

## KUALITAS MAKANAN DAN PELAYANAN MENJADI TOLAK UKUR KEPUASAN PENGUNJUNG DI PANTAI LOANG BALOQ

Oleh

Ismail Febri Adikusuma<sup>1</sup>, I Ketut Bagiastra<sup>2</sup> & Lalu Masyhudi<sup>3</sup>

<sup>1,2,3</sup> Sekolah Tinggi Pariwisata Mataram

Email : <sup>1</sup> [febriadikusuma84@gmail.com](mailto:febriadikusuma84@gmail.com), <sup>2</sup> [bagiastraktut@gmail.com](mailto:bagiastraktut@gmail.com) &

<sup>3</sup> [laloemipa@gmail.com](mailto:laloemipa@gmail.com)

### Article History:

Received: 01-07-2024

Revised: 03-07-2024

Accepted: 07-07-2024

### Keywords:

Kualitas Makanan,  
Pelayanan, Pedagang  
Kuliner, Kepuasan  
Pengunjung.

*Abstrak* : Daya tarik wisata Pantai Loang Baloq merupakan salah satu pantai yang berada di Kecamatan Sekarbela, Kota Mataram. Daya tarik Pantai Loang Baloq yaitu terdapat lapak lapak pedagang kuliner yang menjajakan kuliner khas Sasak seperti pecing maupun rujak, serta kuliner khas pesisir yakni ikan bakar dengan harga yang bervariasi. Pantai loang baloq terkenal akan kuliner ikan bakarnya sehingga banyak pengunjung yang datang untuk menikmati sajian ikan bakar ini. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas makanan dan kualitas pelayanan pedagang kuliner terhadap kepuasan pengunjung di Pantai Loang Baloq Kecamatan Sekarbela Kota Mataram. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif sebagai metode Penelitian. Dengan Teknik analisis data berupa Regresi Linier Berganda. Hasil analisis menunjukkan untuk Uji Parsial (T-test) diketahui bahwa nilai Signifikansi untuk variabel kualitas makanan sebesar 0,000 dan nilai t-hitung sebesar 4,739. Untuk variabel kualitas pelayanan nilai signifikansi sebesar 0,000 dan nilai t-hitung sebesar 5,419. Sedangkan hasil analisis Uji Koefisien Determinasi (R<sup>2</sup>), adalah sebesar 0,620 atau 62%. Sehingga berdasarkan hasil pengujian tersebut dapat disimpulkan bahwa variabel kualitas makanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengunjung. Kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengunjung. Secara bersama kualitas makanan dan kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengunjung. Variabel kualitas makanan dan kualitas pelayanan memiliki pengaruh yang cukup besar dalam memberikan kepuasan pengunjung.

## PENDAHULUAN

Daya tarik wisata Pantai Loang Baloq merupakan salah satu pantai yang berada di Kecamatan Sekarbela, Kota Mataram. Pengunjung dapat menikmati kuliner khas Lombok yang telah disediakan di sentra pedagang yang terdiri dari lapak-lapak penjual dengan harga yang bervariasi. Dalam hal ini permasalahan yang di soroti bagaimana kondisi dari daya tarik wisata Pantai Loang Baloq. Berdasarkan pra observasi yang dilakukan di daya tarik tersebut berbagai masalah ditemukan salah satunya adalah ramainya wisatawan yang berkunjung. Hal ini menjadi masalah dikarenakan dengan kondisi yang ada ramainya pengunjung menjadi sebuah fenomena

yang cukup untuk ditinjau lebih lanjut. Oleh sebab keberadaan pedagang kuliner yang ada di daya tarik Pantai Loang Baloq menjadi pendorong ramainya wisatawan. Namun seberapa positif atau seberapa signifikan pedagang kuliner tersebut dapat memberikan dampak bagi kepuasan pengunjung. Kualitas makanan yang diujikan oleh pedagang kuliner dapat memberikan kesan berulang kepada pengunjung agar datang ke destinasi wisata tersebut.

Kualitas makanan yang disajikan oleh pedagang kuliner di daya tarik Pantai Loang Baloq dapat dikategorikan sudah cukup baik. Mengapa demikian, food quality atau kualitas makanan adalah derajat keunggulan dari makanan yang mencakup rasa, penampilan dan kandungan nutrisi[1]. Hanya saja dalam menyajikan makanan masih sebatas hal sederhana, seperti alat yang digunakan maupun tampilan saat makann tersaji, belum ada inovasi dan kreatifitas yang beragam. Selain itu pelayanan yang diberikan oleh beberapa penjual sudah dapat dikatakan baik, mulai dengan keterampilan pedagang maupun peralatan yang digunakan walaupun sebatas sederhana namun cukup sesuai dengan yang diharapkan pengujung. Hal ini diperkuat dengan kualitas pelayanan adalah proses perbandingan akan layanan yang diharapkan konsumen dari pengalaman masa lalu, promosi dari mulut ke mulut, dan iklan, model kualitas pelayanan dengan keadaan yang mereka alami sebagai gambaran akan kondisi konsumen[2].Oleh sebab itu penelitian dilakukan untuk mengetahui seberapa positif pengaruh antara kualitas makanan terhadap kepuasan pengunjung, pengaruh antara kualitas pelayanan terhadap kepuasan pengunjung, pengaruh antara kualitas makanan dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pengunjung,,

## LANDASAN TEORI

### Kualitas Makanan

Food quality atau kualitas makanan adalah derajat keunggulan dari makanan yang mencakup rasa, penampilan, dan kandungan nutrisi. Makanan lezat dan segar memainkan peran penting dalam upaya untuk melampaui pesaing[3]. Dengan demikian, kualitas makanan adalah salah satu cara terbaik untuk memaksimalkan keberhasilan dalam bisnis restoran. Kualitas makanan terdiri dari beberapa indikator yakni Warna, Penampilan, Porsi, Bentuk, Temperatur, tekstur, aroma, Tingkat kematangan, dan rasa[4].

### Kualitas Pelayanan

Kualitas pelayanan adalah proses perbandingan akan layanan yang diharapkan konsumen dari pengalaman masa lalu, promosi dari mulut ke mulut, dan iklan, model kualitas pelayanan dengan keadaan yang merak alami sebagai gambaran akan kondisi konsumen[5]. Terdapat lima dimensi utama yang dapat digunakan untuk menentukan kualitas pelayanan, yaitu Realibility (keandalan), Responsive (daya tanggap), Assurance (kepastian), Emphatty (empati), Tangible (berwujud)[6].

### Kepuasan pengunjung

Kepuasan pelanggan merupakan perasaan yang dihasilkan dari evaluasi pengalaman menggunakan produk atau jasa[7]. Adapun faktor yang mempengaruhi kepuasan pelanggan, terdapat lima faktor utama yang harus diperhatikan oleh penyedia jasa untuk menentukan tingkat kepuasan pelanggan yaitu kualitas produk, pelayanan, Emosional, Harga, Biaya[8].

## METODE PENELITIAN

Adapun pembagian variabel yang akan diteliti oleh penulis sebagai berikut: Variabel bebas (X1) : Kualitas Makanan, (X2) : Kualitas Pelayanan dan Variabel terikat (Y) : Kepuasan Pengunjung. Dalam penelitian ini, populasi yang digunakan adalah pengunjung Pantai Loang Baloq. Teknik pengambilan sampel yaitu non probability sampling dengan metode purposive

sampling. Dengan jumlah 98 orang yang didapat dengan menggunakan rumus Yamane. Teknik pengumpulan data penelitian ini menggunakan koesioner dengan skala likert sebagai acuan dalam proses mengukur nilai setiap variabel. Penelitian ini menggunakan instrumen penelitian kuisisioner, dan analisis data dilakukan menggunakan aplikasi statistik parametrik IBM SPSS versi 22.

### **Tehnik Analisis**

Dalam menguji validitas, penelitian ini menggunakan rumus korelasi product moment, juga dikenal sebagai korelasi pearson, kedua adalah uji realibilitas, yang diamana dalam penelitian ini, uji reliabilitas dilakukan menggunakan rumus Alpha Cronbach. Rumus ini digunakan untuk menemukan reliabilitas instrumen dengan skor di bawah 1 atau 0. Berikutnya adalah uji asumsi klasik, untuk mengetahui apakah ada normalitas residual, multikolinearitas, autokorelasi, atau heteroskedastis pada model regresi. Dalam penelitian ini, metode regresi linear berganda digunakan untuk menganalisis data. Hal ini terjadi karena jumlah variabel independen yang diteliti memiliki jumlah yang lebih daru satu varibel yang nantinya digunakan untu menguji hipotesis. Pengujian Hipotesis menggunakan uji parsial (Uji T), Uji F, dan uji Koefisien determinasi atau uji R<sup>2</sup>.

## **HASIL DAN PEMBAHASAN**

### **Gambaran Lokasi Penelitian**

Pantai Loang Baloq terletak di Taman Wisata Loang Baloq. Yang berada di Kelurahan Tanjung Karang, Kecamatan Sekarbela, Kota Mataram. Secara geografis Pantai ini terletak disebalah barat Pulau Lombok, yakni pada 8°60'39" LU dan 116°07'4" BT. Pantai ini salah satu destinasi yang ramai dikunjungi, berdasarkan daftar kunjungan wisatawan pada bulan Desember tahun 2023 sebesar 6.904 pengunjung yang 64 diantaranya merupakan wisatawan asing. Daya tarik Pantai Loang Baloq yaitu terdapat lapak lapak pedagang kuliner yang menjajakan kuliner khas Sasak seperti pececing maupun rujak, serta kuliner khas pesisir yakni ikan bakar dengan harga yang bervariasi. Pantai loang baloq terkenal akan kuliner ikan bakarnya sehingga banyak pengunjung yang datang untuk menikmati sajian ikan bakar ini. Terdapat juga area pertemuan yang besar untuk berbagai kegiatan. Pada pinggir area ini terdapat berugak untuk menikmati hidangan yang telah dibeli dari pedagang sembari menikmati keindahan pantai bersama keluarga.

### **Uji Hipotesis**

#### **Uji Parsial (Uji-T)**

Uji-t dilakukan untuk mengetahui pengaruh variabel independent dan variabel dependen. Apakah variabel independent memiliki dampak signifikan terhadap variabel dependen jika nilai Sig < 0,05. Hasil pengolahan data diatas dapat diketahui bhawa nilai Sig X1 sebesar 0,000 dan t-hitung sebesar 4,739. Dan nilai Sig X2 sebesar 0,000 dan t-hitung sebesar 5,419. Berdasarkan nilai Sig variabel X1 dan nilai Sig Variabel X2, didaptkn hasil bahwa kedua variabel berpengaruh secara signifikan karena memenuhi syarat nilai Sig 0,000 < 0,05. Dan untuk pengujian hipotesis dengan syarat t-hitung > t-tabel maka hipotesis nol ditolak dan hipotesis satu diterima, berlakupun sebaliknya apabila t-hitung < t-tabel maka hipoteisi nol diterima dan hipotesis satu ditolak. Berdasarkan hasil t-hitung X1 yaitu sebesar 4,739, dengan t-tabel sebesar 1,66088 dengan model hipotesis satu arah. Sehingga dapat disimpulkan nilai t-hitung X1 = 4,739 > 1,66088 adalah H0.1 ditolak dan H1.1 diterima, dan variabel X1 berpengaruh secara langung terhadap variabel Y. Berdasarkan hasil t-hitung X2 yaitu sebesar 5,419, dengan t-tabel sebesar 1,6608 dengan model hipotesis 2 arah. Sehingga dapat disimpulkan nilai t-hitung X2 = 5,419 > 1,6608 adalah H0.2 ditolak dan H2.1 diterima, variabel X2 berpengaruh secara langung terhadap variabel Y.

**Uji Simultan (Uji-F)**

Uji simultan merupakan uji untuk mengetahui pengaruh secara serentak antara variabel X1 dan variabel X2 terhadap variabel Y. Dalam hal ini H0.3 diterima jika nilai probabilitas (F-stastistik) kurang dari 0.05, dan H0.3 ditolak jika nilai probabilitas (F-stastistik) lebih dari 0.05. Diketahui nilai probabilitas (F-statistik) adalah sebesar 80,021. Sehingga atas syarat yang telah dijelaskan sebelumnya apabila nilai  $F < 0,05$  maka H0.3 diterima dan sebaliknya jika nilai  $F > 0,05$ , maka H0.3 ditolak, diperoleh hasil  $80,021 > 0,05$ , yang artinya H0.3 ditolak.

**Uji Koefisien Determinasi**

Koefisien determinasi adalah untuk mengetahui persentase perubahan variabel dependen yang disebabkan oleh variabel independent. Koefisien determinasi dapat diketahui dengan melihat nilai Adjust R Square. Besaran nilai R yang didapatkan dalam pengolahan data sebesar 0,620. Dan menurut perhitungan statistic berdasarkan angka tersebut pengaruh antara variabel independent terhadap variabel dependen sebesar 62%.

**Pembahasan**

Hasil perhitungan regresi yaitu uji-t menunjukan bahwa kualitas makanan (X1) memiliki pengaruh positif secara signifikan terhadap kepuasan pengunjung (Y). Oleh sebab itu dapat dikatakan bahwa hipotesis satu diterima. Hal itu berlaku pula pada variabel kualitas pelayanan dimana hasilnya menunjukan bahwa kualitas pelayanan (X2) memiliki pengaruh positif secara signifikan terhadap kepuasan pengunjung (Y). Oleh karena itu dapat dikatakan Hipotesis dua penelitian diterima. Dalam hal ini dapat diketahui bahwa salah satu penyebab kepuasan pengunjung Pantai Loang Baloq disebabkan oleh kualitas pelayanan yang baik.

Hasil perhitungan regresi yaitu uji-f menunjukan bahwa kualitas makanan (X1) dan kualitas pelayanan (X2) memiliki pengaruh positif secara signifikan secara bersama terhadap kepuasan pengunjung (Y). Dengan kata lain hipotesis tiga penelitian ini pula diterima. Dalam hal ini dapat diketahui bahwa salah satu penyebab kepuasan pengunjung Pantai Loang Baloq disebabkan oleh kualitas makanan dan pelayanan yang baik. Dengan kualitas makanan dan pelayanan yang baik akan memberikan kesan senang dan puas oleh pengunjung. Selanjutnya, sesuai dengan hasil uji koefisien determinasi yang dilakukan telah diketahui sebelumnya bahwa nilai Adjust R Square sebesar 0,620 yang artinya terdapat hubungan signifikan antara variabel independent terhadap variabel dependen karena nilai R mendekati angka 1. Ditambah dengan perolehan nilai R2 sebesar 0,628 yang berarti bahwa 62,8% variabel kepuasan pengunjung dipengaruhi oleh kualitas makanan dan kualitas pelayanan.

Selain itu berdasarkan proses penelitian yang telah dilakukan ditemukan beberapa hal yang tentunya menjadi salah satu hal yang dapat menjelaskan hasil penelitian yang telah dijabarkan sebelumnya. Berdasarkan observasi yang dilakukan semasa melakukan penelitian, kunjungan tinggi pada destinasi dilihat berdasarkan waktu, yaitu pada sore hari dimana peneliti melihat banyaknya wisatawan yang datang untuk menikmati kuliner beserta melihat keindahan matahari terbenam. Selain itu temuan lain yang peneliti dapatakan adalah mayoritas pengunjung lebih memilih membeli kuliner yang bukan merupakan makanan khas Lombok, yakni seperti bakso bakar bakar, telur gulung, minuman kekinian. Bebrapa pengunjung juga datang dengan membawa bekal lalu membeli kuliner tambahan ikan bakar dan peleceng sebagai pelengkap makanan yang telah dibawa. Hal ini berbeda dengan siang hari yang dimana pengunjung relatif sedikit.

---

## **PENUTUP**

### **Kesimpulan**

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilaksanakan, serta pengolahan dan analisis, peneliti dapat menyimpulkan bahwa. Menurut hasil Uji Asumsi yang dilakukan keseluruhan data penelitian terdistribusi normal, tidak terjadi multikolinieritas, heterokedastisitas dan tidak terdapat autikorelasi. Seluruh data penelitian dinyatakan valid dan reliabel sesuai uji yang dilaksanakan dengan menggunakan 30 sampel awal. Berdasarkan pengujian regresi linier berganda, variabel kualitas makanan memiliki nilai signifikansi sebesar  $0,000 < 0,05$  yang menandakan variabel kualitas makanan berpengaruh secara signifikan.

Menurut uji t-hitung dan t-tabel didapatkan hasil untuk nilai t-hitung variabel kualitas makanan sebesar 4,739 yang menandakan variabel ini berpengaruh positif terhadap variabel dependen. Sehingga kesimpulannya H0.1 ditolak dan H1.1 diterima dengan hasil Kualitas Makanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengunjung Pantai Loang Baloq. Berdasarkan pengujian regresi linier berganda, variabel kualitas pelayanan memiliki nilai signifikansi sebesar  $0,000 < 0,05$  yang menandakan variabel kualitas pelayanan berpengaruh secara signifikan. Menurut uji t-hitung dan t-tabel didapatkan hasil untuk nilai t-hitung variabel kualitas makanan sebesar 5,419 yang menandakan variabel ini berpengaruh positif terhadap variabel dependen. Sehingga kesimpulannya H0.2 ditolak dan H1.2 diterima dengan hasil Kualitas Pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengunjung Pantai Loang Baloq.

Berdasarkan pengujian regresi linier berganda, variabel kualitas makanan dan kualitas pelayanan memiliki nilai Adjust R Square sebesar 0,620 yang artinya terdapat hubungan signifikan antara variabel independen terhadap variabel dependen karena nilai R mendekati angka 1. Ditambah dengan perolehan nilai R<sup>2</sup> sebesar 0,628 yang berarti bahwa 62,8% variabel kepuasan pengunjung dipengaruhi oleh kualitas makanan dan kualitas pelayanan. Sehingga kesimpulannya H0.3 ditolak dan H1.3 diterima dengan hasil Kualitas Makanan dan Kualitas Pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengunjung Pantai Loang Baloq.

### **Saran**

Berdasarkan analisis dan pembahasan yang dilakukan terdapat beberapa saran yang peneliti dapatkan. Menurut hasil yang telah dijelaskan seluruh hipotesis satu diterima. Namun dalam setiap variabel penelitian yang telah dilakukan analisis terdapat beberapa yang mendapatkan nilai akumulatif rendah sehingga masih terdapat hal yang perlu diperbaiki agar kualitas makanan dan kualitas pelayanan dapat memenuhi kepuasan pengunjung. Hal hal yang terbut yaitu sebagai berikut

**DAFTAR PUSTAKA**

- [1] Potter, N. N., & Hotchkiss, J. H. (2012). Food science. Springer Science & Business Media.
- [2] Kotler, P., & Keller, K. L. (2016). A framework for marketing management. Prentice Hall.
- [3] West, B. B., Wood, L., & Harger, V. F. (1966). Food service in institutions.
- [4] Tjiptono, F., & Chandra, G. (2012). Pemasaran Strategik, Edisi 2, Yogyakarta, CV. Andi offset.
- [5] Tjiptono, F. (2014). Pemasaran Jasa–Prinsip. Penerapan, dan Penelitian, Andi Offset, Yogyakarta.
- [6] Indrasari, M. (2019). Pemasaran Dan Kepuasan Pelanggan: pemasaran dan kepuasan pelanggan. unitomo press.