

PENGARUH HARGA , KUALITAS MAKANAN DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN RESTAURANT NAOMI SURABAYA

BAMBANG SOETRISNO
Dosen Akpar Majapahit

Abstrak

Naomi restoran memiliki beberapa faktor penentu dalam kepuasan konsumen, faktor tersebut adalah harga , kualitas makan, kualitas pelayanan. Faktor –faktor tersebut diteliti dengan statistik menggunakan metode kuantitatif , dengan tujuan mengetahui seberapa besar pengaruh harga, kualiatas makanan, kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen Naomi restoran. Populasi yang ditentukan dalam penelitian ini berupa konsumen Naomi restoran . Penentuan sampel untuk terhadap kepuasan konsumen menggunakan teknik accidental sampling dan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer dengan sampel 60 orang responden. Teknik yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis regresi linier.hasil dari penelitian ini yaitu variabel harga, kualitas makanan, kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen Naomi restoran. Dan ditinjau dari keeratan antara harga, kualitas makanan, kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen Naomi restoran memeiliki hubungan yang erat.

Kata kunci : Harga, kualitas makanan, kualitas pelayanan , kepuasan konsumen

ABSTRACT

Naomi restaurant has several determinants in consumer satisfaction, these factors are price, quality of food, service quality. These factors were studied with statistics using quantitative methods, with the objective of knowing how big the influence of price, quality of food, quality of service to customer satisfaction Naomi restaurant. The population specified in this research is the customer Naomi restaurant. Determination of sample to the consumersatisfaction mennggunakan accidental sampling technique and data used in this study is the primary data with a sample of 60 people respondents. The technique used in this research is linear regression analysis. The result of this research are price, food quality, service quality have significant effect to customer satisfaction of Naomi restaurant. And judging from the closeness of price, quality of food, quality of service to customer satisfaction Naomi restaurant has a close relationship.

Keywords: Price, quality of food, service quality, consumer satisfaction

PENDAHULUAN

Usaha Restoran berkembang pesat di kota Pahlawan ini, selain untuk memenuhi kebutuhan konsumen dan keluarga serta sahabat-sahabatnya, juga dapat menunjang kegiatan para pengusaha, professional untuk menjamu relasi-relasi mereka. Restoran adalah suatu bentuk usaha di bidang jasa layanan makanan dan minuman yang mengutamakan kepuasan bagi konsumennya.

Menurut Suarthana (2006) Restoran adalah tempat usaha yang komersial yang ruang lingkup kegiatannya menyediakan pelayanan makanan dan minuman untuk umum di tempat usahanya. Tujuan operasional restoran adalah untuk mencari keuntungan dan membuat puas para konsumen yang datang

Soekresno (<http://harrypratamainfo.wordpress.com/restoran/>) menyatakan restoran adalah suatu usaha komersial yang menyediakan jasa pelayanan makanan dan minuman bagi masyarakat umum dan dikelola secara profesional. Carolina (2006), merumuskan restoran berarti sebuah perusahaan yang secara substansial bergerak dalam usaha menyiapkan dan menyajikan makanan, (Restaurant mean an establishment substantially engaged in the business of preparing and serving meals.)

Dalam bisnis restoran ada slogan “Harga Kaki Lima, Rasa Bintang Lima”. Slogan tersebut dicanangkan dengan maksud untuk mendulang keberhasilan dengan menyihir konsumen dengan imajinasi yang platonis. Dengan slogan tersebut pihak restoran akan berupaya secara maksimal untuk membuat makanan dengan rasa yang se enak mungkin dan dengan harga yang semurah mungkin. Dalam bisnis restoran faktor rasa dan harga sering menjadi pertimbangan utama untuk berkunjung dan ketika konsumen memesan makanan menyatakan kepada pelayan :”nggak pakai lama”. Hal tersebut membuktikan (secara empiris) bahwa selain harga dan rasa, kualitas layanan menjadi pertimbangan bagi konsumen

Kepuasan konsumen akan tercapai jika terjadi kesesuaian antara rasa, harga dan layanan yang diinginkan dengan kenyataan yang diterima. Tingkat kesesuaian tersebut adalah hasil penilaian yang dilakukan oleh konsumen berdasarkan pada pengetahuan dan pengalamannya.

Dalam bisnis restoran kepuasan konsumen merupakan suatu hal yang mutlak yang harus dipenuhi. Dengan terpenuhinya kepuasan para konsumen maka diharapkan akan muncul kepercayaan dan loyalitas dari para konsumen. Permasalahan timbul karena konsumen berasal dari berbagai latar belakang dan setiap konsumen yang datang memiliki tujuan, kebutuhan, keinginan dan selera yang berbeda. Bukan hal yang mudah untuk memberikan kepuasan kepada konsumen. Banyak faktor yang mempengaruhi kepuasan konsumen, di antaranya, faktor rasa, harga dan layanan. Konsumen akan merasa puas jika rasa makanan, harga makanan dan kualitas layanan yang diberikan sesuai dengan yang diharapkan.

Naomi restoran sebagai pendatang baru dalam dunia restoran di Surabaya, restoran ini berada di jalan Raya Jemursari 244 Surabaya. Restoran ini menjual makanan Chinese food, minuman, dan juga melayani pesanan konsumen untuk acara –acara rapat, ulang tahun. Harga yang ditawarkan di restoran ini relatif terjangkau oleh konsumen dengan kualitas makanan baik. Konsumen yang dibidik restoran ini selain dari mahasiswa akademi Pariwisata Majapahit sendiri

tetapi juga konsumen di luar lingkungan kampus. Keunikan Naomi restoran yaitu restoran ini berada di dalam areal atau didalam gedung Akademi Pariwisata Majapahit. Sehingga konsumen restoran bisa melihat aktivitas dari mahasiswa Akademi Pariwisata Majapahit. Salah satu contoh konsumen dapat melihat dapur praktektikum pastry dilantai dua, proses belajar mengajar, atau bisa melihat dapur praktikum kuliner dilantai tiga. Sehingga konsumen tidak hanya bisa menikmati makanan yang disajikan atau dipesannya tetapi juga bisa mengetahui praktikum dari mahasiswa baik untuk pastry maupun kuliner.

Selain hal diatas, konsumen Naomi restoran bisa juga terkadang menikmati acara acara tertentu misalnya saja demo memasak yang diadakan diarea restoran tersebut, demo bartending, ataupun mengikuti acara tertentu, dimana yang memperagakan demo dan pengisi acara tersebut adalah mahasiswa dari Akademi Pariwisata Majapahit.

Dari uraian diatas maka kami mengadakan penelitian di restoran Naomi Surabaya , berdasarkan pada asumsi bahwa tujuan konsumen datang di Restoran Naomi Surabaya adalah untuk mencari makanan yang enak dengan harga yang murah dan pelayanan yang baik. Judul dari penelitian ini yaitu : Pengaruh Harga , Kualitas Makanan dan Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Konsumen di Restoran Naomi Surabaya”

IDENTIFIKASI MASALAH

Identifikasi masalah pada penelitian ini yaitu :

1. Suasana Restoran Naomi yang berada di Kampus Matoa, menyatu dengan keluar masuk civitas academica Matoa
2. Ruang Kitchen yang sempit menghambat ruang gerak dan kecepatan produksi makanan;
3. Kecepatan dan ketepatan produksi makanan dapat berpengaruh terhadap kualitas makanan
4. Kualitas makanan dapat berpengaruh terhadap kepuasan konsumen
5. Hambatan terhadap ruang gerak dapat berpengaruh terhadap kualitas layanan
6. Kualitas layanan dapat berpengaruh terhadap kepuasan konsumen

PEMBATASAN MASALAH

Dalam bisnis restoran banyak factor yang mempengaruhi kepuasan konsumen. Zeithaml & Bitner (2008), menjelaskan bahwa : Kepuasan lebih bersifat inklusif (pribadi) dan keberadaannya dipengaruhi oleh persepsi konsumen atas lima faktor, yaitu kualitas layanan (service quality), kualitas produk (product quality), harga (price), faktor situasional (situational factor), dan faktor personal (personal factor). (Satisfaction is more inclusive: it is influence by perceptions of service quality, product quality, and price as well as situational factor and personal factor.)

Dalam penelitian ini peneliti membatasi masalah penelitian terhadap kepuasan konsumen yang hanya dipengaruhi tiga factor saja, yaitu harga, kualitas pelayanan, kualitas makanan. Peneliti membatasi hanya melakukan penelitian terhadap kepuasan Konsumen pada Restoran Naomi Restoran Surabaya selama periode Bulan Januari 2017

PERUMUSAN MASALAH

Perumusan Masalah Umum

Factor harga, kualitas pelayanan, kualitas makanan secara bersama sama (simultan) berpengaruh secara significant terhadap kepuasan konsumen Restoran Naomi Surabaya

Perumusan Masalah Khusus

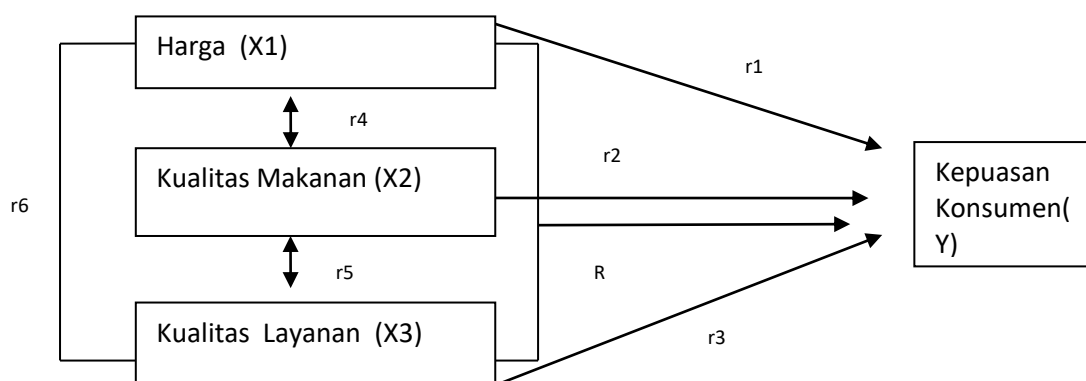
- Bagaimana pengaruh harga terhadap kepuasan konsumen Restoran Naomi Surabaya?
- Bagaimana pengaruh rasa kualitas makanan terhadap kepuasan konsumen Restoran Naomi Surabaya ?
- Bagaimana pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen Restoran Naomi Surabaya?
- Variabel independen mana (harga, kualitas makanan atau kualitas pelayanan) yang paling berpengaruh terhadap kepuasan konsumen?

Tujuan Penelitian

- Untuk mengetahui, menganalisis dan menjelaskan pengaruh harga , terhadap kepuasan konsumen Restoran Naomi Surabaya.
- Untuk mengetahui, menganalisis dan menjelaskan pengaruh kualitas makanan terhadap kepuasan konsumen Restoran Naomi Surabaya.
- Untuk mengetahui, menganalisis dan menjelaskan pengaruh Kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen Restoran Naomi Surabaya
- Untuk mengetahui, menganalisis dan menjelaskan variabel independen mana yanag paling berpengaruh terhadap kepuasan konsumen Restoran Naomi Surabaya

METODE PENELITIAN

Desain Penelitian



Gambar Desain Penelitian

Populasi ,sampel dan teknik pengambilan data

Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh Konsumen yang datang ke lokasi atau yang pernah mengkonsumsi makanan di Depot anda Surabaya pada bulan Januari 2017, dengan syarat konsumen tersebut telah berumur 17 tahun, dengan pertimbangan bahwa dengan umur 17 tahun maka konsumen tersebut telah dapat menyampaikan pendapatnya dengan benar, sesuai dengan apa yang dirasakan, dialami dan dipikirkannya dan menurut peneliti sudah dapat menjawab pertanyaan kuisisioner dengan baik dan benar.

Sampel dalam penelitian ini Konsumen Depot anda dalam bulan Januari 2017. Teknik pemilihan sampel untuk penelitian ini adalah Non Probability Sampling jenis Purposive Sampling , dimana sampel dipilih berdasarkan orang yang mudah ditemui dan mau bekerja sama. Semua konsumen yang telah berumur diatas 17 tahun yang dating ke Depot anda pada bulan Januari 2017 mempunyai peluang yang sama untuk dipilih menjadi sampel. Teknik pengambilan sampel ini digunakan dengan mempertimbangkan berbagai keterbatasan yang ada, terutama keterbatasan waktu, tenaga, dan biaya

Teknik pengumpulan data adalah cara yang dapat digunakan untuk mengumpulkan atau mendapatkan data dari fenomena empiris. (Silalahi, 2009). Proses pengambilan data dilakukan melalui wawancara dengan alat bantu kuisisioner kepada responden untuk memperoleh data yang dibutuhkan.

Instrumen penelitian yang digunakan oleh peneliti dalam penelitian ini adalah kuisisioner. Malhotra (2004), menyatakan kuisisioner merupakan salah satu teknik terstruktur dalam mengumpulkan data yang terdiri dari sejumlah pertanyaan, baik tertulis maupun lisan, yang dijawab oleh responden. Kuisisioner terdiri dari 2 bagian yaitu mengenai profil responden dan pertanyaan-pertanyaan yang berhubungan dengan harga, kualitas makanan, kualitas pelayanan dan kepuasan konsumen dengan menggunakan Rating Scale

Uji Kelayakan Instrument

Uji Validitas

Validitas adalah tingkat keandalan dan kesahihan alat ukur yang digunakan. Intrumen dikatakan valid berarti menunjukkan alat ukur yang dipergunakan untuk mendapatkan data itu valid atau dapat digunakan untuk mengukur apa yang seharusnya di ukur (Sugiyono, 2004:137). Rumus yang digunakan adalah sebagai berikut :

Rumus :

$$r = \frac{n\sum xy - (\sum x) (\sum y)}{\sqrt{\{n\sum x^2 - (\sum x)^2\} \{n\sum y^2 - (\sum y)^2\}}}$$

Di mana :

- r_{xy} = koefisien korelasi product moment antara variabel X dan Y
 (antara skor item dan skor total).
 $\sum x$ = jumlah skor X (jumlah skor item).
 $\sum y$ = jumlah skor Y (jumlah skor total).
 $\sum x^2$ = jumlah X kuadrat (jumlah skor item kuadrat).
 $\sum y^2$ = jumlah Y kuadrat (jumlah skor total kuadrat).
 n = jumlah responden (jumlah sampel).

Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas adalah proses pengukuran terhadap ketepatan (konsisten) dari suatu instrumen (Husaini:2003). Untuk menguji reliabilitas, rumus yang digunakan adalah sebagai berikut.

Rumus :

$$r = \left[\frac{k}{k-1} \right] \left[1 - \frac{\sum \sigma_i^2}{\sigma_t^2} \right]$$

Dimana :

- r = reliabilitas instrument / koefisien alfa
 k = banyaknya jumlah pertanyaan
 $\sum \sigma_i^2$ = jumlah varians
 σ_t^2 = varians total

Teknik Analisis Data

Sugiyono (2001,), menyatakan bahwa analisis regresi adalah studi mengenai ketergantungan variabel dependent (terikat) dengan satu atau lebih variabel independent dengan tujuan untuk mengestimasi atau memprediksi rata-rata populasi atau nilai rata-rata variabel dependent berdasarkan nilai variabel independent yang diketahui.

Uji Simultan (Uji F)

Uji F digunakan untuk mengetahui seberapa besar model regresi yang dihasilkan cocok untuk mengetahui pengaruh variable independen harga, kualitas makanan, kualitas pelayanan secara bersama -sama terhadap variable dependen kepuasan konsumen Depot anda Surabaya. Dalam hal ini variable independent adalah dimensi harga (X1), kualitas makanan (X2), dan kualitas pelayanan (X3). Sedangkan variable dependent nya adalah kepuasan Konsumen (Y), sehingga persamaan regresi linier dengan rumus sebagai berikut:

$$Y = a + b_1x_1 + b_2x_2 + b_3x_3$$

- Dimana :
- Y = variabel dependen (kepuasan pelanggan)
 - a = konstanta
 - b = angka arah atau koefisien regresi, yang menunjukkan angka peningkatan ataupun penurunan variable dependent didasarkan pada variable independent. Bila b positif (+) maka naik, bila negative (-) maka terjadi penurunan.
 - x = subyek pada variable independent yang mempunyai nilai tertentu(vareabel harga(X1), variabel kualitas makanan(X2),variabel kualitas pelayanan(X3)

Uji T

Uji-t (t-test) merupakan statistik uji yang sering kali ditemui dalam masalah-masalah praktis statistika. Uji-t digunakan untuk menguji apakah rata-rata suatu sampel sama dengan suatu harga tertentu atau apakah rata-rata dua sampel sama/berbeda secara signifikan. Statistik uji ini digunakan dalam pengujian hipotesis. Hipotesis yang dipakai adalah :

Taraf signifikan yang akan digunakan dalam penelitian ini adalah sebesar 5% atau 0,05. Pengujian dengan tingkat signifikansi = 0,05 ditentukan sebagai berikut :

- a. Apabila t hitung > t tabel, maka H₀ ditolak dan H_a diterima
- b. Apabila t hitung < t tabel, maka H₀ diterima dan H_a ditolak

Uji T menggunakan rumus sebagai berikut :

$$t = \frac{r\sqrt{(n-2)}}{\sqrt{(1-r^2)}}$$

Dimana :

- rp = korelasi parsial yang ditemukan
- n = jumlah sampel
- t = t hitung

Menurut Sugiyono (2012) pedoman untuk memberikan interpretasi koefisien korelasi dapat dilihat pada tabel 3.2 sebagai berikut.

Tabel Interpretasi Koefisien Korelasi

Interval Koefisien	Tingkat Hubungan
0,00 – 0,199	Sangat rendah
0,20 – 0,399	Rendah
0,40 – 0,599	Sedang
0,60 – 0,799	Kuat
0,80 – 1,000	Sangat Kuat

Uji t parsial digunakan untuk mengetahui masing-masing variable independen Kualitas pelayanan, kualitas makanan, dan harga terhadap kepuasan konsumen

Uji R2

Untuk mengetahui seberapa besar persentase sumbangan dari variabel independen X1, X2, X3 secara bersama-sama terhadap variabel dependen Y dapat dilihat dari besarnya koefisien determinasi (R²). Dimana R² menjelaskan seberapa besar variabel independen yang digunakan dalam penelitian ini menjelaskan variabel dependen.

HASIL PENELITIAN

Uji Validitas

Validitas adalah suatu ukuran yang menunjukkan tingkat kevalidan atau kesahihan suatu instrumen atau kuesioner. Suatu kuesioner dianggap valid apabila mampu mengukur apa yang diinginkan menurut Ghazali (2013:137), jika nilai signifikansi < 0,05 maka variabel atau indikator dianggap valid, jika nilai signifikansi > 0,05 maka variabel atau indikator dianggap tidak valid.

Uji Reliabilitas

Suatu instrument (keseluruhan indikator) dianggap sudah cukup reliable bila mana Alpha Cronbach > 0.6 berikut ini berhubungan dengan uji reliabilitas

Model Regresi Linier Berganda

Untuk Mengetahui pengaruh yang signifikan antara variabel bebas terhadap variabel terikatnya digunakan alat untuk menganalisis data yaitu dengan menggunakan model regresi linier berganda.

Hasil pengolahan data dengan menggunakan bantuan perangkat lunak komputer program SPSS diperoleh nilai konstanta dan koefisien – koefisien regresi

Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.					
	B	Std. Error	Beta							
1	(Constant)	-.131	4.491							
	X1	.387	.078	.564	4.959	.000				
	X2	.023	.091	.318	2.253	.008				
	X3	.489	.212	.263	2.301	.003				

R = 0,648

R Square = 0,542

Adjusted R Square = 0,539

Berdasarkan hasil perhitungan regresi pada tabel diatas dapat diperoleh suatu persamaan regresi linier berganda yaitu

$$KK = -0,131 + 0,564H + 0,318KM + 0,263KP$$

Dari persamaan regresi tersebut dapat diketahui besarnya pengaruh Harga, Kualitas makanan, dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen. Pengaruh positif menunjukkan adanya hubungan searah antara Kualitas makanan, dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen. Serta sebaliknya bila negatif maka menunjukan bahwa kepuasan konsumen akan berubah tidak searah dengan Kualitas makanan, dan kualitas pelayanan. Nilai konstanta regresi (bo) = -0,131 mempunyai arti yaitu jika nilai X1, X2, X3 = 0 maka garis persamaan regresi tersebut memotong di sumbu Y = -0,131. Dengan pengertian bahwa jika Kualitas makanan, dan kualitas pelayanan sama dengan nol maka kepuasan konsumen akan sebesar -0,131

untuk mengetahui seberapa besar variabel tergantung dapat dijelaskan oleh variabel bebas maka dilihat dari nilai koefisien dterminasi R2 (R Square) yaitu sebesar 0,542 menunjukan bahwa sekitar 54,2 % kepuasan Konsumen dapat dijelaskan oleh harga, kualitas makanan, kualitas pelayanan. Sedangkan sisanya sebesar 45,8 % dipengaruhi oleh varibel lain diluar persamaan (model regresi)

Adjusted R square atau yang dikenal dengan R2 yang telah dibebaskan dari pengaruh derajat derajat bebas. Hal ini berarti bahwa R2 benar-benar menunjukan bagaimana pengaruh variable bebas yaitu harga, kualitas makanan , kualitas pelayanan terhadap variable bergantung(Y). Adjusted R2 diperoleh 0,539 berarti pengaruh sesungguhnya variable bebas terhadap variable bergantung adalah sebesar 53,9 % sedangkan sisanya 46,1 % dipengaruhi variable lain diluar variable penelitian.

Uji Hipotesis

Uji t

Uji t digunakan untuk membuktikan apakah masing-masing variabel bebas yang terdiri dari harga, kualitas makanan, kualitas pelayanan secara parsial berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen. Hasil perhitungan dengan menggunakan SPSS release 16.0 for windows diketahui hasil uji t berikut

Tabel Hasil Perhitungan Uji t

Variabel	Thitung	Signifikan	Keterangan
Harga	4.969	0.000	Berpengaruh
Kualitas Makanan	2.253	0.008	Berpengaruh
Kualitas Pelayanan	2.301	0.003	Berpengaruh
t tabel	2.004		

- a. Pengaruh secara parsial harga terhadap kepuasan konsumen
Berdasarkan tabel didapatkan nilai t hitung sebesar 4.969 (lebih besar dari t tabel = 2.004) dengan nilai signifikan sebesar 0.000(lebih kecil dari 0.05), hal ini berarti harga secara parsial berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen, hal ini menunjukkan harga mempunyai pengaruh yang sangat besar terhadap kepuasan konsumen.
- b. Pengaruh secara parsial kualitas makanan terhadap kepuasan konsumen
Berdasarkan tabel didapat nilai t hitung sebesar 2.253 (lebih besar dari t tabel = 2.004) dengan nilai signifikan sebesar 0.008 (lebih kecil dari 0.05), hal ini berarti kualitas makan secara parsial berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen, hal ini menunjukkan bahwa kualitas makan mempunyai pengaruh yang sangat besar terhadap kepuasan konsumen.
- c. Pengaruh secara parsial kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen
Berdasarkan tabel didapat nilai t hitung sebesar 2.301 (lebih besar dari t tabel = 2.004), dengan nilai signifikan sebesar 0.003(lebih kecil dari 0.05), hal ini berarti kualitas pelayanan secara parsial berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen, hal ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan mempunyai pengaruh yang besar terhadap.

Uji F

Uji F digunakan untuk melihat adanya pengaruh signifikan antara variabel bebas secara bersama-sama terhadap variabel tergantung. Hasil perhitungan dengan menggunakan SPSS release 16.0 for windows diketahui hasil uji F berikut :

Hasil Perhitungan Uji F

	Sum of squares	df	Mean Square	F	Sig
Regression	102.860	3	34.287	13.546	0.000
Residual	141.740	56	2.531		
Total	244.600	59			
F Tabel				2.769	

Dari hasil perhitungan SPSS diketahui hasil F hitung sebesar 13.546 dengan nilai signifikan 0.000, sedangkan F tabel sebesar 2.769. Sehingga dapat disimpulkan bahwa adanya pengaruh yang signifikan variabel harga, kualitas makanan, kualitas pelayanan secara bersama-sama dengan variabel tergantung kepuasan konsumen diterima

PEMBAHASAN

Analisis perhitungan regresi linier berganda terhadap variabel bebas (X) berupa harga , kualitas makanan dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen menunjukkan bahwa

keberhasilan Naomi restoran ditentukan oleh kepuasan konsumen. Terdapat banyak faktor yang mempengaruhi tinggi rendahnya kepuasan konsumen. Salah satu dari faktor yang mempengaruhi tingkat kepuasan konsumen yaitu harga yang ditawarkan, kualitas makanan dan pelayanan.

Hal ini ditunjukkan dengan beberapa indikasi yaitu nilai koefisien korelasi (R) dan nilai koefisien determinasi (R²). Koefisien korelasi (R) mencapai 0,648 menunjukkan bahwa terdapat keeratan hubungan kuat antara variabel harga, kualitas makanan, kualitas pelayanan terhadap kepuasan Konsumen. Koefisien determinasi Adjusted (R²) bernilai sebesar 0,539. Nilai ini menunjukkan bahwa 53,9 % perubahan variabel tergantung yaitu kepuasan konsumen Naomi restoran dipengaruhi oleh harga, kualitas makanan, kualitas pelayanan, sedang sisanya sebesar 46,1% dipengaruhi oleh faktor lain.

Pengujian pengaruh variabel bebas secara bersama-sama terhadap variabel tergantung melalui uji F, menunjukkan bahwa variabel harga, kualitas makanan, kualitas pelayanan secara bersama-sama mempunyai pengaruh yang bermakna terhadap kepuasan konsumen di Naomi restoran.

Pengujian pengaruh variabel bebas secara parsial terhadap variabel tergantung melalui uji t, menunjukkan bahwa masing-masing variabel yaitu harga, kualitas makanan, kualitas pelayanan, secara parsial mempunyai pengaruh yang bermakna terhadap kepuasan konsumen di Naomi Restoran

Berikut akan dibahas satu persatu variabel berdasarkan kajian teori dan fenomena :

1. Pengaruh harga terhadap kepuasan konsumen

Berdasarkan perhitungan didapat bahwa harga berpengaruh signifikan 0,000 (0.05) terhadap kepuasan konsumen Naomi restoran. Hal ini menunjukkan harga yang ditentukan oleh Naomi restoran yang merupakan salah satu penunjang kepuasan konsumen, sudah memenuhi keinginan dari konsumen. Temuan ini mendukung pendapat dari Zeithaml dan Bitner (2006) menyatakan bahwa kepuasan konsumen didorong oleh beberapa faktor yaitu kualitas produk, harga kualitas layanan faktor pribadi dan faktor situasi. Dilihat dari indikator yang ada yaitu harga yang terjangkau maka harga yang ditawarkan sangat terjangkau oleh mahasiswa dan peserta kursus, harga juga sesuai dengan porsi makanan yang disajikan dan porsi ini juga sesuai dengan keinginan dari mahasiswa dan peserta kursus, sedangkan untuk diskon Naomi tidak memberikan diskon kepada konsumen.

2. Pengaruh kualitas makanan (X₂) terhadap kepuasan konsumen

Berdasarkan perhitungan didapat bahwa kualitas makanan berpengaruh signifikan 0,008 (0.05) terhadap kepuasan konsumen Naomi restoran. Hal ini menunjukkan kualitas makanan yang dihasilkan (diproduksi) oleh Naomi restoran yang merupakan salah satu penunjang kepuasan konsumen, sudah memenuhi keinginan dari konsumen. Temuan ini sesuai dengan pendapat Tjiptono(2002) yaitu kualitas merupakan suatu kondisi yang dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa proses dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan. Jadi dapat diartikan bahwa produsen yang memproduksi suatu barang atau jasa haruslah mempunyai kualitas baik yang bisa memenuhi atau melebihi keinginan konsumen.

Dilihat dari indikator untuk kualitas makanan yaitu rasa sesuai dengan keinginan konsumen, rasa yang dihasilkan di restoran Naomi amat disukai oleh konsumennya dikarenakan ada rasa pedas yang disesuaikan dengan permintaan konsumen misalnya nasi goreng kobong/ ayam kobong. Selain itu rasa juga banyak variasi yaitu pedas, asam, manis atau gabungan. Porsi makanan yang disajikan juga sesuai dengan harapan konsumen, Menu yang disajikan juga bermacam-macam sehingga konsumen tidak bosan dan selalu ada inovasi baru berhubungan dengan menu masakan ini. Dari segi kebersihan Hygiene Naomi restoran selalu memberikan makan yang fresh dan sesuai dengan standart makanan yang sehat. Dari indikator –indikator diatas kesemuanya itu menunjang kepuasan konsumen baik dari mahasiswa akpar sendiri maupun peserta kursus yang banyak mengkonsumsi makanan di Naomi restoran

3. Pengaruh kualitas pelayanan (X3) terhadap kepuasan konsumen

Berdasarkan perhitungan didapat bahwa kualitas pelayanan berpengaruh signifikan 0,003 (0.05) terhadap kepuasan konsumen Naomi restoran. Hal ini menunjukkan kualitas pelayanan yang dilakukan oleh Naomi restoran sudah sesuai dengan keinginan konsumen di restoran ini. Temuan ini sesuai dengan penelitian dari Prastow, Bagus, M. Suharmono,(2014) tentang Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Hotel Ina Tretes dimana kualitas pelayanan sangat berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan. Dilihat dari segi indikator untuk pelayanan yaitu penampilan karyawan ,penampilan Naomi ini rapi tetapi alangkah baiknya memakai seragam yang lebih baik. Desain interior dan eksterior restoran Naomi juga bisa dikatakan baik karena restoran ini berada di dalam kampus, fasilitas yang disediakan juga sesuai dengan fasilitas pada umumnya restoran bahkan bisa dikatakan lebih bagus. Dari segi sikap dari karyawannya ,karyawan Naomi memiliki sikap yang sopan ramah tanggap terhadap kebutuhan konsumen, memberikan layanan yang cepat, mengutamakan kepentingan konsumen.

4. Harga variabel yang sangat berpengaruh terhadap kepuasan konsumen

Harga sangat berpengaruh terhadap kepuasan konsumen hal ini dapat dilihat dari hasil persamaan regresi, harga sangat berpengaruh sebab konsumen rata-rata di Naomi restoran adalah mahasiswa dan peserta kursus sehingga pihak restoran harus memberikan harga yang layak untuk konsumen terbesarnya yaitu mahasiswa Akademi Pariwisata Majapahit dan konsumen yang kedua yaitu peserta kursus yang tempatnya juga ada di areal kampus ini. Dan terbukti dari bahwa harga yang ditawarkan diterima oleh para konsumen terutama dari mahasiswa sendiri.

SIMPULAN

Berdasarkan analisis penelitian yang telah dikemukakan dapat diambil kesimpulan sesuai dengan rumusan masalah dan tujuan yang telah ditetapkan . Adapun kesimpulan yang dapat dikemukakan adalah sebagai berikut:

1. Harga berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen di Naomi restoran, responden memberikan tanggapan yang tinggi mengenai harga, rata-rata tertinggi pada indikator harga

ditawarkan terjangkau , disini Naomi restoran berusaha untuk memberikan harga yang terjangkau karena konsumen kebanyakan berasal dari mahasiswa dan peserta kursus.

2. Kualitas makanan secara parsial berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen Naomi restoran keseluruhan jawaban untuk variabel kualitas makanan termasuk dalam kategori tinggi disini menunjukkan Naomi restoran menunjukkan benar benar menjaga kualitas makanan selain itu rasa khas makan yang disajikan juga dijaga(pedas,gurih, manis atau gabungan) agar loyalitas konsumen terhadap restoran ini tetap terjaga. Sehingga Naomi restoran tidak perlu takut dalam persaingan memperebutkan konsumen.
3. Kualitas pelayanan secara parsial berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen Naomi restoran keseluruhan jawaban untuk kualitas pelayanan termasuk dalam kategori tinggi disini menunjukkan Naomi restoran berusaha untuk memberikan kualitas pelayanan yang terbaik , dari segi pelayanan yang dilakukan oleh karyawan, maupun dalam hal penyediaan fasilitas.
4. Harga merupakan variabel bebas yang sangat berpengaruh terhadap kepuasan konsumen hal ini dapat dilihat dari hasil persamaan regresi. Harga merupakan variabel yang sangat berpengaruh disebabkan konsumen terbanyak dari Naomi restoran adalah mahasiswa , sehingga naomi restoran harus memberikan harga yang sesuai dengan kemampuan mahasiswa dengan tidak mengurangi kualitas makanan dan kualitas pelayanan


SARAN

Beberapa saran yang dapat diajukan berkaitan dengan hasil penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Untuk variabel harga , pengelola dari Naomi restoran harus mengevaluasi harga yang ditawarkan dengan harapan harga tersebut sesuai dengan harapan konsumen terbesarnya yaitu Mahasiswa Akademi Pariwisata Majapahit pada khususnya dan peserta kursus serta masyarakat pada umumnya.
2. Untuk variabel kualitas makanan ,pengelola Naomi restoran diharapkan bisa selalu menjaga kualitas makanan , terutama tekstur, tampilan dan rasa selain itu variasi variasi menu masakan dan minuman yang ditawarkan harus ada yang baru sehingga konsumen tidak jenuh dengan menu yang ditawarkan, dengan tidak melupakan menu andalan yang sudah menjadi ciri khas dari Naomi restoran.
3. Untuk variabel kualitas pelayanan, Naomi restoran harus mengevaluasi tampilan dari para karyawan , cara melayani tamu cara menerima order dari tamu sehingga konsumen puas dengan pelayanan yang dilakukan karyawan naomi restoran

DAFTAR RUJUKAN

- Arikunto, S. (2006). *Prosedur penelitian suatu pendekatan praktik*. Jakarta: PT Rineka Cipta
- Kementerian Pariwisata dan Ekonomi Kreatif Indonesia. 2011. <http://www.budpar.go.id/userfiles/file/rekaprestoran2007-2010.pdf>
- Lupiyoadi, R dan A. Hamdani. 2009. *Manajemen Pemasaran Jasa*, Salemba Empat. Jakarta.
- Sugiyono, 2008. *Metode Penelitian Kuantitatif dan Kualitatif dan R&D*. Alfabeta. Bandung
- Tjiptono, F . 2008. *Manajemen Jasa*. Edisi Kedua. ANDIOFFSET. Yogyakarta 2010, *Strategi Pemasaran*. Edisi Ketiga CV. ANDIOFFSET.
- Kotler, P. (2012). *Manajemen Pemasaran*. Edisi Milenium. Penerbit Prenhallindo, Jakarta.
- Martin, William B. 2005. *Managing Quality Customer Service*. Penerbit Elek Media Komputindo, Jakarta.
- Parasuraman, A, V.A. Zeithaml, and L.L Berry. "A Conceptual Model of Service Quality and it's Implication For Future Research". *Journal of Marketing* vol 45 (Fall 1985) : 48.
- Priyatno, Duwi. 2012. *Belajar Cepat Olah Data Statistik dengan SPSS*. Penerbit Andi, Yogyakarta.
- Riduan dan Akdon, 2008, *Rumus dan Data Dalam Analisis Statistika*, cetakan kedua, Penerbit : Alfabeta, Bandung.
- Sihite, Richard. 2006. *Food Service (tata hidangan)*. Penerbit SIC, Surabaya.
- Sugiyono. 2010. *Metode Penelitian Pendidikan pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Penerbit Alfabeta, Bandung.
- Sugiyono. 2010. *Metode Penelitian Bisnis*. Cetakan ke lima belas, Penerbit Alfabeta, Bandung.
- Alma, Buchari. (2007). *Manajemen Pemasaran dan Pemasaran Jasa*. Bandung:CV. Alfabeta.
- Arief, Muhtosim.(2007). *Pemasaran Jasa dan Kualitas Pelayanan (Bagaimana Mengelola Kualitas Pelayanan agar Memuaskan Pelanggan)*. Malang:Bayumedia.
- Arief, Abd Rachmat. (2005). *Pengantar Ilmu Perhotelan dan Restoran*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Bartono. (2005). *Analisis Food Product Study Food Cost dan Pedoman Training*. Yogyakarta: Andi.
- Haryanti, Pitri. (2013). *All About Japan (Panduan Lengkap&Informatif tentang Jepang untuk belajar, bekerja dan berwisata)*. Yogyakarta: Andi.
- Hurriyati, Ratih. (2010). *Bauran Pemasaran dan Loyalitas Konsumen*. Bandung: Alfabeta.
- Lovelock, C., Wirtz, J and Mussry, J. (2010). *Pemasaran Jasa (Manusia, Teknologi, Strategi. Perspektif Indonesia)*. Jakarta: Erlangga.

- 
- Marsum, WA. (2005) Restoran dan Segala Permasalahannya. Yogyakarta: Andi
- Payne, Adrian. (2000). The Essence of Service Marketing (Pemasaran Jasa). Yogyakarta: Andi.
- Soekresno. (2000). Manajemen Food and Beverages Service Hotel. Jakarta: Gramedia.
- Smith, Fiona. (2007). Sushi & miso mudah saji (26 resep kilat). Jakarta Erlangga.
- Tangkilisan, Hessel. 2005. Manajemen Publik. Penerbit PT Grasindo, Yogyakarta.
- www.petra.ac.id/eastjava/magetan/tourob/2008.index.ht (diakses 2 mei 2013)
- http://library.binus.ac.id/eColls/eThesis/Bab2/BAB%20II_11-81.pdf (diakses 2 mei 2013)
- <http://rinakurniawati.wordpress.com/2013/01/11/definisi-restoran-kualitas-pelayanan-dan-kepuasan-pelanggan/> (diakses 2 mei 2013)