

**PENGARUH KUALITAS PRODUK DAN VARIASI MENU TERHADAP
KEPUASAN PELANGGAN DI RUMAH MAKAN SINGGALANG MINAS SIAK**

*THE INFLUENCE OF PRODUCT QUALITY AND MENU VARIATIONS ON CUSTOMER
SATISFACTION AT THE SINGGALANG MINAS SIAK EATING HOUSE*

M. Hamdi Zikri*, Tirta Mulyadi, SE, MM.Par

Manajemen Kuliner, Politeknik Pariwisata Batam

ABSTRAK

M. Hamdi Zikri, 2024. Pengaruh Kualitas Produk dan Variasi Menu terhadap Kepuasan Pelanggan di Rumah Makan Singgalang Minas Siak. Proyek Akhir Program Studi Manajemen Kuliner Politeknik Pariwisata Batam Pembimbing Tirta Mulyadi, SE, MM.Par.

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui Pengaruh Kualitas Produk dan Variasi Menu terhadap Kepuasan Pelanggan di Rumah Makan Singgalang Minas Siak.

Metode penelitian yang digunakan yaitu metode kuantitatif dengan Teknik pengumpulan data dilakukan dengan kuesioner, observasi, wawancara dan kajian pustaka. Teknik pengambilan sampel menggunakan rumus slovin.

Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas produk (X1) berpengaruh terhadap kepuasan konsumen sebesar 5,274, variasi produk (X2) berpengaruh terhadap kepuasan konsumen sebesar 3,400 dan yang paling signifikan dari ketiga adalah 110,820. Diharapkan peneliti yang akan datang menyempurnakan bagian variabel yang belum diteliti dalam ruang lingkup penelitian ini.

Kata Kunci: kualitas produk, variasi menu, kepuasan pelanggan

ABSTRACT

M. Hamdi Zikri, 2024. The Influence of Product Quality and Menu Variations on Customer Satisfaction at the Singgalang Restaurant in Minas Siak. Final Project of Batam Tourism Polytechnic Culinary Management Study Program Supervisor Tirta Mulyadi, SE, MM.Par.

The aim of this research is to determine the influence of product quality and menu variations on customer satisfaction at the Singgalang Restaurant in Minas Siak.

The research method used is a quantitative method with data collection techniques carried out using questionnaires, observation, interviews and literature review. The sampling technique uses the Slovin formula.

The results of this research show that product quality (X1) has an effect on consumer satisfaction of 4.023, product variety (X2) has an effect on consumer satisfaction of 3.319 and the most significant of the three is 87.864. It is hoped that future researchers will perfect the parts of the variables that have not been examined within the scope of this research.

Keywords: product quality, menu variations, customer satisfaction

PENDAHULUAN

Kabupaten Siak terletak di Provinsi Riau masuk dalam kawasan pengembangan pariwisata Riau dan berupaya untuk mengembangkan pariwisata dengan memperbanyak event dan tempat wisata yang bisa dikunjungi masyarakat atau wisatawan. Selain itu Kabupaten Siak juga merupakan pusat peradaban Melayu terbesar di Provinsi Riau yang ditandai dengan masih berdirinya Istana Asserayah Hasyimiah. Wisata sejarah seperti Istana Siak Sri Indrapura, Kapal Kato Kesultanan Siak dll yang berpotensi yang dimiliki Siak sebagai salah satu daerah dengan wisata sejarah, dapat menarik wisatawan untuk mencoba kuliner khas di daerah Siak. (Purnamasari et al., 2019)

Potensi kuliner Kabupaten Siak adalah masakan melayu, Siak memiliki daerah perairan yang luas, kebanyakan dari hidangan tradisional Siak adalah ikan dimasak dengan bumbu khas melayu. Makanan tradisional sendiri yaitu suatu makanan yang di konsumsi oleh masyarakat atau penduduk setempat. (Septia Landa et al., 2022)

Masakan Padang yang berasal dari daerah Minang, Sumatera Barat atau Padang yang memiliki cita rasa yang unik yang terdiri dari rempah-rempah Indonesia yang khas dan memiliki cita rasa pedasnya yang memikat hati pada pecinta kuliner. Macam-macam masakan padang terdiri dari Rendang, Dendeng Balado, Ayam Gulai, Ikan Asam Padeh, Soto Padang, Sate Padang, dll. (Ismar, 2019)

Variabel kualitas produk sebagai salah satu variabel yang dapat memberikan pengaruh terhadap kepuasan pelanggan. Produk yang berkualitas dapat dilihat dari seberapa besar totalitas fiturnya, karakteristik produk atau layanan yang mampu memberikan kepuasan. Oleh sebab itu (Darmawan, 2019)

Faktor kedua yang mempengaruhi kepuasan pelanggan yaitu variasi menu. Variasi menu yang beraneka ragam yang menjadi pertimbangan konsumen dalam memutuskan pembelian adalah lengkapnya variasi produk yang ditawarkan. Variasi menu produk pada suatu restaurant/rumah makan dapat dilihat dari beragamnya pilihan menu makanan dan minuman, mulai dari menu makanan pembuka, menu utama, dan menu makanan penutup yang ditawarkan.. (Burta, 2018)

Kepuasan konsumen adalah alasan konsumen dalam memutuskan dimana tempat mereka akan belanja. Jika konsumen merasakan kepuasan dari produk yang mereka inginkan, maka konsumen membeli secara berulang dan akan menggunakannya serta memberi informasi kepada orang lain tentang pengalamannya dalam menggunakan atau mengkonsumsi produk tersebut. (Armanto et al., 2023)

Dari latar belakang yang sudah dibahas salah satu masakan padang yang akan diteliti adalah Rumah Makan Singgalang Minas Siak, terletak di kabupaten Siak merupakan Rumah makan Padang yang sudah berdiri sejak 1980an yang memiliki 17 variasi lauk.

Rumah Makan Singgalang Minas Siak merupakan salah satu Rumah Makan Padang yang terletak di Jl. Lintas Sumatera yang dan dekat dengan perusahaan besar yang menjadikan rumah makan ini ramai pembeli dengan pesaing di dekatnya, terdapat 5 Rumah Makan Padang di area tersebut. Maka dari itu pemilik harus mempunyai kualitas produk, pelayanan untuk mencapai kepuasan pelanggan. Salah satu strategi pemilik dalam bersaing dengan Rumah Makan Padang lainnya adalah dengan harga terjangkau range Rp.18.000- Rp.23.000 dan terdapat menu andalan yang berbeda tidak ada di Rumah Masakan Padang lainnya adalah menu ayam lado tembak yaitu ayam goreng panas dengan lalapan terong dan sambel ijo pedas dan segar menjadikan ciri khas menu di Rumah Makan Singgalang Minas Siak.

Tabel 1.1 Data Pelanggan Rumah Makan Singgalang Minas Siak

Bulan	Jumlah
April	2500
Mei	2400
Juni	2000
Juli	2200
Agustus	2000
September	2500

Sumber: Rumah Makan Singgalang Minas Siak, 2023

Hasil observasi dan pengambilan data diatas jumlah kunjungan terbanyak pada bulan September 2500 porsi per bulan dan juga beberapa variasi menu yang tersedia di rumah makan Padang tersebut. Penting bagi Rumah Makan untuk menyajikan menu yang beranekaragam karena

adanya kecenderungan dalam diri konsumen yang menghendaki pilihan yang beragam. Disamping itu kualitas makanan itu sendiri harus diperhatikan agar konsumen membeli pembelian ulang dan memberi kepuasan terhadap konsumen. Dari hasil wawancara dan observasi yang telah dilakukan peneliti serta penjelasan latar belakang diatas peneliti ingin mengambil judul **“Pengaruh Kualitas Produk dan Variasi Menu terhadap Kepuasan Pelanggan di Rumah Makan Singgalang Minas Siak”**

1.2 Batasan Masalah

Uraian latar belakang diatas peneliti membatasi batasan masalah terkait Kualitas Produk dan Variasi Menu terhadap Kepuasan Pelanggan di Rumah Makan Singgalang Minas Siak. Tujuan dari Batasan masalah ini adalah memfokuskan masalah yang akan dibahas sehingga penelitian ini terarah.

1.3 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah dipaparkan diatas maka peneliti pengaruh Kualitas Produk dan Variasi Menu terhadap Kepuasan Pelanggan di Rumah Makan Singgalang Minas Siak.

1. Apakah Kualitas Produk berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan di Rumah Makan Singgalang Minas Siak?
2. Apakah Variasi Menu berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan Rumah Makan Singgalang Minas Siak?
3. Apakah Kualitas Produk dan Variasi Menu berpengaruh terhadap Kepuasan Pelanggan di Rumah Makan Singgalang Minas Siak?

1.4 Tujuan Penelitian

Maka tujuan dari penelitian ini adalah :

1. Untuk mengetahui Pengaruh Kualitas Produk berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan di Rumah Makan Singgalang Minas Siak
2. Untuk mengetahui Pengaruh Variasi Menu terhadap kepuasan pelanggan Rumah Makan Singgalang Minas Siak.
3. Untuk mengetahui Pengaruh Kualitas Produk dan Variasi Menu terhadap Kepuasan Pelanggan di Rumah Makan Singgalang Minas Siak

1.5 Manfaat Penelitian

Penelitian ini memiliki manfaat baik secara teoritis maupun secara praktis. Adapun manfaat penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Manfaat Bagi Peneliti
Penelitian ini diharapkan dapat digunakan sebagai bahan pengembangan teori variasi menu, kualitas produk dan kepuasan pelanggan di bidang kuliner
2. Manfaat Bagi Institusi
Dari penelitian menjadi sumber informasi dan referensi bagi institusi Pendidikan sebagai sumber mata perkuliahan mengenai kualitas pelanggan dan kepuasan pelanggan dalam bisnis kuliner
3. Manfaat Bagi Tempat Penelitian
Dari penelitian ini diharapkan dapat dijadikan sebagai masukan untuk Rumah Makan Singgalang Minas Riau dalam meningkatkan strategi pemasaran.

1.6 Definisi Istilah

1. Kualitas Produk : merupakan suatu kemampuan produk dalam melakukan fungsi-fungsinya, kemampuan itu meliputi daya tahan, kehandalan, ketelitian, yang diperoleh produk dengan secara keseluruhan.
2. Variasi Menu : merupakan suatu kemampuan produk dalam melakukan fungsi-fungsinya, kemampuan itu meliputi daya tahan, kehandalan, ketelitian, yang diperoleh produk dengan secara keseluruhan
3. Kepuasan pelanggan : perasaan senang atau kecewa seseorang yang berasal dari perbandingan antara kesannya terhadap kinerja (hasil) suatu produk dan harapan-harapannya.
4. Pelanggan/customers : istilah yang mengacu pada orang yang menggunakan suatu produk atau layanan. Hampir semua orang adalah customer, ketika menggunakan suatu produk maupun layanan.

LANDASAN TEORI

2.1 Kualitas Produk

1. Definisi Kualitas Produk

Kualitas produk merupakan suatu usaha untuk memenuhi harapan konsumen dimana suatu produk tersebut memiliki kualitas yang sesuai dengan standar dan harga yang telah ditentukan. (Alvian, 2021)

2. Indikator Kualitas Produk

- Kinerja (*performance*). Kinerja berhubungan dengan karakteristik operasi dasar dari sebuah produk, meliputi kemudahan dan kenyamanan penggunaan.
- Fitur (*feature*). Fitur adalah karakteristik produk yang dibuat untuk menyempurnakan fungsi produk dan menambah ketertarikan konsumen terhadap produk.
- Kesesuaian dengan spesifikasi (*conformance to specification*). Kesesuaian yaitu sejauh mana karakteristik desain dan operasi memenuhi standar yang ditentukan.
- Ketahanan (*durability*). Ketahanan berkaitan dengan berapa lama produk tersebut dapat digunakan.
- Keandalan (*reliability*). Keandalan yaitu kemungkinan kecil akan mengalami kerusakan atau gagal pakai.
- Estetika (*aesthetics*). Estetika yaitu daya tarik produk terhadap panca indra.

2.2 Variasi Menu

1. Definisi Variasi Menu

Menu adalah pedoman bagi yang menyiapkan makanan/hidangan, bahkan merupakan penuntun bagi mereka yang menikmatinya karena akan tergambar tentang apa dan bagaimana makanan itu dibuat. (Sumantri et al., 2023) Variasi Menu adalah susunan golongan makanan yang terdapat dalam suatu hidangan yang berbeda pada tiap kali penyajian. Variasi Menu makanan Indonesia umumnya tidak serumit makanan menu Eropa.

2. Indikator Variasi Menu

Variasi menu makanan Indonesia umumnya menurut John H.I dan Maria J.T (2011) dalam (Octaviana et al., 2020) indikator tentang variasi makanan sebagai berikut:

- Jenis pilihan menu makanan dan minuman
- Rasa makanan dan minuman
- Ukuran porsi makanan dan minuman.

2.3 Kepuasan Pelanggan

Definisi Kepuasan Pelanggan

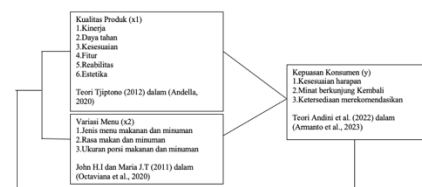
Kepuasan konsumen adalah pengukuran sejauh mana konsumen sangat senang dengan produk-produk atau jasa yang diterima. (Zikri & Nurdin, 2021)

2. Indikator Kepuasan Konsumen

Menurut Andini et al. (2022) dalam (Armanto et al., 2023) indikator kepuasan konsumen yaitu:

- Kesesuaian harapan Tingkat kesesuaian antara kinerja produk yang diharapkan dengan yang dirasakan oleh konsumen, meliputi : Produk yang diperoleh sesuai dengan yang diharapkan, Pelayanan yang diberikan sesuai atau melebihi yang diharapkan, Fasilitas yang tersedia sesuai.
- Minat berkunjung Kembali. Ketersediaan konsumen untuk berkunjung kembali atau melakukan pembelian ulang, meliputi: Minat berkunjung kembali karena pelayanan memuaskan, Minat melakukan pembelian ulang karena nilai dan manfaat yang diperoleh setelah mengonsumsi produk, Minat berkunjung kembali karena fasilitas penunjang yang disediakan memadai.
- Ketersediaan merekomendasikan . Ketersediaan konsumen untuk merekomendasikan produk yang telah dirasakannya kepada teman atau keluarga, meliputi: Merekomendasikan teman untuk membeli produk karena pelayanan yang memuaskan, Menyarankan teman atau keluarga membeli produk karena fasilitas yang disediakan memadai, Menyarankan teman atau keluarga untuk membeli produk karena nilai atau manfaat yang diperoleh setelah mengonsumsi produk.

2.4 Kerangka Berfikir



Gambar 1 Kerangka berfikir

2.5 Hipotesis

Hipotesis penelitian merupakan dugaan sementara terhadap rumusan masalah yang ada di dalam suatu penelitian dan perlu ada pembuktian yang dilakukan.

- H₀ : Tidak ada Pengaruh Kualitas Produk dan Variasi Menu terhadap Kepuasan Pelanggan di Rumah Makan Singgalang Minas Siak.
- H_a : Ada Pengaruh Kualitas Produk dan Variasi Menu terhadap Kepuasan Pelanggan di Rumah Makan Singgalang Minas Siak.

- ### Gambar 3.1 Perhitungan Sampel

$$\begin{array}{lcl}
 n = \frac{N}{1 + Ne^2} & \longrightarrow & n = \frac{2.267}{1 + (2.267 \cdot 0,05^2)} \\
 & & n = \frac{2.150}{1 + 2.267 \cdot 0,0025)} \\
 & & n = \frac{2.267}{1 + (5,67)} \\
 & & n = \frac{2.267}{6,67} \\
 & & n = 339,88
 \end{array}$$

No	Variabel	Indikator	Skala Likur.
1	Kualitas Produk (X1)	1. Kesesuaian 2. Kinerja 3. Mutu Kesesuaian. 4. Daya tahan. 5. Fitur 6. Reabilitas 7. Estetika	Likert
2	Variasi Menu (X2)	1. Jenis Menu makanan dan minuman 2. Rasa makan dan minuman. 3. Ukuran porsi makanan dan minuman.	Likert
3	Kepuasan Pelanggan (Y)	1. Kesesuaian barapan. 2. Minat berkunjung Kembali 3. Ketersediaan merekomendasikan	Likert

pernyataan tertulis kepada responden untuk jawabnya (Sugiyono, 2013).

- b. Observasi
Selain wawancara, observasi juga merupakan salah satu teknik pengumpulan data yang sangat lazim
- c. Wawancara
Seorang peneliti melakukan wawancara berdasarkan sejumlah pertanyaan umum yang kemudian dikembangkan dan didetailkan ketika melakukan wawancara atau setelah melakukan wawancara untuk melakukan wawancara berikutnya.
- d. Dokumentasi
Dokumentasi adalah suatu cara yang digunakan untuk memperoleh data dan informasi dalam bentuk buku, arsip, dokumen, tulisan angka dan gambar yang berupa laporan serta keterangan yang dapat mendukung penelitian..(Iii & Penelitian, 2017)

3.4 Teknis Analisis Data

1. Uji Validitas
Uji Validitas dilakukan guna melihat kebenaran data yang diperoleh dari kuesioner yang telah disebar. Menurut (Ghozali, 2016) dapat dilakukan dengan membandingkan nilai r hitung dengan r tabel. Jika r hitung lebih besar dari r tabel (uji 2 sisi dengan sig. 0,05) menggunakan degree of freedom yang dihasilkan dengan rumus $(df) = n - 2$, maka instrumen atau item-item pertanyaan berkorelasi signifikan terhadap skor total (dinyatakan valid). Dari penelitian ini, untuk r tabel dengan jumlah responden 98 pengunjung adalah 0.1966 jika error signifikan sebesar 5%.
2. Uji Reliabilitas
Uji Reabilitas adalah proses statistik yang digunakan untuk mengukur sejauh mana alat ukur atau instrumen pengukuran (seperti kuesioner atau tes) dan dapat diandalkan dalam mengukur variabel yang sama pada berbagai waktu dan situasi. Uji Reabilitas dapat dilakukan secara bersamaan terhadap seluruh butir atau item pertanyaan dalam angket (kuesioner) penelitian.
3. Uji Asumsi Klasik
Untuk memastikan apakah data yang digunakan dalam model regresi penelitian ini sudah terdistribusi secara linear, maka dilakukan uji asumsi ini dengan melihat plot scatter (hamburan) antara variabel independen dan dependen atau dengan melihat residual plot.
4. Uji Normalitas
Uji normalitas merupakan suatu analisis statistik yang digunakan untuk menentukan apakah data yang dimiliki dapat terdistribusi normal atau tidaknya.
5. Uji Heteroskedastisitas
Uji Heteroskedastisitas adalah suatu ketidakseimbangan dalam sebaran varians dari residual (kesalahan) dalam regresi linear.
6. Uji Multikolineritas
Uji Multikolineritas adalah proses untuk mengidentifikasi apakah ada masalah multikolineritas dalam model regresi. Multikolineritas terjadi ketika dua atau lebih variabel independen dalam analisis regresi memiliki hubungan kuat dan positif atau sama lain, yang dapat menyulitkan dalam membedakan kontribusi masing-masing variabel terhadap variabel dependen.
7. Analisis Regresi Linear Berganda
Penelitian ini menggunakan teknik analisis linear berganda. Dengan menggunakan teknik tersebut, dapat terlihat beberapa banyak pengaruh dari variabel X_1 , X_2 , dan X_3 , terhadap Y dalam suatu penelitian.
1. Uji Pengaruh Parsial (Uji-t) Uji t digunakan untuk melihat pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen penelitian. Nilai signifikansi yang digunakan yaitu $\alpha = 0,05$. Jika nilai signifikan yang dihasilkan dari variabel independen $< 0,05$ maka variabel independen penelitian berpengaruh secara bersamaan terhadap variabel dependen.
8. Uji Heteroskedastisitas
Menurut Ghozali (Setyawati & Soedarmadi, 2021) model regresi yang baik merupakan model regresi yang tidak terjadi heteroskedastisitas. Uji heteroskedastisitas bertujuan untuk

menguji apakah dalam model regresi terjadi kesamaan variance dari residu satu pengamatan ke *pengamatan* lainnya. Uji heteroskedastisitas yang digunakan dalam penelitian ini adalah uji park. Park mengemukakan metode bahwa *variance* (S^2) merupakan fungsi dari variabel-variabel independen. Hasil keputusan dengan uji park yaitu: Jika koefisien parameter beta dari persamaan regresi tersebut signifikan ($0,05$) maka *hal* ini dapat disimpulkan bahwa model regresi tidak terdapat heteroskedastisitas, Jika koefisien parameter beta dari persamaan regresi tersebut tidak signifikan ($>0,05$) maka hal ini dapat disimpulkan bahwa model regresi tidak terdapat heteroskedastisitas

9. Uji T (Parsial)

Uji t ini bertujuan untuk menguji seberapa jauh pengaruh satu variabel independen terhadap variabel dependen dengan menganggap variabel variabel independen lainnya konstan (Setyawati & Soedarmadi, 2021). Uji t digunakan untuk menguji signifikansi hubungan antara variabel x dan y apakah variabel x_1, x_2, x_3, x_4 benar benar berpengaruh secara terpisah atau parsial. hipotesis yang digunakan dalam penelitian ini adalah:

H_0 : Variabel bebas tidak berpengaruh signifikan terhadap variabel terikat.

H_a : Variabel bebas berpengaruh signifikan terhadap variabel terikat Dasar pengambilan keputusan adalah dengan menggunakan angka probabilitas signifikansi ,yaitu:

Apabila probabilitas signifikansi $>0,05$, maka H_0 diterima dan H_a ditolak.

Apabila probabilitas signifikansi $<0,05$, maka H_0 ditolak dan H_a diterima

10. Uji F (Simultan)

Uji statistik F pada dasarnya menunjukkan apakah semua variabel independen memiliki pengaruh secara keseluruhan terhadap variabel dependen (Setyawati & Soedarmadi, 2021). Uji F bertujuan untuk mengetahui apakah semua variabel independen yang dimasukkan dalam model regresi mempunyai pengaruh secara

simultan (bersama-sama) terhadap variabel dependen atau tidak. Selain itu juga bias dengan menggunakan uji signifikansi. Dalam pengujian hipotesis ini digunakan tingkat signifikan sebesar $0,05\%$ atau tingkat keyakinan $0,95\%$.

- Jika nilai signifikansi $< 0,05$ maka ini berarti ada alasan untuk menerima hipotesis satu (H_1) dan menolak hipotesis nol (H_0)
- Jika nilai signifikansi $> 0,05$ maka ini berarti ada alasan yang kuat untuk menolak hipotesis satu (H_1) dan menerima hipotesis nol (H_0)

11. Koefisien Determinasi (R^2)

Koefisien determinasi bertujuan pada pengukuran seberapa jauh kemampuan model dalam menerangkan variasi variabel dependen. Nilai R^2 yang kecil memiliki arti bahwa kemampuan variabel-variabel independen dalam menjelaskan variasi variabel dependen amat terbatas (Setyawati & Soedarmadi, 2021) . Terdapat asumsi mengenai koefisien determinasi sebagai berikut:

Nilai R^2 yang mendekati 1 memiliki arti bahwa variabel independen hampir memberikan semua informasi yang dibutuhkan untuk memprediksi variasi variabel dependen.

Nilai R^2 yang mendekati 0 memiliki arti bahwa kemampuan variabel independen dalam memberikan informasi mengenai variasi variabel dependen amat terbatas.

3.5 Lokasi dan Waktu Penelitian

1. Lokasi

Lokasi penelitian ini berlokasi di Minas Jaya, Kec. Minas, Kabupaten Siak, Riau

2. Waktu Penelitian

Waktu penelitian adalah jangka waktu penelitian berlangsung. Pengambilan data pada penelitian ini dilakukan dalam jangka waktu enam bulan, dimulai pada bulan April-September 2023

PEMBAHASAN

4.1 Hasil

Responden dalam penelitian ini merupakan pelanggan di Rumah makan Singgalang Minas

Siak yang sedang berkunjung atau pernah berkunjung dengan sampel sebanyak 399 responden. Responden merupakan konsumen Rumah makan Singgalang Minas Siak yang berusia kisaran 17 tahun hingga 60 tahun yang sedang melakukan kunjungan dan makan di Rumah makan Singgalang Minas Siak sehingga konsumen dapat memberikan penilaian terhadap kualitas produk, variasi menu dan kepuasan konsumen yang ada di Rumah makan Singgalang Minas Siak.

Karakteristik Responden	Kode	Persentase (%)
Jenis kelamin		
Laki-laki	223	66%
Perempuan	116	34%
Umur (tahun)		
17-30 tahun	78	23%
31-45 tahun	164	48%
41 - 60 tahun	97	29%
Total	339	100%

Sumber : Olahan Peneliti, 2023

1. Gambaran Variabel Kualitas Produk

Tabel 4.2 Hasil Penelitian Variabel Kualitas Produk

No	Indikator	Sangat Setuju		Setuju		Kurang Setuju		Tidak Setuju		Sangat Tidak Setuju	
		f	%	f	%	f	%	f	%	f	%
1	Kinerja	231	68%	101	30%	7	2%	0	0%	0	0%
2	Fitur	115	34%	118	35%	99	29%	7	2%	0	0%
3	Keandalan	131	39%	151	45%	57	17%	0	0%	0	0%
4	Kesesuaian	139	41%	167	49%	21	6%	12	4%	0	0%
5	Daya tahan	114	34%	84	25%	141	42%	0	0%	0	0%
6	Estetika	126	37%	179	53%	34	10%	0	0%	0	0%

Sumber : Olahan Data Peneliti, 2023

2. Gambaran Variabel Variasi Menu

Tabel 4.3 Hasil Penelitian Variabel Variasi Menu

No	Indikator	Sangat Setuju		Setuju		Kurang Setuju		Tidak Setuju		Sangat Tidak Setuju	
		f	%	f	%	f	%	f	%	f	%
1	Jenis menu makanan dan minuman	188	55,5%	146	43,1%	5	1,5%	0	0%	0	0%

Sumber : Olahan Data Peneliti, 2023

Tabel 4.4 Hasil Penelitian Variabel Variasi Menu

No	Indikator	Sangat Setuju		Setuju		Kurang Setuju		Tidak Setuju		Sangat Tidak Setuju	
		f	%	f	%	f	%	f	%	f	%
2	Rasa makanan dan minuman	149	44%	177	52,2%	3	0,9%	10	2,9%	0	0%

Sumber : Olahan Data Peneliti, 2023

Tabel 4.5 Hasil Penelitian Variabel Variasi Menu

No	Indikator	Sangat Setuju		Setuju		Kurang Setuju		Tidak Setuju		Sangat Tidak Setuju	
		f	%	f	%	f	%	f	%	f	%
3	Ukuran porsi makanan dan minuman	104	30,7%	112	33%	99	29,2%	23	6,8%	0	0%

Sumber : Olahan Data Peneliti, 2023

3. Gambaran Variasi Kepuasan Pelanggan

Tabel 4.6 Hasil Penelitian Variabel Kepuasan Pelanggan

No	Indikator	Sangat Setuju		Setuju		Kurang Setuju		Tidak Setuju		Sangat Tidak Setuju	
		f	%	f	%	f	%	f	%	f	%
1	Kesesuaian harapan	104	30,7%	156	46%	79	23,3%	0	0%	0	0%

Sumber : Olahan Data Peneliti, 2023

Tabel 4.7 Hasil Penelitian Variabel Kepuasan Pelanggan

No	Indikator	Sangat Setuju		Setuju		Kurang Setuju		Tidak Setuju		Sangat Tidak Setuju	
		f	%	f	%	f	%	f	%	f	%
2	Minat berkunjung kembali	126	37,2%	179	52,8	34	10%	0	0%	0	0%

Sumber : Olahan Data Peneliti, 2023

Tabel 4.8 Hasil Penelitian Variabel Kepuasan Pelanggan

No	Indikator	Sangat Setuju		Setuju		Kurang Setuju		Tidak Setuju		Sangat Tidak Setuju	
		f	%	f	%	f	%	f	%	f	%
3	Ketersediaan merekomendasikan	139	41%	166	49%	21	6,2%	12	3,5%	0	0%

Sumber : Olahan Data Peneliti, 2023

4. Uji Validitas

Jika r hitung $\geq r$ tabel (uji 2 sisi dengan sig. 0,05) maka instrumen atau item-item pertanyaan berkorelasi signifikan terhadap skor total pada item tersebut, maka item dapat dinyatakan valid.

Variabel	Kode	r-hitung (Sig. 2 tailed))	r-tabel	Keterangan
Kualitas produk (X1)	X1.1	0,310	0,150	Valid
	X2.1	0,589	0,150	Valid
	X3.1	0,526	0,150	Valid
	X4.1	0,663	0,150	Valid
	X5.1	0,556	0,150	Valid
	X6.1	0,452	0,150	Valid
Variasi Menu (X2)	X1.2	0,408	0,150	Valid
	X2.2	0,633	0,150	Valid
	X3.2	0,610	0,150	Valid
Kepuasan pelanggan (Y)	Y1	0,605	0,150	Valid
	Y2	0,566	0,150	Valid
	Y3	0,597	0,150	Valid

Sumber: Data primer diolah peneliti, 2023

5. Uji Reabilitas

Reabilitas dapat diukur dengan menggunakan koefisien Cornbach Alpha yang dihasilkan oleh output SPSS.

Variabel	Cronbach's Alpha
Kualitas Produk	0,698
Variasi Menu	0,680
Kepuasan Pelanggan	0,684

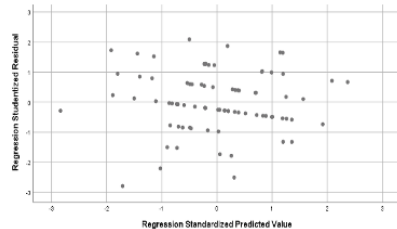
Sumber: Data primer diolah peneliti, 2023

6. Uji Normalitas

		Unstandardized Residual
N		66
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	.0000000
	Std. Deviation	1.36350461
Most Extreme Differences	Absolute	.067
	Positive	.051
	Negative	-.067
Test Statistic		.067
Asymp. Sig. (2-tailed)		.0125 ^{c,d}

Berdasarkan tabel diatas, diperoleh Nilai 0,125, menunjukkan bahwa nilainya telah melebihi 0,05. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa data penelitian terdistrusi secara normal.

7. Uji Heterokedastisitas



8. Uji Multikolinieritas

Model	Coefficients ^a					Collinearity Statistics	
	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.		
	B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1 (Constant)	3,480	0,616		5,651	0,000		
skor kualitas produk	0,224	0,042	0,400	5,274	0,000	0,312	3,206
SKOR VARIASI MENU	0,091	0,027	0,258	3,400	0,001	0,312	3,206

a. Dependent Variable: SKOR KEPUASAN KONSUMEN

9. Hasil Analisis Regresi Linear Berganda

a. Uji T

Model	Coefficients ^a					Sig.
	Unstandardized Coefficients	Std. Error	Standardized Coefficients	t		
	B	Std. Error	Beta			
1 (Constant)	3,480	0,616		5,651	0,000	
skor kualitas produk	0,224	0,042	0,400	5,274	0,000	
SKOR VARIASI MENU	0,091	0,027	0,258	3,400	0,001	

a. Dependent Variable: SKOR KEPUASAN KONSUMEN

Sumber : Olahan Data Peneliti, 2023

b. Uji F

ANOVA ^a						
Model	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.	
1 Regression	220,432	2	110,216	110,820	,000 ^b	
Residual	334,169	336	0,995			
Total	554,602	338				

a. Dependent Variable: SKOR KEPUASAN KONSUMEN

b. Predictors: (Constant), SKOR VARIASI MENU, skor kualitas produk

Sumber : Data Peneliti, 2023

c. Determinasi Koefisiensi

Model Summary ^a				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.937 ^a	0,630	0,394	0,997

a. Predictors: (Constant), SKOR VARIASI MENU, skor kualitas produk

b. Dependent Variable: SKOR KEPUASAN KONSUMEN

Sumber : Data Peneliti, 2023

4.2 Pembahasan

1. Pengaruh kualitas produk terhadap kepuasan pelanggan Rumah Makan Singgalang Minas Siak.

Berdasarkan hasil perhitungan diperoleh dari uji t parsial dengan hasil (t-hitung) untuk kualitas produk sebesar $5,274 > 0,098$ (t-tabel) dengan signifikansi $0,000 < 0,05$.

Dengan demikian variabel kualitas produk berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Indikator dengan hasil terbanyak bahwa 231 (68%) responden menyatakan sangat setuju pada indikator kinerja.

2. Pengaruh variasi menu terhadap kepuasan pelanggan Rumah Makan Singgalang Minas Siak.

Berdasarkan hasil perhitungan diperoleh variabel variasi menu berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan hal ini dibuktikan dengan dari uji t parsial dengan hasil (t-hitung) untuk kualitas produk sebesar 3,400 dan t-tabel 0,098 ($3,400 > 0,098$), menunjukkan ada pengaruh positif antara variasi menu dengan kepuasan pelanggan. Variasi menu ditemukan indikator jenis menu makanan dan minuman dengan hasil pernyataan sangat setuju terbanyak dengan responden 188 (55,5%)

3. Pengaruh kualitas produk dan variasi menu terhadap kepuasan pelanggan Rumah Makan Singgalang Minas Siak.

Hasil penelitian mendukung hipotesis ketiga yang menunjukkan bahwa variabel kualitas produk (X1), variasi menu (X2) dan berpengaruh positif terhadap kepuasan pelanggan. Pengujian hipotesis keempat menghasilkan nilai uji F diperoleh F hitung sebesar 110,820 > F tabel 3,02 dengan tingkat signifikan $0,000 < 0,05$ maka kualitas produk dan variasi menu secara bersama-sama berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan. nilai koefisien korelasi adalah sebesar 0,630. Besarnya pengaruh dari kedua variabel dalam penelitian ini sebesar 63% sedangkan 37% dipengaruhi oleh variabel lainnya.

5.1 KESIMPULAN

Kesimpulan dari adalah sebagai berikut:

1. Kualitas produk berpengaruh positif terhadap konsumen di Rumah Makan Singgalang Siak, hal ini dibuktikan dengan nilai t-hitung > t-tabel ($5,274 > 0,098$)
2. Variasi menu berpengaruh positif terhadap konsumen di Rumah Makan Singgalang Siak, hal ini dibuktikan dengan nilai t-hitung > t-tabel ($3,400 > 0,098$).
3. Hasil penelitian mendukung hipotesis ketiga yang menunjukkan bahwa variabel kualitas produk (X1), variasi menu (X2) dan berpengaruh positif terhadap kepuasan pelanggan di Rumah Makan Singgalang Siak. Hal ini dibuktikan dengan nilai F

hitung > F tabel (110,820 > 3,02). Besarnya pengaruh dari kedua variabel dalam penelitian ini sebesar 63% sedangkan 37% dipengaruhi oleh variabel lainnya.

5.2 Saran

Saran yang bisa disampaikan dari hasil penelitian adalah sebagai berikut:

1. Bagi Rumah Makan Singgalang Minas Siak
Peningkatan pelayanan pegawai, kualitas produk, keahlian pegawai dan kecekatan dalam melayani konsumen dapat berdampak pada pengalaman emosional yang baik sehingga konsumen merasa puas.
2. Bagi Penelitian Selanjutnya
 - a) Penelitian diharapkan dapat menggunakan subjek lebih dari satu ataupun membandingkan antara satu rumah makan padang dengan lainnya
 - b) Dalam penelitian selanjutnya sebaiknya peneliti lebih memperhatikan pertanyaan yang diajukan sehingga tidak menimbulkan bias dengan memberikan pertanyaan kepada pihak kedua atau atasan yang mengetahui hasil kerja dari responden.

DAFTAR PUSTAKA

- Alvian, I. G. P. K. (2021). Pengaruh Kualitas Produk Dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Konsumen "Masalah." *Performa: Jurnal Manajemen Dan Start-Up*, 5(4), 295–302. <https://doi.org/10.37715/jp.v5i4.1783>
- Andella, D. (2020). Pengaruh Kualitas Produk Terhadap Keputusan Pembelian Pada Bolu Kemojo Gerai Aurel Mandiri Kabupaten Kuantan Singingi. *Administrasi*, 1(2), 14–25.
- Andriyanty, R., Aras, M., Afuani, S. N., & Nurfallah, A. (2020). Strategi Pengembangan Bisnis Rumah Makan Padang Di Sekitar Lingkar Kampus IBI Kosgoro 1957. *Mediastima*, 26(1), 18–39. <https://doi.org/10.55122/mediastima.v26i1.1>
- Aprileny, I., Arifiani, P. N., & Emarawati, J. A. (2022). Pengaruh Variasi Menu, Store Atmosphere Dan Citra Restoran Terhadap Keputusan Pembelian (Studi Konsumen: Restoran Bijin Nabe By Tsukada Nojo Plaza Senayan, Jakarta). *Ikraith-Ekonomika*, 5(3), 108–116. <https://doi.org/10.37817/ikraith-ekonomika.v5i3.2446>
- Armanto, R., Gunarto, M., & Waluyo, R. (2023). Pengaruh Customer Relationship Management terhadap Kepuasan dan Loyalitas Pelanggan Resto Padang di Kota Palembang. *Jurnal Bisnis, Manajemen, Dan Ekonomi*, 4(3), 350–361. <https://doi.org/10.47747/jbme.v4i3.1354>
- Burta, F. S. (2018). *Pengaruh Variasi Menu dan Kualitas Pelayanan terhadap Keputusan Pembelian Pada Catering Ukhwah di Makasar* (Issue 1).
- Darmawan, D. (2019). Kualitas Produk, Kesadaran Merek dan Harga serta Pengaruhnya Terhadap Kepuasan Pelanggan. *Jurnal Administrasi Bisnis*, 8(2), 75–88. <https://doi.org/10.14710/jab.v8i2.25267>
- Fasochah. (2021). Analisis Pengaruh Kualitas Produk, Harga dan Lokasi Terhadap Keputusan Pembelian. *Dharma Ekonomi*, 10(54), 6.
- Ismar, M. P. (2019). Rumah Makan Padang Sebuah Narasi Pertunjukan Budaya; Studi Kasus Rumah Makan Padang Simpang Raya. *Urban: Jurnal Seni Urban*, 2(1), 47–64. <https://doi.org/10.52969/jsu.v2i1.5>
- Octaviana, P. A. P., Sudiksa, I. N., & Utama, I. P. (2020). Manajemen Menu untuk Meningkatkan Profitabilitas di Seasalt Restaurant, Alila Seminyak. *Jurnal Gastronomi Indonesia*, 8(1), 15–22. <https://doi.org/10.52352/jgi.v8i1.546>
- Oktaviani, Y. (2015). Pengaruh Pola Asuh Single Parent Terhadap Perilaku Seks Pranikah Remaja Universitas Pendidikan Indonesia. *Jurnal Sosiologi*, 55–81.
- Puri, M. (2016). *Pengaruh Kualitas Produk, Harga Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Rumah Makan Provita Bandar Lampung*.
- Purnamasari, M., Firzal, Y., & Aldy, P. (2019). Pusat Wisata Kuliner di Siak dengan Pendekatan Arsitektur Neo Vernakular. *Jom*

FTEKNIK, 6(2), 1–7.

Radinal. (2020). *Pengaruh Kualitas Produk, Harga, Promosi dan Lokasi Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Rumah Makan Padang Embun Pagi*.

Septia Landa, K., Sadikin Akhyadi, A., Saripah, I., & Pratama, F. A. (2022). Pengaruh Produk, Harga Dan Tempat Terhadap Keputusan Konsumen Membeli Makanan Di Rumah Makan Sederhana Padang. *Jurnal Cendekiawan Ilmiah PLS*, 7(1), 43–44. <https://doi.org/10.37058/jpls.v7i1>

Sugiyono. (2018). *desain, Populasidan Sampel penelitian*. 4, 18–35.

Sumantri, V., Made, R. N., & Puspadewi, S. (2023). Analisis Pengaruh Variasi Menu Makanan Terhadap Keputusan Pembelian Di Restoran Bandar Djakarta, Alam Sutera. *Cross-Border*, 6(2), 915–931.

Wahyuni, T., Permata, I., & Nurdiono, M. (2023). Analisis Variasi Menu Dan Kepuasan Konsumen Bakmi Jogja Gending Sari Di Surabaya. *Journal Of Social Science Resarch*, 3, 13492–13500.

Warawardhana, D., & Maharani, Y. (2019). Indonesia Culinary Center. *Jurnal Tingkat Sarjana Bidang Senirupa Dan Desain*, 2(1), 1–6.

Zikri, M., & Nurdin, M. T. (2021). Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Rumah Makan Padang Di Idi Rayeuk Kabupaten Aceh Timur. *Jurnal Ekonomi Syari'ah*, 2, 41–56. <https://www.google.com/url?sa=t&rct=j&q=&esrc=s&source=web&cd=&ve>