

Gambaran Variasi Menu Dan Tingkat Kepuasan Konsumen Di Taman Sari Sakato Katering Kota Pekanbaru

Description of Menu Variation and Customer Satisfaction at Taman Sari Sakato Katering Kota Pekanbaru

Fitriani¹, Shisi Tridestia², Esthy Rahman Asih³, Aslis Wirda Hayati⁴
^{1,2,3,4} Poltekkes Kemenkes Riau
fitriani@pkr.ac.id

ABSTRAK

Latar Belakang : Adanya menu yang lengkap mulai dari rasa, jenis makanan dan minuman, dan ketersediaan produk setiap saat, hal tersebut dapat menarik perhatian konsumen untuk melakukan suatu pembelian dan memudahkan konsumen dalam memilih berbagai macam menu keinginan mereka. **Tujuan :** Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana gambaran variasi menu dan tingkat kepuasan konsumen di Taman Sari Sakato Katering Kota Pekanbaru. **Metode :** Jenis penelitian adalah penelitian deskriptif dengan desain penelitian *cross sectional survey*. Penelitian dilakukan pada bulan Januari sampai April di Katering Taman Sari Sakato Kota Pekanbaru dengan jumlah sampel sebanyak 60 secara *accidental sampling*. **Hasil :** Hasil penelitian dengan menggunakan perhitungan skala likert didapatkan persentase skor yaitu 75,6% (baik) terhadap variasi menu dan 75,16% (puas) terhadap tingkat kepuasan konsumen di Katering Taman Sari Sakato Kota Pekanbaru. Gambaran variasi menu di Katering Taman Sari Sakato Katering yaitu berada pada kriteria baik sedangkan gambaran tingkat kepuasan konsumen di Katering Taman Sari Sakato adalah berada pada kriteria puas. **Simpulan :** Gambaran variasi menu di Katering Taman Sari Sakato Katering adalah berada pada kriteria baik. **Saran :** Disarankan untuk penelitian selanjutnya perlu ditambahkan kriteria pendidikan dan pekerjaan pada data karakteristik responden di kuesioner. Selain itu juga perlu untuk membuat pertanyaan terbuka pada kuesioner agar dapat mengetahui alasan dari jawaban negatif yang diberikan responden. **Kata Kunci:** katering, kepuasan konsumen, variasi menu

ABSTRACT

Background : Complete menu ranging from taste, type of food and drink, and product availability at any time, it will be able to attract the attention of consumers to make a purchase and make it easier for consumers to choose various kinds of menus to their liking. **The Purpose :** This study aims to determine how the description of menu variations and the level of consumer satisfaction in Taman Sari Sakato Catering Pekanbaru City. **Methods :** This type of research is a descriptive study with a cross sectional survey research design. The study was conducted in January to April at Taman Sari Sakato Catering Pekanbaru City with a total sample of 60 by accidental sampling. **Results :** The results of the study using a Likert scale calculation obtained a percentage score of 75.6% (good) on the menu variations and 75.16% (satisfied) to the level of consumer satisfaction in Caterer Taman Sari Sakato, Pekanbaru City. **Conclusion :** The description of menu variations in Taman Sari Sakato Catering is in good criteria while the description of the level of consumer satisfaction in Taman Sari Sakato Catering is in the satisfaction criteria. **Suggestions :** It is recommended that further research need to add education and employment criteria to the characteristics of respondents in the questionnaire. It is also necessary to make open-ended questions on the questionnaire in order to find out the reasons for the negative answers given by respondents. **Keywords :** Catering, Consumer Satisfaction, Menu variations

Pendahuluan

Semakin berkembangnya industri makanan menimbulkan minat pengusaha untuk menggarap bisnis makanan. Bukan hanya restoran dan kafe yang banyak bermunculan. Namun, bisnis rumahan seperti bisnis katering pun saat ini banyak bermunculan dan bersaing di pasaran. Dalam pemasaran hal yang sulit adalah mempertahankan konsumen untuk menjadi pelanggan (Wibowo & Bachtart, 2018).

Secara khusus institusi dituntut menghasilkan makanan yang memiliki kualitas baik, dipersiapkan dan dimasak dengan layak, pelayanan cepat dan menyenangkan, menu seimbang dan bervariasi, serasi dengan pelayanan yang diberikan dan standar kebersihan dan juga sanitasi yang tinggi. Untuk mencapai hal tersebut maka rancangan menu/perencanaan menu menjadi sangat penting dan sebagai *critical focal point* karena menu sebagai alat informasi dan komunikasi dalam kegiatan produksi sampai dengan distribusi makanan.

Salah satu kunci dalam persaingan bisnis kuliner adalah ragam menu yang disediakan oleh rumah makan. Oleh karena itu, perusahaan harus membuat keputusan yang tepat mengenai keragaman menu yang dijual, karena dengan adanya penawaran pelayanan dari rumah makan atas macam-macam masakan dalam arti menu yang lengkap mulai dari rasa, jenis makanan dan minuman, dan ketersediaan produk setiap saat, hal tersebut akan dapat menarik perhatian konsumen untuk melakukan suatu pembelian dan memudahkan konsumen dalam memilih dan membeli berbagai macam menu sesuai dengan keinginan mereka (Karya, 2019).

Hasil penelitian sebelumnya oleh Karya (2019) bahwa variasi menu, harga, dan suasana tempat berpengaruh positif terhadap kepuasan konsumen. Hasil penelitian Wibowo & Bachtart (2018) menunjukkan hasil bahwa faktor-faktor yang membuat konsumen puas salah satunya adalah variasi menu. Dalam penelitian tersebut, variasi menu mendapat urutan kedua dari 16 indikator dengan mendapatkan bobot poin 199 dan mempunyai bobot persentase 79,6% dari 100%.

Salah satu fungsi menu adalah sebagai alat pemasaran yang berhubungan dengan pelayanan makanan untuk memuaskan konsumen. Kepuasan pelanggan merupakan suatu tingkatan yang berupa kebutuhan, keinginan dan harapan dari pelanggan dapat terpenuhi yang akan mengakibatkan terjadinya pembelian ulang atau kesetiaan yang berlanjut. Semakin terpenuhi harapan-harapan dari pelanggan tentu pelanggan akan semakin puas. Sebuah perusahaan harus mempunyai strategi-strategi dalam memasarkan produknya, agar pelanggan dapat dipertahankan keberadaannya atau lebih ditingkatkan lagi jumlahnya. Jika pelanggan merasa puas, maka ia akan melakukan pembelian secara berulang-ulang.

Berdasarkan dari uraian diatas maka peneliti ingin mengetahui bagaimana gambaran variasi menu dan kepuasan konsumen di Taman Sari Sakato Katering Kota Pekanbaru.

Metode

Penelitian yang dilakukan bersifat deskriptif dengan desain penelitian potong lintang (*Cross Sectional Survey*).

Populasi dalam penelitian ini adalah semua konsumen atau pelanggan tetap di Taman Sari Sakato Katering. Pengambilan sampel penelitian ini dilakukan secara *accidental sampling*. Teknik atau rumus yang digunakan adalah sesuai dengan Teori Malhotra (2006) yang menyebutkan bahwa jumlah ukuran sampel paling sedikit harus empat atau lima kali dari jumlah item pertanyaan. Dalam penelitian ini terdapat 12 item pertanyaan. Jadi, jumlah yang diambil dalam penelitian ini adalah 60 sampel (12 item pertanyaan dikali 5).

Data yang dihasilkan nantinya yaitu data primer dan data sekunder. Pengolahan data pada penelitian ini terdiri dari, yaitu editing, scoring dan tabulating. Data yang terkumpul kemudian dilakukan perhitungan dengan menggunakan rumus Skala Likert, yaitu :

Rumus: $T \times P_n$

T : Total jumlah responden yang memilih

P_n: Pilihan angka skor likert

Kemudian semua hasil dijumlahkan dan didapatkan total skor.

Interpretasi Skor Perhitungan

Y = skor tertinggi likert x jumlah responden

X = skor terendah likert x jumlah responden

Rumus Interval

$I = 100 / \text{jumlah skor}$

Penyelesaian Akhir

Rumus Indeks % = $\text{Total Skor} / Y \times 100$.

Hasil

Tabel 1. Karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin

Jenis Kelamin	Jumlah	Persentase
Laki-laki	32	53%
Perempuan	28	47%
Jumlah	60	100%

Tabel 2. Karakteristik responden berdasarkan usia

Usia	Frekuensi	Persentase
<17 tahun	10	17%
17-20 tahun	23	38%
21-30 tahun	13	22%
>30 tahun	14	23%
Jumlah	60	100%

Tabel 3. Tanggapan responden mengenai variasi menu

Pernyataan ke	Tanggapan responden	Skor	Jumlah (orang)	%	Total Skor
1	STB	1	0	0	0
	TB	2	2	3	4
	CB	3	23	38	69
	B	4	17	28	68
	SB	5	18	30	90
Total			60	100	231
2	STB	1	0	0	0
	TB	2	3	5	6
	CB	3	21	35	63
	B	4	24	40	96
	SB	5	12	20	60
Total			60	100	225
3	STB	1	0	0	0
	TB	2	3	5	6
	CB	3	18	30	54
	B	4	27	45	108
	SB	5	12	20	60
Total			60	100	228
4	STB	1	0	0	0
	TB	2	0	0	0
	CB	3	26	43	78
	B	4	22	37	88
	SB	5	12	20	60
Total			60	100	226
5	STB	1	0	0	0
	TB	2	2	3	4
	CB	3	20	33	60
	B	4	24	40	96
	SB	5	14	23	70
Total			60	100	230
6	STB	1	0	0	0
	TB	2	2	3	4
	CB	3	23	38	69
	B	4	26	43	104
	SB	5	9	15	45
Total			60	100	222
Interpretasi Skor					75,6%

Keterangan:

- STB : Sangat Tidak Baik
- TB : Tidak Baik
- CB : Cukup Baik
- B : Baik
- SB : Sangat Baik.

Tabel 4. Tanggapan responden mengenai kepuasan konsumen

Pernyataan ke	Tanggapan responden	Skor	Jumlah (orang)	%	Total Skor
1	STS	1	0	0	0
	TS	2	2	3	4
	CS	3	20	33	60
	S	4	29	48	116
	SS	5	9	15	45
Total			60	100	225
2	STS	1	0	0	0
	TS	2	4	7	6
	CS	3	26	43	78
	S	4	19	32	76
	SS	5	11	18	55
Total			60	100	215
3	STS	1	1	2	1
	TS	2	2	3	4
	CS	3	22	37	66
	S	4	22	37	88
	SS	5	13	22	65
Total			60	100	224
4	STS	1	0	0	0
	TS	2	2	3	4
	CS	3	18	30	54
	S	4	27	45	108
	SS	5	13	22	65
Total			60	100	231
5	STS	1	0	0	0
	TS	2	3	5	6
	CS	3	18	30	54
	S	4	24	40	96
	SS	5	15	25	75
Total			60	100	231
6	STS	1	0	0	0
	TS	2	3	5	6
	CS	3	24	40	72
	S	4	18	30	72
	SS	5	15	25	75
Total			60	100	225
Interpretasi Skor					75,16%

Keterangan:

STS : Sangat Tidak Setuju

TS : Tidak Setuju

CS : Cukup Setuju
S : Setuju
SS : Sangat Setuju.

Pembahasan

Dilihat dari hasil tanggapan responden pada kuesioner variabel variasi menu di Katering Taman Sari Sakato, rata-rata responden memberikan jawaban cukup baik dan baik terhadap variabel variasi menu yang terdapat di Katering Taman Sari Sakato Kota Pekanbaru. Ini dianggap bahwa variasi menu yang ditawarkan katering Taman Sari Sakato Kota Pekanbaru adalah baik dan telah sesuai dengan keinginan pelanggan atau konsumen.

Penyajian menu makanan dan minuman yang bervariasi akan dapat memenuhi keinginan para konsumen yang masing-masing memiliki perbedaan dalam hal selera dan kesukaan. Variasi menu di Katering Taman Sari Sakato dapat mempengaruhi kepuasan konsumen karena menurut Karya (2019), variasi menu dianggap mampu dalam memberikan penawaran yang beragam kepada konsumen sehingga konsumen juga merasa puas karena kemampuan variasi menu dalam memenuhi kebutuhan dan keinginan serta selera konsumen yang berbeda-beda.

Hasil ini sesuai dengan penelitian yang dilakukan sebelumnya oleh Karya (2019) bahwa variasi menu, harga, dan suasana tempat berpengaruh positif terhadap kepuasan konsumen. Hasil penelitian Wibowo dan Bactiart (2018) menunjukkan hasil bahwa faktor-faktor yang membuat konsumen puas salah satunya adalah adanya variasi menu.

Perhitungan dengan menggunakan rumus Skala *Likert* didapatkan hasil akhir persentase skor yaitu 75,6%, dimana kriteria interpretasi skor berdasarkan interval menunjukkan kriteria Baik. Maka dapat dianggap bahwa variasi menu yang ditawarkan katering Taman Sari Sakato Kota Pekanbaru adalah baik atau sudah bervariasi dan telah sesuai dengan keinginan pelanggan.

Tanggapan responden mengenai variabel kepuasan konsumen pada tabel 4, rata-rata responden memberikan jawaban cukup setuju dan setuju. Hal ini dianggap bahwa pelanggan di Katering Taman Sari Sakato Kota Pekanbaru dianggap telah puas.

Berdasarkan perhitungan dengan menggunakan rumus Skala *Likert* didapatkan hasil persentase skor akhir yaitu 75,16% dimana kriteria interpretasi skor berdasarkan interval menunjukkan kriteria Puas. Maka dapat dianggap bahwa konsumen merasa puas terhadap Katering Taman Sari Sakato.

Dengan konsumen merasa puas, dapat memberikan manfaat yaitu hubungan antara perusahaan dengan konsumen menjadi lebih baik atau harmonis, selain itu juga dapat menciptakan pembelian ulang serta rekomendasi kepada orang lain yang dapat menghasilkan keuntungan bagi perusahaan Katering Taman Sari Sakato.

Pengukuran kepuasan konsumen dapat menjadi hal yang penting dalam proses pemasaran. Dengan mengetahui tingkat kepuasan konsumen di Katering Taman Sari Sakato Kota Pekanbaru, diharapkan perusahaan katering dapat mengetahui langkah-langkah yang selanjutnya harus dilakukan dan dapat

menentukan strategi yang dapat mengembangkan usahanya, terutama dalam hal variasi menu di Katering Taman Sari Sakato Kota Pekanbaru.

Simpulan

Gambaran variasi menu di Katering Taman Sari Sakato Katering adalah berada pada kriteria baik dengan persentase skor dari perhitungan skala Likert yaitu 75,5%. Sedangkan Gambaran tingkat kepuasan konsumen di Katering Taman Sari Sakato adalah berada pada kriteria puas dengan persentase skor dari perhitungan skala Likert yaitu 75,16%.

Daftar Pustaka

- Amir T. 2005. *Dinamika Pemasaran: Jelajahi dan Rasakan*. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada.
- Bakri B, Intiyati A dan Widartika. 2018. *Bahan Ajar Gizi Sistem Penyelenggaraan Makanan Institusi*. Jakarta: Pusat Pendidikan Sumber Daya Manusia Kesehatan, Kemenkes RI.
- Departemen Kesehatan RI. 2006. *Pedoman Pelayanan Gizi Rumah Sakit*. Jakarta: Direktorat Jenderal Pelayanan Medik.
- Dewi SR dan Adriani M. 2017. Perbedaan Kepuasan Pasien terhadap Makanan dengan Sistem Penyelenggaraan Outsourcing dan Swakelola di RS Islam Jemursari Surabaya. *Jurnal Ametra Nutr.* 1(3).209-219.
- Evirawati M, Rahyuda K dan Yasa NK. 2016. Pengaruh Kualitas Makanan, Kualitas Layanan dan Lingkungan Fisik terhadap Kepuasan dan Behavioral Intentions (Studi di Metis Restaurant). *Jurnal Ekonomi dan Bisnis Universitas Udayana.* 5(12):4331-4358.
- Karya H. 2019. Pengaruh Variasi Menu, Harga dan Suasana Tempat terhadap Kepuasan Konsumen Warunk Upnormal di Kota Makassar. Skripsi Program Studi Manajemen. Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Nobel Indonesia, Makassar.
- Kotler P. 2002. *Manajemen Pemasaran Jilid 1 dan 2*. Jakarta: Prenhallindo.
- Kotler P. 2005. *Manajemen Pemasaran*. Jakarta: PT Indeks Gramedia.
- Kurniawan ED. 2015. Pengaruh Relationship Marketing dan Kualitas Produk terhadap Loyalitas Pelanggan Melalui Kepuasan Konsumen (Studi Kasus pada Konsumen Katering Anggrek Semarang). Skripsi Program Studi Manajemen. Universitas Negeri Semarang, Semarang.
- Malhotra NK. 2006. *Riset Pemasaran: Pendekatan Terapan*. Jakarta: Indeks.
- Mandosir YM dan Sinaga E. 2017. Analisis Sistem Penyelenggaraan Makan SMA Negeri Khusus Olahraga (SMANKOR) Papua. *Jurnal Pendidikan Jasmani dan Kesehatan.* 3(1):19-34.
- Minantyo H. 2011. *Dasar Pengolahan Makanan (Food Production Fundamental)*. Yogyakarta: Graha Ilmu.

- Murti GA. 2018. Analisis Pengaruh Desain produk dan Kualitas Produk terhadap Kepuasan Konsumen: Studi Kasus di Rasa Lokal Denpasar, Bali. Skripsi Program Studi Manajemen. Universitas Islam Indonesia, Yogyakarta.
- Notoatmodjo S. 2010. Metodologi Penelitian Kesehatan. Jakarta: Rineka Cipta.
- Nuriyanti W dan Maya, S. 2017. Pengaruh Desain Daftar Menu terhadap Keputusan Pembeli. *Jurnal Sosio E Kons* 9(3):216-222.
- Rifani N. 2015. Sistem Informasi Pemesanan Makanan Berbasis Web di Deneira Catering Lembang. Skripsi Manajemen Informatika. Fakultas Teknik dan Ilmu Komputer, Bandung.
- Rohmalia, PA dan Djajalaksana YM. 2013. Pengelolaan Bisnis Catering dengan Memanfaatkan Sistem Informasi Berbasis Web (Studi Kasus pada Anggun Catering. *Jurnal Sistem Informasi*. 8(2):181-201.
- Suryandriyo B. 2018. Hubungan Kualitas makanan, Kualitas Pelayanan, Suasana dan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan Restoran. Skripsi Prodi Manajemen. Universitas Islam Indonesia, Yogyakarta.
- Tanuwijaya LK, Novitasari TD, Arifiani EP, Wani YA dan Wulandari DE. 2019. Kepuasan Pasien terhadap Variasi Bahan Makanan di Rumah Sakit. *Jurnal Gizi*. 8(1). 50-58.
- Tjiptono, F. 2004. Manajemen Jasa. Yogyakarta: Andi Offset.
- Tjiptono, F. 2014. Pemasaran Jasa. Yogyakarta: Andi Offset.
- Utami, AT. 2013. Studi Evaluasi Penyelenggaraan Makan Siang di Sekolah Dasar Islam Ulil Albab Kabupaten Kebumen. Skripsi Prodi Teknik Boga. Universitas Negeri Yogyakarta, Yogyakarta.
- Wibowo, FS dan Bachtart Y. 2018. Analisa Kepuasan Konsumen Terhadap Produk Katering di Ibu Djoko Katering. *Jurnal Sains Terapan Pariwisata* 3(2):253-268.
- Yamit, Z. 2011. Manajemen Produksi dan Operasi. Yogyakarta: Ekonisia Fakultas Ekonomi Ull.
- Yunus dan Budianto. 2014. Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Fasilitas terhadap Kepuasan Pelanggan. *Jurnal Ilmu dan Riset Manajemen* 3(12):1-20.



PERSETUJUAN ETIK (*ETHICAL APPROVAL*)

Nomor : LB.01.03/1.1/8600/2019

Yang bertanda tangan di bawah ini, Ketua Komisi Etik Penelitian Kesehatan Politeknik Kesehatan Mataram, setelah dilaksanakan pembahasan dan penilaian berdasarkan *Nuremberg Code* dan Deklarasi Hensinki, dengan ini memutuskan protokol penelitian yang berjudul :

“Gambaran Variasi Menu dan Tingkat Kepuasan Konsumen di Taman Sari Sakato Katering Kota Pekanbaru“

Yang mengikutsertakan manusia sebagai subyek penelitian, dengan Ketua Peneliti :

Shisi Tridestia

dapat disetujui pelaksanaannya. Persetujuan ini berlaku sejak tanggal ditetapkan sampai dengan batas waktu pelaksanaan penelitian seperti tertera dalam protokol dengan masa berlaku maksimum selama 1 (satu) tahun.

Selama penelitian berlangsung, laporan kemajuan (setelah 50% penelitian terlaksana), laporan *Serious Adverse Event/SAE* (bila ada) harus diserahkan kepada Komisi Etik Penelitian Kesehatan Politeknik Kesehatan Mataram. Pada akhir penelitian, laporan pelaksanaan penelitian harus diserahkan kepada Komisi Etik Penelitian Kesehatan Politeknik Kesehatan Mataram. Jika ada perubahan protokol dan/atau perpanjangan penelitian, harus mengajukan kembali permohonan kajian etik penelitian (amandemen protokol).

Mataram, 31 Desember 2019

Ketua
Komisi Etik Penelitian Kesehatan
Politeknik Kesehatan Mataram



Made Prawati, S.TP., M.Sc.
NIP. 197005231993032001