

Pengaruh kualitas produk *pizza* terhadap kepuasan pelanggan di The Shalimar boutique hotel

Christian Surya Saputra¹, Dhita Paramita Anggraini^{2*}, Reny Puspitasari¹, Estikowati³

Program Studi D-III Perhotelan¹

Program Studi D-III Perjalanan Wisata²

Program Studi D-IV Destinasi Wisata³

Program Diploma Kepariwisataan Universitas Merdeka Malang Jalan Bandung No 1, Kode Pos 65113, Indonesia

ARTICLE INFO

Keywords:

customer satisfaction, hotel restaurant, pizza, product quality

Katakunci:

kepuasan pelanggan, kualitas produk, pizza, restoran hotel

Corresponding Author:

Dhita Paramita Anggraini
dhita.anggraini@unmer.ac.id

Received: April 14, 2026

Revised: April 14, 2026

Accepted: June 27, 2026

ABSTRACT

Food product quality is one of the important factors that influence customer satisfaction in the hospitality and restaurant industry. This study aims to determine the effect of pizza product quality on customer satisfaction at La Regina Restaurant, The Shalimar Boutique Hotel Malang. This research uses a quantitative approach with a survey method. The population in this study consisted of all guests who visited The Shalimar Boutique Hotel from January to June 2024, totaling 23,189 people. The sample was determined using the Slovin formula, resulting in 100 respondents. Data were collected through questionnaires using a Likert scale. The data were analyzed using validity tests, reliability tests, simple linear regression analysis, and hypothesis testing with the help of the SPSS program. The results show that pizza product quality has a positive and significant effect on customer satisfaction with a t-value of 13.573 and a significance level of $0.000 < 0.05$. The coefficient of determination value of 0.629 indicates that pizza product quality contributes 62.9% to customer satisfaction. These findings indicate that the better the quality of the pizza products served, the higher the level of customer satisfaction. Therefore, restaurant management needs to maintain the consistency of product quality in order to improve customer satisfaction and loyalty.

HOW TO CITE ITEM

Surya, C., Anggraini, D. P., Puspitasari, R. & Estikowati (2026). Pengaruh kualitas produk pizza terhadap kepuasan pelanggan di The Shalimar Boutique Hotel Malang. *Jurnal Pariwisata Tourista*, 6(1). Retrieved from <https://jurnal.unmer.ac.id/index.php/jt/article/view/17031>

ABSTRAK

Kualitas produk makanan merupakan salah satu faktor penting yang mempengaruhi kepuasan pelanggan dalam industri perhotelan dan restoran. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas produk pizza terhadap kepuasan pelanggan di restoran La Regina The Shalimar Boutique Hotel Malang. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan metode survei. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh tamu yang berkunjung ke The Shalimar Boutique Hotel pada periode Januari hingga Juni 2024 sebanyak 23.189 orang. Sampel penelitian ditentukan menggunakan rumus Slovin sehingga diperoleh sebanyak 100 responden. Teknik pengumpulan data dilakukan melalui penyebaran kuesioner dengan menggunakan skala Likert. Data dianalisis menggunakan uji validitas, uji reliabilitas, analisis regresi linier sederhana, serta uji hipotesis dengan bantuan program SPSS. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas produk pizza memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan dengan nilai thitung sebesar 13,573 dan tingkat signifikansi $0,000 < 0,05$. Nilai koefisien determinasi sebesar 0,629 menunjukkan bahwa kualitas produk pizza memberikan kontribusi sebesar 62,9% terhadap kepuasan pelanggan. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa semakin baik kualitas produk pizza yang disajikan, maka semakin tinggi tingkat kepuasan pelanggan. Oleh karena itu, pihak manajemen restoran perlu menjaga konsistensi kualitas produk untuk meningkatkan kepuasan dan loyalitas pelanggan.

PENDAHULUAN

Industri perhotelan merupakan salah satu sektor jasa yang memiliki peran penting dalam mendukung perkembangan sektor pariwisata. Pertumbuhan industri pariwisata yang semakin pesat mendorong meningkatnya kebutuhan masyarakat terhadap berbagai fasilitas akomodasi yang tidak hanya menyediakan tempat menginap, tetapi juga berbagai layanan pendukung yang mampu memberikan kenyamanan dan pengalaman yang memuaskan bagi para tamu. Dalam perkembangan industri hospitality modern, hotel tidak lagi hanya berfungsi sebagai tempat menginap bagi wisatawan, tetapi juga sebagai tempat untuk menikmati berbagai fasilitas lain seperti restoran, pusat kebugaran, ruang pertemuan, serta berbagai layanan hiburan lainnya. Oleh karena itu, kualitas pelayanan yang diberikan oleh hotel menjadi faktor penting dalam menciptakan kepuasan pelanggan serta meningkatkan daya saing hotel di tengah persaingan industri perhotelan yang semakin ketat (Davis *et al.*, 2018).

Salah satu fasilitas penting yang dimiliki oleh hotel adalah layanan makanan dan minuman yang dikelola oleh Food and Beverage Department. Departemen ini memiliki peran yang sangat strategis dalam operasional hotel karena tidak hanya melayani kebutuhan makanan dan minuman bagi tamu hotel, tetapi juga melayani pelanggan dari luar hotel yang datang untuk menikmati layanan restoran. Food and Beverage Department juga menjadi salah satu sumber pendapatan yang cukup besar bagi hotel setelah penjualan kamar (Hariyanto, 2014). Oleh karena itu, pengelolaan restoran hotel harus dilakukan secara profesional agar mampu memberikan pelayanan yang berkualitas kepada pelanggan.

Dalam industri restoran, kualitas produk makanan merupakan salah satu faktor utama yang menentukan tingkat kepuasan pelanggan. Makanan yang disajikan kepada pelanggan harus memiliki kualitas yang baik agar mampu memenuhi harapan pelanggan serta memberikan pengalaman kuliner yang menyenangkan. Kualitas makanan tidak hanya ditentukan oleh rasa, tetapi juga oleh berbagai faktor lain seperti tampilan makanan, aroma, tekstur, porsi, kebersihan, serta tingkat kematangan makanan. Soekarno dan Pendit (2016) menyatakan bahwa kualitas makanan yang baik harus mampu memenuhi standar operasional yang telah ditetapkan oleh restoran serta memberikan nilai tambah bagi pelanggan yang mengonsumsinya.

Kualitas produk makanan yang baik akan memberikan dampak positif terhadap kepuasan pelanggan. Kepuasan pelanggan merupakan salah satu indikator penting dalam menilai keberhasilan suatu perusahaan jasa dalam memberikan layanan kepada pelanggan. Kotler dan Keller (2016) menyatakan bahwa kepuasan pelanggan merupakan perasaan senang atau kecewa yang muncul setelah pelanggan membandingkan antara harapan terhadap suatu produk atau layanan dengan kinerja yang dirasakan setelah mengonsumsinya. Apabila kinerja suatu produk mampu memenuhi atau bahkan melebihi harapan pelanggan, maka pelanggan akan merasa puas. Sebaliknya, apabila kinerja produk tidak mampu memenuhi harapan pelanggan, maka pelanggan akan merasa kecewa.

Dalam konteks industri restoran, kepuasan pelanggan memiliki peran yang sangat penting karena dapat mempengaruhi loyalitas pelanggan terhadap suatu restoran. Pelanggan yang merasa puas terhadap kualitas makanan dan pelayanan yang diberikan oleh restoran akan memiliki kecenderungan untuk kembali berkunjung serta melakukan pembelian ulang di masa yang akan datang. Selain itu, pelanggan yang puas juga akan memberikan rekomendasi kepada orang lain melalui komunikasi dari mulut ke mulut atau *word of mouth*. Zeithaml, Bitner, dan Gremler (2018) menyatakan bahwa kepuasan pelanggan yang tinggi akan mendorong terciptanya loyalitas pelanggan serta meningkatkan citra positif suatu perusahaan di mata masyarakat.

Salah satu jenis makanan yang banyak diminati oleh masyarakat dan sering dijadikan sebagai menu unggulan di restoran hotel adalah pizza. Pizza merupakan makanan khas Italia yang berbentuk roti pipih yang dipanggang dengan berbagai topping seperti saus tomat, keju, daging, serta sayuran. Seiring dengan perkembangan globalisasi kuliner, pizza telah menjadi salah satu makanan internasional yang populer di berbagai negara, termasuk Indonesia. Popularitas pizza yang tinggi membuat banyak restoran, baik restoran mandiri maupun restoran hotel, menjadikan pizza sebagai salah satu menu utama yang ditawarkan kepada pelanggan (Novitasari, 2019).

Dalam proses pembuatan pizza, kualitas produk sangat dipengaruhi oleh berbagai faktor seperti kualitas bahan baku yang digunakan, teknik pengolahan makanan, proses pemanggangan, serta cara penyajian makanan kepada pelanggan. Kualitas bahan baku yang baik akan menghasilkan cita rasa pizza yang lebih lezat, sementara teknik pemanggangan yang tepat akan menghasilkan tekstur roti yang baik serta memastikan topping pizza matang dengan sempurna. Selain itu, variasi menu pizza juga menjadi salah satu faktor yang dapat meningkatkan daya tarik produk bagi pelanggan. Restoran yang mampu menyajikan pizza dengan kualitas yang baik dan variasi menu yang menarik akan lebih mudah menarik minat pelanggan serta meningkatkan kepuasan pelanggan (Kurniawan & Sidiq, 2016).

The Shalimar Boutique Hotel merupakan salah satu hotel yang berada di Kota Malang yang dikenal memiliki konsep *heritage hotel* dengan nilai sejarah yang tinggi. Hotel ini menawarkan berbagai fasilitas bagi tamu, salah satunya adalah restoran yang bernama La Regina Restaurant. Restoran ini menyediakan berbagai menu makanan internasional maupun lokal yang dapat dinikmati oleh tamu hotel maupun pengunjung dari luar

hotel. Salah satu menu yang cukup diminati oleh pelanggan di restoran tersebut adalah menu pizza. Menu pizza yang disajikan di restoran ini memiliki berbagai variasi topping yang dapat dipilih sesuai dengan selera pelanggan.

Kualitas produk pizza yang disajikan oleh restoran menjadi salah satu faktor penting dalam menciptakan kepuasan pelanggan. Pelanggan yang merasa puas terhadap kualitas pizza yang disajikan akan memiliki kecenderungan untuk kembali berkunjung serta mencoba menu lainnya yang tersedia di restoran tersebut. Sebaliknya, apabila kualitas produk yang disajikan tidak sesuai dengan harapan pelanggan, maka pelanggan dapat merasa kecewa dan memilih untuk tidak kembali berkunjung.

Beberapa penelitian sebelumnya menunjukkan bahwa kualitas makanan memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Penelitian yang dilakukan oleh Wijaya (2017) menunjukkan bahwa kualitas makanan memiliki pengaruh positif terhadap kepuasan pelanggan pada restoran. Penelitian lain yang dilakukan oleh Rosiana (2020) juga menyatakan bahwa kualitas makanan merupakan salah satu faktor utama yang mempengaruhi tingkat kepuasan pelanggan dalam industri restoran. Selain itu, penelitian yang dilakukan oleh Virghina dan Nainggolan (2023) menunjukkan bahwa kualitas produk memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan konsumen pada restoran pizza.

Meskipun beberapa penelitian tersebut telah membahas hubungan antara kualitas makanan dan kepuasan pelanggan, penelitian yang secara khusus mengkaji kualitas produk pizza pada restoran hotel, khususnya di The Shalimar Boutique Hotel Malang, masih relatif terbatas. Restoran hotel memiliki karakteristik yang berbeda dibandingkan dengan restoran pada umumnya, baik dari segi standar pelayanan, segmentasi pelanggan, maupun ekspektasi pelanggan terhadap kualitas produk makanan yang disajikan. Oleh karena itu, penelitian ini penting dilakukan untuk mengetahui sejauh mana kualitas produk pizza yang disajikan oleh restoran hotel dapat mempengaruhi tingkat kepuasan pelanggan.

Berdasarkan uraian tersebut, penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh kualitas produk pizza terhadap kepuasan pelanggan di La Regina Restaurant The Shalimar Boutique Hotel Malang. Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi bagi pihak manajemen hotel dalam meningkatkan kualitas produk makanan yang disajikan kepada pelanggan, khususnya menu pizza. Selain itu, penelitian ini juga diharapkan dapat menjadi referensi bagi penelitian selanjutnya yang berkaitan dengan kualitas produk makanan dan kepuasan pelanggan dalam industri perhotelan dan kuliner.

METODE

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan tujuan untuk menganalisis pengaruh kualitas produk pizza terhadap kepuasan pelanggan di The Shalimar Boutique Hotel Malang. Pendekatan kuantitatif digunakan karena penelitian ini berfokus pada pengukuran hubungan antar variabel yang dinyatakan dalam bentuk angka dan dianalisis menggunakan metode statistik (Sugiyono, 2019). Metode penelitian yang digunakan adalah metode survei, yaitu teknik pengumpulan data dengan menggunakan kuesioner yang diberikan kepada responden untuk memperoleh informasi mengenai persepsi pelanggan terhadap kualitas produk pizza dan tingkat kepuasan yang mereka rasakan.

Penelitian ini dilaksanakan di La Regina Restaurant, The Shalimar Boutique Hotel Malang, yang berlokasi di Jalan Cerme No.16, Kecamatan Klojen, Kota Malang, Jawa Timur. Objek penelitian adalah pelanggan yang pernah mengonsumsi menu pizza yang disajikan di restoran tersebut. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh tamu yang berkunjung ke The Shalimar Boutique Hotel pada periode Januari hingga Juni 2024 dengan jumlah sebanyak 23.189 orang. Karena jumlah populasi cukup besar, maka peneliti menggunakan teknik pengambilan sampel untuk menentukan responden yang akan diteliti.

Penentuan jumlah sampel dalam penelitian ini menggunakan rumus Slovin dengan tingkat kesalahan sebesar 10%, sehingga diperoleh jumlah sampel sebanyak 100 responden. Teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah random sampling, yaitu teknik pengambilan sampel yang memberikan kesempatan yang sama bagi setiap anggota populasi untuk dipilih sebagai responden penelitian (Arifin, 2017). Responden dalam penelitian ini adalah pelanggan restoran yang pernah menikmati menu pizza di La Regina Restaurant.

Variabel yang digunakan dalam penelitian ini terdiri dari dua variabel utama, yaitu variabel independen dan variabel dependen. Variabel independen dalam penelitian ini adalah kualitas produk pizza (X) yang diukur melalui beberapa indikator seperti rasa, warna, bentuk, tingkat kematangan, dan harga. Sementara itu, variabel dependen dalam penelitian ini adalah kepuasan pelanggan (Y) yang diukur melalui indikator kesesuaian dengan harapan pelanggan, keinginan untuk melakukan pembelian ulang, serta kesediaan pelanggan untuk merekomendasikan produk kepada orang lain (Kotler & Keller, 2016).

Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini dilakukan melalui beberapa metode, yaitu kuesioner, observasi, dan studi kepustakaan. Kuesioner digunakan sebagai instrumen utama dalam penelitian ini untuk memperoleh data mengenai persepsi pelanggan terhadap kualitas produk pizza dan tingkat kepuasan pelanggan. Kuesioner disusun menggunakan skala Likert dengan lima tingkat penilaian, yaitu sangat tidak setuju, tidak setuju, netral, setuju, dan sangat setuju. Skala Likert digunakan untuk mengukur sikap, pendapat, dan persepsi responden terhadap suatu fenomena sosial (Sugiyono, 2019). Selain itu, peneliti juga melakukan observasi secara langsung terhadap aktivitas operasional restoran untuk memperoleh gambaran mengenai penyajian produk pizza serta

pelayanan yang diberikan kepada pelanggan. Studi kepustakaan dilakukan dengan mempelajari berbagai sumber literatur seperti buku, jurnal ilmiah, dan penelitian terdahulu yang relevan dengan topik penelitian.

Data yang telah dikumpulkan kemudian dianalisis menggunakan bantuan program IBM SPSS. Tahapan analisis data meliputi uji validitas, uji reliabilitas, analisis regresi linier sederhana, serta uji hipotesis (uji t). Uji validitas dilakukan untuk mengetahui sejauh mana instrumen penelitian mampu mengukur variabel yang diteliti. Instrumen penelitian dinyatakan valid apabila nilai korelasi item lebih besar dari nilai r tabel (Ghozali, 2018). Selanjutnya, uji reliabilitas dilakukan untuk mengetahui tingkat konsistensi instrumen penelitian. Instrumen dinyatakan reliabel apabila nilai Cronbach's Alpha lebih besar dari 0,70 (Ghozali, 2018).

Analisis regresi linier sederhana digunakan untuk mengetahui hubungan dan pengaruh antara variabel kualitas produk pizza terhadap kepuasan pelanggan. Persamaan regresi yang digunakan dalam penelitian ini adalah: $Y = a + bX$ di mana Y merupakan kepuasan pelanggan, X merupakan kualitas produk pizza, a merupakan konstanta, dan b merupakan koefisien regresi. Selanjutnya, uji hipotesis dilakukan menggunakan uji t untuk mengetahui apakah variabel kualitas produk pizza memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Hipotesis penelitian diterima apabila nilai signifikansi lebih kecil dari 0,05 (Ghozali, 2018).

HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil Penelitian

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas produk pizza terhadap kepuasan pelanggan di La Regina Restaurant The Shalimar Boutique Hotel Malang. Data penelitian diperoleh melalui penyebaran kuesioner kepada 100 responden yang merupakan pelanggan yang pernah mengonsumsi menu pizza di restoran tersebut. Data yang telah dikumpulkan kemudian dianalisis menggunakan bantuan program IBM SPSS melalui beberapa tahapan analisis, yaitu uji validitas, uji reliabilitas, analisis regresi linier sederhana, serta uji hipotesis.

Uji Validitas, Uji validitas dilakukan untuk mengetahui apakah instrumen penelitian yang digunakan mampu mengukur variabel yang diteliti secara tepat. Hasil pengujian menunjukkan bahwa seluruh item pernyataan pada variabel kualitas produk pizza maupun kepuasan pelanggan memiliki nilai r hitung lebih besar dari r tabel, sehingga seluruh item pernyataan dalam kuesioner dinyatakan valid dan dapat digunakan sebagai instrumen penelitian (Ghozali, 2018).

Uji Reliabilitas, Uji reliabilitas dilakukan untuk mengetahui tingkat konsistensi instrumen penelitian dalam mengukur variabel yang diteliti. Hasil pengujian menunjukkan bahwa nilai Cronbach's Alpha pada variabel kualitas produk pizza sebesar 0,940, sedangkan pada variabel kepuasan pelanggan sebesar 0,931. Nilai tersebut lebih besar dari 0,70, sehingga dapat disimpulkan bahwa seluruh instrumen penelitian memiliki tingkat reliabilitas yang tinggi dan dapat dipercaya untuk digunakan dalam penelitian (Ghozali, 2018).

Analisis Regresi Linier Sederhana, Analisis regresi linier sederhana digunakan untuk mengetahui pengaruh kualitas produk pizza terhadap kepuasan pelanggan. Berdasarkan hasil analisis yang dilakukan, diperoleh persamaan regresi sebagai berikut: $Y = 0,786 + 0,500X$. Persamaan tersebut menunjukkan bahwa kualitas produk pizza memiliki pengaruh positif terhadap kepuasan pelanggan. Nilai koefisien regresi sebesar 0,500 menunjukkan bahwa setiap peningkatan kualitas produk pizza akan diikuti dengan peningkatan kepuasan pelanggan.

Koefisien Determinasi, Hasil analisis koefisien determinasi menunjukkan nilai R^2 sebesar 0,629. Hal ini berarti bahwa variabel kualitas produk pizza mampu menjelaskan sebesar 62,9% variasi kepuasan pelanggan, sedangkan sisanya sebesar 37,1% dipengaruhi oleh faktor lain di luar penelitian ini, seperti kualitas pelayanan, suasana restoran, harga, maupun faktor pengalaman pelanggan.

Uji Hipotesis (Uji t), Uji hipotesis dilakukan untuk mengetahui apakah kualitas produk pizza berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Hasil uji t menunjukkan bahwa nilai t hitung sebesar 13,573 dengan tingkat signifikansi $0,000 < 0,05$. Hal ini menunjukkan bahwa kualitas produk pizza memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pelanggan di La Regina Restaurant The Shalimar Boutique Hotel Malang. Dengan demikian, hipotesis penelitian yang menyatakan bahwa kualitas produk pizza berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan dapat diterima.

Pembahasan

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan, diketahui bahwa kualitas produk pizza memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan di La Regina Restaurant The Shalimar Boutique Hotel Malang. Temuan ini menunjukkan bahwa kualitas produk makanan yang baik mampu memberikan kontribusi yang besar terhadap tingkat kepuasan pelanggan yang datang ke restoran hotel tersebut. Hal ini sejalan dengan konsep dalam industri hospitality yang menyatakan bahwa kualitas produk makanan merupakan salah satu elemen utama yang menentukan keberhasilan operasional restoran.

Dalam industri perhotelan dan restoran, kualitas makanan merupakan aspek yang sangat penting karena makanan merupakan produk utama yang secara langsung dikonsumsi oleh pelanggan. Kualitas makanan tidak hanya diukur dari satu aspek saja, tetapi mencakup berbagai dimensi seperti rasa, aroma, tekstur, tampilan

makanan, porsi, serta tingkat kematangan makanan. Soekarno dan Pendit (2016) menyatakan bahwa kualitas makanan yang baik harus mampu memenuhi standar operasional yang telah ditetapkan oleh restoran serta mampu memberikan pengalaman kuliner yang memuaskan bagi pelanggan. Oleh karena itu, restoran yang mampu mempertahankan kualitas makanan secara konsisten akan memiliki peluang lebih besar untuk meningkatkan kepuasan pelanggan.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa sebagian besar responden memberikan penilaian positif terhadap kualitas produk pizza yang disajikan di La Regina Restaurant. Indikator kualitas produk seperti rasa, warna, bentuk, tingkat kematangan, serta kesesuaian harga dengan kualitas produk dinilai cukup baik oleh pelanggan. Hal ini menunjukkan bahwa restoran telah mampu menyajikan produk pizza yang sesuai dengan harapan pelanggan. Rasa makanan menjadi salah satu faktor yang paling dominan dalam mempengaruhi persepsi pelanggan terhadap kualitas suatu produk makanan. Makanan dengan cita rasa yang baik akan memberikan pengalaman yang menyenangkan bagi pelanggan sehingga meningkatkan tingkat kepuasan mereka terhadap restoran yang dikunjungi.

Selain rasa, tampilan makanan juga memiliki peran penting dalam menarik minat pelanggan. Tampilan makanan yang menarik dapat meningkatkan selera makan pelanggan serta memberikan kesan positif terhadap kualitas makanan yang disajikan. Dalam konteks restoran hotel, penyajian makanan biasanya memiliki standar yang lebih tinggi dibandingkan dengan restoran biasa karena restoran hotel melayani tamu dengan latar belakang yang beragam, termasuk wisatawan domestik maupun mancanegara. Oleh karena itu, aspek estetika makanan menjadi salah satu faktor yang perlu diperhatikan oleh pihak restoran.

Hasil penelitian ini juga menunjukkan bahwa tingkat kematangan pizza yang disajikan menjadi salah satu faktor penting yang mempengaruhi penilaian pelanggan terhadap kualitas produk. Proses pemanggangan pizza yang tepat akan menghasilkan tekstur roti yang baik serta memastikan topping pizza matang dengan sempurna. Teknik pengolahan makanan yang tepat akan sangat menentukan kualitas akhir dari produk yang disajikan kepada pelanggan. Oleh karena itu, keterampilan koki serta penerapan standar operasional prosedur (SOP) dalam proses pengolahan makanan menjadi faktor penting dalam menjaga kualitas produk makanan di restoran.

Selain itu, kesesuaian antara harga dan kualitas produk juga menjadi salah satu aspek yang dipertimbangkan oleh pelanggan dalam menilai kepuasan mereka. Pelanggan cenderung merasa puas apabila harga yang dibayarkan sesuai dengan kualitas makanan yang diterima. Kotler dan Keller (2016) menyatakan bahwa kepuasan pelanggan terjadi ketika kinerja suatu produk mampu memenuhi atau bahkan melebihi harapan pelanggan. Apabila pelanggan merasa bahwa produk yang mereka konsumsi memiliki kualitas yang sepadan dengan harga yang dibayarkan, maka pelanggan akan merasa puas dan memiliki kecenderungan untuk kembali membeli produk tersebut.

Hasil penelitian ini juga menunjukkan bahwa pelanggan yang merasa puas terhadap kualitas produk pizza memiliki kecenderungan untuk melakukan pembelian ulang serta merekomendasikan produk tersebut kepada orang lain. Dalam industri jasa, kepuasan pelanggan memiliki hubungan yang erat dengan loyalitas pelanggan. Pelanggan yang puas biasanya akan memiliki sikap positif terhadap suatu produk atau layanan serta bersedia merekomendasikannya kepada orang lain melalui komunikasi dari mulut ke mulut (*word of mouth*). Zeithaml, Bitner, dan Gremler (2018) menyatakan bahwa pelanggan yang puas akan lebih loyal terhadap suatu produk atau layanan serta berpotensi menjadi pelanggan tetap dalam jangka panjang.

Temuan penelitian ini juga didukung oleh beberapa penelitian sebelumnya yang menunjukkan bahwa kualitas makanan memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Penelitian yang dilakukan oleh Wijaya (2017) menunjukkan bahwa kualitas makanan memiliki pengaruh positif terhadap kepuasan pelanggan pada restoran. Penelitian lain yang dilakukan oleh Virghina dan Nainggolan (2023) juga menunjukkan bahwa kualitas produk memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen pada restoran pizza. Hasil penelitian tersebut menunjukkan bahwa kualitas makanan merupakan salah satu faktor yang sangat penting dalam menciptakan kepuasan pelanggan dalam industri kuliner.

Berdasarkan hasil analisis koefisien determinasi, diketahui bahwa kualitas produk pizza memberikan kontribusi sebesar 62,9% terhadap kepuasan pelanggan. Hal ini menunjukkan bahwa kualitas produk makanan memiliki peran yang cukup besar dalam mempengaruhi tingkat kepuasan pelanggan di restoran tersebut. Namun demikian, masih terdapat 37,1% faktor lain yang dapat mempengaruhi kepuasan pelanggan yang tidak diteliti dalam penelitian ini. Faktor-faktor tersebut dapat berupa kualitas pelayanan, suasana restoran, kebersihan lingkungan restoran, harga produk, maupun pengalaman pelanggan selama berada di restoran.

Dalam konteks restoran hotel, suasana restoran dan kualitas pelayanan juga menjadi faktor penting yang dapat mempengaruhi kepuasan pelanggan secara keseluruhan. Restoran hotel biasanya menawarkan pengalaman makan yang lebih eksklusif dibandingkan dengan restoran biasa. Oleh karena itu, pelanggan tidak hanya menilai kualitas makanan yang disajikan, tetapi juga memperhatikan aspek lain seperti kenyamanan tempat, keramahan staf, serta kecepatan pelayanan yang diberikan oleh restoran.

Berdasarkan temuan penelitian ini, pihak manajemen La Regina Restaurant The Shalimar Boutique Hotel Malang perlu mempertahankan dan meningkatkan kualitas produk pizza yang disajikan kepada pelanggan. Upaya

yang dapat dilakukan antara lain dengan menjaga kualitas bahan baku yang digunakan, memastikan proses pengolahan makanan sesuai dengan standar operasional yang telah ditetapkan, serta memperhatikan teknik penyajian makanan agar tetap menarik dan sesuai dengan standar restoran hotel. Selain itu, pihak manajemen juga perlu melakukan evaluasi secara berkala terhadap kualitas produk yang disajikan agar dapat terus memenuhi harapan pelanggan.

Dengan menjaga konsistensi kualitas produk makanan, restoran diharapkan mampu meningkatkan kepuasan pelanggan serta membangun loyalitas pelanggan dalam jangka panjang. Kepuasan pelanggan yang tinggi akan memberikan dampak positif bagi perkembangan bisnis restoran karena pelanggan yang puas cenderung akan kembali berkunjung serta memberikan rekomendasi kepada orang lain. Hal ini pada akhirnya dapat meningkatkan citra restoran serta memperkuat daya saing restoran dalam industri perhotelan dan kuliner.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan mengenai pengaruh kualitas produk pizza terhadap kepuasan pelanggan di La Regina Restaurant The Shalimar Boutique Hotel Malang, dapat disimpulkan bahwa kualitas produk pizza memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Hasil analisis data menunjukkan bahwa kualitas produk pizza mampu memberikan kontribusi yang cukup besar dalam menjelaskan tingkat kepuasan pelanggan terhadap produk makanan yang disajikan oleh restoran tersebut.

Kualitas produk makanan merupakan salah satu faktor yang sangat penting dalam industri perhotelan dan restoran karena makanan merupakan produk utama yang secara langsung dikonsumsi oleh pelanggan. Produk makanan yang memiliki kualitas baik akan memberikan pengalaman kuliner yang menyenangkan bagi pelanggan sehingga dapat meningkatkan kepuasan mereka terhadap layanan restoran. Dalam penelitian ini, kualitas produk pizza diukur melalui beberapa indikator seperti rasa, warna, bentuk, tingkat kematangan, serta kesesuaian harga dengan kualitas produk yang diberikan kepada pelanggan. Berdasarkan hasil penelitian, sebagian besar pelanggan memberikan penilaian yang positif terhadap kualitas produk pizza yang disajikan di La Regina Restaurant.

Temuan penelitian ini menunjukkan bahwa aspek rasa menjadi salah satu faktor yang paling dominan dalam mempengaruhi penilaian pelanggan terhadap kualitas produk pizza. Rasa makanan yang sesuai dengan selera pelanggan dapat memberikan pengalaman yang menyenangkan sehingga pelanggan merasa puas terhadap produk yang mereka konsumsi. Selain itu, aspek lain seperti tampilan makanan, tingkat kematangan, serta kualitas bahan baku yang digunakan juga menjadi faktor penting dalam menentukan kualitas produk makanan yang disajikan oleh restoran.

Kepuasan pelanggan yang tinggi terhadap kualitas produk pizza juga dapat mendorong pelanggan untuk melakukan pembelian ulang serta merekomendasikan produk tersebut kepada orang lain. Pelanggan yang merasa puas cenderung memiliki sikap positif terhadap suatu produk atau layanan dan berpotensi menjadi pelanggan yang loyal dalam jangka panjang. Oleh karena itu, menjaga kualitas produk makanan menjadi salah satu strategi penting bagi restoran dalam mempertahankan pelanggan sekaligus meningkatkan daya saing bisnis di industri kuliner dan perhotelan.

Hasil penelitian juga menunjukkan bahwa kualitas produk pizza memberikan kontribusi sebesar 62,9% terhadap kepuasan pelanggan, sedangkan sisanya dipengaruhi oleh faktor lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini. Faktor-faktor tersebut dapat meliputi kualitas pelayanan yang diberikan oleh staf restoran, suasana dan kenyamanan tempat makan, kebersihan lingkungan restoran, harga produk, serta pengalaman pelanggan secara keseluruhan selama berada di restoran. Hal ini menunjukkan bahwa kepuasan pelanggan merupakan konsep yang kompleks dan dipengaruhi oleh berbagai faktor yang saling berkaitan.

Berdasarkan hasil penelitian tersebut, pihak manajemen La Regina Restaurant The Shalimar Boutique Hotel Malang diharapkan dapat terus menjaga dan meningkatkan kualitas produk pizza yang disajikan kepada pelanggan. Upaya yang dapat dilakukan antara lain dengan memastikan kualitas bahan baku yang digunakan tetap terjaga, mempertahankan standar operasional dalam proses pengolahan makanan, serta memperhatikan teknik penyajian makanan agar tetap menarik dan sesuai dengan standar restoran hotel. Selain itu, inovasi menu juga dapat dilakukan untuk memberikan variasi pilihan kepada pelanggan sehingga dapat meningkatkan minat pelanggan untuk mencoba berbagai menu yang ditawarkan.

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi bagi pengelola restoran hotel dalam memahami pentingnya kualitas produk makanan sebagai salah satu faktor yang mempengaruhi kepuasan pelanggan. Selain itu, hasil penelitian ini juga dapat menjadi referensi bagi penelitian selanjutnya yang berkaitan dengan kualitas produk makanan, kepuasan pelanggan, serta manajemen food and beverage dalam industri perhotelan. Penelitian selanjutnya diharapkan dapat menambahkan variabel lain seperti kualitas pelayanan, harga, suasana restoran, maupun pengalaman pelanggan agar dapat memberikan gambaran yang lebih komprehensif mengenai faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pelanggan dalam industri restoran.

Dengan menjaga kualitas produk secara konsisten serta terus melakukan evaluasi terhadap kualitas layanan yang diberikan kepada pelanggan, restoran diharapkan dapat meningkatkan tingkat kepuasan pelanggan secara berkelanjutan. Kepuasan pelanggan yang tinggi akan memberikan dampak positif bagi perkembangan

bisnis restoran karena pelanggan yang puas tidak hanya akan kembali berkunjung, tetapi juga dapat membantu mempromosikan restoran melalui rekomendasi kepada orang lain.

DAFTAR PUSTAKA

- Arifin, Z. (2017). *Penelitian pendidikan: Metode dan paradigma baru*. PT Remaja Rosdakarya.
- Davis, B., Lockwood, A., Alcott, P., & Pantelidis, I. (2018). *Food and beverage management* (6th ed.). Routledge.
- Ghozali, I. (2018). *Aplikasi analisis multivariate dengan program IBM SPSS* (9th ed.). Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Hariyanto, O. I. B. (2014). *Manajemen food and beverage hotel*. Alfabeta.
- Kotler, P., & Keller, K. L. (2016). *Marketing management* (15th ed.). Pearson Education.
- Kurniawan, A., & Sidiq, M. (2016). Pengaruh variasi menu terhadap minat beli konsumen pada restoran. *Jurnal Manajemen Kuliner*, 4(2), 45–53.
- Novitasari, D. (2019). Pengaruh kualitas produk makanan terhadap kepuasan pelanggan pada restoran modern. *Jurnal Pariwisata dan Perhotelan*, 6(1), 21–30.
- Rosiana, R. (2020). Pengaruh kualitas makanan terhadap kepuasan pelanggan pada industri restoran. *Jurnal Hospitality dan Pariwisata*, 8(2), 65–74.
- Soekarno, & Pendit, N. S. (2016). *Manajemen food and beverage hotel*. PT Gramedia Pustaka Utama.
- Sugiyono. (2019). *Metode penelitian kuantitatif, kualitatif, dan R&D*. Alfabeta.
- Virghina, S., & Nainggolan, B. M. H. (2023). Pengaruh kualitas produk terhadap kepuasan konsumen pada restoran pizza. *Jurnal Manajemen Bisnis*, 7(1), 55–64.
- Wijaya, W. (2017). Pengaruh kualitas makanan terhadap kepuasan pelanggan restoran. *Jurnal Pariwisata dan Hospitality*, 4(1), 23–31.
- Zeithaml, V. A., Bitner, M. J., & Gremler, D. D. (2018). *Services marketing: Integrating customer focus across the firm* (7th ed.). McGraw-Hill Education.