di berikan atau dapat dikatakan harga yang cukup mahal, keluhan terhadap hygiene dimana pelanggan merasa kurangnya kebersihan terhadap alat makan yang di gunakan seperti masih adanya bebauan aneh yang tertinggan di gelas minuman yang baru dipesan.

Terutama dimasa pandemi ini banyak masyarakat yang berhati-hati dalam mengunjungi tempat umum seperti restoran. Namun ada beberapa hal yang tidak terlalu berpengaruh pada masa pandemi ini diantaranya teknologi dan makanan dimana kedua hal ini merupakan hal yang tetap dicari masyarakat dikarenakan merupakan kebutuhan pokok yang setiap harinya dibutuhkan. Sehingga hal ini juga menjadi alasan mengapa masyarakat tetap ingin berkunjung ke restoran khususnya Pizza Hut Mall Blai Galeria untuk menikmati makanan namun tetap menjaga protokol kesehatan.

2. TINJAUAN PUSTAKA

Dasar atau acuan yang berupa teori-teori atau temuan-temuan melalui hasil berbagai penelitian sebelumnya merupakan hal yang sangat perlu dan dapat dijadikan sebagai data pendukung. Adapun penelitian sebelumnya yang dijadikan acuan adalah penelitian yang dilakukan oleh Wijaya Willy (2017) yang berjudul " Analisis Pengaruh Kualitas Makanan terhadap Kepuasan Konsumen di Yoshinoya Galaxy Mall Surabaya" Penelitian ini dilakukan untuk menganalisis pengaruh kualitas makanan melalui variabel *freshness, presentation*, *well cooked*, dan *variety of food* terhadap kepuasan konsumen di Yoshinoya Galaxy Mall Surabaya,

Penelitian selanjutnya yang dijadikan sebagai acuan dalam penilitian ini adalah penelitian Adinugraha Andreas Tanuel & H Michael Stefanus (2015) yang berjudul "Analisis Pengaruh Kualitas Makanan dan Persepsi Harga Terhadap Kepuasan Konsumen di D'cost Surabaya",

Penelitian selanjutnya yang dijadikan sebagai acuan dalam penilitian ini adalah penelitian Ronitawati Putri dan Simangunsong Desi W.T (2016) Yang berjudul "Analisa Kualitas Makanan dan Kualitas Pelayanan Terhadap Tingkat Kepuasan Konsumen Pada Penyelenggaraan Makanan di Kantin Universitas Esa Unggul" dijelaskan Makanan sebagai faktor yang sangat penting bagi kehidupan manusia harus memenuhi cita rasa yang enak danpenampilan yangmenarik agar memenuhi kebutuhan konsumen.

3. METODE PENELITIAN

Lokasi Penelitian merupakan tempat dimana penelitian dilaksanakan. Dalam Penelitian ini berfokus pada restoran Pizza Hut Mall Bali Galeria yang berlokasi di Mal Bali Galleria, Lantai 1 dan 2, Jl. By Pass Ngurah Rai Simpang Dewa Ruci, Kuta, Bali. Lokasi dapat ditempuh kurang lebih 30 menit dari pusat Kota Denpasar Restoran ini menyediakan berbagai produk Pizza Hut baik berbentuk paket atau pesanan khusus.

Definisi operasional pada penelitian ini sebagai berikut:

1. Kualitas Makanan ((Johns dan Howard (1998)
    1) *Freshness* (Kesegaran) makanan biasanya diartikan sebagai pernyataan segar dari makanan yang dihubungkan dengan tekstur, rasa, dan aroma dari makanan.
    2) *Presentation (*Penyajian) makanan merupakan suatu cara untuk menyuguhkan makanan kepada konsumen untuk disantap secara keseluruhan yang berisikan komposisi yang telah diatur dan disesuaikan dengan permainan warna yang di susun secara menarik agar dapat menambah nafsu makan.

3) *Well Cooked* Makanan yang akan dihidangkan atau disajikan kepada konsumen hendaknya dimasak atau diolah terlebih dahulu dengan baik dan higienis sehingga aman untuk dikonsumsi oleh konsumen atau pelanggan.
4) *Variety of Food (*Keanekaragaman) makanan pada restoran menggambarkan jumlah menu *item* yang berbeda yang ditawarkan oleh restoran kepada pelanggan atau konsumen.

2. Kepuasan Pelanggan (Hawkins dan Lonney dikutip dalam Tjiptono (2004:101))
1) Kesesuaian harapan merupakan tingkat kesesuaian antara kinerja produk yang diharapkan oleh pelanggan dengan yang dirasakan oleh pelanggan.
2) Minat berkunjung kembali merupakan kesedian pelanggan untuk berkunjung kembali atau melakukan pembelian ulang terhadap produk terkait.
3) Kesediaan merekomendasikan merupakan kesediaan pelanggan untuk merekomendasikan produk yang telah dirasakannya kepada teman atau keluarga.

Tabel 1 Definisi Operasional Variabel

Variabel (X)	**Indikator**
Kualitas Makanan (X)	1. Aroma dari makanan yang disajikan dapat mengugah selera makan. 2. Rasa dari makanan yang disajikan penuh cita rasa atau lezat. 3. Tekstur dari makanan yang disajikan sesuai dengan jenis makanan 4. Makanan yang disajikan menarik. 5. Porsi makanan yang disajikan memilki porsi yang sesuai dengan jenis hidangan (*appetizer, soup, maincourse, dissert*). 6. Makanan yang disajikan memilki bentuk yang yang unik 7. Makanan yang disajikan kepada konsumen dalam keadaan bersih (*higienis*) 8. Makanan yang disajikan kepada konsumen dimasak hingga matang sesuai dengan jenis hidangan yang disajikan 9. Varian makanan dalam menu beragam
Variabel (Y)	**Indikator**
Kepuasan Pelanggan (Y)	1. Produk yang diperoleh sesuai atau melebihi dengan yang diharapkan. 2. Pelayanan oleh karyawan yang diperoleh sesuai atau melebihi dengan yang diharapkan. 3. Fasilitas penunjang yang didapat sesuai atau melebihi dengan yang diharapkan. 4. Berminat untuk berkunjung kembali karena nilai dan manfaat yang diperoleh setelah mengkonsumsi produk. 5. Berminat untuk berkunjung kembali karena fasilitas penunjang yang disediakan memadai.

	6. Menyarankan teman atau kerabat untuk membeli produk yang ditawarkan karena kualitas makanan yang memuaskan. 7. Menyarankan teman atau kerabat untuk membeli produk yang ditawarkan karena nilai atau manfaat yang didapat setelah mengkonsumsi sebuah produk.

Sumber : Hasil Modifikasi Peneliti, 2021

Data berdasarkan sumbernya pada penelitian ini terdiri dari dua yakni data primer dan data sekunder. Jenis data pada penelitian ini adalah Kualitatif dan Kuantitatif. Teknik pengumpulan data pada penelitian ini adalah observasi, wawancara, kuesioner, studi kepustakaan dan dokumentasi. Teknik Pengumpulan informan yang yang digunakan dalam penelitian ini adalah berdasarkan metode *Purposive Sampling* dimana informan pangkal yakni dari Pihak Manager Pizza Hut Mall Bali Galeria. sementara untuk informan kunci pada penelitian ini adalah Ibu Amelia selaku Asisten Manager, Ni Gusti Veriani selaku karyawan di Pizza Hut Mall Bali Galeria. Dalam penelitian ini menggunakan 100 responden, Teknik sampel yang digunakan peneliti menggunakan *nonprobability sampling*. Metode pengambilan sampel yang digunakan adalah teknik aksidental adalah teknik pengambilan sampel berdasarkan kebetulan, yaitu siapa saja yang secara kebetulan bertemu dengan peneliti dapat digunakan sebagai sampel. Teknik analisis data pada penelitian ini menggunakan teknik analisis deskriptif kuantitatif, deskriptif kualitatif analisis skala likert dan analisis regresi linear sederhana yang diolah menggunakan program SPSS versi 23.

4. HASIL DAN PEMBAHASAN

Uji Instrumen Penelitian

Uji Validitas

Uji validitas berfungsi untuk mengukur instrument penelitian apakah valid atau tidak valid dengan menggunakan kuesioner sebagai alat ukur. Uji validitas digunakan untuk meyakinkan bahwa layak atau tidaknya sebuah instrumen penelitian. Uji validitas dilakukan dengan menggunkan bantuan perangkat lunak SPSS Uji signifikansi dilakukan dengan cara membandingkan nili r hitung dengan r tabel untuk degree of freedom (df) = n-2, dimana n adalah jumlah sampel. Dalam penelitian ini jumlah responden yang digunakan adalah 100 orang, sehingga (n) = 100 dan besarnya nilai df dapat dihitung yakni 100-2 dengan nilai df = 98 dan alpha atau taraf signifikansi sebesar 0,05 sehingga didapatkan r tabel sebesar 0,194

Tabel 2 Hasil Uji Validitas

No	Indikator	Koefisien Korelasi	Keterangan
1	Kualitas Pelayanan (X)		
	1) X1.1	0,446	Valid
	2) X1.2	0,717	Valid
	3) X1.3	0,604	Valid
	4) X1.4	0,676	Valid
	5) X1.5	0,766	Valid
	6) X1.6	0,608	Valid
	7) X1.7	0,767	Valid
	8) X1.8	0,725	Valid
	9) X1.9	0,709	Valid

2	Keputusan Menginap (Y)		
	1) Y1.1	0,788	Valid
	2) Y1.2	0,705	Valid
	3) Y1.3	0,745	Valid
	4) Y1.4	0,734	Valid
	5) Y1.5	0,669	Valid
	6) Y1.6	0,750	Valid
	7) Y1.7	0,759	Valid

Sumber: Data Primer Diolah Dengan SPSS 23, 2021

Berdasarkan Tabel 2 di atas dapat diketahui bahwa seluruh item pernyataan mengenai kualitas makanana dan kepuasan pelanggan yang berjumlah 16 item pernyataan memiliki nilai r tabel lebih besar dari 0,194 dan sesuai dengan ketentuan, maka hal ini berarti bahwa seluruh pernyataan kuesioner tersebut diatas seluruhnya telah valid dan dapat digunakan dalam penelitian.

Uji Reabilitas

Uji reabilitas adalah uji yang dilakukan untuk mengukur suatu instrumen penelitian apakah reliabel atau tidak reliabel. Reliabilitas tes adalah adalah tingkat keajegan (konsistensi) suatu tes, yakni sejauh mana suatu tes dapat dipercaya untuk menghasilkan skor yang ajeg dan tidak berubah walaupun diteskan pada situasi yang bebeda. Instrumen penelitian dinyatakan reliabel jika nilai *Cronbach Alpha* lebih besar dari 0,6.

Tabel 3 Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	100	100.0
	Excluded[a]	0	.0
	Total	100	100.0

Sumber: Hasil Pengolahan Data SPSS Versi 23.00, 2021

Tabel Output di atas, memberikan informasi tentang jumlah sampel atau responden (N) yang di analisis dalam program SPSS yakni N sebanyak 100 responden. Karena tidak ada data yang kosong (dalam pengertian jawaban responden terisi semua) maka jumlah Valid adalah 100%.

Tabel 4 Hasil Uji Reabilitas

Cronbach's Alpha	N of Items
.929	16

Sumber: Hasil Pengolahan Data SPSS Versi 23.00,2021

Dari tabel di atas diketahui ada *N of items* atau banyaknya butir pertanyaan kuesioner yaitu 16 pertanyaan dengan nilai *Cronbach's Alpha* sebesar 0.929 karena nilai *Cronbach's alpha* 0.929 > 0.60 maka sebagaimana dasar pengambilan keputusan dalam uji reabilitas di atas, dapat disimpulkan bahwa

ke-16 atau semua item pertanyaan kuesioner untuk variabel Kualitas Makanan, dan Keputusan Pelanggan adalah reliabel atau konsisten.

Karakteristik Responden

Karakteristik responden yang telah mendapatkan pelayanan dan menikmatin makanan di Pizza Hut Mall Bali Galeria, berdasarkan kuesioner yang disebarkan kepada 100 responden dan bertujuan untuk meminta tanggapan atau penilaian responden terhadap kualitas makanan terhadap kepuasan pelanggan yang berdasarkan tujuh indikator meliputi *Freshness, Presentation, Well Cooked, Variety OF Food*, Kesesuaian harapan, Minat berkunjung kembali, Kesediaan merekomendasikan. Kuesioner tersebut dibagi menjadi dua bagian, dimana bagian pertama responden diminta untuk mengisi pertanyaan Yang menyangkut data diri seperti nama, umur, jenis, kelamin, pendidikan, pekerjaan, penghasilan, frekuensi kedatangan,mendapatkan informasi.

Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Tabel 5 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

No	Jenis Kelamin	Frekuensi (orang)	Persentase (%)
1	Laki-laki	37	37 %
2	Perempuan	63	63 %
Jumlah		**100**	**100**

Sumber: Hasil Olah Data Penelitian, 2020

Berdasarkan data dari tabel di atas dapat diketahui bahwa responden yang berkunjung di Pizza Hut Mall Bali Galeria lebih didominasi oleh responden berjenis kelamin perempuan sebanyak 63 responden dengan persentase sebesar 63 persen. Kemudian sisanya adalah responden berjenis kelamin laki-laki sebanyak 36 responden dengan persentase sebesar 37 persen.

Karakteristik Responden Berdasarkan Usia

Tabel 6 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia

No	Usia	Frekuensi (orang)	Persentase (%)
1	15-25	75	75 %
2	26-35	19	19 %
3	36-45	5	5 %
4	46-55	1	1 %
5	> 56	-	-
Jumlah		**100**	**100**

Sumber: Hasil Olah Data Penelitian, 2020

Berdasarkan data tabel di atas diketahui responden dengan rentang usia antara 15-25 sebanyak 75 responden memiliki persentase tertinggi yaitu sebesar 75 persen. Kemudian usia 26-35 sebanyak 19 responden dengan persentase sebesar 19 persen. Selanjutnya usia 36-45 sebanyak 5 responden dengan persentase sebesar 5 persen. Kemudian Rentang usia 46-55 sebanyak 1 orang memiliki persentase sebesar 1 persen.

Karakteristik Responden Berdasarkan Agama

Tabel 7 Karakteristik Responden Berdasarkan Agama

No	Agama	Jumlah Responden	Persentase (%)
1	Hindu	51	51%
2	Muslim	33	33%
3	Kristen	16	16%
4	Buddha	0	-
5	Khonghucu	0	-
Jumlah		**100**	**100**

Sumber: Hasil Olah Data Penelitian, 2020

Berdasarkan data tabel di atas diketahui responden dengan beragama hindu sebanyak 51 responden memiliki persentase tertinggi yaitu sebesar 51 persen. Kemudian responden dengan beragama muslim sebanyak 33 responden dengan persentase sebesar 33 persen. Selanjutnya responden dengan agama Kristen sebanyak 16 responden dengan persentase sebesar 16 persen.

Karakteristik Responden Berdasarkan Datang Bersama Siapa

Tabel 8 Karakteristik Responden Berdasarkan Datang Bersama Siapa

No	Datang Bersama	Frekuensi (orang)	Persentase (%)
1	Sendiri	1	1%
2	Pasangan	17	17%
3	Keluarga	42	42%
4	Teman	40	40%
Jumlah		**100**	**100**

Sumber: Hasil Olah Data Penelitian, 2020

Berdasarkan data tabel di atas diketahui responden datang bersama keluarga sebanyak 42 responden memiliki persentase tertinggi yaitu sebesar 42 persen. Kemudian datang bersama teman sebanyak 40 responden dengan persentase sebesar 40 persen. Selanjutnya datang bersama pasangan sebanyak 17 responden dengan persentase sebesar 17 persen. Kemudian datang sendiri sebanyak 1 orang memiliki persentase sebesars 1 persen.

Karakteristik Responden Berdasarkan Mendapatkan Informasi Lokasi

Tabel 9 Karakteristik Responden Berdasarkan Mendapatkan Informasi Lokasi

No	Informasi lokasi	Jumlah Responden	Persentase (%)
1	Sosial Media	29	29%
2	Teman	41	41%
3	Keluarga	30	30%
4	Lainnya	0	-
Jumlah		**100**	**100**

Sumber: Hasil Olah Data Penelitian, 2020

Berdasarkan data tabel di atas diketahui responden mendapat informasi melalui teman sebanyak 41 responden memiliki persentase tertinggi yaitu sebesar 41 persen. Kemudian responden mendapatkan informasi melalui keluarga sebanyak 30 responden dengan persentase sebesar 30 persen. Selanjutnya responden mendapatka informasi melalui sosial media sebanyak 29 nresponden dengan persentase sebesar 29 persen.

Karakteristik Responden Berdasarkan Berapa Kali Berkunjunan

Tabel 10 Karakteristik Responden Berdasarkan Berapa Kali Berkunjunan

No	Berkunjung	Jumlah Responden	Persentase (%)
1	1 Kali	17	17%
2	2-5 Kali	65	65%
3	6-10 Kali	16	16%
4	Lebih dsri 10 Kali	2	2%
Jumlah		**100**	**100**

Sumber: Hasil Olah Data Penelitian, 2020

Berdasarkan data tabel di atas diketahui responden dengan yang berkunjung 2-5 kali sebanyak 65 responden memiliki persentase tertinggi yaitu sebesar 65 persen. Kemudian responden yang berkunjung 1 kali sebanyak 17 responden dengan persentase sebesar 17 persen. Selanjutnya responden yang berkunjung 6-10 kali sebanyak 16 responden dengan persentase sebesar 16 persen. Dan responden yang berkunjung lebih dari 10 kali sebanyak 2 responden dengan persentase sebesar 2 persen

Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan

Tabel 11 Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan

No	Pekerjaan	Jumlah Responden	Persentase (%)
1	Wiraswasta	41	41%
2	PNS	4	4%
3	Mahasiswa	33	3%
4	Pelajar	5	5%
5	Karyawan	7	7%
6	Tidak Bekerja	10	10%
Jumlah		**100**	**100**

Sumber: Hasil Olah Data Penelitian, 2020

Berdasarkan data tabel di atas diketahui responden yang bekerja sebagai wiraswasta sebanyak 41 responden memiliki persentase tertinggi yaitu sebesar 41 persen. Kemudian responden yang bekerja sebagai mahasiswa sebanyak 33 responden dengan persentase sebesar 33 persen. Selanjutnya responden yang tidak bekerja sebanyak 10 responden dengan persentase sebesar 10 persen. Responden yang bekerja sebagai karyawan sebanyak 7 responden dengan persentase sebesar 7 persen. Responden yang bekerja sebagai pelajar sebanyak 5 responden dengan persentase sebesar 5 persen. Dan responden yang bekerja sebagai PNS sebanyak 4 responden dengan persentase sebesar 4 persen.

Gambaran Distribusi Frekuensi Item Penelitian

Distribusi frekuensi item-item penelitian ini bertujuan untuk menjabarkan item-item pada setiap variabel penelitian, dimana terdapat dua variabel yaitu variabel bebas (X) adalah Kualitas Makana dan variabel terikat (Y) adalah Kepuasan Pelanggan. adapun hasil distribusi frekuensi dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

Tabel 12 Persepsi Responden Terhadap Variabel Kualitas Makanan

Item	Variabel	Proporsi Jawaban Responden					Rata-Rata	Kriteria
		STS	**TS**	**RR**	**S**	**SS**		
X1.1	Aroma dari makanan yang disajikan dapat mengugah selera makan.	1	0	17	53	29	4,09	Setuju
X1.2	Rasa dari makanan yang disajikan penuh cita rasa atau lezat.	0	0	17	54	29	4,12	Setuju
X1.3	Tekstur dari makanan yang disajikan sesuai dengan jenis makanan	0	0	23	64	13	3,9	Cukup Setuju
X1.4	Makanan yang disajikan menarik.	0	1	18	62	19	3,99	Cukup Setuju
X1.5	Porsi makanan yang disajikan memilki porsi yang sesuai dengan jenis hidangan *(appetizer,soup, maincourse, dissert*).	1	4	22	58	15	3,82	Cukup setuju
X1.6	Makanan yang disajikan memilki bentuk yang unik	0	5	38	43	14	3,66	Cukup setuju
X1.7	Makanan yang disajikan kepada konsumen dalam keadaan bersih (*higienis)*	0	0	11	57	32	4,21	Setuju
X1.8	Makanan yang disajikan kepada konsumen dimasak hingga matang sesuai dengan jenis hidangan yang disajikan	0	1	12	62	25	4,11	Setuju
X1.9	Varian makanan dalam menu beragam	0	4	20	52	24	3,96	Cukup Setuju
Rata-Rata Total		3,98						
Kategori		Cukup Setuju						

Sumber: Data Primer Diolah, 2021

Berdasarkan di atas, dapat diketahui bahwa dari Sembilan item pernyataan mengenai Kualitas Makanan, distribusi rata-rata jawaban tertinggi responden terletak pada item pernyataan "Makanan yang disajikan kepada konsumen dalam keadaan bersih (*higienis*)" (X1.7) dengan rata- rata 4,21 dan item pernyataan "Rasa dari makanan yang disajikan penuh cita rasa atau lezat." (X1.2) dengan rata-rata 4,12. Ini berarti pelangan Pizza Hut Mall Bali Galeria merasa puas dengan penyajian yang bersi sehinggan pelanggan tidak merasa khawatir akan kebersihan makanan yang disajikan selain itu cita rasa yang di suguhkan oleh berbagai makanan yang tersediapun memiliki cita rasa yang disukai pelanggan Pizza Hut Mall Bali Galeria.

Sedangkan distribusi rata-rata terendah jawaban responden terletak pada item "Tekstur dari makanan yang disajikan sesuai dengan jenis makanan" (X1.3) dengan rata-rata jawaban 3,9, ini berarti pelanggan merasa kurang puas akan tekstur makanan yang di sajikan di Pizza Hut sehinggan membutuhkan beberapa inovasi untuk menciptakan makanan yang memiliki tekstur yang memuaskan pelanggan.

Berdasarkan Tabel di atas maka dapat disimpulkan bahwa rata-rata keseluruhan skor kesehatan dan keselamatan kerja berdasarkan hasil kuesioner penelitian menghasilkan skor 3,98 yang menandakan kualitas makanan yang disajikan Pizza Hut Mall Bali Galeria adalah cukup setuju dan ini mengartikan kualitas makanan yang disajikan sudah cukup memenuhi kepuasan pelanggan dan ini mengartikan kualitas makanan yang disajikan sudah disajikan dengan cukup baik.

Tabel 13 Persepsi Responden Terhadap Variabel Kepuasan Pelanggan

Item	Variabel	Proporsi Jawaban Responden					Rata-Rata	Kriteria
		STS	TS	RR	S	SS		
Y1.1	Produk yang diperoleh sesuai atau melebihi dengan yang diharapkan	1	3	28	56	12	3,75	Cukup Setuju
Y1.2	Pelayanan oleh karyawan yang diperoleh sesuai atau melebihi dengan yang diharapkan.	0	2	21	59	18	3,93	Cukup Setuju
Y1.3	Fasilitas penunjang yang didapat sesuai atau melebihi dengan yang diharapkan.	0	2	23	58	17	3,9	Cukup Setuju
Y1.4	Berminat untuk berkunjung kembali karena nilai dan manfaat yang diperoleh setelah mengkonsumsi produk.	0	1	24	60	15	3,89	Cukup Setuju
Y1.5	Berminat untuk berkunjung kembali karena fasilitas penunjang yang disediakan memadai	0	5	26	56	13	3,77	Cukup Setuju
Y1.6	Menyarankan teman atau kerabat untuk membeli produk yang ditawarkan karena kualitas makanan	0	5	24	50	21	3,87	Cukup Setuju

	yang memuaskan.							
Y1.7	Menyarankan teman atau kerabat untuk membeli produk yang ditawarkan karena nilai atau manfaat yang didapat setelah mengkonsumsi sebuah produk.	0	3	28	51	18	3,84	Cukup Setuju
Rata-Rata total		3,85						
Kategori		**Cukup Setuju**						

Sumber : Data Primer Diolah, 2021

Berdasarkan table di atas dapat disimpulkan bahwa pelanggan merasa paling puas terhadap "Pelayanan oleh karyawan yang diperoleh sesuai atau melebihi dengan yang diharapkan." memiliki nilai 3,89. Maka dapat disimpulkan bahawa pelayanan yang dimilki Pizza Hut Mall Bali Galeria baik sehinggan pelanggan yang berkunjung merasa nyaman saat makan di Pizza Hut Mall Bali Galeria. Dan pernyataan "Berminat untuk berkunjung kembali karena nilai dan manfaat yang diperoleh setelah mengkonsumsi produk" memilki nilai 3,89 maka dapat disimpulkan bahwa pelanggan berminat untuk berkunjung kembali dikaremakan makanan yang disajikan memiliki nilai yang baik sehinggan pelanggan berniat untuk merasakan rasa makanan yang memenuhi keingin pelanggan.

Sedangkan distribusi rata-rata terendah jawaban responden pada item kepuasan pelanggan terletak pada pernyataan "Fasilitas penunjang yang didapat sesuai atau melebihi dengan yang diharapkan." (Y1.3) dengan rata-rata 3,9 hal ini karenakan lokasi yang cukup padat sehinggan kurangnya ruang karena meja yang memiliki posisi cukup berdekatan yang satu dengan lainnya.

Berdasarkan Tabel 4.13 di atas maka dapat disimpulkan bahwa rata-rata keseluruhan skor kepuasan pelanggan berdasarkan hasil kuesioner penelitian menghasilkan skor 3,85 yang menandakan bahwa pelanggan Pizza Hut Mall Bali Galeria sudah merasa cukup puas atas fasilitas pendukung, pelayanan, adan hal lainnya sehinggan pelanggan berminat untuk berkunjung kembali.

Analisis Regresi Linear Sederhana

Persamaan regresi linier sederhana digunakan untuk mengetahui pola pengaruh antara variabel bebas kualitas makanan terhadap variabel terikat kepuasan pelanggan. Data dalam penelitian ini diolah menggunakan program SPSS versi 23 sebagai alat bantu.

Tabel 14 Hasil Analisis Regresi Linear Sederhana

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	1.544	2.058		.750	.455
	Kualitas Makanan	.708	.057	.782	12.436	.000

a. DependentVariable: Kinerja Karyawan (Y)
Sumber: Olahan Data SPSS, 2021

Berdasarkan Tabel 4.14 dikemukakan nilai konstanta dan nilai koefisien korelasi dari persamaan regresi, dimana:

Diketahui : a = 1.544
b = 0,708

Berdasarkan hasil nilai di atas, maka dapat dibuat persamaan regresi linier sederhana pengaruh kualitas makanan (X) terhadap kepuasan pelanggan (Y) sebagai berikut:

Y = a + bX

Y = 1.544 + 0,708 X

Adapun arti dari angka persamaan regresi di atas adalah:

a. Terdapat pengaruh yang positif antara variabel bebas kualitas makanan (X) terhadap variabel terikat kepuasan pelanggan (Y).
b. Nilai konstanta (α) sebesar 1.544, yang berarti apabila kualitas makanan diasumsikan bernilai nol (0), maka tingkat kepuasan pelanggan di Pizza Hut Mall Bali Galeria tetap sebesar 1.544.
c. Nilai koefisien regresi sebesar 0,708 berarti bahwa jika kualitas makanan mengalami peningkatan sebesar 1 satuan, maka kepuasan pelanggan di Pizza Hut Mall Bali Galeria mengalami kenaikan sebesar 0,708.

Berdasarkan uraian di atas dapat dinyatakan bahwa kualitas makanan (X) mempunyai pengaruh yang *positif* terhadap kepuasan pelanggan (Y). ini berarti bahwa jika kualitas makanan (X) ditingkatkan maka kepuasan pelanggan (Y) juga akan meningkat. Sebaliknya jika kualitas makanan (X) mengalami penurunan atau berkurang maka kepuasan pelanggan (Y) akan terjadi penurunan kepuasan pelanggan.

Analisis Koefisien Korelasi

Tabel 15 Hasil Analisis Koefisien Korelasi

		Kualitas Makanan	Kepuasan Pelanggan
Kualitas Makanan	Pearson Correlation	1	.782**
	Sig. (2-tailed)		.000
	N	100	100
Kepuasan Pelanggan	Pearson Correlation	.782**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	
	N	100	100

Sumber: Hasil Pengolahan Data SPSS Versi 23.00

Berdasarkan di atas diperoleh nilai person correlation pada analisis koefisien korelasi sebesar 0,782. Hal ini menunjukkan bahwa terjadi hubungan yang kuat antara variabel kualitas makanan (X) terhadap variabel kepuasan pelanggan (Y) dikarenakan nilai koefisien r yaitu 0,782 berada pada range 0,90 – 0,799. Selain itu arah hubungan antar variabel tersebut bernilai *positif* karena nilai r *positif* yang berarti hubungan variabel kualitas makanan (X) dengan variabel kepuasan pelanggan (Y) memiliki hubungan searah dengan kata lain semakin tinggi perhatian terhadap kualitas makanan maka semakin tinggi pula Kepuasan pelanggan.

Uji Hipotesis (Uji T)

Uji t atau uji hipotesis merupakan uji dalam persamaan regresi yang bertujuan untuk mengetahui pengaruh masing-masing variabel bebas yang terdiri dari kualitas makanan (X) terhadap variabel

terikat kepuasan pelanggan (Y) secara individual (parsial). Pada penelitian ini menggunakan tingkat signifikansi α = 5% atau α = 0,05

Tabel 16 Hasil Uji t

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	1.544	2.058		.750	.455
	Kualitas Makanan	.708	.057	.782	12.436	.000

Sumber: Hasil Pengolahan Data SPSS Versi 23.00

Tabel di atas menunjukkan bahwa hasil penelitian mengenai pengaruh kualitas makanan terhadap kepuasan pelanggan di Pizza Hut Mall Bali Galeria menunjukkan nilai t hitung sebesar 12.436 > t tabel yang bernilai 1,983 dengan nilai signifikansi sebesar 0,000, dimana nilai signifikansi yang dihasilkan berada di bawah 0,05. Sehingga dapat disimpulkan bahwa Hipotesis nol (Ho) ditolak dan Hipotesis alternatif (Ha) diterima.

Koefisien Determinasi (R2)

Koefisien determinasi dimaksudkan untuk mengetahui sumbangan pengaruh variabel bebas kualitas makanan (X) terhadap variabel terikat kepuasan pelanggan (Y). koefisien determinasi ini menunjukkan seberapa besar kemampuan variabel bebas yaitu Kualitas Makanan dapat menjelaskan variabel terikat yaitu kepuasan pelanggan.

Tabel 17 Hasil Analisis Determinasi

Model Summary				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.782[a]	,621	,608	2.48065

Sumber: Data primer diolah dengan SPSS 23

Berdasarkan Tabel di atas ditemukan hasil analisis koefisien determinasi pada model summery yang dihasilkan melalui analisis regresi sederhana, dimana diperoleh r2 atau r *square* sebesar sebesar 0,612 atau 61,2%, dimana nilai r *Square* diperoleh dari hasil pengkuadratan nilai r. Adapun perhitungan untuk mengetahui jumlah persentase nilai koefisien determinasi adalah sebagai berikut

D = r2 x 100%

Dimana:

D = Koefisien Determinasi r2 = r *square*

sehingga diperoleh hasil koefisien determinasi berdasarkan hasil perhitungan menggunakan rumus koefisien determinasi di atas adalah:
D = r2 x 100%
D = 0,612 x 100%
D = 61,2%

Berdasarkan hasil perhitungan persentase koefisien determinasi di atas diketahui nilai persentase koefisien determinasi sebesar 61,2% yang menunjukkan bahwa persentase pengaruh variabel bebas yaitu kualitas makanan(X) terhadap variabel terikat yaitu kepuasan pelanggan (Y) sebesar 61,2% dan 38,8% lainnya dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini. Nilai 38,8% diperoleh dari 100% - 61,2%. Besarnya pengaruh variabel lain selain variabel yang sedang diteliti disebut error (e).

Faktor kualitas makanan yang paling memuasakan bagi pelanggan Pizza Hut Mall Bali Galeria

Dari hasil penyebaran kuesioner terhadap 100 responden dan berbagai karakteristik peneliti mengajukan beberapa pernyataan mengenai pengaruh kualitas makanan terhadap kepuasan pelanggan yang berdasarkan indikator meliputi : Aroma dari makanan yang disajikan dapat mengugah selera makan. (X1.1), Rasa dari makanan yang disajikan penuh cita rasa atau lezat. (X1.2), Tekstur dari makanan yang disajikan sesuai dengan jenis makanan (X1.3), Makanan yang disajikan menarik (X1.4), Porsi makanan yang disajikan memilki porsi yang sesuai dengan jenis hidangan *(appetizer,soup, maincourse, dissert*) (X1.5), Makanan yang disajikan memilki bentuk yang unik (X1.6), Makanan yang disajikan kepada konsumen dalam keadaan bersih (higienis) (X1.7), Makanan yang disajikan kepada konsumen dimasak hingga matang sesuai dengan jenis hidangan yang disajikan (X1.8), dan Varian makanan dalam menu beragam (X1.9)

Dari hasil penyebaran kuesioner menyatakan faktor dominan pada kualitas makanan terhadap kepuasan pelanggan terdapat pada “Makanan yang disajikan kepada konsumen dalam keadaan bersih (higienis)” yang memperoleh nilai rata-rata 4,21 dimana hal ini menunjukan bagaimana Pizza Hut Mall Bali Galeria menyajikan makanan dengan menjaga kebersihan agar pelanggan merasa aman dan nyaman disaat mengonsumsi makanan. Hal ini juga didukung dimana higienis menjadi komplain pelanggan yang paling sedikit dimana sebanyak orang menyatakan kurang puas. Selain itu factor kualitas makanan “Rasa dari makanan yang disajikan penuh cita rasa atau lezat” juga mendapat nilai rata-rata 4,12 dimana pelanggan menyatakan setuju akan rasa dari makanan yang di sajikan oleh Pizza Hut Mall Bali Galeria penuh dengan cita rasa atau lezat. Dimana sebelumnya cita rasa pada makana Pizza Hut Mall Bali Galeria mendapat nilai komplain paling tinggi yaitu sebesar 21 orang menyatakan kurang puas akan rasa dari makanan. Sehingga dapat disimpulkan bahwa Pizza Hut Mall Bali Galeria telah melakukan inovasi terhadap cita rasa dari makana sehingga pelanggan saat ini merasa cita rasa makanan Pizza Hut Mall Bali Galeria menjadi factor kualitas makanan yang dominan terhadap kepuasan pelanggan.

5. SIMPULAN DAN SARAN

Simpulan

1. Berdasarkan penelitian Pengaruh Kualitas Makanan Terhadap Kepuasan Pelangga di Pizza Hut Mall Bali Galeria, dari hasil penyebaran kuesioner kepada 100 orang responden yakni pelanggan Pizza Hut Mall Bali Galeria, dimana karakteristik pelanggan yang berkunjung menunjukkan bahwa pengunjung didominasi oleh pengunjung berjenis kelamin perempuan dengan jumlah 63 responden atau 63 persen, didominasi oleh pelangga yang berusia 15.25 tahun dengan jumlah 75 orang atau 75 persen, agama pengunjung didominasi beragama Hindu dengan jumlah 51 orang atau 51 persen, untuk berkunjung dengan siapa saat datang Pizza Hut Mall Bali Gleria didominasi datang bersama keluarga dengan jumlah 42 orang atau 42 persen, sebagian besar pengunjung mengatakan

mendapatkan informasi lokasi melalui teman dengan jumlah 41 orang atau 41 persen, untuk berapa kali sudah berkunjung banyak responden yang menjawab sudah darang 2-5 kali dengan jumlah 65 orang atau 65 persen, dan untuk jenis pekerjaan yang di miliki oleh pelanggan sebagian bersar menjawab sebagai wiraswasta dengan jumlah 41 orang atau 41 persen. Hasil analisis Regresi linier sederhana menggunakan SPSS for windows, didapatkan hasil persamaan regresi dengan pola positif yaitu 1.544 + 0,708 X, ini berarti jika nilai Kualitas makanan tetap sebesar 0 maka nilai kepuasan pelanggan sebesar 0,708 namun jika skor kualitas makanan makan skor kepuasan pelanggan naik sebesar 1 satuan sehingga nilai kinerja sebesar 1.544. Hasil dari perhitungan uji hipotesis parsial (t-test) menunjukkan bahwa nilai t hitung > t tabel yakni 12.436 >1,983 sehingga Hipotesis alternatif (Ha) diterima dan Hipotesis nol (Ho), ini berarti terdapat pengaruh yang signifikan antara kualitas makanan terhadap kepuasan pelanggan di Pizza Hut Mall Bali Galeria, kemudian hasil analisis koefisien determinasi untuk mengetahui sumbangan pengaruh antara kualitas makanan (X) terhadap kepuasan pelanggan (Y) yakni sebesar 0,612 atau 61,2 dan sisanya 38,8% (100% - 61,2%) dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini.

2. Dari hasil penyebaran kuesioner terhadap 100 responden menyatakan factor dominan pada kualitas makanan terhadap kepuasan pelanggan terdapat pada “Makanan yang disajikan kepada konsumen dalam keadaan bersih (higienis)” yang memperoleh nilai rata-rata 4,21 dimana hal ini menunjukan bagaimana Pizza Hut Mall Bali Galeria menyajikan makanan dengan menjaga kebersihan agar pelanggan merasa aman dan nyaman disaat mengonsumsi makanan. Selain itu factor kualitas makanan “Rasa dari makanan yang disajikan penuh cita rasa atau lezat” juga mendapat nilai rata-rata 4,12 dimana pelanggan menyatakan setuju akan rasa dari makanan yang di sajikan oleh Pizza Hut Mall Bali Galeria penuh dengan cita rasa atau lezat. Dimana sebelumnya cita rasa pada makana Pizza Hut Mall Bali Galeria mendapat nilai komplain paling tinggi yaitu sebesar 21 orang menyatakan kurang puas akan rasa dari makanan. Sehingga dapat disimpulkan bahwa Pizza Hut Mall Bali Galeria telah melakukan inovasi terhadap cita rasa dari makana sehingga pelanggan saat ini merasa cita rasa makanan Pizza Hut Mall Bali Galeria menjadi factor kualitas makanan yang dominan terhadap kepuasan pelanggan.

Saran

Berdasarkan saran dan uraian pembahasan di atas, maka sebagai pertimbangan agar kualitas makanan dapat lebih baik lagi sehingga terjadi peningkatan kepuasan pelanggan maka penulis memberikan beberapa saran, adapun saran tersebut adalah:

1. Memeperhatikan tekstur makanan agar sesuai dengan jenis makanan sehinggan disaat pelanggan dapat menikmati makanan dengan tekstur makana yang baik.
2. Memberikan berbagai varian menarik lagi terhadap makanan seperti bentuk pada makanan sehinggan disaat pelanggan melihat makanan merasa tertarik akan inovasi bentuk dari makanan itu sendiri.
3. Lebih memaksimalakan waktu penyajian agar pelanggan tidak merasa jenuh dikarenakan menunggu makanan yang cukup lama di sajikan di atas meja.
4. Menyiapkan kelengkapan fasilitas sehinggan pelanggan merasa nyama disaat berkunjung dan makan di lokasi

Ucapan Terima Kasih

Penulis mengucapkan terimakasih kepada Dekan Fakultas Pariwisata Bapak Dr.Drs. I Nyoman Sunarta, M.Si. beserta jajaran, yang telah memberikan kesempatan dan fasilitas untuk mengikuti perkuliahan di Fakultas Pariwisata hingga selesai. Koordinator Program Studi Sarjana Terapan Pengelolaan Perhotelan Fakultas Pariwisata Universitas Udayana Ibu Dra. Anak Agung Putri Sri, M.Si dan juga selaku pembimbing 1 saya yang penuh perhatian telah memberikan dorongan, semangat, bimbingan, dan saran selama penyelesaian Laporan Akhir ini. Terimakasih sebesar-besarnya pula

disampaikan kepada Bapak Agus Muriawan Putra, SST.Par, M.Par. selaku pembimbing II yang dengan penuh perhatian dan kesabaran telah memberikan bimbingan dan saran kepada penulis dan Ibu A.A. Manik Pratiwi, SE., M.Si. selaku Pembimbing Akademik yang telah mengarahkan, membimbing, dan memberikan masukan yang berharga atas terselesaikannya Laporan Akhir ini. Para dosen pengampu selama menempuh kuliah di Fakultas Pariwisata Universitas Udayana, yang telah meletakkan dasar-dasar teoritis, memperkaya wawasan dan cara berfikir ilmiah yang kritis, sesuai dengan keahliannya masing- masing untuk dapat menyelesaikan skripsi ini. Kepada staf/pegawai Fakultas Pariwisata, terima kasih atas jasa-jasanya dalam menfasilitasi masa perkuliahan, ujian hingga terselesaikannya Laporan Akhir ini.

DAFTAR PUSTAKA

Sumber Buku dan Jurnal

Bagiyono. 2005. *Pariwisata dan Perhotelan. Bandung*: Alfabeta.

Wijaya, W. (2017). Analisa Pengaruh Kualitas Makanan Terhadap Kepuasan Konsumen di Yoshinoya Galaxy Mall Surabaya. Jurnal Hospitality dan Manajemen Jasa, 5(2).

Handojo, S. M. (2015). Analisis Pengaruh Kualitas Makanan Dan Persepsi Harga Terhadap Kepuasan Konsumen Di D'cost Surabaya. Jurnal Hospitality dan Manajemen Jasa, 3(2), 643-654.

Ronitawati, P., Gizi, P. I., Simangunsong, D. W., & Gizi, P. I. (2018). Analisis Kualitas Makanan dan Kualitas Pelayanan Terhadap Tingkat Kepuasan Konsumen Pada Penyelenggaraan Makanan di Kantin Universitas Esa Unggul. Asal, 45(0).

Khakim, L., Fathoni, A., & Minarsih, M. M., (2015). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga Dan Kepercayaan Terhadap Loyalitas Pelanggan Dengan Variabel Kepuasan Pelanggan Sebagai Variabel Intervening Pada Pizza Hut Cabang Simpang Lima. Jurnal Jurusan Manajemen Fakultas.

Kristianto, P.R., & Philip, S. (2002). Analisa pengaruh faktor kualitas makanan dan harga terhadap keputusan konsumen Café Venezia. (TA No. 06132365/ARS/2006). Unpublished undergraduate thesis, Universitas Kristen Petra, Surabaya.

Sugiyono. 2014. *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D. Bandung*: Alfabeta.

Alli, I. (2004). *Food quality assurance: Principles and practices, Boca Raton. Florida: CRC Press.*

Herawati, N. (2013). Analisis perilaku konsumen dalam pengambilan keputusan pembelian dan kepuasan konsumen rumah makan nasi timbel saung merak bogor. [Skripsi]. Institut Pertanian Bogor, Bogor.

Kotler dan Armstrong ,2012 : kualitas produk

Napitupulu, F. (2019). Pengaruh harga dan kualitas produk terhadap kepuasan pelanggan pada pt. ramayana lestari sentosa. *KINERJA*, *16*(1), 1-9.

Schiffman, L.G., & L.L Kanuk. (2013). Perilaku konsumen. Alih Bahasa: Zoelkifli Kasip. Jakarta: PT. INDEKS

Priyatno, D. (2008). Mandiri belajar SPSS (Statistical Product and Service s Solution) untuk analisis data dan uji statistik. Yogyakarta: MediaKom.\

Sumber Website atau Internet:

Badan Pusat Statistik Provinsi Bali. 2019. Kunjungan Wisatawan Mancanegara dan Domestik.

https://id.wikipedia.org/wiki/Pizza_Hut. Diunduh dan disalin tanggal 20 Januari 2019 . Pukul 17.00 WITA

Muchlisin, Riadi. November 28, 2017. Pengertian, Jenis dan Sistem Pelayanan Restoran. Diakses pada tanggal 23 Mei 2019 dari Pengertian, Jenis dan Sistem Pelayanan Restoran - KajianPustaka.com