

Volume 2, Nomor 1, April 2022

HUBUNGAN PENYAJIAN HIDANGAN DAN KUALITAS MENU *PASTRY KITCHEN* TERHADAP TINGKAT KEPUASAN KONSUMEN DI *DAYS HOTEL AND SUITES JAKARTA AIRPORT CENKARENG*

Lia Adinda Rachayu¹, Vitria Melani², Putri Ronitawati², Prita Dhyani Swamilaksana², Harna²
^{1,2}Jurusan Gizi, Fakultas Kesehatan Universitas Esa Unggul, 11510, Jakarta Barat
Email: liadinda21@gmail.com

Abstrak

Latar belakang: *Food and Beverage Product* memegang peran penting dalam menentukan kepuasan tamu, hal ini dapat dilihat dari kualitas makanan yang disajikan. Kualitas menu dapat dilihat dari warna, penampilan, porsi, bentuk, suhu, tekstur, aroma, tingkat kematangan dan rasa. Kualitas menu yang baik akan membuat konsumen merasa puas.

Tujuan: Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana cara penyajian hidangan dan kualitas menu yang disajikan oleh *Pastry Kitchen* terhadap tingkat kepuasan konsumen di *Days Hotel And Suites Jakarta Airport Cengkareng*

Metode: Jenis Penelitian ini menggunakan rancangan penelitian *Cross Sectional* dengan jumlah sampel sebanyak 78 responden dengan cara *accidental sampling*.

Hasil: Hasil analisis menunjukkan bahwa penyajian hidangan dan kualitas menu *pastry kitchen* berpengaruh signifikan terhadap tingkat kepuasan konsumen ($p=0,000; p<0,05$) dan kualitas menu hidangan *pastry kitchen* berpengaruh signifikan terhadap tingkat kepuasan konsumen ($p=0,000, p<0,05$).

Kesimpulan: Penyajian hidangan dan kualitas menu yang baik akan meningkatkan nafsu makan konsumen dan membuat konsumen merasa puas

Kata Kunci: Kualitas menu, penyajian hidangan, tingkat kepuasan

Abstract

Background: Food and Beverage Products play an important role in determining guest satisfaction, this can be seen from the quality of the food served. Menu quality can be seen from the color, appearance, portion, shape, temperature, texture, aroma, level of maturity and taste. Good menu quality will make consumers feel satisfied.

Objective: This study aims to find out how the dish is presented and the quality of the menu presented by *Pastry Kitchen* to the level of customer satisfaction at the *Days Hotel And Suites Jakarta Airport Cengkareng*.

Method: This type of research uses a Cross Sectional research design with a total sample of 78 respondents by accidental sampling.

Results: The results of the analysis showed that the presentation of the dishes and the quality of the *pastry kitchen* menu had a significant effect on the level of customer satisfaction ($p = 0,000; p < 0,05$) and the menu quality of *pastry kitchen* dishes had a significant effect on the level of consumer satisfaction ($p = 0,000, p < 0,05$)

Conclusion: Serving dishes and good menu quality will increase consumers' appetite and make consumers feel satisfied

Keywords: quality menu, sarving dish, satisfaction level

Pendahuluan

Penyedia jasa pelayanan makanan dituntut untuk mampu menciptakan keunggulan bersaing untuk dapat bertahan dan berkembang. Hotel suatu jenis akomodasi yang mempergunakan sebagian atau seluruh bangunan untuk menyediakan jasa penginapan, makanan dan minuman serta jasa penunjang lainnya bagi umum yang di kelola secara komersial (Mulyani & Sunyoto, 2014). Hotel terdiri dari berbagai macam departemen yang bertugas dan bertanggung jawab terhadap bidang pekerjaan tertentu, Salah satunya adalah *Food and Beverage* departemen. Bagian ini sangat di perlukan oleh hotel dalam penyediaan serta pelayanan makanan dan minuman, kegiatan utama *Food and Beverage* departemen adalah melayani, menjual, dan mempromosikan produk yang terdapat di hotel kepada pelanggan dan para tamu (Waluyo, 2013).

Departemen *Food and beverage* dapat dibedakan menjadi dua bagian yaitu *F&B service* dan *F&B product* Tujuan dari terbentuknya departemen *Food and Beverage* selain menjual makanan dan minuman, memberikan pelayanan sebaik-baiknya kepada tamu sehingga tamu merasa puas. Hal ini menyangkut mutu pelayanan, mutu makanan dan minuman, sikap karyawan, dekorasi ruangan serta suasana sekitar seperti peralatan yang dipakai dan sanitasinya (Prasetyo, et al 2015).

Food and Beverage Product memegang peran penting dalam menentukan kepuasan tamu, hal ini dapat dilihat dari kualitas makanan yang disajikan. Kualitas menu berperan penting dalam pemutusan pembelian konsumen, sehingga dapat diketahui bila kualitas menu meningkat, maka keputusan pembelian akan meningkat. Menurut Margaretha & Edwin (2012) kualitas menu dapat dilihat dari warna, penampilan, porsi, bentuk, suhu, tekstur, aroma, tingkat kematangan dan rasa.

Penyajian makanan merupakan suatu

cara menyuguhkan makanan kepada orang/tamu untuk disantap secara keseluruhan, yang telah di sesuaikan dengan permainan warna yang disusun secara menarik, agar dapat menambah nafsu makan selain penyajian tentunya rasa dan tekstur makanan harus selalu diperhatikan, agar tamu merasa puas terhadap hidangan yang dikonsumsi. Hal ini merupakan salah satu cara untuk mempertahankan dan menambah jumlah tamu hotel yaitu dengan menjaga kualitas produk.

Kurangnya kualitas hidangan erat kaitannya dengan kepuasan konsumen, apabila konsumen tidak merasa puas dengan pelayanan atau hidangan yang diberikan oleh *days hotel and suites jakarta airport cengkareng* maka akan terjadi penurunan pendapatan, sehingga untuk mencegah terjadinya hal tersebut perlu adanya evaluasi lebih lanjut mengenai komplain yang diterima dan sisa hidangan yang sering kali terjadi, apakah ada hubungan antara penyajian hidangan dan kualitas menu *pastry kitchen*. Atas dasar latar belakang masalah tersebut, maka dalam penelitian ini dapat ditarik judul “Hubungan penyajian hidangan dan kualitas menu *pastry kitchen* terhadap tingkat kepuasan konsumen di *Days Hotel and suites Jakarta Airport cengkareng*”

Metode

Penelitian ini dilakukan di *Days Hotel and Suites Jakarta Airport* menggunakan desain *cross-sectional study*. Pengumpulan data dilakukan dengan wawancara dan pengisian angket pada responden pada bulan Agustus 2018. Populasi pada penelitian ini adalah konsumen yang datang dan mengonsumsi hidangan buffet *pastry kitchen* di *Days Hotel and Suites Jakarta Airport Cengkareng*. Sampel penelitian adalah konsumen dengan beberapa kriteria inklusi dan kriteria -

eksklusi yaitu konsumen yang sudah mengonsumsi hidangan buffet pastry kitchen dan tidak mengonsumsi pembelian *A'la carte*. Total sampel berjumlah 78 orang dengan teknik pengambilan sampel yaitu *Accidental Sampling*.

Jenis data yang dikumpulkan pada penelitian ini terdiri atas data primer dan data sekunder. Data primer meliputi karakteristik responden, kualitas menu buffet pastry kitchen, penyajian hidangan terhadap tingkat kepuasan konsumen. Data sekunder dikumpulkan dari *Days Hotel and Suites Jakarta Airport Cengkareng* yaitu gambaran umum hotel serta sistem penyelenggaraan makanan dari pemesanan hingga penyajian makanan.

Skor kualitas menu *buffet pastry*, dan penyajian hidangan didapatkan dari total skor tertinggi dari setiap pertanyaan dikalikan dengan jumlah pertanyaan yang ada kemudian dibagi dua. Kemudian dikategorikan menjadi tidak berkualitas dan berkualitas untuk kualitas menu pastry kitchen, kemudian untuk penyajian hidangan dikategorikan menjadi baik dan tidak baik. Pada variabel Tingkat kepuasan konsumen dikategorikan menjadi puas dan tidak puas. Data diolah secara bivariat menggunakan uji *Chi-Square* untuk mengetahui hubungan antar variabel.

Hasil

Gambaran karakteristik responden dapat dilihat pada tabel 1

Tabel 1.
Distribusi Responden Menurut Karakteristik Variabel

| Variabel | Jumlah | Presentase % | |
|---------------|-----------|--------------|------|
| Usia | 20-30 | 6 | 7,6 |
| | 31-40 | 44 | 56,6 |
| | 41-50 | 20 | 25,6 |
| | 51-60 | 8 | 10,2 |
| Total | 78 | 100 | |
| Jenis Kelamin | Laki-laki | 31 | 40 |
| | Perempuan | 47 | 60 |
| Total | 78 | 100 | |
| Lama Menginap | 2 hari | 54 | 69 |
| | 3 hari | 24 | 31 |
| Total | 38 | 100 | |

Berdasarkan tabel diatas responden pada penelitian ini termasuk kedalam usia kategori dewasa awal 30-41 tahun sebesar 56% didominasi oleh perempuan sebesar 60%, dengan lama menginap terbanyak selama 2 hari yaitu 31%.

Tabel 2. Hubungan Kualitas Menu *Pastry Kitchen*, Penyajian Hidangan Terhadap Tingkat Kepuasan Konsumen

| Kualitas <i>A'la Carte Menu</i> | Tingkat Kepuasan | | | | P Value |
|---------------------------------|---------------------|------|------|------|---------|
| | Tidak Puas | | Puas | | |
| | n | % | n | % | |
| Tidak Berkualitas | 9 | 100 | 0 | 0 | 0,000 |
| Berkualitas | 2 | 2,9 | 67 | 97,1 | |
| Penyajian Hidangan | Keputusan Pembelian | | | | P Value |
| | Tidak Puas | | Puas | | |
| | n | % | n | % | |
| Tidak Baik | 8 | 61,5 | 5 | 38,5 | 0,000 |
| Baik | 3 | 4,6 | 62 | 95,4 | |

Analisis hubungan antara kualitas menu buffet pastry dengan tingkat kepuasan konsumen menggunakan uji chi-square memberikan hasil bahwa terdapat hubungan yang signifikan ($p < 0,05$). Hasil analisis antara kualitas menu pastry kitchen terhadap tingkat kepuasan didapatkan nilai ($p = 0,000$, $p < 0,05$). Hal ini membuktikan bahwa ada hubungan yang signifikan antara kualitas menu *buffet pastry* terhadap tingkat kepuasan konsumen.

Hasil analisis uji statistik *chi-square* antara penyajian hidangan dengan tingkat kepuasan konsumen didapatkan nilai ($p > 0,05$). Hal ini membuktikan bahwa terdapat hubungan yang signifikan antara penyajian hidangan terhadap tingkat kepuasan konsumen.

Pembahasan

Distribusi usia responden diperoleh dalam penelitian ini terbagi menjadi dua kategori yaitu responden dewasa awal yang berusia 31-40 tahun sebanyak 56%.

konsumen yang mengonsumsi hidangan buffet pastry didominasi oleh perempuan yaitu 60%. *Days Hotel and Suites Jakarta Airport Cengkareng* menyediakan dengan lama menginap terbanyak selama 2 hari sebesar 69%.

Keterbatasan Penelitian

Pengambilan data hanya bisa dikumpulkan pada saat konsumen melakukan *breakfast* dan *lunch*. Hal ini dikarenakan hidangan *pastry* yang disajikan pada saat *breakfast* dan *lunch* lebih beragam

Kesimpulan

Berdasarkan Analisis uji *chi square* mengenai hubungan penyajian hidangan terhadap tingkat kepuasan konsumen menghasilkan *pV* sebesar 0,000 ($<0,005$), artinya bahwa penyajian hidangan dengan tingkat kepuasan konsumen memiliki hubungan yang signifikan dan penyajian hidangan yang baik akan meningkatkan kepuasan konsumen dalam mengonsumsi hidangan *pastry*. Berdasarkan Analisis uji *chi square* mengenai hubungan kualitas menu terhadap tingkat kepuasan konsumen menghasilkan *pV* sebesar 0,000 ($<0,005$), yang artinya bahwa kualitas menu dengan tingkat kepuasan konsumen memiliki hubungan yang signifikan dan kualitas menu *pastry* yang baik dilihat dari warna, rasa, tekstur, porsi, penampilan, aroma, suhu dan tingkat kematangan sangat berpengaruh terhadap tingkat kepuasan konsumen.

Saran

Berdasarkan penelitian ini sebaiknya untuk jenis hidangan *buffet* alat hidang yang digunakan untuk mengonsumsi makanan (sendok dan garpu) disesuaikan dengan jumlah konsumen. Pada penyajian hidangan aneka roti dan jajanan pasar saat makan pagi

(*breakfast*) sebaiknya diberi tutup saat penyajiannya.

Harus adanya penambahan SDM (sumber daya manusia) di *Pastry Kitchen*, agar dalam pengolahan hidangan pembaagian tugasnya bisa lebih teratur dan sebaiknya ada petugas khusus yang memproduksi hidangan *bakery* begitu juga dengan hidangan jajanan pasar.

Daftar Pustaka

1. Arivianto, G., Akiriningsih, T., & Utari, R. (2015). Studi Analisis Tentang Penerapan Variasi Menu Dinner Terhadap Tingkat Kualitas Oprasional Kerja Bagi Kitchen di Hotel Hyyat Regency Yogyakarta. *Jurnal Pariwisata Indonesia*.
2. Ariyani, D., & Rosinta, F. (2015). Pengaruh Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Pelanggan dalam Membentuk Loyalitas Pelanggan. *Jurnal Ilmu Administrasi dan Organisasi*, 116-126.
3. Astuti, D. (2013). Analisis Pengaruh Kualitas Makanan, Kualitas Penyajian, Harga dan Kepuasan Pelanggan Terhadap Minat Merefereasikan Catering Al-Maidah di Cilacap. *Jurnal Khasanah Ilmu*.
4. Atikah, N., & Setiawan, B. (2014). Analisis Kinerja Penyelenggaraan Makanan dan Tingkat Kepuasan Konsumen Restoran Khas Padang di Bogor. *Jurnal Gizi dan Pangan*.
5. Auliya, A. (2016). Pengaruh Hygine Pengolahan Makanan Terhadap Kualitas Makanan di Hotel Aston Rasuna Jakarta. *Jurnal Hospitality dan Pariwisata*, Vol. 2 No. 2, 216.
6. Ayu, D. (2017). Pengaruh Peningkatan Mutu Produk Pastry

- Terhadap Kepuasan Tamu di The Royal Restaurant Hotel Royal Ambarrukmo Yogyakarta. Sekolah Tinggi Pariwisata Sahid Surakarta.
7. Christiany, N., & Tangko, M. (2016). Analisis Bauran Pemasaran yang Mempengaruhi Keputusan Pembelian Konsumen di Just Coffe Specialty Surabaya. *Jurnal Hospitaly dan Manajemen Jasa*.
 8. Damayanthi, E., Yuliati, L., Suprpti, V., & Sari, F. (2008). aspek sanitasi dan higene di kantin asrama tingkat persiapan bersama IPB. *Jurnal Gizi dan Pangan*.
 9. Huda, S., & Nurcahyo, J. (2015). Upaya Food & Baverage Product Dalam Meningkatkan Kualitas Makanan di Hotel Grand Aston Yogyakarta. *Jurnal Khasanah Ilmu* Vol. VI No. 1.
 10. Kartiko, B. A., & Estikowati. (2016). Pentingnya Variasi Tata Letak Dan Garnish Pada Hidangan Terhadap Tingkat Kepuasan Tamu di Hotel Horison Ultima Malang. *Pesona Jurnal*, 2541-5859.