

PENGARUH VARIASI MAKANAN *BREAKFAST* TERHADAP KEPUASAN TAMU DI RESTORAN IJEN KOKOON HOTEL BANYUWANGI

Oleh

Adi Galih Wijayanto¹, Eka Afrida Ermawati^{2*}, Ayu Puwaningtyas³

^{1,2,3}Progam Studi Diploma IV, Manajemen Bisnis Pariwisata, Politeknik Negeri

Banyuwangi

Email: ¹Adiwijaya100402@gmail.com, ^{2*}ekaafrida22@poliwangi.ac.id

Abstrak

Hotel adalah bangunan berkamar yang disewakan sebagai tempat untuk menginap dan tempat makan orang yang sedang berada dalam perjalanan. Hotel di Indonesia telah berkembang pesat seiring berkembangnya jaman. Banyuwangi merupakan kabupaten yang memiliki beragam potensi wisata, dengan adanya hal tersebut banyak sekali hotel-hotel yang mulai dibangun untuk mendukung dan menunjang faktor tersebut. Kokoon Hotel Banyuwangi adalah salah satu hotel bintang empat di Banyuwangi Krajan, Dadapan, Kec. Kabat, Kabupaten Banyuwangi. Kokoon Hotel Banyuwangi memiliki lima jenis kamar yaitu Deluxe, Deluxe Balkon, Famili, Junior, & Suite dan berbagai fasilitas pendukung lainnya. Salah satu fasilitas pendukungnya adalah Ijen restoran. Ijen restoran adalah restoran yang ada di Kokoon Hotel Banyuwangi, yang menyediakan berbagai pilihan menu makanan yang sesuai dengan penempatannya. Menu sarapan yang dimulai dari makanan pembuka, sup, hidangan utama, hidangan penutup, hidangan lokal atau tradisional dan beberapa minuman yang disajikan. Penelitian ini bertujuan untuk mencari tahu apakah ada pengaruh antara variasi makanan *breakfast* terhadap kepuasan tamu di restoran Ijen Kokoon Hotel Banyuwangi. Jumlah sampel yang digunakan dalam penelitian ini sebanyak 30 responden. Hasil penelitian menunjukkan bahwa variasi makanan *breakfast* berpengaruh positif signifikan terhadap kepuasan tamu saat *breakfast* di restoran Ijen Kokoon Hotel Banyuwangi dengan nilai dari t_{hitung} adalah sebesar 9,771 atau > dari t_{tabel} sebesar 2,042. Dan nilai signifikansi $0.00 < 0,05$.

Kata Kunci : Variasi Makanan *Breakfast*, Kepuasan Tamu, Kokoon Hotel Banyuwangi

PENDAHULUAN

Pariwisata merupakan suatu perjalanan yang dilakukan seseorang untuk sementara waktu yang diselenggarakan dari suatu tempat ke tempat yang lain dengan meninggalkan tempat semula dan dengan suatu perencanaan atau bukan maksud untuk mencari nafkah di tempat yang dikunjunginya, tetapi semata-mata untuk menikmati kegiatan pertamasyaan atau rekreasi untuk memenuhi keinginan yang beraneka ragam. Pariwisata juga di dorong dengan berbagai aspek salah satunya adalah hotel.

Hotel adalah bangunan berkamar yang disewakan sebagai tempat untuk

menginap dan tempat makan orang yang sedang berada dalam perjalanan. Hotel adalah bentuk akomodasi yang dikelola secara komersil, disediakan bagi setiap orang untuk memperoleh pelayanan, penginapan, makan dan minum. Hotel di Indonesia telah berkembang pesat seiring berkembangnya jaman, karena hal ini di dukung dengan kondisi pariwisata di Indonesia yang sangat berpotensi dan menjanjikan. Salah satu daerah di Indonesia yang mengalami perkembangan pariwisatanya adalah Banyuwangi. Banyuwangi merupakan kabupaten yang memiliki beragam potensi wisata, dengan adanya hal tersebut banyak sekali hotel-hotel

yang mulai dibangun untuk mendukung dan menunjang faktor tersebut.

Kokoon Hotel Banyuwangi adalah salah satu hotel bintang 4 di Banyuwangi, terletak di Jl. Raya Jember No.KM. 7, Krajan, Dadapan, Kec. Kabat, Kabupaten Banyuwangi. Kokoon Hotel merupakan salah satu properti milik PT Dwi Satria Utama yang berdiri pada tahun 1920 sebagai perusahaan di Surabaya yang saat ini bergerak dalam berbagai bidang usaha yaitu manufaktur, jasa keuangan, tekstil, properti dan *trading*. Seiring dengan berjalannya waktu, DSU membentuk kerja sama dengan sejumlah perusahaan kelas dunia. Salah satu properti terbesar yang dimiliki DSU adalah *The Papilion*, restoranelite yang berada di Surabaya. Sedangkan properti hotel yang dimiliki oleh DSU terbagi menjadi Kokoon Grey (bintang 2), Kokoon Verde (bintang 3), Kokoon Moka (bintang 4), dan Kokoon Nero (bintang 5). Kokoon Hotel Banyuwangi merupakan hotel kedua yang dibangun setelah Kokoon Hotel Surabaya, hotel berbintang tiga yang berlokasi di Jalan Slompretan, Surabaya. Kokoon Hotel Banyuwangi memiliki lima jenis kamar yang setiap jenisnya memiliki fasilitas yang berbeda-beda, yaitu *Deluxe Room*, *Deluxe Balcony Room*, *Family Room*, *Junior Suite*, dan *Kokoon Suite*. Selain itu tamu juga dapat memesan jenis kamar yang mereka inginkan, misalnya *connecting rooms*. Jumlah total kamar yang dimiliki Kokoon Hotel Banyuwangi yaitu sebanyak 163 kamar. Adapun fasilitas lain untuk menunjang kenyamanan tamu adalah restoran yang merupakan salah satu bagian dari departemen *food and beverage*.

Ijen restoran adalah restoran yang ada di Kokoon Hotel Banyuwangi. Berada di lantai 3, yang letaknya bedekatan dengan meeting room yaitu Djawatan dan Songgon *Meeting Room*. Restoran ini buka dari pukul 06.00 – 22.00 WIB, Ijen restoran menyediakan makanan dan minuman untuk tamu dengan

menu makanan Indonesia dan Asia dan juga menyediakan *buffet breakfast*, *lunch* dan *dinner*. Restoran ijen memiliki kapasitas 100 *pax*. Dalam pelayanan *breakfast* terdapat berbagai macam pilihan variasi makanan yang disediakan untuk menunjang kebutuhan tamu.

Makanan adalah kebutuhan pokok manusia yang diperlukan setiap saat dan memerlukan pengolahan yang baik dan benar agar bermanfaat bagi tubuh. Produk makanan atau pangan adalah segala sesuatu yang berasal dari sumber hayati atau air, baik yang diolah maupun tidak diolah yang diperuntukkan untuk makanan atau minuman bagi konsumsi manusia (Saparinto & Hidayati, 2010).

Variasi makanan adalah keanekaragaman makanan dalam berbagai jenis. Dalam penyajian makanan di setiap hotel menyediakan berbagai pilihan variasi makanan sesuai dengan keinginan tamu. Pada menu sarapan yang dimulai dari makanan pembuka, sup, hidangan utama, hidangan penutup, hidangan lokal atau tradisional dan minuman yang disajikan dalam berbagai cara. Pentingnya variasi makanan di hotel tidak hanya sebatas memenuhi kebutuhan dasar tamu untuk konsumsi makanan dan minuman, tetapi juga memainkan peran penting dalam menciptakan pengalaman tamu yang berkesan. Berbagai variasi makanan menciptakan pilihan yang lebih luas bagi tamu, memperkaya pengalaman kuliner mereka, dan meningkatkan kepuasan tamu secara keseluruhan. Pengaruh variasi makanan terhadap kepuasan tamu dapat dijelaskan melalui beberapa faktor. Pertama, variasi makanan mencerminkan keberagaman dan fleksibilitas dalam memenuhi preferensi dan selera tamu yang berbeda. Kedua, variasi makanan dapat mempengaruhi persepsi tamu terhadap kualitas layanan dan perhatian yang diberikan oleh hotel terhadap kebutuhan individu mereka. Ketiga, pengalaman kuliner yang positif dapat menciptakan kenangan

positif, yang pada gilirannya dapat mempengaruhi keputusan tamu untuk kembali menginap di hotel tersebut.

Menurut Kotler dan Keller (2018), kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang timbul karena membandingkan kinerja yang dipersepsikan produk (atau hasil) terhadap ekspektasi mereka. Apabila kinerja gagal memenuhi ekspektasi, pelanggan akan tidak puas. Jika kinerja sesuai dengan ekspektasi, pelanggan akan puas. Selain itu, apabila kinerja melebihi ekspektasi, pelanggan akan sangat puas atau senang.

Kepuasan tamu adalah tingkat perasaan pelanggan setelah membandingkan antara apa yang dia terima dan harapannya (Umar, 2005). Pelanggan merasa puas dengan nilai yang diberikan oleh produk atau jasa sangat besar kemungkinan menjadi pelanggan dalam waktu yang lama. Pelanggan akan merasa nyaman dengan apa yang ditawarkan bahkan pelanggan akan membeli lebih dari yang dibutuhkan.. Menurut Pramono *et al.* (2020), untuk mendapatkan kepuasan tamu dipengaruhi oleh kualitas produk, inovasi dan variasi menu makanan. Apabila tamu merasa benar-benar puas, mereka akan datang kembali serta memberi rekomendasi kepada orang lain serta menyebarkan informasi positif ke keluarga dan teman-teman. Tindakan positif ini merupakan hasil dari kepuasan tamu. Sebaliknya, ketidakpuasan menciptakan pengaruh negatif pada hotel.

Dari berbagai uraian latar belakang di atas adapun permasalahan yang masih banyak terjadi di Restoran Ijen Kokoon Hotel Banyuwangi adalah tentang kurangnya variasi makanan *breakfast* yang dikeluhkan oleh tamu melalui *guest comment*. Berdasarkan permasalahan yang ada maka peneliti tertarik untuk melakukan sebuah penelitian dengan judul “Pengaruh Variasi Makanan *Breakfast* Terhadap Kepuasan Tamu di Restoran Ijen Kokoon Hotel Banyuwangi”.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang diatas, maka rumusan masalah pada penelitian ini adalah : “Apakah variasi makanan *breakfast* berpengaruh signifikan terhadap kepuasan tamu di restoran Ijen Kokoon Hotel Banyuwangi?”

LANDASAN TEORI

Makanan

Makanan merupakan kebutuhan pokok manusia yang dibutuhkan setiap saat dan dimanapun ia berada serta memerlukan pengelolaan yang baik dan benar agar bermanfaat bagi tubuh. Tanpa adanya makanan dan minuman, manusia tidak dapat melangsungkan hidupnya. Adapun pengertian makanan menurut WHO (*World Health Organization*) yaitu semua substansi yang diperlukan tubuh, kecuali air dan obat-obatan dan substansi-substansi yang dipergunakan untuk pengobatan (Prabu, 2008).

Kepuasan Tamu

Menurut Kotler (2014), menyebutkan kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang berasal dari perbandingan antara kesannya terhadap kinerja (hasil) sesuatu produk dengan harapannya. Kepuasan adalah semacam langkah perbandingan antara pengalaman dengan hasil evaluasi, dapat menghasilkan sesuatu yang nyaman secara rohani, bukan hanya nyaman karena dibayangkan atau diharapkan. Puas atau tidak puas bukan merupakan emosi melainkan sesuatu hasil evaluasi dari emosi.

Kata kepuasan (*satisfaction*) berasal dari bahasa latin “*satis*” mempunyai arti cukup baik, memadai “*facio*” yang mempunyai arti melakukan atau membuat. Dari pengertian tersebut dapat diartikan bahwa kepuasan mempunyai arti sebagai upaya akan pemenuhan sesuatu. Kepuasan konsumen menurut Zeithaml (2006) secara garis besar antara lain:

1. Fulfillment

Secara harafiah “fulfillment” ketercapaian, pemenuhan atau kelengkapan dalam segala bidang atau karya.

2. *Pleasure*

Istilah “pleasure” kesenangan, penuh kegembiraan, bahagia yang berkaitan dengan situasi tersebut.

3. *Ambivalence*

Dalam pengertian psikologi “ambivalence” pikiran seseorang yang saling bertentangan terhadap suatu hal yang terjadi pada waktu yang bersamaan

METODE PENELITIAN

Lokasi dan Waktu Penelitian

Penelitian Tugas Akhir ini dilakukan selama 6 bulan, terhitung mulai bulan Desember 2023 sampai dengan bulan Mei 2024 di Kokoon Hotel Banyuwangi yang berada di Jl. Raya Jember No.KM. 7, Krajan, Dadapan, Kec. Kabat, Kabupaten Banyuwangi. Waktu pelaksanaan dalam penelitian ini di mulai dari pengajuan judul Tugas Akhir (TA), penyusunan proosal sampai dengan tahap penyelesaian Laporan Tugas Akhir.

Uji Instrumental

Dalam uji coba untuk keandalan instrument ada dua ciri penting yang harus dimiliki oleh setiap alat pengukuran, yaitu validitas dan reliabilitas.

a. Uji Validitas Instrumen

Menurut Sugiyono (2017) menunjukkan tingkat persepsi antara ketepatan yang sebenarnya terjadi pada objek dengan data yang dikumpulkan penguji. Uji validitas ini dilakukan untuk mengukur apakah data benar diperoleh peneliti tersebut mengandung data yang valid atau tidak dengan ukuran yang

digunakan pada kuesioner. Responden pada uji validitas ini adalah 30 responden. Rumus untuk menguji validitas menggunakan rumus Product Moment Pearson. Menurut Sugiyono (2017), rumus Product Moment Pearson adalah sebagai berikut:

$$r = \frac{n(\sum xy) - (\sum x)(\sum y)}{\sqrt{[n\sum x^2 - (\sum x)^2]} \cdot \sqrt{[n\sum y^2 - (\sum y)^2]}}$$

Keterangan:

r = Koefisien korelasi variabel x dan variabel y

$\sum x$ = Jumlah skor dalam distribusi x

$\sum y$ = Jumlah skor dalam distribusi y

$\sum x^2$ = Jumlah kuadrat dalam skor distribusi x

$\sum y^2$ = Jumlah kuadrat dalam skor y

$\sum xy$ = Jumlah perkalian faktor korelasi variabel x dan variabel y

n = Banyaknya responden

Jika r sudah diketahui, selanjutnya dibandingkan antara r_{hitung} dan r_{tabel} , dengan $\alpha = 5$ persen. Kriteria pengambilan Keputusan untuk menyatakan bahwa instrument yang digunakan dikatakan valid atau tidak adalah sebagai berikut:

a. Jika $r_{hitung} \geq r_{tabel}$ atau nilai signifikansi ≥ 0.05 , maka instrument penelitian dinyatakan valid

b. Jika $r_{hitung} < r_{tabel}$ atau nilai signifikansi < 0.05 , maka instrument penelitian dinyatakan tidak valid

b. Uji Reliabilitas

Menurut Sugiyono (2017) menyatakan bahwa uji reabilitas adalah mengacu pada hasil pengukuran dengan menggunakan objek yang sama, akan menghasilkan data yang sama. Uji reabilitas ini dilakukan pada

responden sebanyak 30 responden di Restoran Ijen Kokoon Hotel Banyuwangi dengan menggunakan pernyataan yang telah dinyatakan valid dalam uji validitas. Serta menggunakan program SPSS 25.0 for Windows, variabel dinyatakan reliabel dengan kriteria berikut:

- Jika r_{α} positif dan lebih besar dari r_{tabel} maka pernyataan tersebut reliabel
- Jika r_{α} negatif dan lebih kecil dari r_{tabel} maka pernyataan tersebut tidak reliabel

Dengan pengambilan Keputusan:

- Jika nilai Cronbach's Alpha $\geq 0,6$ maka reliabel
- Jika nilai Cronbach's Alpha $< 0,6$ maka tidak reliabel

Perhitungan menggunakan Cronbach Alpha sebagai berikut:

$$r_{11} = \left(\frac{k}{k-1} \right) \left(1 - \frac{\sum ab^2}{at^2} \right)$$

Keterangan :

r_{11} = Nilai reliabilitas instrument

k = Banyak butir pernyataan

$\sum ab^2$ = Jumlah varian butir tiap pernyataan

at^2 = varian total

Uji Asumsi Klasik

Menurut Sunjoyo (2013), uji asumsi klasik adalah persyaratan statistic yang harus dipenuhi pada analisis regresi linier sederhana sebelum melakukan pengujian hipotesis. Uji asumsi klasik terdiri dari uji normalitas, uji outlier, uji multikolinearitas, uji heterokedastisitas, dan uji autokorelasi. Dalam penelitian ini, peneliti hanya menggunakan uji normalitas dan uji heterokedastisitas karena penelitian menggunakan regresi linier sederhana.

1. Uji Normalitas

Menurut Ghozali (2018), uji normalitas bertujuan untuk menguji apakah suatu variabel hadir dalam model regresi

independent dan dependen dalam distribusi normal atau tidak. Model regresi yang baik memiliki distribusi data yang normal atau mendekati normal yaitu distribusi tidak menyimpang ke kiri atau kanan (kurva normal). Pengujian normalitas data menggunakan uji One-Sample Kolmogorov-Smirnov dalam program aplikasi SPSS Versi 25.0 for Windows dengan taraf probabilitas (sig) 0,05. Kriteria pengujian uji One Sample Kolmogorov-Smirnov yaitu:

- Nilai probabilitas (sig) $\geq 0,005$, maka data berdistribusi normal
- Nilai probabilitas (sig) $< 0,05$, maka data tidak berdistribusi normal

Ghozali (2018) menyatakan bahwa pengujian juga dapat dilakukan dengan menggunakan grafik P-P Plot. Data yang normal adalah data yang membentuk titik-titik yang menyebar tidak jauh dari garis diagonal. Hasil analisis regresi linier dengan normal P-P Plot terhadap residual error model regresi diperoleh sudah menunjukkan adanya pola grafik yang normal, yaitu adanya sebaran titik yang berada tidak jauh dari garis diagonal.

2. Uji Heteroskedastisitas

Menurut Ghozali (2018) uji heteroskedastisitas bertujuan untuk mengetahui apakah dalam sebuah model regresi terjadi ketidaksamaan varian dari residual suatu pengamatan ke pengamatan lain. Uji heteroskedastisitas untuk menguji terjadi atau tidaknya heteroskedastisitas maka dilihat dari nilai koefisien korelasi Rank Spearman antara masing-masing variabel bebas dengan variabel terikat. Apabila nilai probabilitas (sig) $\geq 0,05$ maka tidak terjadi heteroskedastisitas.

Uji Hipotesis

Uji Hipotesis yang digunakan dalam penelitian ini yaitu Uji Parsial (Uji t). Menurut Ghozali (2018) Uji t digunakan untuk menguji pengaruh masing-masing variabel independent menurut Sugiyono (2018), Uji t adalah jawaban sementara terhadap rumusan masalah, yaitu point yang menanyakan

hubungan antara dua variabel atau lebih. Rancangan pengujian hipotesis digunakan untuk mengetahui korelasi dari kedua variabel yang diteliti.

1. Uji Koefisien Korelasi Sederhana

Sugiyono (2018) berpendapat bahwa Korelasi Sederhana merupakan langkah dari angka yang menunjukkan arah dan kekuatan hubungan antara satu variabel independent dengan variabel dependen. Korelasi sederhana dapat dihitung dengan menggunakan rumus sebagai berikut:

$$r = \frac{n\sum xy - (\sum x)(\sum y)}{\sqrt{\{n\sum x^2 - (\sum x)^2\} \cdot \{n\sum y^2 - (\sum y)^2\}}}$$

Keterangan :

n = Banyaknya pasangan data X dan Y

$\sum x$ = Total jumlah variabel X

$\sum y$ = Total jumlah variabel Y

$\sum x^2$ = Kuadrat dari total jumlah variabel X

$\sum y^2$ = Kuadrat dari total jumlah variabel Y

$\sum xy$ = Hasil penelitian dari total jumlah variabel Y

2. Koefisien Determinasi

Koefisien Determinasi digunakan untuk mengukur besarnya kemampuan model regresi dalam menjelaskan variabel terkait. Nilai koefisien determinasi atau R square (R²) antara nol dan satu. Nilai koefisien determinasi / R square (R²) yang mendekati satu, yang artinya menunjukkan adanya pengaruh variabel bebas (X) yang besar terhadap variabel terkait (Y). Sebaliknya jika nilai koefisien determinasi/R square (R²) semakin kecil atau mendekati nol, maka dapat dikatakan pengaruh variabel bebas (X) adalah kecil terhadap variabel terikat (Y) (Ferdinand, 2014). Rumus koefisien determinasi sebagai berikut:

$$Kd = r^2 \times 100\%$$

Keterangan :

Kd = Koefisien Determinasi

r = Koefisien Korelasi

3. Uji Regresi Linier Sederhana

Menurut Sugiyono (2018) regresi sederhana didasarkan pada hubungan fungsional maupun kausal satu variabel independent dengan satu variabel dependen. Rumus regresi linier sederhana sebagai berikut ini :

$$Y = a + bX + e$$

Keterangan :

Y = Subjek pada variabel terikat yang diprediksikan

X = Subjek pada variabel bebas yang memiliki nilai tertentu

a = Bilangan konstanta regresi untuk X = 0 (nilai y pada saat x nol)

b = Koefisien arah regresi

e = Nilai Residual atau *Error*

4. Uji T Parsial

Uji parsial (Uji Statistik t) menurut Sugiyono (2017) digunakan dalam penelitian untuk mengetahui apakah aspek setiap variabel independent secara individual mempengaruhi variabel dependen. Menggunakan rumus sebagai berikut:

$$t = \frac{r\sqrt{n-2}}{\sqrt{1-r^2}}$$

Keterangan :

t = Nilai t_{hitung}

r = Koefisien Korelasi

n = Jumlah responden

Ghozali (2018) mengatakan bahwa uji t digunakan untuk mengetahui masing-masing variabel independent terhadap variabel dependen.

a. Jika $t_{hitung} \geq t_{tabel}$ atau nilai signifikansi uji $t \geq 0.05$, maka disimpulkan bahwa secara individual variabel independent berpengaruh signifikan terhadap variabel dependen

b. Jika $t_{hitung} < t_{tabel}$ atau nilai signifikansi uji $t < 0.05$, maka disimpulkan bahwa secara individual variabel independent

berpengaruh tidak signifikan terhadap variabel dependen

HASIL DAN PEMBAHASAN

Responden dari penelitian ini adalah para tamu yang sedang *breakfast* di restoran ijen Kokoon Hotel Banyuwangi dan yang berusia >17 Tahun (usia produktif). Pengambilan sampel menggunakan Teknik Purposive Sampling dengan perhitungan menggunakan rumus Slovin yaitu didapatkan sebanyak 30 responden. Dari 30 responden ini digunakan untuk memperkuat hasil yang di dapat dan menyesuaikan keadaan *occupancy* tamu yang ada di Kokoon Hotel Banyuwangi. Karakteristik responden digunakan untuk mengetahui data pribadi responden dalam pengisian kuesioner yang meliputi jenis kelamin, usia, dan Frekuensi berkunjung tamu di restoran ijen Kokoon Hotel Banyuwangi. Adapun pernyataan yang ditujukan kepada responden dalam kuesioner sebagai berikut:

a. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin dan Usia

Tabel 1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin dan Usia

Uraian	Keterangan	Jumlah (Responden)	Presentase
Jenis Kelamin	Laki-Laki	16	53%
	Perempuan	14	47%
Usia	>17 Tahun	2	7%
	25-35	15	50%
	Tahun	13	43%
	>35 Tahun		
Jumlah		30	100%

Sumber: Data Primer Diolah, 2024

Berdasarkan Tabel 4.1. Dari data tersebut dapat diartikan bahwa responden tamu yang diambil pada saat *breakfast* di restoran ijen berjumlah 37 orang terdiri dari laki-laki 16 orang sedangkan perempuan berjumlah 14 orang yang diambil secara acak. Selain itu, rata-rata usia tamu yang sedang *breakfast* di restoran ijen berjumlah 2 orang dengan usia >17 tahun, usia 25-35 tahun berjumlah 15 orang, usia >35 tahun berjumlah 13 orang. Melihat dari data tersebut dominan tamu yang *breakfast* di restoran ijen Kokoon Hotel Banyuwangi adalah Laki-laki dan pada

usia 21-35 tahun dikarenakan pada usia tersebut merupakan usia produktif.

b. Karakteristik Responden Berdasarkan Frekuensi Berkunjung

Berdasarkan hasil penelitian yang sudah dilakukan, didapatkan gambaran responden berdasarkan status kerja dapat dilihat di tabel 3 sebagai berikut:

Tabel 2 Karakteristik Responden Berdasarkan Frekuensi Berkunjung

Frekuensi Berkunjung	Jumlah	Persentase
1 Kali	11	37%
2-3 Kali	16	53%
>3 Kali	3	10%

Sumber: (Data Primer, 2024)

Berdasarkan Tabel 3 deskripsi responden berdasarkan Frekuensi Berkunjung menunjukkan bahwa dari 30 responden penelitian memiliki tingkat frekuensi berkunjung yang berbeda-beda, frekuensi berkunjung 1 kali berjumlah sebanyak 11 orang, frekuensi berkunjung 2-3 kali berjumlah 16 orang dan frekuensi berkunjung .3 kali sebanyak 3 orang. Dari data tersebut dapat disimpulkan bahwa rata-rata tamu yang *breakfast* di restoran ijen sudah berkunjung 2-3 kali karena jumlah responden yang dominan adalah pada frekuensi tersebut.

Hasil Pengujian Data

Uji Instrumen

Uji Instrumen digunakan untuk mengetahui valid atau tidaknya suatu data yang diteliti. Instrumen dapat dikatakan baik apabila pengujian data yang dihasilkan menyatakan valid dan reliabel, berarti instrumen tersebut dapat dihasilkan digunakan untuk melakukan penelitian. Penelitian menggunakan data primer yang diperoleh di Restoran Ijen Kokoon Hotel Banyuwangi dengan menyebarkan kuesioner sebanyak 30 responden kepada tamu yang sedang *breakfast* dengan jumlah pernyataan sebanyak 20 item pernyataan. Pengolahan data dalam penelitian ini menggunakan bantuan *software* SPSS *Statistic* versi 25. Adapun hasil uji instrumen

terdiri dari uji validitas dan uji reabilitas sebagai berikut:

1. Uji Validitas

Uji validitas ini menunjukkan tingkat kemampuan suatu instrumen penelitian dan mengetahui kevalidan data yang diperoleh dari penyebaran kuesioner. Pada penelitian ini dilakukan dengan membandingkan r hitung dengan r tabel, atau nilai signifikan $< 5\%$ (0,05). Berikut merupakan hasil uji validitas dapat dilihat pada Tabel 4.4 dan 4.5 :

Tabel 4. Hasil Uji Validitas Variasi Makanan Breakfast (X)

Indikator	Pearson Correlation	Sig. (2-tailed)	N	Keterangan
X1	0,835	0.000	30	Valid
X2	0,876	0.000	30	Valid
X3	0,800	0.000	30	Valid
X4	0,698	0.000	30	Valid
X5	0,636	0.000	30	Valid
X6	0,615	0.000	30	Valid
X7	0,800	0.000	30	Valid
X8	0,930	0.000	30	Valid
X9	0,888	0.000	30	Valid
X10	0,672	0.000	30	Valid

Sumber: Data Primer Diolah, 2024

Berdasarkan Tabel 4. diatas menunjukkan hasil nilai signifikan variabel Variasi Makanan Breakfast $< 0,05$ dan diketahui r tabel 0,306 yang artinya r hitung $> r$ tabel. Sehingga data dapat dinyatakan valid dan data layak digunakan untuk penelitian.

Tabel 3 Hasil Uji Kepuasan Tamu (Y)

Indikator	Pearson Correlation	Sign.(2-tailed)	N	Keterangan
Y1	0.666	0.000	30	Valid
Y2	0.789	0.000	30	Valid
Y3	0.880	0.000	30	Valid
Y4	0.888	0.000	30	Valid
Y5	0.869	0.000	30	Valid
Y6	0.745	0.000	30	Valid
Y7	0.890	0.000	30	Valid
Y8	0.815	0.000	30	Valid
Y9	0.727	0.000	30	Valid
Y10	0.836	0.000	30	Valid

Sumber: Data Primer Diolah, 2024

Berdasarkan Tabel 5 diatas menunjukkan bahwa hasil nilai signifikan variabel Kepuasan Tamu $< 0,05$ dan diketahui r tabel 0,306 yang artinya r hitung $> r$ tabel. Sehingga data dapat dinyatakan valid dan data layak digunakan untuk penelitian.

2. Uji Reliabilitas

Uji Reabilitas dalam penelitian ini dilakukan secara bersama-sama terhadap seluruh item pernyataan dalam satu variabel. Suatu instrumen penelitian dapat dikatakan reliabel jika nilai Cronbach's Alpha > 0.60 . Dan berikut ini merupakan hasil dari uji reliabilitas dengan menggunakan SPSS versi 25 dapat dilihat pada Tabel 4.6 berikut:

Tabel 4 Hasil Uji Reliabilitas

Reliability Statistic				
No.	Variabel	Cronbach's Alpha	N of Items	Keterangan
1	Variasi Makanan Breakfast	.926	10	Reliabel
2	Kepuasan Tamu	.940	10	Reliabel

Sumber: Data Primer Diolah, 2024

Berdasarkan Tabel 4.6 menunjukkan bahwa hasil uji reliabilitas setiap instrumen dari variabel Variasi Makanan Breakfast (X) dengan nilai sebesar 0.926 dan Kepuasan Tamu dengan nilai sebesar 0.940. Artinya penelitian ini memenuhi syarat reliabilitas dengan nilai Cronbachs Alpha seluruh variabel > 0.60 dan data dalam kuisioner dinyatakan reliabel.

Uji Asumsi Klasik

Uji Asumsi Klasik dalam penelitian ini terdiri dari uji normalitas dan uji heterokedastisitas dengan menggunakan 30 responden. Data yang baik adalah instrumen yang telah diuji bernilai normal dan bebas heteroskedastisitas maka layak untuk dilakukan penelitian. Berikut merupakan hasil uji asumsi klasik yaitu:

1. Uji Normalitas

Uji Normalitas dalam penelitian ini digunakan untuk mengetahui distribusi residual data mengikuti distribusi normal atau tidak. Data dikatakan normal apabila memenuhi syarat nilai signifikan Kolmogrov-Smirnov $> 0,05$. Hasil Uji Normalitas residual data menggunakan aplikasi SPSS versi 25 dapat dilihat pada Tabel 7 berikut:

Tabel 4. 5 Hasil Uji Normalitas

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test		
		Unstandardized Predicted Value
N		30
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	45.8179934
	Std. Deviation	1.41108286
	Most Extreme Differences	
	Absolute	.137
	Positive	.132
	Negative	-.137
Test Statistic		.137
Asymp. Sig. (2-tailed)		.154 ^c

a. Test distribution is Normal.

b. Calculated from data.

c. Lilliefors Significance Correction.

Sumber: Data Primer Diolah,2024

Berdasarkan Tabel 7 diatas menunjukkan bahwa data Variasi Makanan Breakfast (X) dan Kepuasan Tamu (Y) dalam penelitian ini dinyatakan normal karena memiliki nilai Kolmogrov-Smirnov sebesar 0.154. Sehingga nilai Kolmogrov-Smirnov > dari 0.05 (0.154 > 0.05) dan data tersebut berdistribusi normal.

2. Uji Heterokedastisitas

Uji Heterokedastisitas ini bertujuan untuk menguji model regresi terjadi ketidaksamaan varian residual dari satu pengamatan ke pengamatan lain. Penelitian ini dikatakan baik apabila model regresi tidak terjadi heterokedastisitas dengan syarat pengukuran signifikansi 0,05 ($\alpha=5\%$). Hasil dari uji herokedastisitas dapat dilihat pada Tabel 8 berikut:

Tabel 6 Uji Heterokedastisitas

Coefficients ^a					
		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	
Model		B	Std. Error	Beta	T Sig.
1	(Constant)	6.270	2.326		2.696 .012
	Variasi Makanan Breakfast	-.099	.052	-.335	-1.882 .070

a. Dependent Variable: Abs_Res

Sumber: Data Primer Diolah,2024

Berdasarkan Tabel 4.8 diatas dapat dijelaskan bahwa variabel Variasi Makanan Breakfast memiliki nilai signifikansi 0,700 > 0.05. Sesuai dengan syarat dari uji heterokedastisitas bahwa nilai dari signifikansi lebih besar dari 0.05, maka artinya data tersebut tidak terjadi heterokedastisitas dan layak untuk penelitian.

Uji Hipotesis

Uji Hipotesis dalam penelitian ini terdiri dari analisis data regresi linier koefisien korelasi sederhana, koefisien determinasi, dan uji T. Adapun hasil hipotesis data tersebut dapat dijelaskan sebagai berikut:

1. Regresi Linier Sederhana

Analisis ini digunakan untuk mengetahui hubungan langsung antara variabel independent terhadap variabel dependen yang terdiri dari Variasi Makanan Breakfast (X) dan Kepuasan Tamu (Y) di Restoran Ijen Kokoon Hotel Banyuwangi. Berikut adalah hasil analisis regresi linier sederhana dengan menggunakan aplikasi SPSS versi 25 dapat dilihat di Tabel 4.9 berikut :

Tabel 7 Hasil Analisi Regresi Linier Sederhana

Coefficients ^a					
		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	
Model		B	Std. Error	Beta	T Sig.
1	(Constant)	7.060	3.958		1.784 .000
	Variasi Makanan Breakfast	.872	.089	.879	9.771 .043

a. Dependent Variable: Kepuasan Tamu

Sumber Data Primer Diolah,2024

Berdasarkan Tabel 4.9 diatas dapat diuraikan hasil analisis regresi linier sederhana diperoleh koefisien untuk variabel bebas X= 0,872 dengan konstanta sebesar 7,060. Berdasarkan hasil tersebut maka persamaan regresi yang diperoleh adalah :

$$Y = a + bX_1$$

$$= 7,060 + 0,872 X_1$$

a. Nilai Konstanta

Nilai persamaan regresi diperoleh nilai konstanta sebesar 7,060. Apabila variabel Variasi Makanan Breakfast (X) memiliki nilai 0 (nol) maka Kepuasan Tamu (Y) di Restoran Ijen Kokoon Hotel Banyuwangi adalah sebesar 7,060.

b. Koefisien Variabel Variasi Makanan Breakfast

Nilai Koefisien variabel Variasi Menu Breakfast (X) menunjukkan pengaruh sebesar 0,872. Hal ini berarti apabila variabel Variasi Menu Breakfast ditingkatkan satu-satuan, maka Kepuasan Tamu (Y) sebesar 0,872.

2. Analisis Koefisien Korelasi Sederhana

Koefisien korelasi (R) digunakan untuk mengetahui hubungan Variasi Makanan Breakfast (X), terhadap variabel Kepuasan Tamu (Y). Hasil perhitungan analisis koefisien korelasi sederhana dengan menggunakan aplikasi SPSS versi 25 yakni dapat dilihat pada tabel 10 berikut :

Tabel 8 Hasil Analisis Koefisien Korelasi Sederhana

Model Summary				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.879 ^a	.773	.765	2.54768

a. Predictors: (Constant), Variasi Makanan Breakfast

b. Dependent Variable: Kepuasan Tamu

Sumber : Data Primer Diolah, 2024

Berdasarkan Tabel 4.10 diatas dapat dilihat (R) sebesar 0,879 yang berarti hubungan antara Kepuasan Tamu (Y) sebesar 0,879. Nilai tersebut menggunakan aplikasi SPSS versi 25 dapat dilihat pada tabel 11 berikut:

Tabel 9 Pedoman Penilaian Interpretasi Koefisien Korelasi

Interval Koefisien	Tingkat Hubungan
0,000-0,199	Sangat Rendah
0,200-0,399	Rendah
0,400-0,599	Sedang
0,600-0,799	Kuat
0,800-1,000	Sangat Kuat

Sumber : Sugiyono, 2017

3. Analisis Koefisien Determinasi (R^2)

Dalam penelitian ini koefisien determinasi digunakan untuk mengetahui seberapa besar pengaruh variabel bebas Variasi Makanan Breakfast (X) terhadap variabel terikat Kepuasan Tamu (Y) dalam perhitungan persen (%). Hasil analisis koefisien determinasi menggunakan aplikasi SPSS versi 25 yakni dapat dilihat pada tabel 12 berikut :

Tabel 10 Hasil Uji Koefisien Determinasi

Model Summary				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.879 ^a	.773	.765	2.54768

a. Predictors: (Constant), Variasi Makanan Breakfast

b. Dependent Variable: Kepuasan Tamu

Sumber : Data Primer Diolah, 2024

Berdasarkan Tabel 12 diatas dapat dilihat bahwa nilai koefisien determinasi memiliki nilai *Adjusted R Square* sebesar 0.765 atau 76,5 %. Hal ini berarti sebesar 76,5% Produktivitas Kerja (Y) dipengaruhi oleh Variasi Makanan Breakfast (X), sedangkan sisanya 0,235 atau 23,5% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini.

1. Hasil Uji T (Parsial)

Hasil Uji T (Parsial) digunakan untuk menguji pengaruh variabel *independen* yakni Variasi Makanan Breakfast (X) terhadap variabel dependen yakni Kepuasan Tamu (Y). Berikut adalah hasil Uji t (Parsial) dengan menggunakan aplikasi SPSS versi 25 dapat dilihat tabel 13 berikut ini

Tabel 11 Hasil Uji T (Parsial)

Coefficients ^a					
Model		Unstandardized Coefficients	Standardized Coefficients	T	Sig.
		B	Beta		
1	(Constant)	7.060		1.784	.000
	Variasi Makanan Breakfast	.872	.879	9.771	.043

a. Dependent Variable: Kepuasan Tamu

Sumber: Data Diolah, 2024

Berdasarkan hasil uji t (parsial) pada Tabel 4.13 diatas dapat dijelaskan bahwa, hasil penelitian variabel Variasi Makanan *Breakfast* menunjukkan bahwa $t_{hitung} > t_{tabel}$, dimana hasil dari t_{hitung} adalah sebesar $9,771 > t_{tabel} 2,042$. Nilai probabilitas lebih kecil dari *level of significance* ($\alpha=0,05$) yaitu $0,043 < 0,05$. Berdasarkan hasil tersebut bahwa variabel Variasi Makanan *Breakfast* berpengaruh signifikan pada Kepuasan Tamu saat *Breakfast* di Restoran Ijen Kokoon Hotel Banyuwangi. Hasil analisis data menunjukkan bahwa Variasi Makanan *Brekafast* berpengaruh signifikan pada Kepuasan Tamu di Restoran Ijen Kokoon Hotel Banyuwangi.

Pembahasan

Analisis data dalam penelitian ini menggunakan sampel total dari tamu yang sedang breakfast di restoran ijen Kokoon Hotel Banyuwangi dengan jumlah 30 responden. Penelitian ini melalui beberapa tahapan uji instrumen data hingga analisis data berupa regresi linier sederhana yang dijelaskan dalam pembahasan berikut ini :

Pengaruh Variasi Makanan *Breakfast* Terhadap Kepuasan Tamu di Restoran Ijen Kokoon Banyuwangi. Berdasarkan hasil pengujian yang dilakukan dapat diketahui bahwa Variasi Makanan *Breakfast* berpengaruh positif signifikan terhadap Kepuasan Tamu di Kokoon Hotel Banyuwangi. Hal ini dapat dilihat dari Uji T Variasi Makanan *Breakfast* memiliki nilai dari t_{hitung} adalah sebesar $9,771$ atau $>$ dari t_{tabel} sebesar $2,042$ dan memiliki probabilitas sebesar $0,043$ atau $<$ dari *level of significance* sebesar $0,05$. Hasil penelitian tersebut menunjukkan bahwasanya H_1 diterima. Artinya variasi makanan *breakfast* yang ada di restoran ijen KoKoon Hotel Banyuwangi dapat mempengaruhi Kepuasan Tamu pada saat *breakfast* di restoran tersebut, dan berpengaruh signifikan.

PENUTUP

Kesimpulan

Berdasarkan hasil analisis data dan pembahasan mengenai pengaruh Variasi Makanan *Breakfast* terhadap produktivitas Kepuasan Tamu di Restoran Ijen Kokoon Hotel Banyuwangi, maka dapat disimpulkan sebagai berikut: Berdasarkan hasil pengujian yang dilakukan dapat diketahui bahwa Variasi Makanan *Breakfast* berpengaruh positif signifikan terhadap Kepuasan Tamu di Kokoon Hotel Banyuwangi. Hal ini dapat dilihat dari Uji T Variasi Makanan *Breakfast* memiliki nilai dari t_{hitung} adalah sebesar $9,771$ atau $>$ dari t_{tabel} sebesar $2,042$ dan memiliki probabilitas sebesar $0,043$ atau $<$ dari *level of significance* sebesar $0,05$. Hasil penelitian tersebut menunjukkan bahwasanya H_1 diterima. Artinya variasi makanan breakfast yang ada di restoran ijen KoKoon Hotel Banyuwangi dapat mempengaruhi Kepuasan Tamu yang *breakfast* di restoran tersebut.

Saran

Berdasarkan uraian diatas dari analisis data dalam penelitian ini, Adapun saran-saran yang dapat peneliti sampaikan sebagai berikut:

1. Dari hasil analisis diatas dapat diketahui bahwasanya variasi makanan *breakfast* berpengaruh terhadap kepuasan tamu yang breakfast di restoran ijen kokoon hotel Banyuwangi, maka dari hal tersebut diharapkan pihak restoran terus meningkatkan kualitas makanan yang ada dan inovasi-inovasi terbaru sehingga nantinya tamu yang *breakfast* terus dapat menikmati dan merasakan kepuasan yang lebih kedepannya.
2. Untuk kebersiha restoran seperti meja perlu diperhatikan lagi karena melihat beberapa saran dan masukan yang diberikan kepada tamu masih adanya beberapa meja dan *placemate* yang kotor sehingga untuk kedepannya supaya ditingkatkan dan diperhatikan lagi kebersihannya demi kenyamanan dan kepuasan tamu.

DAFTAR PUSTAKA

- [1] A.W. Marsum. 2005. *Restoran dan Segala Permasalahannya. Edisi Empat*. Yogyakarta: Andi.
- [2] Abdul Aziz, Hijriyantomu Suyuthie. (2023) Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Variasi Menu Terhadap Kepuasan Pelanggan Di Café Hanna Tea Lima Puluh Kota
- [3] Andri Esa Permana, Rita Tri Yusnita, Suci putri Lestari, (2022) The Effect Of Caf Menu Variations And Atmosphere On Competitive Advantage (Case Study on Volkswagen Café in Tasikmalaya) , Journal of Indonesian Management (JIM): Vol. 2 No. 3
- [4] Alisa karim Seka Ayu Sejati, Supawi Pawenang, Ratna Damayanti. (2021). The Effect Of Product Variation, Service Quality And Facilities On Consumer Purchasing Delicions Of Mie Ayam Hotplate In Surakarta
- [5] Angriani, Andi. 2018. Pengaruh Varian Menu dan Kualitas Pelayanan Terhadap. Keputusan Pembelian Pada Catrering Ukhuwan di Makassar.
- [6] Arikunto, Suharsimi. 2012. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek*. Jakarta: Rineka Cipta
- [7] Eka Novia Firda Lestari, Zaiunul Hidayat, Hesti Budiwati. (2019). Pengaruh Variasi Produk dan Servicespace terhadap Kepuasan Konsumen (Studi Kasus Pada Rocket Chicken di Lumajang)
- [8] Enden, T. (2021). Masa depan industri Pariwisata Kota Palangkaraya . Jurnal Penelitian UPR
- [9] Ferdinand, Augusty. 2014. *Metode Penelitian Manajemen*. BP Universitas Diponegoro. Semarang
- [10] Ghozali, Imam. 2016. *Aplikasi Analisis Multivariete Dengan Program IBM SPSS 23*
- [11] (Edisi 8). Cetakan ke VIII. Semarang : Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- [12] H KARYA · 2019 · PENGARUH VARIASI MENU, HARGA DAN SUASANA TEMPAT TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN WARUNK UPNORMAL DI KOTA MAKASSAR
- [13] Husein Umar. (2005). *Metode Penelitian Untuk Skripsi dan Tesis Bisnis*. Jakarta: Raja Grafindo Persada
- [14] John H dan Maria J. 2011. Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Rumah Makan Ketty Resto, STIE Musi, Palembang.
- [15] Kamanda tri gumelar, Handoyo Djoko waluyo, Sri Suryoko. (2016) PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, VARIASI MENU, DAN HARGA TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN, Studi Pada Konsumen Resto Sambal Van Java Tembalang, Kota Semarang.
- [16] Kotler, Philip. 2014. *Manajemen Pemasaran*, Edisi 13. Jilid 1. Prenhalindo. Jakarta.
- [17] Moleong, L. J. (2017). *Metode Penelitian Kualitatif*. Bandung: PT. Remaja
- [18] Nugroho, A., W., & Sudaryanto, B. (2013). Pengaruh Kerja Layanan, Kepercayaan dan Kepuasan Terhadap Loyalitas Konsumen Dalam Menggunakan Jasa Pengiriman Barang. Diponegoro Journal Of Management.
- [19] Nurdin Ismail, Sri Hartati. (2019) *METODOLOGI PENELITIAN SOSIAL*. Media Sahabat Surabaya
- [20] Ozdemir dan Caliskan. 2013. A review of literature on restaurant menus: Specifying the managerial issues.

- International Journal of Gastronomy and Food Science
- [21] Philip Kotler, 2002, Manajemen Pemasaran, Edisi Millenium, Jilid 2, PT Prenhallindo, Jakarta.
- [22] Prabu, P. (2008). Higiene dan Sanitasi Makanan. Retrieved April 12, 2018
- [23] Pramono, R., Cornelia, J., Tiffany, T., Sastradi, Y., & Purwanto, A. (2020). Pengaruh pembelajaran variasi menu, harga, lokasi dan promosi pada intensi beli di Restoran XYZ Gading Serpong. Edumaspul: Jurnal Pendidikan
- [24] Putri, Krisnayani. 2019. Pelayanan *Buffet Breakfast* oleh Pramusaji Pada *El Patio Restaurant* di Kuta Paradiso. Tugas Akhir. Badung: Politeknik Negeri Bali
- [25] Qin, H., Prybutok, V.R., and Zhao, Q.(2009). "Perceived service quality in fast-food restaurants: Empirical evidence from China"
- [26] Rahmaningsih T.I., Sri handayani. 2023. "Pengaruh Keragaman Menu, Cita Rasa, Dan Suasana Rumah Makan Terhadap Kepuasan Konsumen Rumah Makan Lumbung Raos Sidoarjo
- [27] Regita, Krisnayani. 2020. Pelayanan *Buffet Breakfast* di *Aiyaree Place Hotel Pattaya*.Tugas Akhir. Badung: Politeknik Negeri Bali.
- [28] Santoso, Syifa Aliyani. 2019. Pengaruh Variasi Menu, Harga, Jam Kerja, dan Lama. Usaha terhadap Pendapatan Warung Tegal di Kec. Ciputat Timur.
- [29] Simanjuntak, Gaby Romauli (2023) Pengaruh Variasi Menu Breakfast terhadap Kepuasan Tamu di Grand Basko Hotel Padang
- [30] Sugiyono. 2017. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: CV. Alfabeta.
- [31] Sugiyono. 2018. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*, penerbit. Alfabeta, Bandung
- [32] Sugiyono. (2019). *Metodelogi Penelitian Kuantitatif dan Kualitatif Dan R&D*. Bandung:
- [33] Sutanto, J. and Minantyo, H. 2014. The Influence Service Quality Product Quality and Customer Satisfaction toward Customer Loyalty at Modern Riteil in East Java
- [34] Tjiptono, F. dan Chandra, G. 2015. *Service, Quality, dan Satisfaction*, Edisi Ke-4.
- [35] Yogyakarta:Andi
- [36] Uma Sekaran, 2006. *Metode Penelitian Bisnis*. Jakarta: Salemba Empat.
- [37] Virgiawan Ilham Pratomo, Estikowati (2017) Pentingnya Variasi Hidangan Breakfast Dalam Meningkatkan Kepuasan Tamu Horison Ultima Malang
- [38] Zeithaml, Valarie A., Mary Jo Bitner dan Dwayne D. Gremler. (2006). *Services Marketing. Integrating Customer Focus Across the Firm*. 4th edition. International Edition. Singapore: McGraw-Hill.

HALAMAN INI SENGAJA DIKOSONGKAN