



INNOVATIVE: Journal Of Social Science Research

Volume 3 Nomor 2 Tahun 2023 Page 13492-13500

E-ISSN 2807-4238 and P-ISSN 2807-4246

Website: <https://j-innovative.org/index.php/Innovative>

## Analisis Varian Menu Dan Kepuasan Konsumen Bakmi Jogja Gending Sari Di Surabaya

Tri Wahyuni Indah Permata<sup>1✉</sup>, Margais Nurdiono<sup>2</sup>

Akademi Kuliner Monas Pasifik, Surabaya, Jawa Timur

Email: [triwahyuniindahpermata@gmail.com](mailto:triwahyuniindahpermata@gmail.com)<sup>1✉</sup>

### Abstrak

Variasi menu yang diberikan sebuah restoran kepada konsumen merupakan salah satu faktor yang menentukan kepuasan konsumen terhadap apa yang ditawarkan sebuah restoran. Jika variasi menu yang diberikan oleh perusahaan konsumen baik, konsumen akan berpikir bahwa restoran menawarkan menu yang sangat baik dan sebaliknya. Variasi menu berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan di kawasan Bakmi Jogja Gending Sari, Meer. Hal ini membuktikan bahwa variasi menu di restoran ini perlu ditingkatkan dan variasi menu berdampak positif terhadap kepuasan pelanggan. Alhasil, kawasan Bakmi Jogja Gending Sari dapat meningkatkan variasi menu sehingga berdampak positif terhadap kepuasan pelangganyang ada. Rotasi menu memiliki dampak besar pada variasi menu.

Kata Kunci : *Variasi Menu, Kepuasan Pelanggan, Bakmi Jogja Gending Sari.*

### Abstract

The variety of menus provided by a restaurant to consumers is one of the factors that determine consumer satisfaction with what a restaurant has to offer. If the menu variety provided by the consumer company is good, consumers will think that the restaurant offers a very good menu and vice versa. Menu variations have a significant effect on customer satisfaction in the Bakmi Jogja Gending Sari area, Meer. This proves that menu variations in this restaurant need to be improved and menu variations have a positive impact on customer satisfaction. As a result, the Bakmi Jogja Gending Sari area can increase menu variations so that it has a positive impact on existing customer satisfaction. Menu rotation has a big impact on menu variety.

Keywords: *Menu Variation, Customer Satisfaction, Bakmi Jogja Gending Sari.*

## PENDAHULUAN

Saat ini perkembangan di bidang kuliner sangat pesat. Sifat konsumtif dan produktif manusia yang semakin tinggi dan juga pemasaran secara global telah mendorong terjadinya persaingan yang kompetitif antar perusahaan dalam upaya menguasai pasar. Begitu pula dengan persaingan restoran-restoran dalam perkembangan makanan dan minuman yang semakin pesat. Hal ini mendorong perkembangan dunia usaha semakin ketat, sehingga menuntut adanya sistem pemasaran yang semakin baik pada setiap perusahaan yang bergerak dalam bidang industri maupun jasa. Pemasaran merupakan salah satu sarana bagi perusahaan untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan perusahaan. Agar tujuan tersebut tercapai maka setiap perusahaan harus berupaya menghasilkan dan menyampaikan makanan dan minuman yang diinginkan konsumen dengan memberikan makanan dan minuman yang menarik, kepuasan pelanggan yang menyenangkan, fasilitas-fasilitas yang menunjang, dan lokasi yang strategis. Penyedia layanan dituntut untuk mampu memberikan jasa, kepuasan pelanggan, dan fasilitas yang terbaik bagi konsumen dalam segala hal. Memberikan kepuasan pelanggan yang unggul merupakan sebuah strategi yang sangat penting karena dapat menghasilkan lebih banyak pelanggan baru. Kepuasan pelanggan merupakan komponen nilai yang pokok yang menggerakkan setiap perusahaan untuk sukses. Perusahaan yang ingin berkembang dan mendapatkan keunggulan yang kompetitif harus dapat memberikan jasa dan produk yang berkualitas dengan harga murah, kepuasan pelanggan yang baik kepada pelanggan, dan fasilitas yang memadai. Untuk memenuhi kepuasan pelanggan pada industri, kualitas produk dan jasa, kualitas kepuasan pelanggan, dan fasilitas penting dikelola perusahaan dengan baik. Penyedia layanan juga harus menentukan lokasi tepat. Keputusan yang salah dapat mengakibatkan kegagalan sebelum bisnis dimulai (Krisdayanto et al., 2018). Bakmi Jogja Gending Sari adalah salah satu restoran yang berdiri sejak tahun 2017. Bakmi Jogja Gending Sari mengalami kenaikan dan penurunan pendapatan setiap bulannya. Jumlah konsumen pada Bakmi Jogja Gending Sari setiap bulannya fluktuatif, dan memiliki kecenderungan turun. Fenomena ini perlu diwaspadai oleh Bakmi Jogja Gending Sari karena dengan jumlah pendapatan yang fluktuatif akan memberikan pengaruh yang merugikan bagi perusahaan Bakmi Jogja Gending Sari. Oleh karena itu untuk mengatasi fenomena tersebut maka pihak Bakmi Jogja Gending Sari sebaiknya memperhatikan Kinerja (performance), Menu makanan dan minuman yang disediakan (features), Keadaan (reliability), Kesesuaian dengan spesifikasi (conformance to specification), Daya tahan (durability), Estetika. Kualitas yang dipersepsikan

antara lain dengan memberikan produk dan jasa, kepuasan konsumen, fasilitas, dan lokasi yang optimal, supaya konsumen yang menikmati jasa akan kembali melakukan pembelian produk tersebut.

Kepuasan konsumen juga merupakan hal terpenting untuk diteliti, karena hal ini merupakan salah satu alasan konsumen untuk melakukan pembelian ulang produk Bakmi Jogja Gending Sari. Apabila menu makanan dan minuman yang dihasilkan tidak sesuai dengan harapan maka konsumen akan merasa tidak puas sehingga mereka tidak akan melakukan pembelian secara berulang atau bahkan tidak merekomendasikan pada konsumen lain, hal-hal yang buruk sehingga dampaknya akan merugikan restoran itu sendiri. dari hal tersebut dapat ditarik suatu kesimpulan bahwa terciptanya kepuasan konsumen dapat memberikan beberapa manfaat, diantaranya adalah hubungan antara restoran dan pelanggannya menjadi harmonis, memberikan dasar yang baik bagi pembelian secara berulang dan terciptanya loyalitas konsumen, dan membentuk suatu rekomendasi.

#### METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan rancangan kuantitatif. Variabel yang diteliti meliputi variasi menu, penampilan makanan (warna, bentuk, besar porsi), rasa makanan (aroma, bumbu, tingkat kematangan, suhu), dan tingkat kepuasan konsumen. Populasi yang akan diamati adalah seluruh responden / pelanggan Bakmi Jogja Gending Sari, Jl. Dr Ir H Soekarno M-22 (Merr), Rungkut, Surabaya. Menurut Hair dalam (Pratita, Pratikto, & Sutrisno, 2018) Jumlah sampel tidak bisa dianalisis faktor jika jumlahnya kurang dari 50, sampel harus berjumlah 100 atau lebih sebagai aturan umum. Sampel diambil dengan menggunakan metode purposive sampling dengan kriteria responden yang menjadi pelanggan Bakmi Jogja Gending Sari minimal sudah 2x melakukan pembelian, dan berusia minimal 16 tahun. Jenis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer hasil jawaban angket responden. Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah dengan menggunakan angket yang diambil dari (Kusumaayu Anugerah et al., 2022).

## HASIL DAN PEMBAHASAN

Uji sampling yang dilakukan meliputi uji variasi menu, kepuasan pelanggan dan uji kesukaan responden, dari Bakmi Jogja Gending Sari. Perhitungan untuk uji sampling ini memperhitungkan responden sebagai sumber. Hal ini disebabkan karena responden bersifat subyektif dan dapat dipengaruhi oleh banyak faktor yang dapat mempengaruhi penilaian.

Uji Sampling terhadap Variasi Menu, Rasa, dan Penampilan terhadap Tingkat Kepuasan

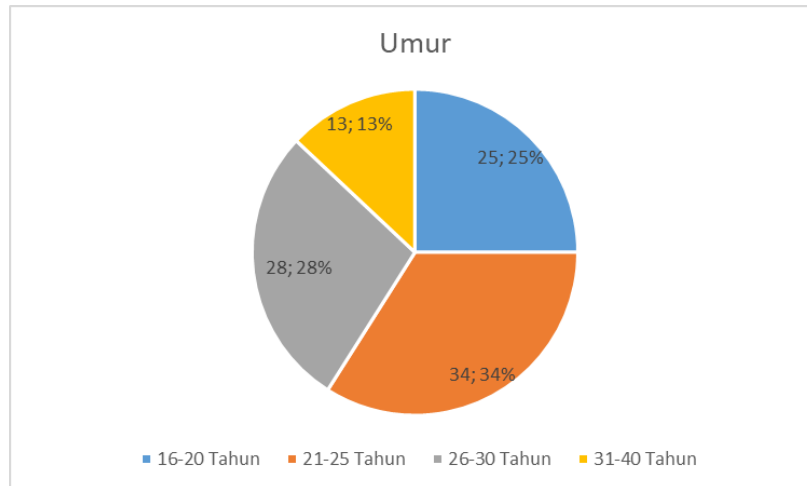
Berikut adalah hasil kuesioner yang telah disebarakan kepada 100 responden yaitu konsumen dari Bakmi Jogja Gending Sari, Meer yang analisisnya digunakan untuk memperkuat hasil observasi di lapangan dan beberapa sumber pustaka untuk memperkuat analisis.

Table 1 Analisis Karakteristik Responden

Karakteristik	N
Usia	
16-20 Tahun	25
21-25 Tahun	34
26-30 Tahun	28
31-40 Tahun	13
Jenis Kelamin	
Laki-Laki	52
Perempuan	48
Variasi Menu	
Bervariasi	80
Tidak Bervariasi	20
Penampilan Makanan	
Menarik	86
Tidak Menarik	14
Rasa Makanan	
Enak	93
Tidak Enak	7

Tingkat Kepuasan	
Puas	78
Tidak Puas	22

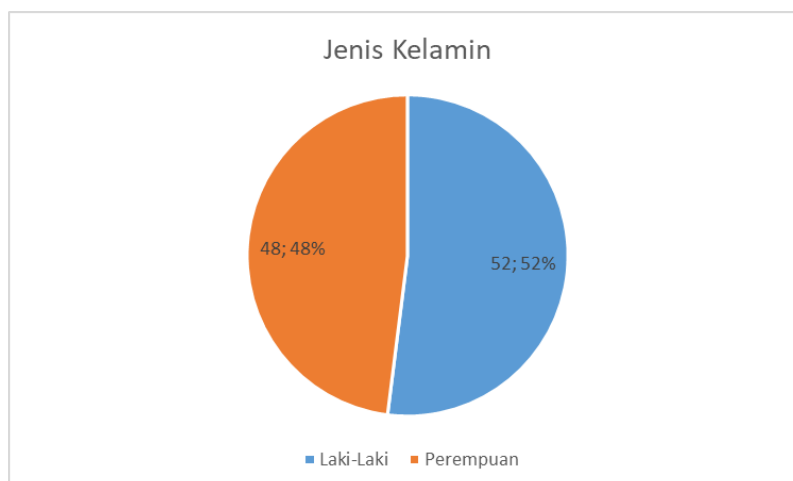
Berdasarkan Umur



Gambar 1 Grafik Umur Responden

Dari tabel 1 dan gambar 1, bisa terlihat bahwa ada 100 sampel yang terlibat sebanyak 25 / 25% responden berumur 16-20 tahun, 34 / 34% responden berumur 21-25 tahun, 28 / 28% responden berumur 26-30 tahun, dan 13 / 13% responden berumur 31-40 tahun.

Berdasarkan Jenis Kelamin

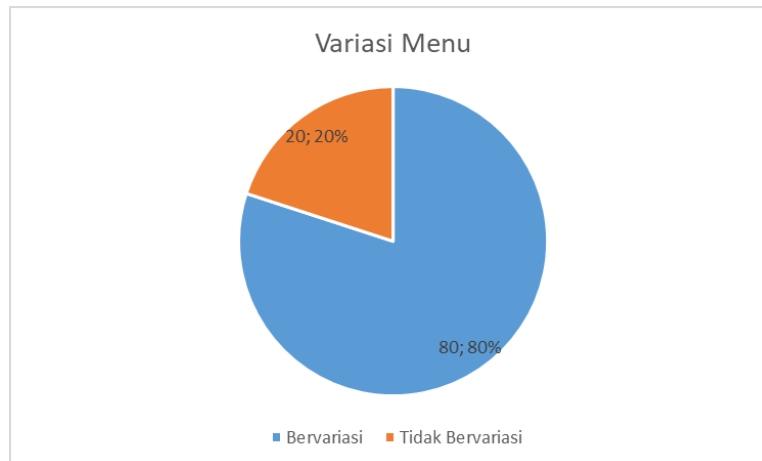


Gambar 2 Grafik Jenis Kelamin Responden

Dari tabel 1 dan gambar 2 bisa terlihat bahwa ada 100 sampel yang terlibat. Dari

hasil tersebut bisa dijelaskan bahwa berdasarkan jenis kelamin, didominasi oleh laki-laki daripada perempuan dimana 52 / 52% responden berjenis kelamin laki-laki, 48 / 48% sampel berjenis kelamin perempuan.

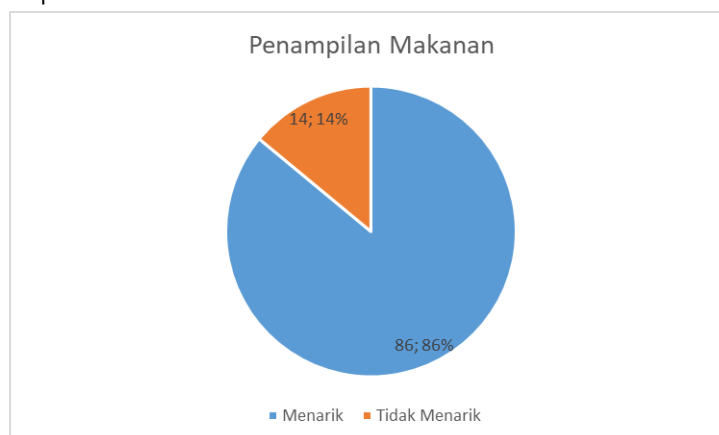
#### Berdasarkan Variasi Menu



Gambar 3 Grafik Variasi Menu Menurut Responden

Dari tabel 1 dan gambar 3 kita bisa melihat bahwa ada 100 sampel yang terlibat. Dari hasil tersebut bisa dijelaskan bahwa sebanyak 80 / 80% responden berpendapat bahwa makanan bervariasi dan 20 / 20% orang responden berpendapat bahwa makanan tidak bervariasi.

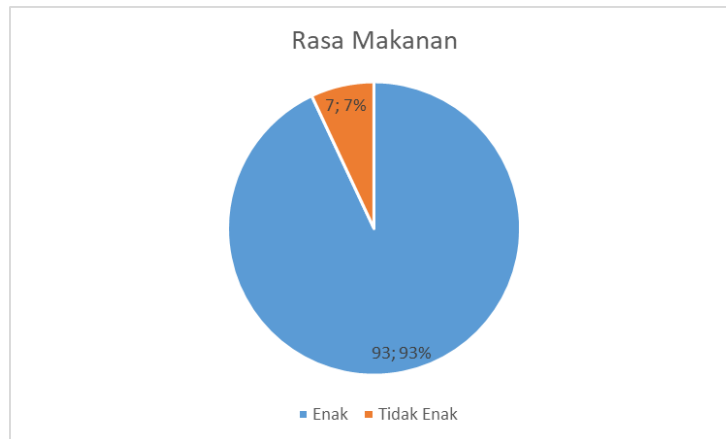
#### Berdasarkan Penampilan Makanan



Gambar 4 Grafik Penampilan Makanan Menurut Responden

Dari tabel 1 dan gambar 4 kita bisa melihat bahwa ada 100 sampel yang terlibat. Dari hasil tersebut bisa dijelaskan bahwa sebanyak 86 / 86% responden berpendapat bahwa makanan menarik dan 14 / 14% responden berpendapat bahwa makanan tidak menarik.

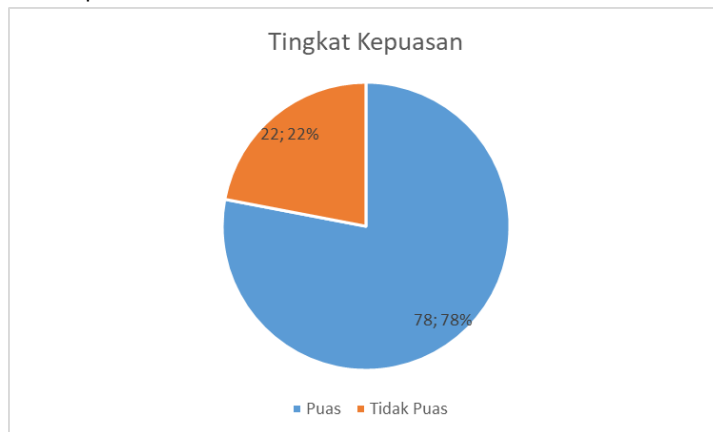
### Berdasarkan Rasa Makanan



Gambar 5 Grafik Rasa Makanan Menurut Responden

Dari tabel 1 dan gambar 5 kita bisa melihat bahwa ada 100 sampel yang terlibat. Dari hasil tersebut bisa dijelaskan bahwa sebanyak 93 / 93% responden berpendapat bahwa makanan enak dan 7 / 7% orang responden berpendapat bahwa makanan tidak enak.

### Berdasarkan Tingkat Kepuasan



Gambar 6 Grafik Tingkat Kepuasan Menurut Responden

Dari tabel 1 dan gambar 5 kita bisa melihat bahwa ada 100 sampel yang terlibat. Dari hasil tersebut bisa dijelaskan bahwa sebanyak 78 / 78% responden berpendapat bahwa makanan enak dan 22 / 22% orang responden berpendapat bahwa makanan tidak enak.

Variasi menu memiliki hubungan yang signifikan terhadap tingkat kepuasan konsumen, konsumen yang merasa puas dengan menu makanan yang bervariasi sebanyak 80 orang (80%), dan konsumen yang merasa tidak puas dengan menu makanan yang tidak bervariasi sebanyak 20 orang (20%). Hasil yang ditunjukkan di table 2 banyak orang yang puas dengan variasi makanan yang berbeda tetapi banyak yang tidak puas karena menu tidak bervariasi. Hasil penelitian ini sejalan dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh Nadea et al (2022) yang menunjukkan bahwa terdapat hubungan signifikan antara kualitas makanan dengan tingkat kepuasan konsumen, di dalam kualitas makanan atribut yang paling besar mempengaruhi tingkat kepuasan adalah variasi makanan.

Variasi menu memiliki hubungan dengan tingkat kepuasan karena dalam perencanaan menu perlu adanya penyusunan menu yang beragam seperti penggunaan bahan makanan dan teknik pengolahan yang bervariasi, maka semakin bervariasi juga menu yang dapat disajikan, sehingga konsumen merasa semakin puas. Penyusunan menu dapat dikatakan juga sebagai rotasi menu, jika dalam rotasi menu terdapat pengulangan bahan makanan dan teknik pengolahan pada periode 1 siklus menu maka akan membuat para konsumen merasa bosan dan tidak puas karena menu yang disajikan kurang bervariasi. Dalam hasil wawancara para konsumen menyatakan puas dengan makanan yang disajikan karena merasa menu yang disediakan pihak hotel sudah bervariasi menu makanannya, terdapat perbedaan menu khususnya lauk hewani setiap hari dan setiap waktu makan.

Rasa makanan tidak memiliki hubungan yang signifikan terhadap tingkat kepuasan konsumen, konsumen yang merasa puas dengan rasa makanan yang enak sebanyak 43 orang (95%), dan konsumen yang merasa tidak puas dengan rasa makanan yang tidak enak sebanyak 3 orang (20%). Hasil analisis menunjukkan bahwa tidak ada hubungan yang signifikan antara rasa makanan dengan tingkat kepuasan konsumen. Menurut Aliffianti dalam (Kusumaayu Anugerah et al., 2022) terdapat faktor internal yaitu umur dan jenis kelamin, faktor lingkungan yang meliputi ketepatan waktu penyajian, sikap dan penampilan petugas pramusaji dan kebersihan alat makan, dan faktor eksternal yang meliputi variasi menu, penampilan makanan. Selain itu terdapat faktor penting untuk menghasilkan masakan yang dapat memuaskan konsumen yaitu perlu menyiapkan bahan makanan yang berkualitas baik atau segar, dan perlu diolah dengan cara yang tepat, jika bumbu makanan yang disajikan sudah enak tetapi bahan utamanya tidak berkualitas baik maka akan mempengaruhi kualitas dari makanannya itu sendiri sehingga mempengaruhi kepuasan konsumen. Saat melakukan wawancara dengan para konsumen, mereka menyatakan tidak terlalu memprioritaskan rasa makanan yang disajikan karena selalu

memiliki rasa yang sama dan enak, tetapi yang mereka perhatikan adalah variasi menu karena jika terjadi pengulangan menu atau lauk khususnya hewani biasanya para konsumen cenderung merasa bosan sehingga tidak berselera untuk mengkonsumsinya.

## SIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan, maka dapat ditarik beberapa kesimpulan yaitu variasi menu mempunyai hubungan cukup terhadap kepuasan konsumen pada Bakmi Jogja Gending Sari, Meer. Hal ini membuktikan bahwa variasi menu masih harus ditingkatkan pada restoran ini. Variasi menu mempunyai hubungan positif terhadap variasi menu. Sehingga perusahaan Bakmi Jogja Gending Sari ini dapat meningkatkan kualitas pelayanannya agar dapat memiliki pengaruh positif juga terhadap kepuasan pelanggan yang ada. Faktor yang sangat mempengaruhi dari variasi menu adalah rotasi menu, maka dari itu dapat dikatakan bahwa untuk meningkatkan variasi menu ini maka restoran dapat meningkatkan rotasi menu dari restoran.

## DAFTAR PUSTAKA

- Krisdayanto, I., Haryono, A. T., PT, E. G., Analisis, H., Pelayanan, A. K., Fasilitas, L., & Putra, net B. (2018). Analisis pengaruh harga, kualitas pelayanan, fasilitas, dan lokasi terhadap kepuasan konsumen di i cafe lina putra net bandungan. *Journal of Management*, 4(4).
- Kusumaayu Anugerah, N., Rahmasari Tanuwijaya, R., Manggabarani Program Studi Gizi, S., Tinggi Ilmu Kesehatan Pertamedika, S., Jalan Bintaro Jaya, I., Kusir -Kebayoran Lama Utara, T., & Selatan Korespondensi, J. (2022). *Kaitan Variasi Menu, Penampilan, Rasa Makanan dengan Tingkat Kepuasan Karyawan Hotel. Nutrire Diaita* (Vol. 14).
- Pratita, B. W. A., Pratikto, H., & Sutrisno. (2018). Analisis Faktor-Faktor yang Memengaruhi Keputusan Pembelian Pelanggan di Kober Bar Malang. *Jurnal Pendidikan*, 3(4).