



Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kualitas Makanan dan Variasi Menu Seimbang Terhadap Kepuasan Karyawan Pada Kantin Hotel XYZ di Jakarta

Septian Tri Saputra⁽¹⁾, *Meylani Tuti*⁽²⁾

(1)Program Studi Manajemen Perhotelan, Fakultas Ekonomi, STIE Internasional

(2)Program Studi Manajemen Perhotelan, Fakultas Ekonomi, STIE Internasional

e-mail: puttraale@gmail.com

ARTICLE INFO

Article history:

Received:

2 September 2022

Accepted:

20 Desember 2022

Available online:

20 Desember 2022

Keywords:

Service Quality, Food Quality, Balanced Menu Variations, employee satisfaction.

ABSTRACT

This researcher aims to analyze the effect of service quality, food quality, balanced menu variations on employee satisfaction. The population in this study are permanent employees of X Y Z hotel in Jakarta. The sampling technique used is purposive sampling, namely respondents who have become permanent employees of Hotel XYZ in Jakarta and obtained a total sample of 200 people. To test the proposed hypothesis, this study uses the PLS-SEM (Partial Least Squares-Structural Equation Modeling) approach. PLS SEM analysis was carried out in two stages. The initial stage is an analysis of reliability and validity, while the second stage is the estimation and verification of path coefficients and structural model strengths. This research uses SmartPLS 3.2.9 software. The results of this study indicate that there is a direct positive relationship between Service Quality, Food Quality, and Balanced Menu to employee satisfaction.

Keywords: Service Quality, Food Quality, Balanced Menu Variations, employee satisfaction.

ABSTRAK

Peneliti ini bertujuan untuk menganalisa pengaruh kualitas pelayanan, Kualitas makanan, Variasi menu seimbang terhadap kepuasan karyawan. Populasi dalam penelitian ini merupakan karyawan tetap hotel X Y Z di Jakarta. Teknik sampling yang digunakan adalah purposive sampling yaitu responden yang sudah menjadi karyawan tetap Hotel XYZ di Jakarta dan diperoleh jumlah sampel sebanyak 200 orang. Untuk menguji hipotesis yang diajukan, penelitian ini memakai pendekatan PLS- SEM (Partial Least Squares- Structural Equation Modeling). Analisis PLS SEM dilakukan dalam dua tahap. Tahap awal merupakan analisis reliabilitas serta validitas, sedangkan tahap kedua merupakan estimasi serta verifikasi koefisien jalur dan daya model struktural. Penelitian ini menggunakan software SmartPLS 3.2.9. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa ada hubungan positif langsung antara Kualitas Pelayanan, Kualitas makanan, dan Menu seimbang kepada kepuasan karyawan.

Kata kunci: Kualitas Pelayanan, Kualitas Produk, Variasi Menu Seimbang,

PENDAHULUAN

Sumber daya manusia merupakan unsur penting didalam kota Jakarta sebagai pusat kota dengan sistem ekonomi dan bisnis di Indonesia juga dikenal sebagai salah satu daerah tujuan wisata andalan di indoneia. Sebagai sebuah kota besar dan modern tentu saja Jakarta memiliki berbagai infrastruktur dan fasilitas publik yang jauh lebih beragam dan lebih meluas dari pada daerah lainnya di Indonesia salah satunya ialah hotel bintang 5. Fasilitas dan infrastruktur ini sangatlah mendukung pariwisata di DKI jakarta, sehingga tamu atau para wisatawan merasakan kemudahan selama berada di Jakarta. Kebanyakan Hotel di Jakarta merupakan hotel bintang 5 yang berlokasi strategis, yang dikelilingi oleh banyak gedung perkantoran menjadikan Hotel sebagai tempat yang strategis untuk para pengusaha mengadakan acara pertemuan. Selain menyediakan akomodasi penginapan, hotel tersebut juga menyediakan fasilitas function rooms dan ballrooms untuk meeting, wedding, exhibition, convention, dan acara lainnya. Hotel-hotel ini pada umumnya menyediakan kantin untuk fasilitas karyawan.

Kantin merupakan sebuah restoran yang berhubungan langsung dengan perusahaan dimana dia berdiri, sebagai mana yang dikemukakan oleh (Valclavik & Christian, 1667) secara umum pengertian restoran adalah tempat menjual makanan dan minuman, kantin merupakan sarana yang penting dan sangat dibutuhkan untuk menunjang kelancaran kegiatan konsumennya seperti karyawan. Dengan adanya kantin tentunya kebutuhan makanan disebuah instansi dapat terpenuhi dengan baik dan dapat memenuhi kebutuhan gizi setiap konsumennya. karena konsumennya adalah orang-orang yang butuh pemikiran yang sehat dan juga pengambil keputusan.

Petugas Pelayanan makanan adalah kegiatan pemberian layanan hidangan untuk karyawan pada suatu perusahaan. pelayanan makanan yaitu penyedia hidangan makanan dengan kualitas baik bervariasi, pemenuh kebutuhan gizi, dapat diterima dan memuaskan karyawan atau konsumen dengan memperhatikan standart hygiene dan sanitasi yang tinggi termasuk macam peralatan dan sarana yang digunakan. Pengetahuan dan pemahaman mengenai pelayanan makanan massal serta management dan semua aspek yang ada dalam sistem penyelenggaraan makanan dibutuhkan agar dapat menyelesaikan masalah dengan tepat sehingga mencapai tujuan berupa kepuasan karyawan atau konsumen terhadap kualitas makanan, kebersihan dan kesehatan, serta nilai gizi makanan yang disajikan dengan proses yang sangat efektif. (Nurmaari et al., 2018)

Kualitas makanan memiliki nilai subjektif dan nonsubjektif. Penampilan, tekstur, dan rasa sebagian besar merupakan atribut subjektif, sedangkan kualitas nutrisi dan bakteri tidak. Dua kualitas terakhir dapat diukur secara objektif dengan analisis kimia, dengan mengukur jumlah bakteri, atau menggunakan tes spesifik lainnya. (Valclavik & Christian, 1667), Menu adalah susunana hidangan makanan yang dimakan oleh seseorang untuk sekali makan atau untuk sehari. Kata MENU bisa di hartikan HIDANGAN. Misalnya menu/hidangan makan pagiberupa roti isi mentega dan pindaks, sari jeruk dan kopi susu (Sunita, 2015)

Memuaskan keinginan setiap perusahaan, selain factor penting bagi perjalanan hidup perusahaan, memuaskan kebutuhan karyawan dapat meningkatkan keunggulan dalam persaingan. Karyawan yang puas terhadap pelayanan yang diberikan oleh perusahaan akan berdampak baik bagi berlangsungnya kergiatan karyawan, hal ini berarti kepuasan merupakan factor kunci bagi karyawan. Kepuasan konsumen adalah tingkat perasaan konsumen setelah membandingkan antara apa yang dia terima dan harapannya (Indrasari, 2019).

Penelitian sebelumnya banyak membahas tentang pengaruh kualitas pelayanan, kualitas produk terhadap kepuasan. Dalam penelitian ini, penulis menambahkan variasi menu seimbang sebagai variabel yang mempengaruhi kepuasan sebagai variabel baru dan responden dalam penelitian ini adalah karyawan yang menikmati hidangan yang disajikan di restoran setiap harinya. Tujuan penelitian ini adalah untuk menganalisis pengaruh kualitas pelayanan, kualitas produk dan variasi menu seimbang terhadap kepuasan kepuasan.

LANDASAN TEORI

Kualitas Pelayanan

Pelayanan makanan yaitu pekerjaan penyampaian makanan dan minuman terhadap tamu atau pelanggan yang telah menyesuaikan dg hidangan yg di pesan dan disediakan dengan teknik" pelayanan makanan. Manfaat dari kegiatan tersebut yaitu sebagai pemuasan tamu atau pelanggan dengan menu yang dihidangkan dan memiliki hasrat ingin menikmati kembali hidangan yang telah dipersiapkan. Jika dilihat dari manfaat kegiatan tersebut macam macam teknik pelayanan yang dipelajari banyak menggunakan pengadaan makanan komersial untuk tamu atau pelanggan yang akan kembali lagi merasakan hidangan atau menu yang disajikan (Nurmaari et al., 2018).

Tipe pelayanan ini banyak digunakan Melalui prosedur bahwa tamu atau pelanggan memakai peralatan makan yang tersedia lalu mengambil makanan yang telah dihidangkan pada buffet. Penataan ruang pada tipe tersebut dibagi menjadi 2 ruang seperti ruang display dan ruang pengolahan yang ditentukan oleh kaca agar tamu atau pelanggan menyaksikan pengolahan makanan yang dibatasi oleh kaca, sehingga memungkinkan konsumen dapat melihat pengolahan makanan di tempat. Kepuasan konsumen adalah perasaan senang atau kecewa yang muncul setelah membandingkan kinerja produk yang dipikirkan terhadap kinerja yang diharapkan. Jika kinerja dibawah harapan maka konsumen akan kecewa. Jika kinerja sama dengan harapan, konsumen merasa puas. Jika kinerja berada di atas harapan, konsumen akan merasa gembira. Hal ini didukung oleh penelitian terdahulu (Evirasanti, 2016). Menerangkan bahwa Kualitas layanan terbukti berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan, Hal ini berarti bahwa semakin baik layanan yang diberikan Métis maka kepuasan pelanggan semakin meningkat. Dengan demikian dapat ditarik hipotesis sebagai berikut:

H1 : Ada pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan Karyawan

Kualitas Makanan

Kualitas makanan merupakan konsep penting karena makanan yang dipilih orang sangat tergantung pada kualitas. Preferensi konsumen penting bagi produsen makanan, yang ingin memperoleh pangsa pasar seluas mungkin untuk produk tersebut. Kualitas sulit untuk didefinisikan secara tepat, tetapi mengacu pada tingkat keunggulan suatu makanan dan mencakup semua karakteristik makanan yang signifikan dan yang membuat makanan tersebut dapat diterima. Sedangkan beberapa atribut makanan, seperti kualitas gizi, dapat diukur dengan analisis kimia, penerimaan makanan tidak mudah diukur dengan analisis kimia, penerimaan makanan tidak mudah diukur karena sangat subjektif. Faktanya, konsumen membuat penilaian subjektif menggunakan satu atau lebih dari panca indera setiap kali mereka memilih atau makan makanan. Misalnya, keripik kentang, seledri, dan beberapa sereal memiliki suara renyah saat dimakan rasa dan bau penampilan serta rasa makanan juga penting dalam menentukan penerimaannya. (Valclavik & Christian, 1667)

Kualitas makanan harus di pantau secara teratur setiap hari untuk memastikan bahwa produk yang dihasilkan seragam dan memenuhi standar control kualitas yang di persyaratkan. Perusahaan juga harus memantau kualitas produk mereka selama penyimpanan, sambil mengganti bahan dan mengembangkan lini baru. Produsen makanan terus mengembangkan produk baru baik untuk pasar "dirumah" dan makan diluar. tujuannya adalah untuk melayani kebutuhan dan keinginan kepuasan pelanggan dengan lebih baik. Pelanggan akan merasakan emosional positif atau negative setelah menikmati pelayanan atau produk yang ditawarkan jika yang mereka rasakan melebihi harapan akan timbul kepuasan dalam diri konsumen (Indrasari, 2019). Kepuasan adalah keadaan emosional, reaksi pasca pembelian mereka dapat berupa kemarahan ketidakpuasan, kejengkelan, netralitas, kegembiraan atau kesenangan. Jadi dari definisi – definisi diatas artinya adalah jika perasaan seseorang tersebut memenuhi atau bahkan melebihi harapannya maka seseorang tersebut dapat dikatakan puas. Hubungan antara kualitas produk dan kepuasan didukung oleh penelitian terdahulu yang menunjukkan pengaruh yang kuat dan signifikan (Wijaya, 2017).

H2 : Mempengaruhi kualitas makanan terhadap kepuasan

Menu Seimbang

Menu yaitu rangkaian makanan yang dapat dimakan dalam satu kali makan atau sehari penuh . Menu diartikan hidangan seperti menu hidang roti untuk pagi berupa roti isi mentega dan pindakas, sari jeruk dan kopi susu. Menu seimbang adalah menu yang terdiri dari beranekaragaman makanan dalam jumlah dan proposi yang sesuai, sehingga memenuhi kebutuhan gizi seseorang guna pemeliharaan dan perbaikan sel-sel tubuh dan proses kehidupan serta pertumbuhan dan perkembangan (Sunita, 2015).

Faktor yang sesuai agar mencukupi gizi seseorang perlu diperhatikan dalam penyusunan Menu Seimbang didalam hidangan suatu makanan yaitu kecukupan gizi, variasi jenis makanan, pertimbangan gizi, selera dan ekonomi, cara pengolahan, penyajian, kualitas dan kuantitas gizi, tingkat pencernaan bahan makanan. Hal ini didukung oleh penelitian terdahulu bahwa menu seimbang berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan (Moh.Mustaqim, 2016).

H3 : Ada pengaruh Menu seimbang terhadap kepuasan Karyawan

Kepuasan

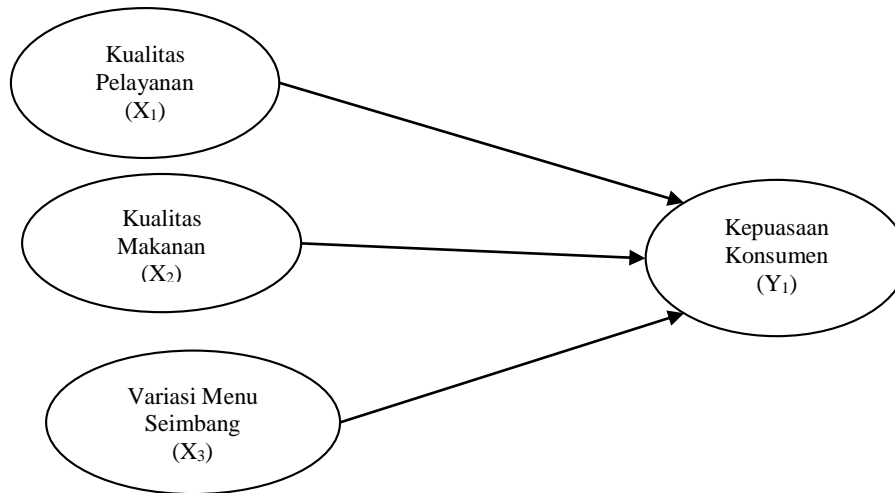
Memenuhi kebutuhan karyawan adalah keinginan setiap perusahaan. Selain faktor penting bagi kelangsungan berjalannya perusahaan, memuaskan kebutuhan konsumen dapat meningkatkan keunggulan dalam persaingan. Konsumen yang puas terhadap produk dan jasa pelayanan cenderung untuk membeli kembali produk dan menggunakan kembali jasa pada saat kebutuhan yang sama di kemudian hari. Kepuasan adalah keadaan emosional, reaksi pasca pembelian mereka dapat berupa kemarahan ketidakpuasaan, kejengkelan, netralitas, kegembiraan atau kesenangan. Jadi dari pengertian diatas yaitu jika perasaan seseorang tersebut mencapai harapan makan seorang tsb akan dikatakan puas. (Indrasari, 2019)

Kepuasan adalah keadaan emosional, reaksi pasca pembelian mereka dapat berupa kemarahan ketidakpuasaan, kejengkelan, netralitas, kegembiraan atau kesenangan. Jadi dari definisi –definisi diatas artinya adalah jika perasaan seseorang tersebut memenuhi atau bahkan melebihi harapannya maka seseorang tersebut dapat dikatakan puas.(Indrasari, 2019)

Kepuasan konsumen yaitu tingkat logika konsumen saat membandingkan antar yang satu harapan seorang pelanggan. Jika memiliki perasaan puas dengan produk yang disuguhkan sangat besar peluang untuk menjadi pelanggan dalam periode waktu yang lama. Maka dari itu kepuasan konsumen ialah perasaan senang atau kecewa yang muncul setelah membandingkan kinerja produk yang dipikirkan terhadap kinerja yang diharapkan. Jika kinerja dibawah harapan yang tidak sesuai maka konsumen akan kecewa. Jika kinerja sama dengan harapan, konsumen merasa puas. Jika kinerja berada di atas harapan, konsumen akan merasa gembira. Konsumen yang puas terhadap produk dan jasa pelayanan cenderung untuk membeli dan menggunakan kembali produk atau jasa pada saat kebutuhan yang sama muncul di kemudian hari. Hal tersebut berarti kepuasan merupakan faktor kunci bagi konsumen dalam melakukan pembelian ulang yang menjadi porsi terbesar dari volume penjualan perusahaan.(Rahmawati, 2016).

H4 : kualitas pelayanan, kualitas makanan dan menu seimbang mempengaruhi kepuasan

Dengan demikian dapat ditarik hipotesis sebagai berikut:



Gambar 1 Kerangka Berpikir

METODOLOGI PENELITIAN

Jenis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer. Data primer adalah data yang berasal dari sumber data yang dilakukan peneliti yang dikumpulkan secara khusus melalui kuisioner dan berhubungan langsung oleh permasalahan yang diteliti. Data primer adalah tanggapan responden yang berisi tentang pendapat atau penilaian tentang Kualitas Pelayanan, Kualitas Makanan, dan Variasi Menu Seimbang terhadap Kepuasan karyawan di Hotel di XYZ Jakarta. Jumlah sampel pada penelitian ini diambil sebanyak 200 orang.

Tata cara analisa informasi dalam riset ini memakai validitas item kuesioner. Validitas ini digunakan untuk mengukur ketetapan atau kecermatan suatu item dalam pengukuran faktor kualitas pelayanan, kualitas makanan, variasi menu seimbang terhadap kepuasan konsumen/ karyawan. Item yang valid ditunjukkan dengan adanya korelasi antara item terhadap skor total item. Pengujian validitas menggunakan program Smart PLS, kusioner berupa angket dan dapat digunakan rumus korelasi produk momen.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Deskripsi Responden

Tabel 1 Responden Berdasarkan Jenis Kelamin dan Usia (n=200)

Keterangan	Kategori	Frekuensi	Presntase (%)
Jenis Kelamin	Perempuan	69	34,5%
	Laki-laki	131	65,5 %
	Total	200	100%
Usia	< 20 Tahun	35	17,5%
	21-30 Tahun	146	73 %
	31-40 Tahun	18	9 %
	>40 Tahun	5	2,5 %
	Total	200	100 %

Sumber : Data Primer yang telah diolah 2022

Tabel 1 menunjukkan bahwa dari total 200 responden, responden perempuan sebanyak 69 dengan presentase 34,5% dan laki-laki sebanyak 131 responden dengan persentase 65,5%. Selain itu dari tabel 1 juga dapat dilihat bahwa responden terbanyak berada pada usia 21-30 tahun jumlah 146 responden (73%).

Uji Validitas (*Loading Factor*)

Konsistensi internal menjadi kriteria pertama untuk menilai model pengukuran dengan mengukur item dan variabel yang diamati satu sama lain. Konstruk laten menggambarkan korelasi *absolut* yang lebih dari 50% (Chin, 1998). bahwa menampilkan hasil berdasarkan analisis PLS yang merupakan korelasi mutlak antara skor item dengan skor konstruk dan menampilkan bahwa pemuatan faktor antara 0,747 sampai 0,886, hasil ini berada diatas kriteria batas minimum yaitu 0,50 (Chin, 1998).

Reliabilitas tingkat konstruk dilihat dengan reliabilitas komposit dan *alpha Cronbach*. Pada tabel 2 menggambarkan bahwa reliabilitas komposit lebih tinggi dari nilai *cut-off* 0,070 dan *alpha Cronbach* lebih tinggi dari nilai yang di anjurkan 0,6 (Cronbach, 1951). Validitas konvergen digunakan untuk mengukur korelasi anatar skor item dengan skor konstruk semakin tinggi korelasi semakin bagus validitas datanya

Tabel 2 Validitas Konsistensi dan Kevergensi Internal

variabel	<i>Factors / Item</i>	<i>Factor Loading</i>	<i>Cronbach's Alpha</i>	<i>Composite Reliability</i>	<i>Average Variance Extracted (AVE)</i>
Kualitas Pelayanan	1.Pelayanan Yang Cepat Alur	0,793	0,851	0,894	0,627
	2.Pelayanan Yang Peraktis	0,779			
	3.Memiliki Rotasi Makanan	0,753			
	5.Pemilihan Makanan Berupa Buffet	0,83			
	6.Mempermudah memporsi makanan. (Nurmaari et al., 2018) & (Evirasanti, 2016).	0,804			
Kualitas Makanan	2. Makanan Membangkitkan Selera,	0,864	0,91	0,933	0,736
	3. Rasa Hidangan,	0,824			
	4. Cita Rasa Yang Enak,	0,887			
	5. Makanan yang Mudah Dicerna,	0,85			
	6. Tekstur Makanan (Valclavik & Christian, 1667), (Indrasari, 2019) & (Wijaya, 2017)	0,864			
Menu Seimbang	1. Memenuhi Kecukupan Gizi	0,822	0,912	0,93	0,656
	2. Pilihan Menu	0,788			
	3. Memenuhi Gizi Yang Sesuai	0,829			
	4. Olahan Yang Bervariasi	0,83			
	5. Mempermudah mengambil hidangan	0,805			
	6. Mengolah Menu Dari Bahan Yang Berbeda	0,812			
	7. Hidangan Yang Mudah Dicerna (Sunita, 2015) & (Moh.Mustaqim, 2016)	0,781			
Kepuasan	1. Puas Terhadap Cita Rasa	0,865	0,893	0,926	0,758
	3. Puas Terhadap Inovasi	0,84			
	4. Puas Terhadap Menyajian	0,915			
	5. Puas Terhadap Kemudahan Penyajian (Indrasari, 2019) & (Rahmawati, 2016)	0,861			

Sumber : Data Primer yang telah di olah 2022

Uji Validitas Diskriminan

Validitas diskriminan menggambarkan kepastian yang sebenarnya dari satu konstruk lainnya. Terdapat beberapa pendekatan yang dapat menentukan dari validitas diskriminan seperti *Fornell Larcker*,

Cross Loading. Fornell Larcker menjadi kriteria pertama yang perlu di konfirmasi terlebih dahulu untuk validitas diskriminan. Dalam proses ini, nilai akar kuadrat AVE dari suatu konstruk harus lebih tinggi dari nilai interkorelasi yang ada pada setiap konstruk. Suatu konstruk harus dapat mereprestasikan lebih banyak varian dengan item lainnya daripada lainnya yang ada dalam model.

Tabel 3 *Cross Loading*

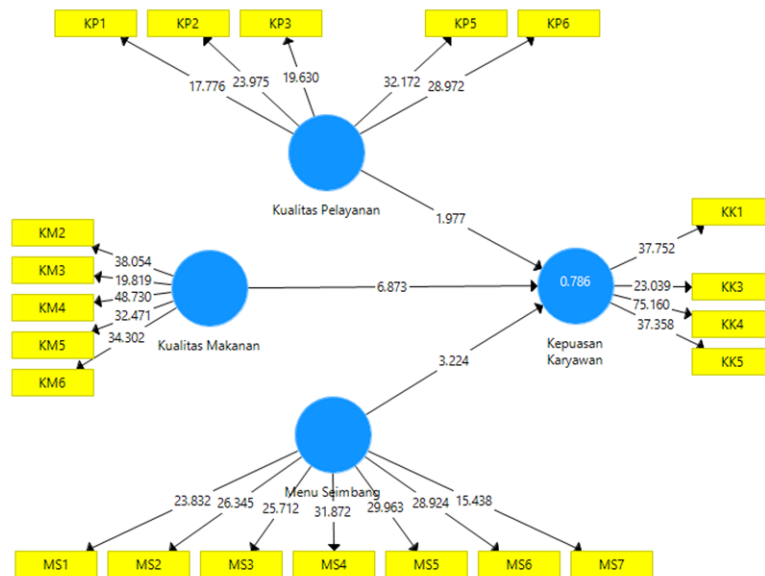
	Kepuasan Karyawan	Kualitas Makanan	Kualitas Pelayanan	Menu Seimbang
KK1	0,865	0,780	0,612	0,734
KK3	0,840	0,716	0,676	0,720
KK4	0,915	0,783	0,652	0,731
KK5	0,861	0,708	0,644	0,693
KM2	0,794	0,864	0,644	0,729
KM3	0,694	0,824	0,594	0,692
KM4	0,736	0,887	0,600	0,685
KM5	0,714	0,850	0,645	0,682
KM6	0,740	0,864	0,684	0,760
KP1	0,606	0,600	0,793	0,653
KP2	0,542	0,532	0,779	0,603
KP3	0,637	0,658	0,753	0,611
KP5	0,570	0,551	0,830	0,603
KP6	0,568	0,569	0,804	0,593
MS1	0,655	0,679	0,657	0,822
MS2	0,602	0,605	0,591	0,788
MS3	0,702	0,742	0,689	0,829
MS4	0,708	0,708	0,637	0,830
MS5	0,670	0,657	0,656	0,805
MS6	0,681	0,631	0,557	0,812
MS7	0,659	0,659	0,605	0,781

Sumber : Data Primer yang telah di olah 2022

Berdasarkan tabel 3 *cross loading* dapat dijelaskan yaitu variabel laten memiliki nilai yang lebih besar dibanding nilai laten lainnya. Kepuasan Karyawan terdapat 4 indikator dengan nilai tertinggi 0,865, 0,840, 0,915 dan 0,861, variabel Kualitas makanan terdapat 5 indikator nilai tertinggi 0,864, 0,824, 0,887, 0,850, dan 0,864, variabel Kualitas Pelayanan terdapat 5 indikator dengan nilai tertinggi 0,793, 0,779, 0,753, 0,830 dan 0,804 dan variabel Menu Seimbang terdapat 7 indikator dengan nilai tertinggi 0,822, 0,788, 0,829, 0,830, 0,805, 0,812 dan 0,781. Dari hasil *cross loading* ini menunjukan bahwa nilai *cross loading* pada setiap indikator dari masing masing variabel laten lebih besar dibanding nilai variabel laten lainnya dan memiliki nilai > 0,7. Hal ini menyatakan bahwa setiap variabel laten sudah memiliki validasi diskriminan yang baik.

Penilaian Model Struktural

Setelah model pengukuran dipastikan, tahap selanjutnya adalah memeriksa validitas model struktural, dievaluasi melalui kriteria seperti koefisien jalur, koefisien determinasi untuk variable endogen (R_2), ukuran efek (F_2), relevansi prediksi (q_2) dan multikolinearitas (*inner VIF*) (Henseler et al., 2009);(Chin, 2010). Nilai minimum dan deskripsi untuk setiap ajuan ukuran ditujukan dalam uji bertahap struktural bawah ini:



Gambar 2 Model Struktural (Bootstrapping With inner t-Values)

Koefisien Determinasi (R₂)

R square merupakan gambaran varian yang dijelaskan oleh konstruk endogen. Koefisien determinasi (R₂) adalah kriteria utama untuk evaluasi model struktural (Klarner et al., 2013). Pada tabel 5 menampilkan hasil R₂ pada penelitian ini, dimana R₂ nilai satu variabel endogen adalah 0,786.

Tabel 4 R-Square Results

	R Square	R Square Adjusted
Kepuasan karyawan	0,786	0,783

Sumber : Data Primer yang telah diolah 2022

Effect Size (f₂)

Ukuran efek di hitung menggunakan F₂ yang dimana nilai anatar 0,00 hingga 0,15 menunjukkan efek yang kecil, sedangkan nilai antara 0,16 sampai 0,35 menunjukan efek yang sedang dan nilai diatas 0,35 menunjukan efek yang besar (Sarstedt et al., 2020). Pada tabel 5 menunjukan hasil bahwa variabel kualitas makanan efek yang paling besar diantara variabel lainnya yaitu sebesar 0,361.

Tabel 5 F-Square Results

	Kepuasan Karyawan
Kepuasan Karyawan	
Kualitas Makanan	0,361
Kualitas Pelayanan	0,027
Menu Seimbang	0,110

Sumber : Data Primer yang telah diolah 2022

Uji Multikolinearits

Nilai VIF yang memilik nilai lebih tinggi dari 10 dan lebih rendah dari 0,1, menunjukan adanya multikolinearitas (Pallant, 2007). Pada penelitian ini berdasarkan hasil pada tabel 6 menunjukan nilai tertinggi ialah 3,906 dan terendah 2,710 dengan adanya nilai ini menunjukan adanya multikolinearitas.

Tabel 6 Hasil Multikolinearitas – Inner VIF value

	Kepuasan Karyawan
Kepuasan Karyawan	
Kualitas Makanan	3,432

Kualitas Pelayanan	2,710
Menu Seimbang	3,906

Sumber : Data Primer yang telah diolah 2022

Predictive Relevance (Q_2)

Untuk mendapatkan model dari *predictive relevnce*, uji *blindfold* dijalankan untuk menghitung nilai dari Q_2 . Secara keseluruhan model menentukan kesesuaian yang memadai dan *predictive relevnce* yang lebih tinggi, sebagai Q_2 nilainya harus lebih tinggi dari 0 seperti pada table 7.

Tabel 7 Hasil Relevansi Prediktif

Variabel Endogen	CCR	CCC
Kepuasan Karyawan	0,588	0,584

Sumber : Data Primer yang telah diolah 2022

Analisis Pengaruh Langsung (*Path Coefficient*)

Prosedur *Bootstrapping* dilakukan untuk dapat menghitung *t statistics* dan *confidence interval* karena PLS tidak memiliki persyaratan asumsi distribusi (Chin, 1998). Tabel 8 menyajikan hasil penilaian koefisien jalur yang dimana semua hipotesis yang diajukan di dukung.

Tabel 8 Hasil *Path Coefficient*

Hipotesis	Original Sample (O)	Sample Mean (M)	Standard Deviation (STDEV)	T Statistic	P Values	Hasil
Kualitas Makanan Terhadap Kepuasan Karyawan	0,515	0,515	0,074	6,935	0,000	Di Terima
Kepuasan Pelayanan Terhadap Kepuasan Karyawan	0,126	0,125	0,060	2,097	0,037	Di Terima
Menu Seimbang Terhadap Kepuasan Karyawan	0,303	0,305	0,093	3,251	0,001	Di Terima

Sumber : Data Primer yang telah diolah 2022

Pada tabel koefisien diatas dapat dilihat dengan menggunakan tingkat signifikan, Berdasarkan Tabel 8 Tentang Hasil Path Coefficient semua variabel menunjukkan hasil t-Value di atas 1,96 yang menunjukkan adanya pengaruh semua variabel x terhadap variabel Y. Kualitas Pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan karyawan dengan nilai t-Value 2,097 (> 1,96) dan p-Value 0,037. Oleh karna itu H1 diterima, Kualitas Makanan berpengaruh terhadap kepuasan karyawan dengan nilai t-Value 6,935 (> 1,96) dan p-Value 0,000. Oleh karna itu H2 diterima. Menu Seimbang berpengaruh terhadap kepuasan karyawan dengan nilai t-Value 3,251 (> 1,96) dan p-Value 0,001. Oleh karna itu H3 diterima.

Diskusi

Selanjutnya kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan. Hal ini sejalan dengan Penelitian (Evirasanti, 2016) berarti semakin bagus pelayanan suatu restoran akan meningkatkan kepuasan dari pelanggannya. kualitas pelayanan memiliki indikator terdiri dari pelayanan yang cepat alur, pelayanan yang praktis, memiliki rotasi makanan, pemilihan makanan berupa buffet dan mempermudah memporsi makanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Pelayanan yang baik akan membuat komsumen merasa nyaman dalam menikmati produk atau selama menikmati pelayanan yang diberikan.

Karyawan yang menikmati makanan di kantin hotel adalah konsumen bagi tim kitchen dan karyawan tersebut dapat memberikan tanggapan dan penilaian. Karyawan adalah konsumen internal bagi hotel sehingga penilaian yang diberikan tetap harus menjadi pertimbangan bagi manajemen untuk meningkatkannya.

Kualitas produk khususnya produk makanan sangat penting. Kualitas produk menurut (Vaclavic & Christian, 2008) adalah bagaimana makanan tersebut memiliki tekstur yang sesuai dengan jenis makanannya, rasa yang sesuai keinginan konsumen dan porsi yang pas. Kualitas makanan yang sesuai dengan harapan konsumen akan meningkatkan kepuasan bagi konsumen. Hasil penelitian ini sesuai dengan penelitian yang dilakukan (Evirasanti, 2016) dan (Wijaya, 2017) dimana hasilnya menunjukkan bahwa indikator kualitas makanan yang terdiri dari makanan membangkitkan selera, rasa hidangan, cita rasa yang enak, makanan yang mudah dicerna dan testur makanan secara memiliki pengaruh yang positif terhadap kepuasan konsumen. Semakin baik kualitas makanan yang disajikan maka akan semakin tinggi kepuasan yang dirasakan konsumen. Kualitas makanan dilihat dari segi rasa, tampilan, variasi menu, serta suhu. Rasa makanan yang nikmat, tampilan makanan yang menambah nafsu makan, hidangan menu restoran yang variatif serta penyajian hidangan pada suhu yang tepat menyebabkan pelanggan menjadi puas.

Menu Seimbang berpengaruh terhadap kepuasan Karyawan. Hal ini berarti adanya pengaruh Menu Seimbang pada Kualitas Karyawan. Hasil penelitian ini sesuai dengan penelitian (Moh.Mustaqim, 2016; Putra, 2021) yang memiliki indikator variasi menu seimbang terdiri dari memenuhi kecukupan gizi, pemilihan variasi menu, memenuhi gizi yang sesuai, olahan yang bervariasi, mempermudah mengambil hidangan, mengolah menu dari bahan yang berbeda dan hidangan yang mudah dicerna memberikan dampak positif dan signifikan pada kepuasan pelanggan. Menu yang bervariasi akan membuat penikmatnya merasa tidak bosan dan selalu merasa ingin mencoba Kembali. Menu yang seimbang sangat penting bagi karyawan hotel yang banyak mengeluarkan tenaga dan bekerja secara shift sehingga memerlukan makanan yang sehat.

kepuasan konsumen ialah perasaan senang atau kecewa yang muncul setelah membandingkan kinerja produk yang dipikirkan terhadap kinerja yang diharapkan. Jika kinerja dibawah harapan yang tidak sesuai maka konsumen akan kecewa. Jika kinerja sama dengan harapan, konsumen merasa puas. Jika kinerja berada di atas harapan, konsumen akan merasa gembira. Konsumen yang puas terhadap produk dan jasa pelayanan cenderung untuk membeli dan menggunakan kembali produk atau jasa pada saat kebutuhan yang sama muncul di kemudian hari. Indikator kepuasan konsumen ialah puas terhadap cita rasa, puas terhadap inovasi, puas terhadap penyajian dan puas terhadap kemudahan penyajian. Menurut (Rahmawati, 2016) Hal tersebut berarti kepuasan merupakan faktor kunci bagi konsumen dalam melakukan pembelian ulang yang menjadi porsi terbesar dari volume penjualan perusahaan. Karna dari itu kualitas pelayanan, kualitas makanan dan variasi menu seimbang mempengaruhi kepuasan konsumen/karyawan.

KESIMPULAN

Kesimpulan pada penelitian ini yaitu dari 3 variabel yang diteliti Pengaruh Kualitas Pelayanan, Pengaruh Kualitas Makanan, dan Pengaruh Variasi Menu Seimbang terhadap Kepuasan Karyawan memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan karyawan hotel XYZ di DKI Jakarta. Semakin baik Kualitas Makanan akan semakin tinggi kepuasan karyawan XYZ di Jakarta, kualitas layanan dan menu seimbang melalui analisis pengaruh langsung terbukti dapat meningkatkan kepuasan karyawan yang ada di Hotel XYZ menjadi patokan khusus dalam meningkatkan kepuasan dan kinerja karyawan. Saran penelitian untuk peneliti selanjutnya yaitu adanya keterbatasan data dan meningkatnya pertumbuhan hotel di Jakarta menjadi acuan khusus dalam menentukan variable lain terhadap pelayanan makanan karyawan Hotel XYZ di Jakarta.

DAFTAR PUSTAKA

- Chin, W. W. (1998). The partial least squares approach for structural equation modeling. *Modern Methods for Business Research, January 1998*, 295–336.
- Chin, W. W. (2010). Handbook of Partial Least Squares. In *Handbook of Partial Least Squares* (Issue January 2010). <https://doi.org/10.1007/978-3-540-32827-8>
- Cronbach, L. J. (1951). Coefficient alpha and the internal structure of tests. *Psychometrika, 16*(3), 297–334. <https://doi.org/10.1007/BF02310555>
- Evirasanti, M. (2016). *TERHADAP KEPUASAN DAN BEHAVIORAL INTENTIONS (STUDI DI MÉTIS RESTAURANT) Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Udayana (Unud) – Bali , Indonesia Dewasa ini semakin banyak restoran yang beroperasi di Bali , khususnya di Kabupaten Badung . Badan Pusat. 12, 4331–4358.*
- Henseler, J., Ringle, C. M., & Sinkovics, R. R. (2009). The use of partial least squares path modeling in international marketing. *Advances in International Marketing, 20*(January), 277–319. [https://doi.org/10.1108/S1474-7979\(2009\)0000020014](https://doi.org/10.1108/S1474-7979(2009)0000020014)
- Indrasari, M. (2019). *pemasaran dan kepuasan pelanggan.pdf* (1st ed.). utomo press.
- Klarner, P., Sarstedt, M., Hoeck, M., & Ringle, C. M. (2013). Disentangling the effects of team competences, team adaptability, and client communication on the performance of management consulting teams. *Long Range Planning, 46*(3), 258–286. <https://doi.org/10.1016/j.lrp.2013.03.001>
- Moh.Mustaqim. (2016). *PENGARUH VARIASI MAKANAN, PELAYANAN, DAN ATMOSFER TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN DI RM. BOROBUDEURSEMARANG.*
- Nurmaari, W., Choirun, N., & Panuggal Binar. (2018). *Manajemen Pelayanan Makanan*. K-Media.
- Pallant, J. (2007). *SPSS_Survival_Manual*.
- Putra, aditya S. (2021). *Ghidza : jurnal gizi dan kesehatan. 5*(1), 54–62.
- Rahmawati. (2016). *Manajemen Pemasaran* (T. Fitriastuti & Kiswanto (eds.); pertama). University Press. Samarinda.
- Sarstedt, M., Ringle, C. M., & Hair, J. F. (2020). Handbook of Market Research. In *Handbook of Market Research* (Issue September). <https://doi.org/10.1007/978-3-319-05542-8>
- Sunita, A. (2015). *Prinsip Dasar Ilmu Gizi* (S. Ali & R. Pradana (eds.); 9th ed.). PT Gramedia Pustaka Utama.
- Vaclavic, V. A., & Christian, E. W. (2008). *ESSENTIALS OF FOOD SCIENCE* (Third Edit). Springer.
- Valclavik, vickie a, & Christian, E. W. (1667). *Food Science Text Series* (THIRD EDIT).
- Wijaya, W. (2017). Kepuasan Konsumen di Yoshinoya Galaxy Mall Surabaya. *Jurnal Hospitality Dan Manajemen Jasa, 2002*, 581–594.