



Pengaruh Inovasi Menu terhadap Kepuasan Tamu di Pandan View Mandeh Resort and Resto

Nur Anisa¹, Hendri Azwar²

Program Studi D4 Manajemen perhotelan

Fakultas Pariwisata dan Perhotelan,

^{1,2} Universitas Negeri Padang, Indonesia

Alamat: Jln Prof. Dr. Hamka, Air Tawar Barat, Padang Sumatera Barat

Korespondensi Penulis: nur215211@gmail.com

Email: hendriazwar@fpp.unp.ac.id

Abstract. *This research is motivated by the problem of the influence of menu innovation on guest satisfaction at Pandan View resort and restaurant. This type of research is quantitative with a causal associative form. This research was conducted at Pandan View Mandeh resort and restaurant. The aim of this research is to evaluate the influence of menu innovation at Pandan View Mandeh resort and restaurant. The population in this study was 29,100 people, with a sample of 98 respondents. Data collection used a questionnaire with a Likert scale. Using descriptive analysis and classification of interval class scores using the SPSS version 26 program. Based on the research results, it is known that the overall indicator data with a result of 123.90 is categorized as very good. The size indicator of 12.16 is categorized as good, the price indicator of 15.92 is categorized as good, the appearance indicator of 15.43 is categorized as sufficient, the product availability indicator of 11.69 is categorized as sufficient, the guest satisfaction indicator of 34.35 is categorized as sufficient, the suitability of expectations indicator of 11.65 is categorized as sufficient, the indicator of interest in returning to visit is categorized as sufficient, the availability indicator is recommended 11.16 is categorized as sufficient. The results of this research also show that there is a significant influence of menu innovation (X) on guest satisfaction (Y). The Adjusted R square value of 0.406 indicates that these variables explain 40.6% of guest satisfaction, while the remaining 59.4% is influenced by other factors not examined in this research. Furthermore, F is 67.178 with a significance level of $0.000 < 0.05$ indicating a strong relationship between variables.*

Keywords: *Guest Satisfaction and Menu Innovation*

Abstrak. Penelitian ini dilatar belakangi oleh adanya permasalahan tentang pengaruh inovasi menu terhadap kepuasan tamu di Pandan View Resort and Resto. Jenis penelitian ini bersifat kuantitatif dengan bentuk asosiatif kausal. Penelitian ini dilakukan di Pandan View Mandeh resort dan resto. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengevaluasi pengaruh dari inovasi menu di Pandan View Mandeh resort dan resto. Adapun jumlah populasi dalam penelitian ini sebanyak 29.100 orang, dengan sampel 98 responden. Pengumpulan data menggunakan kuesioner dengan skala likert. Menggunakan analisis deskriptif dan klasifikasi skor kelas interval melalui program SPSS versi 26. Berdasarkan hasil penelitian diketahui data indikator secara keseluruhan dengan hasil 123.90 dikategorikan sangat baik, Indikator ukuran 12.16 dikategorikan baik, indikator harga 15.92 dikategorikan baik, indikator tampilan 15.43 dikategorikan cukup, indikator ketersediaan produk 11.69 dikategorikan cukup, indikator kepuasan tamu 34.35 dikategorikan cukup, indikator kesesuaian harapan 11.65 dikategorikan cukup, indikator minat berkunjung kembali 11.54 dikategorikan cukup, indikator ketersediaan merekomendasikan 11.16 dikategorikan cukup. Hasil penelitian ini juga menunjukkan adanya pengaruh signifikan inovasi menu (X) terhadap kepuasan tamu (Y). Nilai Adjusted R square sebesar 0,406 menunjukkan bahwa variabel - variabel tersebut menjelaskan 40,6% kepuasan tamu, sedangkan sisanya sebesar 59,4% dipengaruhi oleh faktor lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini. Selanjutnya F sebesar 67,178 dengan tingkat signifikan $0,000 < 0,05$ menunjukkan hubungan yang kuat antar variabel.

Kata kunci: Inovasi Menu dan Kepuasan Tamu

1. LATAR BELAKANG

Pariwisata merupakan kegiatan berpergian dari satu tempat ke tempat lain dalam jangka waktu sementara. Faktor utama dari perkembangan pariwisata dapat kita lihat dari daya tarik suatu objek wisata yang memiliki alam yang indah, budaya yang unik kemudian dari aksesibilitas yang mencakup transportasi dan kondisi jalan yang baik yang terakhir yang paling terutama yaitu memiliki akomodasi atau tempat menginap berupa hotel maupun *resort*.

Resort adalah sebuah tempat peristirahatan atau rekreasi yang menyediakan berbagai fasilitas dan layanan untuk memenuhi kebutuhan wisatawan. Biasanya *resort* menawarkan akomodasi, makanan dan minuman, fasilitas rekreasi, dan aktivitas hiburan dalam satu lokasi. *Resort* menawarkan pengalaman menginap yang luar biasa di tengah keindahan alam.

Untuk memenuhi berbagai kebutuhan dan keinginan tamu, *resort* dapat di rancang dengan menawarkan beragam inovasi terkini untuk memberikan kepuasan terbaik bagi tamu yang ingin datang berkunjung. Layanan ini mencakup fasilitas modern, aktivitas rekreasi, dan pelayanan personal yang ramah. Setiap aspek dari pengalaman menginap di *resort* ini dirancang untuk memastikan kenyamanan dan kepuasan tamu.

Aringga (2021) menjelaskan bahwa Kepuasan tamu yaitu perasaan senang atau kecewa yang dihasilkan dari perbandingan antara kinerja produk dengan ekspektasi tamu. Ketika produk atau layanan yang diterima tamu sesuai atau melebihi harapan, tamu akan merasa puas. Sebaliknya, jika produk atau layanan tidak memenuhi harapan, tamu akan merasa kecewa. Tingkat kepuasan ini dipengaruhi oleh berbagai faktor, termasuk kualitas produk, inovasi produk, layanan tamu, harga, dan pengalaman keseluruhan yang diperoleh selama proses pembelian.

Sesuai dengan indikator kepuasan tamu menurut (Tjiptono, 2015) yaitu: 1. Kesesuaian harapan 2. Minat berkunjung kembali 3. Kesiediaan merekomendasikan. Dengan memahami dan memenuhi ekspektasi tamu secara konsisten, *resort* dapat membangun hubungan jangka panjang yang saling menguntungkan dengan tamu mereka.

Menurut Siregar dkk (2021) menyebutkan inovasi menu merupakan pembaruan atau pengembangan menu makanan yang sesuai dengan selera atau preferensi tamu, mungkin mulai dari cinta rasa, penyajian dan variasi berbagai menu yang dapat di kembangkan menjadi inovasi menu baru yang dapat mempengaruhi kepuasan tamu.

Inovasi menu memungkinkan restoran untuk terus memperbarui dan meningkatkan penawaran mereka sesuai dengan harapan dan preferensi tamu. Menurut Kotler dan Keller

(2008) indikator dari inovasi menu, yaitu: 1. Ukuran 2. Harga 3. Tampilan 4. Ketersediaan Produk.

Banyak perusahaan yang kini bergerak di bagian industri pariwisata, terutama di bagian akomodasi seperti hotel ataupun *resort* dan juga restoran. Salah satu *resort* yang berada di kawasan Mandeh Kabupaten Pesisir selatan yaitu Pandan *View Mandeh Resort and Resto*.

Berdasarkan pengalaman penulis saat berkunjung ke Pandan *View Mandeh Resort and Resto*, penulis menemukan masih kurangnya variasi menu yang ada di restoran Pandan *View Mandeh Resort and Resto* yang berpengaruh pada kepuasan tamu yaitu ketidaksesuaian harapan tamu pada makanan yang ada di restoran Pandan *View Mandeh Resort and Resto*. Dan berdasarkan hasil wawancara penulis dengan manajer Pandan *View Mandeh Resort and Resto* manajer mengatakan bahwa telah melakukan inovasi menu di restoran Pandan *View Mandeh Resort and Resto*. Mulai dari kualitas bahan, teknik memasak, variasi menu, meskipun telah ada upaya untuk memperkenalkan hidangan baru dan meningkatkan kualitas menu yang ada, restoran masih menghadapi tantangan dalam menarik lebih banyak pengunjung dan mempertahankan jumlah tamu yang ada meskipun beberapa tamu menyambut baik perubahan ini, respon keseluruhan dari tamu tampaknya belum sepenuhnya memenuhi harapan tamu dan minat berkunjung kembali.

2. KAJIAN TEORITIS

Kepuasan Tamu

Menurut Oliver (2019) Kepuasan tamu adalah perasaan yang timbul setelah tamu membandingkan apa yang mereka terima dengan apa yang mereka harapkan. Ketika tamu memiliki harapan tertentu terhadap layanan atau produk yang ditawarkan oleh sebuah restoran atau *resort*, mereka datang dengan ekspektasi tersebut.

Menurut Tjiptono (2015) Kepuasan tamu adalah ketika tamu merasakan perasaan senang atau melakukan evaluasi positif terhadap produk atau layanan yang mereka terima, evaluasi tersebut sebanding dengan harapan yang mereka miliki sebelum menggunakan produk atau layanan tersebut. Sedangkan menurut Zeithaml dan Berry (2018) Kepuasan tamu adalah memenuhi kebutuhan, keinginan, dan harapan tamu melalui produk atau layanan yang mereka konsumsi.

Inovasi Menu

Menurut Cousin dkk (2017) inovasi menu adalah tidak hanya tentang menambahkan hidangan baru tetapi juga tentang memperbarui dan meningkatkan menu yang ada untuk menciptakan pengalaman makan yang lebih baik bagi pelanggan menekankan pentingnya keseimbangan antara menu klasik yang sudah populer dan inovasi baru yang menarik pelanggan baru. Menurut Cant (2015) inovasi menu adalah salah satu cara untuk memenuhi kebutuhan dan keinginan pelanggan yang selalu berubah. Menurut definisi teori yang ada dapat disimpulkan bahwa inovasi menu adalah penemuan baru yang mana suatu restoran akan mengeluarkan ide-ide baru untuk membentuk suatu hidangan baru, variasi menu, rasa, tampilan dan presentasi dari preferensi tamu untuk memenuhi permintaan tamu dan memberikan pengalaman kuliner yang segar dan menarik.

3. METODE PENELITIAN

Jenis Penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian kuantitatif dengan bentuk asosiatif kausal. Informasi yang dikumpulkan dari responden menggunakan angket dan kuesioner, diperoleh data yang dianalisis dan diinterpretasikan sesuai dengan tujuan dan pertanyaan penelitian. Analisis penelitian kuantitatif dengan bentuk asosiatif kausal digunakan untuk menganalisa data dengan cara mendeskripsikan atau menggambarkan data yang terkumpul sebagaimana adanya tanpa bermaksud membuat kesimpulan yang berlaku untuk umum atau generalisasi.

Populasi penelitian ini adalah tamu yang sudah pernah berkunjung ke Pandan view Mandeh Resort and Resto dengan sampel penelitian dengan teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah *purposive sampling* menggunakan rumus slovin dan mendapatkan responden sebanyak 98 responden. Teknik pengumpulan data yang digunakan adalah dengan cara menyebarkan angket atau kuesioner diberikan kepada responden secara langsung untuk mendapatkan jawaban atau tanggapan dan informasi yang diperlukan peneliti dengan menggunakan skala likert. Analisis data dengan mempergunakan program SPSS versi 26.00 hasil estimasi tersebut disajikan dalam bentuk tabel.

4. HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil Penelitian

a. Analisis Deskriptif Variabel Inovasi menu

Hasil penelitian menunjukkan bahwa inovasi menu di Pandan View Mandeh Resort and Resto termasuk kategori baik dengan rata-rata sebesar 4,03 dengan nilai TCR sebesar 80,55% dari responden.

b. Analisis Deskriptif variabel kepuasan tamu

Hasil penelitian menunjukkan bahwa kepuasan tamu di Pandan View Mandeh Resort and Resto termasuk kategori cukup dengan rata-rata sebesar 3,89 dengan nilai TCR sebesar 77,89% dari responden.

Uji Persyaratan Analisis

a. Uji normalitas

Uji normalitas digunakan untuk mengetahui data yang terdistribusi normal atau tidak. Pengujian normalitas dilakukan program SPSS versi 26. Model regresi yang baik adalah memiliki residual yang berdistribusi normal.

Tabel.1

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		Inovasi Menu (X)	Kepuasan Tamu (Y)
N		98	98
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	56.33	35.05
	Std. Deviation	7.875	7.246
Most Extreme Differences	Absolute	.065	.085
	Positive	.041	.085
	Negative	-.065	-.085
Test Statistic		.065	.085
Asymp. Sig. (2-tailed)		.200 ^{c,d}	.076 ^c

a. Test distribution is Normal.

b. Calculated from data.

c. Lilliefors Significance Correction.

d. This is a lower bound of the true significance.

Berdasarkan tabel di atas *Asymp Sig* pada variabel inovasi menu sebesar 0,200 dan pada variabel kepuasan tamu sebesar 0,076. Berdasarkan uji yang telah dilakukan, dengan nilai signifikan $\geq 0,05$ maka dapat dikatakan bahwa kedua data terdistribusi dengan normal.

b. Uji Homogenitas

Dalam penelitian ini, uji homogenitas digunakan dengan uji *homogeneity of variances* pada program SPSS versi 25. Taraf signifikansi yang digunakan sebagai dasar menentukan sama atau tidaknya *variances* pada penelitian ini adalah $\geq 0,05$.

Tabel.2

Test of Homogeneity of Variances

		Levene			
		Statistic	df1	df2	Sig.
Data	Based on Mean	.619	1	194	.432
	Based on Median	.538	1	194	.464
	Based on Median and with adjusted df	.538	1	192.874	.464
	Based on trimmed mean	.605	1	194	.437

Berdasarkan hasil uji homogenitas pada tabel di atas, diperoleh nilai signifikansi adalah 0,432 dengan taraf signifikansi $\geq 0,05$. Sehingga dapat ditarik kesimpulan bahwa data berasal dari populasi yang memiliki variance yang sama atau homogen.

c. Uji Linearitas

Jika *uji test of linearity* yang ditunjukkan oleh nilai sig. $\geq 0,05$, maka dikatakan bahwa antara variabel bebas dan variabel terikat terdapat hubungan yang linear.

Tabel.3

ANOVA Table

		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Kepuasan Tamu (Y) * Inovasi Menu (X)	Between Groups (Combined)	2972.733	29	102.508	3.288	.000
	Linearity	2096.601	1	2096.601	67.249	.000
	Deviation from Linearity	876.132	28	31.290	1.004	.478
	Within Groups	2120.012	68	31.177		
Total		5092.745	97			

Berdasarkan hasil uji linearitas di atas, diperoleh nilai deviation from linearity dengan nilai signifikansi sebesar 0,478 dimana nilai tersebut menunjukkan $\geq 0,05$ taraf signifikansi. Sehingga dapat disimpulkan bahwa terdapat hubungan yang linear secara signifikan antara inovasi menu terhadap kepuasan tamu.

Uji Hipotesis

Pengujian hipotesis yang digunakan dalam penelitian ini adalah sebagai uji regresi linear sederhana untuk mengetahui besar koefisien regresi antara variabel inovasi menu terhadap kepuasan tamu.

Tabel.4 Hasil uji Linearitas

Model Summary				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.642 ^a	.412	.406	5.587

a. Predictors: (Constant), Inovasi Menu (X)

Berdasarkan tabel di atas, diperoleh nilai *R Square* sebesar 0,412 artinya pengaruh variabel inovasi menu terhadap kepuasan tamu adalah sebesar 41,2% sedangkan 58,7% dipengaruhi oleh faktor lain.

Tabel.5 Hasil uji Regresi Linear Sederhana

ANOVA ^a						
Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	2096.601	1	2096.601	67.178	.000 ^b
	Residual	2996.144	96	31.210		
	Total	5092.745	97			

a. Dependent Variable: Kepuasan Tamu (Y)

b. Predictors: (Constant), Inovasi Menu (X)

Berdasarkan hasil uji di atas, hipotesis H_a diterima dan hipotesis H_0 ditolak dimana diketahui bahwa nilai *F* hitung adalah sebesar 67,178 dengan nilai signifikansi sebesar $0,000 \leq 0,05$. Maka dapat disimpulkan bahwa model regresi dapat dipakai untuk memprediksi pengaruh variabel inovasi menu terhadap kepuasan tamu.

Selanjutnya untuk mengetahui besar koefisien determinasi regresi antara variabel inovasi menu terhadap kepuasan tamu, maka dapat dilihat pada tabel Koefisien Determinan Inovasi Menu terhadap Kepuasan tamu.

Tabel.6

Coefficients ^a						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	1.798	4.096		.439	.662
	Inovasi Menu (X)	.590	.072	.642	8.196	.000

$$Y = a + b.X$$

$$Y = 1,798 + 0,590X$$

Berdasarkan persamaan di atas, diperoleh nilai koefisien regresi sebesar 0,590 dengan nilai signifikansi $0,000 \leq 0,05$. Artinya setiap peningkatan 1 satuan inovasi menu akan meningkatkan 0,590 satuan kepuasan tamu.

Pembahasan

Dari hasil penelitian maka dapat dipaparkan pembahasan mengenai pengaruh inovasi menu terhadap kepuasan tamu di Pandan *View Mandeh Resort and Resto*.

a. Inovasi menu di Pandan *View Mandeh Resort dan Resto*

Inovasi menu dilakukan untuk memberikan kepuasan kepada tamu mulai dari memberikan ukuran menu, harga menu, tampilan dari menu dan ketersediaan menu makan yang ada di Pandan *View Mandeh Resort and Resto*. penelitian menunjukkan hasil Inovasi menu telah termasuk kategori baik dari 98 responden dengan rata-rata sebesar 4,03 dengan nilai TCR sebesar 80,55% .

b. Kepuasan tamu di Pandan *View Mandeh Resort dan Resto*.

Kepuasan tamu harus selalu di tingkatkan dengan cara membuat inovasi terbaru yang sesuai dengan kebutuhan dan keinginan tamu. Penelitian menunjukkan hasil Kepuasan tamu termasuk kategori cukup dari 98 responden dengan rata-rata sebesar 3,89 dengan nilai TCR sebesar 77,89%.

c. Pengaruh inovasi menu terhadap kepuasan tamu di Pandan *View mandeh Resort dan Resto*.

Berdasarkan hasil uji regresi, diperoleh nilai koefisien regresi sebesar 0,590 dengan nilai signifikansi $0,000 \leq 0,05$. Artinya setiap peningkatan 1 satuan inovasi menu akan meningkatkan 0,590 satuan kepuasan tamu. Pengaruh ini juga dapat dilihat dengan nilai *R Square* sebesar 0,412. Nilai signifikan sebesar $0,000 < 0,05$.

5. KESIMPULAN DAN SARAN

Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang telah dilakukan sebelumnya maka dapat disimpulkan bahwa inovasi menu berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan tamu di Pandan *View Mandeh Resort and Resto* dengan penjelasan sebagai berikut :

- a. Inovasi menu telah termasuk kategori baik dengan rata-rata sebesar 4,03 dengan nilai TCR sebesar 80,55%. Hal ini menunjukkan bahwa inovasi menu di Pandan *View Mandeh Resort and Resto* termasuk kategori baik.

- b. Kepuasan tamu telah termasuk kategori cukup dengan rata-rata sebesar 3,89 dengan nilai TCR sebesar 77,89%. Hal ini menunjukkan bahwa kepuasan tamu di Pandan View Mandeh Resort and Resto termasuk kategori cukup.
- c. Terdapat pengaruh signifikan antara inovasi menu terhadap kepuasan tamu di Pandan View Mandeh Resort and Resto sebesar 41,2% sedangkan 58,8% lainnya ditentukan oleh faktor lain.

Saran

Disarankan kepada pemilik Pandan *View Mandeh Resort and Resto* untuk melakukan inovasi menu terhadap menu yang disediakan dan ketersediaan menu di restoran sehingga dapat meningkatkan kepuasan tamu yang berkunjung ke Pandan View Mandeh Resort and Resto.

6. DAFTAR PUSTAKA

- Aringga, A. (2021). *Pengaruh Inovasi Produk Dan Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan Di Ksp Primer Koppabri Bagor Nganjuk* (Doctoral Dissertation, Upn Veteran Jawa Timur).
- Cant, M. C. (2015). *Essentials Of Marketing*. Juta And Company Ltd.
- Cousins, J., Foskett, D., & Pennington, A. (2017). *Food And Beverage Management*. Goodfellow Publishers Ltd.
- Karundeng, M. E., Tamengkel, L. F., & Punuindoong, A. Y. (2021). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Benteng *Resort Batu Putih*. *Productivity*, 2(6), 511-517.
- Kotler, P., & Keller, K. L. (2016). *Marketing Management* (15th ed.). Pearson Education.
- Oliver, R. (2019). Model Kognitif Ateseden Dan Konsekuensi Kepuasan Keputusan. *Jurnal Riset Pemasaran*. Jil. XVII (November), 460-469.
- Siregar, R. T., Suwarti, S., Yendrianof, D., Mistriani, N., Butarbutar, M., Dewi, I. K., ... & Yunianto, A. E. (2021). *Industri Pariwisata Dan Kuliner*.
- Tjiptono Fandy, 2015, *Strategi Pemasaran*, Edisi 4, Andi, Yogyakarta
- Tjiptono, F. (2015). "Service Quality And Satisfaction: Concepts, Perspectives And Implications." Andi Offset.
- Tjiptono, F. (2016). *Service, Quality, and Satisfaction*. Yogyakarta: Andi.
- Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (2018). *Delivering Quality Service: Balancing Customer Perceptions and Expectations*. Free Press.