

Pengaruh *Dining Experience* terhadap Loyalitas Pelanggan dengan Kepuasan Pelanggan di Restoran MyWarung Pererenan

Ida Bagus Maha Putra¹, Made Artajaya², I Gusti Agung Febrianto^{3*}

Bisnis Hospitaliti, Jurusan Hospitaliti, Politeknik Pariwisata Bali
Jl. Dharmawangsa, Kuta Selatan, Badung, Indonesia

¹gustumaha01@gmail.com, ²artajaya@ppb.ac.id, ³igustiagung.febrianto@ppb.ac.id

*Corresponding author

Received: March, 2022

Accepted: March, 2023

Published: June, 2023

Abstract

This study aims to the effect of dining experience on customer loyalty, examine the effect of dining experience on customer satisfaction, the effect of customer satisfaction on customer loyalty, and the effect of customer satisfaction. dining experience on customer loyalty with customer satisfaction. as a mediating variable. Data collection using the questionnaire method. The population in this study were customers who had visited, ate and had a customer loyalty card at the MyWarung Pererenan restaurant by walk-in in 2020 as many as 12,639 people. The technique used in this research is purposive sampling which aims to determine the sample with the criteria of customers who have visited and dined and provide a positive online review at the MyWarung Pererenan restaurant. The number of samples is 100 people and all of them provide answers. The analytical technique used Sobel test. The results showed that the dining experience had a positive and significant effect on customer loyalty, the dining experience had a positive and significant effect on customer satisfaction, customer satisfaction had a positive and significant effect on customer loyalty, and customer satisfaction had a positive and significant effect on customer satisfaction. mediation on the relationship between dining experience and customer loyalty.

Keywords: *dining experience, customer loyalty, customer satisfaction*

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk menguji pengaruh pengalaman bersantap terhadap loyalitas pelanggan, menguji pengaruh pengalaman bersantap terhadap kepuasan pelanggan, menguji pengaruh kepuasan pelanggan terhadap loyalitas pelanggan, menguji pengaruh kepuasan pelanggan. pengalaman bersantap pada loyalitas pelanggan dengan kepuasan pelanggan. sebagai variabel mediasi. Pengumpulan data menggunakan metode kuesioner. Populasi dalam penelitian ini adalah pelanggan yang pernah berkunjung,

makan dan memiliki kartu loyalitas pelanggan di restoran MyWarung Pererenan secara walk-in tahun 2020 sebanyak 12.639 orang. Teknik yang digunakan dalam penelitian ini adalah purposive sampling yang bertujuan untuk menentukan sampel dengan kriteria pelanggan yang pernah berkunjung dan bersantap serta memberikan review positif secara online pada restoran MyWarung Pererenan. Jumlah sampel 100 orang dan semuanya memberikan jawaban. Teknik analisis yang digunakan uji Sobel. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pengalaman bersantap berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pelanggan, pengalaman bersantap berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan, kepuasan pelanggan berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pelanggan, kepuasan pelanggan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan. mediasi pada hubungan antara pengalaman bersantap dan loyalitas pelanggan.

Kata kunci: *dining experience, loyalitas pelanggan, kepuasan pelanggan*

1. PENDAHULUAN

Usaha restoran merupakan suatu usaha dalam bidang jasa boga yang memberikan pelayanan terhadap pemesanan makanan dan minuman. Restoran adalah suatu operasi layanan makanan yang mendatangkan keuntungan dengan basis utamanya adalah penjualan makanan dan minuman kepada individu-individu dalam kelompok kecil (Ninemeier dan Hayes, 2006:30). Menurut Marsum (2005:274) terdapat jenis pelayanan yang tersedia di restoran salah satunya adalah *table service*. *Table service* adalah suatu sistem pelayanan makanan dimana para tamu duduk di kursi menghadap meja makan dan kemudian makanan maupun minuman diantarkan dan disajikan oleh para petugas pelayanan. Sistem pelayanan di sebuah pesta pernikahan dengan tipe *table service* terkadang telah dimodifikasi dengan pembatasan ketersediaan meja makan atau meniadakan meja makan sama sekali (Cousins, et al., 2014:6). Salah satu restoran yang menggunakan layanan *table service* adalah restoran MyWarung yang lokasinya terletak di Pererenan, Canggu, Bali. Jenis pelayanan *table service* akan memberikan *dining experience* yang tidak hanya berpusat pada kegiatan makan dan minum saja, tapi juga termasuk kedalam penilaian terhadap keseluruhan pengalaman yang dirasakan oleh konsumen, mulai dari kualitas makanan, pelayanan dan suasana (Canny, 2013:25).

Dining experience yang ditawarkan oleh Restoran MyWarung Pererenan berkonsep *beach front dining*, yaitu ketika bersantap pelanggan dapat menikmati suasana langsung dari pantai Pererenan. Restoran MyWarung Pererenan juga memberikan pengalaman makan malam dengan menyediakan atap restoran sebagai tempat yang dapat digunakan oleh pelanggan sehingga pelanggan dapat merasakan suasana makan dibawah langit malam dan mendapatkan pemandangan laut yang membentang ketika pelanggan sedang bersantap. Berdasarkan konsep yang ditawarkan oleh restoran MyWarung Pererenan pelanggan akan dapat merasakan langsung *dining experience* ketika berkunjung di restoran MyWarung Pererenan. *Dining experience* adalah perspektif konsumen terhadap hasil interaksi elemen-elemen yang ada di sebuah restoran. Di Bali, restoran bersaing untuk memberikan *dining experience* yang paling berkesan kepada konsumen. Menurut Richardson, et al., (2019: 2633), *dining experience* meliputi empat aspek utama yaitu kualitas makanan, kualitas layanan, kenyamanan dan suasana. Kualitas makanan, layanan, dan suasana berperan penting dalam membentuk citra restoran yang baik dengan konsumen. Citra baik sebuah restoran akan muncul dibenak konsumen ketika adanya respon positif terhadap pengalaman bersantap konsumen di suatu restoran, sementara jika satu pengalaman negatif dapat menghapus citra yang berkualitas tinggi yang telah di peroleh. Kualitas layanan pada suatu restoran juga dapat menjadi fokus utama karena

restoran adalah jasa yang *people-oriented* meskipun makanan menjadi produk utama dari sebuah restoran.

Adapun lima dimensi untuk mengukur kualitas layanan menurut Markovic et al., (2010: 97) berdasarkan DINESERV yaitu, bukti fisik, empati, keandalan, daya tanggap, dan jaminan. Bukti fisik restoran MyWarung Pererenan memiliki konsep nyaman, simple dan minimalis dan restoran langsung mengarah ke pantai Pererenan serta pelanggan dapat menikmati sunset dari lantai maupun dari atap. Dari dimensi empati karyawan restoran MyWarung Pererenan selalu mencatat permintaan spesial dari pelanggan terhadap makanan yang dipesan contohnya ada bahan dalam menu yang ditambahkan atau dikurangi. Kendala karyawan restoran MyWarung Pererenan akan selalu mengulang makanan yang dipesan oleh pelanggan untuk memastikan bahwa catatan pesanan telah sesuai dan tidak ada yang kurang. Restoran MyWarung selalu mengkoordinir karyawan untuk fokus terhadap pelanggan dalam melayani dari pelanggan datang hingga selesai menyantap makanan yang merupakan bagian dari daya tanggap. Karyawan restoran MyWarung Pererenan sebelum memulai pekerjaan setiap harinya selalu di briefing agar ketika pelanggan bingung terhadap masing-masing menu, karyawan dapat menjelaskan menu yang tersedia dan bahan-bahan apa saja yang digunakan dalam makanan tersebut dan ketika ada pelanggan yang komplain agar dapat segera diatasi. Suasana restoran menjadi hal yang penting dalam menciptakan kesan yang positif terhadap *dining experience* (Richahrdson, 2019: 2628). Menurut Ryu & Han (2009: 315) pentingnya menciptakan dan memelihara suasana yang berbeda dianggap kunci dalam memuaskan dan menarik minat konsumen di restoran. Maka dari itu, dalam meningkatkan *dining experience* pada konsumen akan dipengaruhi oleh lingkungan fisik atau suasana suatu restoran (Han & Hyun, 2017: 88). Menurut Ryu & Jang (2008: 20) dengan dimensi *lighting*, aroma, dan temperature, suasana dapat menstimulasi pikiran konsumen. Dimensi dari suasana yaitu style, layout, colours, lighting, furnishing, dan ambience. Pemilihan music yang sesuai dengan gaya atau tema dari restoran akan memberikan pengaruh pada suasana hati konsumen. Pemilihan musik pada restoran MyWarung Pererenan memiliki tema musik barat, agar turis yang berkunjung dan bersantap dapat menikmati lagu yang diputar. Restoran MyWarung Pererenan mengambil konsep nyaman dan simple minimalis. Restoran MyWarung Pererenan memiliki indoor yang cukup luas, sehingga meja dan kursi dapat tertata dengan rapi dan ada ruang bagi pelanggan yang lewat. Restoran MyWarung lebih dominan menggunakan bahan kayu sebagai interiornya baik kursi maupun meja, selain itu restoran MyWarung Pererenan juga menggunakan sofa sebagai interior demi menambah kenyamanan pelanggan. Kualitas makanan, kualitas pelayanan, kenyamanan dan suasana merupakan hal penting yang sangat diperhatikan restoran MyWarung Pererenan untuk memberikan *dining experience* terbaik agar dapat memberikan nilai unggul dibandingkan kompetitor.

MyWarung Pererenan bersaing secara langsung dengan kompetitor dalam memberikan *dining experience* terhadap pelanggan. Pesaing bisa langsung dilihat dari lokasi restoran yang lokasinya berdekatan dengan MyWarung Pererenan. Adapun restoran yang lokasinya berdekatan dengan MyWarung Pererenan adalah restoran Papa Sauce Pererenan, restoran Boheme, Arte Canggu, Monsieur Spoon Pererenan, Sundek Kitchen dan restoran Zali. Berdasarkan kompetitor tersebut terdapat perbedaan yang tidak dimiliki oleh kompetitor dan menjadi keunggulan dari restoran MyWarung Pererenan, pertama dari makanan yang disediakan oleh restoran MyWarung memiliki nilai lebih dibanding kompetitor dikarenakan pada menu makanan yang dipesan pelanggan dapat memilih jenis nasi yang akan digunakan diantaranya nasi putih kukus atau nasi beras merah. Pada menu khas Manado pelanggan dapat memilih campuran dari bahan makanan laut seperti ikan dan udang sehingga pelanggan dapat merasakan rasa makanan lokal khas Manado dan rasa makanan barat pada satu menu yang disediakan. MyWarung Pererenan menyediakan layanan pilihan menu yang dapat dibuat sendiri oleh

pelanggan untuk menu sarapan pagi dan makan siang. Lebih dari 20 pilihan menu untuk sarapan pagi dan makan siang yang disediakan oleh restoran MyWarung Pererenan sehingga dapat dipilih langsung sesuai dengan keinginan dan selera pelanggan.

Lokasi restoran MyWarung merupakan satu-satunya restoran yang berada di pinggir pantai sehingga memberikan nilai lebih untuk restoran MyWarung Pererenan karena pelanggan bisa dapat melihat langsung kearah pantai Pererenan saat sedang bersantap makanan serta disediakannya atap untuk pelanggan yang ingin menikmati makan malam sambil melihat langsung langit malam. Kompetitor lokasinya berada jauh dari pantai sehingga tidak memiliki pemandangan langsung kearah pantai. Selain itu adapun jenis menu yang ditawarkan oleh MyWarung Pererenan, yaitu *balinese food, russian food, manadonese food, grilled food, grilled sea food, vegan food, dan healthy options* (pelanggan dapat meminta permintaan khusus untuk makanan sehat yang dipesan sesuai dengan selera pelanggan) sehingga pelanggan dapat merasakan makanan lokal khas Indonesia maupun makanan barat di satu restoran yang sama. Hal tersebut yang tidak dimiliki oleh kompetitor sehingga menjadikan restoran MyWarung Pererenan lebih unggul. Untuk mengetahui *dining experience* yang diperoleh dari pelanggan, restoran MyWarung Pererenan menggunakan ulasan online sebagai evaluasi dalam mengukur kepuasan pelanggan. Penelitian Richardson dkk (2019) dan Tsaur dan Lo (2020) menunjukkan bahwa terjadi pengaruh yang signifikan antara *dining experience* terhadap kepuasan pelanggan.

Beberapa sistem peringkat menggunakan skala peringkat gaya likert integer. Jenis sistem penilaian ini menggunakan skala penilaian bintang 1-5, di mana individu dapat mengevaluasi suatu objek dengan memberikan 1 bintang yang berarti sangat buruk hingga 5 bintang yang berarti sangat baik. Data hasil dari ulasan online di restoran MyWarung pererenan memiliki kategori yang baik. Ulasan melalui *Google Online review* berjumlah 59 yang dibagi menjadi 3 jenis ulasan, yaitu ulasan makanan berjumlah 28 ulasan, ulasan kualitas pelayanan berjumlah 17 ulasan, ulasan kenyamanan dan suasana berjumlah 14 ulasan serta dengan total skor 4.8/5. Pada platform Tripadvisor berjumlah 21 ulasan juga terbagi menjadi 3 bagian, yaitu ulasan makanan berjumlah 9 ulasan, ulasan kualitas pelayanan berjumlah 7 ulasan, ulasan kenyamanan dan suasana berjumlah 5 ulasan dengan total skor 4.9/5, serta ulasan pada media sosial Facebook berjumlah 89 ulasan, ulasan makanan berjumlah 40 ulasan, ulasan kualitas pelayanan berjumlah 33 ulasan, ulasan kenyamanan dan suasana berjumlah 16 ulasan dengan total skor 5/5. Hal ini menunjukkan bahwa pelanggan yang pernah bersantap di restoran MyWarung merasa puas terhadap kualitas layanan, kualitas makanan dan suasana yang diberikan restoran MyWarung. Kualitas pelayanan yang positif akan memberikan hasil positif terhadap perilaku pelanggan seperti loyalitas pelanggan dan e-WOM (Boulding, 1993). Tjiptono (2008) menyatakan bahwa loyalitas pelanggan dapat didefinisikan sebagai respon yang terkait erat dengan ikrar atau janji untuk memegang teguh komitmen yang mendasari keberlanjutan relasi, dan biasanya tercermin dalam pembelian ulang yang konsisten.

Restoran MyWarung Pererenan setiap tahunnya mencatat jumlah pelanggan yang mempunyai kartu loyalitas. Berikut merupakan data jumlah pelanggan yang menggunakan kartu loyalitas di Restoran MyWarung Pererenan pada Tahun 2018-2020. Data pelanggan yang menggunakan kartu loyalitas di restoran MyWarung Pererenan mengalami penurunan dari tahun ke tahun. Pada tahun 2017 terjadi penurunan penggunaan kartu loyalitas pelanggan menjadi 472, tahun 2018 kembali terjadi penurunan penggunaan kartu loyalitas pelanggan menjadi 430 pelanggan, tahun 2019 terjadi penurunan penggunaan kartu loyalitas menjadi 347 pelanggan, dan pada tahun 2020 menurun kembali menjadi 301 pelanggan. Loyalitas pelanggan sangat dipengaruhi juga oleh *dining experience* dan kepuasan pelanggan seperti penelitian yang dilakukan oleh Jin dkk (2015) dan Antikasari dkk (2021).

Berdasarkan latar belakang yang telah dipaparkan diatas menunjukkan bahwa kepuasan pelanggan yang diperoleh dari ulasan pelanggan berkategori baik, namun jumlah pengguna kartu loyalitas pelanggan di restoran MyWarung Pererenan selalu mengalami penurunan setiap tahunnya. Kualitas dining experience yang diberikan oleh restoran MyWarung Pererenan terhadap pelanggan sudah berhasil membuat pelanggan puas setelah bersantap. Hal tersebut seharusnya dapat memberikan nilai loyalitas pelanggan yang baik. Meskipun melalui ulasan yang dibagikan dari total 169 ulasan menunjukkan skor yang baik yaitu Google online review mendapatkan skor 4.8/5, Tripadvisor mendapatkan skor 4.9/5 dan ulasan Facebook mendapatkan skor 5/5, namun pelanggan restoran MyWarung Pererenan yang menggunakan kartu loyalitas selalu menurun setiap tahunnya. Dengan demikian, perlu dilakukan penelitian lebih lanjut terkait "Pengaruh dining experience terhadap loyalitas pelanggan dengan kepuasan pelanggan sebagai variable mediasi di restoran MyWarung Pererenan".

2. METODE PENELITIAN

Penelitian ini dilakukan di restoran MyWarung Pererenan Jl. Pantai Pererenan No.171, Pererenan, Kec. Mengwi, Kabupaten Badung, Bali. Objek dari penelitian ini adalah pengaruh dining experience terhadap loyalitas pelanggan dengan kepuasan pelanggan sebagai variabel mediasi di restoran MyWarung Pererenan. Populasi dalam penelitian ini adalah pelanggan yang pernah berkunjung, makan dan memiliki kartu loyalitas pelanggan di restoran MyWarung Pererenan secara walk-in tahun 2020 sebanyak 12.639 orang. Teknik yang digunakan dalam penelitian ini adalah purposive sampling yang bertujuan untuk menentukan sampel dengan kriteria pelanggan yang pernah berkunjung dan bersantap serta memberikan review positif secara online pada restoran MyWarung Pererenan. Jumlah sampel dari penelitian ini sebanyak 100 orang.

Teknik analisis data penelitian ini adalah analisis regresi linier sederhana, uji asumsi klasik, analisis jalur, uji koefisien determinasi dan uji sobel. Teknik penentuan sampel dalam penelitian ini menggunakan sampel *purposive sampling* teknik purposive sampling merupakan teknik pengambilan sumber data berdasarkan kriteria tertentu dari suatu populasi agar lebih representatif. Sampel pada penelitian ini ditujukan untuk orang yang pernah berkunjung, bersantap dan memiliki kartu loyalitas pelanggan di restoran MyWarung Pererenan secara langsung (*walk-in*) pada tahun 2020. Teknik slovin digunakan dalam perhitungan jumlah sampel pada penelitian ini.

3. HASIL DAN PEMBAHASAN

3.1 Deskripsi Data

Dari hasil penelitian yang dilakukan kepada seluruh pelanggan restoran MyWarung Pererenan dengan sampel sebanyak 100 responden, berikut ini dapat diketahui karakteristik responden menurut jenis kelamin, usia, pendidikan terakhir, dan profesi. Karakteristik responden jenis kelamin perempuan lebih banyak dari pada laki-laki. Responden perempuan sejumlah 52 orang atau 52%, sedangkan laki-laki berjumlah 48 orang atau 48%. Hal ini menunjukkan bahwa pada penelitian ini responden didominasi oleh perempuan. Berdasarkan usia responden didominasi oleh rentang usia 21-30 tahun sebanyak 69 orang atau 69%. Disusul dengan rentang usia 31- 40 tahun sebanyak 25 orang atau 25%, kemudian rentang usia ≤ 20 tahun sebanyak 4 orang atau 4% dan yang terakhir rentang usia ≥ 50 tahun. Hal ini menunjukkan bahwa pada penelitian ini didominasi oleh responden dengan usia 21-30 tahun. Responden dengan pendidikan terakhir Sarjana merupakan jumlah terbanyak yaitu 40 orang atau 40%, diikuti oleh responden dengan pendidikan terakhir Diploma berjumlah 33 orang atau 33% dan terakhir SMA/SMK sebanyak 27 orang atau 27%. Hal ini menunjukkan bahwa pada penelitian ini didominasi oleh responden dengan pendidikan terakhir yaitu Sarjana.

jumlah responden dengan profesi terbanyak terdapat pada profesi karyawan swasta dengan jumlah 29 orang atau 29%. Disusul dengan akademisi dan pekerja lepas dengan jumlah 16 orang atau 16%, pelajar/mahasiswa sebanyak 13 orang atau 13%, wirausaha sejumlah 10 orang atau 10%, dan yang terakhir dengan jumlah 4 orang atau 4%. Hal ini menunjukkan bahwa penelitian ini didominasi oleh responden dengan profesi karyawan swasta.

3.2 Pembahasan

Berdasarkan analisis yang data yang telah dilakukan dengan menggunakan alat bantu SPSS versi 25 memakai uji t pada analisis regresi linier sederhana untuk mengetahui pengaruh variabel *dining experience* terhadap loyalitas pelanggan secara parsial. *Dining experience* berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pelanggan di restoran MyWarung Pererenan. Pada hipotesis ini diperoleh hasil bahwa H01 ditolak karena nilai t hitung bernilai 14,200 lebih besar dari t tabel 1,661 dan $p < 0,1$ atau $0,000 < 0,1$. Hasil penelitian ini sesuai dengan kondisi di restoran yang didukung dengan hasil skor kuesioner menunjukkan angka 929 setuju dari hasil total 15 indikator pernyataan pada variabel *dining experience* dan dengan angka 175 dari hasil total 3 indikator pernyataan pada variabel loyalitas pelanggan. Restoran MyWarung Pererenan selalu berusaha memberikan kualitas pelayanan serta kualitas makanan terbaik guna mendapatkan kepuasan pelanggan. Selain itu adapun cara yang dilakukan dalam meningkatkan loyalitas pelanggan yaitu dengan cara memberikan diskon disetiap pembelian makanan dengan minimal transaksi dua ratus ribu rupiah bagi pelanggan yang memiliki kartu loyalitas sehingga pelanggan memiliki kesan tersendiri terhadap *dining experience* di restoran MyWarung Pererenan dan pelanggan akan datang kembali. Hasil ini sesuai dengan yang dikemukakan oleh Richardson dkk (2019) yang menyatakan bahwa pengaruh *dining experience* termasuk kualitas makanan, kualitas layanan, kenyamanan dan suasana secara keseluruhan mempengaruhi niat pelanggan untuk mengunjungi kembali ke restoran. Penelitian ini konsisten dengan studi yang dilakukan oleh Richardson dkk (2019) dengan judul "*Effect of dining experience on future intention in quick service restaurant*" yang mengatakan bahwa *dining experience* berpengaruh pada loyalitas pelanggan.

Berdasarkan analisis yang data yang telah dilakukan dengan menggunakan alat bantu SPSS for windows versi 25 memakai uji t pada analisis regresi linier sederhana untuk mengetahui pengaruh variabel *dining experience* terhadap kepuasan pelanggan secara parsial. *Dining experience* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan di restoran MyWarung Pererenan. Pada hipotesis ini diperoleh hasil bahwa H02 ditolak karena nilai t hitung bernilai 14,786 lebih besar dari t tabel 1,661 dan $p < 0,1$ atau $0,000 < 0,1$. Hasil penelitian ini sesuai dengan kondisi di restoran yang didukung dengan hasil skor kuesioner menunjukkan angka 929 setuju dari hasil total 15 indikator pernyataan pada variabel *dining experience* dan dengan angka 194 dari hasil total 3 indikator pernyataan pada variabel kepuasan pelanggan. Restoran MyWarung Pererenan selalu berusaha memberikan kualitas pelayanan dan kualitas makanan yang baik dalam mendapatkan kepuasan pelanggan. Restoran MyWarung selalu berusaha membuat pelanggan yang sedang bersantap merasa seperti bersantap dirumah hal itu dilakukan dengan cara karyawan selalu berusaha ramah kepada pelanggan dengan pakaian yang kasual agar terlihat lebih santai. Interior yang digunakan juga mengambil konsep tradisional agar suasana tetap simpel dan nyaman. Dalam mengukur kepuasan pelanggan restoran MyWarung menggunakan ulasan *online* dan mendapatkan hasil yang sangat baik berdasarkan google *online review* mendapatkan skor 4.8/5, Tripadvisor 4.9/5, dan ulasan Facebook dengan skor 5/5. Menurut Schiffman dan Kanuk (2010: 23) menjelaskan bahwa kepuasan konsumen, yaitu persepsi konsumen terhadap kinerja produk atau kualitas pelayanan yang bertujuan memenuhi harapan konsumen. Hasil Penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Tsaur dan Lo (2020: 25) dengan judul "*Measuring*

memorable dining experiences and related emotions in fine dining restaurants” bahwa MDEs (Memorable Dining Experience) memiliki pengaruh signifikan pada kepuasan pelanggan.

Berdasarkan analisis yang data yang telah dilakukan dengan menggunakan alat bantu SPSS for windows versi 25 memakai uji t pada analisis regresi linier sederhana untuk mengetahui pengaruh variabel kepuasan pelanggan terhadap loyalitas pelanggan secara parsial. Kepuasan pelanggan berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pelanggan di restoran MyWarung Pererenan. Pada hipotesis ini diperoleh hasil bahwa H03 ditolak karena nilai t hitung bernilai 10,563 lebih besar dari t tabel 1,661 dan $p < 0,1$ atau $0,000 < 0,1$. Hasil penelitian ini sesuai dengan kondisi di restoran yang didukung dengan hasil skor kuesioner menunjukkan angka 194 setuju dari hasil total 3 indikator pernyataan pada variabel kepuasan pelanggan dan dengan angka 175 dari hasil total 3 indikator pernyataan pada variabel loyalitas pelanggan. Restoran MyWarung pererenan selalu berusaha untuk dapat memenuhi ekspektasi pelanggan dengan cara menyediakan fasilitas yang dapat membuat pelanggan nyaman ketika berada di restoran, diantaranya wi-fi gratis dengan kecepatan unduh 100 Mbps dan stop contact serta memberikan fasilitas rooftop untuk memberikan kesan yang baik terhadap pelanggan. Ketika pelanggan puas maka loyalitas dapat dilihat dari pelanggan yang menulis di ulasan online bahwa pelanggan merasa puas dan berencana akan datang kembali. Hasil analisis ini sesuai dengan penelitian yang dilakukan oleh Jin dkk (2015: 307) bahwa dengan meningkatkan kualitas pelayanan di restoran tentu dapat meningkatkan kepuasan pelanggan dan loyalitas pelanggan.

Berdasarkan analisis yang data yang telah dilakukan dengan menggunakan alat bantu SPSS for Windows versi 25 memakai uji analisis jalur untuk mengetahui pengaruh variabel *dining experience* terhadap loyalitas pelanggan melalui kepuasan pelanggan. Didapatkan hasil bahwa kepuasan pelanggan mampu memediasi antara *dining experience* dengan loyalitas pelanggan. Pada hipotesis ini diperoleh hasil bahwa H04 ditolak karena nilai t hitung bernilai 2,503 lebih besar dari t tabel 1,661 dan $p < 0,1$ atau $0,006 < 0,1$. Selanjutnya dilakukan pengujian uji sobel dan didapatkan hasil bahwa t hitung > t tabel atau $8,56025 > 1,66071$. Dengan demikian hipotesis 4 (H4) diterima dan H0 ditolak. Hasil tersebut dapat disimpulkan bahwa kepuasan pelanggan (Z) mampu memediasi pengaruh antara variabel *dining experience* (X) terhadap loyalitas pelanggan (Y). Berdasarkan hal tersebut *dining experience* terhadap loyalitas pelanggan berpengaruh positif dengan kepuasan pelanggan sebagai variabel mediasi. Pada item pernyataan kuesioner pada *dining experience* dalam aspek “Makanan yang dihidangkan oleh restoran MyWarung Pererenan memiliki suhu yang sesuai” mendapatkan skor 4,05 dengan akumulasi yang baik, berdasarkan hal tersebut dapat menghasilkan kesan awal yang baik untuk pelanggan terhadap restoran MyWarung Pererenan. Berdasarkan hasil tersebut akan dapat menimbulkan rasa puas dengan dukungan dari hasil pernyataan kuesioner “Saya merasa puas dengan restoran MyWarung Pererenan” dengan perolehan skor 3,78 dengan akumulasi hasil pada kategori yang baik. Ketika kualitas pelayanan dan kualitas makanan yang diberikan baik maka pelanggan akan merasa puas dan akan menjadi loyal terhadap perusahaan. Menurut Pantelidis (2010: 484) menentukan dimensi *dining experience* yaitu kualitas makanan dan minuman, serta suasana restoran dan layanan akan mempengaruhi pilihan makanan dan kepuasan konsumen serta minat konsumen untuk datang kembali. Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian Antikasari dkk (2021: 244) dengan judul “*The Influence of Product, Restaurant Atmosphere, Customer Value, and Customer Loyalty through Customer Satisfaction as Mediation (Case study on Choie Dimsum Surabaya)*” memaparkan bahwa hasil penelitian ini menunjukkan kualitas produk, suasana restoran, dan nilai pelanggan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan dan loyalitas pelanggan. Serta kepuasan pelanggan berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pelanggan

4. KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan, maka dapat diambil kesimpulan bahwa *dining experience* berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pelanggan di restoran MyWarung Pererenan, seperti yang dapat dilihat dari hasil analisis regresi dengan nilai t hitung bernilai 14,200 lebih besar dari t tabel 1,661 dan $p < 0,1$ atau $0,000 < 0,1$. Artinya *dining experience* yang diberikan oleh MyWarung Pererenan mampu meningkatkan loyalitas pelanggan. *dining experience* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan di restoran MyWarung Pererenan. Dalam hasil analisis regresi diperoleh hasil bahwa nilai t hitung bernilai 14,786 lebih besar dari t tabel 1,661 dan $p < 0,1$ atau $0,000 < 0,1$. Artinya *dining experience* yang diberikan oleh MyWarung Pererenan mampu mendapatkan kepuasan pelanggan. Kepuasan pelanggan berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pelanggan di restoran MyWarung Pererenan. Pada hipotesis ini diperoleh hasil dari analisis regresi bahwa nilai t hitung bernilai 10,563 lebih besar dari t tabel 1,661 dan $p < 0,1$ atau $0,000 < 0,1$. Artinya kepuasan pelanggan yang diperoleh ketika bersantap di restoran MyWarung Pererenan mampu meningkatkan loyalitas pelanggan. Kepuasan pelanggan mampu memediasi antara *dining experience* dengan loyalitas pelanggan. Pada hipotesis ini diperoleh hasil analisis regresi bahwa nilai t hitung bernilai 2,503 lebih besar dari t tabel 1,661 dan $p < 0,1$ atau $0,006 < 0,1$. Melalui uji koefisien determinasi didapatkan nilai R Square sebesar 69,8% dan sisanya sebanyak 30,2% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak dimasukkan dalam model penelitian ini. Selanjutnya dilakukan pengujian uji sobel dan didapatkan hasil bahwa t hitung $> t$ tabel atau $8,56025 > 1,66071$. Dapat disimpulkan bahwa kepuasan pelanggan (Z) mampu memediasi pengaruh antara variabel *dining experience* (X) terhadap loyalitas pelanggan (Y).

Saran kepada restoran MyWarung Pererenan terkait dengan penelitian ini mengenai pengaruh *dining experience*, loyalitas pelanggan dengan kepuasan pelanggan adalah berdasarkan hasil analisis terhadap rata-rata jawaban mengenai *dining experience*, pernyataan ke sembilan mendapatkan hasil terendah yaitu 3,33. Pernyataan tersebut berkaitan dengan kualitas pelayanan di restoran MyWarung Pererenan. Adapun hal yang dapat dilakukan untuk meningkatkan kualitas pelayanan bagi karyawan yaitu melakukan briefing sebelum restoran mulai beroperasi terhadap karyawan agar dapat lebih memahami terkait tugas-tugas yang telah diberikan. Berdasarkan hasil analisis terhadap rata-rata pernyataan mengenai loyalitas pelanggan, pernyataan ke dua mendapatkan skor terendah yaitu 3,47. Dalam hal ini, upaya yang dapat dilakukan pihak manajemen MyWarung Pererenan demi meningkatkan loyalitas pelanggan yaitu memberikan voucher makanan atau minuman gratis bagi pelanggan yang melakukan pembelian makanan dan minuman dengan jumlah minimal lima ratus ribu rupiah. Berdasarkan hasil analisis terhadap rata-rata pernyataan mengenai kepuasan pelanggan, pernyataan ke dua mendapatkan skor terendah yaitu 3,69 yang menyatakan bahwa pelanggan merasakan ekspektasi terpenuhi ketika bersantap di restoran MyWarung Pererenan masih kurang. Dengan hal ini restoran MyWarung Pererenan dapat lebih banyak mengetahui tentang bagaimana pengalaman bersantap dari pelanggan dan apa saja kekurangan dari kualitas makanan, kualitas pelayanan, suasana dan kenyamanan yang telah diberikan sehingga restoran MyWarung Pererenan dapat terus meningkatkan kualitas pelayanan agar dapat memberikan pengalaman bersantap yang sesuai ekspektasi pelanggan. Pada Penelitian mendatang disarankan agar menggunakan variabel lain dalam mengukur *dining experience* di restoran seperti *behavioral intention* maupun brand image. Untuk mendapatkan hasil penelitian yang lebih baik disarankan untuk menggunakan sampel yang lebih besar.

PERNYATAAN PENGHARGAAN

Terima kasih kepada semua pihak yang telah mendukung penelitian ini, Direktur Poltekpar Bali, Dosen Bisnis Hospitaliti, serta rekan-rekan yang bekerja di restoran MyWarung Pererenan yang membantu memberikan data dalam menyelesaikan penulisan artikel ini.

DAFTAR PUSTAKA

- Antikasari, R., Baktiono, A., Arimbawa, I. G., & Damayanti, E. (2021). The Influence of Product, Restaurant Atmosphere, Customer Value, and Customer Loyalty through Customer Satisfacation as Mediation (Case study on Choie Dimsum Surabaya). *Quantitative Economics and Management Studies*, 2(4), 244-250.
- Boulding, William, et al. (1993) A Dynamic Process Model Of Service Quality: From Expectations to Behavioral Intantions. *Journal of Marketing Research*, Vol. XXX (Februari), 7-27
- Canny, Ivyanno U. (2013). The Role Of Food Quality, Service Quality, And Physical Environment On Customer Satisfaction And Future Behavioral Intentions In Casual Dining Restaurant. *Konferensi Nasional Riset Manajemen VII*.
- Cousins, John. Dennis Lill icrap dan Suzanne Weekes. (2014). *Food And Beverage Service Ninth edition*. Italy. Hodder Education.
- Ha, J., & Jang, S. (2012). The effects of dining atmospherics on behavioral intentionthrough quality perception. *Journal of Services Marketing*, 26(3), 204-215.
- Han, H., & Hyun, S. S. (2017). Impact of hotel-restaurant image and quality of physical-environment, service, and food on satisfaction and intention. *International Journal of Hospitality Management*, 63, 82-92.
- Markovic, S., Komsic, J., Stifanic, M. (2010). Measuring service quality in city restaurant settings using DINESERV scale. *Recent Advances in Business Management and Marketing Journal*, 97
- Marsum, A.W. (2005). *Restoran dan Segala Permasalahannya*. Edisi Empat. Yogyakarta: Andi.
- Naehyun Jin, Nathaniel D. Line & Sae Hya Ann (2015) "The Full-Service Dining Experience: An Assessment of the Generation-Specific Determinants of Customer Loyalty" *Journal of Foodservice Business Research*, 307-327.
- Ninemeier, J.D. & D.K. Hayes. (2006). *Hotel Operations Managemant*. Upper Saddle River, NJ: Pearson Education, Inc
- Richardson, S., Lefrid, M., Jahani, S., Munyon, M. D., & Rasoolimanesh, S. M. (2019). Effect of dining experience on future intention in quick service restaurants. *British Food Journal*, 121(11), 2620-2636.
- Ryu, K., & Han, H. (2009). The roles of the physical environment, price perception, and customer satisfaction in determining customer loyalty in the restaurant industry. *Journal of Hospitality and Tourism Research*, 33, 487.
- Ryu, K., & Jang, S. C. (2008). DINESCAPE: a scale for customer's perception of dining environments. *Journal of Foodservice Business Research*, 11(1), 2-22.
- Tjiptono, F. (2008). *Strategi Pemasaran*. (cetakan 2). Yogyakarta: Andi offset. 91
- Pantelidis, I. S. (2010). Electronic meal experience: A content analysis of online restaurant comments. *Cornell Hospitality Quarterly*, 51(4), 483-491.
- Tsaur dan Lo (2020) dengan judul "Measuring memorable dining experiences and related emotions in fine dining restaurants"