

Pengaruh Kualitas Bahan Tenderloin Meat dan Olahannya Terhadap Kepuasan Tamu di Lorin Hotel Solo

Diah Rizki Aulia¹
Denny Asmara²
Suraji³

¹(Mahasiswa pada Sekolah Tinggi Pariwisata Sahid Surakarta)

²(Dosen pada Sekolah Tinggi Pariwisata Sahid Surakarta)

³(Dosen pada Sekolah Tinggi Pariwisata Sahid Surakarta)

ABSTRAK

This study was conducted with the aim of knowing the effect of the quality of tenderloin meat ingredients and their preparations on guest satisfaction at Lorin Solo Hotel. There is also a research method used to analyze the data, namely the qualitative method. The author conducted research during On The Job Training in the banquet section through observation, questionnaires and documentation by comparing the theory given with the practice. The population and samples of this research are executive chef, Chef de Partie, Cook, Restaurant Manager, Food and Beverage Service Manager, Service Staff, and Guest of Lorin Solo Hotel. To get optimal and real results, a case study approach is carried out which intends to describe and describe the effect of the quality of the tenderloin meat ingredients and their preparations on guest satisfaction in terms of taste, portion and price. Based on the research results, it is known that: (a) the quality of the tenderloin meat, (b) the quality of the freshness of the meat, (c) the processing of the meat so that it can affect the quality of the product and will also affect guest satisfaction.

Keywords: Quality of Tenderloin, Meat, Ingredients, Guest Satisfaction

PENDAHULUAN

Industri pariwisata dewasa ini berkembang pesat seiring arus globalisasi dalam bidang teknologi dan informasi. Oleh karena itu pemerintah memberikan perhatian besar pada bidang ini karena menjadi salah satu dari sekian banyak bidang yang dapat menghasilkan devisa bagi negara. Sektor pariwisata tidak akan habis dipergunakan dan dapat dinikmati oleh siapapun tanpa takut habis. Pariwisata di Indonesia mengalami peningkatan yang cukup pesat baik dari kunjungan wisatawan lokal maupun mancanegara, maupun kebutuhan sumber daya manusia di dalam proses kegiatannya. Indonesia memiliki kekayaan sumber daya alam yang melimpah, keadaan alam yang indah dan keberagaman budaya yang menarik serta keramahan penduduknya, menjadikan pariwisata di

Indonesia memiliki prospek untuk digali dan dikembangkan.

Para wisatawan menginginkan beberapa pelayanan untuk memenuhi kebutuhan sesuai dengan motivasi perjalanan yang mereka lakukan. Pelayanan tersebut merupakan produk dari industri pariwisata yang salah satunya ditawarkan oleh industri perhotelan. Industri pariwisata mengalami perkembangan dari masa ke masa, terbukti dengan banyaknya Hotel yang didirikan baik Hotel berbintang 1-5 dengan fasilitas penunjang lainnya yang dikelola secara komersial maupun secara profesional, Hotel itu sendiri menyediakan fasilitas penginapan yang dilengkapi dengan pelayanan makan dan minum, pelayanan kamar, dan fasilitas pendukung lainnya. Berikut ini adalah klasifikasi Hotel berdasarkan fasilitasnya, hotel berbintang

satu biasanya hanya memiliki sedikit fasilitas sepereti kamar dan *restaurant* saja tetapi hotel bintang lima memiliki berbagai fasilitas – fasilitas lengkap yang dibutuhkan oleh tamu dimulai dari kamar dengan berbagai tipe, (*standar, deluxe, suite*) restoran atau tempat makan , bar, atau tempat khusus menjual minuman baik *alkohol* maupun *nonalkohol*.

Hotel terdiri dari berbagai macam *departement* yang bertugas dan bertanggung jawab terhadap bidang pekerjaan tertentu untuk mencapai tujuan hotel diantaranya: *Food and Beverage* , *Front Office*, *Housekeeping*, *Sales and Marketing*, *Accounting*, *Engineering*, dan *Human Resources*. Dari departemen tersebut, yang memberikan keuntungan besar adalah *Food and Beverage Department*. *Food and Beverage Departemen* yaitu departemen di hotel yang bertugas menyediakan serta menyajikan makanan dan minuman untuk memenuhi keinginan tamu baik yang tinggal di hotel untuk menginap maupun tamu yang tidak tinggal di hotel tersebut. Oleh karena itu *Food and Beverage Departemen* dituntut untuk selalu meningkatkan mutu pelayanan kepada tamu, sehingga diharapkan mampu meningkatkan penjualan makanan dan minuman semaksimal mungkin sesuai target yang telah ditetapkan. *Food and Beverage Department* sendiri dibagi dua, yaitu *Food and Beverage Product* dan *Food and Beverage Service*. Pengertian *Food and Beverage Product* adalah bagian di hotel yang berkaitan langsung dengan pengolahan makanan mentah menjadi siap untuk dihidangkan mulai dari makanan pembuka hingga makanan penutup sedangkan pengertian *Food and Beverage Service* adalah menyajikan dan menjual makanan yang telah siap dikelola kepada pelanggan.

Lorin Solo Hotel sendiri menyediakan berbagai macam fasilitas yang ditawarkan salah satunya adalah *restourant*, terdapat 2 *restourant* di Lorin Solo Hotel yaitu Kampong Ikan dan Sasono Budjono disana menyediakan berbagai macam makanan dan minuman baik makanan *chinese* dan masakan Indonesia. Dalam menghadapi persaingan yang ketat, seluruh komponen yang terkait didalam *Food and Beverage product* mulai dari pimpinan paling atas

hingga bawahan saling bekerja sama antara satu departemen dengan departemen lainnya. Tujuan dilakukannya kerjasama adalah untuk mewujudkan kepuasan tamu.

Dalam meningkatkan kepuasan tamu, *Food and baverage product* harus membina kerjasama secara *professional* serta bertanggung jawab terhadap tugasnya masing–masing. Apabila tamu merasa puas besar harapan mereka akan datang kembali, yang berarti adanya penambahan pendapatan Hotel. Selain kepuasan tamu ada faktor pendukung didalamnya yang mempengaruhi yaitu kualitas bahan yang digunakan. Kualitas bahan baku yang baik dapat menghasilkan rasa makanan yang enak dengan demikian pemilihan bahan yang baik dapat menimbulkan kepuasan tamu.

Di dalam hotel terdapat berbagai macam jenis makanan yang diolah serta dimasak dalam jumlah yang banyak tentu dengan membuat semua jenis makanan tersebut diperlukan banyaknya jumlah karyawan atau juru masak yang diperlukan. Dengan banyaknya jumlah tersebut juru masak menjadi di kelompokkan menjadi beberapa bagian dengan tugas serta tanggung jawabnya masing – masing, dan hal ini dapat dilihat dari struktur organiasasi dapur. Namun demikian, struktur organiasasi dapur hotel berbeda – beda tergantung dari besar kecilnya hotel tersebut. Hal yang membedakannya dapat berupa: jumlah produksi makanan, jenis menu yang dioalah, dan kondisi atau keadaan bahan yang dapat dibeli dipasar.

Kualitas makanan sendiri dipengaruhi oleh *flour* (rasa), *consistensy* (kemantapan/ketetapan), *texture/foam/shape* (susunan/bentu/potongan), *nutritional content* (kandungan nutrisi), *visual appeal* (presentasi), *aromatic appeal* (aroma), dan *temperat re* (suhu makanan).

Dan pentingnya kualitas bahan beserta kesegaran menjadikan alasan penulis mengangkatnya, hal ini sangat berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan, oleh karena itu maka penulis mencoba mengangkat hal ini sebagai judul penelitian “Pengaruh Kualitas Bahan *Tenderloin Meat* dan Olahannya terhadap Kepuasan Tamu di Lorin Solo Hotel”.

TINAJUAN PUSTAKA

1. *Tenderloin Meat* (Daging)

Daging adalah kumpulan sejumlah otot yang berasal dari ternak yang disembelih dan otot tersebut sudah mengalami perubahan biokimia dan biofisik sehingga otot yang semasa hidup ternak merupakan energi mekanis berubah menjadi energi kimiawi yang dikenal sebagai daging (pangan hewani).

Menurut soeparno (2005 :17), daging adalah semua jaringan hewan dan semua prodeuk hasil pengolahan jaringan – jaringan tersebut yang dapat dimakan serta tidak menimbulkan gangguan kesehatan saat dikonsumsi. Organ – organ misalnya hati, paru-paru, limpa, pankreas, otak, jantung, ginjal, dan jaringan otot termasuk dalam definisi ini.

Tenderloin adalah suatu bagian daging sapi yang terdapat pada bagian tengah badan sapi. Daging *tenderloin* disebut juga dengan nama lain yaitu has dalam atau *fillet*, terdiri dari bagian – bagian otot utama di sekitar bagian tulang belakang dan kurang lebih diantara bahu dan tulang panggul. Daerah daging *tenderloin* merupakan bagian yang paling lunak, sebab otot – otot di bagian tersebut jarang sekali di gunakan oleh sapi dalam bergerak maupun beraktivitas. Pada umumnya bagian daging *tenderloin* digunakan sebagai bahan dasar pembuatan *steak* dan aneka menu makanan lainnya.

Tipe – tipe pemotongan daging di tiap negara berbeda – beda, sehingga nama atau istilah potongan dan jenis potongannya pun bisa berbeda – beda. Bentuk potongan biasanya menyesuaikan kebutuhan pasar negara setempat, selera konsumen ,dan tujuan dari penggunaan daging tersebut. Beberapa bagian sapi memiliki tekstur padat sehingga membutuhkan proses pemasakan yang cukup lama. Ada 3 panduan pemotongan daging yang di kenal secara internasional, yaitu *British Beef Cuts*, *US Beef Cuts*, dan *Netherland Beef Cuts*. Supermarket yang berbeda juga, tergantung dari negara mana supermarket tersebut mengimpor daging sapi.

2. Penyimpanan *Meat* (Daging)

Menurut (Purwiyatno Hariyadi 2008: 18) daging segar tahan disimpan di *chiller* atau penyimpanan dingin hanya 2-3 hari pada suhu dibawah 4oC dan bila ingin menyimpannya lebih lama, masukkan di dalam *freezer* atau penyimpanan beku. Di freezer pada suhu -18oC sampai -23,5oC, daging bisa bertahan hingga 3 bulan. Ada beberapa syarat agar daging tetap segar dan aman diolah setelah disimpan di *freezer*. Daging harus dalam kondisi segar. Bila daging dibeli dalam kondisi segar , pisahkan antara yang mau dimasak hari itu dan yang mau disimpan, jangan menunda waktu untuk menyimpan. Jangan menyimpan daging dalam ukuran besar, sebaiknya potong-potong daging sebelum disimpan agar pembekuan lebih merata. Bungkus daging dengan kemasan plastik tebal, dikemas rapat agar daging tidak mengalami *dehidrasi*. Daging yang dehidrasi akan mengalami perubahan warna menjadi coklat kehitaman, akan terjadi penyimpangan rasa bila diolah, dan alot. Bila hendak digunakan, cairkan (*thawing*) daging. Ada 3 cara pencairan, yaitu di pindahkan ke *chiller* selama 12-24 jam, dibiarkan dalam temperatur ruang, dan letakkan di *wastafel* sambil dikucuri air keran dalam keadaan masih terbungkus plastik. Daging yang sudah di-*thawing* tidak boleh dikembalikan ke *freezer* karena bakteri yang semula tertidur lelap bangun kembali dan mulai merusak daging. Sebaiknya daging yang sudah keluar segera diolah habis, walaupun mau disimpan masukkan ke *chiller*, itu pun hanya bertahan 2 hari saja.

Mengolah daging bisa dikatakan susah – susah gampang , karena jika salah dan penanganannya tidak tepat, maka hasil yang dimasak tidak akan baik. Sekarang ini banyak berbagai macam olahan daging yang bervariasi baik daging yang siap saji maupun dengan cara dimasak. Tak selamanya daging segar itu awet, meskipun sudah di *freezer*, kualitas dan rasa daging sapi tak terjamin segar dalam waktu yang lama. Namun sekarang terdapat berbagai olahan daging dalam kemasan yang pasti akan awet disimpan didalam freezer. Berikut ini adalah macam – macam olahan daging yaitu sebagai berikut:*meatball* /

bakso, sosis, dendeng, *cornet*, dan *steak*.

3. Kualitas Bahan

Totalitas dari karakteristik barang atau jasa yang menunjang kemampuan untuk memenuhi persyaratan kebutuhan yang di spesifikasikan. Kualitas sering sebagai sesuatu yang di memuaska pelanggan terhadap persyaratan kebutuhan (Vincent Gasper, 2002:181).

Kualitas Menu adalah awet, tahan lama, tidak mudah usung, dan cepat rusak. Dalam suatu penyajian produk atau jasa sesuai dengan ukuran yang berlaku di tempat produk tersebut diadakan dan penyimpanan setidaknya sama dengan yang diinginkan oleh konsumen (Em Zul Fajri Ratu Aprilia Senja, 2002 : 95).

Kualitas Kesehatan adalah dalam keadaan bugar dan nyaman seluruh tubuh dan bagian bagiannya. Mendatangkan kebaikan pada badan dan normal kepikiran (Em Zul Fajri Ratu Aprilia Senja, 2002 :704).

4. Macam – Macam Sapi Impor

Banyak jenis sapi diluar negri yang di pelihara sebagai penghasil daging Dan dapat dijadikan sebagai bekaln untuk penggemukan. Beberapa jenis sapi impor yang bisa dijadikan bakalan antara lain sebagai berikut:

a. Sapi *Hereford*

Sapi *hereford* berasal dari inggris dan mulai dikembangkan sebagai penghasil daging di America Serikat sejak tahun 1840. Selain tersebar luas di Amerika Serikat, sapi jenis ini juga terdapat di Amerika Latin , Kanada, Australia, Selandia Baru, dan Afrika Selatan. Sapi *Hereford* mudah dikenali Karena fisiknya yang cukup mencolok. Warna tubuhnya merah dan mukanya berwarna putih. Warna putih juga terdapat pada dada, sisi badan, perut bawah, serta keempat kaki dari batas lutut, bahu, dan ekor. Postur tubuhnya rendah, tetapi tegap. Urat dagingnya padat. Bobot badan jantan dewasa bisa mencapai 850 kg, sedangkan betina dewasa sekitar 650 kg. Kualitas dagingnya cukup baik dan daya adaptasinya terhadap lingkungan juga baik. Sapi ini lebih sesuai untuk penggemukan dengan sistem pastur atau padang

pengembalaan karena cara merumpuhnya baik.

b. Sapi Shorthorn

Sapi Shorthorn berasal dari inggris Dan mulai dikembangkan di Amerika Serikat pada tahun 1783 di daerah Virginia. Bentuk tubuhnya besar, persegi, dan kompak. Warna bulu bervariasi dari merah ke putih dan kombinasi dari warna merah dan putih atau kelabu. Sapi shorthorn sangat disukai para peternak di Amerika Serikat until disilangkan dengan jenis sapi lainnya atau sebagai bakalan untuk usaha penggemukan. Sapi jantan dewasa dapat mencapai bobot 1.000 kg, sedangkan betina dewasa bisa mencapai 770 kg.

c. Sapi *Aberdeen Angus*

Sapi *aberdeen angus* merupakan salah satu jenis sapi penghasil daging terkenal di Amerika Serikat. Sapi *aberdeen angus* berasal dari daerah yang beriklim dingin Dan lembab disebelah utara Skotlandia. Sapi jenis ini mulai dimasukan di Amerika Serikat pada tahun 1873. Bentuk tubuhnya rata lebar, kompak, dan mempunyai urat daging yang baik. Warna tubuhnya hitam penuh, tetapi kadang – kadang terdapat warna putih di bagian bawah di belakang pusat.

d. Sapi *Charolais*

Sapi *Charolais* adalah sapi yang berasal dari perancis dan merupakan salah satu jenis sapi daging yang terkenal dinegara tersebut. Sapi ini didatangkan ke Amerika Serikat terutama di daerah – daerah Texas, Lousiana, dan Florida. Sapi ini digunakan untuk disilangkan dengan jenis sapi lainnya terutama dengan Brahman. Warna tubuhnya krem muda atau keputih – putihan. Sapi jantan dewasa bobotnya bisa mencapai 1000 kg, sedangkan betina dewasa sekitar 750 kg.

e. Sapi Brahman

Sapi jenis ini berasal dari India Dan termasuk golongan sapi zebu. Sapi ini mulai dibawa ke Amerika Serikat pada tahun 1854 dan dikembangkan di daerah Lousiana. Kemudian, spai ini juga berkembang di daerah – daerah tertentu di Amerika Serikat Dan menyebar ke daerah – daerah tropis maupun *subtropis* termasuk Australia. Sapi Brahman ditandai dengan punuk yang besar pada jantan, tetapi kecil pada betina. Ukuran tubuhnya besar, panjang dengan kedalaman

tubuh yang sedang. Warna tubuh sapi ini umumnya gelap keabu – abuan. Namun, ada pula yang kemerah – merahan atau hitam. Warna pada jantan lebih gelap dari pada betina. Gelambir yang lebar dan tumbuh dibawah perut.

5. Perbedaan Sapi Impor dan Lokal

Di pasaran banyak pedagang yang tidak hanya menjual daging lokal saja tetapi juga daging impor, selain itu diantaranya memiliki beberapa kesamaan dan perbedaannya antara lain:

a. Daging Sapi Lokal

Menurut Santosa, Warsito, dan Andoko (2012), sapi lokal merupakan spesies asli Indonesia dan bukan merupakan sapi impor. Sapi lokal ini termasuk ke dalam rumpun bangsa Zebu dengan ciri-ciri punuk diatas pangkal leher, telinga lebar, kulit kendur, dan berembun pada moncongnya. Sapi yang berasal dan tersebar merata di Benua Asia ini memiliki daya tahan yang

sangat baik dalam melawan panas dan iklim *tropis*. Sebaliknya, sapi bangsa Zebu agak peka terhadap hawa dingin. Ada tiga jenis sapi potong lokal, yaitu sapi Jawa, sapi Bali, dan sapi Madura.

b. Daging Sapi Impor

Daging sapi *impor* merupakan daging sapi yang didatangkan dari luar negeri untuk diperdagangkan di dalam negeri. Untuk dapat disebut daging sapi *impor*, sapi tersebut dikembangkan dan dipotong bukan di negara pengimpornya. Daging sapi impor yang selama ini diimpor, sebagian besar merupakan daging sapi dari negara Australia, Amerika Serikat, dan Jepang. Dari tiga negara tersebut, setiap daging sapi yang diimpor mempunyai ciri khas tersendiri dan telah dipotong berdasarkan fungsinya saat dimasak (Yuyun, 2011, p.7). Dari penjelasan diatas dapat ditarik kesimpulan bperbedaan daging sapi lokal dan *impor* sebagaiberikut

Tabel 1. Perbedaan Daging Sapi Impor Dan Daging Sapi Lokal

Jenis	Daging Impor	Daging Lokal
Warna Daging	Dagingnya berwarna merah cerah	Dagingnya berwarna merah gelap
Terdapat Lemak	Terdapat lemak dalam bentuk jala sehingga saat di masak tidak berkilat	Terdapat lemak dalam bentuk gumpalan yang saat dimasak meleleh dan berkilat
Lezat Daging	Lezatnya tajam dan berkesan gurih.	Lezatnya lembut dan berkesan lembut.
Rasa Daging	Dagingnya memiliki rasa yang tajam, dan berkesan tajam	Dagingnya lembut, saat dimasak daging menjadi lembut
Manis Daging	Bermanis jika dagingnya telah masak	Bermanis jika dagingnya telah masak

Sumber: Penelitian penulis

6. Rasa

Rasa adalah tanggapan dari indera terhadap rangsangan syaraf (Em Zul Fajri dan Ratu Aprilia Senja, 2000 : 695). Rasa sangat berhubungan dengan lezat, menciptakan atau mengolah produk, yang sering dianggap sebagai selera seseorang akan makanan yang sifatnya *subjektif* itu. Rasa dan lezat terjadi karena perpaduan bumbu dan bahan sehingga menjadi seimbang bentuknya.

7. Harga

Harga merupakan salah satu bagian yang sangat penting dalam pemasaran suatu produk karena harga adalah satu dari empat bayaran pemasaran / *marketing mix* (*4P* = *promotion* , *price*, *place*, *product*). Harga adalah salah suatu nilai tukar dari produk barang maupun jasa yang dinyatakan dalam satuan moneter.

8. Porsi

Porsi adalah bagian (menjadi tanggung jawab atau yang harus dikerjakan), yang selengkapnya atau sepiring (dirumah makan) (Ekaernawati, 1999 : 20).

9. Pengertian Kepuasan Pelanggan

Merupakan suatu tanggapan perilaku konsumen berupa evaluasi purna beli terhadap suatu barang atau jasa yang dirasakannya (kinerja produk) dibandingkan dengan harapan konsumen. Kepuasan konsumen ini sangat tergantung pada persepsi dan harapan konsumen itu sendiri. Faktor yang mempengaruhi persepsi dan harapan konsumen ketika melakukan pembelian suatu barang atau jasa adalah kebutuhan dan keinginan yang dirasakan oleh konsumen saat melakukan pembelian barang atau jasa. Berikut ini adalah pengertian kepuasan konsumen menurut para peneliti adalah sebagai berikut:

- a. Menurut Kotler, kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan antara persepsi atau kesan terhadap kinerja atau hasil suatu produk dan harapannya. Jadi, kepuasan merupakan fungsi dari persepsi atau kesan atas kinerja dan harapan. Jika kinerja berada dibawah harapan maka pelanggan tidak puas. Jika kinerja memenuhi harapan maka pelanggan akan puas. Jika kinerja melebihi harapan maka pelanggan akan amat puas atau senang. Kunci untuk menghasilkan kesetiaan pelanggan adalah memberikan nilai pelanggan yang tinggi.
- b. Menurut Zeithaml dan Bitner (2000 : 75) definisi kepuasan adalah respon atau tanggapan konsumen mengenai pemenuhan kebutuhan. Kepuasan merupakan penilaian mengenai ciri atau keistimewaan produk atau jasa, atau produk itu sendiri, yang menyediakan tingkat kesenangan konsumen berkaitan dengan pemenuhan kebutuhan konsumsi konsumen.

METODE PENELITIAN

Jenis penelitian yang digunakan dalam menyusun penelitian ini merupakan jenis penelitian kualitatif yang

dideskripsikan sebagai salah satu prosedur penelitian yang menghasilkan data deskriptif berupa tulisan atau ucapan dan perilaku orang – orang yang diamati.

Penelitian deskriptif menurut Zulganef (2008 : 91) adalah penelitian yang bertujuan menggambarkan suatu kondisi atau fenomena tertentu, tidak memilih – milih atau mencari faktor – faktor atau variabel tertentu.

Proses pengumpulan data pada penelitian ini dilakukan Lorin Solo Hotel Jalan Adi Sucipto No. 47 Karanganyar, Solo, Jawa Tengah, Indonesia. Selama 6 bulan, yaitu mulai dari tanggal 18 Juli 2018 dan berakhir pada tanggal 18 Januari 2019. Penelitian ini dilakukan di *Food and Beverage Departement*.

Dalam hal ini penulis mengambil populasi sebanyak 20 orang *staff Food and Beverage Departement* Lorin Solo Hotel. Teknik pengambilan sampel dilakukan dengan *purposive sampling* yaitu teknik pengambilan sampel secara sengaja dengan cara memberikan *kuisisioner* (daftar pertanyaan) kepada staff yang bekerja di bagian *Food and Beverage Product Departemen* Lorin Solo Hotel sejumlah 10 staff. Data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer dan data sekunder. Data diperoleh melalui observasi, *kuesioner* dan wawancara.

Teknik analisis data yang digunakan penulis teknik deskriptif kualitatif artinya data yang diperoleh melalui penelitian ini kemudian dilaporkan apa adanya, kemudian dianalisis secara deskriptif guna mendapatkan gambaran mengenai fakta yang ada dilapangan atau data kualitatif atau data numeric. Kemudian data tersebut diolah berdasarkan hasil *kuisisioner* dengan menggunakan persenta.

$$N_p = \frac{n}{N} \times 100$$

Keterangan :

N_p : Nilai Persentase

n : Responden

N : Total Responden

HASIL DAN PEMBAHASAN

1. Kualitas Daging Tenderloin

Kualitas Bahan *Tenderloin Meat* sangat berpengaruh terhadap hasil dari suatu produk, apabila bahan tenderloin *meat* yang digunakan tidak berkualitas maka hasil produk yang di hasilkan juga tidak akan berkualitas, sebaiknya dalam proses pembuatan tenderloin meat jika ingin mendapatkan hasil yang berkualitas maka bahan yang digunakan juga harus berkualitas agar pelanggan tidak kecewa.

Kualitas daging yang baik dapat diukur dari warna yang ada pada daging tersebut jika warna daging cerah maka daging tersebut baik dan sebaliknya jika daging tersebut berwarna coklat kehitaman

daging tersebut kurang baik untuk diolah, tekstur daging juga dapat dilihat dengan cara jika daging tersebut ditekan maka dia akan kembali ke posisi awal, jika daging tersebut tidak segar maka jika ditekan dia tidak akan kembali ke posisi awal, selain itu aroma dari daging juga faktor penentu daging tersebut memiliki kualitas yang baik atau tidak jika aroma yang ditimbulkan memiliki aroma khas daging yang baunya segar maka daging tersebut memiliki kualitas yang baik dan juga sebaliknya dijika daging tersebut memiliki aroma seperti bau obat atau busuk maka daging tersebut memiliki kualitas yang buruk dan tidak layak untuk dikonsumsi.

Tabel 2. Tanggapan Karyawan Dan Pelanggan Terhadap Kualitas Daging Tenderloin (X1)
N = 10

No	Pertanyaan	Jawab						Total	
		Setuju		Tidak Setuju		Sangat Tidak Setuju			
		n	%	n	%	n	%	N	%
1.	Apakah anda setuju pemilihan daging tenderloin yang tepat akan mempengaruhi kualitas makanan?	10	100%	0	0%	0	0%	10	100%
2.	Apakah anda setuju dengan pemilihan daging tenderloin yang harganya mahal akan berpengaruh terhadap kualitas makanan?	4	40%	6	60%	0	0%	10	100%
3.	Apakah anda setuju daging tenderloin yang berkualitas akan berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan?	10	100%	0	0%	0	0%	10	100%
Rata-Rata		8	80%	2	20%	0	0	10	100%

Sumber : Hasil Pengolahan Data Primer

Dari perhitungan tabel diatas dapat disimpulkan sebanyak 100% *responden* menyatakan setuju pemilihan daging *tenderloin* yang tepat akan mempengaruhi kualitas makanan, 0% *responden* menyatakan tidak setuju pemilihan daging *tenderloin* yang tepat akan mempengaruhi kualitas makanan, dan 0% *responden* menyatakan sangat tidak setuju pemilihan daging *tenderloin* yang tepat akan mempengaruhi kualitas makanan.

Dalam perhitungan tabel diatas dapat disimpulkan 40% *responden* menyatakan setuju dengan pemilihan daging *tenderloin* yang harganya mahal akan berpengaruh terhadap kualitas makanan, 60% *responden* menyatakan tidak setuju dengan pemilihan daging *tenderloin* yang harganya mahal akan berpengaruh terhadap kualitas makanan karena tidak semua jenis daging sapi kualitasnya sama karena ada banyak jenis grade daging sapi dari yang kualitasnya rendah hingga memiliki kualitas yang tinggi tetapi kualitasnya tidak ditentukan dari mahal atau murah nya harga dari daging tersebut, dan 0% *responden* menyatakan sangat tidak setuju dengan pemilihan daging *tenderloin* yang harganya mahal akan berpengaruh terhadap kualitas makanan. Jadi ada hubungan erat antara pertanyaan :

- a. Tentang Kualitas Daging *Tenderloin*
- b. Tentang Kualitas Kesegaran Daging
- c. Tentang Pengolahan Daging

2. Kualitas Kesegaran Daging

Daging rentan mengalami pembusukan dalam waktu yang cepat, karena daging mengandung banyak kandungan nutrisi yang dapat digunakan oleh bakteri untuk berkembangbiak. Proses pembusukan bisa diperlambat sehingga kualitas daging seperti kesegaran dan kandungan nutrisi dapat terjaga dalam waktu yang lama.

Cara penyimpanan yang benar adalah dengan di *vacum* atau di kemas dan disimpan ke dalam *freezer* atau tempat khusus penyimpan daging, dengan tujuan supaya bahan terhindar dari bahaya kuman sehingga dapat memperlambat pembusukan pada daging. Selain itu dalam penyimpanannya daging harus disesuaikan dengan jenisnya agar jangan dijadikan satu dengan bahan makanan lainnya karena hal ini dapat mempengaruhi rasa dari daging tersebut, dan juga jika daging belum akan diolah sebaiknya daging jangan dibiarkan diruangan terbuka karna daging tersebut bisa menjadi kering dan kurang *juicy* serta bentuk fisik dari daging tersebut juga dapat berubah. Cara menjaga kesegaran dengan menyimpan di dapan *chiller* jika akan digunakan atau dengan di *frozen* untuk penyimpanan dalam jangka waktu yang lama.

Tabel 3. Tanggapan Karyawan Dan Pelanggan Terhadap Kualitas Kesegaran Daging (X2)

N = 10

No.	Pertanyaan	Jawab						Total	
		Setuju		Tidak Setuju		Tidak Pasti			
		n	%	n	%	n	%	n	%
1	Apakah rasa daging akan berpengaruh terhadap kualitas makanan?	10	100%	0	0%	0	0%	10	100%
2	Apakah rasa daging akan mempengaruhi tekstur dari makanan?	10	100%	0	0%	0	0%	10	100%
3	Apakah rasa daging akan menjamin dari kualitas makanan?	10	100%	0	0%	0	0%	10	100%
Total-Redo		10	100%	0	0%	0	0%	10	100%

Sumber : hasil pengolahan data primer

Dari perhitungan tabel diatas dapat disimpulkan sebanyak 100% *responden* menyatakan setuju kesegaran daging akan berpengaruh terhadap kualitas makanan, 0% responden menyatakan tidak setuju kesegaran daging akan berpengaruh terhadap kualitas makanan, dan 0% responden menyatakan sangat tidak setuju kesegaran daging akan berpengaruh terhadap kualitas makanan.

Dari perhitungan tabel diatas dapat disimpulkan sebanyak 100% *responden* menyatakan setuju kesegaran daging akan mempengaruhi *tekstur* dari makanan, 0% responden menyatakan tidak setuju kesegaran daging akan mempengaruhi *tekstur* dari makanan, dan 0% *responden* menyatakan sangat tidak setuju kesegaran daging akan mempengaruhi *tekstur* dari makanan.

Dari perhitungan tabel diatas dapat disimpulkan sebanyak 100% *responden* menyatakan setuju kesegaran daging akan menjamin dari kualitas makanan, 0% responden menyatakan tidak setuju kesegaran daging akan menjamin dari kualitas makanan, dan 0% *responden* menyatakan sangat tidak setuju kesegaran

daging akan menjamin dari kualitas makanan. Berdasarkan hasil pengolahan data diatas ada hubungan erat antara pertanyaan :

- Tentang Kualitas Daging *Tenderloin*
- Tentang Kualitas Kesegaran Daging
- Tentang Pengolahan Daging

3. Pengolahan Daging

Proses pengolahan daging jika cara penanganannya tidak tepat, maka hasil yang didapatkan juga tidak akan seperti yang kita harapkan. dalam proses mengolahnya tiap bagian daging pun berbeda-beda karena perbedaan karkteristik serta cara mengolahnya. Dalam mengolah *tenderloin* sebaiknya diolah dengan cara di pan seared atau pun di *grill*. Seperti *pan seared* pada umumnya. Selain itu, dalam mengolah *tenderloin* juga harus memperhatikan dalam penambahan bumbu-bumbu maupun saus yang rasanya agak tajam agar olahan *tenderloin* terasa lebih nikmat untuk disantap. dalam proses memasaknya pun harus diperhatikan agar rasa *juicy* dari daging tidak hilang karna proses pemasakan yang kurang tepat.

Tabel 4. Tanggapan Karyawan Dan Pelanggan Terhadap pengolahan Daging *Tenderloin* (X3)

N = 10

No	Pertanyaan	Jawab							
		Setuju		Tidak Setuju		Sangat Tidak Setuju		Total	
		n	%	n	%	n	%	N	%
1	Apakah anda setuju ketepatan waktu dalam pengolahan daging akan berpengaruh terhadap kualitas makanan?	10	100%	0	0%	0	0%	10	100%
2	Apakah anda setuju waktu pengolahan daging akan mempengaruhi tekstur makanan?	10	100%	0	0%	0	0%	10	100%
3	Apakah anda setuju cara pengolahan daging yang tepat akan mempengaruhi kualitas makanan?	10	100%	0	0%	0	0%	10	100%
Rata-rata		10	100%	0	0%	0	0%	10	100%

Sumber : Hasil Pengolahan Data Primer

Dari perhitungan tabel diatas dapat disimpulkan sebanyak 100% *responden* menyatakan setuju ketepatan waktu dalam pengolahan daging akan berpengaruh terhadap kualitas makanan, 0% *responden* menyatakan tidak setuju ketepatan waktu dalam pengolahan daging akan berpengaruh terhadap kualitas makanan, dan 0% *responden* menyatakan sangat tidak setuju ketepatan waktu dalam pengolahan daging akan berpengaruh terhadap kualitas makanan.

Dari perhitungan tabel diatas dapat disimpulkan sebanyak 100% *responden* menyatakan setuju waktu pengolahan daging akan mempengaruhi *tekstur makanan*, 0% *responden* menyatakan tidak setuju waktu pengolahan daging akan mempengaruhi *tekstur makanan*, dan 0% *responden*

menyatakan sangat tidak setuju waktu pengolahan daging akan mempengaruhi *tekstur makanan*.

Dari perhitungan tabel diatas dapat disimpulkan sebanyak 100% *responden* menyatakan setuju cara pengolahan daging yang tepat akan mempengaruhi kualitas makanan, 0% *responden* menyatakan tidak setuju cara pengolahan daging yang tepat akan mempengaruhi kualitas makanan, dan 0% *responden* menyatakan sangat tidak setuju cara pengolahan daging yang tepat akan mempengaruhi kualitas makanan. Berdasarkan pengolahan data diatas ada hubungan erat antara pertanyaan:

- Tentang Kualitas Daging *Tenderloin*
- Tentang Kualitas Kesegaran Daging
- Tentang Pengolahan Daging

Tabel 5. Rekapitulasi Prosentase Hasil Produk

No	Faktor	Jawab						Total	
		Setuju		Tidak Setuju		Tidak Tahu			
		u	%	n	%	ta	%	tt	%
1	Respon Daging Tenderloin	9	90%	0	0%	0	0%	9	90%
2	Respon Kesegaran Daging	9	90%	0	0%	0	0%	9	90%
3	Pengolahan Daging	9	90%	0	0%	0	0%	9	90%
Jumlah		9	90%	0	0%	0	0%	9	90%

Hasil Pengolahan Variabel X

Dari perhitungan tabel diatas dapat disimpulkan sebanyak 95% dari *responden* menyatakan setuju, dari data tersebut dapat diketahui bahwa hasil keseluruhan dari *responden variabel (X)* ada pengaruh terhadap *tenderloin meat* di department *food and beverage product* pada Lorin Solo Hotel. Bahwa kolerasi antara indikator (X1) tentang kualitas daging *tenderloin*, (X2) kualitas kesegaran daging, (X3) pengolahan daging mempunyai hubungan yang erat antar indikator satu dengan yang lainnya. Hal tersebut terjadi karena *chef* atau *cook* beranggapan faktor dari hasil produk di antaranya adalah kualitas daging *tenderloin*, kualitas kesegaran daging, dan pengolahan daging sangat berpengaruh terhadap hasil produk *tenderloin meat*.

Selanjutnya peneliti menyimpulkan bahwa faktor dari hasil produk berpengaruh positif terhadap produk yang dihasilkan di Sasono Budjono Resto di Lorin Solo Hotel, 5% dari *responden* menyatakan tidak setuju, karena dengan pemilihan daging *tenderloin* yang harganya mahal belum tentu berpengaruh terhadap kualitas makanan, karena kualitas makanan tidak di tentukan oleh daging yang harganya mahal, melainkan di tentukan oleh kesegaran daging, serta cara pengolahan daging yang benar. 0% dari *responden* menyatakan sangat tidak setuju, berarti penulis dapat menyimpulkan bahwa produk olahan

tenderloin meat yang berkualitas, bisa di tentukan dari kualitas daging yang segar, serta daging yang mahal belum tentu memiliki kualitas yang bagus untuk digunakan sebagai produk olahan *tenderloin meat*. Ini berarti seorang *chef* atau *cook* harus sangat memperhatikan dalam pemilihan daging yang berkualitas serta tidak mengukur kualitas daging dari segi harga. Karena kualitas olahan *tenderloin meat* dapat didapatkan dengan cara pemilihan daging *tenderloin* dan cara pengolahan yang benar.

4. Rasa

Rasa merupakan komponen terpenting dalam menentukan hasil dari suatu produk sehingga rasa sangat berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan, sebaiknya dalam meningkatkan rasa serta kualitas daging *tenderloin* seorang *chef* atau *cook* mampu menjaga konsistensi dari rasa produk yang dihasilkan, seperti dengan membuat produk sesuai resep dan *standart* oprasional prosedur yang di tetapkan oleh kitchen department sehingga produk yang di buat rasanya selalu sama dan tidak berubah, atau bisa dengan mengkombinasikan dengan resep lainnya agar daging *tenderloin* memiliki rasa yang baru karena semakin banyak variasi rasa makanan maka tamu yang makan akan banyak mempunyai pilihan dan merasa puas akan variasi rasa

makanan.

Tabel 6. Tanggapan Karyawan Dan Pelanggan Terhadap Rasa (Y1)
N = 10

No	Pertanyaan	Jawab						Total	
		Setuju		Tidak Setuju		Sangat Tidak Setuju			
		n	%	n	%	n	%	N	%
1.	Apakah anda setuju jika rasa daging yang berkualitas akan mempengaruhi kepuasan pelanggan?	10	100%	0	0%	0	0%	10	100%
2.	Apakah anda setuju jika rasa akan mempengaruhi harga makanan?	4	40%	6	60%	0	0%	10	100%
3.	Apakah anda setuju jika rasa makanan yang enak akan berpengaruh terhadap tingkat kunjungan tamu?	10	100%	0	0%	0	0%	10	100%
Rata-Rata		8	80%	2	20%	0	0%	10	100%

Sumber : Hasil Pengolahan Data Primer

Dari perhitungan tabel diatas dapat disimpulkan sebanyak 100% responden menyatakan setuju rasa daging yang berkualitas akan mempengaruhi kepuasan pelanggan, 0% responden menyatakan tidak setuju rasa daging yang berkualitas akan mempengaruhi kepuasan pelanggan, dan 0% responden menyatakan sangat tidak setuju rasa daging yang berkualitas akan mempengaruhi kepuasan pelanggan.

Dari perhitungan tabel diatas dapat disimpulkan sebanyak 40% responden menyatakan setuju rasa akan mempengaruhi harga makanan, 60% responden menyatakan tidak setuju rasa akan mempengaruhi harga makanan karena tidak semua makanan yang mahal memiliki rasa yang enak begitupun sebaliknya banyak juga makanan yang

memiliki harga yang murah tetapi memiliki rasa yang enak, dan 0% responden menyatakan sangat tidak setuju rasa akan mempengaruhi harga makanan.

Dari perhitungan tabel diatas dapat disimpulkan sebanyak 100% responden menyatakan setuju rasa makanan yang enak akan berpengaruh terhadap tingkat kunjungan tamu, 0% responden menyatakan tidak setuju rasa makanan yang enak akan berpengaruh terhadap tingkat kunjungan tamu, dan 0% responden menyatakan sangat tidak setuju rasa makanan yang enak akan berpengaruh terhadap tingkat kunjungan tamu. Berdasarkan hasil pengolahan data diatas ada hubungan erat antara pertanyaan

- Tentang Kualitas Daging Tenderloin
- Tentang Kualitas Kesegaran Daging

c. Tentang Pengolahan Daging

karna harga dapat digunakan sebagai penentu kualitas dari suatu produk, harga juga dapat digunakan sebagai penentu untuk menarik pelanggan atau tamu, harga suatu makanan menentukan seberapa besar keuntungan yang akan didapatkan oleh hotel dari penjualan produknya baik berupa makanan, minuman, ataupun camilan.

5. Harga

Harga merupakan komponen penting dalam industri *food and beverage product*,

Tabel 7. Tanggapan Karyawan dan Pelanggan terhadap Harga (Y2)
N = 10

No	Pertanyaan	Jawab						Total	
		Setuju		Tidak Setuju		Sangat Setuju		Jl	%
		n	%	n	%	n	%		
1	Apakah harga selalu (jika) berkaitan harga konsumen yang minat beli konsumen?	10	100%	0	0%	0	0%	10	100%
2	Apakah harga selalu (jika) harga konsumen yang mempengaruhi minat beli konsumen?	10	100%	0	0%	0	0%	10	100%
3	Apakah harga selalu (jika) harga konsumen yang mempengaruhi minat beli konsumen?	0	0%	10	100%	0	0%	10	100%
Rendahnya		10	100%	0	0%	0	0%	10	100%

Sumber : Hasil Pengolahan Data Primer

Dari perhitungan tabel diatas dapat disimpulkan sebanyak 100% *responden* menyatakan setuju kenaikan harga mempengaruhi minat beli konsumen, 0% *responden* menyatakan tidak setuju kenaikan harga mempengaruhi minat beli konsumen, dan 0% *responden* menyatakan sangat tidak setuju kenaikan harga mempengaruhi minat beli konsumen.

Dari perhitungan tabel diatas dapat disimpulkan sebanyak 100% *responden* menyatakan setuju harga merupakan faktor terpenting dalam pemilihan menu makanan, 0% *responden* menyatakan tidak setuju harga merupakan faktor terpenting dalam pemilihan menu makanan, dan 0% *responden* menyatakan sangat tidak setuju harga merupakan faktor terpenting dalam

pemilihan menu makanan.

Dari perhitungan tabel diatas dapat disimpulkan sebanyak 50% *responden* menyatakan setuju harga berpengaruh terhadap kualitas bahan makanan, 50% *responden* menyatakan tidak setuju harga berpengaruh terhadap kualitas bahan makanan karena tidak semua makanan memiliki bahan baku yang mahal dan di Indonesia sendiri harga pangan sangat terjangkau dimasyarakat. Oleh karena itu harga tidak begitu berpengaruh terhadap kualitas bahan makanan karena banyak bahan makanan yang relatif murah dan memiliki kualitas yang baik, dan 0% *responden* menyatakan sangat tidak setuju harga berpengaruh terhadap kualitas bahan makanan. Jadi ada hubungan erat antara

pertanyaan :

- a. Tentang kualitas daging *tenderloin*
- b. Tentang Kualitas kesegaran daging
- c. Tentang Pengolahan daging

6. Porsi

Dalam setiap penyajian makanan porsi merupakan ukuran yang sudah di

tentukan oleh hotel dalam setiap penyajiannya. Porsi makanan dapat menentukan kepuasan tamu karna biasanya konsumen yang benar benar ingin mengisi perut yang kosong akan memilih makanan yang kira-kira akan membuatnya kenyang, jarang jika ada pelanggan yang memesan makanan hanya untuk sekedar mencicipi saja. Maka tiap hotel biasanya memiliki *standart* sendiri dalam porsi makanan dan minumannya.

Tabel 8. Tanggapan Karyawan dan Pelanggan terhadap Porsi (Y3)

No	Pertanyaan	Jawab						Total	
		Setuju		Tidak Setuju		Sangat Tidak Setuju			
		n	%	n	%	n	%	N	%
1.	Apakah anda setuju jika porsi makanan akan berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan?	10	100%	0	0%	0	0%	10	100%

2.	Apakah anda setuju porsi mempengaruhi minat beli pelanggan?	10	100%	0	0%	0	0%	10	100%
3.	Apakah anda setuju bahwa salah satu pertimbangan pembeli adalah porsi?	3	30%	7	70%	0	0%	10	100%
Rata-Rata		7.5	75%	2.5	25%	0	0%	10	100%

Dari perhitungan tabel diatas dapat disimpulkan sebanyak 100% *responden* menyatakan setuju porsi makanan akan berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan, 0% *responden* menyatakan tidak setuju porsi makanan akan berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan, dan 0% *responden* menyatakan sangat tidak setuju porsi makanan akan berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan.

Dari perhitungan tabel diatas dapat disimpulkan sebanyak 100% *responden* menyatakan setuju porsi mempengaruhi minat beli pelanggan, 0% *responden* menyatakan tidak setuju porsi mempengaruhi minat beli pelanggan, dan 0% *responden* menyatakan sangat tidak setuju porsi mempengaruhi minat beli pelanggan.

Dari perhitungan tabel diatas dapat disimpulkan sebanyak 30% *responden* menyatakan setuju bahwa salah satu pertimbangan pembeli adalah porsi, 70% *responden* menyatakan tidak setuju bahwa salah satu pertimbangan pembeli adalah porsi. Karena dalam menjual makanan, porsi sudah disesuaikan dengan kebutuhan makan setiap orang. Jadi porsi bukan pertimbangan konsumen dalam membeli suatu makanan dan 0% *responden* menyatakan sangat tidak setuju bahwa salah satu pertimbangan pembeli adalah porsi. Berdasarkan hasil pengolahan data diatas ada hubungan erat antara pertanyaan :

- Tentang kualitas daging *tenderloin*
- Tentang Kualitas kesegaran daging
- Tentang Pengolahan daging

Tabel 9. Rekapitulasi Prosentase Hasil Produk

N = 10

No	Responden	Jawab						Total	
		Setuju		Tidak Setuju		Sangat Setuju			
		ni	ni %	ni	ni %	ni	ni %	ni	ni %
1	Rasa	8	80%	2	20%	0	0%	10	100%
2	Harga	8	80%	1	10%	1	10%	10	100%
3	Porsi	7	70%	3	30%	0	0%	10	100%
Total		23	46%	6	12%	1	2%	30	60%

Sumber: Hasil Olahan Variabel Y

Dari perhitungan tabel diatas dapat disimpulkan sebanyak 80% dari *responden* menyatakan setuju, dari data tersebut dapat diketahui bahwa hasil keseluruhan dari responden *variabel (Y)* ada pengaruh terhadap *tenderloin meat* di *department food and beverage product* pada Lorin Solo Hotel. Bahwa kolerasi antara indikator (Y1) tentang kualitas daging *tenderloin*, (Y2) kualitas kesegaran daging, (Y3) pengolahan daging mempunyai hubungan yang erat antar indikator satu dengan yang lainnya. Hal tersebut terjadi karena *chef* atau *cook* beranggapan faktor dari hasil produk di antaranya adalah rasa, harga, porsi sangat berpengaruh terhadap hasil produk *tenderloin meat*.

Selanjutnya peneliti menyimpulkan bahwa faktor dari hasil produk berpengaruh positif terhadap produk yang dihasilkan di Sasono Budjono Resto di Lorin Solo Hotel, 20% dari responden menyatakan tidak setuju, karena rasa tidak akan mempengaruhi rasa tidak akan mempengaruhi harga makanan, karena rasa yang didapatkan memang sudah merupakan *standart* yang di tentukan oleh perusahaan begitupun dengan harga, maka rasa tidak akan mempengaruhi harga dari makanan, sedangkan dengan harga akan mempengaruhi dari kualitas bahan makanan responden menyatakan tidak setuju karena kualitas tidak selalu di ukur dengan harga.

Jika dengan porsi responden menyatakan tidak setuju karena salah satu pertimbangan pelanggan adalah porsi,

karena pelanggan membeli suatu produk biasanya menurut yang pelanggan inginkan atau pelanggan gemari, jadi bukan di tentukan dengan porsi. 0% dari responden menyatakan sangat tidak setuju, berarti penulis dapat menyimpulkan bahwa rasa, harga, dan porsi dari olahan *tenderloin meat* sudah di tetapkan oleh hotel, jadi seorang *chef* atau *cook* hanya harus mengikuti standart oprasional prosedur yang sudah di tetapkan oleh *kitchen* hotel untuk menjaga konsistensi dari produk olahan *tenderloin meat*.

KESIMPULAN DAN SARAN

1. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan diatas, maka dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut:

- Rasa makanan, salah satunya kualitas daging, berpengaruh terhadap kepuasan tamu dan berdasarkan *kuisisioner* yang sudah di olah dan di peroleh data bahwa dari 10 responden menunjukkan hasil perhitungan rata – rata yang diperoleh sebesar 80% menyatakan setuju terhadap kepuasan tamu dalam rasa makanan. Sehingga tamu merasa puas terhadap rasa makanan atau kualitas daging yang mereka dapatkan.
- Harga makanan serta kualitas kesegaran daging berpengaruh positif terhadap kepuasan tamu di Lorin Solo Hotel. Hal ini dilihat dari hasil

perhitungan rata-rata yang diperoleh sebesar 85% yang menyatakan setuju. Sehingga tamu merasa puas terhadap kualitas daging.

- c. Dalam pengolahan daging maupun menentukan porsi makanan sangat berpengaruh terhadap kepuasan tamu di Lorin Solo Hotel. Hal ini dilihat dari hasil perhitungan rata-rata yang diperoleh sebesar 75% yang menyatakan setuju. Sehingga tamu merasa puas karena porsi yang disajikan sesuai dengan apa yang tamu harapkan.

2. Saran

Berdasarkan hasil penelitian, pembahasan, dan saran yang diperoleh maka saran yang dapat diperoleh sebagai berikut:

- a. Seorang juru masak harus sangat memperhatikan kualitas daging tenderloin jangan menaruh daging di antara makanan lainnya agar rasa dari daging tenderloin tersebut tidak bercampur dengan makanan lainnya
- b. Seorang juru masak harus memperhatikan stock ketersediaan bahan agar jika ala carte datang tidak kehabisan bahan dan membutuhkan waktu lama dalam mengolahnya.
- c. Menambah fasilitas dalam kitchen seperti freezer sebagai tempat penyimpanan daging agar mempermudah dalam mencari barang yang di cari.

DAFTAR PUSTAKA

- A, Yoeti,Oka. 1996. *Pengantar Ilmu Pariwisata*. Angkasa. Bandung.
- A.W Marsum. 2005. *Restoran dan Segala Permasalahannya*. Edisi Empat.Yogyakarta: Andi.
- Agus, Sulastiyono. 2011. *Manajemen Penyelenggaraan Hotel*. Bandung: Alfabeta.
- Anonim. 1990. Undang-Undang Republik Indonesia No. 9 Tahun 1990. *Tentang Kepariwisataaan*. Jakarta.

Arikunto, S. 2006. *Metode Penelitian Kualitatif*. Jakarta: Bumi Aksara

Bambang Sujatno, 2006. *Hotel Courtesy, Manajemen Persediaan* : Gramedia.

Bungin, Burhan (2001) *Metodologi Penelitian Kualitatif Dan Kuantitatif*. Yogyakarta:Gajah Mada Press.

Endar, Sugiarto dan Sri Sulartiningrum, 1996, *Pengantar Industri Akomodasi dan Restoran*, Jakarta : Gramedia Pustaka Utama.

Fajri, EM Zul, Ratu Aprilia Senja. *Kamus Lengkap Bahasa Indonesia*. Difa Publisher.

Gaspersz, Vincent. (2002). *Pedoman Implementasi Program Six Sigma*. Jakarta: Gramedia.

James , Spillane, J. (1982:20). *Pariwisata Indonesia, Sejarah dan Prospeknya*.

Larasati, Sri. (2016). *Excellent Hotel Operation*. Yogyakarta: Ekuilibria.

Minantyo, Hari. 2011. *Dasar – Dasar Pengolahan Makanan (food Product Fundamental)*. Yogyakarta : Graha Ilmu.

Nasution (2003). *Metode Penelitian Naturalistik Kualitatif*. Bandung : Tarsitof.

Philip Kotler, 2002, *Manajemen Pemasaran*, Edisi Millenium, Jilid 2, PT Prenhallindo, Jakarta.

Sihite, R, 2000. *Manajemen Food and Beverage Service Hotel*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.

Soekresno. *Manajemen Food and Beverage*. 2000 Edisi ke II. Jakarta:PT. Gramedia Pustaka Utama.

- Sucipto, Cecep Dani. 2015. *Keamanan Pangan Untuk Kesehatan Manusia*. Yogyakarta: Gosyen Publishing.
- Sudiara, Bagus Putu. (1996) *Tata Boga*. Jakarta : Dirjen Dekdaspen.
- Sugiyono, (2008). *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Bandung Alfabeta.
- Zeithaml, Valeria A, and Mary Jo Bitner, 2000, "Service Marketing Integrating Customer.
- Zulganef. 2008. *Metode Penelitian Sosial dan Bisnis*, Cetakan Pertama, Graha Ilmu, Yogyakarta.