

**THE INFLUENCE OF FOOD QUALITY AND SERVICE QUALITY ON
CUSTOMER SATISFACTION IN GOFOOD APPLICATION SERVICES IN
PADANG CITY**

**PENGARUH KUALITAS MAKANAN DAN KUALITAS PELAYANAN
TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN PADA LAYANAN
APLIKASI *GOFOOD* DI KOTA PADANG**

Naseh Ulwan¹, Yulia Mandasari²

¹Fakultas Pariwisata dan Perhotelan Universitas Negeri Padang

²Akademi Pariwisata Bunda

Email: nasehulwan8@fpp.unp.ac.id

Submitted: 2023-05-20

Published: 2023-06-30

DOI: 10.24036/jpk/vol15-iss01/1283

Accepted: 2023-06-29

URL: <http://dx.doi.org/10.24036/jpk/1283>

Abstract

This study aims to see the impact of Food and Service Quality on consumer satisfaction with Gofood application services in Padang. This type of research is quantitative descriptive with the Double Regression method. The population in this research is the population of the city Padang that has ever used Gofood applications. Sampling techniques are carried out using the purposeful method Sampling is carried out using the Limeshow formula this is because the total population is unknown the number of samples and is sampled by 97 samples, Data collection is carried out using a Likert scale that has tested its validity and reliability, Research results show 1) The food quality variable has a positive and significant effect on the consumer satisfaction variable with a sig 0.011 value < 0.05 and an r square value of 0.578 (57.8%) is obtained. The variation that occurs in high or low consumer satisfaction is due to variations in food quality and food quality services while the rest (42.2%) is determined by other variables that have not been studied. 2) The service quality variable has a positive and significant effect on the sig value of $0.000 < 0.05$, 3) The food quality and service quality variables simultaneously have a positive and significant effect on the consumer satisfaction variable with a sig value of 0.000

Keywords: *food quality, Service Quality, consumer satisfaction*

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk melihat pengaruh Kualitas Makanan dan Kualitas Pelayanan terhadap kepuasan konsumen pada layanan aplikasi *Gofood* di kota Padang. Jenis Penelitian ini adalah deskriptif kuantitatif dengan metode Regresi Berganda. Populasi dalam penelitian ini adalah masyarakat kota Padang yang pernah menggunakan aplikasi *Gofood*. Teknik pengambilan sampel dilakukan dengan metode purposive Sampel diambil dengan menggunakan rumus *Limeshow* hal ini dikarenakan total populasi tidak diketahui jumlah pasti dan diperoleh sampel sebanyak 97 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 konsumen dengan



This is an open access article distributed under the Creative Commons 4.0 Attribution License, which permits unrestricted use, distribution, and reproduction in any medium, provided the original work is properly cited. ©2017 by author and Universitas Negeri Padang.

nilai $\text{sig} 0,011 < 0,05$ dan diperoleh nilai r square 0.578 (57,8%) variasi yang terjadi terhadap tinggi atau rendahnya kepuasan konsumen disebabkan variasi kualitas makanan dan kualitas pelayanan sedangkan sisanya (42,2%) ditentukan oleh variabel lain yang belum diteliti. 2) Variabel kualitas pelayanan berpengaruh secara positif dan signifikan nilai $\text{sig} 0,000 < 0,05$, 3) Variabel kualitas makanan dan kualitas pelayanan secara bersamaan berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap variabel kepuasan konsumen dengan nilai $\text{sig} 0.000$

Kata Kunci : Kualitas Makanan, Kualitas Pelayanan, Kepuasan Konsumen

Pendahuluan

Perkembangan industri makanan dan minuman di Kota Padang saat sekarang ini mengalami perkembangan yang sangat pesat hal ini dibuktikan dari data bapenda kota padang pada bulan Januari 2023 menyatakan bahwa Industri restaurant merupakan penyumbang APBD terbesar bagi pendapatan daerah kota Padang, Industri Restoran menyumbangkan pendapatan sebesar Rp. 6.120.346.318 pada bulan januari 2023 (Bapenda, 2023)

Pengusaha kuliner bisa mempunyai layanan *delivery order* tanpa menambah karyawan yang mereka miliki. Keuntungan dari layanan ini bisa dirasakan langsung oleh pengusaha kuliner karena mereka tidak harus menyediakan budget besar untuk mengembangkan layanan *delivery order*, dan layanan *go-food* bisa menjadi alternatif yang sangat membantu, mempermudah, dan menguntungkan (Widyayanti & Insiatiningsih, 2021)

Beberapa masalah yang ditemukan seperti :1) Pengantaran makanan yang memakan waktu lama sehingga membuat makanan tidak dalam keadaan *fresh* 2) Gambar yang dipajang pada aplikasi tidak sesuai dengan harapan konsumen 3) Tidak tersedianya tas khusus penyimpanan makanan agar menjaga makanan dalam keadaan baik 4) Deskripsi makanan yang disediakan tidak sesuai dengan keadaan makanan yang sebenarnya, 5) Pelayanan yang diberikan pengantar makanan sering tidak memperhatikan posisi peletakkan, makanan, makanan yang ditata dengan bagus oleh pihak restoran namun berantakan ketika diterima oleh konsumen

Penelitian ini memiliki tujuan untuk memberikan penilaian dan analisis tentang menggunakan aplikasi *go-food*. Fokus penelitian ini untuk menganalisis kualitas makanan, kualitas pelayanan dan kepuasan konsumen yang berbelanja dengan menggunakan aplikasi *gofood* di kota Padang. Untuk mengukur kualitas makanan peneliti menggunakan 4 indikator yaitu: 1) Warna makanan 2) Bentuk makanan, 3) Penyajian dan 4) Pengemasan, Untuk mengukur variabel kualitas pelayanan menggunakan 5 indikator yaitu: 1) Bukti Fisik 2) Empati 3) Kehandalan 4) Daya Tanggap 5) Jaminan

Sedangkan untuk menganalisis kepuasan konsumen peneliti menggunakan 3 komponen yaitu 1) Kesesuaian harapan konsumen dengan makanan/minuman yang diperoleh 2) Kesiapan konsumen untuk membeli makanan /minuman kembali, 3) Kesiapan untuk merekomendasikan ke orang lain.

Metode

Jenis penelitian ini adalah Metode yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan metode deskriptif kuantitatif dengan uji regresi berganda. Populasi dalam penelitian ini adalah warga kota Padang yang pernah menggunakan aplikasi *Go-Food* dalam rentan waktu 3 bulan terakhir, Sampel diambil dengan menggunakan tusus



Limeshow hal ini diakibatkan total populasi tidak diketahui jumlah pasti dan diperoleh sampel sebanyak 97 sampel, uji hipotesis menggunakan uji Regresi linear berganda uji ini merupakan model regresi yang melibatkan lebih dari satu variabel independen. Analisis regresi linear berganda dilakukan untuk mengetahui arah dan seberapa besar pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen (Ghozali, 2018),

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 pada ketiga variabel tersebut sebesar 0.457 berdasarkan nilai tersebut dapat diambil kesimpulan bahwasanya semua variabel 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					Collinearity Statistics	
		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients				
Model		B	Std. Error	Beta	t	Sig.	Tolerance	VIF
1	(Constant)	14.555	3.678		3.957	.000		
	KualitasMakanan	.112	.074	.149	1.509	.135	.902	1.109
	KualitasPelayanan	.326	.092	.351	3.559	.001	.902	1.109

a. Dependent Variable: Kepuasan

Berdasarkan hasil SPSS diatas diperoleh nilai VIF <10 dan nilai tolerance $0.902 >0,001$ hal ini menjelaskan bahwa data tidak terdapat masalah multikolinearitas.

Hasil dan Pembahasan

Hasil

Uji Regresi Linear Sederhana

Pengaruh Variabel Kualitas Makanan Terhadap Kepuasan Konsumen

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:

		Coefficients ^a				
		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients		
Model		B	Std. Error	Beta	t	Sig.
1	(Constant)	22.367	3.127		7.152	.000

KualitasMakanan .195 .075 .259 2.609 .011

a. Dependent Variable: Kepuasan

Berdasarkan tabel diatas diperoleh nilai sig variabel kualitas sebesar 0.011 <0.005. Dapat disimpulkan bahwasanya variabel Kualitas makanan berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen

Pengaruh Variabel Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized	t	Sig.
		B	Std. Error	Coefficients		
1	(Constant)	21.539	3.105		6.937	.000
	Kepuasan	.427	.101	.397	4.218	.000

a. Dependent Variable: KualitasPelayanan

Berdasarkan tabel diatas diperoleh nilai sig variabel pelayanan terhadap kepuasan konsumen sebesar 0.000 <0.005. Dapat disimpulkan bahwasanya variabel Kualitas Pelayanan berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen

Uji Regresi Berganda

Menurut Sugiyono (2010: 66), analisis regresi linier berganda adalah suatu alat analisis peramalan nilai pengaruh dua variabel bebas atau lebih terhadap variabel terikat untuk membuktikan ada atau tidaknya hubungan fungsi antara dua variabel bebas atau lebih dengan satu variabel terikat. 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,

ANOVA^b

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	173.102	2	86.551	10.155	.000 ^a
	Residual	801.124	94	8.523		
	Total	974.227	96			

a. Predictors: (Constant), KualitasPelayanan, KualitasMakanan

b. Dependent Variable: Kepuasan

Berdasarkan tabel diatas diperoleh nilai sig sebesar 0.000 hal ini membuktikan bahwa variabel kualitas makanan dan kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan konsumen Pada Layanan Aplikasi *Gofood* Di Kota Padang.

Uji Koefisien Determinasi

Menurut Ghozali (2018), Uji koefisien determinansi (R²) adalah untuk mengukur seberapa jauh model dapat menerangkan variasi dari variabel yang independen

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.422 ^a	.578	.160	2.91935



This is an open access article distributed under the Creative Commons 4.0 Attribution License, which permits unrestricted use, distribution, and reproduction in any medium, provided the original work is properly cited. ©2017 by author and Universitas Negeri Padang.

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.422 ^a	.578	.160	2.91935

a. Predictors: (Constant), KualitasPelayanan, KualitasMakanan

Berdasarkan tabel diatas diperoleh nilai R square (R²) adalah 0.578 (57,8%) variasi yang terjadi terhadap tinggi atau rendahnya kepuasan konsumen disebabkan variasi kualitas makanan dan kualitas pelayanan sedangkan sisanya (42,2%) ditentukan oleh variabel lain yang belum diteliti.

Pembahasan***Pengaruh Variabel Kualitas Makanan terhadap kepuasan konsumen Pada Layanan Aplikasi Gofood Di Kota PADANG***

Berdasarkan hasil uji hipotesis yang digunakan untuk mengetahui besarnya pengaruh antara Variabel Kualitas Makanan terhadap variabel Kepuasan konsumen pada layanan aplikasi *Gofood* di kota Padang yang dilakukan dengan menggunakan aplikasi SPSS Versi 16.00 diperoleh Nilai sig sebesar $0,011 < 0,005$ hal ini berarti terdapat pengaruh Variabel Kualitas Makanan terhadap variabel Kepuasan konsumen pada layanan aplikasi *Gofood* di kota Padang yang positif dan signifikan

Sesuai dengan penelitian yang dilakukan oleh Praditya (2022) yang menyatakan bahwa kualitas produk (makanan) memiliki hubungan yang positif dan berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan konsumen *Gofood* pada masa pandemi. 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 Iskandar (2019) yang menyatakan bahwa terdapat pengaruh yang positif dan signifikan antara Variabel Kualitas Makanan terhadap variabel kepuasan konsumen yang menggunakan aplikasi Go Food

Pengaruh Variabel Kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen Pada Layanan Aplikasi Gofood Di Kota PADANG

Berdasarkan hasil uji hipotesis yang digunakan untuk mengetahui besarnya pengaruh antara Variabel kualitas pelayanan terhadap variabel kepuasan konsumen Pada Layanan Aplikasi *Gofood* Di Kota 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 pelayanan terhadap variabel kepuasan konsumen Pada Layanan Aplikasi *Gofood* Di Kota Padang.

Hasil penelitian ini diperkuat oleh penelitian yang dilakukan oleh Iskandar (2019) menyatakan bahwa terdapat pengaruh yang positif dan signifikan antara Variabel kualitas pelayanan terhadap variabel kepuasan konsumen *Gofood* dan juga hasil penelitian ini diperkuat dengan penelitian Dewi (2018) yang menyatakan bahwa kualitas pelayanan memiliki berpengaruh terhadap kepuasan konsumen *Gofood* (studi mahasiswa brawijaya).

Pengaruh Kualitas Makanan dan Kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen Pada Layanan Aplikasi Gofood Di Kota Padang

Berdasarkan hasil uji hipotesis yang digunakan untuk mengetahui besarnya pengaruh antara Variabel Kualitas Makanan dan Kualitas pelayanan terhadap kepuasan

konsumen Pada Layanan Aplikasi *gofood* Di Kota 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 dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen pada layanan aplikasi *gofood*.

Diperoleh nilai R square (R²) adalah 0.578 (57,8%) variasi yang terjadi terhadap tinggi atau rendahnya kepuasan konsumen disebabkan variasi kualitas makanan dan kualitas pelayanan sedangkan sisanya (42,2%) ditentukan oleh variabel lain yang belum diteliti.

Hasil penelitian ini diperkuat oleh penelitian yang dilakukan oleh Iskandar (2019) menyatakan bahwa terdapat pengaruh yang positif dan signifikan antara Variabel Kualitas Makanan, Kualitas Pelayanan terhadap kepuasan konsumen pelanggan *Gofood*

Kualitas Pelayanan dan kualitas makanan adalah landasan utama untuk mengetahui tingkat kepuasan konsumen. Perusahaan dapat dikatakan dalam keadaan baik, jika memberikan hal-hal mendasar yang dibutuhkan oleh konsumen dan konsumen pasti akan merasa puas jika kebutuhan-kebutuhan tersebut bisa terpenuhi.

Simpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan dapat diambil kesimpulan sebagai berikut: 1) Variabel Kualitas Makanan berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap variabel kepuasan konsumen pada layanan aplikasi *gofood* di kota Padang 2) Variabel Kualitas Pelayanan berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap variabel kepuasan konsumen pada layanan aplikasi *gofood* di kota Padang, 3) Variabel Kualitas Makanan dan kualitas pelayanan secara bersama-sama berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap variabel kepuasan konsumen pada layanan aplikasi *gofood* di kota Padang.

Saran

Perlu dilakukan kerjasama yang lebih terarah antara pihak restoran dan pihak perusahaan dalam memberikan upaya guna meningkatkan kepuasan konsumen pengguna aplikasi *gofood* hal ini bertujuan menjaga kepuasan konsumen agar konsumen tidak merasa kecewa dan selalu menjadi konsumen yang loyal pada aplikasi *gofood*

Rujukan

- Agus Dwi Cahya (2021). Analisis layanan go-food dalam meningkatkan penjualan pada kuliner di yogyakarta. *Jurnal unmul*. Vol 13 No 2
- Ghozali, Imam. (2018). *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS* "Edisi Sembilan. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- 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
- Praditya Bagus Oktavian, (2020). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga Dan Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Konsumen Go Food Pada Masa Pandemi Universtas Islam Negeri Walisongo Semarang



- 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
- Sugiyono. (2010). *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta
- World Travel and Tourism Council. (2019). *World Travel Tourism Forging Ahead. The 2019 Travel and Tourism Economic Research*.