

Breakfast Quality and Menu Variety as Predictors of Guest Satisfaction at Pangeran Beach Hotel Padang

¹⁾Deki Hariyanto, ²⁾Lise Asnur, ³⁾Marmadis

^{1) 2)} Manajemen Perhotelan, Universitas Negeri Padang

³⁾ Departement, Afiliasi

*Correspondence Author: Lise.asnur@fpp.unp.ac.id

Article Info

Keywords:

Hotel breakfast, quality of food, variety of menu, guest satisfaction, food and beverage management

ABSTRACT

The abstract should be informative and provide a clear statement of the problem, proposed approach or solution, and indicate the main findings and conclusions. Abstract should be 150 to 200 words long. Abstracts must be written in the past tense and use English and Indonesian based on their placement in the abstract table provided. Abstract and keywords are written in Cambrian (10 pt) format. There is no literature to be cited. The keyword list provides the opportunity to add keywords, which are used by indexing services. Consists of 3 to 5 keywords. The use of keywords should make it easier for interested parties to find your article. We recommend that you download this journal template to make it easier to adjust your writing before submitting an article. Breakfast is a salient hotel service encounter in that it influences the guests' evaluations early in the day and combines product quality, operational readiness and menu choice. The objective of this research was to find out breakfast quality and menu variety as predictor of guest satisfactions at Pangeran Beach Hotel, Padang. An explanatory cross sectional survey was conducted on 105 guests selected by purposive sampling. The respondents had to be at least 18 years old and had to have stayed at least two nights and used the breakfast service at least twice. Data were collected using 30 items five point Likert questionnaire and were analyzed using multiple linear regression. All items were above the corrected item-total correlation threshold of 0.30. Construct reliability ranged from 0.817 to 0.825. The quality of breakfast was a positive predictor of guest satisfaction ($B = 0.365$; $\beta = 0.374$; $t = 4.266$; $p < 0.001$), as was menu variety ($B = 0.272$; $\beta = 0.275$; $t = 3.135$; $p = 0.002$). The full model was significant, $F(2,102) = 18.529$; $p < 0.001$, and accounted for 26.6% of the variance in satisfaction. Somewhat more powerful predictor was the quality of the breakfast. The results suggest the need for integrated controls for taste, freshness, temperature, hygiene and refill speed, and systematic menu rotation based on guest preferences.

Informasi Artikel

Kata Kunci:

breakfast hotel; kualitas makanan; variasi menu; kepuasan tamu; manajemen food and beverage

ABSTRAK

Breakfast merupakan titik layanan penting karena membentuk penilaian tamu pada awal hari dan mempertemukan kualitas produk, kesiapan operasi, serta keluasan pilihan menu. Penelitian ini menganalisis kualitas breakfast dan variasi menu sebagai prediktor kepuasan tamu di Hotel Pangeran Beach Padang. Survei eksplanatori berdesain cross-sectional dilakukan terhadap 105 tamu yang dipilih melalui purposive sampling dengan kriteria berusia minimal 18 tahun, menginap sekurang-kurangnya dua malam, dan menggunakan layanan breakfast sedikitnya dua kali. Data diperoleh melalui kuesioner Likert lima poin yang memuat 30 pernyataan dan dianalisis menggunakan regresi linear berganda. Seluruh item memenuhi batas corrected item-total correlation di atas 0,30; reliabilitas konstruk berada pada rentang Cronbach's Alpha 0,817-0,825. Hasil menunjukkan kualitas breakfast berpengaruh positif terhadap kepuasan tamu ($B = 0,365$; $\beta = 0,374$; $t = 4,266$; $p < 0,001$), demikian pula variasi menu ($B = 0,272$; $\beta = 0,275$; $t = 3,135$; $p = 0,002$). Model signifikan secara simultan, $F(2,102) = 18,529$; $p < 0,001$, dengan $R^2 = 0,266$. Kualitas breakfast menjadi prediktor relatif lebih kuat. Temuan menegaskan perlunya pengendalian rasa, kesegaran, suhu, kebersihan, dan kecepatan refill yang diintegrasikan dengan siklus rotasi menu berbasis preferensi tamu.

Article History

Received : 12/07/2026

Revised : 18/07/2026

Accepted : 22/07/2026

✉ **Corresponding Author:** (1) Deki Hariyanto, (2) Department of Hospitality Management, (3) Padang State University, (4) Address, City, Postal Code, Country, (5) Email: corresp-author@mail.com

1. Introduction

Industri perhotelan tidak hanya menjual sebuah kamar, tetapi serangkaian pengalaman yang diciptakan melalui berbagai titik sentuh layanan. Sarapan memiliki posisi strategis di antara titik-titik ini karena dikonsumsi oleh sebagian besar tamu, terjadi dalam waktu operasional yang terbatas, dan merupakan pengalaman utama di awal hari. Rasa makanan, kebersihan area prasmanan, ketersediaan hidangan dan variasi pilihan, suhu saat dikonsumsi, serta kesegaran dapat membentuk penilaian terhadap sarapan. Ulasan hotel sebagai bukti mengungkapkan bahwa makanan dan ketersediaan sarapan adalah atribut yang berkontribusi pada evaluasi tamu bersama dengan kebersihan, layanan, lokasi, dan nilai yang dirasakan (Kaveski Peres & Paladini, 2021; Singh & Alhamad, 2022; Permatasari et al., 2025). Sarapan oleh karena itu harus dilihat sebagai bagian dari sistem pengalaman tamu dan bukan sebagai fasilitas tambahan.

Teori konfirmasi ekspektasi dapat menjelaskan kepuasan tamu. Ekspektasi membawa kelas hotel, harga, informasi promosi, pengalaman masa lalu, dan ulasan pengguna. Setelah layanan, tamu membandingkan kinerja aktual dengan harapan. Kinerja yang sesuai atau melebihi harapan menghasilkan konfirmasi positif dan kepuasan, sementara kinerja di bawah harapan menghasilkan diskonfirmasi negatif (Oliver, 1980). Kepuasan penting dalam konteks hotel karena terkait dengan kesan keseluruhan, niat untuk kembali, dan kesediaan untuk merekomendasikan (El-Adly, 2019). Sarapan dapat meningkatkan atau mengurangi ulasan tersebut karena kualitas produk dan operasi prasmanan terlihat.

Dalam studi ini, kualitas sarapan didefinisikan sebagai evaluasi tamu terhadap atribut inti makanan dan konsistensi penyajiannya. Dimensi-dimensi tersebut meliputi rasa, kesegaran, suhu, penampilan, kebersihan, serta ketersediaan dan pengisian ulang. Literatur restoran menunjukkan kualitas makanan sebagai faktor utama penentu kepuasan dan niat perilaku (Namkung & Jang, 2007; Ryu et al., 2012). Di restoran prasmanan hotel, tantangannya lebih kompleks karena makanan harus diproduksi dalam jumlah besar, disimpan dalam kondisi yang wajar, dan tersedia hingga akhir layanan. Tamu yang datang pada waktu yang berbeda mungkin mendapatkan kualitas pengalaman yang berbeda karena ketidakkonsistenan dalam suhu atau pengisian ulang. Hasil pada prasmanan juga menunjukkan bahwa pengalaman dan limbah makanan dipengaruhi oleh desain operasional, waktu layanan, dan praktik pengambilan makanan (Juvan et al., 2021; Üngüren et al., 2023).

Variasi menu adalah konstruksi yang berbeda dari kualitas makanan. Kualitas menjawab pertanyaan apakah hidangan disajikan dengan baik, dan variasi menjawab pertanyaan apakah pilihan yang tersedia cukup beragam, seimbang, dan relevan

dengan kebutuhan tamu. Variasi dapat dilihat dari banyak kategori makanan, perpaduan menu lokal dan internasional, rotasi antar hari, inovasi, dan adanya alternatif khusus bagi yang memiliki preferensi atau kebutuhan tertentu secara diet. Atribut menu termasuk variasi dapat digunakan untuk memprediksi kepuasan konsumen (Baiomy et al., 2019). Untuk tamu yang menginap beberapa malam, rotasi menu menjadi lebih penting karena terlalu banyak pengulangan dapat mengurangi persepsi kebaruan dan nilai. Namun, variasi yang terlalu luas tanpa kontrol kualitas juga dapat meningkatkan kompleksitas operasional dan limbah makanan. Therefore, variation decisions must align with production capacity, demand patterns, and quality consistency.

Konteks lokal menambah relevansi studi ini. Badan Pusat Statistik Provinsi Sumatera Barat (2026) mencatat tingkat hunian kamar hotel berbintang pada bulan Maret 2026 sebesar 42,90%. Di tengah persaingan, hotel perlu mampu mengoptimalkan layanan pendukung yang dapat meningkatkan pengalaman dan membedakan. Ada penelitian mengenai hotel di Sumatera Barat yang menemukan bahwa kualitas makanan sarapan berkaitan dengan kepuasan tamu (Andika et al., 2017), variasi menu mempengaruhi kepuasan tamu (Simanjuntak & Asnur, 2023), dan kombinasi kualitas menu dan variasi menu relevan untuk kepuasan di hotel lain di Kota Padang (Sonia & Kasmita, 2023). Namun, bukti tersebut tidak menjelaskan secara spesifik kontribusi relatif dari kualitas sarapan dan variasi menu di Hotel Pangeran Beach Padang.

Hotel Pangeran Beach Padang menawarkan sarapan prasmanan di Restoran Mentawai dengan pilihan lokal dan internasional. Menurut pengamatan awal yang menjadi dasar penelitian, terdapat masalah mengenai kesegaran beberapa hidangan, ketersediaan menu menjelang akhir layanan, konsistensi pengisian ulang, dan pengulangan menu untuk tamu yang menginap lebih dari satu malam. Masalah ini mengarah pada dua sumber penilaian yang harus dipisahkan: kualitas pelaksanaan setiap hidangan, dan luas atau rotasi dari pilihan menu. Jika keduanya dimasukkan dalam satu model, manajemen dapat menentukan apakah perlu memprioritaskan perbaikan pada konsistensi produk atau diversifikasi menu terlebih dahulu.

Ada kesenjangan penelitian dalam beberapa studi yang membedakan kualitas sarapan dan variasi menu sebagai dua prediktor independen dalam konteks prasmanan hotel dengan responden yang telah mengalami sarapan lebih dari sekali. Studi ini tidak hanya menguji signifikansi statistik tetapi juga membandingkan kontribusi relatif dari kedua prediktor menggunakan koefisien beta terstandarisasi dan menerjemahkannya ke dalam prioritas kontrol operasional. Secara teori, studi ini memperluas penerapan konfirmasi harapan pada pengalaman sarapan hotel. Hasilnya hampir menjadi dasar dari standarisasi kualitas, regulasi pengisian

ulang, dan pengembangan siklus menu.

Berdasarkan argumentasi tersebut, penelitian bertujuan: (1) mendeskripsikan kualitas breakfast, variasi menu, dan kepuasan tamu; (2) menguji pengaruh kualitas breakfast terhadap kepuasan tamu; (3) menguji pengaruh variasi menu terhadap kepuasan tamu; dan (4) menguji pengaruh simultan kedua prediktor. Hipotesis yang diajukan adalah H1: kualitas breakfast berpengaruh positif terhadap kepuasan tamu; H2: variasi menu breakfast berpengaruh positif terhadap kepuasan tamu; dan H3: kualitas breakfast serta variasi menu secara simultan berpengaruh terhadap kepuasan tamu.

2. Metode

Jenis penelitian adalah penelitian eksplanatori dengan desain survei potong lintang. Istilah eksplanatori digunakan karena penelitian ini menguji kemampuan dua variabel prediktor untuk menjelaskan variasi dalam kepuasan tamu. Istilah desain potong lintang menunjukkan bahwa data persepsi dikumpulkan pada satu periode penelitian. Desain ini memungkinkan pengujian hubungan statistik tetapi tidak dimaksudkan untuk inferensi kausalitas temporal yang absolut.

The research location is conducted at Hotel Pangeran Beach Padang, Jalan Ir. Jalan H. Juanda No. 79, Kota Padang. Populasi target adalah tamu yang menginap dan sarapan. Untuk enam bulan pertama tahun 2026, data operasional hotel menunjukkan rata-rata sekitar 1.200 pengguna sarapan per bulan. Sampelnya adalah 105 responden. Teknik pengambilan sampel adalah purposive sampling. Kriteria inklusi adalah: usia minimal 18 tahun, menginap minimal dua malam, menggunakan layanan sarapan setidaknya dua kali, dan kesediaan untuk berpartisipasi. Kriteria pengalaman sarapan dua kali diterapkan agar responden memiliki dasar untuk menilai konsistensi produk dan rotasi menu, bukan hanya pengalaman satu hari.

Instrumen berupa kuesioner tertutup dengan skala Likert lima poin. Ini berkisar dari 1 = sangat tidak setuju hingga 5 = sangat setuju. Sepuluh pernyataan digunakan untuk mengukur setiap konstruk. Pengembangan indikator kualitas sarapan didasarkan pada literatur kualitas makanan dan pengalaman restoran (Namkung & Jang, 2007; Ryu et al., 2012), dengan penekanan pada rasa, kesegaran, suhu, presentasi, dan kebersihan serta ketersediaan dan pengisian ulang. Indikator variabilitas menu dikembangkan berdasarkan literatur perencanaan dan atribut menu (Baiomy et al., 2019; Walker, 2021), seperti keragaman, keseimbangan pilihan, rotasi, inovasi, dan kesesuaian preferensi. Kepuasan tamu diukur melalui konfirmasi harapan, kepuasan keseluruhan, niat untuk kembali, kesediaan untuk merekomendasikan, dan kesan positif berdasarkan konfirmasi harapan dan kerangka studi kepuasan hotel (Oliver, 1980; El-Adly, 2019). Instrumen tersebut diuji dengan korelasi item-total yang dikoreksi, dengan titik potong di atas 0,30. Rentang koefisien adalah 0,334-0,620 untuk kualitas sarapan, 0,387-0,608 untuk variasi menu, dan 0,402-0,563 untuk kepuasan tamu. Reliabilitas diukur menggunakan Cronbach's Alpha yaitu 0,817 untuk kualitas sarapan, 0,825 untuk variasi menu, dan 0,823 untuk kepuasan tamu. Nilai-nilai tersebut menunjukkan konsistensi

internal yang baik. Pada semua tingkat analisis, skor konstruk adalah jumlah dari sepuluh item identik.

SPSS digunakan untuk menganalisis data. Statistik deskriptif terdiri dari minimum, maksimum, rata-rata total skor, rata-rata per item, dan Tingkat Pencapaian Responden (TCR). Sebelum regresi, uji normalitas pada residual dilakukan menggunakan Shapiro-Wilk, multikolinearitas dengan toleransi dan Variance Inflation Factor (VIF), heteroskedastisitas dengan uji Glejser, dan linearitas dengan Deviation from Linearity. Model regresi dapat dituliskan sebagai $Y = a + b_1X_1 + b_2X_2 + e$ di mana Y = kepuasan pelanggan X_1 = kualitas sarapan X_2 = variasi menu Hipotesis diuji dengan menggunakan uji-t untuk hipotesis parsial, uji-F untuk hipotesis simultan, dan R^2 serta Adjusted R^2 untuk kekuatan penjelasan model. Tingkat signifikansi yang digunakan adalah 0,05. Koefisien yang tidak distandarasi juga disajikan dengan interval kepercayaan 95% berdasarkan koefisien dan kesalahan standar selain nilai p.

Partisipasi bersifat sukarela. Para responden dijelaskan tujuan pengumpulan data, kerahasiaan jawaban, dan hak untuk tidak melanjutkan pengisian. Data dianalisis secara agregat untuk mencegah tampilan identitas individu.

3. Hasil dan Pembahasan

Deskripsi Variabel Penelitian

Analisis deskriptif dilakukan untuk memberikan gambaran mengenai kualitas sarapan, variasi menu, dan kepuasan tamu. Berdasarkan hasil pengolahan data terhadap 105 responden, variabel kualitas sarapan memperoleh rata-rata skor total sebesar 34,2095 dengan rata-rata per item sebesar 3,421 dan Tingkat Pencapaian Responden (TCR) sebesar 68,42%. Variabel variasi menu memperoleh rata-rata skor total sebesar 32,9714, rata-rata per item sebesar 3,297, dan TCR sebesar 65,94%. Sementara itu, variabel kepuasan tamu memperoleh rata-rata skor total sebesar 32,2381, rata-rata per item sebesar 3,224, dan TCR sebesar 64,48%.

Seluruh nilai rata-rata per item berada di atas titik tengah skala, yaitu 3,00. Hasil tersebut menunjukkan bahwa responden cenderung memberikan penilaian positif terhadap kualitas sarapan, variasi menu, dan kepuasan selama menginap. Kualitas sarapan memperoleh nilai rata-rata tertinggi dibandingkan dengan variasi menu dan kepuasan tamu. Meskipun demikian, nilai kepuasan tamu yang lebih rendah daripada kualitas sarapan menunjukkan bahwa kepuasan tidak hanya dipengaruhi oleh makanan yang disajikan. Kepuasan tamu juga dapat berkaitan dengan kecepatan pelayanan, kenyamanan area restoran, keramahan karyawan, fasilitas hotel, serta kesesuaian antara harga dan manfaat yang diterima.

Rentang skor yang cukup luas menunjukkan adanya perbedaan pengalaman di antara para responden. Variabel variasi menu memiliki skor minimum sebesar 11 dan skor maksimum sebesar 50. Kondisi tersebut menunjukkan bahwa sebagian tamu menilai pilihan menu telah memadai, sedangkan tamu lainnya masih merasakan keterbatasan atau pengulangan menu. Perbedaan penilaian tersebut dapat dipengaruhi oleh waktu kedatangan ke restoran, durasi menginap, kebiasaan

makan, dan kebutuhan diet masing-masing tamu. Tamu yang datang menjelang berakhirnya waktu sarapan kemungkinan menemukan pilihan makanan yang lebih terbatas dibandingkan dengan tamu yang datang pada awal pelayanan.

Tabel 2. Statistik Deskriptif Variabel Penelitian

Varia bel	N	Minim um	Maksi mum	Mea n total	Mean/i tem	TC R
Kualit as sarapan	1 05	15,00	50,00	34,2 095	3,421	68,4 2%
Varias i menu	1 05	11,00	50,00	32,9 714	3,297	65,9 4%
Kepua san tamu	1 05	14,00	49,00	32,2 381	3,224	64,4 8%

Sumber: Output SPSS dan data primer diolah, 2026.

Pengujian Asumsi Regresi

Sebelum dilakukan analisis regresi linear berganda, data terlebih dahulu diuji melalui uji normalitas residual, multikolinearitas, heteroskedastisitas, dan linearitas. Hasil uji normalitas menggunakan Shapiro–Wilk menunjukkan nilai statistik sebesar 0,992 dengan signifikansi 0,825. Nilai signifikansi yang lebih besar dari 0,05 menunjukkan bahwa residual model berdistribusi normal.

Hasil uji multikolinearitas menunjukkan bahwa kualitas sarapan dan variasi menu memiliki nilai tolerance sebesar 0,937 dan Variance Inflation Factor (VIF) sebesar 1,067. Nilai tolerance lebih besar dari 0,10 dan VIF lebih kecil dari 10 menunjukkan bahwa tidak terdapat korelasi yang berlebihan di antara kedua variabel bebas. Dengan demikian, model regresi tidak mengalami masalah multikolinearitas.

Pengujian heteroskedastisitas menggunakan uji Glejser menghasilkan nilai signifikansi sebesar 0,869 untuk kualitas sarapan dan 0,611 untuk variasi menu. Kedua nilai tersebut lebih besar dari 0,05 sehingga tidak ditemukan gejala heteroskedastisitas. Artinya, varians residual pada model regresi relatif konstan pada berbagai tingkat nilai variabel bebas.

Uji linearitas juga menunjukkan bahwa hubungan antara kualitas sarapan dan kepuasan tamu memiliki nilai *Deviation from Linearity* sebesar 0,979. Sementara itu, hubungan antara variasi menu dan kepuasan tamu memiliki nilai *Deviation from Linearity* sebesar 0,972. Kedua nilai tersebut lebih besar dari 0,05 sehingga hubungan masing-masing variabel bebas dengan variabel terikat dapat dinyatakan linear. Berdasarkan seluruh pengujian tersebut, data telah memenuhi asumsi yang diperlukan untuk analisis regresi linear berganda.

Tabel 3. Ringkasan Uji Asumsi Model

Uji	Indikator	Hasil	Keputusan
Normalitas residual	Shapiro–Wilk	W = 0,992; p = 0,825	Terpenuhi

Uji	Indikator	Hasil	Keputusan
Multikolinearitas	Tolerance; VIF	0,937; 1,067	Tidak terjadi
Heteroskedastisitas X1	Glejser	t = -0,165; p = 0,869	Tidak terjadi
Heteroskedastisitas X2	Glejser	t = 0,510; p = 0,611	Tidak terjadi
Linearitas X1–Y	Deviation from Linearity	F = 0,501; p = 0,979	Linear
Linearitas X2–Y	Deviation from Linearity	F = 0,531; p = 0,972	Linear

Sumber: Data primer diolah, 2026.

Hasil Regresi Linear Berganda dan Pengujian Hipotesis

Hasil analisis regresi linear berganda menghasilkan persamaan sebagai berikut:

$$Y = 10,760 + 0,365X_1 + 0,272X_2$$

Dalam persamaan tersebut, Y merupakan kepuasan tamu, X_1 merupakan kualitas sarapan, dan X_2 merupakan variasi menu. Nilai konstanta sebesar 10,760 menunjukkan nilai kepuasan tamu ketika kualitas sarapan dan variasi menu dianggap konstan atau bernilai nol. Namun, interpretasi utama penelitian difokuskan pada arah dan besarnya koefisien masing-masing variabel bebas.

Koefisien regresi kualitas sarapan sebesar 0,365 menunjukkan bahwa setiap peningkatan satu satuan skor kualitas sarapan berhubungan dengan peningkatan kepuasan tamu sebesar 0,365 satuan, dengan asumsi variasi menu berada dalam keadaan konstan. Koefisien tersebut memiliki nilai t sebesar 4,266 dan nilai signifikansi kurang dari 0,001. Interval kepercayaan 95% berada pada rentang 0,194–0,536 dan tidak melintasi angka nol. Dengan demikian, kualitas sarapan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan tamu sehingga hipotesis pertama diterima.

Variasi menu memiliki koefisien regresi sebesar 0,272. Nilai tersebut menunjukkan bahwa setiap peningkatan satu satuan skor variasi menu berhubungan dengan peningkatan kepuasan tamu sebesar 0,272 satuan, dengan asumsi kualitas sarapan dalam keadaan konstan. Variabel variasi menu memiliki nilai t sebesar 3,135 dan nilai signifikansi sebesar 0,002. Interval kepercayaan 95% berada pada rentang 0,099–0,445 dan tidak melintasi angka nol. Oleh karena itu, variasi menu berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan tamu sehingga hipotesis kedua diterima.

Secara simultan, kualitas sarapan dan variasi menu berpengaruh signifikan terhadap kepuasan tamu. Hal tersebut ditunjukkan oleh nilai $F(2,102)$ sebesar 18,529 dengan signifikansi kurang dari 0,001. Hasil ini menunjukkan bahwa

hipotesis ketiga diterima. Artinya, kualitas sarapan dan variasi menu secara bersama-sama mampu menjelaskan perubahan tingkat kepuasan tamu.

Nilai koefisien korelasi sebesar 0,516 menunjukkan hubungan yang cukup kuat antara kualitas sarapan dan variasi menu dengan kepuasan tamu. Nilai koefisien determinasi atau R^2 sebesar 0,266 menunjukkan bahwa 26,6% variasi kepuasan tamu dapat dijelaskan oleh kualitas sarapan dan variasi menu. Sementara itu, sebesar 73,4% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak dimasukkan ke dalam model penelitian, seperti kualitas pelayanan, keramahan karyawan, kenyamanan restoran, kebersihan hotel, harga kamar, fasilitas, dan pengalaman menginap secara keseluruhan.

Nilai beta terstandarisasi kualitas sarapan sebesar 0,374 lebih besar dibandingkan dengan beta variasi menu sebesar 0,275. Hasil tersebut menunjukkan bahwa kualitas sarapan merupakan variabel yang relatif lebih kuat dalam memengaruhi kepuasan tamu dibandingkan dengan variasi menu. Oleh karena itu, peningkatan konsistensi kualitas makanan perlu menjadi prioritas utama dalam pengelolaan pelayanan sarapan hotel.

Tabel 4. Hasil Regresi Linear Berganda

Variabel	B	SE	95% CI B	Beta	t	p
Konstanta	10,76	3,60	3,619	—	2,98	0,00
a	0	1	-17,901	—	8	4
Kualitas sarapan	0,365	0,08	0,194	0,37	4,26	< 0,001
Variasi menu	0,272	0,08	0,099	0,27	3,13	0,00
		7	-0,445	5	5	2

Catatan: $F(2,102) = 18,529$; $p < 0,001$; $R = 0,516$; $R^2 = 0,266$; $Adjusted\ R^2 = 0,252$; $Standard\ Error\ of\ Estimate = 6,339$.

Pengaruh Kualitas Sarapan terhadap Kepuasan Tamu

Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas sarapan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan tamu. Semakin baik kualitas makanan yang disajikan, semakin tinggi pula kepuasan yang dirasakan oleh tamu hotel. Hasil ini mendukung teori konfirmasi harapan yang menjelaskan bahwa kepuasan terbentuk ketika kinerja aktual suatu produk atau layanan sesuai dengan atau melebihi harapan konsumen. Dalam konteks pelayanan sarapan, tamu tidak hanya menilai rasa dari satu jenis hidangan, tetapi mengevaluasi keseluruhan pengalaman makan yang diterima.

Kualitas sarapan dapat terlihat dari cita rasa makanan, kesegaran bahan, suhu penyajian, aroma, tampilan, kebersihan area prasmanan, dan ketersediaan makanan selama waktu pelayanan. Tamu akan cenderung merasa puas apabila makanan memiliki rasa yang konsisten, disajikan dalam kondisi segar, serta tersedia ketika dibutuhkan. Sebaliknya, makanan yang dingin, kering, tidak menarik, atau sering habis dapat menurunkan persepsi kualitas meskipun jumlah pilihan menu tergolong banyak.

Hasil penelitian ini sejalan dengan Namkung dan Jang (2007) serta Ryu et al. (2012) yang menyatakan bahwa kualitas makanan merupakan salah satu dimensi penting dalam membentuk kepuasan konsumen. Temuan ini juga didukung oleh Kaveski Peres dan Paladini (2021), Singh dan Alhamad (2022), serta Permatasari et al. (2025), yang menunjukkan bahwa makanan dan sarapan menjadi atribut yang sering digunakan tamu dalam mengevaluasi pengalaman menginap di hotel.

Nilai beta kualitas sarapan yang lebih besar daripada variasi menu menunjukkan bahwa penambahan jumlah hidangan belum tentu efektif apabila kualitas dasarnya tidak dijaga secara konsisten. Hotel yang menyediakan banyak pilihan, tetapi menyajikan makanan dalam kondisi kurang segar atau tidak berada pada suhu yang tepat, tetap berpotensi memperoleh penilaian rendah dari tamu. Oleh karena itu, pengelolaan sarapan perlu berfokus pada kualitas setiap hidangan, bukan hanya pada banyaknya menu yang ditawarkan.

Kualitas dalam pelayanan prasmanan juga memiliki dimensi waktu. Makanan yang disajikan dalam kondisi baik pada awal pelayanan dapat mengalami penurunan kualitas setelah diletakkan terlalu lama. Hidangan dapat menjadi dingin, kering, berubah tekstur, atau kehilangan daya tarik visual. Manajemen hotel perlu melakukan pengawasan secara berkala selama pelayanan berlangsung, tidak hanya sebelum restoran dibuka. Pengawasan dapat dilakukan melalui uji rasa, pencatatan suhu makanan, pemeriksaan kebersihan, pemantauan tampilan hidangan, serta pengukuran waktu pengisian ulang.

Pengisian ulang makanan juga perlu mempertimbangkan efisiensi dan pengendalian limbah. Pengisian ulang yang terlalu lambat dapat menurunkan kepuasan tamu karena beberapa menu menjadi kosong. Namun, pengisian ulang dalam jumlah besar menjelang berakhirnya waktu sarapan dapat meningkatkan sisa makanan. Juvan et al. (2021) menjelaskan bahwa waktu pelayanan dan kondisi prasmanan berkaitan dengan jumlah sisa makanan. Üngüren et al. (2023) juga menunjukkan adanya hubungan antara pengalaman makanan, kepuasan, dan perilaku tamu dalam konteks prasmanan hotel.

Strategi yang dapat diterapkan adalah melakukan pengisian ulang secara bertahap dalam jumlah kecil. Jumlah makanan yang disiapkan dapat disesuaikan dengan tingkat hunian hotel, pola kedatangan tamu, popularitas menu, serta sisa waktu pelayanan. Pendekatan tersebut dapat menjaga kesegaran makanan sekaligus mengurangi risiko pemborosan bahan pangan.

Pengaruh Variasi Menu terhadap Kepuasan Tamu

Hasil penelitian menunjukkan bahwa variasi menu berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan tamu setelah kualitas sarapan dikendalikan. Temuan tersebut menunjukkan bahwa variasi menu tidak hanya menjadi bagian dari kualitas makanan, tetapi juga memberikan nilai tersendiri bagi tamu. Semakin beragam pilihan yang tersedia, semakin besar kemungkinan tamu menemukan makanan yang sesuai dengan selera, kebiasaan, budaya, usia, dan kebutuhan dietnya.

Variasi menu memberikan kebebasan kepada tamu dalam memilih makanan. Tamu mungkin memiliki preferensi yang berbeda terhadap makanan lokal, makanan internasional, makanan berat, roti, buah, minuman, dan makanan rendah kalori. Selain itu, beberapa tamu mungkin membutuhkan pilihan khusus, seperti makanan vegetarian, rendah gula, rendah garam, bebas bahan tertentu, atau menu anak. Dengan menyediakan alternatif yang lebih beragam, hotel dapat melayani kelompok tamu yang memiliki karakteristik dan kebutuhan berbeda.

Temuan penelitian ini sejalan dengan Baiomy et al. (2019) yang menunjukkan bahwa variasi dan atribut menu menjadi prediktor penting kepuasan konsumen. Hasil yang sama juga ditemukan dalam penelitian Simanjuntak dan Asnur (2023) serta Sonia dan Kasmita (2023), yang menyatakan bahwa variasi menu dapat meningkatkan kepuasan karena memberikan lebih banyak alternatif kepada konsumen.

Variasi menu perlu dinilai tidak hanya berdasarkan banyaknya hidangan pada satu waktu, tetapi juga berdasarkan perubahan menu selama beberapa hari. Tamu yang menginap selama satu malam kemungkinan menilai variasi dari jumlah makanan yang tersedia pada hari tersebut. Sebaliknya, tamu yang menginap selama beberapa malam akan memperhatikan tingkat pengulangan menu. Menu yang sama setiap hari dapat menimbulkan kebosanan meskipun jumlah pilihan pada masing-masing hari cukup banyak.

Hotel perlu memiliki siklus menu yang terdokumentasi, misalnya selama tujuh hingga empat belas hari. Siklus tersebut dapat dilengkapi dengan matriks pengulangan untuk hidangan utama, lauk, makanan yang dimasak langsung, roti, buah, dan minuman. Menu khas Sumatera Barat dapat dipertahankan sebagai unsur pembeda hotel. Namun, menu lokal tersebut perlu diseimbangkan dengan pilihan makanan yang memiliki rasa lebih netral serta dapat diterima oleh tamu dari berbagai daerah dan negara.

Menurut Lo et al. (2024), kebutuhan pelanggan dan atribut makanan perlu diterjemahkan ke dalam desain penawaran yang relevan. Meskipun demikian, peningkatan variasi tidak harus dilakukan dengan menambah seluruh jenis makanan secara terus-menerus. Penambahan menu tanpa mempertimbangkan permintaan dapat meningkatkan biaya operasional, memperumit proses produksi, dan menghasilkan limbah makanan yang lebih besar.

Evaluasi menu dapat dilakukan dengan mencatat jumlah pengambilan setiap item, frekuensi pengisian ulang, jumlah makanan tersisa, serta komentar tamu. Menu yang sering dipilih dapat dipertahankan sebagai menu inti atau *core item*. Sementara itu, menu yang memiliki tingkat pengambilan rendah dan menghasilkan limbah tinggi perlu dievaluasi, dimodifikasi, diganti, atau disajikan dalam jumlah yang lebih kecil. Dengan cara tersebut, variasi menu dapat ditingkatkan tanpa mengurangi efisiensi operasional hotel.

Pengaruh Kualitas Sarapan dan Variasi Menu terhadap Kepuasan Tamu

Hasil pengujian simultan menunjukkan bahwa kualitas sarapan dan variasi menu secara bersama-sama berpengaruh signifikan terhadap kepuasan tamu. Temuan ini menunjukkan bahwa pengalaman sarapan yang memuaskan membutuhkan kombinasi antara kualitas hidangan dan kecukupan pilihan. Tamu tidak hanya membutuhkan makanan yang enak dan segar, tetapi juga mengharapkan tersedianya pilihan yang sesuai dengan kebutuhan dan preferensi masing-masing.

Kualitas dan variasi memiliki fungsi yang berbeda, tetapi saling melengkapi. Kualitas berkaitan dengan seberapa baik makanan dipersiapkan dan disajikan, sedangkan variasi berkaitan dengan seberapa luas pilihan yang tersedia. Variasi yang banyak tidak dapat menggantikan kualitas makanan yang buruk. Sebaliknya, kualitas makanan yang baik juga belum tentu sepenuhnya memuaskan apabila pilihan yang tersedia terlalu terbatas atau terus berulang.

Nilai R^2 sebesar 0,266 menunjukkan bahwa kualitas sarapan dan variasi menu menjelaskan 26,6% variasi kepuasan tamu. Persentase tersebut menunjukkan bahwa sarapan merupakan bagian penting dari pengalaman hotel, tetapi bukan satu-satunya faktor yang menentukan kepuasan. Sebagian besar variasi kepuasan masih dipengaruhi oleh faktor lain, seperti kualitas interaksi dengan karyawan, kecepatan pelayanan, kebersihan restoran, suasana ruang makan, fasilitas kamar, keamanan, harga, dan penanganan keluhan.

Hasil tersebut mengindikasikan perlunya pendekatan pengelolaan yang terintegrasi. Perbaikan sarapan perlu dilakukan bersamaan dengan peningkatan kualitas pelayanan dan kenyamanan area restoran. Pelayanan makanan yang berkualitas akan memberikan hasil yang lebih optimal apabila didukung oleh karyawan yang responsif, area makan yang bersih, informasi menu yang jelas, serta proses penanganan keluhan yang cepat.

Kontribusi Teoretis dan Implikasi Manajerial

Secara teoretis, penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas sarapan dan variasi menu merupakan dua sumber pembentuk pengalaman tamu yang berbeda. Kualitas sarapan berkaitan dengan kinerja dasar produk dan konsistensi operasional, sedangkan variasi menu berkaitan dengan keluasaan pilihan dan kemampuan hotel memenuhi keragaman preferensi tamu. Oleh karena itu, kedua variabel perlu dipisahkan secara konseptual antara “seberapa baik makanan disajikan” dan “seberapa memadai pilihan yang disediakan”.

Hasil penelitian juga memperkuat penerapan teori konfirmasi harapan dalam konteks pelayanan sarapan hotel. Kepuasan tamu terbentuk ketika kualitas dan variasi yang diterima sesuai dengan harapan sebelum menginap. Apabila pengalaman aktual melebihi harapan, tamu akan cenderung memberikan penilaian positif. Sebaliknya, apabila kondisi makanan, pilihan menu, atau pelayanan berada di bawah harapan, tingkat kepuasan akan menurun.

Secara manajerial, hasil penelitian menunjukkan bahwa perbaikan kualitas sarapan perlu ditempatkan sebagai prioritas

pertama karena memiliki pengaruh yang relatif lebih besar. Hotel perlu menetapkan standar resep, standar penyajian, pengendalian suhu, pemeriksaan kebersihan, dan prosedur pengisian ulang. Standar tersebut harus diterapkan secara konsisten oleh seluruh karyawan yang terlibat dalam pelayanan sarapan.

Prioritas kedua adalah memperbaiki rotasi dan keseimbangan menu. Hotel dapat menyusun siklus menu selama tujuh hingga empat belas hari yang memadukan menu inti, menu bergilir, makanan lokal, makanan internasional, dan menu untuk kebutuhan khusus. Pengembangan variasi harus tetap mempertimbangkan popularitas hidangan, biaya bahan, kapasitas dapur, dan jumlah limbah makanan.

Prioritas ketiga adalah mengintegrasikan kualitas makanan dan variasi menu dengan keseluruhan pengalaman tamu. Pelatihan karyawan, kenyamanan area restoran, komunikasi mengenai kandungan atau jenis makanan, serta penyediaan saluran umpan balik perlu diperkuat. Hal tersebut penting karena kualitas sarapan dan variasi menu hanya menjelaskan sebagian dari kepuasan tamu.

Hotel juga dapat menggunakan dasbor pemantauan sederhana untuk mencatat keluhan, waktu pengisian ulang, suhu makanan, item yang kosong, popularitas menu, dan jumlah sisa makanan. Data tersebut dapat digunakan sebagai dasar evaluasi rutin dan pengambilan keputusan. Pengelolaan berbasis data memungkinkan hotel meningkatkan kepuasan tamu sekaligus menjaga efisiensi biaya operasional.

Tabel 5. Prioritas Perbaikan Operasional Sarapan

Prioritas	Fokus	Tindakan utama	Indikator pemantauan
1	Konsistensi kualitas	Standardisasi resep, uji rasa, pengendalian suhu, inspeksi kebersihan, dan pengisian ulang bertahap	Keluhan rasa, suhu makanan, waktu pengisian ulang, dan jumlah item kosong
2	Rotasi dan keseimbangan menu	Siklus menu 7–14 hari, pembagian menu inti dan menu bergilir, serta penyediaan menu lokal, internasional, dan diet khusus	Frekuensi pengulangan, popularitas menu, dan permintaan khusus
3	Integrasi pengalaman	Pelatihan staf, peningkatan	Skor kepuasan, komentar tamu, dan niat

Prioritas	Fokus	Tindakan utama	Indikator pemantauan
4	Efisiensi dan pengendalian limbah	kenyamanan area, komunikasi menu, dan pemberian respons cepat terhadap umpan balik	merekomendasikan
		Peramalan berdasarkan okupansi, produksi dalam jumlah kecil, dan pencatatan makanan tersisa	Limbah makanan per tamu, biaya per porsi, dan sisa makanan per kategori

Kes

4. Simpulan

Kualitas *breakfast* dan variasi menu terbukti menjadi prediktor positif kepuasan tamu di Hotel Pangeran Beach Padang. Kualitas *breakfast* memiliki pengaruh relatif lebih kuat ($B = 0,365$; $\beta = 0,374$; $p < 0,001$) dibanding variasi menu ($B = 0,272$; $\beta = 0,275$; $p = 0,002$). Secara simultan, kedua variabel menjelaskan 26,6% variasi kepuasan. Hasil tersebut menunjukkan bahwa penambahan pilihan menu harus didahului atau setidaknya disertai konsistensi rasa, kesegaran, suhu, kebersihan, dan ketersediaan makanan.

Prioritas praktis bagi hotel adalah membangun kontrol kualitas sepanjang jam pelayanan, menetapkan target waktu *refill*, menerapkan siklus menu terdokumentasi, dan mengevaluasi menu menggunakan data popularitas serta sisa makanan. Dengan strategi tersebut, hotel dapat meningkatkan kepuasan tanpa mengorbankan efisiensi operasi dan pengendalian *food waste*.

Daftar Pustaka

- Andika, C., Kasmita, K., & Pasaribu, P. (2017). Pengaruh kualitas makanan pada menu *breakfast* terhadap kepuasan tamu di Restaurant Jam Balero Hotel Pusako Bukittinggi. *E-Journal Home Economic and Tourism*, 15(2), 1-14.
- Badan Pusat Statistik Provinsi Sumatera Barat. (2026). TPK hotel bintang dan nonbintang Sumatera Barat Maret 2026 masing-masing 42,90 persen dan 21,08 persen. <https://sumbar.bps.go.id/id/pressrelease/2026/05/04/1430/tpk-hotel-bintang-dan-nonbintang-sumatera-barat->

- maret-2026-masing-masing-42-90-persen-dan-21-08-persen.html
- Baiomy, A. E., Jones, E., & Goode, M. M. H. (2019). The influence of menu design, menu item descriptions and menu variety on customer satisfaction: A case study of Egypt. *Tourism and Hospitality Research*, 19(2), 213-224. <https://doi.org/10.1177/1467358417708228>
- El-Adly, M. I. (2019). Modelling the relationship between hotel perceived value, customer satisfaction, and customer loyalty. *Journal of Retailing and Consumer Services*, 50, 322-332. <https://doi.org/10.1016/j.jretconser.2018.07.007>
- Ghozali, I. (2021). Aplikasi analisis multivariate dengan program IBM SPSS 26 (Edisi ke-10). Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Hair, J. F., Black, W. C., Babin, B. J., & Anderson, R. E. (2019). *Multivariate data analysis* (8th ed.). Cengage Learning.
- Juvan, E., Grün, B., Zabukovec Baruca, P., & Dolnicar, S. (2021). Drivers of plate waste at buffets: A comprehensive conceptual model based on observational data and staff insights. *Annals of Tourism Research Empirical Insights*, 2(1), 100010. <https://doi.org/10.1016/j.annale.2021.100010>
- Kaveski Peres, C., & Paladini, E. P. (2021). Exploring the attributes of hotel service quality in Florianópolis-SC, Brazil: An analysis of TripAdvisor reviews. *Cogent Business & Management*, 8(1), 1926211. <https://doi.org/10.1080/23311975.2021.1926211>
- Kotler, P., & Keller, K. L. (2016). *Marketing management* (15th ed.). Pearson.
- Kotschevar, L. H., & Withrow, D. (2007). *Management by menu* (4th ed.). John Wiley & Sons.
- Lo, S. K. J., Tavitiyaman, P., & Tsang, W. S. L. (2024). Impact of customers' needs on online information search of upscale restaurant attributes and customer satisfaction. *British Food Journal*, 126(3), 941-964. <https://doi.org/10.1108/BFJ-06-2023-0471>
- Namkung, Y., & Jang, S. (2007). Does food quality really matter in restaurants? Its impact on customer satisfaction and behavioral intentions. *Journal of Hospitality & Tourism Research*, 31(3), 387-409. <https://doi.org/10.1177/1096348007299924>
- Oliver, R. L. (1980). A cognitive model of the antecedents and consequences of satisfaction decisions. *Journal of Marketing Research*, 17(4), 460-469. <https://doi.org/10.1177/002224378001700405>
- Permatasari, W., Maghrifani, D., & Wibowo, A. (2025). A qualitative exploration of guest satisfaction with budget hotels from online review: The case of Indonesia. *Cogent Business & Management*, 12(1), 2475987. <https://doi.org/10.1080/23311975.2025.2475987>
- Ryu, K., Lee, H. R., & Kim, W. G. (2012). The influence of the quality of the physical environment, food, and service on restaurant image, customer perceived value, customer satisfaction, and behavioral intentions. *International Journal of Contemporary Hospitality Management*, 24(2), 200-223. <https://doi.org/10.1108/09596111211206141>
- Sekaran, U., & Bougie, R. (2016). *Research methods for business: A skill-building approach* (7th ed.). Wiley.
- Simanjuntak, G. R., & Asnur, L. (2023). Pengaruh variasi menu *breakfast* terhadap kepuasan tamu di Grand Basko Hotel Padang. *Jurnal Manajemen Perhotelan dan Pariwisata*, 6(2), 318-324. <https://doi.org/10.23887/jmpp.v6i2.60987>
- Singh, H. P., & Alhamad, I. A. (2022). A novel categorization of key predictive factors impacting hotels' online ratings: A case of Makkah. *Sustainability*, 14(24), 16588. <https://doi.org/10.3390/su142416588>
- Sonia, S., & Kasmita, K. (2023). Pengaruh kualitas menu dan variasi menu terhadap kepuasan tamu di Kyriad Hotel Bumiminang Padang. *Jurnal Manajemen Perhotelan dan Pariwisata*, 6(2), 670-675. <https://doi.org/10.23887/jmpp.v6i2.67162>
- Üngüren, E., Tekin, Ö. A., Avsallı, H., & Kaçmaz, Y. Y. (2023). Individual differences in plate wasting behavior: The roles of dispositional greed, impulsivity, food satisfaction, and ecolabeling. *Behavioral Sciences*, 13(8), 626. <https://doi.org/10.3390/bs13080626>
- Walker, J. R. (2021). *The restaurant: From concept to operation* (9th ed.). Wiley.
- Zeithaml, V. A., Bitner, M. J., & Gremler, D. D. (2018). *Services marketing: Integrating customer focus across the firm* (7th ed.). McGraw-Hill Education.