



Pengaruh Variasi Menu, Kualitas Makanan dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan Baker Stone Batam

<u>INFO PENULIS</u>	<u>INFO ARTIKEL</u>
Amira Zalfa Savira Politeknik Pariwisata Batam amirazalfa2424@gmail.com +6289682274944	ISSN: 2808-1307 Vol. 4, No. 3, Desember 2024 https://jurnal.ardenjaya.com/index.php/ajsh
Frangky Silitonga Politeknik Pariwisata Batam frangkyka@gmail.com +6281266329747	

© 2024 Arden Jaya Publisher All rights reserved

Saran Penulisan Referensi:

Savira, A. Z., & Silitonga, F. (2024). Pengaruh Variasi Menu, Kualitas Produk dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan Baker Stone Batam. *Arus Jurnal Sosial dan Humaniora*, 4 (3), 2121-2131.

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh variasi menu, kualitas produk, dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan di Baker Stone Batam melalui variabel yang di teliti, peneliti mengidentifikasi faktor – faktor yang mempengaruhi kepuasan pelanggan yang merupakan kunci keberhasilan bisnis di era yang semakin kompetitif. Metode penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dengan alat analisis data adalah SPSS 26. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk menganalisis apakah Variasi Menu, Kualitas Produk dan Kualitas Pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan di Baker Stone Batam. Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan dengan cara menyebarkan kuesioner dalam bentuk Google Form terhadap 90 orang responden menunjukkan bahwa: (1) Variasi Menu tidak berpengaruh secara signifikan terhadap Kepuasan Pelanggan, (2) Kualitas tidak berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan pelanggan (3) Kualitas Pelayanan berpengaruh terhadap Kepuasan Pelanggan, (4) hasil penelitian menunjukkan bahwa Variasi Menu, Kualitas Produk dan kualitas pelayanan dapat berpengaruh secara simultan terhadap kepuasan pelanggan. Kesimpulan dari penelitian ini adalah bahwa peningkatan variasi menu dan kualitas produk dapat meningkatkan kepuasan pelanggan secara signifikan, sehingga direkomendasikan bagi manajemen Baker Stone Batam untuk terus melakukan inovasi dalam menu dan menjaga standar kualitas produk Penelitian ini dapat menjadi salah satu pedoman dalam mengoptimalkan strategi marketing dan operasional di industri kuliner.

Kata Kunci: Variasi Menu, Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan, Kepuasan Pelanggan.

Abstract

This study aims to analyze the effect of menu variations, product quality, and service quality on customer satisfaction at Baker Stone Batam. This research method uses quantitative methods with the data analysis tool is SPSS 26. The purpose of this study is to analyze whether Menu Variations, Product Quality and Service Quality affect customer satisfaction at Baker Stone Batam. Based on the results of research conducted by distributing questionnaires in the form of Google Forms to 90 respondents, it shows that: (1) Menu Variations have no significant effect on Customer Satisfaction, (2) Quality has no significant effect on customer satisfaction (3) Service Quality affects Customer Satisfaction, (4) the results showed that Menu Variations, Product Quality and service quality can simultaneously affect customer satisfaction. The conclusion of this study is that increasing menu variety and product quality can significantly increase customer satisfaction, so it is recommended for Baker Stone Batam management to continue to innovate in the menu and maintain product quality standards This research can be one of the guidelines in optimizing marketing and operational strategies in the culinary industry.

Keywords: Menu Variations, Product Quality, Service Quality, Customer Satisfaction.

A. Pendahuluan

Dunia kuliner *bakery* adalah bagian dari industri makanan yang khususnya berkaitan dengan pembuatan berbagai jenis roti, kue, *pastry*, dan produk *bakery* lainnya. Industri kuliner sangat luas dan beragam, mencakup berbagai jenis masakan dan gaya memasak dari berbagai belahan dunia. Setiap negara, wilayah, dan budaya memiliki tradisi kuliner mereka sendiri dengan ragam hidangan khas, teknik memasak, dan bahan makanan yang digunakan. *Bakery* merupakan salah satu cabang dari industri kuliner yang memiliki ciri khas dan teknik memasak tersendiri. Perkembangan industri usaha *bakery* di Indonesia terus mengalami pertumbuhan hal ini dapat dilihat dari banyaknya usaha roti yang bermunculan

Dalam dunia kuliner kualitas produk menjadi hal yang sangat diperhatikan. Kualitas produk merupakan suatu upaya yang dilakukan demi memenuhi harapan dan kepuasan pelanggan. Kualitas tidak hanya penilaian pada suatu produk tetapi juga meliputi pelayanan, proses serta lingkungan yang mendukung (Afnina and Hastuti 2018). Dengan menggunakan bahan baku yang berkualitas dan melewati proses produksi yang baik akan menghasilkan produk yang baik pula, karena tidak semua pelaku bisnis *bakery* mengedepankan bahan baku yang berkualitas, Sebagian dari mereka yang memilih untuk menggunakan bahan baku biasa untuk menekan harga penjualan. Kualitas produk merupakan hal pertama yang menjadi pertimbangan konsumen dalam menentukan pilihan untuk membeli suatu produk. Seperti halnya yang dilakukan pada Baker Stone, mereka membuat komitmen untuk menggunakan bahan yang berkualitas dan natural agar dapat menghasilkan produk yang dapat diterima oleh semua kalangan masyarakat.

Setiap konsumen memiliki selera dan ketertarikan yang berbeda-beda maka dari itu diperlukan kreatifitas dalam menciptakan variasi menu agar dapat menarik konsumen sehingga akan meningkatkan volume penjualan (Karya 2019). Pelaku bisnis *bakery* perlu mempertimbangkan berbagai hal dalam Menyusun variasi menu, dimulai dengan mempertimbangkan presentasi, cita rasa, tren makanan yang ada, variasi menu untuk orang dengan diet tertentu serta bagi yang memiliki alergi makanan. Variasi menu yang dimiliki juga bisa menjadi ciri khas dari toko *bakery* tersebut.

Berikut adalah daftar variasi menu yang dimiliki oleh Baker Stone Batam:

Tabel 1. Daftar Menu Baker Stone Batam

Sourdough	Focaccia
Country White	Herbs & Salt
Whole Wheat	Tomato & Herbs
Sesame	Garlic & Parmesan Cheese
Multigrain	
Cranberry cream cheese & walnut	
Oat Porridge	

Croissant	Bagel
Butter Croissant	Original Bagel
Pain Au Chocolate	Cheese Bagel
Honey Seasalt	Sesame Bagel
Almond TwiceBaked	
Espresso Hazelnut TwiceBaked	Hokkaido bun
Pandan Coconut	Chicken Floss Mayo
Earl Grey Chocolate	Nutella
Ham & Cheese	Cranberry Creamcheese
Crookie Croissant	
Strawberry vanilla Danish	
Tiramisu Danish	
Pistachio Escargot	
Egg Tart	

Sumber; Savira;2024

Dengan menyediakan berbagai macam variasi menu yang berbeda pelanggan jadi lebih leluasa dalam memilih menu makanan yang sesuai dengan selera mereka sehingga pelanggan akan merasa puas. Kepuasan pelanggan memiliki pengaruh yang sangat besar pada bisnis kuliner dan dapat secara langsung meningkatkan pendapatan bisnis,

Kepuasan pelanggan akan terbentuk apabila konsumen telah merasakan pengalaman dalam pembelian produk dengan harapan dari konsumen tersebut (Mas'ud, Rombe, and Nainggolan 2018). Pelanggan yang puas lebih mungkin untuk Kembali lagi dan menghabiskan lebih banyak uang pada produk bisnis tersebut. Terlebih lagi pada masa kini dengan mudahnya akses internet di sosial media, Masyarakat dapat dengan mudah untuk merekomendasikan sebuah tempat yang nyaman dan memberikan pelayanan yang baik untuk dikunjungi. Oleh karena itu semua pelaku bisnis berlomba lomba menyediakan variasi menu yang beragam dengan kualitas produk yang terjamin agar mendapat kepuasan pelanggan.

Setelah mencapai kepuasan pelanggan makan akan terbentuk loyalitas, Dalam konteks loyalitas konsumen, kepuasan pelanggan memiliki peranan yang penting. Dari penjelasan diatas dalam penelitian ini dilakukan dengan bertujuan untuk mengetahui apakah dari variasi menu, kualitas produk dan kualitas pelayanan dapat mempengaruhi kepuasan pelanggan. Maka dari itu penulis memilih judul "**Pengaruh Variasi Menu Kualitas Produk dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan di Baker Stone**".

Berdasarkan terbatasnya waktu, tenaga dan tempat. Peneliti akan membatasi beberapa hal penting yang akan diteliti, sehingga tidak akan memperluas permasalahan serta memfokuskan solusi yang akan menjawab setiap rumusan masalah yang telah dipaparkan oleh peneliti. Pada penelitian ini dibatasi pada beberapa hal sebagai berikut:

1. Pengaruh Variasi menu terhadap kepuasan pelanggan di Baker Stone Batam
2. Pengaruh kualitas produk terhadap kepuasan pelanggan di Baker Stone Batam
3. Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan di Baker Stone Batam
4. Pengaruh variasi menu, kualitas produk dan kualitas pelayanan berpengaruh secara parsial terhadap kepuasan pelanggan di Baker Stone Batam

Berdasarkan latar belakang diatas, maka rumusan masalah yang berkaitan dengan penelitian ini yaitu:

1. Apakah variasi menu berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan di Baker Stone Batam?
2. Apakah kualitas produk berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan di Baker Stone Batam?
3. Apakah kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan di Baker Stone Batam?
4. Apakah, variasi menu, kualitas produk dan kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan di Baker Stone Batam?

Kualitas Produk sebagai unsur atribut produk yang tidak berwujud yang menjadi pertimbangan pelanggan dalam membuat suatu keputusan pembelian. Pelanggan akan memilih produk yang memiliki kualitas terbaik dalam membeli produk yang dibutuhkan. Dalam menghasilkan produk diperlukan standar tertentu sebelum pada akhirnya di distribusikan ke pasar hal ini dilakukan agar suatu bisnis dapat bersaing dan bertahan lama. Suatu produk dapat dikatakan memiliki kualitas ketika produk tersebut dapat memperagakan fungsinya dengan baik, hal ini dapat dinilai dari rasa, tampilan dan fungsi yang dihasilkan dari suatu produk yang dapat memuaskan pelanggan serta kualitas produk yang bermutu dapat menunjukkan ukuran

ketahanan dari produk, (Husnul 2020)

Dalam (Rupantra 2021) menyatakan kualitas produk merupakan “keseluruhan kompilasi karakteristik produk yang dihasilkan dari pemasaran, rekayasa produksi dan pemeliharaan yang membuat produk tersebut dapat digunakan memenuhi keinginan pelanggan”.

Menurut Ernawati (2019) menjelaskan bahwa dalam membuat Keputusan pelanggan sangat mempertimbangkan seberapa berkualitasnya produk yang diinginkan. Yang menjadi pilihan akhir pelanggan adalah produk dengan kualitas yang baik dengan inovasi yang berbeda sehingga menimbulkan minat lebih bagi pelanggan.

Dalam penjelasan dari beberapa ahli diatas kualitas produk adalah sebuah aspek dan spesifikasi yang dimiliki pada sebuah produk yang telah melewati proses seleksi tertentu sehingga menghasilkan nilai yang lebih tinggi. Pelanggan tentu saja akan lebih memilih produk yang menunjukkan nilai kualitas yang tinggi karena hal ini dapat menentukan seberapa pantas value yang dimiliki oleh produk tersebut. Dalam hal ini, Baker Stone Batam sudah berupaya untuk memebrikan kualitas terbaik dalam setiap produk yang dihasilkan.

Indikator Kualitas Produk

Terdapat beberapa hal yang dapat menjadi pengukur kualitas produk makanan menurut Shahrudin, Mansor, dan Elias (2011) pada jurnal (Yafie, Suharyono, and Abdillah 2016) sebagai berikut:

- A. Kesegaran
Kesegaran menjadi aspek yang sangat penting dalam menjaga kualitas dan keamanan makanan. kesegaran menjadi tanda dari sebuah produk yang memiliki nutrisi produk yang baik.
- B. Estetika
Bentuk tampilan secara fisik yang dapat meningkatkan pengalaman makan yang lebih memikat bagi konsumen.
- C. Rasa
Sensasi yang dihasilkan oleh sebuah produk yang kemudian dapat dinikmati oleh konsumen.
- D. Inovasi
Melakukan pengembangan dengan suatu bahan yang dapat menghasilkan suatu bentuk atau rasa yang baru.

Variasi menu merupakan keberagaman dari sebuah daftar hidangan makanan yang disusun oleh pelaku bisnis kuliner untuk meningkatkan minat pelanggan sehingga dapat menimbulkan rasa ketertarikan untuk mencoba menu dari sebuah tempat yang dituju. (Ali 2021). Kata variasi menurut Fathurrohman dan M. Sobry merupakan tindakan perbedaan yang dilakukan sehingga tidak menghasilkan hal yang monoton. (Ryan, Cooper, and Tauer 2013).

Variasi mencakup keragaman pilihan yang tersedia pada sebuah daftar menu makanan yang disusun berdasarkan tingkat kebutuhan dan peminatan pelanggan. Hadirnya Variasi Menu dapat membuat pelanggan dengan lebih mudah menyesuaikan memilih menu hidangan yang sesuai dengan keinginan dan preferensi mereka.

Terdapat beberapa aspek yang menjadi indikator Variasi Menu yang dapat dijabarkan menjadi :

- A. Jumlah item
Jumlah total item makanan dan minuman yang terdapat dalam sebuah menu bisa menjadi indikator variasi. Semakin banyak item yang ditawarkan akan memberikan semakin banyak pilihan bagi pelanggan.
- B. Kategori makanan
Banyaknya kategori makanan yang tersedia pada menu, dimulai dari kategori hidangan pembuka, hidangan utama, hidangan penutup, makanan ringan dan juga minuman. Banyaknyakategori yang tersedia dapat meningkatkan variasi menu.
- C. Jenis masakan
Menyediakan beberapa jenis masakan denga asal yang berbeda.
- D. Variasi harga
Pilihan harga yang berbeda mulai dari pilihan harga yang terjangkau hingga pilihan yang premium. Hal ini dapat menjadi peluang bagi pelanggan untuk memilih sesuai dengan kemampuan anggaran mereka.

Kualitas pelayanan merupakan kinerja yang diberikan oleh suatu Perusahaan dalam memenuhi harapan konsumen atas layanan yang mereka terima. Kualitas pelayanan merupakan upaya yang dilakukan untuk memenuhi kebutuhan yang dibarengi dengan keinginan pelanggan dengan cara penyampaian dan perlakuan yang tepat sehingga dapat memenuhi ekspektasi

pelanggan. Kualitas merupakan keseluruhan karakteristik pelayanan yang sesuai dengan standar pelayanan yang telah ditetapkan oleh Perusahaan tersebut. (Afan Zaini 2022)

Indikator Kualitas Pelayanan Dalam (Afan Zaini 2022) menjelaskan bahwa terdapat 5 indikator yang menjadi tolak ukur kualitas pelayanan :

- a. Keberwujudan (Tangible)
Merupakan penilaian atas estetika dari suatu tempat yang dikunjungi oleh pelanggan, hal ini dapat berupa penilaian penampilan fisik, peralatan, dan penampilan pegawai dari tempat tersebut. Kebersihan dan kenyamanan juga menjadi aspek kualitas tempat tersebut.
- b. Keandalan (Reliability)
Merupakan suatu pembuktian untuk memberikan layanan yang sesuai dengan standar yang telah ditetapkan serta dapat memuaskan pelanggan.
- c. Daya Tanggap (Responsiveness)
Merupakan tindakan nyata yang dilakukan untuk menangkap peluang atau menyelesaikan masalah yang dialami oleh pelanggan.
- d. Jaminan (Assurance)
Merupakan peluang bagi pegawai untuk dapat menumbuhkan rasa percaya kepada pelanggan dengan kemampuan pengetahuan yang dimiliki. Hal ini dapat meningkatkan pengalaman serta kenyamanan pada pelanggan.
- e. Empati (Empathy)
Merupakan kemampuan individual yang diberikan kepada pelanggan untuk dapat memahami kebutuhan dan perspektif pelanggan.

Kepuasan adalah perasaan puas atau memuaskan yang dirasakan oleh seseorang setelah memperoleh sesuatu yang memelampaui harapan atau keinginannya. Kepuasan melingkupi perasaan kenyamanan, kepuasan serta kesebebagauapbagaubahagiaaan yang muncul dari hasil pencapaian atau pemenuhan ekspektasi seseorang. Kepuasan adalah sebuah evaluasi yang emosional dari seseorang setelah menggunakan atau mengkonsumsi sebuah produk Dimana produk tersebut harus melebihi harapan mereka (Silvana 2020).

Pelanggan adalah individu atau kelompok organisasi yang menggunakan atau membeli produk atau layanan dari suatu penjual untuk nilai dan manfaat tertentu. Dalam industri bisnis pelanggan adalah tujuan utama yang paling penting karena pelanggan merupakan sumber pendapatan bagi Perusahaan (Ariana 2016). Dari penjelasan diatas dapat disimpulkan bahwa kepuasan pelanggan merupakan pengalaman yang dialami dalam mengevaluasi perbandingan antara interaksi mereka dengan suatu produk ataupun jasa yang dapat melebihi harapan, kebutuhan dan ekspektasi pelanggan. Kepuasan pelanggan pada umumnya disampaikan dalam bentuk perasaan yang positif, hal ini juga dapat menunjukkan kesetiaan pelanggan, minat beli ulang atau untuk merekomendasikan kepada orang lain.

Menjalankan sebuah bisnis perlu memahami aspek apa saja yang akan memenuhi kebutuhan pelanggan, karena kepuasan pelanggan yang tinggi memberikan kontribusi pada reputasi dan kesuksesan perjalanan sebuah Perusahaan.

Indikator Kepuasan pelanggan

- a. Kualitas Pelayanan
Aspek utama yang secara langsung berpengaruh kepuasan pelanggan.
- b. Kualitas Produk
Merupakan indikator penting yang telah memenuhi standar kualitas Perusahaan untuk memenuhi kepuasan pelanggan.
- c. Harga
Harga merupakan salah satu aspek yang sensitif bagi pelanggan. Harga yang ditawarkan harus setara dengan kualitas produk yang diberikan.
- d. Emosional
Kondisi dimana pelanggan merasa puas dengan pengalaman yang telah mereka rasakan.
- e. Kemudahan Akses
Aksesibilitas yang baik dapat meningkatkan pengalaman pelanggan secara keseluruhan.
- f. Kesesuaian Harapan
Suatu kondisi dimana tindakan nyata berpengaruh terhadap pengalaman pelanggan yang tidak merasakan kekecewaan atas harapan pelanggan.
- g. Ketersediaan Rekomendasi
Indikator yang menunjukkan kepuasan pelanggan secara nyata sehingga dapat merekomendasikan kepada orang lain.

B. Metodologi

Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif untuk menganalisis pengaruh variabel bebas terhadap variabel terikat. Instrumen analisis yang digunakan adalah SPSS 26, yang bertujuan untuk mengukur hubungan antara variabel-variabel yang diteliti. Metode penelitian kuantitatif merujuk pada pendekatan sistematis yang digunakan untuk mengumpulkan dan menganalisis data numerik untuk menguji hipotesis atau menjawab pertanyaan penelitian (Silitonga et al. 2024). Variabel bebas dalam penelitian ini adalah (X_1) Variasi menu, (X_2) Kualitas produk, (X_3) Kualitas Pelayanan. Sementara itu, variabel terikat yang menjadi fokus penelitian adalah (Y) Kepuasan Pelanggan. Lokasi penelitian ini dilakukan di Jodoh, kawasan baru phrayangan, Jl. Tj. Uma, Tj. Uma, Kec. Lubuk Baja, Kota Batam, Kepulauan Riau.

Subjek dalam penelitian ini adalah customer Baker Stone batam sebanyak 90 responden dan data yang dianalisis dalam penelitian ini diperoleh melalui kuesioner yang dirancang untuk mencakup indikator dari masing-masing variabel. Kuesioner tersebut disebarakan secara online menggunakan Google Form, dengan tautan yang dapat diakses oleh reponden. Selain itu, Teknik pengumpulan data juga melibatkan kajian Pustaka, dimana data sekunder diperoleh dari hasil penelitian terdahulu dan teori- teori pendukung terkait kedua variabel yang diteliti. Data yang dikumpulkan melalui kuesioner menggunakan jenis pengukuran skala likert yang digunakan untuk mengukur tingkat keselarasan responden terhadap pernyataan yang diajukan. Skala likert terdiri dari lima tingkat: Sangat Setuju (SS), Setuju (S), Netral (N), Tidak Setuju (TS) dan Sangat Tidak Setuju (STS). Masing-masing pilihan jawaban ini diberikan bobot nilai yang berbeda untuk memudahkan analisis data

C. Hasil dan Pembahasan

1. Deskripsi responden

Hasil dari deskripsi jenis kelamin pada responden dapat dilihat pada tabel 2. Dari hasil analisis data, dapat dilihat bahwa mayoritas responden adalah Wanita dengan frekuensi 58,9% dengan jumlah 53 orang dan laki - laki memiliki frekuensi 41% dengan jumlah 37 orang.

Tabel 2. Deskripsi Jenis Kelamin

Tabel Jenis Kelamin					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Pria	37	41.1	41.1	41.1
	Wanita	53	58.9	58.9	100.0
	Total	90	100.0	100.0	

Sumber: Savira;2024

Hasil dari deskripsi usia pada responden dapat dilihat pada tabel 3. Responden terbagi dalam 3 kategori rentang usia, dengan mayoritas berusia antara 17 - 23 Tahun dengan frekuensi 87,8%, diikuti oleh kelompok usia 24 - 30 Tahun dengan frekuensi 11,1% serta 31 - 36 Tahun dengan frekuensi 1,1%. Pelanggan Baker Stone

Tabel 3. Usia Responden

Tabel Usia					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	17-23 Tahun	79	87.8	87.8	87.8
	24-30 Tahun	10	11.1	11.1	98.9
	31-36 Tahun	1	1.1	1.1	100.0
	Total	90	100.0	100.0	

Sumber: Savira;2024

Hasil dari deskripsi jenis pekerjaan pada responden dapat dilihat pada Tabel 4. Dari keseluruhan pengunjung Baker Stone Batam di dominasi dengan pelanggan berjenis pekerjaan sebagai Mahasiswa/I dengan frekuensi sebesar 72% dengan jumlah 65 orang. Sedangkan Karyawan Swasta 17,8% (16 orang). Wirausaha 5,6% (5 orang) dan PNS 4,4% (4 orang). Berikut data dari latar belakang Pendidikan responden yang di dominasi dengan latar belakang Pendidikan SMA Sederajat dengan frekuensi 68,9% sebanyak 62 orang

Tabel 4. Jenis Pekerjaan

		Tabel Jenis Pekerjaan			
		Frequency	Percent	Valid	Cumulative
			t	Percent	Percent
Valid	Mahasiswa	65	72.2	72.2	72.2
	Karyawan Swasta	16	17.8	17.8	90.0
	Pns	4	4.4	4.4	94.4
	Wirausaha	5	5.6	5.6	100.0
	Total	90	100.0	100.0	

Sumber: Savira;2024

Hasil dari deskripsi latar belakang pendidikan dapat dilihat pada Tabel 5. Pendidikan SMA Sederajat lebih dominan dikarenakan pelanggan yang berkunjung ke Baker Stone Batam mayoritas Mahasiswa yang mana memang sangat menggemari produk pastry dan bakery yang merupakan suatu makanan yang sedang tren dikalangan mereka.

Tabel 5. Latar Belakang Pendidikan

		Tabel Pendidikan			
		Frequenc	Percent	Valid	Cumulative
		y	t	Percent	Percent
Valid	Sma Sederajat	62	68.9	68.9	68.9
	Sarjana Sederajat	28	31.1	31.1	100.0
	Total	90	100.0	100.0	

Sumber : Savira;2024

Hasil dari deskripsi frekuensi kunjungan pada responden dapat dilihat pada Tabel 6. Dari analisis data yang didapat frekuensi kunjungan pelanggan Baker Stone Batam mayoritas berkunjung sebanyak sebulan sekali dengan frekuensi sebesar 85,6% lalu dibawahnya sebesar 10% frekuensi kunjungan untuk sebulan dua kali dan 4,4% untuk frekuensi kunjungan setiap minggu.

Tabel 6. Frekuensi Kunjungan

		Tabel Frekuensi Kunjungan			
		Frequenc	Percent	Valid	Cumulative
		y	t	Percent	Percent
Valid	Sebulan Sekali	77	85.6	85.6	85.6
	Sebulan Dua Kali	9	10.0	10.0	95.6
	Setiap Minggu	4	4.4	4.4	100.0
	Total	90	100.0	100.0	

Sumber: Savira:2024

2. Uji Validitas dan Realibilitas

Uji validitas adalah suatu proses yang digunakan untuk menentukan sejauh mana suatu instrument mampu aspek yang ingin diukur. Hasil dari uji validitas pada variasi menu, kualitas produk, kualitas pelayanan dan kepuasan pelanggan dapat dilihat pada Tabel 7. Dimana hasil dari validitas adalah nilai r tabel dibandingkan dengan nilai r hitung, nilai r tabel dengan jumlah 90 responden sebesar 0,2072, dengan menggunakan rumus sebagai berikut:

$$df = (N-2)$$

$$= (90-2)$$

$$= 88$$

Keterangan:

N : jumlah responden

Tabel 7. Hasil Uji Validitas

Variabel	R-Hitung		R-Tabel	Remark
X11	0.882	>	0,2072	Valid
X12	0.774	>	0,2072	Valid
X13	0.790	>	0,2072	Valid
X14	0.776	>	0,2072	Valid
X15	0.833	>	0,2072	Valid

X21	0.882	>	0,2072	Valid
X22	0.890	>	0,2072	Valid
X23	0.884	>	0,2072	Valid
X24	0.851	>	0,2072	Valid
X25	0.871	>	0,2072	Valid
X31	0.803	>	0,2072	Valid
X32	0.612	>	0,2072	Valid
X33	0.599	>	0,2072	Valid
X34	0.701	>	0,2072	Valid
X35	0.748	>	0,2072	Valid
Y1	0.741	>	0,2072	Valid
Y2	0.763	>	0,2072	Valid
Y3	0.575	>	0,2072	Valid
Y4	0.735	>	0,2072	Valid
Y5	0.846	>	0,2072	Valid

Sumber: Savira;2024

Hasil Uji Reliabilitas

Berdasarkan dari hasil instrument yang didapatkan pada Tabel 8. Uji ini dilakukan untuk mengukur nilai dengan tujuan untuk mengukur kualitas dan konsistensi dari alat ukur jika pengukuran diulang adalah definisi dari uji reliabilitas

Tabel 8. Hasil Uji Reliabilitas

VARIABLE	Cronbachs Alpha		Nilai Alpha	Hasil
Variasi Menu	0,863	>	0,6	Reliable
Kualitas Produk	0,948	>	0,6	Reliable
Kualitas Pelayanan	0,729	>	0,6	Reliable
Kepuasan Pelanggan	0,771	>	0,6	Reliable

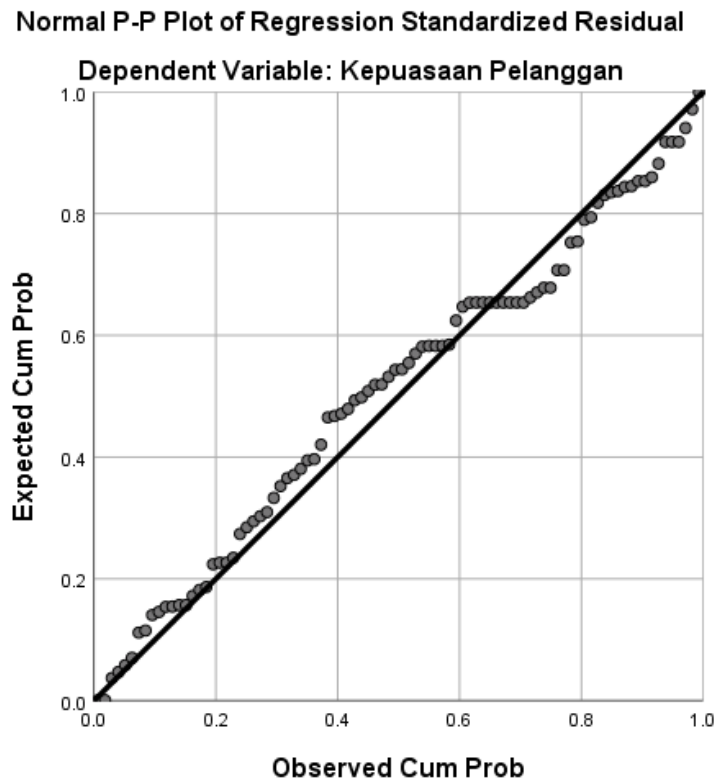
Sumber: Savira;2024

Dari hasil Tabel 8. diatas hasil instrument menunjukkan bahwa nilai Cronbach Alpha dari masing – masing variabel dalam penelitian ini lebih besar dari 0,6 yang berarti seluruh pernyataan dari variabel seluruhnya adalah reliabel dan dapat di gunakan dalam penelitian.

3. Uji Normalitas

Uji normalitas dilakukan untuk menganalisa kenormalan dari variabel yang diteliti serta memastikan data tersebut terdistribusi secara normal.

Tabel 9. Hasil Uji Normalitas



Sumber: Savira;2024

Berdasarkan hasil dari Tabel 9. Pengujian uji normalitas menggunakan aplikasi SPSS Model 26. Dapat dilihat bahwa uji normalitas menggunakan p-plot seluruh variabel dapat dinyatakan normal karena dalam tabel tersebut titik dari p-p plot of regression relative mendekati garis diagonal.

4. Hasil Uji T dan hasil uji F

Dari hasil analisis uji t hitung pada tabel 11. dapat dijelaskan bahwa variasi menu nilai uji t hitung sebesar 1.545 lebih kecil dari nilai t tabel sebesar 1.988, dapat dikatakan bahwa variasi menu tidak berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan di Baker Stone Batam. Dari hasil uji t hitung pada kualitas produk bernilai sebesar 1.757 yang berarti lebih kecil dari nilai t tabel 1.988, dapat dikatakan bahwa kualitas produk tidak berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan di Baker Stone Batam. Dari hasil uji t hitung pada kualitas pelayanan bernilai sebesar 2.048 yang berarti lebih besar dari nilai t tabel 1,988, dapat dikatakan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan di Baker Stone Batam.

Tabel 10. Hasil Uji T

		Coefficients ^a			t	Sig.
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients		
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	4.160	1.596		2.607	.011
	Variasi Menu	.256	.166	.293	1.545	.126
	Kualitas Produk	.268	.153	.313	1.757	.082
	Kualitas Pelayanan	.275	.134	.241	2.048	.044

a. Dependent Variable: Kepuasan Pelanggan

Sumber: Savira;2024

Hasil Uji F

Dari hasil uji f pada Tabel 11. Dapat dilihat bahwa hasil nilai f hitung sebesar 54.397 yang berarti lebih besar dibandingkan dengan nilai f tabel untuk 90 responden sebesar 2.711, maka dapat disimpulkan variabel independent berepengaruh secara simultan terhadap variabel dependent.

Tabel 11. Hasil Uji F

ANOVA ^a						
Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	745.992	3	248.664	54.397	.000 ^b
	Residual	393.130	86	4.571		
	Total	1139.122	89			

a. Dependent Variable: Kepuasan Pelanggan
b. Predictors: (Constant), Kualitas Pelayanan, Kualitas Produk, Variasi Menu

Sumber: Savira:2024

D. Kesimpulan

Berdasarkan hasil analisis data yang telah dilakukan dalam penelitian ini menghasilkan beberapa kesimpulan terkait dari variabel – variabel independent terhadap kepuasan pelanggan di Baker Stone Batam :

1. Variasi menu, hasil analisis menunjukkan bahwa Variasi tidak memberikan pengaruh signifikan terhadap tingkat kepuasan pelanggan dengan nilai t hitung sebesar 1.545 yang lebih kecil dibandingkan dengan t tabel sebesar 1.988. hal ini mengindikasikan bahwa variabel variasi menu tidak menjadi pertimbangan utama dalam kepuasan pelanggan.
2. Kualitas Produk, pada variabel ini hasil menunjukkan bahwa kualitas produk tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan dengan nilai t hitung sebesar 1.757 yang lebih kecil daripada t tabel 1.988. hal ini mengindikasikan bahwa kualitas produk yang ditawarkan oleh Baker Stone Batam telah memenuhi kepuasan pelanggan sehingga tidak menjadi pertimbangan utama.
3. Kualitas Pelayanan, pada variabel kualitas pelayanan hasil menunjukkan bahwa variabel ini memberikan pengaruh yang signifikan terhadap tingkat kepuasan pelanggan dengan t tabel sebesar 2.048 yang lebih besar daripada t tabel 1.988. hal ini mengindikasikan bahwa kualitas pelayanan yang baik dapat meningkatkan kepuasan pelanggan di Baker Stone Batam.
4. Dari hasil analisis yang didapat menunjukkan bahwa variasi menu, kualitas produk dan kualitas pelayanan memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pelanggan di Baker Stone Batam dengan nilai f hitung sebesar 54.397 yang lebih besar daripada f tabel 2.722. Hal ini mengindikasikan bahwa ketiga variabel tersebut secara bersama – sama dapat memberikan dampak terhadap kepuasan pelanggan.

E. Referensi

- Afan Zaini, Ahmad. 2022. "PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN (Studi Pada Konsumen 'Warung Bek Mu 2' Banjarnyar Paciran Lamongan)." *Pemasaran Jasa* 1(1):15.
- Afnina, Afnina, and Yulia Hastuti. 2018. "Pengaruh Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Pelanggan." *Jurnal Samudra Ekonomi Dan Bisnis* 9(1):21–30. doi: 10.33059/jseb.v9i1.458.
- Ali, Muhammad Chaidar. 2021. "Pengaruh Variasi Menu Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pelanggan Di Cafe Kangen Ngopi Kota Kudus." 8–34.
- Ariana, Riska. 2016. "Konsep Mengenai Pelanggan." 1–23.
- Husnul, Khotimah. 2020. "PENGARUH KUALITAS PRODUK, KUALITAS PELAYANAN DAN HARGA TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN (Studi Kasus Pelanggan Shopee Di PT. Biro Klasifikasi Indonesia Jakarta Utara)." *S1 Manajemen* 1–21.
- Karya, Huznul. 2019. "Pengaruh Variasi Menu, Harga Dan Suasana Tempat Terhadap Kepuasan Konsumen Warunk Upnormal Di Kota Makassar." *[Skripsi] Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Nobel Indonesia* 95.
- Mas'ud, Anshar Anwar, Elimawaty Rombe, and Enki P. Nainggolan. 2018. "Pengaruh Kepuasan Konsumen Terhadap Perilaku Pembelian Ulang Konsumen Pada Café Dan Resto Bangi Kopitiam Di Kota Palu." *Jurnal Ilmu Manajemen Universitas Tadulako (JIMUT)* 4(1):71–80. doi: 10.22487/jimut.v4i1.107.
- Rupantra. 2021. "Analisis Pengaruh Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Pelanggan Susu Kedelai Ud Pak Suroto Berastagi." *Digital Repository Universitas Quality Berastagi* 5–30.

- Ryan, Cooper, and Tauer. 2013. "Kajian Variasi Mengajar." *Paper Knowledge . Toward a Media History of Documents* (20–22):1–42.
- Silitonga, Frangky, Kartika Cahayani, Catur Supriyono, and Indah Andesta. 2024. *Metode Penelitian Pariwisata*. Vol. 11. 1st ed. edited by Agung. BATAM: Politeknik Pariwisata Batam.
- Silvana, Riska. 2020. "Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Hotel Pop Di Bandar Lampung." *Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Institute Informatika Dan Bisnis Darmajaya Bandar Lampung* (1):10–17.
- Yafie, Achmad Safrizal, Suharyono, and Yusri Abdillah. 2016. "The Effect Of Product Quality And Service Quality On Customer Satis-Faction (Study on Customers of Food and Beverage 8 Oz Coffee Studio Malang)." *Business Administration (JAB)* 35(2):11–19.