

# KUALITAS MAKANAN DI *RESTAURANT* MONA PLAZA HOTEL PEKANBARU

*Oleh:*

*Intan firmansyah*

[ntan\\_fir379@yahoo.com](mailto:ntan_fir379@yahoo.com)

*Pembimbing: Siti Sofro Sidik, Ari Kresna Putra Agus*

Jurusan Ilmu Administrasi - Prodi Pariwisata - 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

## ABSTRAK

The purpose of this study was to determine the quality of food in Mona Plaza Hotel Pekanbaru and what efforts are being made to determine quality of food at Restaurant Mona Plaza Hotel Pekanbaru.

The method used in this research is descriptive quantitative approach, which is a process of research by classifying the data in the form of numbers processed by statistical methods. Essentially quantitative approach to this type of research and realize inferensial conclusion of the study at an error probability of rejection is nil. With quantitative research will be acquired significance or significance of group differences in the relationship between the variables studied. In general, quantitative research with a study using a large amount. (Sasmita, 2013: 14). This study uses the concept of theoretical concepts by (Bartono PH, EM Ruffino 2005) regarding the quality of the food this study used a Likert scale in every process of getting information from informants.

This research is getting good response from management prior to the guests about the quality of food at Restaurant Mona Plaza Hotel Pekanbaru. Therefore, the presence of the hotel research will further improve the quality of food at Restaurant Mona Plaza Hotel Pekanbaru.

Keywords: Quality, Food, Restaurants.

## PENDAHULUAN

Kepariwisata di negara kita tampak mengalami peningkatan kususnya di dunia perhotelan. Dibuktikan dengan banyaknya perusahaan yang menawarkan jasa perhotelan. tentu saja hal ini akan menuntut para pelaku atau perusahaan tersebut untuk meningkatkan kualitas jasa yang di tawarkan. Baik itu kebersihan, kenyamanan yang harus di ciptakan oleh hotel tersebut.

Menurut Instruksi Presiden No. 19 Tahun 1969 Kepariwisata adalah merupakan kegiatan jasa yang memanfaatkan kekayaan alam dan lingkungan hidup yang khas, seperti hasil budaya, peninggalan sejarah, pemandangan alam yang indah, dan iklim yang nyaman.

Sesuai Visi Riau 2020 maka kota Pekanbaru terus berbenah dengan memusatkan pertumbuhan ekonomi yang sangat pesat. Sesuai dengan kondisinya saat sekarang ini Kota Pekanbaru merupakan

kota yang sangat cepat berkembang dan dibuktikan banyak berdirinya gedung-gedung tinggi sebagai pusat bisnis bagi para investor lokal maupun asing. (Dinas Kebudayaan dan Pariwisata Provinsi Riau : 03).

Sebagai salah satu ibu kota Propinsi yang memiliki perkembangan ekonomi dan bisnis sangat pesat, tentu saja Pekanbaru menjadi kunjungan utama bagi para investor ataupun orang yang datang dengan tujuan bisnis. Disamping itu tidak terlepas dari gaya hidup masyarakat Pekanbaru yang mulai mengikuti perkembangan era moderen dengan Rata-rata suka jajan dan maka di luar, banyaknya pengunjung yang membutuhkan tempat akomodasi atau penginapan, sekaligus yang memiliki

fasilitas Restoran di dalamnya sesuai dengan keinginan pasar dan memiliki kenyamanan, keamanan yang terjamin. Oleh sebab itu Mona Plaza Hotel Pekanbaru menawarkan suatu jasa yang memiliki berbagai kemudahan baik dalam fasilitas ataupun jasa lain yang sesuai dengan tujuan bisnis. Berikut adalah beberapa Hotel yang setara dengn Mona Plaza Hotel Pekanbaru beserta tingkat kunjungan di masing-masing Restoran yang ada di Hotel Tersebut.

Untuk memperjelas data kunjungan tamu yang datang menikmati berbagai menu makanan yang ada maka dalam penelitian ini penulis menyantumkan data kunjungan yang datang ke Restoran selama tiga tahun kebelakang

**Jumlah kunjungan di restoran  
Mona Plaza Hotel Pekanbaru dari Tiga Tahun Kebelakang**

No	Bulan	Tahun 2010	Tahun 2011	Tahun 2012	Tahun 2013
1	Januari	65	72	80	90
2	Februari	45	50	61	70
3	Maret	56	59	70	74
4	April	67	68	73	70
5	Mei	65	58	75	75
6	Juni	78	80	77	70
7	Juli	80	73	67	60
8	Agustus	75	58	63	67
9	September	58	70	64	70
10	Oktober	45	60	59	65
11	November	78	80	97	99
12	Desember	79	83	91	90
Jumlah		<b>791</b>	<b>811</b>	<b>877</b>	<b>900</b>

*Sumber: Hotel Mona Plaza, 2013*

Dari keterangan tabel diatas maka peningkatan jumlah pengunjung yang datang ke restoran Mona Plaza Hotel Pekanbaru dari mulai tahun 2010 sampai 2013 mengalami peningkatan yang tidak begitu signifikan, dikarenakan tamu yang datang selalu rombongan dan sudah di tanggung makanya baik sarapan pagi, makan siang dan makan malamnya.

#### TINJAUAN PUSTAKA

##### **Pengertian Makanan**

Makanan adalah produk pangan yang siap hidang atau yang langsung bisa dimakan, makanan biasanya dihasilkan dari bahan pangan yang terlebih dahulu diolah atau dimasak.( Soekarto, 1990).

Makana adalah sesuatu bentuk makanan yang tidak mengandung alkohol, merupakan olahan dalam bentuk bubuk, cair, tekstur yang sudah dikemas ataupun sudah matang dengan tambahan bahan-bahan lainya secara alami ataupun sintetik yang dapat langsung dimakan.(Cahyadi,2005)

Pengertian makanan dapat juga di aplikasikan dengan kegiatan berwisata yaitu dalam berwisata kuliner. Dalam hal ini perusahaan perhotelan juga menyediakan kuliner yang menyediakan berbagai makanan yang luar biasa banyak dan beraneka ragam.

Sedangkan Pengertian wisata kuliner menurut kamus bahasa indonesia edisi tahun 2003 yaitu wisata adalah bepergian bersama-sama untuk memperluas pengetahuan, bersenang-senang, bertamasya, dan sebagainya. Sedangkan kuliner adalah makanan atau masakan.

Jadi dapat disimpulkan bahwa wisata kuliner adalah perjalanan yang memanfaatkan makana atau suasana lingkungan sebagai objek tujuanya. Dan masa perjalanan minimal tidak kurang dari 24 jam dan lama bepergiannya tidak lebih dari satu bulan atau tidak sedang dalam masa mencari pekerjaan.

##### **Pengertian Kualitas Makanan**

Definisi kualitas makanan dapat berbeda-beda makana bagi setiap orang, karena kualitas banyak kriterianya dan bergantung pada konteksnya, Kualitas tidak hanya terdapat pada barang atau jasa saja, tetapi juga termasuk dalam produk makanan. Pelanggan yang datang untuk mencari makanan tentu ingin membeli makanan yang berkualitas. Menurut Kotler dan Armstrong (2012) kualitas produk adalah Karakteristik dari produk atau jasa yang pada kemampuannya menanggung janji atau sisipan untuk memuaskan kebutuhan pelanggan. Di penelitian ini yang dicari adalah kualitas produk makanan. Menurut Margareta dan Edwin (Jurnal Kualitas Makanan.2012:03).

kualitas makanan merupakan peranan penting dalam pemutusan pembelian konsumen, sehingga dapat diketahui bila kualitas makanan meningkat, maka keputusan pembelian akan meningkat juga. Pengertian kualitas makanan menurut Menurut Lupiyoadi konsep kualitas sendiri pada dasarnya bersifat relatif, yaitu tergantung dari sudut pandang yang digunakan untuk menentukan ciri-ciri dan spesifikasinya. Yaitu bisa dilihat dari segi tampilan dan kemudian rasa yang berkualitas. (Bartono PH, Ruffino E.M. 2005, 186).

Tampilan makanan akan berdampak pada saat tamu mulai di sajikan pada hidangan pertama. Apabila suatu makanan terkesan bagus, tampilanya menarik atau menyelerakan, terkesan mahal maka konsumen mempunyai kemauan untuk mencoba. lalu dari sini bisa kita simpulkan ketika seseorang sudah mencoba maka kualitas rasa lah yang akan berpengaruh pada tahap selanjutnya baik itu rasa yang enak atau tidak enak.

Ketika konsumen akan mengambil suatu keputusan pembelian, variabel produk merupakan pertimbangan paling utama,

karena produk adalah tujuan utama bagi konsumen untuk memenuhi kebutuhannya. Jika konsumen merasa cocok dengan suatu produk dan produk tersebut dapat memenuhi kebutuhannya, maka konsumen akan mengambil keputusan untuk membeli produk tersebut terus menerus (Nabhan dan Kresnaini, 2005: 429).

### **Tampilan makanan**

Ungkapan *looks good enough to eat* bukanlah suatu ungkapan yang berlebihan. Makanan harus baik dilihat saat berada di piring, di mana hal tersebut adalah suatu faktor yang penting. Kesegaran dan kebersihan dari makanan yang disajikan adalah contoh penting yang akan mempengaruhi penampilan makanan baik atau tidak untuk dinikmati. (Bartono PH, Ruffino E.M. 2005, 186).

- a. Warna  
Warna dari bahan-bahan makanan harus dikombinasikan sedemikian rupa supaya tidak terlihat pucat atau warnanya tidak serasi. Kombinasi warna sangat membantu dalam selera makan konsumen.
- b. Porsi  
Dalam setiap penyajian makanan sudah ditentukan porsi standarnya yang disebut *standard portion size*.
- c. Garnis  
Dalam penyajian makanan penyeimbang warna memiliki makna tersendiri ketika makanan sudah diporsikan maka perlu adanya hiasan supaya menambah selera tamu ketika pertama melihat makanan.

### **Rasa makanan**

Titik perasa dari lidah adalah kemampuan mendeteksi dasar yaitu manis, asam, asin, pahit. Dalam makanan tertentu empat rasa ini digabungkan sehingga menjadi satu rasa yang unik dan sesuai

selera konsumen maka makanan menarik untuk dinikmati.

- a. Keunikan rasa makanan  
Unik didefinisikan sebagai rasa yang berbeda dengan yang biasanya, keunikan rasa pada makanan apabila kualitas dari bahan, rempah dan peracikan makanan sesuai setandar resep.
- b. Sesuai Selera  
Ketika setandar pada rasa makanan tidak berubah kemudian ini akan dikenali oleh masyarakat yang menjadi konsumen maka makanan itu sudah menyeler, dalam artian bisa digemari konsumen.

### **METODOLOGI PENELITIAN**

Metode yang di gunakan dalam penelitian ini adalah deskriptif dengan Pendekatan Kuantitatif, yaitu suatu proses penelitian dengan mengelompokan data berupa angka-angka yang diolah dengan metode statistik. Pada dasarnya pendekatan kuantitatif dilakukan pada jenis penelitian inferensial dan menyadarkan kesimpulan hasil penelitian pada suatu probabilitas kesalahan penolakan nihil. Dengan penelitian kuantitatif akan diperoleh signifikasi perbedaan kelompok ataupun signifikasi hubungan antara variabel yang diteliti. Pada umumnya penelitian dengan kuantitatif merupakan penelitian yang menggunakan jumlah besar. (Sasmita, 2013:14)

Penelitian Deskriptif adalah penelitian yang dilakukan untuk mengetahui nilai variabel mandiri, baik satu variabel maupun lebih tanpa membuat perbandingan atau menghubungkan dengan variabel yang lain (13).

### **HASIL DAN PEMBAHASAN**

#### **Sejarah Singkat perusahaan**

Asal kata Hotel Mona Plaza diambil dari Nama pemiliknya yaitu Haji Mohammad Nazir yang berasal dari tanah

minang kabau yaitu Sumatra Barat yang telah lama menetap di Pekanbaru.

Dilihat dari peluang bisnis yang ada Haji Mohammad Nazir memanfaatkan kesempatan untuk membangun Hotel untuk mengantisipasi kemajuan dan kebutuhan akan penginapan, dan posisi dari tempat berdirinya hotel Mona Plaza ini bertepatan di Simpang Panam jalan HR. Soebrantas, Kecamatan Tampan ( jalan raya Pekanbaru Bangkinang), depan Universitas Riau (UNRI), dekat dengan pusat komersial (pusat grosir, mall, warehouse), terminal luar kota dan akses dari lingkaran Kubang Raya ke Simpang Baru.

Awal berdirinya Hotel Mona Plaza ini dengan maksud untuk mengantisipasi dari beberapa pusat komersial tersebut. Mula-mula dibangunlah ruko 11 kapling untuk pemetaannya sebagai langkah awal dengan beberapa fasilitas kamar didalamnya.

Dengan didasari dengan pemikiran yang maju maka Haji Mohammad Nazir perlu membangun sebuah hotel sebagai alternatif yang terletak dipinggiran kota dengan harapan memiliki prospek jangka panjang kedepannya. Maka pada tahun 1989 dimulailah desain dan rancangan dari Mona Plaza Hotel termasuk izin dan kelayakan sebuah hotel yang akan berkembang kedepannya.

Maka pada tanggal 24 Oktober 2003 dimulailah “*Soft Opening*” dari Mona Plaza

Hotel yang pertama kali diresmikan oleh Wali Kota Pekanbaru Bapak Herman Abdullah, dengan kapasitas sebanyak 40 kamar.

Pada awal januari 2004 dibuka keseluruhan kamar sebanyak 80 kamar, yang reservasinya ditempati oleh tamu-tamu group yang mengadakan seminar, dan rapat kerja, Mona Plaza Hotel Terdiri dari tiga lantai , lantai dasar merupakan kegiatan penerimaan tamu, *Coffe Shop* dan ruang *meeting* kapasitas 20 orang (*U-Shape*). Lantai satu terdiri dari 40 kamar, dengan dua ruang meeting, dan lantai dua hanya tersedia 40 kamar. Lantai tiga seluruhnya digunakan untuk kegiatan *Function/meeting*. Maka dilihat dari segi fasilitas ruang *meeting* terus diadakan peningkatan fasilitas agar tamu senang dan nyaman untuk mengadakan kegiatan di Mona Plaza Hotel.

#### **Deskripsi Tanggapan Responden tentang Tampilan Makanan di Restoran Mona Plaza Hotel Pekanbaru.**

##### **Warna makanan**

Pada tampilan makanan akan sangat menarik jika diiringi dengan kombinasi warna yang sesuai sehingga saat pandangan pertama tamu akan yakin dengan makan tersebut. Berikut adalah tanggapan responden dari kuisioner yang berisi pendapat para tamu Mona Plaza Hotel tentang warna makanan.

**Tabel IV.4.**

#### **Tanggapan Responden Tentang Warna Makanan**

<b>Kriteria Jawaban</b>	<b>Jumlah</b>	<b>Skor</b>	<b>(%)</b>
Sangat bagus	27	135	18
Bagus	92	368	49
Cukup bagus	59	177	24
Tidak bagus	36	72	10
Sangat tidak bagus	0	0	0
<b>Total</b>	214	752	100%

*Sumber :Pengolahan data primer, 2014*

Dari hasil observasi dilapangan, diketahui bahwa sebagian besar responden

beranggapan bahwa warna dari makanan yang ada di Restoran Mona Plaza Hotel

Pekanbaru itu adalah bagus yaitu sebesar 49%. Sedangkan tamu yang beranggapan bahwa makanan yang ada di Restoran Mona Plaza Hotel Pekanbaru tidak bagus adalah sebanyak 10% dengan demikian lebih dominan tamu beranggapan bahwa warna dari makanan yang ada di Restoran Mona Plaza Hotel Pekanbaru adalah bagus. Dan sesuai kenyataannya ketika makanan itu sudah kusam maka tamu tidak akan tertarik lagi untuk mencobanya, maka dari itu kombinasi warna yang bagus adalah sangat

mendukung baik itu hijau, kuning, merah bahkan coklat dan lainnya.

### **Porsi atau penyajian makanan**

Inti dari porsi atau penyajian makanan berpusat pada nilai estetika makanan yang bertujuan untuk memberi kesan dan nafsu makan yang lebih pada setiap tamu yang menikmati makanan. Berikut adalah tanggapan responden tentang porsi atau penyajian makanan di restoran Mona Plaza Hotel Pekanbaru.

**Tabel IV.5.**  
**Tanggapan Responden Tentang Porsi/penyajian Makanan**

<b>Kriteria Jawaban</b>	<b>Jumlah</b>	<b>Skor</b>	<b>(%)</b>
Sangat bagus	6	30	5
Bagus	82	328	50
Cukup bagus	51	153	23
Tidak bagus	75	150	23
Sangat tidak bagus	0	0	0
<b>Total</b>	<b>214</b>	<b>661</b>	<b>100%</b>

*Sumber :Pengolahan data primer, 2014*

Dari hasil observasi dilapangan, diketahui bahwa sebagian besar responden beranggapan bahwa Porai/penyajian dari makanan yang ada di Restoran Mona Plaza Hotel Pekanbaru itu adalah bagus yaitu sebesar 50%. Sedangkan tamu yang beranggapan bahwa Porai/penyajian makanan yang ada di Restoran Mona Plaza Hotel Pekanbaru tidak bagus adalah sebanyak 23% dengan demikian lebih dominan tamu beranggapan bahwa Porai/penyajian dari makanan yang ada di Restoran Mona Plaza Hotel Pekanbaru adalah bagus. Dan sesuai kenyataannya ketika Porai/penyajian makanan itu sedikit maka tamu tidak akan puas dengan makanan yang di pesan dan sebaliknya ketika

Porai/penyajian makanan itu terlalu banyak dan melimpah maka tamu juga akan bosan.

### **Garnis/hiasan**

garnis berperan sebagai hiasan atau penambah warna makanan. Tujuan lainnya adalah memperindah dan menyeimbangkan warna makanan tetapi juga berlebihan. Berikut adalah tanggapan responden mengenai garnis/hiasan.

**Tabel IV.6.**  
**Tanggapan Responden Tentang Garnis/hiasan Makanan**

<b>Kriteria Jawaban</b>	<b>Jumlah</b>	<b>Skor</b>	<b>(%)</b>
Sangat bagus	9	45	7
Bagus	67	268	41
Cukup bagus	59	177	27
Tidak bagus	79	158	24
Sangat tidak bagus	0	0	0
<b>Total</b>	214	648	100%

*Sumber :Pengolahan data primer, 2014*

Dari hasil observasi dilapangan, diketahui bahwa sebagian besar responden beranggapan bahwa garnis dari makanan yang ada di Restoran Mona Plaza Hotel Pekanbaru itu adalah bagus yaitu sebesar 41%. Sedangkan tamu yang beranggapan bahwa garnis makanan yang ada di Restoran Mona Plaza Hotel Pekanbaru tidak bagus adalah sebanyak 24% dengan demikian lebih dominan tamu beranggapan bahwa garnis dari makanan yang ada di Restoran Mona Plaza Hotel Pekanbaru adalah bagus.

Dan sesuai kenyataannya ketika garnis makanan itu sudah kusam maka tamu tidak akan tertarik lagi untuk mencobanya dan penampilan dari makanannya sangat tidak menarik lagi, maka dari itu kombinasi warna yang bagus adalah sangat mendukung baik itu hijau, kuning, merah bahkan coklat dan lainnya sesuai kebutuhan menu makanan.

**Rekapitulasi data responden tentang Tampilan Makanan di Restoran Mona Plaza Hotel Pekanbaru.**

**Tabel IV.7.**

**Tanggapan Responden Tentang Tampilan Makanan di Restoran Mona Plaza Hotel Pekanbaru.**

<b>No</b>	<b>Sub Variabel</b>	<b>Indikator</b>	<b>Kriteria Skor</b>					<b>jumlah</b>
			<b>SB</b>	<b>B</b>	<b>CB</b>	<b>TB</b>	<b>STB</b>	
1	Tampilan Makanan	Warna makanan	135	368	177	72	0	752
2		Porsi makanan	30	328	153	150	0	661
3		Garnis	45	268	177	158	0	648
<b>Total</b>								<b>2061</b>

*Sumber :Pengolahan data primer, 2014*

Dari keterangan tabel IV.7. pada sub variabel pertama mengenai tampilan makanan, warna pada tampilan makanan memiliki jumlah skor dengan total angka 2061 dan apabila dilihat dari keterangan pada rentang yang ada maka dari angka tersebut berada pada kriteria cukup bagus Hal tersebut sesuai dengan hasil wawancara dengan setiap pengunjung restoran.

Petikan hasil wawancara dengan salah satu pengunjung restoran

“....Mengatakan bahwa ketika pertama melihat makanan yang saya pesan sudah membuat saya sedikit tertarik untuk mencobanya. Warnanya bagus, menarik, tidak pucat, kemudian porsi yang ditawarkan pada menu Ala-Carte nya cukup mngenyangkan dan tidak terlalu banyak dan

penyajianya cukup bagus tidak terlalu over dan hiasan yang ada juga cukup bagus sedikit seimbang dengan warnanya ...” ( Hasil wawancara dengan pengunjung restoran Mona Plaza Hotel Pekanbaru, 14 April 2014).

**Deskripsi tanggapan responden tentang Rasa Makanan**

Kualitas rasa sangat berpengaruh setelah tampilan makanan karena dari hal tersebut pengunjung bisa merasakan keunikan dan kesesuaian rasa dengan konsumen. Nilai sebuah rasa juga harus sesuai dengan karakter makanan yang ada, jangan ketika membuat makanan tapi

rasanya berbeda dengan yang diharapkan”karakter”. Berikut adalah tanggapan responden mengenai keunikan rasa dan kesesuaian selera makanan pada pengunjung di Restoran Mona Plaza Hotel Pekanbaru.

**Keunikan Rasa Makanan**

Keunikan rasa juga memiliki nilai tambah pada makanan karena ketika makanan itu unik dari sisi rasa maka pengunjung akan datang untuk mencoba lagi karena tidak ada ditempat lain. Dan berikut adalah tanggapan responden mengenai keunikan rasa makanan di Restoran Mona Plaza Hotel Pekanbaru.

**Tabel IV.8.**

**Tanggapan Responden Tentang Keunikan Rasa Makanan**

<b>Kriteria Jawaban</b>	<b>Jumlah</b>	<b>Skor</b>	<b>(%)</b>
Sangat bagus	27	135	18
Bagus	87	348	47
Cukup bagus	52	156	21
Tidak bagus	48	96	13
Sangat tidak bagus	0	0	0
<b>Total</b>	214	735	100%

*Sumber :Pengolahan data primer, 2014*

Dari hasil observasi dilapangan, diketahui bahwa sebagian besar responden beranggapan bahwa keunikan dari makanan yang ada di Restoran Mona Plaza Hotel Pekanbaru itu adalah bagus yaitu sebesar 47%. Sedangkan tamu yang beranggapan bahwa keunikan makanan yang ada di Restoran Mona Plaza Hotel Pekanbaru tidak bagus adalah sebanyak 13%.

**Sesuai dengan selera pengunjung**

Kesesuaian dengan selera pengunjung ini bergantung pada racikan sebuah masakan sehingga dari segi rasa dapat diterima dengan konsumen. Berikut adalah tanggapan responden mengenai kesesuaian selera makanan.

Dengan demikian lebih dominan tamu beranggapan bahwa keunikan dari makanan yang ada di Restoran Mona Plaza Hotel Pekanbaru adalah bagus. Dan sesuai kenyataanya ketika rasa kurang enak dan tidak ada ciri khas maka tamu juga akan tidak puas dan sebaliknya apabila rasa unik itu muncul dan berbeda dengan yang lainnya maka tamu juga akan datang untuk kembali mencoba.

**Tabel IV.9.**  
**Tanggapan Responden Tentang Sesuai dengan selera pengunjung**

<b>Kriteria Jawaban</b>	<b>Jumlah</b>	<b>Skor</b>	<b>(%)</b>
Sangat bagus	42	210	27
Bagus	83	332	43
Cukup bagus	61	183	23
Tidak bagus	28	56	7
Sangat tidak bagus	0	0	0
<b>Total</b>	214	781	100%

*Sumber :Pengolahan data primer, 2014*

Dari hasil observasi dilapangan, diketahui bahwa sebagian besar responden beranggapan bahwa kesesuaian selera dari makanan yang ada di Restoran Mona Plaza Hotel Pekanbaru itu adalah bagus yaitu sebesar 43%. Sedangkan tamu yang beranggapan bahwa kesesuaian selera makanan yang ada di Restoran Mona Plaza Hotel Pekanbaru tidak bagus adalah sebanyak 7% dengan demikian lebih dominan tamu beranggapan bahwa kesesuaian selera dari makanan yang ada di Restoran Mona Plaza Hotel Pekanbaru adalah bagus. Dan sesuai kenyataannya

ketika konsumen merasa cocok dengan rasanya maka tamu akan mencoba lagi dan besar kemungkinan akan jadi pelanggan yang setia.

**Rekapitulasi data responden tentang rasa makanan di Restoran Mona Plaza Hotel Pekanbaru**

Kualitas rasa tidak bisa dianggap remeh ketika berbicara masalah makanan, namun juga harus diperhatikan keunikan dan kesesuaian selera di konsumen karena ketika dua hal tersebut ada maka tamu yang datang akan mencoba lagi.

**Tabel IV.10.**  
**Tanggapan Responden Tentang Rasa Makanan di Restoran Mona Plaza Hotel Pekanbaru.**

<b>No</b>	<b>Sub Variabel</b>	<b>Indikator</b>	<b>Kriteria Skor</b>					<b>jumlah</b>
			<b>SB</b>	<b>B</b>	<b>CB</b>	<b>TB</b>	<b>STB</b>	
1	Rasa Makanan	Selera konsumen	135	348	156	96	0	735
2		Keunikan	210	332	183	56	0	781
<b>Total</b>								<b>1516</b>

*Sumber :Pengolahan data primer, 2014*

Dari keterangan tabel IV.10. pada sub variabel pertama mengenai Rasa makanan, kesesuaian selera dan keunikan rasa makanan memiliki jumlah skor dengan total angka 1516 dan apabila dilihat dari keterangan pada rentang yang ada maka dari angka tersebut berada pada kriteria bagus.

Maka hal tersebut sesuai dengan hasil wawancara dan observasi dengan setiap

pengunjung yang datang di Restoran Mona Plaza Hotel Pekanbaru. Petikan hasil wawancara dan observasi dengan salah satu Pengunjung restoran“...saya suka dengan makanan disini yang menjadi salah satu favorit saya yaitu soto rasanya berbeda dengan yang lainyak, kuahnya gurih agak pedas, ada bihunya, ada telornya, irisan tomat, daun bawang, ayam suir dan ada

potongn kentang goreng yang di potong tipis....dan ini sesuai juga dengan selera saya agak sedikit unik dan khas”( Hasil wawancara dengan pengunjung restoran Mona Plaza Hotel Pekanbaru, 14 April 2014).

Kualitas makanan tidak bisa di anggap Main-main apabila sebuah perusahaan ingin berdaya saing dan di gemari produk masakanya. Mulai dari kualitas tampilan yang baik dan kualitas rasa makanan yang unggul makan apabila semua itu terpenuhi

maka akan mendapat kepuasan bagi pelanggan atau pembeli.

Ketidak puasan akan memberikan kekecewaan bagi tamu dan pada seketika itu juga tamu akan berfikir panjang untuk kembali lagi maka dari itu peneliti mencari apa dampak yang harus di perhatikan mengenai kualitas makanan ini. Berikut adalah tanggapan responden tentang kualitas makanan yang ada di Mona Plaza Hotel Pekanbaru.

**Tabel IV.11.**

**Tanggapan Responden Tentang kualitas Makanan di Restoran Mona Plaza Hotel Pekanbaru.**

Variabel	Sub Variabel	Indikator	Skor	Hasil
Kualitas Makanan	Tampilan Makanan	Warna makanan	752	bagus
		Porsi makanan	661	Cukup bagus
		Garnis	648	Cukup bagus
	<b>Total skor</b>		<b>2061</b>	<b>Cukup bagus</b>
	Rasa Makanan	Selera konsumen	735	Bagus
		Keunikan	781	Bagus
	<b>Total skor</b>		<b>1516</b>	<b>bagus</b>
<b>Total</b>			<b>3577</b>	<b>Cukup bagus</b>

*Sumber :Pengolahan data primer, 2014*

Dari tabel diatas dapat dilihat hasil Penelitian Kualitas Makanan yang ada Di Restoran Mona Plaza Hotel Pekanbaru dari lima dimensi yang akan dinilai oleh tamu yaitu Warna Makanan, Porsi Makanan, Garnis, Selera Konsumen dan keunikan. maka diperoleh total skor 3577 yang terletak diantara 2780-3636 yaitu Cukup Bagus.

Dengan demikian kualitas makanan yang ada di restoran Mona Plaza Hotel Pekanbaru dikatakan Cukup Bagus. karena sebagian besar makanan yang di hasilkan mulai dari Warna Makanan, Porsi Makanan, Garnis, Selera Konsumen dan keunikan sudah memberikan bukti yang maksimal kepada tamu. karena kualitas makanan telah diberikan kepada tamu masih belum memenuhi kualitas yang sangat bagu maka

dari itu dari pihak *food product* dan segenap pimpinan dapur harus memperhatikan lagi sedapat mungkin seluruh karyawan yang ada di *kitchen* mengenai pengetahuan memasak dan lain sebagainya yang berkenaan dengan menjaga dan bagaimana cara membuat makanan yang berkualitas.

## **KESIMPULAN DAN SARAN**

### **Kesimpulan**

Berdasarkan hasil penilitian dan pembahasan mengenai kualitas makanan yang ada di *Restaurant* Mona Plaza Pekanbaru, dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut :

1. Secara garis besar kualitas makanan yang ada di restoran Mona Plaza Hotel Pekanbaru sudah berjalan dengan cukup bagus. Hal tersebut dapat dilihat

dari rekapitulasi tanggapan responden (tamu) terhadap masing-masing indikator kualitas makanan yaitu Warna Makanan, Porsi Makanan, Garnis, Selera Konsumen dan keunikan.

2. Berdasarkan pada isi dari pembahasan bahwa sebagian besar tamu beranggapan mengenai tampilan makanan sudah cukup bagus semua ini dinilai dari tiga indikator yang diantaranya mengenai warna, porsi dan garnis. Dan pada dasarnya ketika tamu sudah tahu pada pandangan pertama melihat makanan, bagus tidaknya tampilan maka itu memberikan penilaian yang cukup bagi para tamu yang datang.
3. Secara garis besar rasa makanan yang ada di restoran Mona Plaza Hotel Pekanbaru sudah berjalan dengan bagus. Dan sesuai kenyataan dilapangan bahwa kebanyakan dari responden beranggapan bahwa rasa makanan yang ada di Restoran Mona Plaza Hotel adalah bisa dinikmati, sesuai selera dan ada yang berbeda dari masakan hotel lain yaitu unik.

Mona Plaza Hotel Pekanbaru masih mengalami beberapa kendala dalam usaha-usaha mereka untuk meningkatkan kualitas makanan, di *department food and beverage* terutama pada *Department foot product*. Kendala-kendala tersebut adalah masih kurangnya pengetahuan yang ada pada sebagian karyawan kitchen dan perlu adanya pelatihan yang khusus supaya dapat memperbaiki segala kekurangan dan mengantisipasi komplek tamu tentang kualitas. pelatihan yang diberikan masih belum cukup untuk meningkatkan pengetahuan koky dalam menciptakan makanan dan pelayanan yang baik, masih ada karyawan yang memiliki rasa takut salah untuk membuat kmakanan ataupun memulai

suatu pekerjaan, adanya rasa puas pada diri karyawan jika memiliki prestasi.

## 5.2. Saran

Berdasarkan hasil kesimpulan di atas, hasil penelitian mengenai Kualitas makanan di *Restaurant Mona Plaza Hotel Pekanbaru*, penulis mengajukan beberapa saran yang dapat dijadikan sebagai bahan pertimbangan bagi pihak Hotel Mona Plaza sebagai salah satu upaya yang dapat dilakukan dalam penerapan Kualitas makanan menjadi lebih bagus yang akan datang, yaitu sebagai berikut :

1. berdasarkan hasil penelitian yang telah banyak diuraikan diatas makan yang harus dilakukan pihak Hotel Mona Plaza dalam menyikapi keluhan tamu harus meningkatkan kualitas makanan dari segi tampilan, rasa dan lain sebagainya supaya tingkat kunjungan di restoran akan semakin bertambah.
2. Berdasarkan penilaian tamu pada semua yang berkaitan dengan kualitas makanan diatas, maka dari itu banyak hal yang perlu diperbaiki mulai dari mempertahankan
  - a) tampilan makanan yang bagus dengan tidak mengurangi kesegaran dari warna makanan karena dari saat pandangan pertama tamu bias melihat dan merasakan ketika warna makanan kurang menarik maka selera makan juga akan barkurang, tidak memperbanyak ataupun mengurangi porsi makanan sesuai dengan bentuk dan apa jenis makanan yang di hasilkan, dan pada garnis juga harus dijaga karena fungsi dari garnis itu sendiri adalah sebagai penyeimbang suatu masakan, garnis tidak boleh latu, pudar ataupun busuk sebab itu akan membuat kesalahan yang fatala

- dan tamupun tidak akan mau lagi makan masakan tersebut.
- b) Selanjutnya yang berhubungan dengan rasa makanan mulai dari kesesuaian selera dan kaunikan, maka tugas dari semua karyawan yang ada di dapur untuk memberikan kepercayaan yang lebih bahwa masakan yang di buat itu bias menjadi kegemaran dari tamu-tamu yang telah mencobanya. Selain itu juga tugas dari *kitchen* untuk membuat suatu makan yang berbeda dan unik supaya punya daya saing yang tinggi. Dan pada intinya terlepas dari semua saran yang ada maka ketika sebuah masakan yang akan diberikan kepada tamu haruslah di coba dahulu uuntuk menghindari kurangpas ataupun lari dari standard ricip maupun menghindari masakan basi dan lain-lain.
3. Untuk dapat memperbaharui segala hal-hal yang tidak dapat ditutupi dalam penelitian ini dan untuk memperkaya hasil kajian kualitas makanan , khususnya di usaha jasa pariwisata, agar pihak Manajement Hotel Mona Plaza Pekanbaru dan memperbaiki kelemahan-kelemahannya dalam hal kualitas makanan dan untuk dapat meningkatkan daya saing.
4. Apalagi Mona Plaza Hotel Pekanbaru terletak di jalur lintas antar propinsi dan disekitarnya ini harus menjadi perhatian yang khusus supaya kualitas makanan yang diberikan lebih di tingkatkan lagi.

- Hasibuan, Malayu. 20.03.*Organisasi dan Motivasi*. Jakarta.PT. Bumi Aksara.
- Hunziker, 1999. *Pengantar Ilmu Pariwisata*. Yogyakarta.Andi.
- Komar, Richard. 2006. *Hotel Management*(Manajemen Perhotelan). Jakarta.PT. Gramedia.
- Mangkunegara, Anwar P. 2009.*Evaluasi Kinerja Sdm*. Bandung.PT. Refika Aditama.
- Mardalis, 2010.*Metode Penelitian Suatu Pendekatan Proposal*. Jakarta.Bumi Angkasa.
- Muljadi A.J. 2009.*Kepariwisataan dan Perjalanan*. Jakarta.PT Raja Grafindo Persada.
- Menteri Pariwisata dan Telekomunikasi No. Km 37/PW.304/MPT/86 Tanggal 17 Juni 1986. *Definisi Hotel*.
- Pendit, Nyoman S. 1994. *Ilmu Pariwisata Sebuah Pengantar Perdana*. Jakarta.PT. Pradnya Paramita.
- \_\_\_\_\_, 2006. *Ilmu Pariwisata*. Jakarta.PT. Pradnya Paramita.
- Papalia, DE., Saly W. 1985. *Psychology*. New York. Mc Graw Hill Ine.
- Pitana, I Gde dan Gayatri, Putu, 2006.*Sosiologi Pariwisata*. Yogyakarta.a Andi.

#### DAFTAR PUSTAKA

E.M.,Ruffino & Bartono PH. 2005. *Food Pruduct Management di Hotel dan Restoran*.Yogyakarta. C.V ANDI.