



Impelementasi Kualitas Makanan dalam Meningkatkan Kepuasan Konsumen di Crowne Plaza Hotel

Chindina Dewi Prilita¹, Siti Zakiah², Ratna Gema Maulida³

^{1,2,3}Universitas Telkom Bandung, Indonesia

E-mail: chindinadewi@gmail.com, sitizakiah@tass.telkomuniversity.ac.id, ratna.gema.maulida@gmail.com

Article Info	Abstract
Article History Received: 2023-09-17 Revised: 2023-10-23 Published: 2023-11-03 Keywords: <i>Hotel;</i> <i>Food Quality;</i> <i>Consumer Satisfaction.</i>	The purpose of this investigation was to assess how the quality of food affects guest contentment at the Crowne Plaza Hotel. The study incorporated factors like freshness, presentation, appropriate cooking, and food variety as variables of interest. Employing a quantitative approach, specifically descriptive analysis and multiple linear regression techniques, this research unveiled that all four food quality variables exert both individual and combined favorable influences on customer satisfaction. Notably, among these variables, presentation emerged as the predominant factor contributing to consumer contentment.
Artikel Info	Abstrak
Sejarah Artikel Diterima: 2023-09-17 Direvisi: 2023-10-23 Dipublikasi: 2023-11-03 Kata kunci: <i>Hotel;</i> <i>Kualitas Makanan;</i> <i>Kepuasan Konsumen.</i>	Penelitian ini dilakukan untuk menganalisis dampak kualitas makanan terhadap kepuasan tamu di Hotel Crowne Plaza dengan menggunakan variabel seperti kesegaran, penyajian, persiapan yang tepat, dan jenis makanan. Jenis penelitian ini adalah penelitian kuantitatif dengan menggunakan analisis deskriptif dan teknik regresi linear berganda. Hasil penelitian menunjukkan bahwa keempat variabel kualitas makanan secara parsial maupun secara bersama-sama memiliki dampak positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen. Sementara itu, penyajian makanan menjadi faktor paling penting dalam kepuasan konsumen.

I. PENDAHULUAN

Hotel adalah bangunan atau bisnis yang menyediakan layanan. Pada dasarnya, jasa yang ditawarkan oleh hotel adalah jasa akomodasi. Namun, sebuah hotel dapat menawarkan lebih banyak lagi. Menurut sumber pengertian hotel adalah bangunan dengan kamar-kamar yang disewakan sebagai akomodasi dan tempat makan bagi para musafir. Hotel adalah bentuk penginapan yang dioperasikan secara komersial yang menyediakan semua layanan, akomodasi, makanan dan minuman (KBBI,2021). Menurut Marion Nestle (2002) makanan adalah substansi yang dikonsumsi oleh organisme untuk pertumbuhan, pemeliharaan, dan pemulihan energi. Makanan dapat berupa bahan makanan alami atau hasil olahan yang mengandung zat gizi yang diperlukan oleh tubuh.

Menurut Gary R. Acuff dan Masami Takeuchi (2018) kualitas makanan adalah kesesuaian atau keunggulan makanan dalam memenuhi standar atau persyaratan yang ditetapkan untuk aspek sensorik, nutrisi, mikrobiologi, kimia, keselamatan pangan, dan faktor-faktor lain yang relevan. Menurut Leonard L. Berry, Valarie A. Zeithaml, dan A. Parasuraman (2019) kepuasan konsumen adalah respons evaluatif konsumen terhadap pengalaman konsumsi yang mencerminkan tingkat pemenuhan kebutuhan, harapan, dan

persepsi tentang nilai yang diterima dari produk atau layanan.

Kepuasan konsumen merupakan tingkat perasaan positif atau kepuasan yang dirasakan oleh konsumen setelah menggunakan atau mengalami suatu produk, layanan, atau pengalaman tertentu. Kepuasan konsumen mencerminkan sejauh mana harapan, kebutuhan, atau ekspektasi konsumen terpenuhi oleh produk atau layanan yang mereka beli atau gunakan. Kepuasan konsumen menjadi hal penting bagi perusahaan karena konsumen yang puas cenderung menjadi pelanggan setia, merekomendasikan produk atau layanan tersebut kepada orang lain, dan meningkatkan kesetiaan merek. Oleh karena itu, perusahaan sering berusaha untuk meningkatkan tingkat kepuasan konsumen melalui berbagai strategi dan upaya, sehingga mampu menjalin hubungan yang baik dengan tamu dan mencapai kesuksesan jangka panjang dalam bisnis.

Kepuasan konsumen adalah evaluasi afektif subjektif yang mencerminkan pemenuhan kebutuhan, keinginan, dan harapan konsumen terhadap produk atau layanan Homburg, Muehlfeld, dan Klarmann (2021). Hoon Lim (2010:654) berpendapat bahwa kualitas produk (makanan) dan juga harga merupakan faktor terpenting dalam pelayanan yang diberikan

restoran kepada pelanggan dan berdampak positif terhadap kepuasan pelanggan. Hal ini juga didukung oleh Sugianto dan Sugiharto (2013) bahwa kualitas makanan memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pelanggan dan menyatakan jika kualitas dari unsur-unsur yang terkandung dalam kualitas makanan meningkat maka kepuasan pelanggan juga meningkat.

Potter dan Hotchkiss (2012: 1) mengemukakan bahwa kualitas makanan mengacu pada karakteristik kualitas makanan yang dapat diterima oleh konsumen, seperti ukuran, bentuk, warna, konsistensi, tekstur dan rasa. Makanan lezat dan segar memainkan peran penting untuk tetap terdepan dalam persaingan. Maka, mutu makanan menjadi salah satu metode paling efektif untuk meraih kesuksesan maksimal dalam bisnis restoran. Hotel Crowne Plaza Bandung merupakan bagian dari jaringan perusahaan Intercontinental Hotel Group. Selain berlokasi di Bandung, hotel Crowne Plaza juga hadir di Jakarta dan Semarang. Sehingga total berdirinya Crowne Plaza Hotel di Indonesia ada tiga. Crowne Plaza Hotel Bandung berdiri dari tahun 2015 dimana peresmiannya dilakukan pada tahun 2016. Crowne Plaza Hotel Bandung adalah salah satu Hotel Bintang Lima di Kota Bandung yang memiliki banyak ragam fasilitas dan juga restoran bagi para pengunjung terutama *meeting hall* dan *ballroom*.

Restoran yang dapat memberikan pengalaman makan yang memuaskan bagi pelanggan akan lebih mungkin mendapatkan pelanggan setia dan merekomendasikan restoran tersebut kepada orang lain. Permasalahan yang dihadapi Hotel Crowne Plaza saat ini adalah menurunnya kualitas makanan dikarenakan ditemukannya beberapa komplain dari konsumen terkait dari kualitas makanan yaitu dengan temuan *kurang matangnya ayam* yang di pesan oleh salah satu tamu.

Berdasarkan rumusan masalah di atas, adapun tujuan penelitian yang penulis harapkan

1. Untuk mengetahui kualitas makanan yang ada di Crowne Plaza Hotel.
2. Untuk Mengetahui masalah kepuasan tamu di restaurant mosaic di Crowne Plaza Hotel.

II. METODE PENELITIAN

A. Pendekatan Penelitian

Dalam penelitian ini penulis menggunakan pendekatan kualitatif. Menurut Robert K. Yin (2011) penelitian kualitatif adalah studi mendalam tentang fenomena alamiah di

dalam *setting* alamiah, dengan menggunakan metode-metode, seperti wawancara, observasi, dan analisis konten. Menurut David Silverman (2005) penelitian kualitatif adalah proses penyelidikan yang berfokus pada pengembangan pemahaman mendalam tentang makna dan tindakan sosial melalui interaksi dan observasi langsung dengan partisipan penelitian.

Menurut Catherine Marshall dan Gretchen B. Rossman (2011) penelitian kualitatif adalah pendekatan penelitian yang berfokus pada pemahaman mendalam dan interpretatif tentang fenomena alamiah dalam konteksnya, dengan menggunakan metode-metode, seperti wawancara, observasi, dan analisis teks. Penelitian ini menekankan subjektivitas, konteks, dan kompleksitas sosial dalam mengeksplorasi makna dan pengalaman manusia. Dalam rangkaian penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif untuk meneliti kualitas makanan dan juga kepuasan konsumen.

B. Lokasi Penelitian

Dalam menjalankan studi untuk penyelesaian Proyek Tugas Akhir ini, peneliti melaksanakan riset di alamat Jl. Lembong No. 19, Braga, Kecamatan Sumur Bandung, Kota Bandung, Jawa Barat 40111, Indonesia.

C. Jenis dan Sumber Data

Penelitian harus disebutkan darimana sumber tersebut diperoleh sebagaimana yang dinyatakan oleh Johnny Saldana (2015) pengumpulan data adalah langkah awal dalam penelitian yang melibatkan proses mengumpulkan informasi dan fakta melalui metode-metode, seperti wawancara, observasi, atau analisis teks. Proses ini memastikan data yang dikumpulkan relevan dengan pertanyaan penelitian dan tujuan penelitian. Data yang digunakan terbagi menjadi 2 yaitu:

1. Data Primer

Menurut Uwe Flick (2018) Data primer merupakan data yang dikumpulkan oleh peneliti melalui observasi langsung atau interaksi dengan partisipan penelitian. Data ini merupakan data baru yang relevan dengan pertanyaan penelitian yang sedang dijajaki. Data primer dalam penelitian ini di peroleh dengan wawancara langsung dengan konsumen dan karyawan Crowne Plaza.

2. Data sekunder

Menurut Liamputtong dan Ezzy (2009) data sekunder adalah data yang diambil dari sumber yang sudah ada, seperti literatur, laporan penelitian, basis data, atau dokumen resmi. Data ini tidak dikumpulkan khusus untuk penelitian tertentu dan dapat digunakan untuk analisis atau sintesis dalam penelitian baru. Data yang diperoleh dari basis data yang ada di Crowne Plaza melalui informasi dari *staff* terkait.

D. Instrumen Penelitian

Instrumen penelitian kualitatif adalah alat, teknik, atau metode yang digunakan oleh peneliti untuk mengumpulkan, merekam, dan menganalisis data kualitatif dalam penelitian. Instrumen ini membantu peneliti memahami pengalaman, perspektif, dan makna peserta penelitian secara mendalam dan dalam konteks alamiahnya. Menurut Catherine Marshall dan Gretchen B. Rossman (2011) instrumen penelitian kualitatif meliputi panduan wawancara, pedoman observasi, dan daftar kode analisis. Instrumen ini membimbing peneliti dalam mengumpulkan data yang mendalam dan mendukung proses analisis untuk mengembangkan temuan penelitian.

Tabel 1. Instrumen Penelitian Wawancara

No	Sub Focus Penelitian	Parameter
1	Kesegaran	1. Aroma 2. Tekstur 3. Rasa 4. Warna
2	Presentasi	1. Garnish 2. Porsi 3. Bentuk
3	Dimasak Dengan Baik	1. Higienis 2. Tingkat Kematangan 3. Waktu Memasak 4. Suhu Penyajian
4	Jenis Makanan	1. Selera 2. Harga 3. Inovasi 4. Menu

Tabel 2. Pedoman wawancara

Informan Pendukung		
No	Nama	Jabatan
1	Moch Hidayatullah	Casual Crowne Plaza Bandung
2	Tasya Amalya	Casual Crowne Plaza Bandung
Informan Kunci		
1	Muhammad Rahman Resya	Sous Chef Crowne Plaza Bandung
2	Amanda Nadya Monique	Commis Crowne Plaza Bandung

E. Metode dan Teknik Pengumpulan Data

Menurut Sugiyono (2018), pengumpulan data dapat dilakukan dalam berbagai *setting*, sumber, dan bermacam cara. Data dapat dikumpulkan pada *setting* alamiah, pada laboratorium dengan metode eksperimen, di tempat penelitian dengan berbagai pernyataan, pada suatu seminar, diskusi, di jalan dan lain-lain. Bila dilihat dari sumber datanya, maka pengumpulan data dapat menggunakan sumber primer dan sekunder. Selanjutnya bila dilihat dari segi cara atau teknik pengumpulan data, oleh karena itu teknik pembentukan data dapat dilakukan dengan observasi (pengamatan), interview (wawancara), kuisioner (angket), dokumentasi dan gabungan keempatnya.

Menurut Yusuf (2013:372), keberhasilan pengumpulan data sangat ditentukan oleh kemampuan peneliti dalam menilai situasi sosial yang diteliti. Peneliti menyelesaikan tahap pengumpulan data hanya jika ia yakin bahwa data yang dikumpulkan dari sumber yang berbeda dan terkait dengan situasi sosial yang diteliti mampu menjawab masalah penelitian yang dirumuskan tanpa menimbulkan keraguan tentang kebenarannya dan kredibilitas. Teknik Pengumpulan data dalam penelitian ini dilakukan, yaitu wawancara, observasi, dokumentasi.

1. Wawancara

Meneliti dengan wawancara adalah proses interaksi komunikatif antara peneliti dan partisipan penelitian dengan tujuan untuk memperoleh pemahaman yang mendalam tentang pandangan, pengetahuan, pengalaman, dan persepsi subjek terhadap suatu fenomena atau peristiwa tertentu.

2. Observasi

Meneliti dengan observasi adalah suatu metode penelitian yang melibatkan pengamatan langsung terhadap fenomena, objek, individu, atau situasi yang sedang diteliti. Peneliti secara aktif mengamati dan mencatat informasi yang terjadi secara alami tanpa melakukan intervensi yang signifikan atau merubah kondisi yang diamati.

3. Dokumentasi

Meneliti dengan dokumentasi adalah suatu cara penelitian yang mengacu pada pembentukan dan analisis data dari berbagai dokumen, catatan, atau sumber tertulis lainnya. Metode ini untuk mengum-

pulkan informasi yang telah tercatat sebelumnya, seperti dokumen resmi, laporan, surat, jurnal, artikel, dan rekaman lainnya. Tujuan dari penelitian dengan dokumentasi adalah untuk mendapatkan pemahaman yang lebih dalam tentang topik tertentu berdasarkan informasi yang sudah ada.

F. Metode dan Teknik Analisa Data

Teknik analisis data kualitatif adalah serangkaian metode dan prosedur yang digunakan untuk mengorganisir, mengurutkan, dan memahami data yang dikumpulkan dari penelitian kualitatif. Tujuan dari analisis data kualitatif adalah untuk mengidentifikasi pola, tema, dan makna yang muncul dari data yang telah terkumpul.

1. Penghimpunan Informasi

Baru-baru ini, informasi yang dikumpulkan diolah dalam bentuk naratif, menghasilkan data yang relevan dengan permasalahan yang diteliti.

2. Reduksi Data

Data lapangan disajikan dalam bentuk laporan rinci atau narasi yang terus berkembang. Analisis diperlukan sejak awal untuk dapat menghindari kesulitan. Laporan tersebut disusun, disusun dengan lebih teratur, dan menyoroti hal-hal penting serta pola yang muncul. Reduksi data membantu mengklarifikasi pengamatan dan memudahkan peneliti untuk mengakses data yang diperlukan.

3. Presentasi Data

Interpretasi data dilakukan untuk menerjemahkan informasi dari pertanyaan penelitian.

4. Penarikan Kesimpulan

Kesimpulan diambil berdasarkan rangkaian naratif yang terbentuk pada Tahap III, memberikan jawaban terhadap pertanyaan penelitian.

5. Evaluasi

Hasil analisis data divalidasi dengan narasumber berdasarkan kesimpulan yang dihasilkan pada Tahap IV. Tujuannya adalah mencegah kesalahan interpretasi dari wawancara narasumber yang beragam, yang dapat mengaburkan makna asli pertanyaan dan mengalihkan fokus penelitian. Tahapan analisis data di atas saling terkait dan tidak dapat dipisahkan. Analisis dilakukan dari awal hingga akhir penelitian untuk mengidentifikasi pola dalam penerapan Standar Operasional

Prosedur (SOP) di dapur Crowne Plaza Bandung.

III. HASIL DAN PEMBAHASAN

Berdasarkan hasil akhir penelitian yang dilaksanakan oleh penulis, maka dijabarkan sejumlah data dalam observasi yang dilakukan untuk optimalisasi mengenai implementasi kualitas makanan dalam meningkatkan kepuasan konsumen di Crowne Plaza Bandung.

A. Implementasi Kualitas Makanan dalam Meningkatkan Kepuasan Konsumen di Crowne Plaza Bandung

Berdasarkan penelitian tersebut dengan melakukan wawancara dengan para informan dapat di simpulkan sebagai berikut:

1. Kesegaran

a) Aroma

Dari hasil wawancara dengan informan A selaku *sous chef* mengatakan bahwa sangat penting dalam mempengaruhi persepsi konsumen terhadap citarasa dan kualitas makanan di Crowne Plaza Hotel. Hal ini disebabkan oleh kenyataan bahwa indra penciuman manusia memiliki kemampuan yang kuat untuk mengaitkan aroma dengan kenangan, emosi, dan pengalaman. Informan B selaku *commis chef* mengungkapkan jika aroma adalah salah satu faktor penting dalam membangkitkan selera makan, aroma juga menjadi salah satu daya tarik konsumen untuk mencoba suatu hidangan makanan. Informan C selaku *casual* menyatakan hal yang serupa aroma merupakan salah satu faktor yang menggugah selera makan tamu. Informan D sebagai *casual* menggunakan aroma harus diawasi dengan baik maka perlunya pengalaman memasak yang baik ketika ingin memperoleh kepuasan tamu.

b) Tekstur

Menurut informan A selaku *sous chef* tekstur sangat berpengaruh dan juga bernilai sangat penting ketika menyajikan suatu makanan ke tamu yang memesan hidangan tersebut. Sedangkan informan B *commis chef* menjelaskan bahwa a tekstur sendiri harus sesuai dengan komponen dalam setiap masakan. Informan C *casual* Tekstur yang memuaskan dapat memberikan kepuasan nafsu makan. Informan D *casual* tekstur yang pas bisa membuat

konsumen merasa puas secara fisik dan mental, sehingga mendorong mereka untuk merasa kenyang dan terpuaskan setelah makan.

c) Rasa

Informan A *sous chef* menyatakan bahwa rasa menjadi aspek penting karena menjadi faktor utama yang langsung ke indera perasa dan hal tersebut mempengaruhi pengalaman kuliner bagi konsumen. Informan B selaku *commis* menyatakan hal yang mendekati yaitu tekstur sendiri harus sesuai dengan komponen dalam setiap masakan. Informan C sebagai *casual* menyatakan rasa menjadi cerminan keterampilan para juru masak untuk mengolah suatu masakan dengan memilih bahan baku yang berkualitas dan juga mengolah makanan dengan benar. Informan D sebagai *casual*. Rasa makanan secara langsung mempengaruhi kepuasan pelanggan. Hidangan yang lezat dapat meningkatkan tingkat kepuasan, menciptakan pengalaman yang positif, dan menghasilkan umpan balik positif.

d) Warna

Informan A selaku *sous chef* menyatakan bahwa warna memiliki dampak visual yang kuat mengenai pengalaman makanan, dan banyak studi telah menunjukkan bahwa persepsi rasa dan kualitas makanan dapat dipengaruhi oleh warna yang ada di dalam suatu hidangan. Informan B selaku *commis* menyatakan hal seupa yaitu warna kualitas hidangan sangat ditentukan dari warna tersebut karena secara psikologi warna untuk menggugah selera makan, kalau kita makan bukan hanya lidah yang merasakan tetapi di liat dari warna hidangan yang disajikan. Informan C sebagai *casual* menyatakan bahwa seperti contohnya merah melambangkan sebagai gairah ketika memakan hidangan akan menggugah selera makan konsumen. Informan D *casual* menyatakan hal yang serupa sedangkan warna biru sebagai ketenangan, maka hotel dapat memanfaatkan asosiasi warna tersebut.

Tabel 3. Hasil Wawancara Aspek Kesegaran

No	Keterangan	Baik	Buruk
1	Aroma	V	
2	Tekstur	V	
3	Rasa		V
4	Warna	V	

2. Presentasi

a) Garnish

Menurut informan A *sous chef* yaitu garnish haruslah relevan dan sesuai dengan hidangan, maka dari itu *garnish* tidak hanya untuk tujuan estetika saja tetapi juga untuk memperkaya rasa dan pengalaman makanan secara keseluruhan. Informan B selaku *commis* menyatakan hal *garnish* saat makan semua indera dapat merasakan maka dari itu peran *garnish* di sebut sebagai faktor penting karena iundera penglihatan kita juga butuh kepuasan bukan hanya lidah. Informan C selaku *casual* *garnish* merupakan memiliki arti khusus yaitu menghadirkan dan juga menciptakan respos emosional yang positif dan menjadikan kenangan bagi konsumen tersebut. Informan D *casual* menurut nya *garnish* merupakan wadah area kreativitas dan inovasi bagi juru masak untuk menciptakan hiasan yang unik dan juga menarik.

b) Porsi

Informan A selaku *sous chef* ketetapan porsi yang tepat dapat mempengaruhi banyak hal seperti nafsu makan, kepuasa, dan persepsi nilai bagi konsumen itu sendiri. Informan B *sous chef* menyatakan hal berikut porsi sesuai dengan standar yang ada dimana pun itu setiap makanan sudah ada ketentuan, tergantung fungsi dan kegunaan. Informan C sebagai *casual* menyatakan bahwa porsi harus cukup untuk memberi rasa kenyang dan puas bagi konsumen. Informan D sebagai *casual* menyesuaikan melalui pengalaman konsumen dengan rata-rata apakah jika tamu tidak menghabiskan hidangan karena porsi terlalu besar maka dipertimbangkan menjadi lebih kecil.

c) Bentuk

Informan A sebagai *sous chef* memberikan informasi terkait bentuk yaitu bentuk makanan yang menarik menjadi

daya tarik sendiri untuk konsumen tersendiri dan konsumen akan pasti memberikan timbal balik yang baik untuk hotel dari segi kepuasan terhadap hidangan yang disajikan. Informan B sebagai *commis* bentuk setiap bulan kita selalu melaksanakan promosi untuk menarik daya tarik konsumen seperti hot stone steak yang menjadi promotor pertama yang menyajikan *steak* di atas *hot stone* langsung di meja konsumen. Informan C *casual* memberikan informasi terkait sentuhan teknologi dapat memukau bagi konsumen dan memberikan pengalaman yang menarik dalam penyajian makanan di Crowne. Informan D *casual* memberikan informasi bahwa Crowne Plaza selalu mengadakan *event* supaya menarik daya konsumen mengenai makna yang unik dan menarik.

Tabel 4. Hasil Wawancara Dari Aspek Presentasi

No	Keterangan	Baik	Buruk
1	Garnish	V	
2	Porsi		V
3	Bentuk	V	

3. Dimasak dengan Baik

a) Higienis

Informan A *sous chef* memberikan informasi jika pihak hotel selalu memberikan yang terbaik para juru masak selalu melakukan *general cleaning* setiap akhir minggu sehingga kebersihan terjaga. Informan B *commis* menjawab hal yang kaitannya sama yaitu higienitas selalu menjadi faktor penting bagi kami untuk dalam menyajikan suatu hidangan. Informan C *commis* memberikan pernyataan yaitu setiap karyawan selalu dijaga kebersihannya dalam memasak hidangan untuk para konsumen. Informan D *commis* memberikan informasi jika Crowne Plaza selalu ketat akan hal kebersihan karena selalu di cek oleh intansi terkait lainnya.

b) Tingkat Kematangan

Informan A *sous chef* memberikan informasi bahwa tingkat kematangan memiliki faktor penting dalam menciptakan kepuasan untuk konsumen karena beberapa hidangan memiliki tingkat kematangan yang berbeda. Lalu

informan B sebagai *commis* menyatakan hal yang serupa juga yaitu tingkat kematangan yang penting karena tingkat makanan yang sesuai tingkat kematangan pada suatu hidangan sangat penting karena suatu hidangan harus disajikan secara matang 100% karena hal ini bersangkutan dengan bakteri.

c) Waktu Memasak

Informan A sebagai *sous chef* memberikan informasi bahwa waktu masak yang tepat memungkinkan bahan makanan untuk mengembangkan rasa yang optimal. Lalu informan B *commis* memberikan informasi selanjutnya yaitu waktu memasak yang tepat dapat menciptakan tekstur yang sesuai untuk berbagai jenis makanan yang ada di menu. Informan C *casual* waktu memasak yang tepat berkaitan erat dengan keamanan pangan. Makanan harus dimasak dengan waktu yang cukup lama agar menghindari berbagai penyakit dan juga membunuh bakteri.

d) Suhu Penyajian

Informan A *sous chef* memberikan informasi suhu penyajian yang tepat dapat membantu mempertahankan kandungan nutrisi dalam makanan, Karena beberapa nutrisi rentan rusak atau hilang jika pada suhu ekstrem.

Tabel 5. Hasil Wawancara dari Aspek Dimasak dengan Baik

No	Keterangan	Baik	Buruk
1	Higienis	V	
2	Tingkat kematangan	V	
3	Waktu memasak	V	
4	Suhu penyajian		V

4. Jenis makanan

a) Selera

Informan A *sous chef* memberikan informasi selera merupakan faktor yang sangat penting bagi kami karena rasa dapat memicu kepuasan pribadi dan memberikan rasa nikmat. Hidangan yang lezat dapat meningkatkan suasana hati menjadi lebih baik. Informan B *commis* berpendapat sama yaitu selera atau rasa adalah salah satu faktor paling penting dalam menciptakan pengalaman kuliner yang memuaskan bagi

konsumen. Informan C *casual* membeberkan bahwa selera sangat penting bagi Crowne Plaza untuk sebagai memenuhi kebutuhan para konsumen. Informan D *casual* memberikan pernyataan yang sama yaitu pentingnya menyajikan makanan yang menggugah selera seluruh tamu.

b) Harga

Informan A *sous chef* memberikan informasi bahwa crowne plaza selalu memberikan promo mengenai beberapa menu yang terkait agar meningkatkan kepuasan konsumen. Informan B *commis* juga memberikan informasi bahwa setiap hari sabtu Crowne Plaza selalu memberikan diskon dan menu yang menarik bagi para konsumen. Informan C *casual* memberikan informasi Crowne Plaza telah menetapkan harga yang sesuai dengan kualitas yang disajikan untuk konsumen. Informan D *casual* Menyediakan pilihan hidangan dengan berbagai tingkatan harga dapat membantu konsumen memilih sesuai dengan anggaran mereka. Ini juga mengakomodasi berbagai preferensi dan kebutuhan.

c) Inovasi

Informan A *sous chef* memberikan informasi yaitu Crowne Plaza selalu memberikan inovasi terbaru setiap bulan nya untuk membuat menu terbaru agar konsumen tidak bosan dengan menu yang telah ada. Informan B *commis* menjelaskan bahwa inovasi dengan cara melihat *database* penjualan dan juga menghilangkan menu yang jarang terjual. Informan C *casual* dengan cara evaluasi dengan team apakah menu yang di sukai inovasi apa yang disukai oleh konsumen. Informan D *casual* inovasi merupakan hal yang harus ada di setiap bulannya agar konsumen merasa dekat dengan Crowne Plaza.

d) Menu

Informan A *sous chef* menyediakan menu yang bervariasi hidangan dengan berbagai jenis makanan agar dapat meningkatkan persepsi bahwa hotel memiliki perhatian terhadap kebutuhan dan selera konsumen. Informan B *commis menu engineering* menjadi indikator utama untuk mempertahankan

suatu menu dan membuat menu baru di setiap bulan nya. Informan C *casual menu* dapat mencerminkan inovasi dan keunikan dalam penyajian hidangan. Hidangan-hidangan unik dapat meningkatkan minat dan ekspektasi konsumen. Informan D *casual* Melalui umpan balik konsumen terhadap menu, hotel dapat melakukan perbaikan dan penyesuaian untuk dapat meningkatkan kualitas dan relevansi menu.

Tabel 6. Hasil Wawancara dari Aspek kualitas dan relevansi menu

No	Keterangan	Baik	Buruk
1	Selera	V	
2	Harga		V
3	Inovasi	V	
4	Menu	V	

Berikut adalah merupakan hasil wawancara yang dilakukan secara menyeluruh terhadap konsumen yang ada di Crowne Plaza Hotel:

Tabel 7. Hasil Wawancara Secara Menyeluruh

No	Keterangan	Baik	Buruk
1	Aroma	V	
2	Tekstur		V
3	Rasa	V	
4	Warna	V	
5	Garnish	V	
6	Porsi		V
7	Bentuk	V	
8	Higenis	V	
9	Tingkat Kematangan	V	
10	Suhu Penyajian		V
11	Selera	V	
12	Waktu Memasak		V
13	Harga		V
14	Inovasi	V	
15	Menu	V	

IV. SIMPULAN DAN SARAN

A. Simpulan

Berdasarkan dari hasil penelitian yang telah penulis lakukan pada tanggal 14 Juli 2023 hingga 15 Agustus 2023 di Crowne Plaza Hotel Bandung terhadap bagaimana kualitas makanan dan juga kualitas tamu, dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Para informan sangat menjaga kualitas makanan dengan cara menjaga menjaga menu, mempertahankan kualitas bahan, dan juga menjaga dengan ketat kebersihan area *kitchen*. Para pekerja memiliki pengalaman yang cukup luas dalam

pengolahan makanan. Menurut kesimpulan yang pertama dapat dihasilkan bahwa para informan memiliki pandangan yang luas dan juga pengalaman yang mendalam ketika memasak dan juga menyajikan suatu masakan kepada konsumen.

2. Konsumen merasa cukup puas dengan pelayanan dan hidangan yang di sajikan oleh para juru masak, seperti kualitas bahan dan juga cara penyajian yang membuat tamu merasa puas akan hal tersebut.

B. Saran

Saran dari hasil penelitian yang penulis telah lakukan terhadap bagaimana kualitas makanan dan kepuasan konsumen di Crowne Plaza Hotel Bandung adalah sebagai berikut:

1. Pihak Crowne Plaza akan lebih baik untuk melakukan pengecekan dalam bahan baku dan juga pengolahan makanan tersebut, lalu menambahkan karyawan untuk meningkatkan penyajian makanan agar segera sampai ke tangan konsumen dengan suhu yang sesuai dengan jenis makanan tersebut. Hal ini berkaitan dengan rumusan yang kedua yaitu bagaimana seharusnya crowne meningkatkan kualitas makanan dengan menambahkan karyawan agar lebih terjaga dari segi penyajiannya.
2. Crowne Plaza juga seharusnya mengadakan pengecekan kondisi bahan baku yang akan di olah oleh para juru masak sehingga menciptakan kualitas makanan yang sesuai dengan yang diharapkan oleh konsumen. Hal ini berkaitan dengan rumusan masalah yang pertama yaitu bagaimana kualitas makanan di Crowne Plaza.

DAFTAR RUJUKAN

- A. Muri Yusuf. (2013). *Metodologi Penelitian*. Padang: UNP Press.

Creswell, J. W. (2010). *Research Design: Pendekatan Kualitatif, Kuantitatif, dan Mixed*. Yogyakarta: PT Pustaka Pelajar.

Kotler, Philip and Gary Armstrong. (2012). *Principles of Marketing 14th Edition*. USA: Prentice Hall Pearson.

Margaretha S. & Edwin Japarianto (2012). Analisa Pengaruh Food Quality & Brand Image terhadap Keputusan Pembeli Roti Kecil Toko Roti Ganep's di Kota Solo. *Jurnal Manajemen Pemasaran*.

Qin, H., Prybutok, V.R., and Zhao, Q. (2009). Perceived Service Quality in Fast Food Restaurants: Empirical Evidence from China. *International Journal of Quality and Reliability Management*, 27(4).

Sugiyono. (2012). *Memahami Penelitian Kualitatif*. Bandung: ALFABETA

Sugiyono. (2014). *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.

Sugiyono. (2018). *Metode Penelitian Kuantitatif*. Bandung: Alfabeta.

Tjiptono, F. (2014). *Pemasaran Jasa –Prinsip, Penerapan, dan Penelitian*. Yogyakarta: Andi Offset.

Zeithaml, V A., & Mary, J B., & Dwayned, D G. (2006). *Services Marketing. Integrating Customer Focus Across the Firm*. 4th Edition. International Edition. Singapore: McGraw-Hill.