

PENGARUH KUALITAS BAKERY TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN RESTORAN WEDANG JAHE DI NUSA DUA BEACH HOTEL & SPA

Simon Rico Briantono¹, I Gusti Agung Bagus Widiantara², Ida Ayu Putu Sulastris³
Fakultas Pariwisata Universitas Triatma Mulya, Badung Bali
agung.widiantara@triatmamulya.ac.id

Abstract

Tourism in Indonesia is a growing business, especially in Bali. Bali has been long to be a vacation destination for both local and foreign tourists. It has contribution to business development in the tourism industry, including hotels and restaurants. In an effort to win the market competition, of course the tourism industry has done various things. This is the background of the research conducted by the writer at Nusa Dua Beach Hotel & Spa. The purpose of the study is to determine the effect of bakery quality. The writer uses quantitative analysis and also SPSS program to explain the correlation between bakery quality and customer satisfaction. The result found that (a) there is a very strong relationship between the quality of bakery and customer satisfaction of Wedang Jahe Restaurant at Nusa Dua Beach Hotel & Spa, (b) the quality of the bakery has impacted customer satisfaction as much as 85,6 % which shows strong influenced, but there is still other factor impacted it which is not analysed in this study.

Keyword: *bakery quality, customer satisfaction, market competition, tourist*

Pendahuluan

Pariwisata merupakan suatu bisnis yang tidak akan pernah mati. Setiap waktu akan selalu berkembang sesuai dengan perkembangan zaman. Indonesia adalah salah satu negara kepulauan yang sejak lama telah dikenal bangsa lain di dunia. Selain dikenal sebagai negara kepulauan, Indonesia juga dikenal memiliki keindahan alam dan adat istiadat yang beraneka ragam serta negara yang beriklim tropis. Dengan Keanekaragaman budaya, keindahan dan beriklim tropis inilah yang menurut para pakar mampu membuat banyak wisatawan yang tertarik datang ke Indonesia. Salah satu pulau yang ada di Indonesia yang menjadi sorotan para wisatawan adalah Pulau Bali. Pulau yang sangat dikenal di mata dunia ini memiliki berbagai julukan, julukan itu seperti pulau seribu pura atau pulau dewata. Banyak wisatawan asing yang beranggapan kalau Indonesia itu adalah Bali, bahkan mereka lebih mengenal Pulau Bali daripada Indonesia. Maka tidak salah kunjungan wisatawan ke Bali terus meningkat dari tahun ke tahun.

Seiring dengan meningkatnya jumlah wisatawan yang datang ke Bali mengakibatkan kebutuhan akan sarana dan prasarana pariwisata semakin meningkat. Salah satunya Restoran Wedang Jahe yang ada di Nusa Dua Beach Hotel & SPA. Restoran adalah tempat usaha komersial yang ruang lingkup kegiatannya menyediakan hidangan-hidangan serta minuman di tempat usahanya (Suarthana 2016:12). Sejalan dengan perkembangan usaha restoran muncul juga persaingan yang semakin ketat. Dalam upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan konsumen menyebabkan setiap restoran menempatkan orientasi pada kepuasan pelanggan sebagai tujuan utama. Hal ini tercermin dari semakin banyaknya restoran yang menyertakan komitmen terhadap kepuasan pelanggan. Karena kunci utama memenangkan persaingan adalah dengan memberikan nilai dan kepuasan kepada pelanggan melalui penyampaian produk dan jasa yang berkualitas.

Restoran Wedang Jahe di Nusa Dua Beach Hotel & Spa juga sangat menyadari akan pentingnya penyampaian makanan yang sangat berkualitas khususnya dalam kualitas *bakery* saat *breakfast*. *Bakery* di Nusa Dua Beach Hotel & Spa pada saat *breakfast* menyediakan

Bread, Danish, Hard Roll, donat dan lainnya. Namun demikian, akhir-akhir ini kualitas yang diberikan mulai berkurang. Itu semua dapat ditunjukkan dari ukuran *bakery* semakin mengecil di luar standar atau warna kecoklatan yang mengindikasikan terlalu matang. Alasan lainnya juga dapat dilihat di saat *breakfast* terkadang sering kehabisan *bakery* sebelum waktu *breakfast* berakhir, sehingga banyak tamu yang mengeluhkan hal ini. Berdasarkan fenomena di lapangan maka permasalahan yang diteliti meliputi pengaruh kualitas *bakery* dan besaran pengaruhnya terhadap kepuasan pelanggan Restoran Wedang Jahe di Nusa Dua Beach Hotel & Spa.

Landasan Teori

Hotel tidak saja menyediakan layanan kamar tetapi juga makanan dan minuman serta fasilitas lain secara profesional untuk tujuan komersial. Oleh sebab itu, hotel selalu dilengkapi restoran sebagai pusat penyediaan hidangan-hidangan serta minuman (Suarthana, 2016:11). Dalam memberikan layanan, restoran memperhatikan kualitas yang meliputi keseluruhan fitur dan sifat produk karena tentu berpengaruh pada kemampuannya untuk memuaskan kebutuhan pelanggan yang dinyatakan atau tersirat (Kotler, 2009:180). Bahkan menurut Tjiptono (2011:164) kualitas adalah kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, sumber daya manusia, proses dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan. Jadi, kualitas produk merujuk pada produk yang memenuhi atau melebihi harapan pelanggan. Untuk kepuasan pelanggan, restoran mengupayakan menyediakan makanan berkualitas dari berbagai segi (Sudiara, 2006:11), seperti

- a. Penampilan atau penataan makanan yang menarik, rapi dengan porsi yang tepat. Warna asli bentuk dan tekstur makanan setelah diolah, sangat membantu memperindah penampilan makanan tersebut.
- b. Rasa dan aroma harus sesuai dengan karakter dan ciri khas dari makanan tersebut, ketetapan ciri khas inilah yang memberikan kesan rasa enak pada makanan.
- c. Suhu dan temperatur makanan disajikan harus tepat artinya makanan panas harus dihidangkan panas. Suhu makanan mempunyai peranan yang sangat penting karena pada suhu tersebut dapat kita temui rasa dan aroma maksimal dari makanan tersebut, serta aman dimakan.
- d. Kebersihan merujuk kehadiran benda-benda asing yang seharusnya tidak termasuk di dalam makanan. Kehadiran rambut, batu atau pun rumput pada makanan tentunya tidak diharapkan.
- e. Kesehatan makanan dalam arti kandungan serat, gizi secara seimbang, serta zat-zat yang dibutuhkan tubuh sebagai proses perkembangan dan pertumbuhan pada tubuh manusia. Perlu diingat bahwa makanan sehat bukanlah makanan yang harus mahal, lezat dan enak karena tidak selamanya makanan-makanan yang enak, lezat dan mahal tersebut sebenarnya baik untuk kesehatan tubuh.
- f. Karakter makanan harus dipertahankan sebagai ciri khas makanan tersebut yang menjadi sumber kepuasan dan kenikmatan bagi penyantap makanan tersebut.

Menurut Subagjo (2007:4) untuk efisiensi kerja dalam *pastry section* maka dibagi menjadi dua bagian yaitu *pastry* dan *bakery*. *Bakery* merupakan bagian yang bertanggung jawab dalam pembuatan berbagai jenis *bread* atau roti. *Bread* atau roti merupakan jenis produk *pastry* yang bahan dasarnya terdiri dari tepung terigu, gula, garam, telur, air dan *yeast* sebagai bahan pengembang yang sebelum dimasak diperlukan proses peragian terlebih dahulu supaya adonan mengembang. Lebih jauh, pembagian adonan jenis *bread* yang dapat dibagi tiga jenis, yakni:

a) *Lean yeast dough product*

Lean yeast dough merupakan adonan dasar yang susunan bahannya terdiri dari empat bahan pokok yaitu: *wheat flour* (terigu), *yeast* (ragi), *salt* (garam) dan *water* (air).

b) *Rich yeast dough product*

Rich Yeast Dough yaitu adonan dasarnya sama dengan *Lean Yeast Dough* namun sudah ditambahkan dengan bahan lainnya. Bahan-bahan yang ditambahkan seperti *Sugar* (gula), *Milk* (susu), *Egg* (telur) dan *Fat* (lemak, mentega).

c) *Roll in Yeast Dough Product*

Roll in Yeast Dough Product adalah produk jenis roti yang dalam proses pembuatannya melalui proses penggilingan, pelipatan sehingga adonan menjadi berlapis. Jenis ini dibagi menjadi dua yaitu:

- (a) *Un Sweet Roll-in Yeast Dough Product*. Produk ini mempunyai rasa gurih, biasanya digunakan untuk makan pagi seperti *croissant*.
- (b) *Sweet Roll-in Yeast Dough Product*. Produk ini cenderung terasa manis seperti *danish pastry*.

Subagjo (2007:166) menegaskan untuk pembuatan produk *Pastry bakery* untuk menghasilkan produk yang berkualitas, harus diperhatikan: bentuk, warna, volume, rasa, kebersihan maupun nilai gizi. Setiap orang tentunya memilih produk *bakery* yang menarik secara visual hingga menimbulkan keinginan untuk membeli dan mencicipi produk tersebut. Sebuah produk *bakery* harus memiliki kualitas yang baik, baik dari segi bentuk maupun rasa. Kualitas produk *bakery* pada dasarnya ditentukan dari penampilan, tekstur dan rasa (Brown, 1914: 2)

- (a) Penampilan meliputi ukuran, warna, bentuk dan permukaan luar.
- (b) Tekstur meliputi stuktur produk yakni ukuran rongga yang ada di dalam roti.
- (c) Rasa meliputi rasa dan aroma.

Kotler (2009:89) menyatakan bahwa pelanggan adalah setiap orang, unit atau pihak dengan siapa kita bertransaksi, baik secara langsung maupun tidak langsung dalam penyediaan produk. Supranto (2006:21) menyatakan pelanggan adalah setiap individu yang menerima suatu jenis barang atau jasa dari orang lain atau kelompok orang. Jadi, dapat disimpulkan bahwa pelanggan adalah seseorang yang pekerjaannya membeli dan menggunakan suatu produk baik berupa barang atau pelayanan secara terus menerus dari orang lain dengan melakukan transaksi baik langsung maupun tidak langsung untuk memenuhi keinginannya. Definisi kepuasan pelanggan menurut Irawan (2008:3) adalah hasil akumulasi dari konsumen atau pelanggan dalam menggunakan produk dan jasa. Terdapat empat indikator yang menentukan tingkat kepuasan pelanggan, yaitu:

(a) Perasaan puas

Konsumen merasa puas karena yang telah diinginkan sesuai hasrat sehingga timbul rasa senang.

(b) Selalu membeli produk

Pelanggan yang puas akan memiliki kesediaan untuk datang kembali dan mencicipi makanan yang pernah dimakan sebelumnya. Selain makanan yang disediakan, faktor yang membuat pengunjung ingin membeli kembali karena pelayanan yang ramah sehingga pengunjung senang saat berada di tempat itu.

(c) Mau merekomendasikan ke orang lain

Konsumen bersedia menceritakan apa yang pernah dialami disaat mencoba atau menggunakan suatu produk, karena dengan harapan supaya pengalaman yang pernah dilakukan bisa dirasakan juga oleh saudara, kerabat maupun teman.

(d) Terpenuhnya harapan pelanggan

Jika harapan pelanggan terpenuhi maka terjadi tingkat kesesuaian antara keinginan dan kenyataan, sesuai yang telah diharapkan konsumen, sehingga apa yang diperoleh membuat apa yang diinginkan konsumen terpenuhi.

Metode Penelitian

Penelitian menggunakan variabel bebas adalah kualitas bakery sedangkan variabel terikatnya adalah kepuasan pelanggan. Data utama penelitian adalah data kuantitatif yang berupa bilangan yang diperoleh dengan penyebaran kuesioner dengan 5 skala likert dengan rentang jawaban, yaitu: (1 = sangat tidak setuju, 2= Tidak setuju, 3= cukup setuju, 4= setuju dan 5= sangat setuju). Selain data respon kuesioner, penelitian ditunjang data berupa keterangan yang didapatkan dari pihak hotel seperti sejarah hotel, struktur organisasi dan deskripsi tugas dan tanggung jawab. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh tamu atau pelanggan restoran Wedang Jahe di Nusa Dua Beach Hotel & Spa. Sample diambil dengan metode *purposive sampling* sebanyak 5 x jumlah butir indikator = 50 orang. Menurut Supranto (2006:99) banyaknya responden yang diambil untuk apabila jumlah populasi sangat besar, maka dapat diambil 5 hingga 10 kali jumlah butir indikator yang diteliti. Selain menyebar kuesioner, peneliti juga mengumpulkan data dengan teknik studi dokumentasi.

Selanjutnya, teknik analisis yang digunakan dalam penelitian ini dibantu dengan program SPSS, yang terdiri atas beberapa langkah uji sebagai berikut:

(a) Uji Kualitas Data

Uji kualitas data diperoleh melalui reliabilitas dan uji validitas dengan bantuan program computer *Statistic Package for Social Science* (SPSS). Uji Validitas digunakan untuk menguji sejauh mana ketepatan alat pengukur dapat mengungkapkan konsep gejala atau kejadian yang diukur. Menurut Sugiyono (2013: 455) validitas adalah derajat ketepatan antara data yang sesungguhnya terjadi pada obyek penelitian dengan data yang dilaporkan oleh peneliti. Dengan demikian data yang valid adalah data yang tidak berbeda antara data yang dilaporkan oleh peneliti dengan data yang sesungguhnya terjadi pada obyek penelitian. Apabila nilai *Corrected Item Total Correlation* untuk seluruh butir pertanyaan bernilai lebih besar dari 0,3 maka angket (*instrument*) yang digunakan dinyatakan valid. Di sisi lain, uji reabilitas digunakan untuk mengukur sejauh mana suatu alat ukur dapat dipercaya atau dapat diandalkan untuk mengukur berbagai aspek dari suatu variabel penelitian. Menurut Stainback, reabilitas adalah derajat konsistensi dan stabilitas data (dalam Sugiyono, 2013: 456). Menurut Santoso semua pernyataan dinyatakan reliabel jika koefisien reabilitas dalam nilai *Cronbach Alpha* lebih besar dari 0,6 maka angket (*Instrument*) yang digunakan dianggap handal.

(b) Analisis korelasi

Menurut Sugiyono (2013: 238) teknik analisis korelasi yaitu teknik statistik yang digunakan untuk mencari hubungan antara dua variabel atau lebih yang sifatnya kuantitatif.

(c) Analisis Regresi Linear Sederhana

Analisis ini digunakan untuk menguji berubahnya variabel terikat yang dipengaruhi oleh variabel bebas bersama-sama. Menurut Kuserdyana (2013:127) persamaan umum untuk regresi linear sederhana dapat ditulis sebagai berikut:

$$Y = a + b (X) \dots\dots (i)$$

Keterangan :

Y= Variabel *dependent* (terikat) X= Variabel *Independent* (bebas) b = Koefisien regresi,

a = Konstanta

Selanjutnya, hasil analisis disajikan sebagai tahap akhir dalam sebuah penelitian, dalam penelitian ini menggunakan metode deskriptif. Dengan memperhatikan kualitas dari masalah-masalah yang diteliti yang menyajikan hasil analisis dengan memaparkan secara

sistematis proses dan hasil penelitian. Artinya, hasil penelitian diungkapkan dengan bentuk uraian kata-kata yang nantinya bisa menggambarkan keadaan dengan jelas dan ditunjang tabel, grafik, atau gambar sehingga dapat dipahami oleh pembaca dengan mudah.

Hasil dan Pembahasan

Setelah uji statistik deskriptif dilaksanakan maka diperoleh hasil terkait dengan karakteristik responden. Responden digambarkan berdasarkan jenis kelamin, masa kerja dan jenjang pendidikan.

- (1) Karakteristik responden
 - (a) Karakteristik Responden berdasarkan Jenis Kelamin
Karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin dapat dijelaskan bahwa jumlah karyawan laki-laki lebih banyak di Restoran Wedang Jahe di Nusa Dua Beach Hotel & Spa dibandingkan karyawan perempuan yakni mencapai 63% sedangkan perempuan 37 % (Sumber: Lampiran 3).
 - (b) Karakteristik Responden berdasarkan Masa kerja
Berdasarkan masa kerja, 85% karyawan telah bekerja di Restoran Wedang Jahe di Nusa Dua Beach Hotel & Spa dalam rentang waktu 1-5 tahun. Durasi waktu tersebut menunjukkan pengalaman kerja yang cukup panjang dan loyal terhadap tempat kerja di Restoran Wedang Jahe di Nusa Dua Beach Hotel & Spa (Sumber: Lampiran 3).
 - (c) Karakteristik Responden berdasarkan Tingkat Pendidikan
Tingkat Pendidikan responden berkisar SMA hingga Sarjana dengan 79,2% lulusan Diploma dan sisanya 20,8% berpendidikan Sarjana. Tampak tak satupun karyawan Restoran Wedang Jahe di Nusa Dua Beach Hotel & Spa yang hanya memiliki jenjang pendidikan sekolah menengah saja. (Sumber: Lampiran 3).
- (2) Hasil analisis korelasi antara variabel bebas X (Kualitas *Bakery*) terhadap Kepuasan Pelanggan (Y), dapat dilihat bahwa terdapat hubungan korelasi positif 0,856, antara variabel bebas X (Kualitas *Bakery*) terhadap Kepuasan Pelanggan (Y). Karena nilai signifikansi sebesar 0,000 yang lebih kecil dari alfa 5% maka dapat diartikan korelasi yang didapatkan signifikan.
- (3) Hasil analisis menunjukkan adanya hubungan kualitas *bakery* dengan kepuasan pelanggan sebesar 0,856 tercantum dalam tabel *Pearson Correlation*. Hal ini mempunyai pengertian bahwa hubungan kualitas bakery terhadap kepuasan pelanggan tergolong sangat kuat, yakni mencapai 85,6. Oleh sebab itu, factor kualitas bakery wajib diperhatikan jika Restoran Wedang Jahe di Nusa Dua Beach Hotel & Spa ingin menciptakan kepuasan bagi setiap pelanggannya. Jadi, dapat disimpulkan bahwa semakin bagus kualitas *bakery* yang dihasilkan, maka semakin tinggi pula kepuasan pelanggan.

Simpulan dan Saran

- Berdasarkan hasil analisis dan pembahasan maka dapat ditarik dua simpulan, yaitu:
- a. Kualitas *bakery* yang dihidangkan memiliki pengaruh yang sangat kuat terhadap kepuasan pelanggan di Restoran Wedang Jahe, Nusa Beach Hotel dan Spa. Artinya, semakin baik kualitas bakery yang disediakan maka pelanggan cenderung kian puas.
 - b. Kualitas bakery memiliki pengaruh sebesar 85,6 % terhadap kepuasan pelanggan, yang memiliki arti bahwa semakin tinggi kualitas *bakery* maka semakin tinggi juga kepuasan pelanggan di restoran Wedang Jahe di Nusa Dua Beach Hotel & Spa. Hal itu juga mengandung makna bahwa tidak seluruh kepuasan pelanggan disebabkan oleh kualitas bakery, tetapi masih ada faktor lain yang tidak dibahas dalam penelitian ini.

Terkait adanya hubungan yang sangat kuat antara kualitas *bakery* terhadap kepuasan pelanggan maka para pembuat roti di Nusa Dua Beach Hotel & Spa disarankan memperhatikan kualitas produk yang dibuat. Di samping itu, pengembangan inovasi bentuk dan rasa juga sangat dibutuhkan sebagai penunjang kualitas produk, agar tidak ada rasa bosan dalam menikmati produk *bakery*. Dalam hal bentuk yang standar maka harus digunakan cetakan dan ukuran yang baku dalam membuat *dannish* dan *croissant* serta memasang alarm pada di oven, sehingga tingkat kematangan memenuhi standar.

Daftar Pustaka

- Adi, Albertus Postya Adi. 2012. *Analisis Pengaruh Harga, Kualitas Produk dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan (Studi Pada Waroeng Cabang Lampesari Semarang)*. Semarang: Universitas Diponegoro.
- Ahmad. 2007. *Manajemen Pengolahan Roti Dan Kue*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Brown, Sandra Garl. 1914. *Judging Baked Products*. US: Washington State University Cooperative Extension dan U.S. Departement Of Agriculture.
- Fitriani, Ni Made. 2013. *Tinjauan Penerapan Hygiene dan Sanitasi Dalam Usaha Menjaga Kualitas Makanan di Kitchen Bali Mandira Resort and Spa*. Badung: Sekolah Tinggi Pariwisata Triatma Jaya
- Irawan, Handi. 2008. *Sepuluh Prinsip Kepuasan Pelanggan*. Jakarta: Elex Media Komputindo Kelompok Gramedia.
- Kotler, Philip. 2009. *Management Pemasaran, Edisi Kedua belas Jilid*. Jakarta: PT Indeks
- Kusherdiana, Samsudin Sulaiman. 2013. *Pengantar Statistika Pariwisata*. Bandung: Alfabeta.
- Mertayasa, I Gede Agus. 2012. *Food and Bevarage Service Operational*. Yogyakarta: Andi. *Pangsa Pasar*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Prastyo, Andri Dwi. 2011. *Variabel-Variabel Yang Mempengaruhi Tingkat Kepuasan Pelanggan Pada Forget Me Not Café Surabaya*. Surabaya: UPN Veteran Surabaya.
- Suarthana, Putra I Ketut. 2006. *Pengantar Perhotelan Edisi Kantor Depan*. Badung: Mapindo.
- Sudiara, Bagus Putu. 2006. *Pengetahuan Tata Boga*. Badung: Mapindo.
- Sugiyono, Prof. Dr. 2013. *Statistika Untuk Penelitian*. Badung: Alfabeta
- Sugiyono, Prof. Dr. 2014. *Metode Penelitian Bisnis*. Badung: Alfabeta
- Tjiptono, Fandy. 2011. *Quality Service and Satisfaction. Edisi Ketiga*. Yogyakarta: Andi
- Wulandari, Dewa Ayu Komang Puspa. 2014. *Pengaruh Kualitas Makanan dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan pada Restoran Kura-kura di Hotel the Oberoi Bali*. Badung: Sekolah Tinggi Pariwisata Triatma Jaya.