

KATA PENGANTAR

Puji syukur kita panjatkan kehadiran Allah SWT yang telah memberikan rahmat dan hidayah-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan Penelitian ini tepat pada waktunya.

Skripsi dengan judul “PENGARUH VARIASI MENU MAKAN PAGI TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN DI RESTORAN PAKUAN DI GRAND ROYAL PANGHEGAR BANDUNG” merupakan salah satu persyaratan dalam mengikuti sidang akhir Strata-1 Program Studi Akomodasi dan Katering, Jurusan Hospitaliti Sekolah Tinggi Pariwisata Bandung.

Bersama ini penulis juga menyampaikan rasa terima kasih serta penghargaan setinggi-tingginya kepada :

1. Bapak Drs. Anang Sutono, MM.Par., CHE., selaku Ketua Sekolah Tinggi Pariwisata Bandung;
2. Bapak Drs. Alexander Reyaan, MM., selaku Kepala Bagian Administrasi Akademik dan Kemahasiswaan Sekolah Tinggi Pariwisata Bandung;
3. Bapak Dr. Ananta Budhi Danurdara BA., M.Sc., selaku Ketua Program Studi Akomodasi dan Katering;

4. Bapak Donny Yudhono, BC.Phn, S.Sos,MM., selaku pembimbing I dalam penulisan Usulan Penelitian ini;
5. Bapak Drs. Jacob Ganef Pah, MS., selaku pembimbing II dalam penulisan Usulan Penelitian ini.
6. Bapak Sanyoto dan Ibu Kusmiyati selaku orang tua penulis, yang telah memberikan do'a dan motivasi tanpa henti selama penyusunan Penelitian.
7. Hendriarso dan Noer Imam Prakoso yang telah memberikan semangat sehingga penulis dapat menyelesaikan penelitian ini.
8. Bapak Deni, selaku perwakilan dari pihak manajemen Grand Royal Panghegar Bandung atas akses dan data yang diberikan selama penyusunan Penelitian
9. Mardigo Centauri Madamesia yang telah membantu serta memberikan semangat dalam menyelesaikan penelitian ini.
10. Seluruh teman seperjuangan Program Studi Akomodasi dan Katering 2012, yang telah memberikan dorongan serta masukan selama penulisan Penelitian.

Penulis menyadari sepenuhnya bahwa Penelitian ini tentu masih jauh dari sempurna, oleh karena itu segala kritik dan saran yang membangun sangat penulis harapkan demi perbaikan dan penyempurnaan di masa mendatang.

Bandung, Juni 2016

Penyusun,

Yunita Sylviani Putri

NIM: 201218288

ABSTRAK

Sejarah perkembangan perhotelan tidak terlepas dari perkembangan industri pariwisata. Perkembangan perhotelan bisa dilihat dari banyaknya pembangunan hotel di Kota Bandung. Tentunya usaha perhotelan tidak terlepas dari perkembangan restoran yang berada di dalamnya. Dalam hal ini restoran menjadi tempat yang penting untuk memenuhi kebutuhan makanan para pelanggan ketika menginap di suatu tempat persinggahan. Variasi makanan akan menjadi hal pertimbangan untuk memenuhi rasa kepuasan bagi pelanggan yang menikmati makanan di restoran tersebut.

Berdasarkan hasil observasi dan pengumpulan data di Restoran Pakuan Grand Royal Panghegar Bandung didapati permasalahan berupa pernyataan tamu yang tidak merasakan kepuasan terhadap variasi menu makan pagi yang di hidangkan oleh Restoran Pakuan. Hal tersebut terjadi karena tidak adanya rotasi menu.

Teori yang dijadikan acuan adalah dalam penelitian ini adalah menggunakan indikator variasi menu yang dipaparkan (dalam kinton dan caesarani :1999) dalam bukunya *The Theory of catering* dan juga menggunakan indikator kepuasan pelanggan yang dipaparkan (dalam bitner :1990) yang memiliki 5 dimensi yaitu *cost, service quality, quality of employee interaction, service delivery process dan consumption experience*.

Metode penelitian yang digunakan yaitu statistic deskriptif dengan tehnik analisi data menggunakan regresi berganda.

Hasil penelitian ini adalah keseluruhan aspek pada variasi menu memiliki nilai dibawah rata – rata . hal tersebut menyebabkan ketidakpuasan yang dirasakan oleh pelanggan. Maka dari itu diharapkan adanya peningkatan serta evaluasi yang harus dilakukan oleh pihak restoran.

Kata kunci : Variasi menu makan pagi, kepuasan pelanggan.

ABSTRACT

The history of the hospitality development is inseparable from the development of the tourism industry. The development of the hospitality can be seen from the number of hotel construction in Bandung. The hospitality business is certainly inseparable from the restaurant development inside. In this case, Restaurant becomes an important place to meet the food needs of customers when staying stopover. Variety of food will be considered to fulfill the satisfaction of the customers who enjoy the food at the restaurant.

Based on the result of observation and data collection at the Pakuan Grand Royal Panghegar Restaurant in Bandung, the problem found is statement of dissatisfaction of the guests with menu variation of breakfast. This happens because there is no rotation of the menu.

The theories used as reference in this study is menu variation indicator presented (by Kinton and Caesarani: 1999) in his book *The Theory of Catering* and indicator of customer satisfaction presented (in Bitner: 1990) which has 5 dimensions of cost, service quality, quality of employee interaction, service delivery process and consumption experience.

The method used is descriptive statistic with technique of data analysis using multiple regression.

The result of this study is the overall aspects of the menu variation has a value below average. It causes dissatisfaction perceived by customers. Thus, it is expected an increase and evaluation should be done by the restaurant.

Keyword : Menu variation of breakfast, Customer satisfaction

DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR	i
ABSTRAK	iv
ABSTRACT	v
DAFTAR ISI.....	vi
DAFTAR TABEL.....	x
DAFTAR GRAFIK.....	xiii
BAB I	1
PENDAHULUAN	1
I. Latar Belakang	1
II. Rumusan dan Pembatasan Masalah	6
1. Rumusan Masalah.....	6
2. Pembatasan Masalah.....	6
III. Pertanyaan Penelitian dan Hipotesis	7
1. Pertanyaan Penelitian.....	7
2. Hipotesis	7

IV.	Tujuan dan Kegunaan Penelitian.....	8
1.	Tujuan.....	8
2.	Kegunaan	8
V.	Sistematika Penulisan.....	9
BAB II.....		11
TINJAUAN PUSTAKA		11
A.	Tinjauan Teori Menu.....	11
B.	Variasi Menu	15
C.	Tinjauan Teori Kepuasan Pelanggan.....	17
a)	Manfaat Kepuasan Pelanggan.....	21
D.	Kerangka Pemikiran	22
BAB III		23
METODE PENELITIAN.....		23
A.	Rancangan Penelitian	23
B.	Objek Penelitian	24
1.	Sejarah Grand Royal Panghegar Bandung.....	25
C.	Populasi dan Sampel	27
1.	Populasi.....	27

2.	Sampel	28
3.	Teknik Pengambilan Sampel	28
D.	Metode Pengumpulan Data	29
1.	Teknik Pengumpulan Data.....	29
2.	Alat Pengumpulan Data	32
3.	Validitas dan Reliabilitas Alat Pengumpulan Data.....	33
4.	Matriks Operasional Variabel	38
E.	Teknik Analisis Data	44
F.	Tempat dan Jadwal Penelitian	49
BAB IV		50
HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN		50
1.	Profil Responden.....	50
a.	Karakteristik Berdasarkan Jenis Kelamin	50
b.	Karakteristik Berdasarkan Usia	51
c.	Karakteristik Berdasarkan Pendidikan	52
d.	Karakteristik Berdasarkan Pekerjaan.....	53
2.	Analisis dan Pembahasan Variabel Variasi Menu Makanan	54
A.	PEMBAHASAN.....	65

3. Analisis dan Pembahasan Variabel Kepuasan Pelanggan.....	69
4. Pembahasan dan Analisis Pengaruh Variasi Menu Terhadap Kepuasan Pelanggan	79
BAB V.....	85
KESIMPULAN DAN REKOMENDASI	85
I. Kesimpulan	85
II. Rekomendasi	86
DAFTAR PUSTAKA	89
LAMPIRAN	91
BIODATA PENULIS	99
TURNITIN	100

DAFTAR TABEL

TABEL 1. 1MENU MAKAN PAGI.....	2
TABEL 1. 2GUEST COMMENT.....	4
TABEL 3. 1 Hasil Perhitungan Uji Validitas Variabel Variasi Menu Makanan (X) ..	35
TABEL 3. 2 Hasil Perhitungan Uji Validitas Variabel Kepuasan Pelanggan (Y).....	35
TABEL 3. 3 Hasil Perhitungan Uji Reliabilitas Variabel Variasi Menu Makanan (X)	37
TABEL 3. 4 Hasil Perhitungan Uji Reliabilitas Variabel Kepuasan Pelanggan (Y) ..	38
TABEL 3. 5 MATRIKS OPERASIONAL VARIABEL.....	39
TABEL 3. 6 SKOR BOBOT NILAI KUESIONER	45
TABEL 3. 7 KRITERIA NILAI RESPONDEN TERHADAP NILAI IDEAL.....	45
TABEL 4. 1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	50
TABEL 4. 2 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	51
TABEL 4. 3 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan	52
TABEL 4. 4 Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan	53
TABEL 4. 5 Tanggapan Responden Terhadap Keragaman Warna Pada Menu Makan Pagi di Restoran Pakuan Grand Royal Panghegar Bandung.....	54

TABEL 4. 6 Tanggapan Responden Terhadap Konsistensi Penampilan Pada Menu Makan Pagi di Restoran Pakuan Grand Royal Panghegar Bandung.....	55
TABEL 4. 7 Tanggapan Responden Terhadap keragaman Bentuk Yang ditawarkan Pada Menu Makan Pagi di Restoran Pakuan Grand Royal Panghegar Bandung	55
TABEL 4. 8 Tanggapan Responden Terhadap Kesesuaian Suhu Pada Menu Makan Pagi Di Restoran Pakuan Grand Royal Panghegar Bandung.....	56
TABEL 4. 9 Tanggapan Responden Terhadap Kesesuaian aroma makanan pada menu makan pagi di Restoran Pakuan Grand Royal Panghegar Bandung	56
TABEL 4. 10 Tanggapan Responden Terhadap Kesesuaian Bumbu Pada Menu Makan Pagi Di Restoran Pakuan Grand Royal Panghegar Bandung.....	57
TABEL 4. 11 Tanggapan Responden Terhadap Tingkat Kematangan Pada Menu Makan Pagi Di Restoran Pakuan Grand Royal Panghegar Bandung.....	58
TABEL 4. 12 Tanggapan Responden Terhadap Keanekaragaman makanan pada menu makan pagi Di Restoran Pakuan Grand Royal Panghegar Bandung	58
TABEL 4. 13 Tanggapan Responden Terhadap Kesesuaian Rasa Pada Menu Makan Pagi Di Restoran Pakuan Grand Royal Panghegar Bandung.....	59
TABEL 4. 14 Tanggapan Responden Terhadap Tingkat kesesuaian tekstur pada menu makan pagi Di Restoran Pakuan Grand Royal Panghegar Bandung	60
TABEL 4. 15 Analisi Deskriptif Variasi Menu	60
TABEL 4. 16 Perhitungan Statistik	62
TABEL 4. 17 Kategorisasi Variasi Menu Makanan	63

TABEL 4. 18 Keinginan untuk datang kembali ke restoran Pakuan	69
TABEL 4. 19 Kesesuaian harga terhadap makanan yang disajikan	70
TABEL 4. 20 Ketepatan pelayanan dalam mengisi ulang buffet.....	70
TABEL 4. 21 Keramahan para karyawan terhadap tamu restoran	71
TABEL 4. 22 Tingkat kecepatan dalam membersihkan piring yang kotor	71
TABEL 4. 23 Tingkat ketanggapan para karyawan.....	72
TABEL 4. 24 Kesopanan Karyawan Dalam Melayani Tamu Restoran	73
TABEL 4. 25 Kesesuaian Makanan Terhadap Ekspektasi	73
TABEL 4. 26 Analisis Deskriptif Kepuasan Pelanggan	74
TABEL 4. 27 Perhitungan Statistik	75
TABEL 4. 28 Kategorisasi Kepuasan Pelanggan	76
TABEL 4. 29 Output SPSS Regresi Linear Berganda.....	79
TABEL 4. 30 Hasil Uji Simultan atau Keseluruhan (ANOVA).....	83
TABEL 4. 31 Hasil Analisis Korelasi Ganda dan Determinasi	84

DAFTAR GRAFIK

GRAFIK 4. 1 VARIASI MENU	64
GRAFIK 4. 2 KEPUASAN PELANGGAN	77

BAB I

PENDAHULUAN

I. Latar Belakang

Sejarah perkembangan usaha perhotelan tidak terlepas dari tumbuh dan berkembangnya kegiatan industri kepariwisataan. Menurut undang – undang RI no 10 tahun 2009 pariwisata adalah berbagai macam kegiatan wisata dan didukung berbagai fasilitas serta layanan yang disediakan oleh masyarakat, pengusaha, pemerintah, dan Pemerintah Daerah. Dalam undang undang tersebut juga menjelaskan tentang usaha pariwisata dimana Usaha pariwisata adalah usaha yang menyediakan barang atau jasa bagi pemenuhan kebutuhan bagi wisatawan dan penyelenggaraan pariwisata. Dalam usaha pariwisata yang sedang menunjukkan perkembangan yang relatif pesat adalah Usaha perhotelan. Berkembangnya usaha perhotelan bisa dilihat dari banyaknya pembangunan usaha hotel khususnya di Kota Bandung.

Tentunya usaha perhotelan tidak lepas dengan perkembangan Restoran yang menyangkut didalamnya. Arief (2005:31) mengungkapkan bahwa Restoran merupakan industri yang tak terbatas, yaitu industri yang melayani makanan dan minuman kepada orang yang jauh dari rumahnya, ataupun orang yang dekat dari rumahnya. Restoran juga merupakan bagian penting dari sebuah hotel, karena

restoran merupakan tempat dimana para tamu akan menikmati makanan yang disediakan oleh hotel tersebut. Jika membahas mengenai Restoran maka tidak lepas dari menu yang disajikan oleh Restoran tersebut.

TABEL 1. 1MENU MAKAN PAGI

BUBUR AYAM	WESTERN	ASIAN	LIVE COOKING	STALL GORENGAN	COLD DISHES	CEREAL
Rice porridge Chicken stock Chicken celery. lightsoya, sweetsoy, cakueboiled egg Fried shallot	Spicy Potato wedges Beef sausages Mixed vegetable	Nasiputih Nasi goreng kampung Ayamkari Sayurkimlo	Opor lontong Condiment: (bawang goreng, kerupuk sambal, kecap)	Balabala Nanas goreng	Salad bar & condiment Fruit salad Pasta salad	Assorted cereal Dried fruits Assorted yoghurt Fresh milk
COMPOTE	JUCES	EGG STATION	PASTRY	JAJANAN PASAR	BAKERY	STALL PASTRY
Mango Snack fruits	Apple juice Orange juice Guava juice	Ommelette with condiment Boiled egg Scramble egg	Croissant Danish fruit Donut chocolate Marblecake Sweet breads	Putrid noong carabikang	Choco twis bread Toast bread Brown bread 3kind bread loaf	Surabi manis&asin Pancake Bubur kacang & ketan hitam

Sumber : Restoran Pakuan Grand Royal Panghegar Bandung

Menu adalah bagian penting dalam operasional sebuah restoran. Menu merupakan daftar makanan yang akan disajikan kepada konsumen. Pada umumnya

menu memiliki 2 arti, seperti yang dikatakan oleh Marsum (2005:135) Menu sebagai daftar makanan yang pada umumnya diikuti dengan harga makanannya dan menu dapat berarti sebagai hidangan yang disajikan pada waktu tertentu misalnya makan pagi (*Breakfast Menu*), makan siang (*Lunch Menu*), dan makan malam (*Dinner Menu*). Sedangkan menurut Endar Sugiarto dan Sulartiningrum (2001:106) “Menu adalah daftar makanan yang telah di persiapkan oleh suatu restoran”. Dalam merencanakan menu ada beberapa hal yang harus di perhatikan yaitu :

1. *Type of institution*
2. *nutrition principle*
3. *physical facilities*
4. *ability of the personel*
5. *variety of food*
6. *combination of flavour*
7. *season of the year*
8. *menu terminology*
9. *budget*
10. *long range planning.*

Dari hal tersebut dapat kita lihat pada point ke lima perencanaan menu harus bervariasi agar konsumen tidak bosan dengan menu yang itu itu saja. Karena konsumen tidak hanya datang sekali saja untuk menyantap hidangan yang disajikan oleh Restoran tersebut. Menurut Moehyi 1992,“ Variasi menu adalah susunan

golongan bahan makanan yang terdapat dalam satu hidangan berbeda tiap kali penyajian, suatu jenis makanan yang disajikan berkali- kali dalam jangka waktu yang singkat akan membosankan bagi konsumen”

TABEL 1. 2GUEST COMMENT

GUEST COMMENT
<ul style="list-style-type: none"> - Variasi makanan pagi masih kurang - Rasa makanan perlu ditingkatkan lagi - Untuk nasi goreng perlu di perhatikan rasanya - Pelayanan yang kurang cepat - Perlu adanya <i>Cycle Menu</i>

Source : Restoran Pakuan Grand Royal Panghegar Bandung

Dari *guest comment* diatas maka dapat dilihat bahwa masih adanya tamu mengeluh mengenai variasi menu makanan. Maka dari itu agar tidak membuat konsumen bosan dengan menu yang kurang bervariasi, hendaknya dalam hal penyusunan menu perlu diperhatikan hal berikut : *Variation of food material, variation of colour, variation of flavour, variation of sauce, variation of texture, variation of cooking methods, variation of garnitures, variation of nutritive value.* Menu harus direncanakan dengan baik untuk para konsumen yang akan makan di suatu restoran, ini terdengar sederhana tapi penyusunan menu adalah hal yang sangat penting karena akan menyangkut dengan kepuasan konsumen. Kepuasan konsumen adalah hal yang paling utama dalam suatu bisnis.

Kotler (2000) mengatakan bahwa kepuasan konsumen merupakan tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan antara kinerja produk yang ia rasakan dengan harapannya. Westbrook & Reilly (dalam Tjiptono,2005) mengemukakan “Kepuasan konsumen merupakan respon emosional terhadap pengalaman yang terkait dengan produk atau jasa yang dibeli. Pada suatu bisnis kepuasan konsumen merupakan hal yang sangat penting bagi sebuah perusahaan. Karena memuaskan kebutuhan konsumen merupakan tujuan bagi setiap perusahaan. Selain itu memuaskan kebutuhan konsumen akan meningkatkan keunggulan bagi suatu perusahaan dalam hal persaingan. Konsumen yang puas terhadap suatu produk ataupun jasa cenderung untuk membeli kembali produk dan menggunakan kembali jasa yang mereka telah rasakan. Jadi pada dasarnya kepuasan merupakan faktor penting bagi konsumen dalam melakukan pembelian ulang yang merupakan porsi terbesar dari volume penjualan sebuah perusahaan.

Dalam hal ini penulis telah melakukan tinjauan awal di salah satu Restoran yang berada di Hotel Grand Royal Panghegar yang berlokasi di Kota Bandung. Hotel Grand Royal Panghegar sendiri merupakan hotel bintang 4 yang berdiri pada tahun 1922. Hotel Grand Royal Panghegar memiliki restoran yang bernama restoran Pakuan dimana restoran ini adalah restoran yang akan menyediakan makan pagi (*breakfast*) baik bagi tamu yang menginap di Hotel Grand Royal Panghegar atau juga bagi tamu yang akan makan pagi saja (*walk-in guest*). Restoran Pakuan menyajikan menu

makan pagi, makan siang serta menu makan malam. Berdasarkan wawancara penulis kepada salah satu juru masak dan staf administrasi dapur mengenai menu makan pagi, ternyata masih banyaknya tamu mengeluh mengenai menu makan pagi yang disediakan oleh Restoran Pakuan. Beberapa tamu mengeluh mengenai menu yang kurang bervariasi.

Setelah dilihat dari paparan tersebut, dapat dilihat bahwa terdapat kaitan antara variasi menu makan pagi terhadap kepuasan konsumen. Adapun judul penelitian yang akan dituangkan pada skripsi ini adalah “PENGARUH VARIASI MENU MAKAN PAGI TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN DI RESTORAN PAKUAN DI GRAND ROYAL PANGHEGAR BANDUNG.”

II. Rumusan dan Pembatasan Masalah

1. Rumusan Masalah

Berdasarkan identifikasi masalah yang telah diuraikan, maka rumusan masalah penelitian ini adalah Sejauh mana persepsi tamu terhadap variasi menu yang akan mempengaruhi tingkat kepuasan pelanggandi Restoran Pakuan Grand Royal Panghegar Bandung.

2. Pembatasan Masalah

- a. Variasi rasa, warna dan tekstur makan pagi di Restoran Pakuan Grand Royal Panghegar Bandung.

- b. Keterkaitan antara variasi menu makan pagi terhadap kepuasan pelanggan di Restoran Pakuan di Grand Royal Panghegar Bandung.

III. Pertanyaan Penelitian dan Hipotesis

1. Pertanyaan Penelitian

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan, maka permasalahan yang dirumuskan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut.

- 1) Bagaimana variasi menu makan pagi di Restoran pakuan di Grand Royal Panghegar Bandung?
- 2) Bagaimana kepuasan pelanggan terhadap menu makan pagi di Restoran Pakuan di Grand Royal Panghegar Bandung ?
- 3) Bagaimana pengaruh variasi menu makan pagi terhadap kepuasan pelanggan di Restoran Pakuan di Grand Royal Panghegar Bandung?

2. Hipotesis

Maka hipotesis penelitian untuk skripsi ini adalah terdapat pengaruh yang signifikan antara variasi menu makan pagi terhadap kepuasan pelanggan di Restoran pakuan di Grand Royal panghegar Bandung.

IV. Tujuan dan Kegunaan Penelitian

1. Tujuan

Tujuan dari penelitian ini adalah:

- 1) Menganalisis variasi menu makan pagi di Restoran Pakuan di Grand Royal Panghegar Bandung.
- 2) Menganalisis kepuasan pelanggan di Restoran pakuan di Grand Royal Panghegar Bandung.
- 3) Menganalisis sejauh mana keterkaitan antara variasi menu makan pagi terhadap kepuasan pelanggan di Restoran Pakuan di Grand Royal Panghegar Bandung.

2. Kegunaan

Kegunaan dari penelitian ini adalah:

- 1) Memberikan kontribusi dalam bidang ilmu pariwisata, khususnya dalam bidang kuliner dan khususnya dalam pemahaman mengenai pengaruh variasi menu terhadap kepuasan konsumen.
- 2) Dengan adanya hasil penelitian ini, maka diharapkan adanya evaluasi berkelanjutan agar hasil penelitian ini dapat digunakan

dan juga dikembangkan oleh pihak sekolah pariwisata maupun industri-industri yang terkait.

V. Sistematika Penulisan

BAB I PENDAHULUAN

Bab ini menjelaskan mengenai latar belakang yang mendasari penulis melakukan penelitian terdapat juga rumusan dan pembatasan masalah, pertanyaan penelitian dan hipotesis, tujuan kegiatan penelitian serta sistematika penulisan.

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

Bab ini Memuat mengenai teori-teori yang berhubungan dengan permasalahan penelitian dan digunakan sebagai acuan dalam analisis penelitian dan kerangka pemikiran.

BAB III METODOLOGI PENELITIAN

Memaparkan metodologi penelitian yang digunakan oleh penulis dalam meneliti masalah yang terdapat pada obyek penelitian.

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Terdiri dari paparan hasil kegiatan penelitian yang dilakukan oleh penulis dan pembahasan masing-masing variabel penelitian.

BAB V KESIMPULAN DAN REKOMENDASI

Memuat kesimpulan akhir dari hasil penelitian secara keseluruhan mengenai masalah yang diteliti serta rekomendasi pemecahan masalah kepada obyek penelitian yaitu Restoran Pakuan di Grand Royal Panghegar Bandung.

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

I. Pemaparan Konseptual

A. Tinjauan Teori Menu

Menu merupakan daftar makanan yang diikuti dengan harga makanan yang akan dihidangkan. Menu menurut Kinton dan Caesarani dalam *Theory of catering* (1990:229) *“a menu or bill of fare is a means of communication, informing the customer what the dish has to offer”*. Yang berarti menu merupakan alat komunikasi, informasi kepada pelanggan mengenai menu apa yang akan dihidangkan. Perpaduan menu merupakan hal yang paling penting khususnya bagi suatu restoran yang bertujuan untuk membuat keuntungan. Dalam hal ini adalah alat penuntun bagi tamu yang hendak memesan makanan di sebuah restoran, karena menu menjadi alat pedoman bagi tamu yang hendak memesan makanan.

Pada dasarnya menu memiliki 2 fungsi menurut Kinton dan Caesarani (1990:230) bahwa fungsi menu adalah sebagai berikut :

- a. Untuk juru masak menu merupakan panduan makanan apa yang akan disajikan.
- b. Untuk konsumen atau tamu menu merupakan alat untuk melihat apa saja makanan yang disediakan oleh suatu restoran.

Sebuah menu seharusnya disusun berdasarkan apa yang tamu inginkan. Menu merupakan daftar makanan yang disajikan atau yang tersedia untuk memudahkan tamu memilih makanan di sebuah restoran sedangkan untuk juru masak menu merupakan daftar hidangan apa yang harus di persiapkan dan disajikan. Hampir setiap usaha kuliner memerlukan menu sebagai daftar makanan dan minuman yang akan di jual kepada tamu maka dari itu menu merupakan aspek penting bagi sebuah bisnis kuliner. Sama seperti yang dipaparkan oleh Davis Bernard (2008: 145) bahwa *“The menu is the primary selling tool of any establishment that offers food and beverage for sale”*. Menu juga merupakan suatu daftar makanan yang tertulis secara rinci disajikan dan ditawarkan kepada konsumen perorangan atau kelompok untuk setiap kali makan, yaitu dapat berupa susunan hidangan makan pagi, makan siang ataupun makan malam, dilayani dan ditulis pada kartu untuk dipilih oleh konsumen (Moehyi, 1992: 55).

Kinton dan Caesarani (1990 : 257) mengungkapkan bahwa waktu makan terbagi dalam 3 waktu yaitu:

- 1) *Breakfast* (Makan Pagi)

Menu makan pagi adalah menu yang cukup standart di seluruh negeri. Di sebuah restoran biasanya menyajikan beberapa pilihan seperti, jus, macam – macam olahan telur, sereal, pancakes, waffles, daging dan ditambah dengan

makanan khas dari Negara tersebut. itu adalah apa yang tamu inginkan dan harapkan.

2) *Lunch* (Makan siang)

Menu makan siang table d'hote menawarkan pilihan makanan atau set menu dengan sedikit atau tanpa pilihan, tergantung dari tipe menu yang dipilih. Dalam menu makan siang ada beberapa hal yang perlu di perhatikan yaitu kecepatan, seperti konsumen makan pagi penyediaan makan siang dan makan malam hendaknya harus cepat. Karena kebanyakan orang memiliki sedikit waktu untuk menyantap makanannya. Makanan harus cepat dan mudah disajikan dan mudah dimakan. Sandwiches, soup and salads adalah menu penting untuk makan siang bagi tamu yang tidak memiliki banyak waktu untuk menikmati makan siangnya.

3) *Dinner* (Makan Malam)

Makan malam biasanya adalah waktu makan yang lebih santai daripada makan pagi dan makan siang. Tentu saja ada beberapa orang yang terburu – buru pada malam hari, tetapi kebanyakan orang memilih untuk datang ke restoran dan dengan santai menikmati makanannya. Menu makan malam memiliki banyak pilihan tetapi tentu saja harga makanannya lebih mahal di bandingkan makan pagi dan makan siang.

Pada dasarnya menu dibagi dalam beberapa macam susunan hidangan yang akan memudahkan tamu dalam memilih dan menentukan menu apa yang akan mereka pilih. Menurut Kinton dan Caesarani (1990:230) menu dibagi dalam beberapa macam yaitu sebagai berikut :

1. *Table d'hote*

Suatu susunan menu dimana menu ini tersusun dalam satu set menu lengkap dimulai dari hidangan pembuka sampai hidangan penutup dilengkapi dengan harganya.

2. *A'la carte*

Suatu susunan menu dimana tamu bebas memilih menu apa yang mereka inginkan.

3. *Special party or function menu*

Menu yang dibuat untuk suatu perhelatan tertentu dan juga untuk suatu jamuan yang telah dipesan sebelumnya.

4. *Ethnic or speciality menus*

Menu ini bisa disajikan berupa a'la carte atau table d'hote tetapi dengan menu khas atau tradisional dari suatu daerah tertentu.

5. *Hospital Menus*

Biasanya berbentuk sebuah selebaran kartu menu dan diberikan kepada pasien sehari sebelum pelayanan. Jadi, kebutuhan pasien bisa disesuaikan.

6. *Menu for people at work*

Ini adalah menu yang dimana disajikan kepada para pekerja ditempat mereka bekerja. Menu dapat divariasikan dari menu standart dan menu tambahan. Seorang juru masak atau manager perlu melakukan variasi pada menu secara berkala untuk mendorong pelanggan untuk berlanggan secara berlanjut dibandingkan harus membeli makanan diluar.

7. *Menu for children*

Dalam sekolah terdapat tekana kesehatan pada makanan dan keseimbangan menu makanan di asrama sekolah. Menu makanan untuk anak – anak hendaknya disesuaikan dengan apa yang disukai anak – anak dan porsi makannya.

Dapat disimpulkan dari beberapa teori di atas bahwa menu merupakan sebuah daftar makanan dan minuman yang akan membantu tamu dalam menentukan

makanan atau minuman apa yang hendak mereka pesan. Menu juga biasanya dilengkapi dengan daftar harga serta paparan mengenai makanan yang di sajikan.

B. Variasi Menu

Dalam penyusunan menu terdapat hal yang harus di perhatikan yaitu *Type of intitution, nutrition principle, physical facilities, abillity of the personel, variety of food, combination of flavor, season of the year ,menu terminology, budget, long range planning*. Dari 11 hal tersebut terdapat *variety of food*, dimana hal ini sangat penting bagi penyusunan menu. Menurut Moehyi (1992) “Variasi menu adalah susunan golongan bahan makanan yang terdapat dalam satu hidangan berbeda tiap kali penyajian, suatu jenis makanan yang disajikan berkali - kali dalam jangka waktu yang singkat akan membosankan bagi konsumen”.

Menurut Kinton dan Caesarani (1990 : 237) Variasi menu terbagi menjadi beberapa faktor yang harus diseimbangkan:

a. No Repetation Flavors

Jangan mengulang suatu makanan dengan rasa yang mirip atau rasa yang sejenis. Misalnya dari bahan utamanya, bumbu, saus dan sebagainya. Seperti contoh :

1. Jangan menyajikan tomat panggang di makanan utama jika makanan pembuka sudah ada saus tomat.

2. Jangan menyajikan makanan pembuka dan makanan utama yang keduanya memiliki karakteristik bumbu dan beraroma bawang putih.
3. Bila restoran bergerak pada jenis spesialis restoran seperti *Steak house* atau restoran *seafood*, harus bisa menyeimbangkan menu daging dan ikan.
4. Makanan yang memiliki cita rasa asam seringkali disajikan sebagai pendamping makanan berlemak, karena berfungsi untuk mengurangi rasa lemak. Itulah mengapa saus apel disandingkan dengan daging babi saus mint dengan daging kambing atau saus jeruk dengan daging bebek adalah kombinasi yang klasik.

b. No Repetation Textures

Terminology dari *textures* digunakan untuk mengukur kelembutan dan kepadatan makanan yang dirasakan oleh mulut, apakah makanan itu disajikan atau tidak disajikan dengan saus dan sebagainya. Jangan mengulang makanan dengan *textures* yang sama ataupun mendekati. Contoh

1. Menyajikan *clear soup* daripada *soup* kental bila makanan utama disajikan dengan saus krim.
2. Jangan terlalu banyak menyajikan makanan yang bertekstur bubuk (*mashed*) atau bubur (*puree*).
3. Jangan terlalu banyak menyajikan makanan berat dan makanan mengandung pati

c. No Repetation Appearance

Sajikan makanan dengan variasi warna dan juga bentuk. Sayuran yang berwarna warni sangat membantu penampilan dari daging, unggas, ikan dan makanan yang seringkali berwarna putih atau coklat.

Dalam membuat variasi menu hendaknya sebuah restoran memperhatikan tiga komponen yang telah dipaparkan diatas karena itu merupakan hal yang sangat penting untuk membuat suatu menu yang bervariasi. Karena menu merupakan hal yang sangat penting bagi operasional sebuah restoran.

C. Tinjauan Teori Kepuasan Pelanggan

Pada dasarnya, kepuasan merupakan perasaan senang atau kecewa yang timbul dari persepsi mengenai kinerja atau hasil dari suatu produk dengan harapan yang dimiliki. Jika suatu produk atau jasa tidak memenuhi harapan maka pelanggan akan kecewa begitu juga sebaliknya jika suatu produk atau jasa memenuhi harapan pelanggan, maka pelanggan akan puasn dengan apa yang diterimanya. Harapan pelanggan dapat menentukan kualitas suatu produk dalam menciptakan kepuasan pelanggan.

Terdapat hubungan antara kepuasan pelanggan dan penentuan kualitas. Pelanggan akan menggunakan harapannya sebagai acuan. Maka dari itu, harapan pelanggan yang akan mempengaruhi kepuasan pelanggan. Dalam hal kepuasan

pelanggan, umumnya harapan merupakan pemikiran atau keyakinan pelanggan tentang apa yang di terimanya (Zeithmal, 1993). Salah satu unsur dari nilai konsumen total adalah kualitas jasa atau produk dimana kualitas suatu produk yang di jual merupakan unsur utama yang bersifat dalam pembentukan nilai konsumen.

Pada dasarnya tujuan bisnis adalah memproduksi suatu barang untuk memenuhi kebutuhan konsumen sesuai apa yang telah di diharapkan oleh seseorang konsumen. Dengan kata lain suatu perusahaan berusaha menciptakan konsumen yang puas. Menurut bitner (1990) terdapat 5 dimensi kepuasan konsumen total yaitu *cost, service quality, quality of employee interaction, service delivery process dan consumption experience*. Upaya mewujudkan kepuasan konsumen total bukan hal yang mudah. Bahkan dalam Fandi Tjiptono (2007:160) menyatakan bahwa, “kepuasan konsumen total tidak akan tercapai, sekalipun hanya sementara waktu. Namun upaya perbaikan dalam penyempurnaan kepuasan dapat dilakukan dengan berbagai strategi”. Pada prinsipnya strategi kepuasan pelanggan menyebabkan para kompetitor harus berkerja keras dalam upaya merebut kembali para pelanggan.

Ada beberapa cara untuk mengukur seberapa besar kepuasan konsumen (Fandy Tjiptono,2006). yaitu :

1. Sistem keluhan dan saran

Dalam sebuah restoran pasti memiliki sistem keluhan dan saran yang biasanya berupa kertas yang akan diberikan kepada tamu. Dimana tamu

bebas menulis keluhan apa saja yang dirasakan saat menikmati suatu produk serta jasa di restoran tersebut guna meningkatkan kualitas restoran. sistem ini juga dapat membantu perusahaan untuk memunculkan ide – ide baru bagi perusahaan atau restoran tersebut.

2. Survei kepuasan

Survei kepuasan pelanggan bisa dilakukan dengan cara wawancara kepada konsumen yang datang di sebuah restoran dan juga bisa dilakukan via telephone, fax atau e-mail. Metode ini bisa dilakukan melalui berbagai cara :

a. Directly reported satisfaction

Pengukuran dapat dilakukan secara langsung melalui pertanyaan.

b. Derived dissatisfaction

Pertanyaan yang ditujukan menyagkut besar harapan pelanggan terhadap atribut tertentu dan besarnya kinerja yang mereka rasakan dan mereka terima.

c. Problem analysis

Pelanggan yang dijadikan responden diminta untuk mengungkapkan dua hal utama. Pertama yaitu masalah yang berkaitan dengan penawaran perusahaan, dan kedua adalah saran- saran untuk melakukan perbaikan.

d. Importance-performance analysis

Dalam teknik ini responden diminta untuk meranking berbagai elemen (atribut) dari penawaran berdasarkan derajat pentingnya setiap elemen tersebut.

3. Lost customer analysis

Dimana suatu usaha kehilangan konsumen karena beralih ke tempat lainnya maka perusahaan tersebut harus mengadakan analisi untuk mengetahui kenapa para konsumen beralih.

4. Ghost shopping

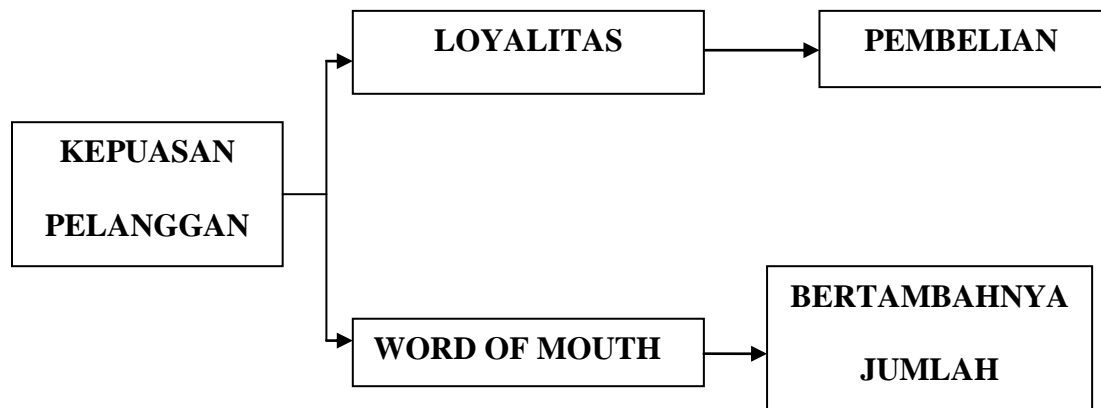
Suatu perusahaan mengamati dan juga menganalisis produk pesaing untuk mengetahui apa kelemahan dan kelebihan produk tersebut. informasi ini sangat penting bagi perusahaan untuk mengambil kebijakan selanjutnya untuk meningkatkan kepuasan konsumen.

Dengan mengetahui dasar organisasi bisnis, maka kepuasan konsumen merupakan tolak ukur dari keberhasilan suatu perusahaan dalam menghasilkan suatu produk dan jasa yang dimilikinya. Harapan konsumen memiliki peran besar dalam menentukan suatu produk dan perasaan puas atau tidaknya ketika telah merasakan suatu produk.

a) Manfaat Kepuasan Pelanggan

Menurut Fandy Tjiptono dan Gregorius Chandra (2012:57), terdapat dua manfaat kepuasan pelanggan bagi perusahaan, yaitu berupa loyalitas pelanggan dan penyebaran dari mulut ke mulut (*word of mouth*).

GAMBAR 2. 1MANFAAT KEPUASAN PELANGGAN



Sumber : Fandy Tjiptono dan Gregorius Chandra (2012:57)

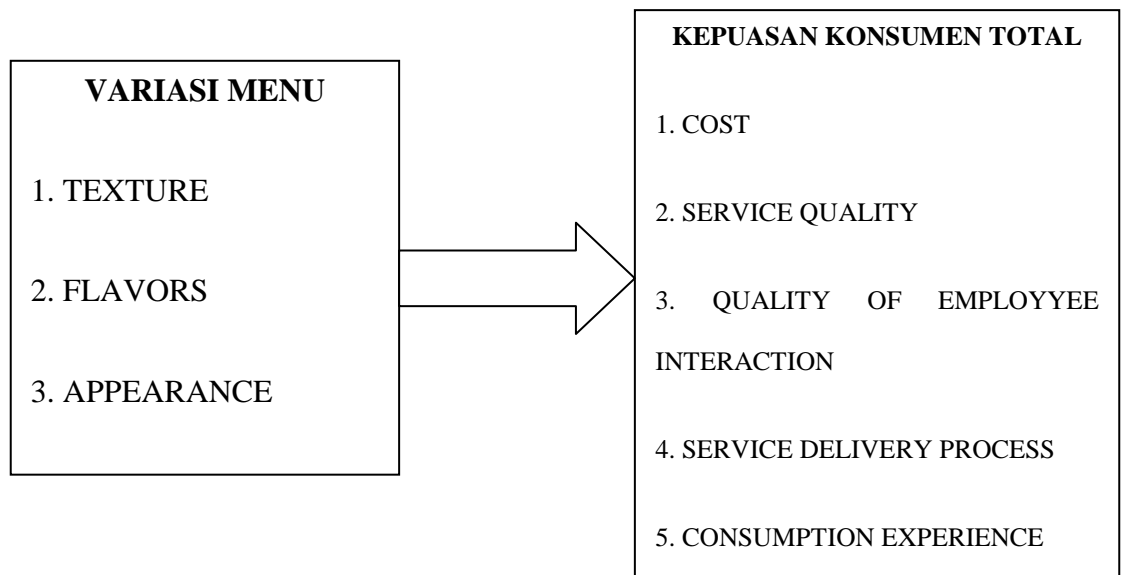
Dari manfaat tersebut dapat kita lihat bahwa manfaat kepuasan pelanggan sangat besar pengaruhnya terhadap keberhasilan penjualan suatu produk. Dari pelanggan yang puas dapat menciptakan pelanggan yang loyal terhadap dan konsumen akan melakukan pembelian ulang terhadap produk tersebut.

Jadi pada dasarnya kepuasan konsumen merupakan hal yang paling utama dalam menjalankan suatu bisnis. Dalam hal ini keunggulan suatu produk adalah kunci untuk menciptakan kepuasan konsumen. Maka dari itu suatu usaha harus lebih teliti

dalam memperhatikan produk apa yang akan mereka sajikan kepada konsumen guna mencapai apa yang diharapkan oleh para konsumen.

D. Kerangka Pemikiran

GAMBAR 2. 2KERANGKA PEMIKIRAN



BAB III

METODE PENELITIAN

A. Rancangan Penelitian

Metode penelitian yang dijadikan acuan dalam penelitian ini adalah metode deskriptif dan verifikatif. Menurut Nazir (2014: 43), “metode deskriptif adalah suatu metode dalam meneliti status sekelompok manusia, suatu objek, suatu set kondisi, suatu sistem pemikiran, ataupun suatu kelas peristiwa pada masa sekarang. Tujuan dari penelitian deskriptif ini adalah untuk membuat deskripsi, gambaran atau lukisan secara sistematis, faktual dan akurat mengenai fakta-fakta, sifat-sifat serta hubungan antar fenomena yang diselidiki”.

Hal tersebut juga didukung oleh pernyataan menurut Asep Hermawan (2006: 17) bahwa “penelitian deskriptif merupakan penelitian yang memaparkan suatu karakteristik tertentu dari suatu fenomena”. Penelitian deskriptif dilakukan untuk mengetahui dan menjelaskan karakteristik dari beberapa variabel dalam suatu situasi. Tujuannya adalah untuk menuangkan suatu profil atau memaparkan aspek-aspek yang relevan dengan suatu fenomena yang diteliti dari perspektif individual, organisasi, industri dan perspektif lainnya.

Metode deskriptif ini digunakan untuk memperoleh gambaran atau deskripsi tentang pengaruh variasi menu makan pagi terhadap kepuasan konsumen di Restoran Pakuan di Grand Royal Panghegar.

Sedangkan penelitian verifikatif pada dasarnya menguji kebenaran dari suatu hipotesis yang dilakukan melalui pengumpulan data di lapangan (Arikunto, 2008: 7). Pada penelitian verifikatif berarti menguji teori dengan pengujian suatu hipotesis apakah diterima atau ditolak. Metode verifikatif dilakukan dengan tujuan untuk mengetahui hubungan variasi menu makan pagi terhadap kepuasan konsumen di Restoran Pakuan di Grand Royal Panghegar Bandung dan membuktikan serta menguji teori-teori yang digunakan peneliti pada saat melakukan penelitian.

B. Objek Penelitian

Sugiyono (2011: 38) menyatakan bahwa “objek penelitian merupakan suatu sifat atau atribut atau nilai dari objek, kegiatan atau orang yang memiliki variasi tersendiri yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya”. Penelitian ini dilakukan untuk menganalisis perihal variasi menu makan pagi di restoran pakuan Grand Royal Panghegar.

Adapun yang menjadi objek penelitian sebagai variabel bebas (X) (*independent variable*) yaitu menganalisis variasi menu yang memiliki dimensi dasar yaitu *flavor, appearance* dan *Texture*. Variabel bebas (X) tersebut merupakan variabel yang

mempengaruhi atau yang menjadi penyebab berubahnya atau timbulnya *dependent variable* (variabel terikat) (Sugiyono, 2012: 59).

Sedangkan masalah penelitian yang merupakan variabel terikat (Y) (*dependent variable*) yaitu kepuasan yang memiliki dimensi *cost, service quality, quality of employee interaction, service delivery process dan consumption experience*. Variabel terikat tersebut merupakan variabel yang yang menjadi akibat atau dipengaruhi karena adanya variabel bebas (Sugiyono, 2012: 159).

1. Sejarah Grand Royal Panghegar Bandung

Hotel Grand Royal Panghegar berdiri sejak tahun 1922 dengan nama “HOTEL VAN HENGEL” milik Ny. Anna Marie Meister, seorang warga berkebangsaan Italia. Pada saat itu hotel ini hanya berkapasitas 40 buah kamar, dengan keadaan bangunan yang terpisah-pisah dan lebih merupakan sebuah “Hotel Pension Hengel” , yaitu jenis hotel dengan fasilitas tamu tetap dalam jangka waktu panjang atau *long staying guest* yang menyewa kamar secara bulanan dimana sewa kamar disatukan dengan biaya makan dan minum.

Tahun 1943 Pak Ruhiyat bekerja di Van Hengel memegang tugas perusahaan. Tahun 1955, Pak Ruhiyat diminta kembali bekerja di Van Hengel sepenuhnya, karena ada konferensi Asia Afrika. Beliau mendapatkan

kepercayaan yang begitu besar untuk menggantikan posisi Mr. Popta (Mantan suami Ny. Meister) di Van Hengel

Pada akhir tahun 1959, Ny. Meister kembali ke Italia, dan setelah dua tahun kemudian pada tahun 1960 beliau memberikan kesempatan kepada Bapak Ruhiyat untuk membeli saham-saham hotel pension van hengel. Pada tahun 1960 hotel van hengel dibeli oleh Bapak H.E.K Ruhiyat yang sebelumnya adalah salah satu karyawan dari hotel tersebut sejak tahun 1943.

Selanjutnya pada tahun 1962 semua saham Hotel Van Hengel telah dibeli oleh Bapak Ruhiyat yang sekaligus menjadi pemilik tunggal perusahaan tersebut sampai sekarang. Di gugah dengan rasa Nasionalisme yang tinggi untuk menyesuaikan dengan letak hotel yang terletak di jantung kota Parahyangan, maka pada tahun 1963 nama hotel diganti menjadi “Hotel Panghegar”. Nama Panghegar berasal dari bahasa sunda yang berarti bersih dan menyenangkan, sejak saat itu fasilitas hotel ditingkatkan dengan melengkapi kamar dengan kamar mandi sendiri.

Penambahan kamar ini sangat penting mengingat jumlah tamu yang semakin meningkat, ditambah dengan realisasi pemerintah dalam Repelita Pertama yang salah satu sasarannya adalah peningkatan kepariwisataan.

Pada tanggal 8 Agustus 2005 logo Panghegar diganti menjadi lambang Payung dengan bertuliskan “The Family Choice” arti dan makna dari logo panghegar yang baru adalah, Panghegar sendiri mempunyai kata “*Hegar*” dalam pengertiannya adalah hotel yang bersih dan aman. Lambang payung menggambarkan bahwa Hotel Panghegar merupakan tempat yang memberikan Naungan, Keteduhan, dan Ketentraman agar mereka yang menginap di Hotel Panghegar memperoleh kesegaran baru.

C. Populasi dan Sampel

1. Populasi

Populasi merupakan wilayah generalisasi yang terdiri atas subyek atau obyek dengan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulan (Sangadji:2010). bukan hanya mempertimbangkan jumlah pada obyek atau subyek yang diteliti, tetapi juga meliputi seluruh karakteristik atau sifat yang dimiliki oleh obyek dan subyek tersebut. Populasi memiliki dua status, yaitu sebagai obyek penelitian, jika populasi bukan sebagai sumber informasi tetapi sebagai substansi yang diteliti dan sebagai subyek penelitian, jika berfungsi sebagai sumber informasi. Dalam penelitian ini, terdapat dua kelompok responden yaitu pihak manajemen, yang diwakili oleh administrasi dapur dan salah satu juru masak

dan pelanggan yang makan pagi di Restoran Pakuan di Grand Royal Panghegar Bandung.

2. Sampel

Sampel merupakan bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi. Jika populasi besar, dan peneliti tidak mungkin mempelajari semua yang ada pada populasi, misalnya karena keterbatasan dana, tenaga dan waktu, maka peneliti dapat menggunakan sampel yang diambil dari populasi (Sangadji:2010). Hal-hal yang dihasilkan oleh sampel akan dijadikan kesimpulan yang kemudian akan diterapkan untuk populasi. Oleh karenanya, sampel yang diambil dari populasi harus bersifat representatif.

3. Teknik Pengambilan Sampel

Sangadji memaparkan dalam Metodologi Penelitian (2010:186) bahwa pengambilan jumlah sampel dari populasi harus menggunakan aturan dan teknik yang benar. Dengan harapan agar sampel dapat mewakili populasi, sehingga kesimpulan untuk sampel dapat digeneralisasikan menjadi kesimpulan populasi.

Pada kelompok responden pertama yaitu administrasi dapur dan salah satu juru masak restoran, pengambilan sampel menggunakan teknik sampel *purposive (purposive sampling)* dimana metode penetapan sampel didasari oleh kriteria tertentu (Sangadji:2010). Sedangkan pada kelompok responden

kedua, yaitu para pelanggan restoran, menggunakan teknik sample non *probability* yaitu *convenience sampling*. Menurut Sangadji (2010:187) “sampel *convenience* adalah teknik penentuan sampel berdasarkan kebetulan, anggota populasi yang ditemui peneliti dan bersedia menjadi responden dijadikan sampel”. Penentuan ukuran sampel berdasarkan pada sumber dana, waktu dan tenaga yang tersedia.

D. Metode Pengumpulan Data

Pengumpulan data merupakan prosedur yang sistematis dan standar untuk memperoleh data yang diperlukan (Nazir, 2014: 153). Pada umumnya data yang dikumpulkan akan digunakan untuk dikaji, hal inilah yang menyebabkan pentingnya tahapan pengumpulan data dilakukan dalam penelitian ini. Validitas data dapat ditingkatkan jika alat pengukur serta kualitas dari pengambil datanya sendiri cukup valid.

1. Teknik Pengumpulan Data

Adapun langkah-langkah yang dilakukan oleh penulis dalam mengumpulkan data penelitian yaitu melalui data primer ataupun data sekunder. Data primer merupakan sumber data penelitian yang diperoleh secara langsung dari sumber asli, diantaranya:

a. Wawancara (interview)

Wawancara merupakan teknik pengumpulan data dalam metode survei yang menggunakan pertanyaan secara lisan kepada subyek penelitian. Teknik wawancara dilakukan jika peneliti memerlukan komunikasi atau hubungan responden (Sangadji:2010). Dalam penelitian ini, peneliti melakukan wawancara dengan pihak hotel yang diwakili oleh administrasi dapur dan salah satu juru masak Teknik wawancara yang digunakan adalah wawancara tidak terstruktur dimana pedoman wawancara yang digunakan hanya pedoman garis besar permasalahan yang akan ditanyakan. Hal tersebut dilakukan dengan dua cara yaitu melalui tatap muka atau melalui telepon

b. Penyebaran Angket (*kuesioner*)

Kuesioner merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan memberikan responden seperangkat pertanyaan tertulis untuk dijawab (Sugiyono 2007:142). Teknik ini memberikan tanggung jawab kepada responden untuk membaca dan menjawab pertanyaan yang telah disusun sebelumnya. Peneliti menggunakan kuesioner yang berisikan pertanyaan tertutup kepada kelompok responden kedua, yaitu para pelanggan Restoran Pakuan Grand Royal Panghegar Bandung.

c. Observasi

Metode observasi merupakan proses pencatatan pola perilaku subyek (orang), obyek (benda), atau kejadian yang sistematis tanpa adanya pertanyaan atau komunikasi dengan individu-individu yang diteliti. Kelebihan metode ini dibandingkan dengan metode lain adalah data yang dikumpulkan umumnya tidak terdistorsi, lebih akurat dan bebas dari *response bias* (Sangadji:2010). Dalam melakukan observasi, peneliti melakukan *participant observation* atau observasi partisipan dimana peneliti terlibat langsung dengan cara menjadi konsumen untuk memahami perilaku dan lingkungan di Restoran Pakuan. Selain metode tersebut, peneliti juga melakukan pengumpulan data melalui penelusuran data sekunder yang dilakukan melalui dua cara, yaitu:

- a. Penelusuran data secara manual atau studi pustaka untuk data dalam format kertas hasil cetakan. Dengan tujuan mengumpulkan informasi dari artikel surat kabar, buku- buku, maupun karya ilmiah penelitian sebelumnya demi untuk mencari fakta dan mengetahui konsep metode yang digunakan.

- b. Penelurusan dengan komputer untuk data dalam format elektronik berupa *e-book*, jurnal akademik elektronik, database informasi atau artikel elektronik hasil penelitian.

2. Alat Pengumpulan Data

a. Pedoman Wawancara

Dalam pedoman wawancara, peneliti mengacu terhadap lima pertanyaan umum yaitu mengenai gambaran umum restoran, tingkat penjualan, desain pelayanan dan produk, kegiatan pemasaran dan profil pelanggan di Restoran pakuan Grand Royal Panghegar Bandung.

b. Kuesioner

Pertanyaan yang dicantumkan dalam kuesioner bersifat tertutup dan berasal dari indikator yang dikembangkan dalam matriks operasional variabel. Jawaban kuesioner dinyatakan dengan menggunakan skala *Likert*, yaitu skala yang dipergunakan untuk mengukur persepsi, sikap dan opini seseorang atau kelompok mengenai suatu gejala atau fenomena. Terdapat lima angka penelitian yang digunakan yaitu: (1) sangat tidak baik (2) tidak baik (3) cukup baik (4) baik (5) sangat baik.

c. Kepustakaan

Peneliti melakukan pengumpulan data dengan cara membaca bacaan atau memperoleh informasi yang bersangkutan dengan masalah penelitian. Hal ini dilakukan melalui pencarian jurnal akademik, buku cetak dan buku elektronik, penelitian terdahulu serta artikel terkait.

d. Daftar Periksa (check list)

Penyusunan daftar periksa mengacu kepada dimensi variasi menudun konsep kepuasan pelanggan yaitu pembelian berulang, pemberian rujukan kepada orang lain dan kekebalan terhadap tawaran pesaing.

3. Validitas dan Reliabilitas Alat Pengumpulan Data

Terdapat dua cara penting yang harus dimiliki oleh setiap alat pengukuran, yaitu validitas dan reliabilitas. Peneliti harus memastikan dan memeriksa kesahihan (validitas) dan keandalan (reliabilitas) alat-alat yang digunakan dalam penelitian. Kesungguhan responden dalam menjawab pertanyaan yang diajukan merupakan hal yang sangat penting, mengingat pengumpulan data dilakukan dengan menggunakan angket. Oleh karena itu peneliti melakukan dua pengujian, yaitu uji validitas dan uji keandalan.

a. Uji Validitas

Sebuah instrumen yang dinyatakan valid dapat digunakan untuk mengukur variable penelitian. Hal ini ditunjukkan apabila ditemukan

persamaan antara data yang terkumpul dengan data yang sesungguhnya terjadi pada objek penelitian. Dalam pengujian ini, peneliti menggunakan *product moment correlation* dari Pearson. Menurut Sangadji dalam Metodologi Penelitian (2010:162) bahwa korelasi Pearson digunakan untuk mencari hubungan dan membuktikan hipotesis hubungan dua variabel atau lebih adalah sama, dengan rumus sebagai berikut:

$$r_{xy} = \frac{n\Sigma xy - (\Sigma x)(\Sigma y)}{\sqrt{\{n\Sigma x^2 - (\Sigma x)^2\} \{n\Sigma y^2 - (\Sigma y)^2\}}}$$

Keterangan:

r = Koefisiensi item validitas yang dicari

n = banyaknya data

Σx = total skor dari variable X

Σy = Total skor dari variable Y

Σx^2 = Kuadrat dari total skor variable X

Σy^2 = Kuadrat dari total skor variable Y

Σxy = Hasil perkalian dari total jumlah variable X dan variable Y

Untuk memutuskan uji validitas responden peneliti menggunakan taraf signifikansi yaitu:

- a. Apabila nilai r hitung lebih besar atau sama dengan nilai dari r tabel maka instrumen dianggap valid.

- b. Apabila nilai r hitung kurang dari nilai r tabel maka instrument dianggap tidak valid.

Berikut hasil perhitungan uji validitas dari instrumen penelitian, diantaranya:

TABEL 3. 1 Hasil Perhitungan Uji Validitas Variabel Variasi Menu Makanan (X)

No Item Soal	R Hitung	R Tabel	Keterangan
1	0,673	0,361	Valid
2	0,580	0,361	Valid
3	0,721	0,361	Valid
4	0,602	0,361	Valid
5	0,465	0,361	Valid
6	0,658	0,361	Valid
7	0,453	0,361	Valid
8	0,452	0,361	Valid
9	0,445	0,361	Valid
10	0,435	0,361	Valid

Sumber : Data olahan penulis, 2016

TABEL 3. 2 Hasil Perhitungan Uji Validitas Variabel Kepuasan Pelanggan (Y)

No Item Soal	R Hitung	R Tabel	Keterangan
11	0,610	0,361	Valid

12	0,714	0,361	Valid
13	0,533	0,361	Valid
14	0,594	0,361	Valid
15	0,531	0,361	Valid
16	0,523	0,361	Valid
17	0,695	0,361	Valid
18	0,507	0,361	Valid

Sumber : Data olahan penulis, 2016

b. Uji Reliabilitas

Menurut Sangadji dalam Metodologi Penelitian (2010:145) “reliabilitas menyangkut ketepatan alat ukur dimana suatu alat ukur dikatakan mempunyai reliabilitas tinggi jika alat ukur tersebut stabil, dapat diandalkan (*dependability*), dan dapat diramalkan (*predictability*)”. Hal tersebut perlu diperhatikan guna meminimalisir kesalahan pengukuran atau *measurement error*. Dalam hal ini, peneliti menggunakan *Alpha Cronbach* untuk menguji reliabilitas instrumen (Sangadji, 2010:166) dengan rumus sebagai berikut:

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

Keterangan:

- r_{11} = Reliabilitas instrumen
 k = Banyaknya butir pernyataan atau banyaknya soal
 $\sum \delta_b^2$ = Jumlah varians butir
 δ_t^2 = Varians total

Sedangkan rumus variansnya adalah:

$$\delta_b^2 = \frac{\sum X^2 - \frac{(\sum X)^2}{N}}{N}$$

$$\delta_t^2 = \frac{\sum Y^2 - \frac{(\sum Y)^2}{N}}{N}$$

Keterangan:

α^2 = Realibilitas instrumen

$\sum X$ = Jumlah skor

N = Jumlah responden

Berikut hasil perhitungan uji reliabilitas dari instrumen penelitian, diantaranya:

TABEL 3. 3 Hasil Perhitungan Uji Reliabilitas Variabel Variasi Menu Makanan (X)

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
,760	9

Sumber : Data olahan Penulis, 2016

Berdasarkan tabel diatas, diketahui r hitung sebesar 0,760 dan lebih besar dari 0,600 atau ($0,760 > 0,600$), dengan demikian instrumen variabel variasi menu makanan dinyatakan reliabel.

TABEL 3. 4 Hasil Perhitungan Uji Reliabilitas Variabel Kepuasan Pelanggan (Y)

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
,734	8

Berdasarkan tabel diatas, diketahui r hitung sebesar 0,760 dan lebih besar dari 0,600 atau ($0,760 > 0,600$), dengan demikian instrumen variabel kepuasan pelanggan dinyatakan reliabel.

4. Matriks Operasional Variabel

Matrik operasional variable yang digunakan dalam penelitian ini didasari oleh kerangka pemikiran yang telah dipaparkan sebelumnya. Hal ini kemudian menjadi landasan untuk menyusun alat pengumpulan data berupa kuesioner dengan tujuan untuk mengetahui tanggapan kelompok responden kedua, yaitu pelanggan Restoran Pakuan di Grand Royal Panghegar Bandung, terhadap setiap variabel yang ditanyakan.

TABEL 3. 5Matriks Operasional Variabel

Variabel	Sub Variabel	Indicator	Ukuran	Skala
X : Variasi menu (Kinton dan Caesarani : 1990)	<i>Appearance</i>	1. warna	<ul style="list-style-type: none"> - tingkat keragaman warna pada makanan pembuka - tingkat keragaman warna pada makanan utama - tingkat keragam warna pada makanan penutup 	Ordinal
		2.konsistensi	<ul style="list-style-type: none"> - tingkat konsistensi tampilan pada makanan pembuka - tinggkat konsistensi tampilan pada makanan utama - tigkat konsistensi pada 	

		3. shape	<p>tampilan pada makanan penutup</p> <ul style="list-style-type: none"> - tingkat keanekaragaman bentuk pada makanan pembuka - tingkat keragaman bentuk pada makanan utama - tingkat keragam bentuk pada makanan penutup 	
	<i>Flavor</i>	1. temperature	<ul style="list-style-type: none"> - tingkat kesesuain suhu pada makanan pembuka - tingkat kesesuaian sushi pada makanan utama - tingkat kesesuaian suhu pada 	Ordinal

			makanan penutup	
		2. aroma	<ul style="list-style-type: none">- tingkat kesesuaian aroma pada makanan pembuka- tingkat kesesuaian aroma pada makanan utama- tingkat kesesuaian aroma pada makanan penutup	
		3. seasoning	<ul style="list-style-type: none">- tingkat kesesuaian bumbu pada makanan utama- tingkat kesesuaian bumbu pada makanan utama- tingkat kesesuaian bumbu pada makanan penutup	

	<i>Textures</i>	1. kematangan	<ul style="list-style-type: none"> - tingkat kematangan pada makanan pembuka - tingkat kematangan pada makanan utama - tingkat kematangan pada makanan penutup 	Ordinal
		2. kelembutan	<ul style="list-style-type: none"> - tingkat kelembutan pada makanan utama - tingkat kelembutan pada makanan utama - tingkat kelembutan pada makanan penutup 	
		3. kepadatan	<ul style="list-style-type: none"> - tingkat kepadatan pada makanan 	

			pembuka - tingkat kepadatan pada makanan utama - tingkat kepadatan pada makanan penutup	
--	--	--	---	--

Variabel	Sub - variabel	Indikator	Ukuran	Skala
Y: Kepuasan Tamu (Bitner : 1990) Respon atau tanggapan konsumen mengenai pemenuhan kebutuhan. Kepuasan merupakan penilaian mengenai ciri atau keistimewaan produk atau jasa	<i>cost</i>	- Kesesuaian harga	- Tingkat kesesuaian harga makanan pagi	Ordinal
	<i>Service quality</i>	- Ketepatan dalam pelayanan - Ketanggapan dalam pelayanan	- Ketepatan dalam pelayanan mengisi ulang makanan <i>buffet</i> - Tingkat ketanggapan dalam menuntun tamu masuk kedalam restoran	Ordinal

	<i>Quality of employee interaction</i>	<ul style="list-style-type: none"> - Keramahan para karyawan - Kesopanan para karyawan 	<ul style="list-style-type: none"> - Tingkat keramahan para karyawan dalam menyapa tamu restoran - Tingkat kesopanan para karyawan terhadap tamu restoran 	Ordinal
	<i>Service delivery process</i>	<ul style="list-style-type: none"> - Kecepatan dalam pelayanan - Ketepatan dalam pelayanan 	<ul style="list-style-type: none"> - Tingkat kecepatan dalam membersihkan piring yang kotor - Tingkat ketepatan dalam pelayanan 	Ordinal
	<i>Consumption experience</i>	<ul style="list-style-type: none"> - Kesesuaian rasa - Kesesuaian penampilan 	<ul style="list-style-type: none"> - Tingkat kesesuaian rasa makanan terhadap persepsi tamu - Tingkat kesesuaian penampilan makanan 	Ordinal

E. Teknik Analisis Data

Teknik analisis data yang digunakan oleh peneliti adalah analisis data kuantitatif, dimana data dikumpulkan berdasarkan susunan kronologis dan digambarkan dengan

angka. Setelah selesai dikumpulkan data akan diolah dan dianalisis dengan menggunakan statistik deskriptif. Menurut Sugiono, (2010), statistik deskriptif dilakukan untuk mencari kuatnya hubungan antar variabel melalui analisis korelasi, melakukan prediksi dengan analisis regresi dan membuat perbandingan dengan membandingkan rata-rata data sampel atau populasi. Hasil jawaban kuesioner dari para responden menggunakan metode pengumpulan data dengan skala *Likert*. Dengan demikian skor untuk bobot nilainya adalah sebagai berikut

TABEL 3. 6SKOR BOBOT NILAI KUESIONER

Bobot Nilai	Jawaban
1	Sangat tidak baik/Sangat tidak penting/Sangat tidak setuju
2	Tidak baik/Tidak penting/Tidak setuju
3	Cukup baik/Cukup penting/Ragu-ragu
4	Baik/Penting/Setuju
5	Sangat baik/Sangat penting/Sangat setuju

Untuk mengukur kriteria nilai responden terhadap nilai pelanggan dapat ditemukan pada tabel berikut:

TABEL 3. 7KRITERIA NILAI RESPONDEN TERHADAP NILAI IDEAL

No.	% Jumlah Skor	Jawaban
1	20.00 – 36.00	Tidak baik
2	36.01 – 52.00	Kurang Baik
3	52.00 – 68.00	Cukup
4	68.02 – 84.00	Baik

5	84.00 – 100	Sangat baik
---	-------------	-------------

Sumber: Umi Narimawati (2007:85)

Dari tabel di atas, peneliti dapat memperoleh nilai tertinggi dan nilai terendah sehingga selanjutnya dapat ditentukan nilai hitung rata-rata berbanding nilai ideal.

Untuk menghitung nilai rata-rata dapat menggunakan rumus sebagai berikut:

$$\text{Nilai hitung rata-rata} = \frac{\text{Nilai mean}}{\text{Jumlah alternatif jawaban}} \times 100\%$$

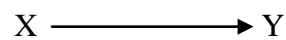
Nilai *mean* diperoleh dari rata-rata keseluruhan penilaian responden yang dibagi jumlah total responden. Sedangkan jumlah alternatif jawab dihasilkan dari lima angka penelitian yang menggunakan skala *Likert*. Setiap responden akan diberikan kuesioner yang berisi pertanyaan yang akan dijawab berdasarkan bobot nilai mulai dari yang paling kecil ke yang paling besar atau dari yang negatif hingga yang paling positif.

1. Paradigma dan Hipotesis Penelitian

Hipotesis adalah jawaban sementara terhadap masalah penelitian yang kebenarannya harus diuji secara empiris. Hipotesis merupakan pernyataan yang diterima secara sementara sebagai suatu kebenaran sebagaimana adanya.

Sugiyono (2003) menyatakan bahwa paradigma penelitian diartikan sebagai pola pikir yang menunjukkan hubungan antara variabel yang akan diteliti yang sekaligus mencerminkan jumlah dan jenis rumusan masalah yang perlu dijawab melalui penelitian, teori yang digunakan untuk merumuskan hipotesis, jenis dan jumlah hipotesis, dan teknik analisis statistik yang akan digunakan. Penelitian ini ditujukan untuk mencari data mengenai hubungan dan pengaruh antara variabel (X) yaitu Variasi menu dengan variabel terikat (Y) yaitu kepuasan konsumen.

Namun kedua variabel ini menjadi dugaan sementara yang perlu dibuktikan kebenarannya. Adapun paradigma dan hipotesis dalam penelitian ini adalah:



Berdasarkan hubungan yang digambarkan, variabel X merupakan Variasi Menu Makan Pagi yang terjadi dan variabel Y adalah tingkat kepuasan pelanggan. Kemudian kedua variabel tersebut dapat dijadikan sebagai hipotesis sementara H_0 dan H_1 :

H_0 : Variasi Menu makan pagitidak berpengaruh terhadap kepuasan konsumen.

H₂: Variasi Menu makan pagi berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan pelanggan baik secara individu maupun secara bersamaan.

2. Analisis Regresi Linier Berganda

Uji regresi berganda adalah alat analisis peramalan nilai pengaruh dua variabel bebas atau lebih terhadap satu variabel terikat untuk membuktikan ada atau tidaknya pola hubungan fungsional atau hubungan kausal antara dua variabel bebas atau lebih $X_1, X_2, X_3 \dots, X_n$ dengan satu variabel terikat Y (Riduwan, 2010).

Analisis ini untuk mengetahui arah hubungan antara variabel independen dengan variabel dependen apakah masing-masing variabel independen berhubungan positif atau negatif dan untuk memprediksi nilai dari variabel dependen apabila nilai variabel independen mengalami kenaikan atau penurunan. Data yang digunakan biasanya berskala interval atau rasio. Persamaan Regresi Berganda untuk n variabel bebas dirumuskan sebagai berikut :

$$\hat{Y} = a + b_1X_1 + b_2X_2 + \dots + b_nX_n + e$$

Keterangan:

\hat{Y} = Variabel terikat

a, b_1, b_2, \dots, b_n = Jumlah skor
 X_1, X_2, \dots, X_n = Variabel bebas
 e = Kesalahan penganggu

F. Tempat dan Jadwal Penelitian

Penelitian dilakukan di Restoran Pakuan di Grand Royal Panghegar Bandung yang berlokasi di Jalan Merdeka No. 2 Bandung, Jawa Barat. Pada periode Februari-Mei.

BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

1. Profil Responden

Responden yang dijadikan sampel pada penelitian kali ini berjumlah 100 responden dengan karakteristik dan latar belakang yang berbeda – beda. Berikut adalah paparan mengenai profil dari masing-masing responden.

a. Karakteristik Berdasarkan Jenis Kelamin

Data mengenai karakteristik para pelanggan Restoran Pakuan Grand Royal Panghegar Bandung yang dijadikan responden berdasarkan jenis kelamin adalah sebagai berikut :

TABEL 4. 1Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

No	Jenis Kelamin	Jumlah	Prosentasi
1	Laki-laki	54	54%
2	Perempuan	46	46%
Total		100	100%

Sumber : Data olahan penulis, 2016

Berdasarkan tabel di atas, bahwa responden dalam penelitian ini terdiri dari 54 orang atau 54% berjenis kelamin laki-laki dari total responden dan 46 orang atau 46% jenis kelamin perempuan.

b. Karakteristik Berdasarkan Usia

Dengan rentan usia yang bervariasi, para responden dapat menghasilkan jawaban yang berbeda-beda. Berikut adalah data usia responden penelitian:

TABEL 4. 2Karakteristik Responden Berdasarkan Usia

No	Usia	Jumlah	Prosentasi
1	>25 tahun	36	36%
2	26-35 tahun	34	34%
3	36-45 tahun	17	17%
4	>45 tahun	13	13%
Total		100	100%

Sumber : Data olahan penulis, 2016

Berdasarkan tabel di atas, bahwa responden berusia di atas 25 tahun sebanyak 36 orang atau sebesar 36%, responden 26-35 tahun sebanyak 34 orang atau 34%, responden berusia 36-46 tahun sebanyak 17 orang atau sebesar 17% dan responden yang berusia di atas 45 tahun sebanyak 13 orang atau sebesar 13% dari total responden.

c. Karakteristik Berdasarkan Pendidikan

Berdasarkan latar belakang pendidikan, responden terbagi menjadi beberapa kelompok sebagai berikut

TABEL 4.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan

No	Usia	Jumlah	Prosentasi
1	SMP	6	6%
2	SMA	24	24%
3	Diploma	15	15%
4	S1	50	50%
5	S2	5	5%
6	S3	-	-
Total		100	100%

Sumber : Data olahan penulis,2016.

Berdasarkan tabel di atas, sebgaiian besar responden memiliki pendidikan tingka S1 sebanyak 50 orang atau sebesar 50%, tingkat pendidikan SMA sebanyak 24 orang atau 24%, Diploma sebanyak 15 orang atau sebesar 15%, SMP sebanyak 6 orang atau sebsar 6% dan yang memiliki jumlah terendah dari total responden adalah pendidikan tingkat S2 sebanyak 5 orang atau sebsar 5%.

d. Karakteristik Berdasarkan Pekerjaan

Berikut adalah data responden yang dikelompokan berdasarkan pekerjaan yang dimiliki :

TABEL 4. 4Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan

No	Usia	Jumlah	Prosentasi
1	Pelajar	8	8%
2	Mahasiswa	19	19%
3	PNS	12	12%
4	Wiraswasta	18	18%
5	Pegawai Swasta	33	33%
6	Lainnya	10	10%
Total		100	100%

Sumber : Data olahan penulis,2016

Berdasarkan tabel di atas, bahwa pekerjaan responden sebagian besar sebagai pegawai swasta sebanyak 33 orang atau sebesar 33%, mahasiswa sebanyak 19 orang atau sebesar 19%, wiraswasta sebanyak 18 orang atau sebesar 18%, PNS sebanyak 12 orang atau 12%, pelajar sebanyak 8 orang atau sebesar 8% dan pekerjaan lainnya sebanyak 10 orang atau sebesar 10%.

2. Analisis dan Pembahasan Variabel Variasi Menu Makanan

Tanggapan Responden Mengenai Variasi Menu Makan Pagi di Restoran Pakuan Grand Royal Panghegar Bandung. Berikut merupakan distribusi frekuensi yang diperoleh dari data hasil olahan kuesioner mengenai Variasi Menu Makan Pagi di Restoran Pakuan Grand Royal Panghegar.

TABEL 4. 5Tanggapan Responden Terhadap Keragaman Warna Pada Menu Makan Pagi di Restoran Pakuan Grand Royal Panghegar Bandung

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Sangat Baik	9	9.0	9.0	9.0
Baik	33	33.0	33.0	42.0
Valid Cukup Baik	40	40.0	40.0	82.0
Kurang Baik	18	18.0	18.0	100.0
Total	100	100.0	100.0	

Sumber : data olahan penulis,2016

Dari tabel diatas diketahui bahwa sebanyak 9 responden (9%) memberikan nilai sangat baik terhadap keragaman warna pada menu makan pagi. Sedangkan 33 responden (33%) menilai baik dan 40 responden (40%) menilai cukup dan 18 responden (18%) lainnya menilai kurang.

TABEL 4. 6Tanggapan Responden Terhadap Konsistensi Penampilan Pada Menu Makan Pagi di Restoran Pakuan Grand Royal Panghegar Bandung

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Sangat Baik	6	6.0	6.0	6.0
Baik	43	43.0	43.0	49.0
Valid Cukup Baik	40	40.0	40.0	89.0
Kurang Baik	11	11.0	11.0	100.0
Total	100	100.0	100.0	

Sumber : data olahan penulis,2016

Dari tabel diatas diketahui bahwa sebanyak 6 responden (6%) memberikan nilai sangat baik terhadap konsistensi penampilan pada menu makan pagi. Sedangkan 43 responden (43%) menilai baik dan 40 responden (40%) menilai cukup dan 11 responden (11%) lainnya menilai kurang.

TABEL 4. 7Tanggapan Responden Terhadap keragaman Bentuk Yang ditawarkan Pada Menu Makan Pagi di Restoran Pakuan Grand Royal Panghegar Bandung

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Sangat Baik	3	3.0	3.0	3.0
Baik	42	42.0	42.0	45.0
Valid Cukup Baik	38	38.0	38.0	83.0
Kurang Baik	17	17.0	17.0	100.0
Total	100	100.0	100.0	

Sumber : Data olahan penulis, 2016

Dari tabel diatas diketahui bahwa sebanyak 3 responden (3%) memberikan nilai sangat baik terhadap keragaman bentuk pada menu makan pagi. Sedangkan 42 responden (42%) menilai baik dan 38 responden (38%) menilai cukup dan 17 responden (17%) lainnya menilai kurang.

TABEL 4. 8Tanggapan Responden Terhadap Kesesuaian Suhu Pada Menu Makan Pagi Di Restoran Pakuan Grand Royal Panghegar Bandung

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Sangat Baik	4	4.0	4.0	4.0
Baik	26	26.0	26.0	30.0
Cukup Baik	45	45.0	45.0	75.0
Kurang Baik	18	18.0	18.0	93.0
Tidak Baik	7	7.0	7.0	100.0
Total	100	100.0	100.0	

Sumber : Data Olahan Penulis, 2016

Dari tabel diatas diketahui bahwa sebanyak 4 responden (4%) memberikan nilai sangat baik terhadap kesesuaian bumbu pada menu makan pagi. Sedangkan 26 responden (26%) menilai baik dan 45 responden (45%) menilai cukup dan 18 responden (18%) lainnya menilai kurang dan 7 responden (7%) menilai tidak baik.

TABEL 4. 9Tanggapan Responden Terhadap Kesesuaian aroma makanan pada menu makan pagi di Restoran Pakuan Grand Royal Panghegar Bandung

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Sangat Baik	7	7.0	7.0	7.0

Baik	31	31.0	31.0	38.0
Cukup Baik	46	46.0	46.0	84.0
Kurang Baik	15	15.0	15.0	99.0
Tidak Baik	1	1.0	1.0	100.0
Total	100	100.0	100.0	

Sumber : Data olahan penulis, 2016

Dari tabel diatas diketahui bahwa sebanyak 7 responden (7%) memberikan nilai sangat baik terhadap kesesuaian aroma pada menu makan pagi. Sedangkan 31 responden (31%) menilai baik dan 46 responden (46%) menilai cukup dan 15 responden (15%) lainnya menilai kurang serta 1 responden (1%) menilai tidak baik.

TABEL 4. 10Tanggapan Responden Terhadap Kesesuaian Bumbu Pada Menu Makan Pagi Di Restoran Pakuan Grand Royal Panghegar Bandung

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Sangat Baik	3	3.0	3.0	3.0
Baik	28	28.0	28.0	31.0
Valid Cukup Baik	45	45.0	45.0	76.0
Kurang Baik	24	24.0	24.0	100.0
Total	100	100.0	100.0	

Sumber : data olahan penulis, 2016

Dari tabel diatas diketahui bahwa sebanyak 3 responden (3%) memberikan nilai sangat baik terhadap kesesuaian bumbu pada menu makan pagi. Sedangkan 28 responden (28%) menilai baik dan 45 responden (45%) menilai cukup dan 24 responden (24%) lainnya menilai kurang.

TABEL 4. 11Tanggapan Responden Terhadap Tingkat Kematangan Pada Menu Makan Pagi Di Restoran Pakuan Grand Royal Panghegar Bandung

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Sangat Baik	8	8.0	8.0	8.0
Baik	31	31.0	31.0	39.0
Valid Cukup Baik	53	53.0	53.0	92.0
Kurang Baik	8	8.0	8.0	100.0
Total	100	100.0	100.0	

Sumber : Data olahan penulis,2016

Dari tabel diatas diketahui bahwa sebanyak 8 responden (8%) memberikan nilai sangat baik terhadap tingkat kematangan pada menu makan pagi. Sedangkan 31 responden (31%) menilai baik dan 53 responden (53%) menilai cukup dan 8 responden (8%) lainnya menilai kurang.

TABEL 4. 12Tanggapan Responden Terhadap Keanekaragaman makanan pada menu makan pagi Di Restoran Pakuan Grand Royal Panghegar Bandung

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid				

Sangat Baik	3	3.0	2.0	3.0
Baik	14	14.0	14.0	17.0
Cukup Baik	41	41.0	41.0	58.0
Kurang Baik	33	33.0	33.0	91.0
Tidak Baik	9	9.0	9.0	100.0
Total	100	100.0	100.0	

Sumber : Data olahan penulis, 2016

Dari tabel diatas diketahui bahwa sebanyak 3 responden (3%) memberikan nilai sangat baik terhadap keanekaragaman makanan pada menu makan pagi. Sedangkan 33 responden (33%) menilai baik dan 40 responden (40%) menilai cukup dan 18 responden (18%) lainnya menilai kurang.

TABEL 4. 13Tanggapan Responden Terhadap Kesesuaian Rasa Pada Menu Makan Pagi Di Restoran Pakuan Grand Royal Panghegar Bandung

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Sangat Baik	1	1.0	1.0	1.0
Baik	14	14.0	14.0	15.0
Cukup Baik	30	30.0	30.0	45.0
Kurang Baik	43	43.0	43.0	88.0
Tidak Baik	12	12.0	12.0	100.0
Total	100	100.0	100.0	

Sumber : Data olahan penulis,2016

Dari tabel diatas diketahui bahwa sebanyak 1 responden (1%) memberikan nilai sangat baik terhadap kesesuaian rasa pada menu makan pagi. Sedangkan 14 responden (14%) menilai baik dan 30 responden (30%) menilai cukup dan 43

responden (43%) lainnya menilai kurang serta 12 responden (12%) menilai tidak baik.

TABEL 4. 14Tanggapan Responden Terhadap Tingkat kesesuaian tekstur pada menu makan pagi Di Restoran Pakuan Grand Royal Panghegar Bandung

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Sangat Baik	5	5.0	5.0	5.0
Baik	20	20.0	20.0	25.0
Cukup Baik	58	58.0	58.0	83.0
Kurang Baik	15	15.0	15.0	98.0
Tidak Baik	2	2.0	2.0	100.0
Total	100	100.0	100.0	

Sumber : Data olahan penulis, 2016

Dari tabel diatas diketahui bahwa sebanyak 5 responden (5%) memberikan nilai sangat baik terhadap kesesuaian *texture* pada menu makan pagi. Sedangkan 20 responden (20%) menilai baik dan 58 responden (58%) menilai cukup dan 15 responden (15%) lainnya menilai kurang serta 2 responden (2%) menilai tidak baik.

TABEL 4. 15Analisi Deskriptif Variasi Menu

	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
1. Keragaman warna pada menu makan pagi	100	2	5	3.33	.877
2. Konsistensi penampilan pada menu makan pagi	100	2	5	3.44	.770
3. Keanekaragaman bentuk yang ditawarkan pada menu makan pagi	100	2	5	3.31	.787

4. Kesesuaian suhu pada menu makan pagi	100	1	5	3.02	.943
5. Kesesuaian aroma makanan pada menu makan pagi	100	1	5	3.28	.842
6. Kesesuaian bumbu pada menu makan pagi	100	2	5	3.10	.798
7. Tingkat kematangan pada menu makan pagi	100	2	5	3.39	.751
8. Keanekaragaman makanan pada menu makan pagi	100	1	8	2.72	1.045
9. Kesesuaian rasa pada menu makan pagi	100	1	5	2.49	.916
10. Tingkat kesesuaian tekstur pada menu makan pagi	100	1	5	3.11	.790
Valid N (listwise)	100				

Sumber : Data olahan Penulis,2016

Berdasarkan data yang tertera pada tabel diatas yang diperoleh dari 100 responden yang telah menjawab pernyataan dari kuesioner yang telah dibagikan oleh peneliti, didapati nilai minimum sebesar 2 dan nilai maksimumnya adalah 5 secara keseluruhan. Kemudian untuk nilai median dari masing-masing aspek yang ada di dominasi pada angka 3.00 dan sedikit terdapat angka 2.00, adapun yang memiliki median sebesar 3.33 pada aspek keanekaragaman warna pada menu makan pagi, yang memiliki median sebesar 3.44 yaitu pada aspek konsistensi penampilan pada menu makan pagi, yang memiliki median sebesar 3.31 pada aspek keanekaragaman bentuk pada menu makan pagi, pada aspek kesesuaian suhu pada menu makan pagi memiliki

median sebesar 3.02, pada aspek kesesuaian aroma pada menu makan pagi memiliki median sebesar 3.28, pada aspek kesesuaian bumbu memiliki median sebesar 3.10, pada aspek tingkat kematangan pada menu makan pagi memiliki median sebesar 3.39, dan pada aspek keanekaragaman makanan memiliki median sebesar 2.72, pada aspek kesesuaian rasa pada menu makan pagi memiliki median sebesar 2.49 serta median sebesar 3.11 terdapat pada aspek tingkat kesesuaian *texture* pada menu makan pagi. Berikut ini merupakan tabel yang memaparkan nilai terendah, tertinggi, rata-rata keseluruhan aspek dari 100 responden pada variasi menu yang diberikan di Restoran Pakuan Grand Royal Panghegar :

TABEL 4. 16Perhitungan Statistik

	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
Variasi Menu	10	2.49	3.44	3.1290	.30798
Valid N (listwise)	10				

Sumber : Hasil olahan penulis,2016

Data pada tabel 4.16 merupakan hasil pengolahan kuesioner untuk penilaian variasi menu makan pagi secara keseluruhan. Dari 10 pertanyaan makan diperoleh nilai terendah yaitu 2,49 untuk kesesuaian rasa pada menu makan pagi. Sedangkan nilai tertinggi adalah 3.44 untuk konsistensi penampilan pada menu makan pagi dan diperoleh nilai rata-rata (mean) keseluruhan sebesar 3.1290.

Selanjutnya jawaban responden terhadap variable variasi menu makanan diklasifikasikan berdasarkan perhitungan frekuensi dan prosentasi dan hasilnya dapat dilihat dalam tabel berikut ini:

TABEL 4. 17Kategorisasi Variasi Menu Makanan

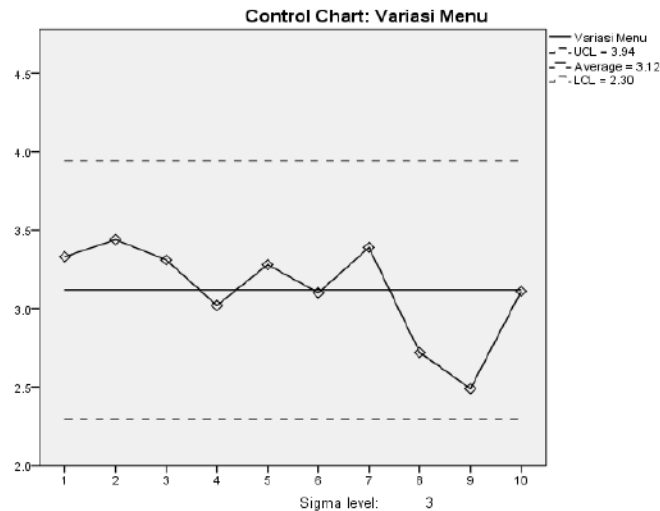
		Variasi Menu Makanan			
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Rendah	36	36,0	36,0	36,0
	Sedang	53	53,0	53,0	89,0
	Tinggi	11	11,0	11,0	100,0
	Total	100	100,0	100,0	

Sumber: hasil olahan penulis,2016

Berdasarkan Tabel 4.7 menunjukkan bahwa sebagian besar responden menyatakan variasi menu makanan dalam kategori sedang dengan jumlah 53 orang atau 53%, sedangkan untuk kategori rendah sebesar 36% atau 36 orang dan kategori tinggi sebesar 11% atau 11 orang. Maka dapat disimpulkan bahwa tingkat variasi menu makanan tergolong kategori sedang.

Berdasarkan hasil penelitian kuesioner mengenai Variasi Menu makan pagi di Restoran Pakuan Grand Royal Panghegar Bandung, maka peneliti dapat mengetahui aspek mana saja yang harus diperbaiki ataupun ditingkatkan. Hal tersebut dapat dilihat melalui *control chart* berikut ini :

GRAFIK 4. 1 VARIASI MENU



Berdasarkan hasil penilaian tamu melalui penyebaran kuesioner, didapatkan hasil melalui *control chart* bahwa terdapat beberapa aspek yang perlu ditingkatkan maupun diperbaiki. Aspek yang berada di atas garis rata – rata control chart, berarti perlu di pertahankan atau harus lebih ditingkatkan adalah keragaman warna pada menu makan pagi, konsistensi penampilan pada menu makan pagi, keanekaragaman bentuk pada menu makan pagi, kesesuaian aroma serta tingkat kematangan pada menu makan pagi. Sedangkan aspek yang berada di garis rata – rata *control chart* yaitu aspek tingkat kesesuaian bumbu dan tingkat kesesuaian *texture* pada menu makan pagi serta aspek yang berada di bawah garis rata – rata *control chart* adalah aspek kesesuaian suhu pada menu makan pagi, keragaman makanan pada menu makan pagi serta kesesuaian rasa pada menu makan pagi keragaman warna pada menu makan pagi, konsistensi penampilan pada menu makan pagi,

keanekaragaman bentuk pada menu makan pagi, kesesuaian aroma serta tingkat kematangan pada menu makan pagi.

Hasil yang menempati nilai tertinggi di dalam *control chart* adalah aspek konsistensi penampilan pada menu makan pagi di restoran pakuan serta yang menempati nilai terendah pada *control chart* adalah kesesuaian rasa pada menu makan pagi. Yang berarti pihak restoran harus lebih memperhatikan serta memperbaiki apa yang menjadi keluhan tamu.

A. PEMBAHASAN

Dari data hasil olahan peneliti mengenai variable (X) atau dalam hal ini mengenai variasi menu makan pagi dapat di jelaska dari tiap tiap dimensi yaitu ;

I. Appearance

Berdasarkan hasil tinjauan yang diperoleh, peneliti mendapati bahwa masih banyaknya tamu yang tidak puas mengenai :

a) keragaman warna

pada sebuah rangkaian menu makanan keragaman warna sangat diperlukan untuk membuat para pelanggan tertarik untuk mencicipi makanan. Ketika sebuah restoran memberikan suatu rangkaian makanan dengan warna yang senada maka akan memberikan kesan tidak menarik bagi para pelanggan sebaliknya ketika sebuah restoran memberikan atau menyajikan suatu sajian makanan dengan warna yang menarik maka akan membangkitkan selera

makan para pelanggan. Dalam hal ini peneliti telah mendapati hasil penelitiannya bahwa beberapa orang pelanggan menyatakan kurang puas dengan keragaman warna yang disajikan pada menu makan pagi, serta sebagian pelanggan menyatakan cukup puas dengan keragaman warna pada menu makan pagi yang disajikan di Restoran Pakuan.

b) konsistensi penampilan

Dalam suatu susunan menu hendaknya pihak restoran memperhatikan penampilan makanan yang akan disajikan, karena pelanggan akan lebih tertarik untuk mencicipi suatu makanan ketika mereka melihat bahwa suatu restoran menyajikan tampilan makanan yang baik. Dalam hal ini penulis telah meneliti bahwa 6 pelanggan menilai sangat baik, 40 pelanggan menilai cukup baik, 43 pelanggan menilai baik serta 11 pelanggan menilai kurang baik mengenai konsistensi penampilan yang disajikan oleh restoran pakuan. Hal ini bisa di pengaruhi oleh beberapa faktor yaitu sumber daya manusia yang kurang terampil dalam menyusun tampilan pada menu makan pagi yang mereka sediakan. Padahal suatu tampilan makanan akan berpengaruh pada keinginan seseorang untuk mencicipi makanan yang disediakan. Dari hal tersebut hendaknya pihak Restoran lebih memperhatikan keseluruhan penampilan makanan yang akan disajikan

c) Serta keragaman bentuk

Seperti pada penelitian penulis diatas masih adanya tamu yang kurang puas dengan keragaman bentuk yang disajikan oleh pihak Restoran Pakuan. Hal ini bisa disebabkan karena tidak adanya *cycle menu* yang menyebabkan tidak adanya rotasi menu makanan dan juga terdapat kurang terampilnya sumber daya manusia yang tersedia.

2. Flavor

Berdasarkan hasil tinjauan yang diperoleh, peneliti mendapati bahwa terdapat ketidaksesuaian harapan terhadap kenyataan yang ada. Dalam menyajikan makanan hal yang terpenting adalah kesesuaian rasa atau dalam aspek ini disebut *flavor*. Terdapat 3 aspek yaitu :

a) Kesesuaian rasa pada menu makan pagi

Flavor adalah hal terpenting dalam makanan karena seseorang atau dalam hal ini tamu restoran akan menilai makanan dari rasa yang terdapat di makanan tersebut. Hal ini dapat dilihat dari banyaknya tamu yang mengeluh mengenai kesesuaian rasa makanan yang terdapat pada menu makan pagi.

b) kesesuaian aroma

Bukan hanya rasa saja melainkan aroma makanan akan mempengaruhi tingkat keinginan pelanggan untuk mencicipi makanan yang disediakan. Kesesuaian aroma makanan menjadi hal yang tidak kalah penting juga karena aroma yang

akan dinikmati lebih dulu oleh para pelanggan sebelum mencicipi rasa makanannya. Maka dari itu kesesuaian aroma terhadap makanan harus diperhatikan.

c) kesesuaian suhu

Setelah aroma dan rasa, kesesuaian suhu juga tak kalah pentingnya karena kesesuaian suhu juga menjadi perhatian yang khusus bagi pihak restoran. Ketika suatu restoran menyajikan suatu makanan harus menyajikan makanan yang sesuai standart dan juga kesesuaian suhu menyangkut didalamnya. Pihak restoran harus menyajikan makanan yang masih panas untuk makanan yang mengharuskan bersuhu panas, serta menyajikan makanan dan minuman yang dingin pada suhu yang dingin sampai waktu tertentu.

3. Texture

Berdasarkan hasil tinjauan penulis mengenai aspek texture yang dalam hal ini menyangkut tingkat kematangan serta tingkat kesesuaian textur yang disajikan pada menu makan pagi, bahwa ada tamu mengeluh mengenai tingkat kematangan serta kesesuaian textur tetapi dalam aspek ini tidak terlalu banyak tamu yang tidak setuju tetapi pihak restoran hendaknya harus lebih memperhatikan apa yang akan disajikan oleh bagian dapur untuk diberikan kepada para tamu.

3. Analisis dan Pembahasan Variabel Kepuasan Pelanggan

1. Tanggapan Responden Mengenai Kepuasan Pelanggan di Restoran Pakuan Grand Royal Panghegar Bandung. Berikut merupakan distribusi frekuensi yang diperoleh dari data hasil olahan kuesioner mengenai Kepuasan Pelanggan di Restoran Pakuan Grand Royal Panghegar Bandung:

TABEL 4. 18Keinginan untuk datang kembali ke restoran Pakuan

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Sangat Baik	1	1.0	1.0	1.0
Baik	27	27.0	27.0	28.0
Cukup Baik	28	28.0	28.0	56.0
Kurang Baik	40	40.0	40.0	96.0
Tidak Baik	4	4.0	4.0	100.0
Total	100	100.0	100.0	

Sumber : Hasil olahan penulis,2016

Dari tabel diatas diketahui bahwa sebanyak 1 responden (1%) memberikan nilai sangat baik terhadap keinginan untuk datang kembali ke restoran pakuan pada. Sedangkan 27 responden (27%) menilai baik dan 28 responden (28%) menilai cukup dan 40 responden (40%) lainnya menilai kurang serta 4 responden (4%) menilai tidak baik.

TABEL 4. 19Kesesuaian harga terhadap makanan yang disajikan

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Sangat Baik	7	7.0	7.0	7.0
Baik	23	23.0	23.0	30.0
Cukup Baik	44	44.0	44.0	74.0
Kurang Baik	20	20.0	20.0	94.0
Tidak Baik	6	6.0	6.0	100.0
Total	100	100.0	100.0	

Sumber : hasil olahan penulis,2016

Dari tabel diatas diketahui bahwa sebanyak 7 responden (7%) memberikan nilai sangat baik terhadap kesesuaian harga makanan Sedangkan 23 responden (23%) menilai baik dan 44 responden (44%) menilai cukup dan 20 responden (20%) lainnya menilai kurang serta 6 responden (6%) menilai tidak baik.

TABEL 4. 20Ketepatan pelayanan dalam mengisi ulang buffet

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Sangat Baik	1	1.0	1.0	1.0
Baik	34	34.0	34.0	35.0
Cukup Baik	55	55.0	55.0	90.0
Kurang Baik	9	9.0	9.0	99.0
Tidak Baik	1	1.0	1.0	100.0
Total	100	100.0	100.0	

Sumber : Hasil olahan penulis, 2016

Dari tabel diatas diketahui bahwa sebanyak 1 responden (1%) memberikan nilai sangat baik terhadap ketepatan pelayanan dalam mengisi ulang buffet pada menu makan pagi. Sedangkan 34 responden (34%) menilai baik dan 55 responden (55%) menilai cukup dan 18 responden (18%) lainnya menilai kurang serta 1 responden (1%) menilai tidak baik.

TABEL 4. 21 Keramahan para karyawan terhadap tamu restoran

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Sangat Baik	7	7.0	7.0	7.0
Baik	46	46.0	46.0	53.0
Valid Cukup Baik	33	33.0	33.0	86.0
Kurang Baik	14	14.0	14.0	100.0
Total	100	100.0	100.0	

Sumber : Hasil olahan penulism2016

Dari tabel diatas diketahui bahwa sebanyak 7 responden (7%) memberikan nilai sangat baik terhadap keramahan para karyawan. Sedangkan 46 responden (46%) menilai baik dan 33 responden (33%) menilai cukup dan 14 responden (14%) lainnya menilai kurang.

TABEL 4. 22 Tingkat kecepatan dalam membersihkan piring yang kotor

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Sangat Baik	8	8.0	8.0	8.0
Baik	38	38.0	38.0	46.0

Cukup Baik	38	38.0	38.0	84.0
Kurang Baik	15	15.0	15.0	99.0
Tidak Baik	1	1.0	1.0	100.0
Total	100	100.0	100.0	

Sumber : hasil olahan penulis 2016

Dari tabel diatas diketahui bahwa sebanyak 8 responden (8%) memberikan nilai sangat baik terhadap kecepatan dalam membersihkan piring yang kotor. Sedangkan 38 responden (38%) menilai baik dan 38 responden (38%) menilai cukup dan 15 responden (15%) lainnya menilai kurang serta 1 reponden (1%) menilai tidak baik.

TABEL 4. 23Tingkat ketanggapan para karyawan

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Sangat Baik	7	7.0	7.0	7.0
Baik	45	45.0	45.0	52.0
Cukup Baik	37	37.0	37.0	89.0
Kurang Baik	8	8.0	8.0	97.0
Tidak Baik	3	3.0	3.0	100.0
Total	100	100.0	100.0	

Sumber : Hasil olahan penulis, 2016

Dari tabel diatas diketahui bahwa sebanyak 7 responden (7%) memberikan nilai sangat baik terhadap ketanggapan para karyawan pada menu makan pagi. Sedangkan 45 responden (45%) menilai baik dan 37 responden (37%) menilai cukup

dan 8 responden (8%) lainnya menilai kurang serta 3 responden (3%) menilai tidak baik.

TABEL 4. 24Kesopanan Karyawan Dalam Melayani Tamu Restoran

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Sangat Baik	8	8.0	8.0	8.0
Baik	49	49.0	49.0	57.0
Valid Cukup Baik	34	34.0	34.0	91.0
Kurang Baik	9	9.0	9.0	100.0
Total	100	100.0	100.0	

Sumber : hasil olahan penulis,2016

Dari tabel diatas diketahui bahwa sebanyak 8 responden (8%) memberikan nilai sangat baik terhadap kesopanan karyawan dalam elayani tamurestoran. Sedangkan 49 responden (49%) menilai baik dan 34 responden (34%) menilai cukup dan 9 responden (18%) lainnya menilai kurang.

TABEL 4. 25Kesesuaian Makanan Terhadap Ekspektasi

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Sangat Baik	6	6.0	6.0	6.0
Baik	15	15.0	15.0	21.0
Valid Cukup Baik	51	51.0	51.0	72.0
Kurang Baik	28	28.0	28.0	100.0
Total	100	100.0	100.0	

Sumber : hasil olahan penulis,2016

Dari tabel diatas diketahui bahwa sebanyak 6 responden (6%) memberikan nilai sangat baik kesesuaian makanan terhadap ekspektasi. Sedangkan 15 responden (15%) menilai baik dan 51 responden (51%) menilai cukup dan 28 responden (28%) lainnya menilai kurang.

TABEL 4. 26 Analisis Deskriptif Kepuasan Pelanggan

	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
1. Keinginan untuk datang kembali ke restoran Pakuan	100	1	5	2.81	.918
2. Kesesuaian harga terhadap makanan yang disajikan	100	1	5	3.05	.978
3. Ketepatan pelayanan dalam mengisi ulang buffet	100	1	5	3.25	.672
4. Keramahan para karyawan terhadap tamu restoran	100	2	5	3.46	.822
5. Tingkat kecepatan dalam membersihkan piring yang kotor	100	1	5	3.37	.872
6. Tingkat ketanggapan para karyawan	100	1	5	3.45	.857
7. Kesopanan karyawan dalam melayani tamu restoran	100	2	5	3.56	.770
8. Kesesuaian makanan terhadap ekspektasi	100	2	5	2.99	.823
Valid N (listwise)	100				

Sumber : Hasil olahan penulis,2016

Berdasarkan data yang tertera pada tabel diatas yang diperoleh dari 100 responden yang telah menjawab pernyataan dari kuesioner yang telah dibagikan oleh peneliti, didapati nilai minimum sebesar 1 dan nilai maksimumnya adalah 5 secara keseluruhan. Kemudian untuk nilai median dari masing-masing aspek yang ada di dominasi pada angka 3.00 dan sedikit terdapat angka 2.00, adapun yang memiliki median sebesar 2.81 pada aspek keinginan untuk datang kembali ke restoran pakuan, yang memiliki median sebesar 2.99 yaitu pada aspek kesesuaian makanan terhadap ekspektasi, yang memiliki median sebesar 3.05 pada aspek kesesuaian harga makanan, pada aspek ketepatan pelayanan dalam mengisi ulang buffet memiliki median sebesar 3.25, pada aspek keramahan para karyawan terhadap tamu restoran memiliki median sebesar 3.46, pada aspek kecepatan dalam membersihkan piring yang kotor median sebesar 3.37, pada aspek tingkat ketanggapan para karyawan memiliki median sebesar 3.45, dan pada aspek kesopanan karyawan dalam melayani tamu memiliki median sebesar 3.56. Berikut ini merupakan tabel yang memaparkan nilai terendah, tertinggi, rata-rata keseluruhan aspek dari 100 responden pada Kepuasan Pelanggan di Restoran Pakuan Grand Royal Panghegar :

TABEL 4. 27 Perhitungan Statistik

Descriptive Statistics					
	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
Kepuasan Pelanggan	8	2.81	3.56	3.2425	.26602
Valid N (listwise)	8				

Sumber : Data hasil olahan penulis,2016.

Data dari tabel 4.28 merupakan hasil pengolahan kuesioner untuk penilaian kepuasan pelanggan secara keseluruhan. Dari 8 pertanyaan maka diperoleh nilai terendah yaitu 2.81 untuk keinginan untuk datang kembali ke restoran pakuan. Sedangkan nilai tertinggi 3.56 untuk tingkat kesopanan para karyawan dan diperoleh nilai rata-rata (mean) keseluruhan sebesar 3.2425.

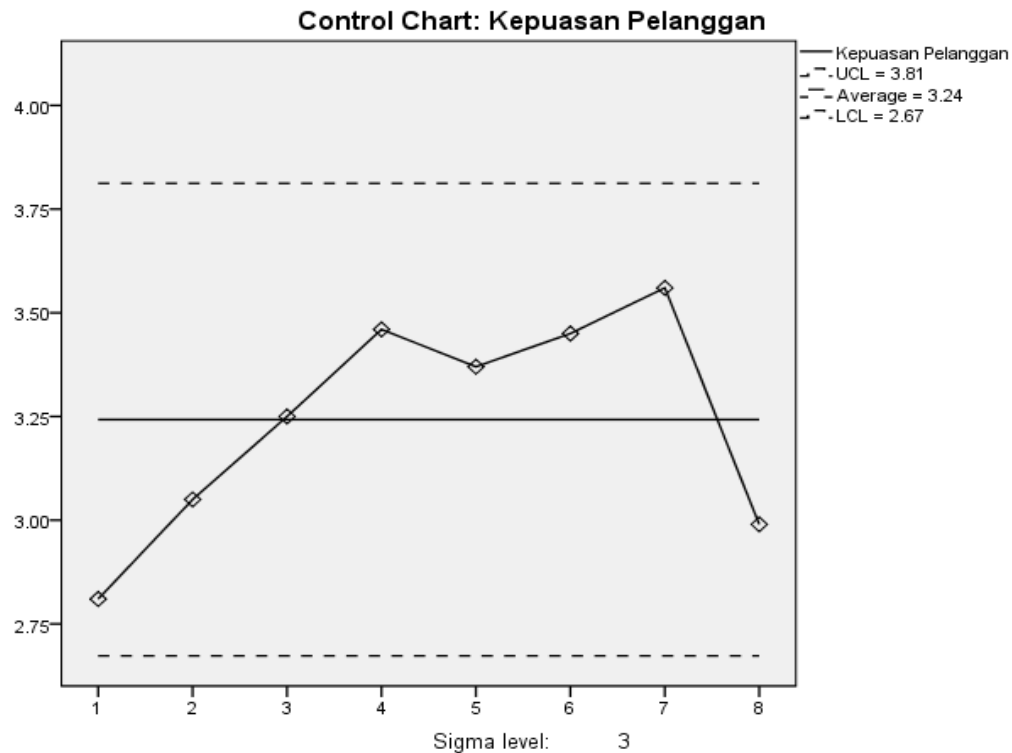
TABEL 4. 28 Kategorisasi Kepuasan Pelanggan

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Rendah	41	41,0	41,0	41,0
Sedang	48	48,0	48,0	89,0
Tinggi	11	11,0	11,0	100,0
Total	100	100,0	100,0	

Sumber: Data hasil olahan penulis, 2016.

Berdasarkan Tabel 4.9 dan grafik di atas, menunjukkan bahwa sebagian besar responden menyatakan kepuasan pelanggan dalam kategori sedang dengan jumlah 48 orang atau 48%, sedangkan untuk kategori rendah sebesar 41% atau 41 orang dan kategori tinggi sebesar 11% atau 11orang. Maka dapat disimpulkan bahwa tingkat kepuasan pelanggan tergolong kategori sedang.

GRAFIK 4. 2 KEPUASAN PELANGGAN



Berdasarkan hasil penilaian tamu melalui penyebaran kuesioner, didapatkan hasil melalui *control chart* bahwa terdapat beberapa aspek dalam variable (Y) yaitu kepuasan pelanggan yang perlu ditingkatkan maupun diperbaiki. Aspek yang berada di atas garis rata – rata *control chart*, berarti perlu di pertahankan atau harus lebih ditingkatkan adalah aspek keramahan pada tamu restoran, aspek tingkat kecepatan dalam membersihkan piring yang kotor, aspek tingkat ketanggapan para karyawan serta kesopanan karyawan dalam melayani tamu yang datang ke restoran paku. Sedangkan aspek yang berada di garis rata – rata *control chart* yaitu aspek ketepatan karyawan dalam mengisi ulang buffet serta aspek yang berada di bawah garis rata –

rata *control chart* adalah aspek keinginan untuk datang kembali ke restoran pakuan, aspek kesesuaian harga makanan yang disajikan serta aspek kesesuaian makanan terhadap ekspektasi.

Hasil yang menempati nilai tertinggi di dalam *control chart* adalah aspek kesopanan karyawan dalam melayani tamu serta yang menempati nilai terendah pada *control chart* adalah keinginan untuk datang kembali ke restoran pakuan. Yang berarti pihak restoran harus lebih memperbaiki kinerja serta memperhatikan apa yang menyebabkan tamu menolak untuk datang kembali ke restoran pakuan.

A. PEMBAHASAN

Dari data hasil olahan peneliti mengenai variable (Y) atau dalam hal ini mengenai Kepuasan Pelanggan dapat di jelaskan bahwa para pelanggan cukup puas dengan pelayanan yang diberikan oleh Restoran Pakuan dalam hal ini bisa dilihat dari total median yang didapatkan dalam aspek ketepatan pelayan dalam mengisi ulang buffet, kearamahan para karyawan, kecepatan dalam membersihkan piring yang kotor, tingkat ketanggapan para karyawan serta kesopanan dalam melayani tamu restoran. Dalam hal pelayanan restoran pakuan memiliki sumber daya manusia yang cukup baik dan terlatih. Tetapi adapun banyak pelanggan atau tamu yang mengeluh mengenai kesesuaian makanan terhadap ekspektasi yang dalam hal ini kesesuaian makanan akan berpengaruh besar dalam keinginan dan kepuasan tamu serta banyak tamu yang tidak ingin datang kembali ke restoran pakuan di karenakan ada beberapa aspek yang mereka keluhkan terhadap restoran tersebut.

4. Pembahasan dan Analisis Pengaruh Variasi Menu Terhadap Kepuasan Pelanggan

1. Pengujian Hipotesis

Untuk mengetahui pengaruh dari variabel-variabel independen terhadap variabel dependen dalam penelitian ini, maka data diolah dengan menggunakan metode analisis regresi berganda. Model regresi yang dibentuk adalah sebagai berikut:

$$Y = a + \beta_0 + \beta_1 X_1 + \beta_2 X_2 + \beta_3 X_3 + e$$

Keterangan :

Y	=	Kepuasan Pelanggan
X ₁	=	Appearance
X ₂	=	Flavor
X ₃	=	Textures
β ₀ , β ₁ , β ₂ , β ₃	=	Koefisien masing-masing variabel
a	=	Konstanta
e	=	<i>Error term</i>

Berdasarkan olah data , maka diperoleh sebagai berikut:

TABEL 4. 29Output SPSS Regresi Linear Berganda

Coefficients ^a					
Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	18,895	2,769		6,823	,000

Appearance	,649	,283	,273	2,298	,024
Flavor	,555	,245	,243	2,267	,026
Textures	1,023	,245	,411	4,172	,000

a. Dependent Variable: Kepuasan Pelanggan

Sumber : Data hasil olahan penulis,2016

Dari tabel di atas diketahui bahwa nilai konstanta sebesar 18,895 nilai b_1 sebesar 0,649 nilai b_2 sebesar 0,555 dan nilai b_3 sebesar 1,023. Berdasarkan nilai-nilai tersebut, maka dapat dibentuk persamaan regresi sebagai berikut:

$$Y = 18,895 + 0,649X_1 + 0,555X_2 + 1,023X_3 + e$$

Persamaan di atas dapat diartikan sebagai berikut:

- a. Jika Appearance meningkat sebesar 1% maka secara rata-rata kepuasan pelanggan akan naik sebesar 0,649%.
- b. Jika Flavor meningkat sebesar 1% maka secara rata-rata kepuasan pelanggan akan naik sebesar 0,555%.
- c. Jika Texture meningkat sebesar 1% maka secara rata-rata kepuasan pelanggan akan naik sebesar 1,023%.

1. Uji t Regresi Majemuk Secara Individual

Selanjutnya akan dilakukan pengujian hipotesis berdasarkan persamaan regresi yang telah didapatkan sebelumnya. Pada tabel output SPSS regresi linear berganda dapat dilihat nilai t dan taraf signifikansinya, apabila t hitung > t tabel maka H_0 ditolak dan H_a diterima atau variabel X berpengaruh signifikan terhadap variabel Y.

a. Hipotesis pertama

Hipotesis pertama pada penelitian ini adalah “*Appearance* berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan”. Adapun hipotesis penelitiannya adalah:

H01: secara parsial *appearancetidak* berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan.

Ha1: secara parsial *appearance*berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan.

Hipotesis statistiknya sebagai berikut:

H01: $t \text{ tabel } (2,298) > t \text{ hitung}$

Ha1: $t \text{ tabel } (2,298) < t \text{ hitung}$

Berdasarkan tabel 4.12, diperoleh t hitung untuk *appearance* sebesar 2,298 dan jumlah sampel 100, maka $df = 100 - 2 = 98$, maka t tabelnya adalah 1,660. Dapat dilihat $t \text{ hitung} > t \text{ tabel}$ ($2,298 > 1,660$), sehingga H0 ditolak dan Ha diterima. Artinya secara parsial *appearance*berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan.

b. Hipotesis kedua

Hipotesis kedua pada penelitian ini adalah “*Flavor*berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan”. Adapun hipotesis penelitiannya adalah:

H02:secara parsial *flavor* tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan.

Ha2:secara parsial *flavor* berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan.

Hipotesis statistiknya sebagai berikut:

H02: $t \text{ tabel } (2,267) > t \text{ hitung}$

Ha2: $t \text{ tabel } (2,27) < t \text{ hitung}$

Berdasarkan tabel 4.12, diperoleh t hitung untuk persaingan sebesar 2,267 dan jumlah sampel 100, maka $df = 100 - 2 = 98$, maka t tabelnya adalah 1,660. Dapat dilihat t hitung $>$ t tabel ($2,267 > 1,660$), sehingga H_0 ditolak dan H_a diterima. Artinya secara parsial *flavor* berpengaruh signifikan terhadap tingkat kepuasan pelanggan.

c. Hipotesis ketiga

Hipotesis ketiga pada penelitian ini adalah “*Texture*” berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan”. Adapun hipotesis penelitiannya adalah:

H_{03} : secara parsial *texture* tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan.

H_{a3} : secara parsial *Texture* berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan.

Hipotesis statistiknya sebagai berikut:

H_{03} : t tabel (4,127) $>$ t hitung

H_{a3} : t tabel (4,127) $<$ t hitung

Berdasarkan tabel 4.12, diperoleh t hitung untuk *texture* sebesar 4,127 dan jumlah sampel 100, maka $df = 100 - 2 = 98$, maka t tabelnya adalah 1,660. Dapat dilihat t hitung $>$ t tabel ($4,127 > 1,661$), sehingga H_0 ditolak dan H_a diterima. Artinya secara parsial *texture* berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan.

2. Uji F Regresi Majemuk Secara Keseluruhan

Uji F digunakan untuk mengetahui ada tidaknya pengaruh secara bersama-sama variabel independen terhadap variabel dependen. Kriteria pengambilan

keputusan dalam uji F dilakukan dengan membandingkan nilai F hitung dengan F tabel. Apabila F hitung $>$ F tabel maka H_0 ditolak dan H_a diterima atau nilai sig $<$ 0,05 maka secara keseluruhan variabel X berpengaruh terhadap variabel Y.

Adapun hipotesisnya yaitu “Pengaruh Variasi Menu Makan Pagi Terhadap Kepuasan Pelanggan di Restoran Pakuan Grand Royal Panghegar Bandung”. Berikut hasil perhitungan dari uji simultan atau secara keseluruhan ANOVA :

TABEL 4. 30 Hasil Uji Simultan atau Keseluruhan (ANOVA)

Model		Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	498,513	3	166,171	12,879	,000 ^b
	Residual	1238,647	96	12,903		
	Total	1737,160	99			

a. Dependent Variable: Kepuasan Pelanggan

b. Predictors: (Constant), Textures, Flavor, Appearance

Sumber : Data hasil olahan penulis, 2016

Berdasarkan tabel di atas, diperoleh nilai sig sebesar 0,000 atau ($0,000 < 0,005$) dan nilai F hitung sebesar 12,879 dan t tabel sebesar 2,70 diperoleh dari $df_1 = 3$ dan $df_2 = 96$. Dikarenakan F hitung $>$ F tabel ($12,879 > 2,70$) dan nilai sig ($0,000 < 0,005$) maka H_0 ditolak dan H_a diterima. Artinya *appearance*, *flavor* dan *texture* secara bersama-sama berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan.

3. Koefisien Determinasi Majemuk (R^2)

Analisis korelasi ganda digunakan untuk mengetahui hubungan antara dua atau lebih variabel independen terhadap variabel dependen. Sedangkan analisis determinasi berfungsi untuk mengetahui persentase sumbangan pengaruh variabel terhadap variabel dependen.

TABEL 4. 31 Hasil Analisis Korelasi Ganda dan Determinasi

Model Summary				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,536 ^a	,287	,265	3,592

a. Predictors: (Constant), Textures, Flavor, Appearance

Berdasarkan tabel di atas, diperoleh angka R sebesar 0,536. Hal ini menunjukkan bahwa terjadi hubungan *appearance*, *flavor* dan *texture* serta mempengaruhi tingkat kepuasan pelanggan sebesar 28,7% diperoleh dari $(0,287 \times 100)$, sementara sisanya 81,2% dipengaruhi oleh faktor lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini.

BAB V

KESIMPULAN DAN REKOMENDASI

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan serta pembahasan dalam Bab IV mengenai pengaruh variasi menu makan pagi terhadap kepuasan pelanggan. Maka penulis dapat menarik kesimpulan dan memberikan beberapa rekomendasi sebagai masukan untuk perusahaan.

I. Kesimpulan

Tanggapan responden mengenai variasi menu makan pagi yang di sajikan di restoran pakuan dinilai baik diperoleh presentase pendapat sebagian besar baik dan cukup baik tetapi ada beberapa responden menilai tidak baik terhadap variasi menu makan pagi di Restoran Pakuan Grand Royal Panghegar Bandung.

Aspek yang memiliki nilai terbesar pada variasi menu makan pagi yaitu aspek tertinggi yang memiliki nilai 3.44 adalah aspek konsistensi penampilan pada menu makan pagi yang disajikan di restoran pakuan. Tetapi nilai tersebut masih bernilai baik belum mencapai nilai sangat baik karena untuk mencapai nilai sangat baik harus mencapai nilai 4.4 sampai 5. Dan nilai terendah dalam indikator variasi menu makan pagi yaitu aspek kesesuaian rasa pada makan pagi yang memiliki nilai 2.49. Padahal kesesuaian rasa adalah hal yang paling utama dalam menyajikan makanan.

Pada indikator yang kedua yaitu kepuasan pelanggan. Pada indikator ini aspek yang memiliki nilai tertinggi yang bisa dilihat dari *control chart* yaitu tingkat kesopanan para karyawan yang memiliki nilai 3.56 sedangkan aspek yang memiliki nilai terendah yaitu aspek keinginan untuk datang kembali ke restoran pakuan yang memiliki nilai 2.81. yang pada hal ini dapat disimpulkan bahwa para pelanggan tidak puas atau kurang puas pada variasi menu karena aspek yang terendah pula terdapat pada aspek kesesuaian makanan terhadap ekpektasi yang artinya makanan yang disajikan oleh restoran pakuan tidak sesuai dengan harapan para pelanggan. Maka dari itu harus adanya peningkatan atau bahkan perbaikan yang harus ditindak lanjuti oleh pihak restoran pakuan. Tetapi hasil dari keseluruhan indikator dan aspek menunjukan nilai yang baik tetapi ada juga yang menyatakan kurang baik ataupun kurang puas. Dalam hal ini upaya yang dilakukan manajemen kurang maksimal dalam memperhatikan variasi menu yang disajikan yang akan berdampak pada kepuasan pelanggan.

II. Rekomendasi

Berdasarkan kesimpulan diatas untuk mencapai maksud dan tujuan mengenai variasi menu makan pagi untuk mencapai tingkat kepuasan pelanggan di Restoran Pakuan Grand Royal Panghegar Bandung, maka penulis mengajukan beberapa rekomendasi yang dapat menjadi bahan masukan dan bahan pertimbangan bagi manajemen dalam meningkatkan kualitasnya.

1. Restoran Pakuan hendaknya mengadakan *food testing* untuk makanan yang akan disajikan kepada para pelanggan disetiap bulannya agar para pelanggan tidak kecewa dengan rasa makanan yang disajikan oleh restoran pakuan. Karena banyak pelanggan yang kecewa terhadap rasa makanan yang disajikan oleh restoran pakuan.
2. Restoran pakuan harus mengadakan *cycle menu* atau rotasi menu untuk membuat para pelanggan tidak bosan dengan variasi menu yang itu itu saja. Karena para pelanggan tidak puas dengan variasi menu makan pagi yang disajikan oleh restoran pakuan padahal menu makan pagi adalah menu yang sudah *include* dengan kamar jadi hampir semua tamu menikmati makan pagi.
3. Pihak manajemen harus lebih memperhatikan sumber daya manusia karena dalam sebuah restoran khususnya dibagian dapur diperlukan sumber daya manusia yang terampil dan cekatan dalam menciptakan menu - menu baru untuk membuat para tamu tidak menikmati menu yang itu – itu saja.
4. Restoran Pakuan Grand Royal Panghegar Bandung diharapkan memperhatikan apa yang menjadi keinginan pelanggan demi mendapatkan kepuasan para pelanggan yang menjadi tujuan setiap perusahaan yang bergerak dibidang produk dan jasa.
5. Pihak Restoran Pakuan hendaknya lebih memperhatikan keinginan tamu. Dengan memperhatikan *guest comment* yang telah tamu isi. Dari situ bisa dilihat apa yang menjadi keinginan tamu dan apa yang tamu keluhkan dan

juga pihak restoran pakuan bisa melakukan observasi kepada beberapa tamu mengenai pelayanan yang diberikan oleh Restoran Pakuan.

6. Perlu adanya pelatihan bagi sumber daya manusia untuk menjadikan sumber daya manusia yang professional serta terampil dalam melayani tamu untuk mewujudkan pelanggan yang puas dengan apa yang pihak Restoran Pakuan berikan kepada para tamu.

DAFTAR PUSTAKA

- Arief , A. R (2005). *pengantar ilmu perhotelan & restoran*, Yogyakarta: Graha Ilmu
- Bartono, P.H & Ruffino E.M (2005). *Food Product Management di Hotel dan Restoran*, Yogyakarta : Andi
- Kinton R & Cesarani (1999). *The Theory of Catering*. Sydney : Hodder & Stoughton Educational.
- Kotler, Philip. 2002. *Manajemen Pemasaran : Analisis, Perencanaan, Implementasi, dan Kontrol*. Jakarta: PT. Prehallindo.
- Kotler, Philip. 2005. *Manajemen Pemasaran, Jilid 1 dan 2*. Jakarta: PT. Indeks Kelompok Gramedia.
- Marsum, W,A (1991). *Restoran dan Segala Permasalahannya*. Yogyakarta : Andi
- Moehyi,S (1992). *Penyelenggaraan Institusi Jasa Boga*. Jakarta : Bhatara
- Permadi, AB (2013). *Manajemen Marketing Perhotelan*. Yogyakarta : Andi
- Sangadji, E. M. (2010). *Metodologi Penelitian – Pendekatan Praktis Dalam Penelitian*. Yogyakarta: Andi
- Sugiono, 2005. *Metode Penelitian*. Bandung: Alfabeta.
- Tjiptono F & Chandra G (2011). *Service, quality & Satisfaction*. Yogyakarta : Andi.

Wayne, Gislen (1946). *Profesional Cooking* : United States of America

LAMPIRAN



GRAND ROYAL PANGHEGAR
HOTEL & CONVENTION

FORMULIR PERNYATAAN TELAH MELAKUKAN PENELITIAN

Kepada :
Yth. Kepala Bagian Administrasi Akademik dan Kemahasiswaan
STP Bandung
Jl. Dr. Setiabudhi 186 Bandung

Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : NABILA RAFAINI PUTRI, S.PSI
Jabatan : Employee Relation
Alamat : Jl. Merdeka No. 2 Bandung 40111
No. Telp/HP yang dapat dihubungi : 085220035900

Menyatakan bahwa nama mahasiswa tersebut di bawah ini :

Nama : Yunita Sylviani Putri
NIM : 201218288
Program Studi : Studi Akomodasi Katering

Telah selesai melaksanakan penelitian di tempat kami pada tanggal 1
Februari 2016 s.d. 20 Mei 2016 tanggal dalam rangka menyusun Tugas
Akhir/Proyek Akhir/Skripsi dengan judul penelitian
Pengaruh Variasi Menu Makan Pagi Terhadap Kepuasan Pelanggan di Restoran
Pakuan Grand Royal Panghegar Bandung

Demikian disampaikan, atas perhatiannya kami ucapkan terimakasih.

Bandung, Rabu, 15 Juni 2016

Mengetahui,

Mahasiswa yang bersangkutan



NABILA RAFAINI PUTRI
Employee Relation

Yunita Sylviani Putri
NIM : 201218288

LAMPIRAN II

PEDOMAN WAWANCARA

Narasumber : Bapak Deni

Jabatan : Kitchen administrasi

Waktu Wawancara : 2 Februari 2016

Topik : Variasi Menu *Breakfast*

1. Kendala apa yang sering di hadapi di dapur?
2. Masalah apa saja yang terjadi di dapur ?
3. Menu apa saja yang disajikan pada breakfast ?
4. Makanan apa saja yang biasanya tamu keluhkan ?
5. Siapa yang membuat menu planning untuk menu *breakfast* ?
6. Berapa lama waktu untuk mengganti menu *breakfast* selama satu tahun ?
7. Berapa jumlah tamu yang datang untuk *breakfast* dalam waktu 3 bulan terakhir ?

8. Berapa target penjualan yang dicapai dalam waktu 3 bulan terakhir?
9. Bagaimana cara menanggapi keluhan tamu?
10. Apakah variasi menu merupakan hal yang sering dikeluhkan oleh tamu ?
11. Bagaimana menu breakfast untuk 1 tahun kedepan ?

LAMPIRAN III

KUESIONER

Berikan tanda ceklis (√) pada jawaban yang anda pilih

I. IDENTITAS RESPONDEN:

1. JenisKelamin Pria Wanita
2. Usia < 25 tahun 25-35 tahun
 35-45 tahun > 45 tahun
3. Pendidikanterakhir SMP SMA DIPLOMA
 S1 S2 S3
4. Pekerjaan Pelajar Mahasiswa PNS Wiraswasta
 PegawaiSwasta Lainnya

II. PENILAIAN RESPONDEN:

Jawablah setiap item pertanyaan dengan memberikan tanda ceklis (√) pada kolom yang anda inginkan sesuai dengan penilaian anda. Dengan criteria sebagai berikut:

No	Nilai	Keterangan
1	5	Sangat Baik/Sangat Menarik/Sangat Ingin
2	4	Baik/Menarik/Ingin
3	3	Cukup Baik/ Cukup Menarik/ CukupIngin
4	2	Kurang Baik/Kurang Menarik/Kurang Ingin
5	1	Tidak Baik/ Tidak Menarik/ Tidak Ingin

a. Penilaian Responden Terhadap Variasi Menu di Restoran Pakuan

No	Pernyataan	Penilaian				
		5	4	3	2	1
1	Keragaman warna pada menu makan pagi					
2	Konsistensi penampilan pada menu makan pagi					
3	Keanekaragaman bentuk yang di tawarkan pada menu makan pagi					
4	kesesuaian suhu pada menu makan pagi					
5	Kesesuaian aroma makanan pada menu makan pagi					
6	Kesesuaian bumbu pada menu makan pagi					
7	Tingkat kematangan pada menu makan pagi					
8	Kenaekaragaman makanan pada menu makan pagi					
9	Kesesuaian Rasa pada menu makan pagi					
10	Tingkat kesesuaian <i>Texture</i> pada makan pagi					

b. Penilaian Responden Terhadap Kepuasan Pelanggan di Restoran Pakuan

No	Pernyataan	Penilaian				
		5	4	3	2	1
11	Keinginan untuk datang kembali ke Restoran Pakuan					
12	Kesesuaian Harga terhadap makanan yang disajikan					

13	Ketepatan pelayanan dalam mengisi ulang <i>buffet</i>					
14	Keramahan para Karyawan pada tamu Restoran					
15	Tingkat kecepatan dalam membersihkan piring yang kotor					
16	Tingkat Ketanggapan para karyawan					
17	Kesopanan karyawan dalam melayani tamu restoran					
18	Kesesuaian makanan terhadap ekspektasi					

BIODATA PENULIS

A. DATA PRIBADI

Nama : Yunita Sylviani Putri
Alamat : Pondok Maharta Blok A9 no 18.
Pondok Kacang timur, Tangerang Selatan 15226.
Telepon : 081286108444
Email : yunitasylvianiputri@yahoo.com
Tempat & Tanggal lahir : Jakarta, 10 Juni 1994

B. DATA ORANG TUA

Nama ibu : Kusmiyati
Nama Ayah : Sanyoto
Pekerjaan : Wirausaha
Alamat orang tua : Pondok Maharta Blok A9 no 18. Pondok Kacang Timur, Tangerang selatan. 15226.

C. PENDIDIKAN FORMAL

2000 - 2006 : SD AL Mubarak
2006 - 2009 : SMP YADIKA 5
2009 - 2012 : SMAN 108 Jakarta Selatan
2012 – sekarang : Sekolah Tinggi Pariwisata bandung
Jurusan Hospitaliti

D. PENGALAMAN KERJA NON-FOMAL

1. On the Job Training at Hotel Grand Royal Panghegar, Bandung. as Trainee at Legal Officer.

TURNITIN