

## PENGARUH VARIAN MENU DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUTUSAN TAMU MENGINAP DI PANGERAN CITY HOTEL PADANG

---

### Abstract

---

**ALDI PUTRA KENCANA**  
[aldikencana20@gmail.com](mailto:aldikencana20@gmail.com)

**YULIANA**  
Departemen Pariwisata  
Universitas Negeri Padang

Varian menu dan tingkat pelayanan yang mempengaruhi keputusan pengunjung untuk menginap di Hotel Pangeran City Padang menjadi pendorong utama penelitian ini. Tujuan dari penelitian ini ialah untuk mencari tahu dan menguji hubungan antara pilihan menu, standar pelayanan, dan keputusan pengunjung untuk menginap di Hotel Pangeran City Padang. Jenis penelitian ini menerapkan pendekatan asosiatif kausal yang dipadukan dengan penelitian kuantitatif. Populasi penelitian mencakup 94 orang yang menginap di Hotel Pangeran City Padang, termasuk saat sarapan pagi. Metode pengumpulan data memanfaatkan kuesioner yang disebarakan melalui *Google Forms* yang didahului dengan pengujian validitas dan reliabilitas. Analisis data memakai pengujian heteroskedastisitas, multikolinearitas, homogenitas, dan normalitas. Uji regresi linier sederhana dan uji regresi linier berganda dengan SPSS dipakai saat pengujian hipotesis. Berdasarkan temuan penelitian, pilihan menu (X1) memiliki peringkat 43,29% masuk dalam kategori baik, kualitas pelayanan (X2) memiliki peringkat 46,42% masuk dalam kategori baik, dan persentase tamu yang memilih untuk menginap (Y) ialah 42,52%. berdasarkan hasil uji analisis regresi berganda koefisien regresi variabel varian menu (X1) mengakibatkan peningkatan keputusan tamu menginap sebesar 0.527. Koefisien kualitas pelayanan (X2) diraih pada angka 0.407 menunjukkan untuk peningkatan 1 poin kualitas pelayanan (X2) akan membuat peningkatan keputusan tamu menginap pada angka 0.407.

**Kata Kunci : Varian Menu, Kualitas Pelayanan, Keputusan Tamu Menginap**

---

---

### PENDAHULUAN

Industri perhotelan merupakan satu diantara bidang yang signifikan kontribusinya terhadap perekonomian. Hotel ialah perusahaan yang bergerak pada sektor perhotelan yang menyediakan ragam layanan penginapan kepada masyarakat umum, mencakup layanan makanan dan minuman, petugas kamar, layanan berseragam, pencucian linen, penggunaan perabot dan peralatan, serta kepatuhan terhadap peraturan pemerintah (Chair & Pramudia, 2017). Hotel berbintang di Kota Padang (\*\*\*) yakni Hotel Pangeran City Padang merupakan satu diantara contohnya. Pada tanggal 17 April 1979, Hotel Pangeran City Padang didirikan.

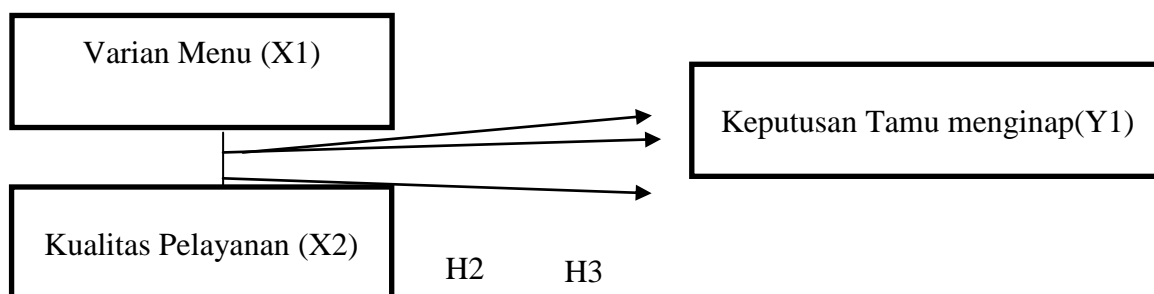
Kotler dan Armstrong (2018) menyatakan bahwa kejadian yang tidak terduga berdampak pada keputusan pengunjung untuk menginap. Pelanggan dapat memanfaatkan pendapatan yang diproyeksikan, biaya yang diharapkan, dan keuntungan yang diharapkan dari suatu produk untuk memilih apakah akan membelinya atau tidak. Akibatnya, pelanggan mengeluarkan uang dengan harapan menerima pengembalian atas barang atau jasa yang mereka terima.

Penelitian tentang varian menu mengatakan bahwa varian menu positif dan signifikan dampaknya terhadap keinginan tamu untuk menginap, yang berarti dengan pilihan menu yang beragam akan berdampak pada peningkatan keputusan tamu menginap. Pelanggan akan merasa puas saat memilih produk berkat banyaknya opsi menu atau variasi menu yang tersedia (Mubayyanah et al., 2021).

Menurut Tjipto (2015) keputusan tamu menginap ialah sebuah proses saat tamu mengetahui masalahnya, menelusuri informasi yang berhubungan dengan suatu produk atau merek. Keputusan tamu menginap merupakan suatu

proses kompleks di mana tamu terlebih dahulu mengenali kebutuhannya, kemudian menelusuri informasi yang berhubungan dengan suatu produk atau merek yang dapat memenuhi kebutuhannya tersebut.

Menurut sugiyono (2020), kerangka konseptual adalah suatu hubungan yang menunjukkan keterkaitan antara variabel penelitian secara teoritis, diantaranya yakni terikat atau dependen dengan variabel bebas atau independent. Secara singkat, berikut diuraikan kerangka konseptual pada penelitian ini:



## METODOLOGI PENELITIAN

Penelitian ini menerapkan pendekatan asosiatif kausal yang dipadukan dengan penelitian kuantitatif. Sugiyono (2020) mendefinisikan penelitian kuantitatif sebagai metodologi penelitian berbasis positivis yang diterapkan dalam hal mempelajari populasi atau sampel tertentu, melakukan pengumpulan data dengan memakai instrumen penelitian, dan melakukan analisis data secara kuantitatif dan statistik dalam pengujian hipotesis yang diajukan. Tujuan dari penelitian ini ialah untuk mencari tahu apakah opsi menu dan kualitas layanan memiliki pengaruh terhadap keputusan tamu untuk menginap di Pangeran City Hotel Padang, dengan mengacu pada latar belakang dan sudut pandang para ahli yang disebutkan di atas. Populasi penelitian ini terdiri atas 94 tamu yang menginap dan sudah termasuk sarapan. Kuesioner yang dikirimkan melalui *Google Form* dengan pemindaian kode batang dipakai sebagai bagian dari teknik pengumpulan data. Uji multikolinearitas, heteroskedastisitas, homogenitas, dan kenormalan dipakai dalam penelitian ini. Uji linier sederhana dan ganda diterapkan dalam proses pengujian hipotesis.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

### Hasil Penelitian

#### A. Deskripsi Variabel Varian Menu

Berdasarkan hasil temuan penelitian ini, didapatkan dari 94 responden menunjukkan bahwa variabel varian menu masuk pada kategori baik yang besar nilai rata-ratanya ialah 43.29.

#### B. Deskripsi Variabel Kualitas Pelayanan

Berdasarkan hasil temuan penelitian ini, didapatkan dari 94 responden memperlihatkan bahwa variabel kualitas pelayanan masuk pada kategori baik yang besar nilai rata-ratanya ialah 46.42.

#### C. Deskripsi Variabel Keputusan Tamu Menginap

Berdasarkan hasil temuan penelitian ini, didapatkan dari 94 responden menunjukkan bahwa variabel keputusan tamu menginap termasuk dalam kategori baik yang besar nilai rata-ratanya ialah 42.52.

### Uji Persyaratan Analisis

Uji persyaratan analisis yang dipakai ialah uji normalitas, homogenitas, heteroskedastisitas, dan multikolinearitas. Dari temuan penelitian, kesimpulannya ialah variabel-variabel yang ada kaitannya dengan variasi menu dan kualitas pelayanan normal distribusinya mengacu pada data uji normalitas dengan memakai Kolmogorov-Smirnov dengan perolehan nilai signifikansi  $0,200 > 0,05$ . Nilai signifikansi data tersebut lebih besar dari taraf signifikansinya, yang terlihat pada nilai sig yang besarnya  $0,056$  dengan taraf signifikansi  $> 0,05$  mengacu pada temuan uji homogenitas pada tabel sebelumnya. Dengan demikian, kesimpulannya ialah asal data dari populasi yang homogen atau sejenis. Nilai Sig yang besarnya  $0,404 > 0,05$  untuk variabel varian menu dan  $0,443 > 0,05$  untuk variabel kualitas layanan, mengacu pada temuan analisis uji heteroskedastisitas memakai uji Glejser pada tabel di atas. Dengan demikian, kesimpulannya variabel varian menu dan kualitas layanan tidak memiliki gejala heteroskedastisitas dalam hal keputusan menginap tamu. Nilai tolerance ialah  $0,274 > 0,10$  untuk variabel variasi menu dan  $0,274 > 0,10$  untuk variabel kualitas layanan, mengacu pada temuan uji multikolinearitas pada tabel di atas. Nilai VIF ialah  $3,649 < 10,00$  untuk variabel varian menu dan  $3,649 < 10,00$  untuk variabel kualitas layanan. Variabel variasi menu dan kualitas layanan memperlihatkan multikolinearitas, mengacu pada nilai VIF dan toleransi.

### Uji Hipotesis

Uji hipotesis dilaksanakan melalui analisis regresi linier berganda bermaksud untuk meraih informasi sebesar apa dampak yang diberikan variabel varian menu (X1) dan kualitas pemberian layanan (X2) pada keputusan tamu menginap (Y). Kriteria dalam menetapkan keputusan dari hipotesis pada penelitian ini yakni mencakup atas:

- Ketika angka signifikan  $> 0.05$ , hasilnya diraih  $H_0$  ditolak.
- Ketika angka signifikan  $\leq 0.05$ , hasilnya diraih  $H_0$  diterima

### Uji Regresi Linear Berganda

Koefisien determinasi dimanfaatkan dalam meninjau seberapa besar pengaruh variabel varian menu (X1) dan kualitas pemberian layanan (X2) pada keputusan tamu menginap (Y). Hasil pengujian determinasi bisa diperhatikan melalui analisis regresi linear berganda pada Tabel 1:

Tabel 1. koefisien determinasi (R square) variabel X1 dan X2 pada variabel Y  
**Model Summary**

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.903 <sup>a</sup>	.815	.810	3.199

- a. Predictors (Constant), Kualitas Pelayanan, Varian Menu
- b. Dependent Variabel: Keputusan Tamu Menginap

Sumber: Hasil Olahan Data SPSS 25.00 (2024)

Tabel 1 memperlihatkan perolehan angka R square yang nilainya 0.810, maknanya variabel varian menu dan kualitas pelayanan menyumbangkan pengaruh pada angka 81% pada keputusan tamu menginap di Pangeran City Hotel Padang dan 19% mendapatkan pengaruh dari oleh variabel lainnya yang tidak ditelaah pada riset ini.

Tabel 2 Analisis Regresi Linear Berganda  
**ANOVA<sup>a</sup>**

Model	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1 Regression	4088.445	2	2044.222	199.809	.000 <sup>b</sup>
Residual	931.013	91	10.231		
Total	5019.457	93			

- a. Dependent Variabel: Keputusan Tamu Menginap
- b. Predictors: (Constant), Varian Menu dan Kualitas Pelayanan

Sumber: Hasil Olahan Data SPSS 25.00 (2024)

Tabel 2 memperlihatkan pengujian regresi meraih angka F hitung 199.809 disertai sig.  $0.000 < 0.05$ , maknanya variabel varian menu (X1) dan kualitas pemberian layanan (X2) menyumbangkan dampak yang positif dan signifikan ditinjau dari variabel keputusan tamu memesan penginapan (Y). Berikutnya dalam upaya meraih informasi angka koefisien regresi dari variabel varian menu (X1) dan kualitas pemberian layanan (X2) ditinjau dari keputusan tamu memesan penginapan (Y) bisa diperhatikan pada tabel 3:

**Tabel 1 Koefisien Regresi Variabel varian menu (X1) dan Kualitas Pelayanan (X2) ditinjau dari variabel keputusan tamu menginap (Y)**

### Coefficients<sup>a</sup>

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	.805	2.116		.380	.705
	Varian Menu	.527	.088	.516	5.984	.000
	Kualitas Pelayanan	.407	.083	.421	4.886	.000

- a. Dependent Variabel: Keputusan Tamu Menginap

Sumber: Hasil Olahan Data SPSS 25.00 (2024)

## 1. Varian Menu (X1), Kualitas Pelayanan (X2) dan Keputusan Menginap (Y)

Hasil dari penelitian ini mengungkapkan bahwa varian menu di Pangeran City Hotel Padang masuk kedalam kategori sangat baik. Berdasarkan temuan dari olahan data dari 94 responden diraih informasi dimana tanggapan responden untuk variabel varian menu didapatkan 38.3% dalam kategori yang sangat baik, 31.9% dalam kategori baik, 24% dalam kategori cukup, 4.3% dalam kategori buruk, 1.1% berada pada kategori sangat buruk. Melalui perolehan nilai rata-rata didapatkan 43.29, maka variabel varian menu masuk ke dalam kategori baik.

Hal tersebut dapat disimpulkan varian menu yang ditawarkan di Pangeran City Hotel Padang memiliki varian menu sesuai dengan yang diharapkan, namun masih bisa ditingkatkan atau dimaksimalkan lagi. Hal ini sejalan dengan penelitian terdahulu dari Dewi Purnama Sari Panggabean (2024) yang mendapatkan bahwa varian menu berpengaruh signifikan terhadap keputusan tamu menginap.

Berdasarkan dari temuan olahan data dari 94 responden diraih informasi dimana tanggapan responden pada variabel kualitas pelayanan adalah 24.5% masuk dalam kategori yang sangat baik, 35.1% masuk pada kategori baik, 36.2 masuk pada kategori cukup, 3.2 masuk pada kategori buruk, dan 1.1% masuk pada kategori sangat buruk. Melalui perolehan rata-rata yang yang didapatkan 46.42 maka variabel kualitas pemberian layanan masuk dalam kategori baik.

Hal tersebut bisa diambil Kesimpulan yakni kualitas pelayanan yang diberikan di Pangeran City Hotel Padang memiliki pelayanan baik sesuai dengan yang diharapkan, namun masih bisa ditingkatkan atau dimaksimalkan lagi. Hal ini relevan terhadap penelitian sebelumnya dari Fredirikus Timo (2021) yang mengungkapkan kualitas pemberian layanan menyumbangkan pengaruh signifikan pada keputusan tamu memesan penginapan. Melalui perolehan rata-rata yang didapatkan 42.52, maka keputusan tamu menginap masuk dalam kategori baik.

Berdasarkan dari temuan olahan data dari 94 responden diraih informasi dimana tanggapan responden pada variabel keputusan tamu memesan penginapan yakni 33% diraih pada kategori sangat baik, 28.7% masuk pada kategori baik, 33% pada kategori cukup. 3.2% masuk pada kategori buruk, dan 2.1% masuk pada kategori sangat buruk.

Hal tersebut bisa diambil Kesimpulan yakni keputusan tamu menginap di Pangeran City Hotel Padang memiliki kriteria yang baik sesuai dengan yang diharapkan, namun masih bisa ditingkatkan atau dimaksimalkan lagi. Hal tersebut relevan terhadap penelitian sebelumnya dari Rezki Adeputra (2019) yang mengungkapkan varian menu dan kualitas pemberian layanan menyumbangkan pengaruh yang signifikan pada keputusan tamu memesan penginapan.

## 2. Pengaruh Varian Menu dan Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Menginap

Dari penelitian yang dilaksanakan didapatkan Adjusted R Square yang nilainya 0.810, memperlihatkan pengaruh dari variabel varian menu (X1) dan kualitas pemberian layanan (X2) ditinjau dari variabel keputusan memesan penginapan (Y) pada angka 81% namun untuk 19% mendapatkan pengaruh dari faktor lain yang tidak ditinjau pada riset ini. Didapatkan juga angka  $f$  hitung 199.809 disertai sig.  $0.000 < 0.05$ , maknanya variabel varian menu (X1) dan kualitas pemberian layanan (X2) menyumbangkan pengaruh dengan positif dan signifikan pada variabel keputusan memesan penginapan (Y) menyumbangkan pengaruh dengan signifikan. Ditinjau melalui angka Tolerance dan VIF, bisa didapatkan kesimpulan model regresi pengaruh varian menu dan kualitas pemberian layanan pada keputusan tamu memakai jasa penginapan.

## KESIMPULAN

1. Varian menu di Pangeran City Hotel Padang dengan menyeluruh diraih dalam kategori yang baik melalui perolehan rata-rata yang didapatkan pada angka 43.29 pada variabel varian menu. Kualitas pelayanan di Pangeran City Hotel Padang dengan menyeluruh diraih dalam kategori baik melalui perolehan rata-rata yang pada variabel kualitas pemberian layanan pada angka 46.42. Keputusan tamu menginap di Pangeran City Hotel Padang dengan menyeluruh diraih dalam kategori baik melalui perolehan rata-rata pada variabel keputusan tamu memakai jasa penginapan pada angka 42.52.
2. Pengaruh varian menu ditinjau dari keputusan tamu menginap pada Pangeran City Hotel Padang dengan angka Adjusted R Square senilai 0.763, variabel varian menu menyumbangkan pengaruh pada angka 76.3% pada keputusan tamu menginap pada Pangeran City Hotel Padang dan 23.7% mendapat pengaruh dari faktor lainnya yang tidak dibahas pada riset ini.
3. Pengaruh kualitas pelayanan ditinjau dari keputusan tamu menginap pada Pangeran City Hotel Padang dengan angka Adjusted R Square senilai 0.739, variabel kualitas pelayanan menyumbangkan pengaruh pada angka 73.9% pada keputusan tamu menginap di Pangeran City Hotel Padang dan 26.1% mendapat pengaruh dari faktor lainnya yang tidak dibahas pada riset ini.
4. Pengaruh varian menu dan kualitas pemberian layanan ditinjau dari keputusan tamu menginap pada Pangeran City Hotel Padang melalui angka Adjusted R Square senilai 0.810 antara variabel varian menu dan kualitas pelayanan menyumbangkan pengaruh pada angka 81% pada keputusan tamu menginap di Pangeran City Hotel Padang dan 19% mendapat pengaruh dari faktor lainnya yang tidak dibahas pada riset ini. Hal tersebut memperlihatkan peningkatan varian menu dan kualitas pelayanan dapat memiliki dampak yang positif yang cukup signifikan terhadap keputusan tamu menginap di Pangeran City Hotel Padang.

## DAFTAR PUSTAKA

Anwar, Sanusi. (2014). Metodologi Penelitian Bisnis. Jakarta: Penerbit Salemba Empat.

- Arikunto, Suharsimi. (2010). *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Kotler, P., & Keller, K. L. (2016). *Manajemen Pemasaran (Jilid 1)*. Jakarta: Erlangga.
- Kotler, Philip. 2015. *Manajemen Pemasaran, Edisi Kesebelas*. Jakarta: Prehallindo
- Mubayyanah, M., Kunaifi, A., Rahman, F., & Rosyid, A. (2021). Ragam Menu, Harga, Dan Lokasi: Pengaruhnya Terhadap Loyalitas Pelanggan Restoran? *MASYRIF: Jurnal Ekonomi, Bisnis Dan Manajemen*, 1(1).
- Parasuraman, Zeithaml dan Berry (2014) *Delivering Service Quality*, New York: Free Press.
- Sugiyono. (2020). *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif Dan R&D*. Bandung: Alfabeta
- Tjiptono, F., & Diana, A. (2015). Pelanggan puas. Tak cukup, 134-138.