

Pengaruh variasi menu buffet breakfast terhadap kepuasan tamu di Hotel Ijen Suites Malang

Zevanya Naftali Gogani*, Fitria Earlike Anwar Sani, Reny Puspitasari, Anisa Zuhria Sugeha

Program Studi D-III Perhotelan, Program Diploma Kepariwisataan Universitas Merdeka Malang, Kode Pos 65113, Indonesia

ARTICLE INFO

Keywords:

buffet breakfast, guest satisfaction, menu variety

Katakunci:

buffet breakfast, kepuasan tamu, variasi menu

Corresponding Author:

Zevanya Naftali Gogani
Naftallygogani@gmail.com

Received: December 10, 2024

Revised: March 5, 2025

Accepted: March 5, 2025

ABSTRACT

The breakfast buffet menu variation is an arrangement of several food menus provided when the breakfast service runs with a scheduled menu rotation. Guest satisfaction is a measure that determines how well a company's products or services meet customer expectations. The purpose of this study was to analyze the effect of breakfast buffet menu variations on guest satisfaction at the Ijen Suites Malang hotel. The method used in this research is quantitative method using descriptive approach. The data collection technique in this study was a questionnaire given to 99 respondents who enjoyed the breakfast buffet. The results of the research with the t test on the breakfast buffet menu variation variable (x) had a significant effect on the guest satisfaction variable (Y), amounting to 61.7%.

HOW TO CITE ITEM

Gogani, Z. N., Sani, F. E. A., Puspitasari, R., & Sugeha, A. Z. (2025). Pengaruh variasi menu buffet breakfast terhadap kepuasan tamu di hotel Ijen Suites Malang. *Jurnal Pariwisata Tourista*, 4(2). Retrieved from <https://jurnal.unmer.ac.id/index.php/jt/article/view/15007>

ABSTRAK

Variasi menu buffet breakfast merupakan susunan beberapa menu makanan yang disediakan ketika pelayanan breakfast berjalan dengan rotasi menu yang sudah terjadwal. Kepuasan tamu adalah ukuran yang menentukan seberapa baik produk atau layanan perusahaan memenuhi harapan pelanggan. Tujuan penelitian ini untuk menganalisa pengaruh variasi menu buffet breakfast terhadap kepuasan tamu di hotel Ijen Suites Malang. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode kuantitatif dengan menggunakan pendekatan deskriptif. Teknik pengambilan data dalam penelitian ini adalah kuesioner yang diberikan kepada 99 responden yang menikmati buffet breakfast. Hasil penelitian dengan uji t pada variabel variasi menu buffet breakfast (x) berpengaruh secara signifikan terhadap variabel kepuasan tamu (Y), sebesar 61,7%.

PENDAHULUAN

Indonesia adalah Negara yang memiliki banyak kepulauan dan destinasi wisata yang sangat beraneka ragam dan menjadikan sektor ini wajib dilakukan pengembangan dan dipastikan mampu memberikan peningkatan perolehan penghasilan ini untuk meningkatkan kesejahteraan masyarakat. Sektor pariwisata merupakan bagian dari sektor diluar migas yang bisa memberikan dukungan dalam peningkatan ekonomi masyarakat. Sektor wisata ini juga memberikan dampak yang baik sehingga diperlukan penunjang dalam inventaris salah satu contoh yaitu hotel. Hotel merupakan salah satu fasilitas yang di perlukan oleh pengunjung baik dalam ataupun di luar negeri yang memiliki berbagai fasilitas dalam membantu para pengunjung. Hotel adalah usaha yang memberikan kebutuhan jasa dalam melayani pengunjung untuk memberikan fasilitas menginap bahkan tempat makan bagi yang berkunjung. Hotel yang dikelola dengan baik secara komersial maka mampu memberikan laba bagi pengelola. Hotel harus mempunyai pekerja yang mampu dalam menunjukkan kemampuan dalam melayani pengunjung sehingga memberikan dampak yang baik bagi usaha tersebut. Hotel dalam menunjang pendapatan harus mampu memberikan pelayanan prima salah satu menyediakan restoran yang tidak memberikan kebutuhan saja melainkan penciptaan dalam melayani pengunjung.

Pelayanan yang sangat baik dalam suatu restoran di hotel salah satunya dengan memberikan pelayanan secara buffet. Food and Beverage Service Departement adalah yang memberikan jasa pelayanan makanan dan minuman yang dikelola secara profesional dan bersifat komersial dengan tujuan untuk sajian dan hidangan untuk

pengunjung dengan menu yang sudah di pesan oleh tamu, Riska (2022). Variasi menu adalah, aneka menu yang disajikan bermacam-macam, dengan tampilan dan rasa yang berbeda juga tentunya. Variasi menu adalah fitur yang memungkinkan tamu untuk menyesuaikan menu yang dipesannya sesuai keinginan, Menurut Rosalinda Soetanto (2023) Buffet breakfast adalah, makanan yang disajikan secara prasmanan dengan jumlah banyak dan juga disesuaikan oleh berapa tamu yang akan breakfast di restaurant. Kepuasan tamu adalah merupakan perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan antara persepsi terhadap kinerja atau hasil suatu produk dengan harapan-harapannya. Oleh karena itu, kepuasan tamu merupakan tolak ukur tinggi dalam berbagai kebutuhan pemasaran dan tujuan perusahaan secara umum. Tjiptono, (2020).

Hotel Ijen Suites adalah hotel yang memiliki penilaian bintang 4 yang ada di kota malang, bukan hanya memberikan pelayanan persewaan kamar tetapi juga memberikan informasi menu hidangan yang beraneka ragam yaitu Indonesia Food serta Chinese Food. Ada juga beberapa type penyajian salah satunya buffet breakfast yang selalu menjadi incaran para tamu. Karena mereka dapat memilih dan menyesuaikan porsi sendiri. Namun dalam kenyataannya menu buffet breakfast hanya memiliki beberapa variasi menu dalam seminggu, sehingga tidak sedikit tamu yang merasa bosan terhadap menu yang disajikan. Dengan adanya masalah tersebut, penulis mencoba untuk mencari permasalahan pengarus variasi menu buffet breakfast

METODE

Ruang lingkup dalam pengamatan di Hotel Ijen Suites Malang terletak di jalan Ijen Nirwana Raya Blok A No. 16, Bareng. Hotel Ijen Suites Malang salah satu hunian mewah dengan banyak pilihan kamar dan juga memiliki penilaian bintang 4. Penelitian ini hanya membahas dua variable saja yaitu variable bebas dan variabel terikat. Variabel bebas pada pengamatan yaitu Variasi Menu Buffet Breakfast. Sedangkan variable terikat yaitu kepuasan tamu sehingga dapat diketahui pengaruh variasi menu buffet breakfast atas kepuasan pelanggan di hotel Ijen Suites Malang. Menurut Sugiono (2019) Populasi adalah keseluruhan total dalam keseluruhan terdiri dari subjek dan objek yang akan diteliti, dapat berupa orang, benda, institusi, peristiwa yang didalamnya dapat merupakan area yang telah tergeneralisasi atas objek dan subjek dalam memberikan kualitas dan karakter pada data yang telah ditetapkan oleh pengamat untuk dilakukan pembelajaran dan penelitian lalu dilakukan perbaikan kesimpulan. Populasi pengamatan ini ialah seluruh tamu di Hotel Ijen Suites Malang, yang telah menikmati buffet breakfast sebanyak 14,024. Teknik mengambil sampel dalam penelitian ini menerapkan teknik probability sampling yaitu teknik mengambil sampel dalam memberikan kesempatan yang setara pada setiap anggota populasi untuk dilakukan saat pengambilan sampel yaitu sebanyak 99 responden.

Berdasarkan sumbernya jenis data terdiri dari dua jenis yaitu data sekunder dan data primer. Sesuai dengan istilahnya, data primer adalah data utama atau data pokok yang digunakan dalam penelitian. Data pokok dapat dideskripsikan sebagai jenis data yang diperoleh dari pihak pertama subjek penelitian atau responden atau informasi. Teknik analisis data dalam bentuk pengamatan yang dilaksanakan dengan menggunakan teknik analisis kuantitatif dengan bantuan SPSS dengan analisis regresi linier sederhana

HASIL DAN PEMBAHASAN

Gambaran Umum Lokasi Penelitian

Hotel Ijen Suites merupakan hotel berbintang 4 yang berlokasi di Jalan Ijen Nirwana Raya, Hotel Ijen Suites didirikan pada bulan Juni 2015 dan sudah menjadi salah satu hotel dengan fasilitas luxury dan terkenal di kota malang berdekatan dengan pusat belanja yaitu Cyber Mall. Hotel ini dilengkapi dengan berbagai jenis kamar dan total ada 184 kamar yang terdiri dari berbagai kategori mulai dari Superior Rooms, Deluxe Rooms, Deluxe Balgoni, Junior Suites Rooms, Executive Rooms, Royal Suites Rooms, President Suites Rooms, dan berada di 12 floor. Seluruh model ruangan telah dilengkapi welcome drink, full dengan america breakfast, service charge dan goverment taxes, selain itu ada juga AC, Wi-fi, TV Satelit, serta fasilitas lain. Hotel Ijen Suites memiliki Panderman Coffe Shop dimana memberikan berbagai pilihan makanan yang tersaji baik local maupun internasional. Panderman Restaurant, dapat fasilitas lain yang bisa digunakan contohnya swimming pool, SPA, GYM, yang sudah di sediakan.

Hotel Ijen Suites Malang memiliki Visi dan Misi. Visi Hotel Ijen Suites Malang yaitu “Menjadi Hotel Business Restaurant terbaik di Malang Raya”. Misi Hotel Ijen Suites Malang yaitu: “Memberikan nilai lebih kepada stakeholder melalui produk berkualitas dengan pelayanan yang rama, profesional disertai inovasi dan teknologi modern.

Karakteristik Responden

Responden penelitian ini yaitu seluruh tamu hotel Ijen Suites Malang yang memiliki pelayanan Buffet Breakfast. Dengan pengambilan data selama 7 hari. Berikut merupakan karakteristik responden yang menikmati pelayanan Buffet Breakfast yang dikelompokkan berdasarkan umur, jenis kelamin dan pekerja. Responden mayoritas berusia 17-23 tahun sebanyak 50 responden dengan presentase sebesar (52,1%), mayoritas berjenis kelamin laki-laki sebanyak 56 dengan presentase (56,3%) dan mayoritas mempunyai pekerjaan/bekerja sebanyak 56 responden dengan presentase (54,%).

Deskripsi Variabel

Variabel X (Variasi Menu Buffet Breakfast) Pada variabel X terdapat 6 indikator Variasi Menu Buffet Breakfast yaitu Porsi penyajian, Presentasi makanan, Bentuk. Indikator ini akan dijadikan pada tabel deskripsi variabel bebas berikut: X1.1 : Hidangan menu yang disajikan pada menu buffet breakfast sesuai porsi tamu hotel. Dengan jawaban rata-rata responden 4,26 yang berarti sudah baik. X1.2 : Ukuran potongan makanan yang dihidangkan dalam buffet breakfast mudah untuk di makan. Dengan jawaban rata-rata responden 4,04 yang berarti sudah baik X1.3 : Garnise yang disajikan atas menu buffet breakfast menarik. Dengan jawaban rata-rata responden 4,19 yang berarti sudah baik. X1.4 : Menu buffet breakfast yang disajikan berbagai macam variasi menu. Dengan jawaban rata-rata responden 4,08 yang berarti sudah baik. X1.5 : Makanan utama yang dihidangkan oleh Ijen Suites selalu diberi garnish dengan bentuk-bentuk yang menarik bagi para tamu. Dengan jawaban rata-rata responden 4,00 yang berarti sudah baik. X1.6 : Bentuk hidangan yang disajikan sangat menarik dan terlihat enak. Dengan jawaban rata-rata responden 4,12 yang berarti sudah baik. Berdasarkan tabel 9 menunjukkan bahwa pernyataan variabel ini Porsi Penyajian X1.1 mempunyai rata paling tinggi senilai 4,26 berisikan tentang Hidangan menu yang disajikan pada menu buffet breakfast sesuai porsi tamu hotel.

Pada variabel Y terdapat 6 indikator yaitu ketertarikan untuk kembali dan Cara penyajian. Indikator ini akan dijadikan pada tabel deskripsi. Variabel terkait berikut: Y1.1 : Tamu merasa puas karena produk makanan yang disajikan berkualitas. Dengan rata-rata jawaban responden 4,04 yang berarti tamu puas dengan produk makanan. Y1.2 : Tamu merasa puas karna pelayanan yang diberikan sangat baik. Dengan rata-rata jawaban responden 4,14 yang berarti tamu puas dengan produk makanan. Y1.3 : Tamu merasa puas dengan biaya makanan karna sesuai dengan ekspektasi. Dengan rata-rata jawaban responden 4,25 yang berarti tamu puas dengan produk makanan. Y1.4 : Tamu merasa puas karna makanannya lezat. Dengan rata-rata jawaban responden 4,21 yang berarti tamu puas dengan produk makanan. Y1.5 : Tamu merasa puas dan ingin kembali lagi. Dengan rata-rata jawaban responden 4,08 yang berarti tamu puas dengan produk makanan. Y1.6 : Tamu bersedia merekomendasi restaurant Ijen Suites terhadap orang lain. Dengan rata-rata jawaban responden 4,12 yang berarti tamu puas dengan produk makanan. Y1.3 : Memiliki nilai rata-rata tertinggi 4,55 berisikan tentang Tamu merasa puas dengan biaya makanan karna sesuai dengan ekspektasi.

Uji Validitas dan Reabilitas

Nilai perhitungan validitas product momen dapat di katakan valid apa bila mempunyai perbandingan lebih besar dari R_{tabel} yang mana R_{tabel} yang merupakan derajat percaya 90% ($\alpha=0,1\%$) memiliki responden senilai 99 orang yaitu 0,1975 maka dapat di katakan bahwa data-data tersebut adalah valid. Berdasarkan hasil analisis dapat disimpulkan bahwa item pernyataan nomor 1 sampai 6 variable Variasi Menu Buffet dinyatakan Valid, dikarenakan nilai penghitungan pada setiap item pernyataan-pernyataan tersebut memiliki nilai signifikansi 2-tailed sebesar $< 0,05$ maka pernyataan-pernyataan yang diujikan memiliki tingkat validitas yang valid.

Hasil analisis disimpulkan bahwa item pernyataan nomor 1 sampai 6 variable Kepuasan Tamu dinyatakan Valid, dikarenakan nilai penghitungan pada setiap item pernyataan-pernyataan tersebut memiliki nilai signifikansi 2-tailed sebesar $< 0,05$ maka pernyataan-pernyataan yang diujikan memiliki tingkat validitas yang valid. Berdasarkan hasil analisis reliabilitas pernyataan baik dari Variable X (Variasi Menu Buffet) dan Variable Y (Kepuasan Tamu) yang disebarkan melalui kuesioner kepada 99 responden dinyatakan Andal atau Reliabel, dikarenakan nilai koefisien Cronbach Alpha $> 0,70$. Berdasarkan table tingkat Reliabilitas berdasarkan Ghozali, 2018 maka seluruh item pernyataan dinyatakan reliable dikarenakan nilai koefisiennya diantara 0,7 – 0,9.

Uji Asumsi Klasik

Uji asumsi klasik merupakan pengujian untuk diberikan informasi terjadinya Tingkat tersebarnya titik apakah memiliki distribusi yang normal atau tidak, apabila mendekati garis maka dapat diinformasikan bahwa data memiliki persebaran yang baik dan apabila menjauhi garis maka dapat diinformasikan memiliki persebaran yang tidak normal. Pengujian Normalitas di katakan normal apabila nilai signifikat $> 0,5$. Begitu juga sebaliknya jika Tingkat signifikat. Berdasarkan table hasil penghitungan Uji Normalitas KolmogorovSmirnov maka didapatkan hasil bahwa nilai Asymp.Sig. 2-tailed sebesar 0,030 lebih kecil dari 0,05. Maka sesuai dengan dasar pengambilan keputusan dalam uji normalitas Kolmogorov-smirnov di atas, dapat disimpulkan bahwa data berdistribusi tidak normal

Hasil Analisis regresi linier sederhana

Analisis regresi linier sederhana merupakan pengujian atas analisisa pengamatan untuk memberikan informasi mengenai terpengaruhnya variabel independen atas variabel dependen. Acuan Dalam pengujian regresi linier sederhana yaitu :

- a. Apabila nilai sig. Kurang dari 0,05, menunjukkan variabel independen memiliki pengaruh atas variabel terkait.

- b. Apabila nilai sig. Lebih dari 0,05, menunjukkan variabel independen tidak memiliki pengaruh atas variabel terikat. Berikut ini merupakan tabel regresi linier sederhana :

Tabel 1. Hasil Uji Regresi Linear Sederhana

Model	Unstandardized Coefficient		Standardized Coefficient	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
(Contant)	8,843	1,084		8,157	0,000
Variasi menu Buffet Breakfast	,237	,034	,585	7,024	0,000

Seperti nampak pada tabel 1 didapatkan hasil dari a senilai 8,843 dan hasil kepuasan tamu (b/koeffisien regresi) senilai 0,237 sehingga persamaan regresi bisa ditulis: $Y=a+bX=8,843+0,237$ Hasil uji linier sederhana diketahui nilai alpa 0,000 menunjukkan adanya pengaruh positif variasi menu buffet breakfast terhadap kepuasan tamu.

Koefisien Determinasi

Tabel 2. Koefisien Determinasi (R^2)

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error the Estimate
1	0,617	0,381	0,375	2,552

Uji Hipotesis

Uji t (Uji Parsial) Uji t merupakan pengujian dalam memberikan informasi berpengaruhnya variabel independen atas variabel dependen dan memberikan perbandingan antara thitung dengan ttabel Hipotesis: $H_0 : b_i =$ Variabel independen tidak memberikan pengaruh yang signifikan atas kepuasan tamu $H_a : b_i =$ Variabel independen memberikan pengaruh atas kepuasan tamu Kriteria pengujian : $\alpha = 0,05$ (5%), Uji 2 pihak ($\alpha/2 = 0,025$) Derajat kebebasan (dk) = $n - k - 1 = 97 - 1 - 1 = 97$ ttabel = 1,996 H_0 diterima apabila $-ttabel < thitung < ttabel$ H_0 ditolak apabila $thitung > ttabel$ atau $< -ttabel$. Hasil Uji t sebagai berikut:

Tabel 3. Hasil Uji Parsial (uji t)

Variabel bebas	T hitung	Sig.
Variasi menu buffet breakfast	7.725	0,000

Berdasarkan table 3 diketahui nilai sig, untuk pengaruh Variabel Variasi Menu Buffet terhadap Kepuasan Tamu adalah sebesar $0,001 < 0,05$ sehingga dapat disimpulkan bahwa terdapat pengaruh Variasi Menu Buffet terhadap Kepuasan Tamu. Pengamatan berfokus pada tamu yang menikmati Buffet Breakfast di Hotel Ijen Suites Malang, data yang dikumpulkan memberikan informasi responden didominasi responden laki-laki sebanyak 56 dengan usia rata-rata 17-23 tahun sejumlah 51 responden, sebagian dari 63 responden memiliki pekerjaan, penelitian ini menggunakan 3 indikator variabel variasi menu buffet breakfast yaitu porsi penyajian, presentasi makanan dan bentuk makanan, indikator yang paling dominan pada variabel ini adalah porsi penyajian hidangan yang disajikan pada menu buffet breakfast sesuai tamu hotel X1.1 mempunyai rerata paling tinggi 4,26. Kemudian pada variabel kepuasan tamu terdapat 3 indokator yaitu kepuasan tamu, makanan dan minat kunjung kembali, dengan indikator paling dominan adalah yaitu tamu merasa puas dengan biaya makanan karna sesuai dengan ekspektasi Y1.3 memiliki nilai rata-rata 4,25 berisikan tentang di hotel Ijen Suites Malang.

Berdasarkan hasil uji hopotesisi peneliti yaitu variasi menu buffet breakfast memberikan pengaruh signifikan berdasarkan perhitungan uji t dan didapatkan nilai thitung sebesar 10,320 dan lebih besar dari ttabel 1,996 dan signifikan 0,000 kurang dari 0,05 yang berarti variabel kualitas produk memberikan pengaruh atas kepuasan tamu secara signifikan.

KESIMPULAN

Berikut kesimpulan yang dapat ditarik dari hasil penelitian dan pembahasan pada bab sebelumnya sebagai berikut : Berdasarkan hasil penelitian melalui uji parsial dapat disimpulkan bahwa Variasi Menu Buffet Breakfast berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan tamu di Hotel Ijen Suites Malang. Setelah dilakukan penelitian Uji Regrensi Linier Berganda menunjukan bahwa Variasi Menu Buffet Breakfast berpengaruh terhadap kepuasan tamu di Hotel Ijen Suites Malang.

Berdasarkan pengamatan dan kesimpulan penulis menyarankan agar pengelola Hotel sangat berpengaruh besar bagi pengembangan Kualitas Pelayanan dan Kualitas Makanan di Hotel Ijen Suites Malang, karena itu sangat berkaitan dengan keefektifan dalam sebuah pekerjaan. Keefektifan tersebut dapat mempengaruhi kepuasan tamu yang menginap dan yang berkunjung ke Hotel Ijen Suites Malang. Sedangkan bagi Diploma Kepariwisata bisa dengan investasi dalam pelatihan dan pengembangan SDM di sektor pariwisata, termasuk pelatihan dalam pelayanan pelanggan, kelestarian lingkungan, dan kebudayaan lokal dan juga memastikan pengembangan pariwisata yang berkelanjutan dengan memperhatikan pelestarian budaya. Bagi peneliti berikutnya, peneliti ini

dapat digunakan sebagai bahan dan dapat menjadi bahan pertimbangan untuk memperdalam penelitian selanjutnya yang akan melakukan penelitian.

DAFTAR RUJUKAN

- Anufia, B. &. (2019). Instrumen Pengumpulan Data. Ariawan, I., I. Wayan Jendra, and I. Utamayasa. Pelayanan Semi Buffet Breakfast oleh Waiter atau Waitress di Hotel Komaneka at Bisma Ubud. Diss. Politeknik Negeri Bali, 2023.
- Candraningsih, I. G. (2022). Pelayanan Buffet Breakfast pada Era New Normal oleh Pramusaji di Makase Restaurant Hotel Indigo Bali Seminyak Beach. Hutagalung, Dody Andreas, Nafiah Ariyani, and Derinta Entas. "Pengaruh kualitas pelayanan terhadap loyalitas tamu melalui kepuasan tamu (studi kasus di favehotel gatot subroto jakarta)." *JRMSI-Jurnal Riset Manajemen Sains Indonesia* 13.01 (2022): 94-111.
- Masyuni, D. (2021). Gambaran Variasi Menu, Cita Rasa Makanan Dan Tingkat Kepuasan Konsumen Katering Di Rumah Makan Dedi Datuk Kota Dumai. Rosdiana, I., I. Wayan Pugra, and Ni Putu Erna Surim Virnayanthi. Prosedur Pelayanan Buffet pada Menu Indonesian Breakfast di Tirta Restaurant Prama Sanur Beach. Diss. Politeknik Negeri Bali, 2023.
- Wicaksono, A. (2020). Strategi Meningkatkan Kepuasan Pelanggan Pada Section Banquet Di Best Western Papilio Hotel Surabaya. Doctoral dissertation, UNIVERSITAS AIRLANGGA.
- Wijaya, P. K. (2021). Upaya Peningkatan Kualitas Pelayanan di Botol Biru Grill & Bar Anantara Uluwatu Resort Bali. Doctoral dissertation, Universitas Pendidikan Ganesha. Wijayanto, Adi Galih, Eka Afrida Ermawati, and Ayu Puwaningtyas. "Pengaruh Variasi Makanan Breakfast Terhadap Kepuasan Tamu Di Restoran Ijen Kokoon Hotel Banyuwangi." *Juremi: Jurnal Riset Ekonomi* 3.6 (2024): 739- 752.
- Wijayanto, Adi Galih, Eka Afrida Ermawati, and Ayu Puwaningtyas. "Pengaruh Variasi Makanan Breakfast Terhadap Kepuasan Tamu Di Restoran Ijen Kokoon Hotel Banyuwangi." *Juremi: Jurnal Riset Ekonomi* 3.6 (2024): 739- 752.