

KUALITAS PRODUK PANDAN SAGO WITH ICE CREAM DI NONGSA POINT MARINA & RESORT BATAM

Oleh : Tio Lina Roma Ulina

Pembimbing: Prof. Dr. Dra. Rd. Siti Sofro Sidiq, M.Si

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

Nongsa Point Marina (NPM) is a four star resort in the Riau Island and is part of the Nongsa Resort group. Nongsa Resort itself consists of 3 resorts, namely Turi Beach, Nongsa Point Marina, and Taman Nongsa Indah Village (TNIV). There are around 20 choices of appetizer menus consisting of Indonesia food, western food, snacks, sweets offered by the cold kitchen section of Nongsa Point Marina & Resort Batam. One of them is Pandan Sago With Ice Cream. Pandan Sago With Ice Cream has a very creamy texture, using the raw material of sago pearls combined with the savory original kara coconut milk and the sweetness of palm sugar, as well as the aroma of Pandan which really attracts attention and appetite, then a very special combination when Vanilla Ice Cream is in between the circles Pandan Sago. Feedback is one way to get guest's opinions about the products offered at hotels or resort. This research was conducted to find out how guest response regarding the influence of the quality of Pandan Sago With Ice Cream products on guest satisfaction at Nongsa Point Marina & Resort Batam. This research uses a quantitative descriptive method with a sample size of 100 respondents based on the last year's population. The data collection techniques used by the author are observation, questionnaires, documentation and using a Likert scale as a measuring tool. Based on research results, the influence of Pandan Sago With Ice Cream product quality on guest satisfaction at Nongsa Point Marina & Resort Batam in the category is good.

Keywords : *Influence, Product Quality, Guest Satisfaction*

A. Latar Belakang

Sektor pariwisata dianggap dapat menjanjikan dan memberikan manfaat kepada banyak pihak mulai dari pihak pemerintah, masyarakat, maupun swasta. Adapun hal ini dikarenakan pariwisata dianggap dapat menguntungkan dan sangat berpotensi untuk terus dikembangkan sebagai salah satu aset yang digunakan sebagai sumber yang dapat menghasilkan bagi suatu Bangsa dan Negara. Misalnya dapat dilihat dari peningkatan jumlah

wisatawan yang datang berkunjung dengan berbagai macam maksud dan tujuan. Demikian halnya dengan semakin banyaknya bangunan hotel yang baru berdiri maupun sudah berdiri, baik berskala nasional ataupun internasional.

Peranan *Resort* dalam perkembangan kepariwisataan di Indonesia sangat penting. Dengan adanya objek wisata akan memberikan banyaknya wisatawan yang berkunjung

ke objek wisata, dan pastinya akan membutuhkan *resort* atau penginapan sebagai tempat untuk beristirahat. *Resort* merupakan suatu industri akomodasi yang menyediakan berbagai fasilitas penginapan dilengkapi dengan pelayanan makanan, minuman serta memberikan kemudahan bagi wisatawan yang ingin dilayani.

Kepulauan Riau khususnya Batam merupakan wilayah yang memiliki banyak hotel berbintang dengan standar kualitasnya masing-masing. Kota Batam merupakan salah satu pintu masuk bagi wisatawan lokal maupun mancanegara setelah Bali dan Jakarta. Resort di Kota Batam cenderung mengalami perkembangan dan peningkatan, hal ini dapat memberikan dampak positif bagi Kota Batam itu sendiri berpengaruh besar dalam peningkatan pendapatan asli daerah serta membuka banyak peluang serta kesempatan lapangan kerja bagi masyarakat di Kota Batam.

Tabel 1.1
DAFTAR HOTEL BINTANG 4
DI KOTA BATAM

No	Nama Hotel	Alamat
1.	Turi Beach Resort Batam	Jl. Hang Lekiu, Sambau, Kecamatan Nongsa, Kota Batam, Kepulauan Riau
2.	HARRIS Resort Batam	Tempat, Kecamatan Senguloh, Kota Batam, Kepulauan Riau
3.	ASTON Batam Hotel & Residence	Jl. Sisinga No. 1, Km. 1, Kecamatan Lubuk Baja, Kota Batam, Kepulauan Riau
4.	Swire-Elthorn Harbour Bay	Jl. Dukung Sei Jodoh, Sungai Jodoh, Kecamatan Batu Ampar, Kota Batam, Kepulauan Riau
5.	Nongsa Point Marina & Resort	Jl. Hang Lekiu, Sambau, Kecamatan Nongsa, Kota Batam, Kepulauan Riau

Sumber: <https://www.Tiket.com>

Nongsa Point Marina Resort Hotel berbintang 4 (empat) yang terletak di sepanjang Nongsa, timur Laut Pulau Batam. di Jl. Hang Lekiu, Sambau, Kecamatan Nongsa, kota Batam, kepulauan Riau 29466. Lokasi berada di 19 kilometer dari garis pantai, 35 menit dengan feri dari Singapura dan 15 menit dari Bandara Hang Nadim.

Berada di tengah 7,7 hektar lahan yang indah dan hijau di sebuah desa tropis yang tenang, property ini menawarkan akomodasi modern dan minimalis. dan merupakan sebuah resort utama dengan fasilitas marina internasional. *Property* ini merupakan tujuan unik yang menawarkan surga damai dan ketenangan, memanjakan mereka yang mencari gaya hidup istimewa.

Cold Kitchen section atau yang biasa disebut dengan *Garde Manger* merupakan bagian yang bertanggung jawab dalam hal penyajian menu *appetizer*. Produksi hidangan *appetizer* memerlukan perhatian khusus dimulai dari manajemen waktunya, tenaga yang melakukannya dan mutu dari hidangan yang dihasilkan. Karena kualitas produk yang baik akan bisa didapatkan dengan melakukan berbagai macam cara maupun strategi dan perhatian khusus. Kualitas produk yang sempurna merupakan impian dari semua tamu, kualitas yang sesuai dengan harapan tamu menjadi kebanggaan tersendiri bagi pihak produksi produk itu sendiri. *Cold kitchen* bertanggung jawab pula untuk menentukan serta menyiapkan *fruit platter* ataupun *fruit basket* bagi tamu yg akan menginap di hotel melalui informasi yang diterima dari *Department Front Office*.

Salah satu menu istimewa yang ditawarkan yaitu Pandan Sago *With Ice Cream*. Pandan Sago *With Ice Cream* merupakan menu yang disajikan oleh *Cold Kitchen Section*. Memiliki tekstur yang sangat *creamy*, menggunakan bahan baku mutiara sago dipadukan dengan gurih nya santan kara asli dan manis nya gula aren, serta aroma pandan yang sangat menarik perhatian, kemudian perpaduan yang sangat istimewa ketika *Ice Cream Vanilla* berada diantara lingkaran Pandan Sago. Sistem pemesanan menu Pandan Sago

With Ice Cream di Nongsa Point Marina & Resort Batam hanya bisa dilakukan oleh para tamu yang menginap di Hotel atau sekedar singgah dengan pengertian lain tidak bisa didapatkan dalam pemesanan via online melalui *outlet* apapun dan juga hanya melalui sistem pemesanan menu *alacarte* di Selera Restaurant Nongsa Point Marina & Resort Batam.

Menghasilkan kualitas produk yang baik, menerima keluhan tamu dengan minim pastinya tidak lepas dari berbagai kendala dalam upaya melakukannya. Kendala yang sering terjadi antara lain seperti cita rasa yang tidak komitmen, tampilan produk yang tidak sesuai, bahan yang tidak fresh dan bermutu tinggi dan kinerja karyawan yang tidak stabil. Sehingga, pihak hotel harus benar benar memperhatikan yang mejadi bagian dari penyebab kendala tersebut yang nantinya akan dapat menghasilkan kepuasan bagi para tamu serta dapat meningkatkan *occupancy* sesuai harapan dan target oleh hotel itu sendiri.

Berdasarkan latar belakang yang telah dijelaskan diatas, maka penelitian ini dimaksudkan dengan tujuan untuk mengetahui “**Kualitas Produk Pandan Sago With Ice Cream di Nongsa Point Marina & Resort Batam**”

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan pada latar belakang permasalahan diatas tersebut, maka penulis merumuskan permasalahan dari penelitian ini yaitu:

1. Bagaimana Kualitas Produk Panda Sago *With Ice Cream* di Nongsa Point Marina & Resort Batam?
2. Apakah bagian yang paling dominan dari Kualitas Produk Panda Sago *With Ice Cream* di Nongsa Point Marina & Resort Batam?

C. Batasan Penelitian

Adapun batasan masalah dalam penelitian ini dibuat dengan tujuan agar penelitian lebih spesifik dan lebih terfokus (terarah). Maka penelitian ini hanya membahas mengenai Kualitas Produk Panda Sago *With Ice Cream* serta bagian yang paling dominan dari kualitas produk Pandan Sago *With Ice cream* di Nongsa Point Marina & Resort Batam.

D. Tujuan Penelitian

1. Untuk mengetahui Kualitas Produk Panda Sago *With Ice Cream* di Nongsa Point Marina & Resort Batam.
2. Untuk mengetahui bagian yang paling dominan dari Kualitas Produk Panda Sago *With Ice Cream* di Nongsa Point Marina & Resort Batam.

E. Manfaat Penelitian

1. Manfaat Teoritis

Manfaat teoritis yang di peroleh dari penelitian ini adalah untuk menambah wawasan keilmuan bagi peneliti, dan para akademis untuk dapat mengembangkan ilmu di bagian kualitas produk sebagai potensi yang baik untuk meningkatkan kualitas dari produk yang di teliti sebagai acuan peneliti selanjutnya. Manfaat lainnya adalah untuk menambah ilmu pengetahuan dan juga kepustakaan Program Studi Usaha Perjalanan Wisata Jurusan Ilmu Administrasi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Riau.

2. Manfaat Praktis

1. Diharapkan dapat memberikan pengetahuan baru, sebagai penambah wawasan serta sebagai studi banding dan sumbangsih keilmuan bagi pembaca.

2. Diharapkan dapat memberikan masukan dan sebagai bahan evaluasi bagi sebuah hotel dalam mengetahui pengaruh kualitas produk terhadap kepuasan tamu sehingga dapat menghasilkan keputusan pembelian serta meningkatkan *occupancy* bagi hotel itu sendiri.

3. Dapat berguna untuk mengetahui pengaruh kualitas produk terhadap kepuasan tamu, serta menambah wawasan baru dan dapat dijadikan sebagai bahan referensi untuk penelitian selanjutnya.

F. TINJAUAN PUSTAKA

1. Pengertian Resort

Bagyon (2014), *Resort* merupakan jenis akomodasi yang dikelola secara komersial dan profesional, disediakan bagi setiap orang untuk mendapatkan pelayanan penginapan, makan dan minum serta pelayanan lainnya.

2. Pengertian Kualitas Produk

Kotler dan Keller (2016), kualitas produk merupakan suatu kemampuan produk dalam melakukan fungsi-fungsinya, kemampuan itu meliputi daya tahan, kehandalan, ketelitian, yang diperoleh produk dengan secara keseluruhan.

Menurut Marsum (2005), menjelaskan mengenai mutu makanan yang perlu diperhatikan, yaitu:

1. *Flavour* (rasa/bau)

Harus diperhatikan, rasanya harus enak dan baunya pun harus sedap.

2. *Consistency* (kemantapan/ketetapan)

Mutu hidangan atau menu yang disajikan harus dijaga supaya mantap atau lebih baik, baik mutu, rasa, maupun aromanya.

3. *Texture/Form/Shape* (susunan/bentuk.potongan)

Dalam menyajikan menu lengkap harus ada hidangan yang ringan (yaitu hidangan pembuka), ada hidangan yang agak berat (yaitu sop), dilanjutkan dengan hidangan yang paling berat (hidangan utama), dan kemudia disusul dengan hidangan ringan lagi, yakni dessert (hidangan penutup).

4. *National Content* (kandungan gizi)

Makanan yang disajikan tetap harus diperhatikan kandungan gizinya.

5. *Visual Appeal* (daya menarik lewat ketajaman mata)

Dalam menyusun suatu hidangan perlu diperhatikan penampilannya. Hidangan harus diatur, disusun dengan rapih, seni dan baik agar benar benar menarik sehingga menimbulkan selera makan bagi para tamu.

6. *Aromatic Appeal* (daya tarik lewat bau harum)

Dalam menyusun suatu hidangan perlu diperhatikannya juga aromanya. Makanan yang disajikan harus sedap/harum sehingga dapat membangkitkan selera makan para tamu.

7. *Temperature* (panas/suhu)

Dalam menyajikan makanan harus diperhatikannya suhu yang terdapat dalam makanan yang akan diberikan kepada tamu.

3. Pengertian Food and Beverage Product

Pengertian *Food and Beverage Product* secara umum yaitu sebuah departemen di hotel yang memiliki peranan yang cukup penting serta

mempunyai deskripsi tanggung jawab untuk pengolahan dan penyajian produk berupa makanan dan minuman, mulai dari bahan mentah hingga menjadi makanan yang siap disajikan kepada tamu sesuai dengan standar yang telah ditetapkan atau yang biasa disebut dengan *standart operational procedure* (SOP).

G. METODE PENELITIAN

1. Desain Penelitian

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode deskriptif dengan pendekatan kuantitatif. Metode penelitian deskriptif kuantitatif merupakan suatu metode yang digunakan untuk membuat gambar atau deskriptif tentang suatu keadaan secara objektif yang menggunakan angka, mulai dari pengumpulan data, penafsiran terhadap data tersebut serta penampilan dan hasilnya.

2. Waktu dan Tempat Penelitian

Penelitian ini dilakukan di Nongsa Point Marina & Resort Batam karena Nongsa Point Marina & Resort adalah sebuah resort unik bergaya Mediteranian di Batam yang menawarkan surga untuk berekreasi dan memanjakan diri dengan bertuk *Chalet* atau apartemen beratap miring yang mewah sehingga penulis tertarik untuk melakukan penelitian serta analisis mengenai Kualitas Produk Pandan Sago *With Ice Cream* di Nongsa Point Marina & Resort Batam. Nongsa Point Marina & Resort Batam terletak di semanjung Nongsa, timur Laut Pulau Batam. di Jl.Hang Lekiu, Sambau, Kecamatan Nongsa, kota Batam, kepulauan Riau 29466.

3. Jenis dan Sumber Data

a. Data Primer

Menurut Sugiyono (2018), Data primer yaitu sumber data yang langsung memberikan data kepada pengumpul data. Data dikumpulkan sendiri oleh peneliti langsung dari sumber pertama atau tempat objek penelitian dilakukan. Peneliti menggunakan hasil kusioner yang diberikan kepada setiap tamu yang mengunjungi Selera Restoran Nongsa Point Marina & Resort Batam.

b. Data Sekunder

Data sekunder adalah data yang diperoleh secara tidak langsung seperti mengetahui data yang telah diolah dan dipublikasikan oleh orang atau pihak lain. Nawawi (2005), mengatakan sumber data tidak hanya sekedar manusia yang dapat menyatakan pendapat dengan mempergunakan kata-kata (lisan atau tulisan) tetapi dapat pula dari sumber-sumber tertulis yang diimplementasikan. Disamping itu untuk, sebagai pengunjung dapat dipergunakan juga sumber data berupa foto dan pengamatan.

4. Teknik Pengumpulan Data

Adapun teknik pengumpulan data dalam penelitian ini adalah:

- a. Observasi
- b. Metode Kusioner atau Angket
- c. Dokumentasi

5. Teknik Analisis Data

Penelitian ini menggunakan analisis deskriptif kuantitatif sebagai metode analisis datanya. Secara khusus mengumpulkan, mengelompokkan, dan mengumpulkan informasi sehingga teori-teori yang berkaitan dengan permasalahan yang dihadapi dapat digunakan untuk menganalisisnya. Berdasarkan temuan tersebut kemudian ditarik kesimpulan untuk menangkap

intisari temuan penelitian. khususnya, frekuensi.

H. Hasil Dan Pembahasan

1. Profil Responden

Penelitian yang dilakukan oleh peneliti di Restoran Nongsa Point Marina & Resort Batam dengan mengangkat topik permasalahan tentang Kualitas Produk Pandan Sago With Ice Cream di Nongsa Point Marina & Resort Batam. Dalam penelitian ini peneliti menyebarkan pertanyaan dalam bentuk kusioner yang disebarakan kepada tamu di Restoran. Ada 100 responden dalam penelitian ini.

2. Analisis Data Kualitas Produk Pandan Sago With Ice Cream di Nongsa Point Marina & Resort Batam

1. Indikator Flavour

Tabel 4.6

Tanggapan Responden Mengenai Flavour/Rasa

Pandan Sago With Ice Cream di Nongsa Point Marina & Resort Batam

No	Indikator	SS (5)	S (4)	KS (3)	TS (2)	STS (1)	Skor	Ket
1	Seberapa enaklah rasanya skan rasa yang diberikan oleh Pandan Sago With Ice Cream?	34	49	15	0	2	413	Baik
2	Apakah produk Pandan Sago With Ice Cream memiliki aroma yang sedap?	33	51	14	0	2	413	
Total Skor							826	
Capaian Kualitas Produk								82,6%

Sumber: Hasil Olah Data 2024

2. Indikator Consistency

Tabel 4.7

Tanggapan Responden Mengenai Consistency/Mutu

Pandan Sago With Ice Cream di Nongsa Point Marina & Resort Batam

No	Indikator	SS (5)	S (4)	KS (3)	TS (2)	STS (1)	Skor	Ket
1	Seberapa enaklah rasanya dengan mutu yang ada pada produk Pandan Sago With Ice Cream?	31	47	19	1	2	404	Baik
2	Apakah rasanya selalu enak aroma dari Pandan Sago With Ice Cream dapat memuaskan selera makan?	38	40	19	1	2	411	
Total Skor							815	
Capaian Kualitas Produk								81,5%

No	Indikator	SS (5)	S (4)	KS (3)	TS (2)	STS (1)	Skor	Ket
1	Bagaimana pemilihan sediaan berwujud Takotus dari Pandan Sago With Ice Cream?	37	39	22	0	2	409	Baik
2	Pandan Sago With Ice Cream menjadi salah satu pilihan terbaik menu dessert di Nongsa Point Marina & Resort Batam	34	49	15	0	2	413	
Total Skor							822	
Capaian Kualitas Produk								82,2%

Sumber : Olah Data 2024

3. Indikator Texture/Shape/Form

Tabel 4.8

Tanggapan Responden Terhadap Texture/Shape/Form

Pandan Sago With Ice Cream di Nongsa Point Marina & Resort Batam

No	Indikator	SS (5)	S (4)	KS (3)	TS (2)	STS (1)	Skor	Ket
1	Kandungan gizi pada Pandan Sago With Ice Cream sangat aman untuk dikonsumsi	28	48	21	2	1	400	Baik
2	Apakah rasanya selalu enak pada Produk Pandan Sago With Ice Cream selagat protein yang seimbang?	38	41	18	1	2	412	
Total Skor							812	
Capaian Kualitas Produk								81,2%

Sumber : Olah Data 2024

4. Indikator National Content

Tabel 4.9

Tanggapan Responden Terhadap National Content/Kandungan Gizi

Pandan Sago With Ice Cream di Nongsa Point Marina & Resort Batam

No	Indikator	SS (5)	S (4)	KS (3)	TS (2)	STS (1)	Skor	Ket
1	Seberapa enaklah rasanya dengan mutu yang ada pada produk Pandan Sago With Ice Cream?	31	47	19	1	2	404	Baik
2	Apakah rasanya selalu enak aroma dari Pandan Sago With Ice Cream dapat memuaskan selera makan?	38	40	19	1	2	411	
Total Skor							815	
Capaian Kualitas Produk								81,5%

Sumber : Hasil Olah Data 2024

5. Indikator *Visual Appeal*

Tabel 4.10

Tanggapan Pengunjung Mengenai *Visual Appeal* (Tampilan) Pandan Sago With Ice Cream di Nongsa Point

No	Indikator	SS (5)	S (4)	KS (3)	TS (2)	STS (1)	Skor	Kat
1	Seberapa jauhkah saudara dengan tampilan Pandan Sago With Ice Cream?	34	38	25	1	2	401	Baik
2	Varian warna dan atau pola produk Pandan Sago With Ice Cream dapat membuat selera makan	32	48	17	2	1	408	
Total Skor							809	
Capaian Kualitas Produk								80,9%

Marina & Resort Batam

Sumber : Hasil Olah Data 2024

6. Indikator *Aromatic Appeal*

Tabel 4.11

Tanggapan Pengunjung Mengenai *Aromatic Appeal* (Aroma) Pandan Sago With Ice Cream di Nongsa Point Marina & Resort Batam

No	Indikator	SS (5)	S (4)	KS (3)	TS (2)	STS (1)	Skor	Kat
1	Pandan Sago With Ice Cream adalah menyajikan hasil produk yang masih baru dan segar	37	45	16	0	2	415	Baik
2	Mencium Pandan Sago With Ice Cream sangat enak serta enak dan manis sehingga bisa saja dengan kualitas yang di berikan	33	54	11	0	2	416	
Total Skor							831	
Capaian Kualitas Produk								83,1%

Sumber : Hasil Olah Data 2024

7. Indikator *Teamparature*

Tabel 4.12

Tanggapan Pengunjung Mengenai *Teamparature* (Suhu) Pandan Sago With Ice Cream di Nongsa Point Marina & Resort Batam

No	Indikator	SS (5)	S (4)	KS (3)	TS (2)	STS (1)	Skor	Kat
1	Suhu penyajian yang cocok pada menu Pandan Sago With Ice Cream adalah dingin	35	46	14	1	4	407	Baik
Total Skor							407	
Capaian Kualitas Produk								80,8%

Sumber : Hasil Olah Data 2024

8. Pembahasan Hasil Penelitian

Berdasarkan tabel di atas dapat di ketahui bahwa hasil rekapitulasi tanggapan responden mengenai Kualitas Produk Pandan Sago With Ice Cream di Nongsa Point Marina & Resort Batam yang terdiri dari 7 (tujuh) indikator yaitu

Flavour, Consistency, Texture/Form/Shape, National Content, Visual Appeal, Aromatic Appeal, dan Temperature. Dari masing-masing indikator memiliki beberapa sub variabel, untuk indikator *flavour* memiliki 2 (dua) sub variabel, indikator *consistency* memiliki 2 (dua) sub variabel. Indikator *Texture/Shape/Form* memiliki 2 (dua) sub variabel, indikator *National Content* memiliki 2 (dua) sub variabel, indikator *Visual Appeal* memiliki 2 (dua) sub variabel. Indikator *Aromatic Appeal* memiliki 2 (dua) sub variabel. Dan indikator *Temperature* memiliki 1 (satu) sub variabel.

Pada pengkategorian skor dan jumlah skor pada data hasil rekapitulasi. Terlihat bahwa nilai total keseluruhan skor Kualitas Produk Pandan Sago With Ice Cream di Nongsa Point Marina & Resort Batam sebesar 5.322 dimana pada hasil rentang skor keseluruhan 4.419-5.459 masuk dalam kategori "Baik".

Berdasarkan hasil analisis data yang peneliti lakukan, mayoritas responden yang menjawab kuesioner berada pada kategori puas, artinya Produk Pandan Sago With Ice Cream di Nongsa Point Marina & Resort Batam sudah mencapai peningkatan kualitas produk Pandan Sago With Ice Cream sesuai dengan yang konsumen inginkan atau harapkan terbilang puas. Dari semua indikator penelitian ini, indikator *Aromatic Appeal* memiliki skor paling tinggi diantara indikator lainnya dengan tingkat kualitas produk

sebesar 83.1% dengan total skor 831 dengan rentang skor 679-839 masuk dalam kategori baik. Indikator *Aromatic Appeal* memiliki 2 sub variabel dan sub variabel yang memiliki skor tertinggi produk Pandan Sago *With Ice Cream*. Produk Pandan Sago *With Ice Cream* selalu menyajikan produk dengan bahan *fresh*, terbaru, unik serta manis dan juga konsumen merasa puas dengan hasil produk yang diberikan oleh pihak Nongsa Point Marina & Resort Batam.

I. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang telah peneliti lakukan membahas mengenai “ Kualitas Produk Pandan Sago With Ice Cream di Nongsa Point Marina & Resort Batam, maka peneliti dapat menarik kesimpulan berdasarkan hasil rekapitulasi data penyebaran kuesioner terhadap responen bahwa Kualitas Produk Pnadan Sago With Ice Cream di Nongsa Point Marina & Resort Batam berada dalam kategori baik, yaitu terdapat pada jumlah skor Kualitas Produk Pandan Sago With Ice Cream di Nongsa Point Marina & Resort Batam sebesar 5.322 dimana pada hasil rentang skor keseluruhan 4.419 – 5.459.

Berdasarkan hasil analisis data yang telah di lakukan oleh peneliti, mayoritas responden yang menjawab kuesioner berada pada kategori puas. Dari semua indicator penelitian ini, indicator *Aromatic Appeal* memiliki skor paling tinggi di antara indicator lainnya dengan Tingkat kualitas produk sebesar 83,1% dengan total skor 831 serta berada pada rentang skor 679 – 839 masuk dalam kategori baik.

J. Saran

Setelah peneliti menyelesaikan penelitian ini, maka pada bab penutup peneliti mengemukakan saran-saran sesuai dengan hasil pengamatan dalam pembahasan tugas akhir ini. Kualitas

produk pandan sago with ice cream di nongsa point marina & resort batam yang peneliti temukan Ketika di lapangan masih banyak terdapat kekurangan seperti tampilan, varian ice cream yang tiudak konsisten, stok produk sering kehabisan, serta produk yang lama sampai ke tamu.

Adapun saran yang dapat peneliti berikan yaitu drbaiknya persediaan stok Pandan Sago *With Ice Cream* di Nongsa Point Marina & Resort Batam harus sering di tambah sehingga tidak akan terjadi kekurangan stok akan produk ini sendiri, kemudia harus lebih berkomitmen terhadap varian toppings ice cream yang akan di berikan, tampilan yang tidak berubah-ubah, kecepatan dalam menyelesaikan orderan produk Pandan Sago *With Ice Cream* pada tamu sehingga dapat meminimalisir tidak adanya complaint dari tamu sehingga akan meningkatkan Kualitas dari Produk Pandan Sago *With Ice Cream* di Nongsa Point Marina & Resort Batam.

DAFTAR PUSTAKA

- Agung, I. G. A., & Suparwi, S. (2022). *Kelangsungan operasional terhadap sistem kerja purchasing dan storage department di kusuma sahid prince hotel solo*. *Jurnal Hotelier*, 8(1), 35-40.
- Berlin, E. (2020). *Laporan Praktek Kerja Lapangan di Pastry Section Grand Aston Yogyakarta Periode September 2019-Maret 2020* (Doctoral dissertation, STP AMPTA Yogyakarta).
- Deri, A. (2022). *Perancangan SOP (Standar Operating Procedure) Room Attendant Di Hotel Salma Bukittinggi* (Doctoral dissertation, UNIVERSITAS

- MUHAMMADIYAH
SUMATERA BARAT).
- Dewi, N. K. M. U., Suja, I. K., & Arjana, I. (2022). Penanganan Check In Layover oleh Front Desk Agent di Harris Hotel Kuta Tuban (Doctoral dissertation, Politeknik Negeri Bali).
- Ernawati, D. (2019). Pengaruh kualitas produk, inovasi produk dan promosi terhadap keputusan pembelian produk Hi Jack sandals Bandung. *JWM (Jurnal Wawasan Manajemen)*, 7(1), 17-32.
- Hasanah, M. R. (2017). *Tugas dan tanggung jawab pastry section dalam menyiapkan serta menyajikan hidangan penutup untuk tamu di hotel bumi surabaya city resort.*
- Hasbullah, H., & Muchtar, M. (2022). *Pengaruh inovasi produk, kualitas produk dan promosi terhadap keputusan pembelian. INOVASI*, 18(4).
- Herviana, N. S., & Halimatusadiah, E. (2022). *Pengaruh Pemahaman Peraturan Perpajakan dan Kesadaran terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi. Jurnal Riset Akuntansi*, 39-46.
- Lestari, B., & Hadi, W. (2013). *Kinerja Karyawan Hotel Dalam Meningkatkan Occupancy Tamu Di Hotel Lilik Dagen Yogyakarta. Khasanah Ilmu- Jurnal Pariwisata Dan Budaya*, 4(1).
- Mahdi, A. (2022). *Pengaruh Harga, Kualitas Produk dan Promosi terhadap Keputusan Pembelian pada PT Catur Eka Jaya (Doctoral dissertation, Prodi Manajemen).*
- Makbul, M. (2021). *Metode pengumpulan data dan instrumen penelitian.*
- Marsum, W. A. (2005). *Restaurant dan segala Permasalahannya. Yogyakarta: CV Andi Offset.*
- Maryanti, N. O. V. A. (2019). *Siswa SMK Siap Hadapi Revolusi Industri 4.0 (Kajian Praktis SMK di Provinsi Sumatera Selatan). Universitas Negeri Palembang.*
- Pertiwi, S. M., Suyanto, S., & Asmara, D. (2020). *Kualitas Pelayanan Pramusaji Terhadap Kepuasan Tamu di Restoran Cashmere Aston Solo Hotel. Jurnal Pariwisata Indonesia*, 15(2), 60-66.
- Prastiwi, D. D., & Sari, I. S. (2018). *Upaya Pengendalian Mutu Harum Manis Bakery Dalam Menciptakan Kepuasan Pelanggan. Promotional strategy to increase room sales during the covid-19 pandemic at sheraton bali kuta resort. Jurnal Ilmiah Pariwisata Dan Bisnis*, 1(2), 349-360.