

**THE INFLUENCE OF FOOD QUALITY ON TOURIST SATISFACTION
AND ITS IMPACT ON TOURIST LOYALTY AT PADANG BEACH
TOURIST ATTRACTIONS**

**PENGARUH KUALITAS MAKANAN TERHADAP KEPUASAN
WISATAWAN SERTA DAMPAKNYA TERHADAP LOYALITAS
WISATAWAN DI OBJEK WISATA PANTAI PADANG**

Naseh Ulwan ¹, Yulia Mandasari ²

¹Fakultas Pariwisata dan Perhotelan, Universitas Negeri Padang

²Akademi Pariwisata Bunda, Padang

Email: nasehulwan8@gmail.com

Submitted: 2022-06-14

Published: 2022-12-31

DOI: <http://dx.doi.org/10.24036/jpk/vol14-iss02/1068>

Accepted: 2022-12-31

URL: <http://jpk.ppi.unp.ac.id/index.php/jpk/article/view/1068>

Abstract

This study aims to see the effect of food quality on tourist satisfaction and to see its impact on tourist loyalty at Padang Beach Tourism Object. This type of research is quantitative descriptive with Path Analysis method. The population in this study is the number of tourists visiting the city of Padang in 2021 as many as 1,002,270. The sampling technique was carried out by purposive sampling method and using the Slovin formula, obtained a sample of 99 samples. Data was collected using a Likert scale that had been tested for validity and reliability. The results showed that: 1) Food Quality variable had a positive and significant effect on tourist satisfaction variables with a value of $\text{sig}0.000 < 0.005$ and an r-square value of 0.628 means that 62.8% of tourist satisfaction depends on the quality of food available at the Padang beach tourism object 2) The tourism variable has a positive and significant effect on the tourist loyalty variable with a value of $\text{sig}0.000 < 0.005$, 3) The food quality variable has a positive and significant effect on the tourist loyalty variable with a sig value of $0.000 < 0.005$, 4) the food quality variable has no significant effect on the tourist loyalty variable.

Keyword: *food quality, satisfaction, loyalty*

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk melihat pengaruh Kualitas Makanan terhadap Kepuasan Wisatawan serta melihat dampaknya terhadap loyalitas wisatawan di Objek Wisata Pantai Padang. Jenis Penelitian ini adalah deskriptif kuantitatif dengan metode Path Analisis. Populasi dalam penelitian ini adalah jumlah wisatawan yang berkunjung ke kota padang pada tahun 2021 sebanyak 1.002.270. Teknik pengambilan sampel dilakukan dengan metode purposive sampling dan menggunakan rumus Slovin diperoleh



sampel sebanyak 99 sampel, Pengumpulan data dilakukan dengan menggunakan skala likert yang telah teruji validitas dan reliabilitasnya, Hasil penelitian menunjukkan bahwa: 1) Variabel Kualitas Makanan berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap variabel kepuasan wisatawan dengan nilai $\text{sig} 0,000 < 0,005$ dan diperoleh nilai r square sebesar 0,628 berarti 62,8% kepuasan wisatawan tergantung pada Kualitas Makanan yang tersedia di objek wisata pantai Padang 2) Variabel Kepuasan Wisatawan berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap variabel loyalitas wisatawan dengan nilai $\text{sig} 0,000 < 0,005$, 3) Variabel Kualitas Makanan berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap variabel Loyalitas wisatawan dengan nilai $\text{sig} 0,000 < 0,005$, 4) Variabel Kualitas Makanan melalui variabel Kepuasan tidak berpengaruh signifikan terhadap variabel loyalitas wisatawan.

Kata Kunci: *Kualitas Makanan, Kepuasan, Loyalitas*

Pendahuluan

Indonesia merupakan negara tropis yang memiliki 2 musim dan juga negara Indonesia memiliki keindahan alam yang menjadi daya tarik bagi wisatawan asing untuk datang berkunjung ke Indonesia, Provinsi-Provinsi yang ada di Indonesia memiliki kekayaan alam tersendiri dan menjadi daya tarik bagi wisatawan yang datang berkunjung ke provinsi tersebut. Sumatra Barat adalah sebuah provinsi di Indonesia yang terletak di Pulau Sumatra dengan ibu kota Padang. Padang merupakan salah satu kota yang terletak di pantai barat Sumatera, lokasi kota yang berhadapan langsung dengan laut membuat kota Padang memiliki Objek wisata yaitu pantai Padang yang selalu ramai dikunjungi oleh wisatawan, para wisatawan menikmati pemandangan pantai yang asri ditunjang dengan beragam makanan yang disajikan di kawan pantai Padang tersebut.

Kualitas produk makanan merupakan salah satu unsur yang tidak dapat dipisahkan dari produk wisata yang bisa dinikmati oleh wisatawan, kualitas produk makanan diyakini bisa mempengaruhi kepuasan dan salah satu faktor yang membuat wisatawan untuk datang dan berkunjung kembali serta merekomendasikannya kepada orang lain. Sedangkan kebutuhan wisatawan terintegrasi dengan kepuasan dan loyalitas wisatawan (Liyushiana, 2020).

Kepuasan wisatawan merupakan jawaban positif dari pemenuhan harapan dan kebutuhan pelanggan yang datang pada suatu objek wisata (Zeithaml, 2018). Loyalitas pelanggan adalah komitmen yang dipegang erat oleh pelanggan untuk membeli atau mengedepankan suatu produk berupa barang atau jasa secara konsisten, hal ini menyebabkan pembelian berulang pada brand yang sama, meskipun pelanggan tersebut mendapatkan pengaruh situasional atau marketing dari kompetitor untuk mengganti brand lain, (Jeremia dan Djurwati, 2019).

Tingkat kunjungan wisatawan yang berkunjung ke kota Padang tiap tahunnya diyakini semakin meningkat hal ini dikarenakan pemerintah kota Padang selalu berbenah untuk memperbaiki objek wisata pantai Padang, namun berdasarkan hasil pra penelitian yang telah dilakukan kebanyakan wisatawan masih memberikan penilaian kurang baik terhadap kualitas makanan yang tersedia, mulai dari pelayanannya hingga kebersihan makanan menjadi salah satu faktor penting yang dinilai oleh wisatawan masih kurang baik, masyarakat yang menjual makanan di pantai Padang pada umumnya kurang memperhatikan aspek pelayanan dan kebersihan dari makanan yang dijual tersebut. Dan juga pengawasan yang sangat minim dari pemerintah kota membuat



masyarakat bebas dan tidak memperhatikan hal-hal tersebut. Berdasarkan data travel and tourism council 2013 perkembangan industri Kualitas Makanan diakibatkan oleh sektor industri pariwisata. Hal ini dikarekan wisatawan yang datang ingin mencoba dan menikmati Kualitas Makanan asli yang ada pada daerah tersebut. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk melihat 1) Pengaruh kualitas makanan terhadap kepuasan wisatawan, 2) Pengaruh Kepuasan Wisatawan terhadap variabel loyalitas wisatawan, 3) Pengaruh kualitas makanan terhadap loyalitas wisatawan, 4) Pengaruh Kualitas Makanan Terhadap Kepuasan Wisatawan serta Dampaknya Terhadap Loyalitas Wisatawan.

Metode

Jenis penelitian ini adalah kuantitatif dengan metode asosiatif kausal. Populasi dalam penelitian ini adalah wisatawan yang berkunjung ke kota Padang tahun 2021 sebanyak 1.002.270 orang. Teknik pengambilan sampel adalah non probability sampling, dengan menggunakan Rumus Slovin. Jumlah sampel dalam penelitian ini berjumlah 99 orang.

Uji Persyaratan Analisis

Uji Normalitas

Uji normalitas dilakukan dengan uji kolmogrov smirnov dengan menggunakan alat bantu komputer program SPSS versi 18.00 dengan ketentuan sebagai berikut: (1) Nilai Sig./signifikansi atau probabilitas $\leq 0,05$, distribusi adalah tidak normal (asimetris).(2) Nilai Sig./signifikansi atau probabilitas $> 0,05$, distribusi adalah normal (simetris). Diperoleh nilai asym sig Variabel Kualitas Makanan 0.474, Variabel Kepuasan 0.274 dan Variabel Loyalitas 0.603 berdasarkan nilai tersebut dapat diambil kesimpulan bahwasanya semua varibel memiliki nilai sig >0.05 dan dapat disimpulkan data berdistribusi normal.

Uji Multikolinealitas

Uji Multikolinealitas dilakukan dengan ketentuan Jika nilai VIF kurang dari 10 dan atau nilai Tolerance lebih dari 0,01 maka dapat disimpulkan dengan tegas bahwa tidak terdapat masalah multikolinearitas.

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
		B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1	(Constant)	-2.444	.986		-2.478	.015		
	Kualitas Makanan	.327	.053	.475	6.117	.000	.372	2.685
	Kepuasan	.489	.082	.461	5.938	.000	.372	2.685

a. Dependent Variable: Loyalitas

Berdasarkan hasil SPSS diatas diperoleh nilai VIF <10 dan nilai tolerance > 0.372 hal ini menjelaskan bahwa data tidak terdapat masalah multikolinearitas

Hasil Penelitian

UJI Regresi Linear Sederhana

Pengaruh Variabel Kualitas Makanan Terhadap Kepuasan Wisatawan

Uji regresi sederhana dengan ketentuan jika nilai sig <0.005 data berpengaruh secara positif dan signifikan dan jika nilai sig >0.005 data tidak berpengaruh secara positif dan signifikan,

Berdasarkan hasil uji regresi linear sederhana dengan menggunakan SPSS diperoleh hasil sebagai berikut:

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	.937	1.211		.773	.441
	Kualitas Makanan	.514	.040	.792	12.783	.000

a. Dependent Variable: Kepuasan

Berdasarkan tabel diatas diperoleh nilai sig variabel kualitas sebesar 0.000 <0.005. Dapat disimpulkan bahwasanya variabel Kualitas makanan berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap kepuasan wisatawan

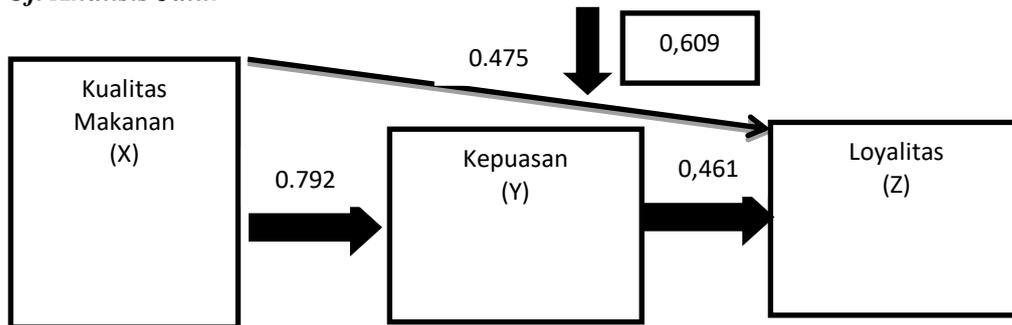
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	-2.444	.986		-2.478	.015
	Kualitas makanan	.327	.053	.475	6.117	.000
	Kepuasan	.489	.082	.461	5.938	.000

a. Dependent Variable: Loyalitas

Berdasarkan tabel diatas diperoleh nilai sig variabel kualitas makanan dan kepuasan sebesar 0.000 <0.005. Dapat disimpulkan bahwasanya variabel Kualitas makanan dan Kepuasan wisatawan berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap variabel Loyalitas.



Uji Analisis Jalur



Analisis pengaruh Variabel Kualitas Makanan terhadap Variabel Loyalitas Melalui Variabel Kepuasan Pengaruh langsung yang diberikan Variabel Kualitas Makanan Terhadap Variabel Loyalitas sebesar 0,475, sedangkan nilai tidak langsung yang diberikan variabel Kualitas Makanan melalui Variabel Kepuasan terhadap Variabel Loyalitas adalah perkalian nilai beta Variabel Kualitas Makanan Variabel Kepuasan dengan nilai beta Variabel Kepuasan terhadap Variabel Loyalitas yaitu: $0,792 \times 0,461 : 0,365$.

Maka pengaruh total yang diberikan Variabel Kualitas Makanan terhadap Variabel Loyalitas adalah pengaruh langsung ditambah dengan pengaruh tidak langsung $0,475 + 0,365 : 0,8$ Berdasarkan perhitungan diatas diketahui bahwa nilai pengaruh langsung sebesar 0,475 dan nilai tidak langsung sebesar 0,365 yang berarti nilai pengaruh tidak langsung lebih kecil dibandingkan nilai langsung Hal ini menunjukkan bahwa secara tidak langsung variabel kualitas makanan melalui kepuasan konsumen tidak berpengaruh signifikan terhadap loyalitas wisatawan

Pembahasan

Pengaruh Variabel Kualitas Makanan terhadap variabel Kepuasan Wisatawan di Objek Wisata Pantai Padang

Berdasarkan hasil uji hipotesis yang digunakan untuk mengetahui besarnya pengaruh antara Variabel Kualitas Makanan terhadap variabel Kepuasan Wisatawan di Objek Wisata Pantai Padang yang dilakukan dengan menggunakan aplikasi SPSS Versi 16.00 diperoleh Nilai sig sebesar $0,000 < 0,005$ hal ini berarti terdapat pengaruh Variabel Kualitas Makanan terhadap variabel Kepuasan Wisatawan di Objek Wisata Pantai Padang yang positif dan signifikan dan diperoleh nilai R Square sebesar 0,628 yang berarti variabel Kualitas Makanan mempengaruhi kepuasan wisatawan sebesar 62,8% sedangkan 37,2 % dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini

Sesuai dengan penelitian yang dilakukan oleh Rizkiyah (2021) yang menyatakan bahwa terdapat pengaruh yang positif dan signifikan antara Variabel Kualitas Makanan terhadap variabel Kepuasan Wisatawan di Mandalika Nusa Tenggara Barat. Fahmi (2018) menunjukkan bahwa kualitas produk makanan menjadi hal penting dalam menjaga kepuasan konsumen, dikarenakan semakin tinggi kualitas produk maka semakin tinggi juga kepuasan dari para konsumen dan juga hasil penelitian ini diperkuat dengan penelitian Safitri (2021) yang menyatakan bahwa terdapat pengaruh yang positif dan signifikan antara Variabel Kualitas Makanan terhadap variabel Kepuasan Wisatawan di kota Bukittinggi

Pengaruh Variabel Kepuasan Wisatawan terhadap variabel Loyalitas di Objek Wisata Pantai Padang

Berdasarkan hasil uji hipotesis yang digunakan untuk mengetahui besarnya pengaruh antara Variabel Kepuasan Wisatawan terhadap variabel Loyalitas di Objek Wisata Pantai Padang yang dilakukan dengan menggunakan aplikasi SPSS Versi 16.00 diperoleh Nilai sig sebesar $0,000 < 0,005$ hal ini berarti terdapat pengaruh yang positif dan signifikan antara Variabel Kepuasan Wisatawan terhadap variabel Loyalitas di Objek Wisata Pantai Padang.

Hasil penelitian ini diperkuat oleh penelitian yang dilakukan oleh Putri Rizkiyah (2021) menyatakan bahwa terdapat pengaruh yang positif dan signifikan antara Variabel Kepuasan Wisatawan terhadap variabel Loyalitas Wisatawan di Mandalika Nusa Tenggara Barat dan juga hasil penelitian ini diperkuat dengan penelitian Lucky Safitri (2021) yang menyatakan bahwa terdapat pengaruh yang positif dan signifikan antara Kepuasan Wisatawan terhadap variabel Loyalitas di kota Bukittingi

Pengaruh Kualitas Makanan terhadap loyalitas wisatawan di Objek Wisata Pantai Padang

Berdasarkan hasil uji hipotesis yang digunakan untuk mengetahui besarnya pengaruh antara Variabel Kualitas Makanan terhadap loyalitas wisatawan di Objek Wisata Pantai Padang yang dilakukan dengan menggunakan aplikasi SPSS Versi 16.00 diperoleh Nilai sig sebesar $0,000 < 0,005$ hal ini berarti terdapat pengaruh yang positif dan signifikan antara Variabel Kualitas Makanan terhadap loyalitas wisatawan di Objek Wisata Pantai Padang.

Hasil penelitian ini diperkuat oleh penelitian yang dilakukan oleh Putri Rizkiyah (2021) menyatakan bahwa terdapat pengaruh yang positif dan signifikan antara Variabel Kualitas Makanan terhadap loyalitas Wisatawan di Mandalika Nusa Tenggara Barat dan juga hasil penelitian ini diperkuat dengan penelitian Lucky Safitri (2021) yang menyatakan bahwa terdapat pengaruh yang positif dan signifikan antara Variabel Kualitas Makanan terhadap loyalitas Wisatawan di kota Bukittingi

Pengaruh Kualitas Makanan Terhadap Kepuasan Wisatawan serta Dampaknya Terhadap Loyalitas Wisatawan

Analisis pengaruh Variabel Kualitas Makanan terhadap Variabel Loyalitas Melalui Variabel Kepuasan Pengaruh langsung yang diberikan Variabel Kualitas Makanan Terhadap Variabel Loyalitas sebesar 0,475, sedangkan nilai tidak langsung yang diberikan variabel Kualitas Makanan melalui Variabel Kepuasan terhadap Variabel Loyalitas adalah perkalian nilai beta Variabel Kualitas Makanan Variabel Kepuasan dengan nilai beta Variabel Kepuasan terhadap Variabel Loyalitas yaitu: $0,792 \times 0,461 = 0,365$

Maka pengaruh total yang diberikan Variabel Kualitas Makanan terhadap Variabel Loyalitas adalah pengaruh langsung ditambah dengan pengaruh tidak langsung $0,475 + 0,365 = 0,8$ Berdasarkan perhitungan di atas diketahui bahwa nilai pengaruh langsung sebesar 0,475 dan nilai tidak langsung sebesar 0,365 yang berarti nilai pengaruh tidak langsung lebih kecil dibandingkan nilai langsung Hal ini menunjukkan bahwa secara tidak langsung variabel kualitas makanan melalui kepuasan konsumen tidak berpengaruh signifikan terhadap loyalitas wisatawan



Simpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan dapat diambil kesimpulan sebagai berikut: 1) Variabel Kualitas Makanan berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap variabel kepuasan wisatawan di objek wisata pantai Padang 2) Variabel Kepuasan Wisatawan berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap variabel loyalitas wisatawan dengan nilai, 3) Variabel Kualitas Makanan berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap variabel Loyalitas wisatawan, 4) Variabel Kualitas Makanan melalui variabel Kepuasan tidak berpengaruh signifikan terhadap variabel loyalitas wisatawan.

Dari hasil penelitian yang telah diuraikan serta analisa yang telah penulis lakukan sebelumnya, maka penulis membuat saran sebagai berikut: Perlu dilakukan kerjasama yang lebih terarah antara masyarakat dan pihak pemerintah dalam mengelola kawasan wisata pantai padang terutama pengelolaan dan penyajian kualitas makanan yang lebih baik berdasarkan Suhu makanan, Kemudahan menjangkau hidangan makanan, Presentasi hidangan makanan, Kesegaran makanan, Makanan yang aman dikonsumsi, Penilaian pelanggan terhadap makanan yang disajikan apakah aman dikonsumsi, Makanan rendah kalori, Makanan vegetarian, Inovasi makanan, Keunikan hidangan makanan, Variasi makanan dan Keaslian serta lokalisasi hidangan makanan

Rujukan

- Fahmi, M. (2018). Pengaruh Kualitas Produk, Citra Merek Dan Persepsi Harga Terhadap Keputusan Pembelian Konsumen Minyak Goreng Bimoli (Studi Pada Ibu Rumah Tangga Sambirejo RT 06 RW 01 Kelurahan Prenggan Yogyakarta) (Doctoral dissertation, Universitas Pembangunan Nasional "Veteran" Yogyakarta).
- Kolonio, Jeremia & Djurwati soepeno (2019). Pengaruh Service Quality, Trust dan Consumer Satisfaction terhadap Consumer Loyalty pada CV Sarana Marine Fiberglass. Jurnal EMBA Vol. 7, No. 1
- Liyushiana, Anggreni, C., Yanti, D., Nainggolan, H. C., Dalimunthe, F. I., Wulan, R. D., Elyanta, M., Denny, A., Sulthony, Z., Tamba, J. P., Rangkuti, E. P. S., Yunita, D., Tamba, R. N., Lingga, O. H., & Sumardi. (2020). Pengantar Pariwisata dan Perhotelan (Ngatemin (ed.)). Madenatera. <http://books.google.com/books?id=Kzxaq1D5-RcC&pgis=>
- Rizkiyah Putri, Kanom, Wijaya Satri Rusdy, Iswati Rida (2021). The Influence of Food Quality and Tourist Satisfaction Toward Tourist Loyalty in the Mandalika Special Economic Zone. Jurnal Akademi Pariwisata Medan Vol. 9 No.2
- Safitri Lucky, (2021). Analisis Kualitas Makanan, Citra Kota, Dan Promosi Terhadap Kunjungan Ulang Pada Wisata Kota Bukittinggi Sumatera Barat Dengan Kepuasan Pelanggan Sebagai Variabel Intervening. Jurnal Ilmu Manajemen Vol.3 No 3
- World Travel and Tourism Council. (2019). World Travel Tourism Forging Ahead. The 2019 Travel and Tourism Economic Research.
- Zeithaml, V. A., Bitner, M. J., & Gremler, D. D. (2018). What Are Services? (7th ed.). Mc Graw Hi Education