

# KEPUASAN KONSUMEN TERHADAP MENU DI KUNYIT RESTO PRIME PARK HOTEL PEKANBARU

Oleh: Devita Rahmadhani

Devitarahmadhani38@gmail.com

Pembimbing: Musadad

sadad.sanusi@gmail.com

Program Studi Usaha Perjalanan Wisata - Jurusan Ilmu Administrasi

Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

Universitas Riau

Kampus Bina Widya, Jl. H.R. Soebrantas Km 12,5 Simp. Baru, Pekanbaru 28293

Telp/Fax. 0761-63277

## ABSTRACT

*In the tourism industry especially the hotel sector in Pekanbaru City is a promising business field. The large number of hotels in Pekanbaru makes the management of each hotel compete in providing a good service in order to increase customer satisfaction. In this case Prime Park Hotel Pekanbaru takes into consideration consumer satisfaction in the Food and Beverage Product section in several indicators, specifically appearance, portion, taste and time. Therefore, this study aims to describe how customer satisfaction with the menu at Kunyit Resto Prime Park Hotel Pekanbaru based on several indicators. The data collection technique used in this study was a questionnaire by consumers at Kunyit Resto Prime Park Hotel Pekanbaru. To test the research, the researchers compiled an experimental field conducted on 100 costumers/ respondents at Kunyit Resto Prime Park Hotel Pekanbaru. After the food and Beverage service is finished, each customer is given a questionnaire consisting of 19 questions to find out their satisfaction. The results showed that consumer satisfaction was very dominant on the taste indicator with the highest percentage count, 96.66%.*

*Keywords: Consumer Satisfaction, F&B Product , Hotel*

## BAB I PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang

Menurut Marpaung (2002:13) Pariwisata merupakan suatu perpindahan sementara yang dilakukan manusia dengan tujuan keluar dari tempat kediamannya beserta aktivitas rutin dan kemudian melakukan aktivitas selama berada ditempat yang dituju. Pariwisata dalam artian terkini merupakan suatu keadaan pada masa kini yang didasarkan atas kebutuhan akan kesenangan akan pergantian suasana, ketenangan dalam menikmati keasrian alam semesta dan pada khususnya disebabkan oleh bertambahnya perbauran antar bangsa serta status sosial

dalam lingkungan masyarakat, Manusia sebagai bentuk subjek dari perkembangan pariwisata, industri dan perdagangan serta penyempurnaan dari alat-alat pengangkutan. Sedangkan Menurut E.Guyer Freuler dalam Oka A.Yoeti (1996) pariwisata dalam artian modern merupakan suatu fenomena dari masa sekarang yang didasarkan atas adanya suatu kebutuhan akan pergantian hawa dan kesehatan raga, suatu bentuk penilaian dalam keadaan sadar dan dapat menumbuhkan suatu perasaan senang terhadap keindahan alam yang ada dan pada khususnya disebabkan oleh bertambahnya pergaulan antar bangsa dan tingkat kelas masyarakat. Manusia juga dapat dikatakan sebagai hasil dari

suatu bentuk perkembangan perniagaan, industri, perdagangan serta penyempurnaan dari pada alat-alat perpindahan. PT. PP Poperti Tbk (PPRO) melalui unit bisnis PP hospitality resmi mengoperasikan Prime Park Hotel Pekanbaru pada tahun 2018 bulan Februari setahun yang lalu. Tampak dari bangunan luar prime park hotel memiliki corak yang cukup unik yaitu bertemakan "Forest". Hotel yang memiliki seluas 5000 meter persegi ini memiliki 151 jumlah kamar dan setiap kamar nya di design secara modern agar memberi kesan kenyamanan bagi para tamu yang menginap. Prime park hotel pekanbaru ini terletak di pusat kota pekanbaru Provinsi Riau tepat nya di Jl. Sudirman Blok A no, 3-6

Di Prime Park Hotel Pekanbaru juga terdapat restoran mini yang menawarkan beberapa menu kuliner andalan kepada para tamu yang menginap, berbagai menu yang telah dibuat merupakan hasil dari suatu kreativitas para chef yang berhasil menciptakan 25 jumlah menu dan telah memiliki standar resep. Tak jarang banyak dari sebagian para tamu yang komplain karna makanan yang di hidang kan tidak sesuai dengan selera.

Kepuasan konsumen merupakan sebuah perasaan senang atau kecewa seseorang yang dapat muncul setelah membandingkan suatu kinerja (hasil) produk yang didapatkan terhadap yang diharapkan (Philip Kotler : 2007). Memuaskan kebutuhan konsumen adalah keinginan yang ingin dicapai setiap perusahaan. Selain merupakan faktor yang penting bagi kelangsungan hidup sebuah perusahaan, usaha dalam memuaskan kebutuhan konsumen dapat meningkatkan keunggulan dan kelebihan dalam suatu persaingan. Konsumen yang merasa puas terhadap produk dan jasa pelayanan cenderung untuk membeli kembali produk yang pernah dicoba dan menggunakan kembali jasa yang pernah digunakan pada saat kebutuhan yang sama muncul kembali dikemudian hari yang akan datang. Dalam hal ini berarti suatu kepuasan merupakan

faktor utama bagi konsumen dalam melakukan pembelian ulang yang merupakan bentuk penambahan dari volume penjualan perusahaan.

Pentingnya mengkaji suatu kepuasan konsumen pada menu nantinya dapat mengetahui tingkat kepuasan konsumen setelah mengkonsumsi dari masing-masing menu yang disajikan. Peningkatan kepuasan konsumen saat melakukan makan dan minum di Kuyit Resto Prime Park Hotel Pekanbaru dapat berpengaruh pada peningkatan keuntungan bagi Prime Park Hotel Pekanbaru khususnya.

Dilihat dari data diatas, begitu pentingnya mengedepankan sebuah kepuasan, maka penulis tertarik untuk memilih sebuah penelitian dengan judul : **"Kepuasan Konsumen terhadap Menu di Kuyit Resto Prime Park Hotel Pekanbaru"**.

## **1.2. Rumusan Masalah**

Berdasarkan dari uraian pada bagian latar belakang, maka penulis merumuskan permasalahan yang akan diteliti adalah tentang

"Bagaimana kepuasan konsumen terhadap menu di restoran Hotel Prime Park Pekanbaru"

## **1.3. Identifikasi Masalah**

Berdasarkan latar belakang diatas maka yang menjadi identifikasi masalah dalam penelitian ini adalah:

1. Bagaimana keluhan konsumen terhadap menu yang ada di restoran prime park hotel pekanbaru ?
2. Bagaimana kepuasan konsumen terhadap menu yang ada di restoran prime park hotel pekanbaru ?

## **1.4. Batasan Masalah**

Dengan memperhatikan pada bagian latar belakang dan identifikasi masalah, maka penulis membuat pembatasan masalah untuk mempermudah penelitian agar dapat tercapainya sebuah hasil yang sebaik mungkin, penulis membatasinya dengan membahas pentingnya mengkaji kepuasan konsumen pada menu yang tersedia di Prime Park Hotel Pekanbaru,

### **1.5. Tujuan penelitian**

Adapun beberapa tujuan dengan dilakukannya penelitian ini ialah :

1. Mengetahui indikator yang mempengaruhi tingkat kepuasan konsumen di Kunyit Resto Prime Park Hotel Pekanbaru.
2. Mengetahui indikator yang paling dominan terhadap kepuasan konsumen di Kunyit Resto Prime Park Hotel Pekanbaru.
3. Mengetahui kepuasan konsumen pada menu yang ada di Prime Park Hotel Pekanbaru Penelitian.

### **1.6 Manfaat Penelitian**

#### **1. Bagi Penulis**

Dengan adanya sebuah penelitian ini maka bertambah pula pengetahuan dan ilmu yang penulis dapatkan pada khususnya dan kepada para pembaca pada umumnya bahwa mengedepankan kepuasan konsumen itu sangat penting dalam mendirikan dan menjalankan suatu kegiatan usaha dalam sektor yang bergerak pada bidang jasa atau pun di bidang kuliner.

#### **2. Bagi Perusahaan**

Memberikan arti pentingnya mengkaji kepuasan konsumen pada menu nantinya dapat mengetahui tingkat kepuasan konsumen setelah mengkonsumsi dari menu yang telah disajikan. Peningkatan kepuasan konsumen saat melakukan makan dan minum di Kunyit Resto Prime Park Hotel Pekanbaru dapat berpengaruh pada peningkatan keuntungan bagi Prime Park

## **BAB II**

### **TINJAUAN PUSTAKA**

#### **2.1. Pengertian Hotel**

Pengertian atau definisi hotel secara umum adalah suatu bentuk badan usaha akomodasi atau perusahaan yang menyediakan pelayanan bagi masyarakat umum atau wisatawan yang berkunjung dengan memberikan berbagai fasilitas yang ada seperti jasa penginapan, penyedia makanan dan minuman, jasa layanan

kamar, serta jasa pencucian pakaian. Fasilitas ini disediakan bagi wisatawan yang menginap di hotel tersebut ataupun wisatawan yang hanya menggunakan fasilitas tertentu yang dimiliki oleh hotel.

#### **2.2 Menu**

Menu merupakan sebuah sarana untuk menginformasikan produk makanan dan minuman yang akan kita jual kepada konsumen/tamu. (Heru Riyadi, Anwari Masatip dan Budi Wibowo : 2011) Menu harus menggambarkan cita rasa tamu, dalam hal ini tidak lepas dari pengaruh standar kualitas baik dari bahan makanannya serta dalam proses pengolahannya agar sesuai dengan harapan dari pelanggan. Bagi seorang pelanggan mutlak untuk mengetahui kandungan apa saja yang terkandung di dalam setiap menu yang ditawarkan. Menu yang baik adalah yang mampu memberikan hasil yang sesuai dengan harapan tamu, tanpa merubah cita, rasa, warna serta kandungan yang ada di dalamnya.

#### **2.3 Kepuasan Konsumen**

Kepuasan konsumen adalah suatu bentuk ungkapan perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan hasil produk atau jasa yang telah didapatkan terhadap apa yang diharapkan (Philip Kotler : 2007). Dalam hal ini memuaskan kebutuhan konsumen merupakan keinginan setiap perusahaan. Selain itu juga merupakan salah satu faktor penting bagi kelangsungan hidup perusahaan, usaha dalam memuaskan kebutuhan konsumen dapat meningkatkan keunggulan dan kelebihan dalam persaingan terhadap perusahaan lainnya yang ada. Jika ada konsumen yang merasa puas terhadap produk dan jasa pelayanan tersebut maka cenderung untuk membeli kembali produk dan menggunakan kembali jasa tersebut pada saat akan ada kebutuhan yang sama muncul kembali dikemudian hari. Kepuasan konsumen juga dapat diartikan sebagai suatu keadaan di mana harapan konsumen yang ada terhadap suatu produk sesuai dengan kenyataan

yang akan diterima oleh konsumen tersebut.

## 2.4 Kepuasan Konsumen Terhadap Menu

Menurut Heru Riyadi (2011) kepuasan yang dimiliki konsumen terhadap suatu menu tersebut dapat dipengaruhi oleh beberapa faktor yang ada, seperti:

1. Tampilan makanan
2. Konsistensi porsi
3. Konsistensi rasa dan
4. Waktu penyajian suatu produk tersebut

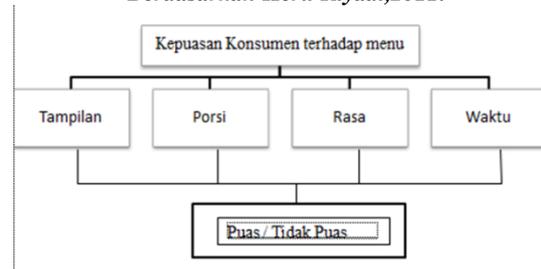
## 2.5 Penelitian Terdahulu

No	Judul Jurnal	Nama Penulis
1.	Kepuasan Konsumen terhadap Cake di L'cheese Factory Pekanbaru	Dianty Rahmawati
2.	Kepuasan Konsumen Pengguna Jasa Paket Wisata di PT Naifah Duta Utama Tour dan Travel Pekanbaru	Winda Yulindari
3.	Kepuasan Konsumen terhadap Fasilitas di Karang Restaurant Ktm Resort Batam	Andi Melani
4.	Perbedaan Kepuasan Konsumen terhadap Menu di Cafe De Rossa Harmoni Suites Hotel Batam	Marisyia Marisyia
5	Analisis Kepuasan Konsumen Menggunakan Model Kano	Sri Zuliarni

## 2.6 Kerangka Pemikiran

Kerangka pemikiran merupakan gejala atau keadaan yang menjadi objek permasalahan yang bersifat penjelasan sementara, (Husein, 2011:34). Adapun kerangka pemikiran dalam penelitian ini yaitu sebagai berikut :

Gambar 2.1.  
Berdasarkan Heru Riyadi,2011.



## BAB III METODE PENELITIAN

### 3.1 Desain Penelitian

Metode merupakan suatu bentuk usaha penyelidikan yang sistematis dan terorganisasi dengan baik, disebabkan oleh proses ini maka dilakukan melalui berbagai tahapan tertentu guna mencapai tujuan penelitian yang dimulai pada saat timbulnya suatu permasalahan, mengumpulkan berbagai fakta, menganalisis data yang ada dengan teknik tertentu, sehingga terbentuknya sebuah kesimpulan (Etta Mamang Sanadji & Sopiha,2010). Dalam penelitian ini pendekatan kuantitatif merupakan penelitian menggunakan data kuantitatif atau data yang berbentuk angka sebagai bahan analisisnya (Wardiyanta, 2010).

Penelitian ini merupakan penelitian yang dirancang sedemikian rupa sehingga peneliti dapat memanipulasi semua variabel yang dilibatkan dalam penelitian, dengan tujuan untuk mendapatkan kesimpulan secara pasti, relasi dari satu atau beberapa variabel terhadap variabel lain untuk mengetahui akibat yang ditimbulkannya.(Endang Poerwati : 2000).

Penelitian ini termasuk eksperimen lapangan . Pada kerangka pemikiran dalam penelitian ini, indikator dalam kepuasan konsumen yaitu tampilan , rasa , porsi dan waktu penyajian .Untuk menguji penelitian tersebut,maka peneliti menyusun sebuah metode penelitian lapangan yang dilakukan kepada 50 konsumen/responden di Kunit Resto Prime Park Hotel Pekanbaru. Setelah pelayanan makanan dan minuman selesai kepada setiap konsumen diberikan kuesioner yang terdiri

dari 19 pertanyaan untuk mengetahui kepuasan mereka.

### 3.2 Lokasi dan waktu Penelitian

Lokasi penelitian yang dipilih yaitu betempat dan dilakukan di Prime Park Hotel Pekanbaru, Riau. Peneliti akan menggunakan waktu dalam proses penelitian selama 3 bulan, yaitu dimulai pada bulan April sampai dengan bulan Juni 2019.

### 3.3 Populasi dan Sampel

#### 1. Populasi

Populasi merupakan suatu wilayah generalisasi yang terdiri dari: subyek atau obyek dengan karakteristik dan kualitas tertentu yang ditetapkan oleh peneliti guna untuk dipelajari dan kemudian dapat ditarik kesimpulannya. (Etta Mamang Sanadji & Sopiah : 2010). Populasi diambil daripada tamu atau konsumen yang pernah makan dan minum di Kuyit Resto Prime Park Hotel Pekanbaru pada bulan April sampai dengan bulan Juni 2019.

#### 2. Sampel

Sampel merupakan bagian daripada jumlah dan karakteristik tertentu yang dimiliki oleh suatu populasi (Etta Mamang Sanadji & Sopiah : 2010). Pada penelitian ini metode non probability sampling digunakan untuk metode pengambilan sampel dalam hal ini untuk membuat atau memberikan peluang seseorang menjadi responden yang tidak diketahui (Kusmayadi,2004). Sampel diambil secara kebetulan pada waktu penelitian atau accidental sampling yang dalam hal ini responden dijadikan sebagai sumber data dan karena adanya keterbatasan waktu dan biaya yang ada maka penulis mengambil 50 orang konsumen di Restoran Prime Park Hotel Pekanbaru yang akan dijadikan sebagai responden dalam penelitian ini.

### 3.4 Jenis dan Sumber Data

Pada tahap mencari data-data untuk melakukan penelitian ini diperlukan dua sumber data antara lain :

1. Primer
2. Sekunder

### 3.5 Teknik Pengumpulan Data

Dalam upaya mengumpulkan data-data tentang Kepuasan Konsumen Terhadap Menu di Kuyit Resto Prime Park Hotel Pekanbaru maka dari itu teknik pengumpulan data yang peneliti gunakan antara lain yaitu :

1. Kuisisioner
2. Wawancara
3. Observasi
4. Dokumentasi

### 3.6 Operasional variabel

Variabel	Indikator	Sub
Kepuasan Konsumen Terhadap Menu	Tampilan	-Warna makanan. -Tekstur makanan -Penataan makanan -Penampilan (garnish) -Kebersihan makanan
	Porsi	-Memberikanrasakenyang -Kesesuaian ukuran -Potongan bahan -Ukuran porsi stabil -Keragaman bahan yang digunakan
	Rasa	-Suhu makanan -Cita rasa bumbu yang digunakan -Aroma makanan -Tingkat kematangan -Kesegaran makanan
	Waktu	-Waktu pembuatan -Waktu menghidangkan makanan

### 3.7 Skala Pengukuran.

Peneliti menggunakan Skala Likert dimana skala ini dapat digunakan untuk mengukur sikap, pendapat seseorang atau sekelompok orang tentang fenomena sosial yang diukur. Dengan adanya Skala Likert maka variabel yang akan diukur dijabarkan terlebih dahulu menjadi indikator variabel. Kemudian indikator tersebut dijadikan titik tolak untuk menyusun berbagai instrument yang dapat berupa pertanyaan atau pernyataan (Sugiyono 2007:86). Pada penelitian ini Skala likert yang digunakan, yaitu nilai 4 untuk jawaban sangat penting/sangat puas, nilai 3 untuk jawaban penting/puas, nilai 2 untuk jawaban tidak penting/tidak puas, dan nilai 1 untuk jawaban sangat tidak penting/sangat tidak puas. Dalam instrumen penelitian ini terdiri dari dua indikator jawaban yaitu harapan dan kenyataan yang ada kemudian

dimaksudkan untuk dapat mengetahui harapan konsumen terhadap menu di Kunyit Resto Prime Park Hotel Pekanbaru dan kenyataan yang diterima oleh konsumen Kunyit Resto Prime Park Hotel Pekanbaru.

### 3.8 Teknik Analisa Data/ Teknik Pengolahan Data

Kuesioner/angket merupakan teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini. Kuesioner adalah teknik dalam pengumpulan data yang dapat dilakukan dengan cara menyusun dan memberikan beberapa pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada responden yang berharap akan diberikan jawaban terkait pertanyaan di dalam kuesioner tersebut (Sugiyono, 2010: 67). Kuesioner dalam penelitian ini merupakan kuesioner/angket tertutup, berisi tentang pernyataan mengenai kualitas produk di “Kunyit Resto Prime Park Hotel Pekanbaru” dan konsumen diminta untuk menjawab dengan mengisi alternatif pilihan jawaban yang ada menggunakan skala likert, yaitu masing-masing dari setiap jawaban dikaitkan dengan nilai berupa angka. Teknik menggunakan kuesioner ini digunakan untuk mendapatkan data mengenai tingkat kepuasan konsumen terhadap Menu Di Kunyit Resto Prime Park Hotel Pekanbaru.

#### 3.8.1 Analisis Karakteristik Responden

Setelah pengumpulan data telah selesai, maka langkah selanjutnya adalah dengan menganalisis karakteristik tertentu responden dalam artian untuk mencari data mengenai identitas responden. Dalam hal ini penyajian data mengenai identitas responden dimaksudkan untuk memberikan berupa gambaran umum tentang keadaan diri pada setiap responden. Selanjutnya terkait gambaran tentang responden yang akan menjadi sampel dalam penelitian kali ini dapat di klasifikasi berdasarkan umur, jenis kelamin, pekerjaan, dan tingkat

penghasilan pada setiap responden. Analisis karakteristik responden yang menjadi konsumen dan responden di Kunyit Resto Prime Park Hotel Pekanbaru disajikan dalam bentuk berupa presentase (%).

#### 3.8.2 Teknik Pengukuran Tingkat Kepuasan Konsumen Terhadap Kualitas Produk.

##### a. Analisis GAP

Analisis GAP digunakan untuk membandingkan antara skor harapan dan skor kenyataan setelah skor harapan dan skor kenyataan telah teridentifikasi.

Dalam hal ini rumus dalam menghitung Analisis GAP yaitu:

GAP = jumlah skor Kenyataan – Jumlah skor Harapan

##### b. Importance Performance Analysis (IPA)

Rumus dalam pengukuran tingkat kesesuaian (Tki) adalah sebagai berikut :

$$Tki = \frac{x_i}{y_i} \times 100\%$$

Tki = Tingkat kesesuaian responden

Xi = Skor penilaian pelaksanaan/ kinerja perusahaan

Yi=Skor penilaian kepentingan konsumen

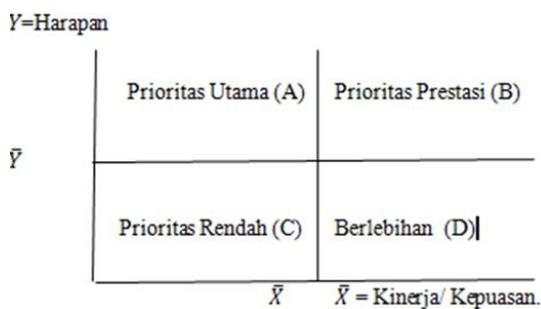
Kepuasan akan didapat apabila nilai kenyataan yang diterima (X) lebih besar dari nilai harapan yang ada (Y) dalam hal ini dapat dihasilkan suatu kriteria yang disebut *Importance Perfomance Analisis (IPA)*.

Nilai dan Kriteria Importance Performance Analisis.

Nilai	Kriteria
$\geq 100(X>Y)$	Memuaskan
$\leq 100(X<Y)$	Belum Memuaskan

Hasil yang diperoleh dapat disajikan dalam bentuk sebuah grafik berupa diagram yang disebut dengan Diagram Kartesius. Diagram kartesius merupakan suatu bentuk grafik yang terbagi atas empat bagian yang dibatasi oleh dua buah garis yang saling berpotongan tegak lurus pada dua titik yaitu titik (X dan Y), dalam hal ini dimana titik X yang merupakan kenyataan yang diterima konsumen dan titik Y adalah nilai harapan konsumen. Diagram Kartesius terbagi atas 4 kuadran yaitu kuadran A, B, C, dan D (supranto 2011: 242 – 243).

Dalam hal ini Kuadran diagram kartesius dapat dilihat berikut ini :



## BAB IV

### HASIL DAN PEMBAHASAN

#### 4.1. Gambaran Umum Perusahaan

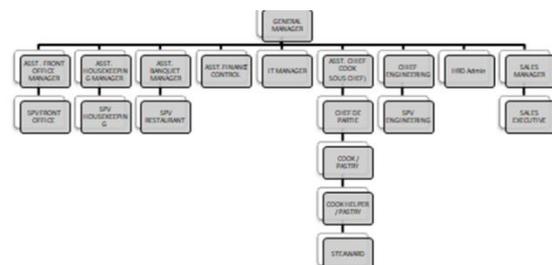
##### 4.1.1. Gambaran Umum Prime Park Hotel Pekanbaru

Berawal dari berdirinya sebuah perusahaan bernama PT. PP Poperti Tbk , perusahaan ini merupakan anak usaha dari PT PP (Persero) Tbk dalam hal ini melalui salah satu unit bisnis PP hospitality resmi mendirikan dan mengoperasikan hotel keempatnya yaitu Prime Park Hotel Pekanbaru pada hari Rabu tanggal 24 bulan April tahun 2019. Diramaikan dan ditandai dengan pemukulan alat musik kompang dan gendang khas Melayu oleh Dewan Komisaris dan Direksi PP Properti, pemerintah Provinsi Riau serta pemerintahan terkait daerah Kota

Pekanbaru. Sebagai destinasi MICE, Prime Park Hotel Pekanbaru memiliki fasilitas ballroom utama yang memadai sehingga mampu menampung hingga 1.200 orang. Selain itu, untuk pertemuan dengan kapasitas lebih kecil, Prime Park Hotel Pekanbaru juga menyediakan tempat ruang meeting dengan kapasitas 20 hingga 500 orang.

Di Prime Park Hotel Pekanbaru juga terdapat restoran mini yang menawarkan beberapa menu kuliner andalan kepada para tamu yang menginap, semua menu yang disediakan kepada konsumen merupakan hasil dari kreativitas team pada bagian dapur hotel atas persetujuan dan menimbang standar yang telah ada sehingga berhasil menciptakan beberapa menu andalan yang dapat ditawarkan kepada konsumen.

#### 4.1.2 Struktur Organisasi Prime Park Hotel Pekanbaru



#### 4.1.3 Konyit Resto Prime Park Hotel Pekanbaru

Sarapan pagi dimulai pada pukul 07.00 – 10.00 WIB (senin-jumat), 07:00-10:30 WIB (sabtu-minggu). Tetapi untuk pemesanan menu Ala Carte Konyit Resto melayani 24 jam. Kapasitas Konyit Resto memiliki 102 tempat duduk. Menu Breakfast yang disajikan ada 2 jenis, yaitu menu western dan menu nusantara.

#### 4.2 Deskripsi Data

Penelitian ini dilakukan di Konyit Resto Prime Park Hotel Pekanbaru. Konsumen atau pengunjung dari Konyit Resto Prime Park Hotel Pekanbaru merupakan subyek dalam penelitian ini. Penelitian ini berfokus pada tingkat kepuasan konsumen terhadap produk makanan yang disediakan di Konyit Resto Prime Park Hotel Pekanbaru.

Populasi dalam penelitian ini diambil dari jumlah rata-rata pengunjung atau konsumen yang berkunjung di Kunyit Resto Prime Park Hotel Pekanbaru, sedangkan sampel dalam penelitian ini yang diambil yaitu sebanyak 50 orang konsumen. Kuesioner yang dibagikan tersebut terdiri atas 19 pernyataan berdasarkan 4 indikator utama yaitu mengenai tampilan makanan terdapat 8 pertanyaan, Porsi hidangan terdapat 4 pertanyaan, Mengenai rasa hidangan terdapat 5 pertanyaan, Mengenai waktu penyajian makanan terdapat 2 pertanyaan, Seluruh pernyataan yang telah dirancang yaitu berdasarkan pokok penelitian dan indikator dari variabel yang diteliti yaitu mengenai tingkat kepuasan konsumen terhadap menu di Kunyit Resto Prime Park Hotel Pekanbaru.

#### 4.2.1 Analisis Karakteristik Responden

##### a. Responden Berdasarkan Usia

Usia	Jumlah Responden	Presentase
17-25	5	10
26-34	15	30
Chart Area	19	38
>43	11	22
<b>TOTAL</b>	<b>50</b>	<b>100</b>

##### b. Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Jenis Kelamin	Jumlah Responden	Presentase
Laki-Laki	23	46
Perempuan	27	54
Total	50	100

##### c. Responden Berdasarkan Profesi

Profesi	Jumlah Responden	Presentase
Pelajar/Mahasiswa	6	12
PNS	15	30
Swas Chart Area	21	42
Lainnya	8	16
<b>Total</b>	<b>50</b>	<b>100</b>

#### d. Responden Berdasarkan Tingkat Penghasilan/Bulan

Tingkat Penghasilan	Jumlah Responden	Presentase
<1.00 Chart Title	10	20
1.000.000-2.000.000	5	10
3.000.000-4.000.000	19	38
>4.000.000	16	32
<b>Total</b>	<b>50</b>	<b>100</b>

#### 4.2.2 Analisis Data Tingkat Kepuasan Konsumen Terhadap menu di Kunyit Resto Prime Park Hotel Pekanbaru.

##### a. Analisis GAP

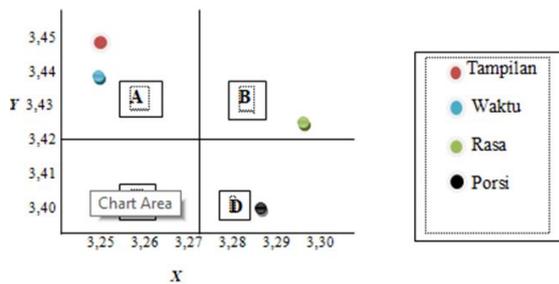
Dapat terlihat perbedaan rata-rata antara skor harapan konsumen dengan skor kenyataan yang diterima oleh konsumen di Kunyit Resto Prime Park Hotel Pekanbaru. Diketahui bahwa skor harapan lebih besar dari pada skor kenyataan yang diterima konsumen maka diperoleh hasil GAP berupa (-) negatif. Dalam hal ini GAP negatif berarti menunjukkan bahwa konsumen merasa kurang/tidak puas terhadap produk yang telah diterima. Rata-rata GAP pada Tampilan -0,19, Porsi -0,13, Rasa -0,12, dan Waktu yaitu -0,19. GAP tertinggi terdapat pada indikator Tampilan dan Waktu, sedangkan GAP terendah terletak pada indikator Rasa.

##### b. Importance Performance Analysis (IPA)

No	Atribut	IPA	Kriteria
1	Tampilan	94,79%	Belum
2	Porsi	97,60%	Belum
3	Rasa	96,44%	Belum
4	waktu	94,73%	Belum

Berdasarkan analisis IPA, maka langkah selanjutnya adalah menganalisis diagram kartesius yang bertujuan guna untuk mengetahui dan menghitung tingkat harapan konsumen dan tingkat kenyataan yang diterima oleh konsumen di Kunyit Resto Prime Park Hotel Pekanbaru. Nilai rata-rata total kenyataan 3,27 dan harapan 3,42, selanjutnya angka tersebut dijadikan sebagai sumbu X dan Y. Dalam hal ini

diagram kartesius akan terbagi menjadi 4 kuadran yaitu kuadran A, B, C, dan D.



## B. Pembahasan Hasil Penelitian

Dapat dilihat dalam penjabaran diagram kartesius di atas bahwa indikator kualitas produk diplotkan ke dalam sebuah diagram yang disebut diagram kartesius yang bertujuan untuk mengetahui kedudukan dan posisi masing-masing indikator dalam pembagian kuadran di atas. Hasil pengukuran berbagai indikator tersebut didasarkan dari tingkat kepentingan (harapan) konsumen dan tingkat kinerja (Kenyataan) di Kuyit Resto Prime Park Hotel Pekanbaru, dengan demikian dapat membantu pihak Kuyit Resto Prime Park Hotel Pekanbaru untuk melakukan berbagai perbaikan pada indikator yang dianggap penting oleh konsumen. Berdasarkan analisis data yang di olah dengan menggunakan metode IPA dan kemudian dijabarkan pada diagram kartesius, maka indikator tampilan dan waktu penyajian makanan berada pada kuadran A, dan kemudia terdapat indikator Rasa pada bagian kuadran B ,sementara itu tidak ada indikator yang berada pada Kuadran C, sedangkan indikator Porsi terletak pada bagian kuadran D yang berada pada diagram kartesius.

## BAB V PENUTUP

### 5.1 Kesimpulan

Dari perolehan hasil dari penelitian yang penulis kemukakan mengenai tingkat kepuasan konsumen terhadap menu di Kuyit Resto Prime Park Hotel Pekanbaru, maka dalam hal ini penulis akan

mengambil kesimpulan yang telah diperoleh yaitu sebagai berikut :

1. Untuk memberikan jawaban pada tujuan penelitian nomor 1, maka diketahui indikator yang mempengaruhi tingkat kepuasan konsumen di Kuyit Resto Prime Park Hotel Pekanbaru dengan hitungan persentase sebagai berikut: Tampilan 94,79%, Porsi 96,59%, Rasa 96,66%, dan Waktu 94,47% .
2. Menjawab tujuan nomor 2, diketahui indikator yang paling dominan terhadap kepuasan konsumen di Kuyit Resto Prime Park Hotel Pekanbaru adalah Rasa dengan hitungan persentase tertinggi yaitu 96,66%.
3. Menjawab tujuan nomor 3 , hasil penelitian mengenai tingkat kepuasan konsumen terhadap menu di Kuyit Resto Prime Park Hotel Pekanbaru berdasarkan atas hasil yang diperoleh dalam perhitungan tingkat kesesuaian harapan dan kenyataan dari masing-masing indikator produk dapat di artikan bahwa konsumen di Kuyit Resto Prime Park Hotel Pekanbaru belum memenuhi apa yang diharapkan oleh konsumen, sehingga dapat menyebabkan konsumen belum merasa puas terhadap produk yang telah diberikan,

Dsimpulkan dari data yang telah di olah dan memperoleh hasil sebagai berikut:

Indikator	Harapan	Kenyataan
Tampilan	3,45	3,25
Porsi	3,40	3,29
Rasa	2,42	3,30
Waktu	3,44	3,25

### 5.2 Saran

Menimbang bahwa hotel bukan hanya sekedar suatu bangunan yang

digunakan untuk memberikan jasa pelayanan penginapan saja tetapi hotel juga menyediakan fasilitas makan dan minum serta jasa dan fasilitas pendukung lainnya. Maka pihak departemen kitchen harus lebih memperhatikan kembali secara serius setiap produk makanan yang ditawarkan dan dikeluarkan apakah sudah sesuai standar yang telah ditetapkan dan dapat memenuhi kepuasan konsumen.

Konsistensi atau standar yang telah ditetapkan dan dijalankan dengan baik pada indikator tampilan, porsi, rasa dan waktu dalam penyajian produk makanan dapat memberikan suatu kepuasan bagi konsumen. Dalam hal ini konsumen akan merasakan puas terhadap makanan yang telah disajikan, maka konsumen tersebut akan datang berulang kali guna untuk kembali mencoba mengkonsumsi produk makanan yang disediakan di Kunyit Resto Prime Park Hotel Pekanbaru. Sehingga konsumen yang merasa puas tersebut akan datang kembali dapat meningkatkan keuntungan bagi Prime Park Hotel and Covention Pekanbaru.

Diketahui berdasarkan hasil dari penelitian ini, maka diperoleh pembahasan dan kesimpulan yang dapat ditarik, maka dari itu saran yang dapat diberikan adalah sebagai berikut:

1. Bagi pihak pengelola/manajemen Kunyit Resto Prime Park Hotel Pekanbaru hendaknya menyesuaikan terhadap standart yang ada dan mempertahankan suatu kualitas produk yang telah diberikan kepada konsumen dan terus lakukan berbagai upaya guna untuk meningkatkan kualitas produk yang ada agar lebih baik lagi untuk kedepannya. Dalam hal ini konsumen tetap akan merasa puas dan bisa menjadikan konsumen selalu memiliki loyalitas tingkat tinggi terhadap produk yang disediakan oleh Kunyit Resto Prime Park Hotel Pekanbaru.
2. Mempertimbangkan variabel produk hanya dapat memberikan

suatu pengaruh yang kecil sedangkan diketahui bahwa masih banyak variabel lain yang dapat berpengaruh terhadap kepuasan konsumen yang tidak ada dijelaskan dalam penelitian ini, maka dari itu peneliti selanjutnya perlu mempertimbangkan kembali variabel yang lainnya.

### Daftar Pustaka

Aina, Noor. (2012) *Keberlanjutan Produk Wisata di Kawasan Pasar Terapung Muara*

Bhote,Keki R, 1996, “*Beyond Customer Satisfaction to Customer Loyalty : The Key to Greater Profitability*”, AMACOM, New York

Bartono & Ruffino. 2005. *Food Product Management di Hotel dan Restoran*. Yogyakarta: Andi Offset.

Endar, Sugiarto dan Sri Sulartiningrum, 1996,*Pengantar Industri Akomodasi dan Restoran*, Jakarta : Gramedia Pustaka Utama.

Jimmy Sugianto dan Sugiono Sugiharto, (2013), *Analisa Pengaruh Service Quality, Food Quality, dan Price Terhadap Kepuasan Pelanggan Restoran Yung Ho Surabaya*, Jurnal Manajemen Pemasaran PETRA Vol. 1, No. 2, 2013, Page 1-10.

Marpaung.(2002). *Pengetahuan Kepariwisataaan*. Bandung: Alfabeta.

Riyadi, Heru, Anwari Masatip & Budi Wibowo. 2010. *Pengetahuan Menu*. Bandung : Dewa Ruchi

Rangkuti, Freddy. 2006. *Measuring Customer Satisfaction:Gaining Customer Relationship Strategy*.Jakarta : Gramedia Pustaka Utama.

Riyadi, Heru. dkk. (2011). *Pengetahuan Menu*. Bandung: Alfabeta.

Yoeti , Oka.A. 1996. Pengantar Ilmu Pariwisata. Bandung : Angkasa.

Kivetz, Ran and Itamar Simonson. 2002. *"Earning the Right to Indulge: Effort as Determinant of Customer Preferences Toward Frequency Program Reward."* Journal of Marketing Research 39 (May): 155- 170.