

PENGARUH *FOOD QUALITY* DAN *SERVICE QUALITY* TERHADAP KEPUASAN TAMU DI SASONO BUJONO RESTAURANT LORIN SOLO HOTEL

**Septi Wulandari¹
Dewi Hastuti²**

¹Study Program Hospitality, Mandala Bhakti Tourism Academy, Surakarta

²Study Program Hospitality, Mandala Bhakti Tourism Academy, Surakarta

Email: wulandarisepti27@gmail.com

Abstract

This research is aims to know how much effect food quality and service quality has a simultaneously impact on customers satisfaction, while food quality and service quality has a partially effect on customers satisfaction in Sasono Bujono Restaurant Lorin Solo Hotel.

This is a quantitative research with 60 respondents. This data was collected by a set of questionnaire The samples were taken by random method with guest arrived. The testing were done by SPSS 16.0 for windows software assistant.

The Result of analysis data show that simultaneously food quality and service quality have significant impact on customers satisfaction, partially food quality and service quality have significant impact on customers satisfaction in Sasono Bujono Restaurant Lorin Solo Hotel.

Keywords : *food quality, service quality, and customer satisfaction.*

1. Pendahuluan

Kota Solo sebagai kota budaya, yang terkenal dengan sebutan Paris of Java menjadi daya tarik bagi wisatawan baik dari dalam maupun dari luar negeri terutama dengan wisata kulinernya, event kebudayaan, MICE. Kota Solo secara geografis dikelilingi oleh kota-kota lainnya seperti Sukoharjo, Wonogiri, Klaten, Boyolali, Sragen, Karanganyar yang biasanya disebut eks-Karesidenan Surakarta. Oleh karena itu kota Solo menjadi pilihan yang untuk menginap atau sekedar untuk singgah sementara. Semakin banyaknya tempat-tempat wisata di area kota Solo, berbanding lurus dengan banyaknya Hotel di Solo.

Lorin Solo Hotel merupakan Hotel bintang 5 yang ada di Kota Solo yang memiliki banyak fasilitas mewah antara lain Sasono Bujono Restaurant. Selain menjual kamar, restaurant juga dapat menghasilkan income terbesar di hotel. Fasilitas-fasilitas yang diberikan

kepada tamu hotel dengan tujuan memberikan pelayanan dan memenuhi kebutuhan konsumen yang menginap di hotel serta pemenuhan kepuasan pelanggan. Kepuasan pelanggan menurut oliver dalam umar (2003) adalah evaluasi pembeli, dimana persepsi terhadap kinerja alternative produk atau jasa yang dipilih memenuhi atau melebihi harapan sebelum pembelian. Andaleeb dan Conway (2006) berpendapat bahwa restaurant yang ingin memberikan pelayanan yang memuaskan bagi pelanggannya perlu memerhatikan kualitas makanan (*food quality*), kualitas layanan (*service quality*), dan harga (*price*).

Food quality adalah karakteristik kualitas makanan yang dapat diterima oleh konsumen, yang termasuk faktor eksternal, seperti: penampilan, ukuran, bentuk, warna, tekstur, dan rasa (Wikipedia, 2012). *Service quality* menurut *American Society for Quality*

Control dalam Kotler (2009) adalah totalitas fitur dan karakteristik produk / jasa yang bergantung pada kemampuannya untuk memuaskan kebutuhan yang dinyatakan atau tersirat. Kualitas pelayanan yang dirasakan sangat penting bagi keberhasilan suatu bisnis karena berhubungan langsung dengan kepuasan pelanggan dan *behavioural intention* (parasuraman, dkk (1985) dalam Qin, dkk (2009)).

Penelitian ini dilakukan untuk mengetahui apakah terdapat pengaruh antara kualitas makanan (*food quality*) dan kualitas layanan (*service quality*) terhadap kepuasan tamu di Sasono Bujono Restaurant Lorin Solo Hotel. Penelitian ini dibatasi hanya meliputi tamu-tamu yang datang ke restaurant untuk melakukan breakfast atau a'la carte di Lorin Solo Hotel khususnya di Sasono Bujono Restaurant untuk wisatawan domestik dalam periode 1 Desember 2016 sampai 31 Mei 2017. Jenis penelitian ini adalah penelitian kuantitatif. Metode pengumpulan data dengan cara kuesioner. Kuesioner diberikan kepada 60 responden yang membeli makanan serta merasakan pelayanan atas jasa di Sasono Bujono Restaurant.

2. Metodologi Penelitian

2.1 Uji Kelayakan Instrumen

2.1.1 Uji Validitas

$$r_{xy} = \frac{n \sum XY - (\sum X)(\sum Y)}{\sqrt{(\sum X^2 - (\sum X)^2)(\sum Y^2 - (\sum Y)^2)}}$$

Keterangan :

r_{xy} = indeks daya beda untuk butir ke- i

n = cacah subyek yang diberi angket

X = butir ke- i

Y = skor total

Kemudian hasil dari r_{xy} dibandingkan dengan harga kritis product moment (r_{tabel}), apabila $r_{hitung} > r_{tabel} = 0,03$, maka instrumen tersebut valid.

2.1.2 Uji Reliabilitas

Reliabilitas pada pembahasan ini kan diuji dengan metode *Alpha (Cronbach's)*. Uji signifikansi dilakukan pada taraf signifikansi 0,6 dengan uji dua sisi dan jumlah N .

$$r_{11} = \left(\frac{n}{n-1} \right) \left(1 - \frac{\sum s_i^2}{s_t^2} \right)$$

Keterangan:

r_{11} = indeks reliabilitas instrumen

n = banyaknya butir instrumen

s_i^2 = variansi butir ke- i , $i = 1, 2, \dots, n$

kriteria angket dikatakan reliabel, jika $r_{11} > 0,6$

2.2 Uji Asumsi Klasik

2.2.1 Uji Normalitas

Uji normalitas berfungsi untuk mengetahui data yang dianalisis berbentuk atau mempunyai distribusi normal atau tidak. Langkah yang dilakukan dalam uji ini adalah dengan menggunakan normal probability plot. Jika ditribusi data normal, maka sebaran data akan berada di sekitar garis diagonal dan mengikuti arah arus diagonal. Rumus uji normalitas yaitu sebagai berikut :

$$\chi^2 = \sum \left(\frac{(O_i - E_i)^2}{E_i} \right)$$

χ^2 : uji normalitas

O_i : frekuensi yang di observasi

E_i : frekuensi yang diharapkan

Menolak H_0 jika $L_o > = L_{tabel}$ dan H_0 diterima jika $L_o < L_{tabel}$

2.2.2 Uji Multikolinearitas

Pengujian ada tidaknya gejala multikolinearitas dilakukan dengan melihat nilai VIF (*Variance inflation Factor*) dan Tolerance. Apabila nilai VIF berada dibawah 10,00 dan nilai Tolerance lebih dari 0,100 maka diambil kesimpulan bahwa model regresi tersebut tidak terdapat masalah multikolinearitas.

2.2.3 Uji Heteroskedastisitas

Deteksi heteroskedastisitas dapat dilakukan dengan metode scatter plot dengan memplotkan nilai ZPRED (nilai prediksi) dengan SRESID (nilai residualnya). Model yang baik didapatkan jika tidak terdapat pola tertentu pada grafik, seperti mengumpul di tengah, menyempit kemudian melebar atau sebaliknya melebar kemudian menyempit. Uji statistik yang dapat digunakan adalah uji Glejser, uji Park atau uji White.

2.2.4 Uji Autokorelasi

Dalam analisis ini digunakan uji Durbin Watson yaitu uji autokorelasi yang menilai adanya autokorelasi pada residual. Cara menentukan Uji Autokorelasi adalah sebagai berikut:

- 1) Jika $d < d_L$ atau $d > 4 - d_L$ terjadi autokorelasi
- 2) Jika $d_U < d < 4 - d_U$ maka tidak terjadi autokorelasi

- 3) Jika $d_L < d < d_U$ maka tidak terdapat kesimpulan

2.3 Uji Regresi Linier Berganda

$$Y = b_1 X_1 + b_2 X_2 + e$$

Keterangan :

Y : kepuasan tamu

b_1 : koefisien regresi variable *food quality*

b_2 : koefisien regresi variable *service quality*

e : standard error

X_1 : *food quality*

X_2 : *service quality*

2.4 Uji Hipotesis

2.4.1 Uji Simultan (Uji F)

- 1) Menentukan Hipotesis

H_{0a} : Tidak ada pengaruh *food quality* dan *service quality* terhadap kepuasan tamu di sasono bujono restaurant.

H_{1a} : Terdapat pengaruh *food quality* dan *service quality* terhadap kepuasan tamu di sasono bujono restaurant.

- 2) Menentukan uji signifikan $\sum = 0,05$.
- 3) Uji statistik

$$F_{\text{hitung}} : f = \frac{s_1^2}{s_2^2}$$

Keterangan :

F : nilai F hitung

S_1^2 : nilai varian terbesar

S_2^2 : nilai varian terkecil

4) Keputusan

a. H_{0a} : diterima jika

$$f_{hitung} < f_{tabel}.$$

b. H_{1a} : ditolak jika

$$f_{hitung} > f_{tabel}.$$

Nilai probabilitas diambil dari signifikasi pada ANOVA di model regresi.

2.4.2 Uji Parsial (Uji t)

1) Menentukan

Hipotesis

H_{0b} : Tidak ada pengaruh *food quality* terhadap kepuasan tamu di sasono bujono restaurant.

H_{1b} : Terdapat pengaruh *food quality* terhadap kepuasan tamu di sasono bujono restaurant.

2) Uji Signifikansi $\sum = 0,05$

3) Uji Statistik

$$T_{hitung} : t = \frac{X_1 - X_2}{\sqrt{\frac{s_1^2}{n_1} + \frac{s_2^2}{n_2}}}$$

Keterangan :

n_1 : jumlah sampel 1

n_2 : jumlah sampel 2

X_1 : rata-rata sampel ke 1

X_2 : rata-rata sampel ke 2

S_1^2 : varians sampel ke 1

S_2^2 : varians sampel ke 2

4) Keputusan

a. H_0 ditolak jika

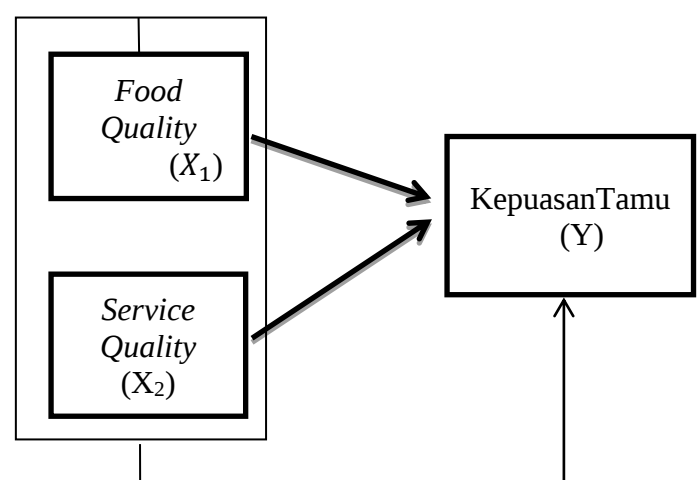
$$t_{statistik} < 0,05 \text{ atau } t_{hitung} > t_{table}.$$

b. H_0 tidak ditolak jika $t_{statistik} > 0,05$ atau $t_{hitung} < t_{tabel}$.

2.4.2 Koefisien Determinasi (Adjusted R^2)

Koefisien determinasi adalah seberapa besar kemampuan semua variable bebas dalam menjelaskan varians dari variable terikatnya. Secara sederhana koefisien determinasi dihitung dengan mengkuadratkan koefisien korelasi (R). R^2 merupakan proposi variabilitas dalam suatu data yang dihitung didasarkan pada model statistik.

2.5 Kerangka Pemikiran



Gambar 1. Kerangka Pemikiran

3. Hasil Penelitian

3.1 Deskripsi Data

3.1.1 Umur Responden

Tabel

1. Pengelompokan Berdasarkan Umur Responden

			<i>Percent</i>	<i>Valid Percent</i>	<i>Cumulative Percent</i>
Valid	umur 10-20	5	8.3	8.3	8.3
	umur 21-30	30	50.0	50.0	58.3
	umur 31-40	20	33.3	33.3	91.7
	umur 41-50	5	8.3	8.3	100.0
	Total	60	100.0	100.0	

Berdasarkan Tabel 1, dapat dilihat bahwa pelanggan yang lebih banyak datang serta menikmati jasa di Lorin

Solo Hotel adalah pelanggan yang memiliki umur berkisar antara 21-30 tahun.

3.1.2 Jenis Kelamin Responden

Tabel 2. Pengelompokan Berdasarkan Jenis Kelamin Responden

		<i>Frequency</i>	<i>Percent</i>	<i>Valid Percent</i>	<i>Cumulative Percent</i>
Valid	Laki-laki	27	45.0	45.0	45.0
	Perempuan	33	55.0	55.0	100.0
	Total	60	100.0	100.0	

Berdasarkan Tabel 2, responden di Sasono Bujono Restaurant lebih

banyak tamu yang berjenis kelamin perempuan dibandingkan laki-laki.

3.1.3 Jenis Pekerjaan Responden

Tabel 3. Pengelompokan Berdasarkan Pekerjaan Responden

		<i>Frequency</i>	<i>Percent</i>	<i>Valid Percent</i>	<i>Cumulative Percent</i>
Valid	pelajar/mahasiswa	10	16.7	16.7	16.7
	pegawai/karyawan	32	53.3	53.3	70.0
	Wiraswasta	18	30.0	30.0	100.0
	Total	60	100.0	100.0	

Berdasarkan Tabel 3, di Restaurant Lorin ini ditemukan lebih banyak tamu yang pekerjaannya sebagai pegawai/ karyawan dengan jumlah 32

orang sedangkan pelajar/mahasiswa merupakan tamu yang lebih sedikit dibandingkan wiraswasta

3.2 Hasil Analisis Data

3.2.1 Uji Validitas dan Reliabilitas Data

3.2.1.1 Food Quality

Tabel 4. Reliabilitas Data Food Quality

Cronbach's Alpha	N of Items
.784	10

Berdasarkan Tabel 4, dapat dilihat dalam tabel *reliabilitas statistic* Data

dikatakan reliable apabila nilai atau hasil *Cronbach Alpha* > 0.6. hal ini berarti data dari $X_{1.1}$ - $X_{1.10}$ diatas reliable karena nilainya 0.784.

Tabel 5. Validitas Data Food Quality

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
$X_{1.1}$	34.9833	7.169	.390	.774
$X_{1.2}$	34.9833	6.966	.364	.780
$X_{1.3}$	35.1500	7.214	.379	.775
$X_{1.4}$	35.1333	6.592	.559	.752
$X_{1.5}$	35.0167	6.966	.436	.768
$X_{1.6}$	35.1000	6.803	.553	.754
$X_{1.7}$	35.0500	6.896	.577	.753
$X_{1.8}$	34.9833	7.101	.418	.770
$X_{1.9}$	35.0333	6.745	.507	.759
$X_{1.10}$	35.1167	7.393	.375	.775

Berdasarkan Tabel 5, untuk uji validitas data diperhatikan apabila $r_{hitung} > r_{tabel}$ maka data tersebut dapat dikatakan valid. Nilai dari r_{hitung} diatas

menunjukkan hasil penghitungan > 0,254. Hal ini berarti bahwa r_{hitung} dari $X_{1.1}$ - $X_{1.10}$ tersebut valid seluruhnya.

3.2.1.2 Service Quality

Tabel 6. Reliabilitas Data Food Quality

Cronbach's Alpha	N of Items
.877	10

Berdasarkan tabel 6 diatas dilihat bahwa nilai atau hasil dari *Crobach*

Alpha 0.877 yang berarti data dari $X_{2.1}$ - $X_{2.10}$ *reliable* seluruhnya.

Tabel 6. Validitas Data Food Quality

	<i>Scale Mean if Item Deleted</i>	<i>Scale Variance if Item Deleted</i>	<i>Corrected Item-Total Correlation</i>	<i>Cronbach's Alpha if Item Deleted</i>
$X_{2.1}$	35.3667	11.999	.635	.864
$X_{2.2}$	35.3167	10.830	.698	.857
$X_{2.3}$	35.1500	12.503	.357	.882
$X_{2.4}$	35.2333	12.148	.443	.876
$X_{2.5}$	35.3000	10.722	.789	.849
$X_{2.6}$	35.3000	10.146	.786	.849
$X_{2.7}$	35.1167	11.834	.608	.865
$X_{2.8}$	35.3000	10.790	.768	.851
$X_{2.9}$	35.2167	12.274	.510	.871
$X_{2.10}$	35.3500	12.401	.415	.878

Berdasarkan Table 6, dapat diperhatikan kolom *corrected item-item total correlation* yang memiliki

nilai $> 0,254$ maka dapat diartikan bahwa data dari $X_{2.1}$ - $X_{2.10}$ valid seluruhnya.

3.2.1.3 Kepuasan Tamu

Tabel 7. Reliabilitas Data Kepuasan Tamu

Cronbach's Alpha	N of Items
.855	10

Berdasarkan Tabel 7, data dikatakan reliabel karena nilai dalam *crobach Alpha* sebesar 0,855. Hal ini berarti

bahwa data dari Y_1 - Y_{10} reliabel seluruhnya.

Tabel 8. Validitas Data Kepuasan Tamu

	<i>Scale Mean if Item Deleted</i>	<i>Scale Variance if Item Deleted</i>	<i>Corrected Item-Total Correlation</i>	<i>Cronbach's Alpha if Item Deleted</i>
Y_1	37.0000	9.763	.457	.851
Y_2	36.8000	9.247	.462	.850
Y_3	37.0167	9.373	.466	.849
Y_4	36.8833	8.884	.458	.853
Y_5	36.8333	8.107	.754	.823
Y_6	36.7333	8.199	.652	.834
Y_7	36.8667	8.863	.682	.833
Y_8	36.8833	8.037	.780	.820
Y_9	37.0500	9.336	.542	.844
Y_{10}	37.0833	9.603	.384	.855

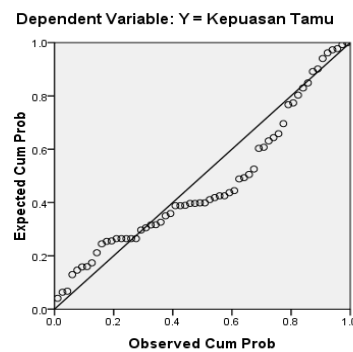
Berdasarkan Tabel 8, dapat diperhatikan pada kolom *Corrected item-item Total Correlation*, menunjukkan nilai *Corrected item-item*

Total Correlation > 0,254. Hal ini berarti data dari Y_1 - Y_{10} valid seluruhnya.

3.2.2 Uji Asumsi Klasik

3.2.2.1 Uji Normalitas

Normal P-P Plot of Regression Standardized Residual



Gambar 2. Uji Normalitas Data

Berdasarkan gambar tersebut menunjukkan bahwa data menyebar disekitar garis-garis diagonal dan mengikuti arah garis diagonal atau grafik

histogramnya menunjukkan distribusi normal, maka model regresi memenuhi asumsi normalitas.

3.2.2.2 Uji Multikolinearitas

Tabel 9. Uji Multikolinearitas Data

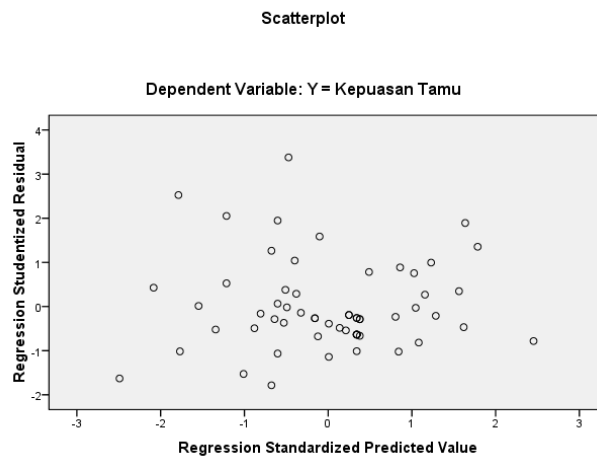
Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients Beta	T	Sig.	Collinearity Statistics	
	B	Std. Error				Tolerance	VIF
1 (Constant)	12.474	5.365		2.325	.024		
$X_1 = \text{Food Quality}$	.329	.124	.290	2.644	.011	.939	1.065
$X_2 = \text{Service Quality}$	.402	.096	.457	4.175	.000	.939	1.065

a. Dependent Variable: Y = Kepuasan Tamu

Berdasarkan Tabel 9, nilai *Tolerance* variabel *food quality* 0,939, *service quality* 0,939 yang berarti semua nilainya lebih besar dari 0,01. Sementara nilai VIF (*Variance inflation Factor*) variabel *food*

quality dan *service quality* sama-sama memiliki nilai 1,065, yang berarti semua nilainya lebih kecil dari 10,00, sehingga mengindikasikan tidak adanya multikolinearitas.

3.2.2.3 Uji Heteroskedastisitas



Gambar 3. Uji Heteroskedastisitas Data

Berdasarkan Gambar 3, hasil pengujian heteroskedastisitas terlihat bahwa titik-titik menyebar dan tidak

membentuk pola yang jelas, sehingga terdapat indikasi tidak ada gejala heteroskedastisitas.

3.2.2.4 Uji Autokorelasi

Tabel 10. Uji Autokorelasi Data

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	.598 ^a	.358	.336	2.68654	2.131

a. Predictors: (Constant), $X_2 = \text{Service Quality}$, $X_1 = \text{Food Quality}$

b. Dependent Variable: Y = Kepuasan Tamu

Berdasarkan Tabel 10, nilai dari Durbin Watson hitung adalah 2.131, dengan menggunakan sampel (n) sebanyak 60 responden, dengan variabel (k) sebanyak 3 variabel

penjelas, maka diperoleh dL 1,4797 dan dU 1,6889. Maka dapat disimpulkan $dU < d < 4-dU$ yang berarti tidak terjadi autokorelasi.

3.2.3 Uji Regresi Linier Berganda

Tabel 11. Uji Regresi Linier Berganda

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
(Constant)	12.474	5.365		2.325	.024
1 $X_1 = \text{Food Quality}$	.329	.124	.290	2.644	.011
$X_2 = \text{Service Quality}$	.402	.096	.457	4.175	.000

a. Dependent Variable: Y = Kepuasan Tamu

Berdasarkan Tabel 11, beta penelitian yang dihasilkan adalah beta positif artinya bahwa pengaruh yang diberikan oleh X_1 dan X_2

terhadap Y adalah positif, yang berarti bahwa pengaruhnya searah. Persamaan yang terbentuk adalah $Y = 12,474 + 0,329X_1 + 0,402X_2$.

3.2.4 Uji Hipotesis

3.2.4.1 Uji Simultan (Uji F)

Tabel 12. Uji Simultan Data

	Model	Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	229.587	2	114.793	15.905	.000 ^a
	Residual	411.396	57	7.217		
	Total	640.983	59			

a. Predictors: (Constant), X_1 = Service Quality, X_2 = Food Quality

b. Dependent Variable: Y = Kepuasan Tamu

pada Tabel 12, menunjukkan hasil yang signifikan 0.000 yang berarti

bahwa secara bersama-sama variabel X_1 dan X_2 berpengaruh terhadap Y .

3.2.4.2 Uji Parsial (Uji t)

Tabel 13. Uji Parsial Data

	Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	12.474	5.365		2.325	.024
	X_1 = Food Quality	.329	.124	.290	2.644	.011
	X_2 = Service Quality	.402	.096	.457	4.175	.000

a. Dependent Variable: Y = Kepuasan Tamu

Berdasarkan Tabel 13, Hasil signifikansi untuk variabel X_1 adalah 0.011, sedangkan hasil sig variable X_2 adalah 0.000. Dengan demikian

berdasarkan hasil diatas maka secara parsial variable X_1 dan X_2 diatas berpengaruh signifikan terhadap Y .

3.2.5 Koefisien Determinasi (*Adjusted R²*)

Tabel 14. Koefisien Determinasi

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.598 ^a	.358	.336	2.68654

a. Predictors: (Constant), X_2 = Service Quality, X_1 = Food Quality

b. Dependent Variable: Y = Kepuasan Tamu

Berdasarkan Tabel 14, Koefisien Determinasi *Adjusted R Square* sebesar 0.336 atau 33,6% yang berarti bahwa kemampuan variable X_1 dan X_2 dalam menjelaskan variable Y , adalah sebesar 33,6% sedangkan sisa sebesar 66,4%

3.3 Pembahasan

Hasil pengujian mengindikasikan terdapat hubungan antara *food quality* dan *service quality* terhadap kepuasan tamu. Hal ini berarti kepuasan tamu tercipta ketika tingkat kualitas makanan dan kualitas pelayanan yang disediakan restaurant bersama-sama dapat diterima oleh konsumen. Kualitas makanan dan kualitas pelayanan merupakan satu paket yang tidak boleh terpisahkan karena keduanya mengambil peran yang sangat penting jika dilaksanakan bersama-sama. Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan terdapat hasil positif antara *food quality* dan *service quality* yang secara bersama-sama berpengaruh terhadap kepuasan tamu. Sedangkan hasil uji parsial yang dilakukan dapat diketahui bahwa variabel *food quality* mempunyai pengaruh terhadap variabel terikat yaitu kepuasan tamu. Variabel *service quality* diketahui memiliki pengaruh parsial terhadap variabel terikat yaitu kepuasan tamu.

Temuan ini memberikan pemahaman bagi perusahaan dalam upayanya menciptakan konsumen yang puas pada kualitas makanan dan pelayanan jasa. Upaya meningkatkan kepuasan terhadap kualitas makanan (*food quality*) yaitu selalu menggunakan bahan makanan yang segar dan memberikan makanan yang baik serta pas porsinya, rasanya enak, serta dapat diabadikan gambarnya dengan menyediakan makanan dan minuman yang selalu bervariasi. Sedangkan tamu yang merasa puas pada kualitas pelayanan merasa mendapatkan

dijelaskan oleh variable lain diluar variable penelitian ini. R sebesar 0.598 memiliki arti bahwa korelasi berganda adalah sedang. Tingkat eror yang dihasilkan persamaan regresi dari hasil penelitian ini adalah 0.664 atau 66,4%.

nilai lebih dari pelayanan yang berkualitas, kepuasan terjadi jika terpenuhinya keinginan konsumen mendapatkan pelayanan yang berkualitas. Sehingga kepuasan pada tamu dapat terus terjamin saat tamu atau konsumen menikmati makanan serta merasakan pelayanan atas jasa yang disediakan didalam Sasono Bujono *Restaurant* Lorin Solo Hotel.

Hasil pengujian yang signifikan memberikan dukungan terhadap penelitian yang dilakukan oleh Qin, dkk (2009) hasil studi ini mampu mengindikasikan bahwa *food quality* dan *service quality* mampu meningkatkan kepuasan kepada tamu. Untuk itu perusahaan dapat melakukan dorongan-dorongan kepada setiap karyawannya untuk meningkatkan kualitas-kualitas lainnya agar tercipta kepuasan konsumen dan dapat meningkatkan kepuasan konsumen.

4. Kesimpulan

1. variabel *food quality* (X_1) dan *service quality* (X_2) mempunyai pengaruh terhadap kepuasan tamu (Y) di Sasono Bujono *Restaurant* Lorin Solo Hotel.
2. variabel *food quality* (X_1) mempunyai pengaruh secara parsial terhadap variabel terikat yaitu kepuasan tamu (Y) pada Sasono Bujono *Restaurant* Lorin Solo Hotel. Variabel *service quality* (X_2) mempunyai pengaruh secara parsial terhadap variabel terikat yaitu kepuasan tamu (Y).

References

- Andaleeb, S.S. dan Conway, C. 2006. **Customer Satisfaction in The Restaurant Industry**. An Examanation of The transaction-specific Model. The Journal of Service marketing
- Kotler dan Keller. 2009. **Manajemen Pemasaran**. Jakarta : Erlangga
- Qin, Hong dan Victor R. prybutok. 2009. **Service Quality, Customer Satisfaction, and Behavioral Intentions in Fast Food Restaurants**. Internal Journal of Quality and Service Sciences, Vol. 1 No. 1
- Umar, Husein. 2003. **Riset Pasar Dan Perilaku Konsumen**. Jakarta : Gramedia. Pustaka Utama