

## **PERAN PASTRY DAN BAKERY TERHADAP KEPUASAAN PELANGGAN DI TOKO DELI HOTEL MAJAPAHIT SURABAYA**

**I Ketut Suardana<sup>1)</sup>, Intan Normalita Sari<sup>2)</sup>**

<sup>1),2)</sup>Akademi Pariwisata Dharma Nusantara Sakti (AKPARDA) Yogyakarta  
e-mail: [suardana.ketut28@gmail.com](mailto:suardana.ketut28@gmail.com)

---

### **ABSTRAK**

*Pastry dan bakery adalah bagian department food and baverage produk yang tugasnya membuat aneka kue dan dessert untuk keperluan pastry corner, breakfast, coffe break, lunch & dinner. Tujuan dari Penelitian ini adalah untuk mengetahui cara kerja yang baik dan profesional dari Staff Pengelola Toko Deli Hotel Majapahit yang dapat meningkatkan kepuasan pelanggan, dan untuk memenuhi keinginan pelanggan dalam pembelian produk Pastry dan Bakery dari Toko Deli Hotel Majapahit. Metode yang digunakan adalah metode analisis data dengan metode deskriptif kuantitatif dan metode pengumpulan data dengan observasi, wawancara, dan dokumentasi. Hasil penelitian manajemen dari Toko Deli Hotel Majapahit, setiap pegawai baru akan di bimbing dan di damping selama dua minggu untuk belajar tentang produk Bakery dan tentang sifat pelanggan sehingga pelanggan merasa senang dan puas ketika membeli produk Bakery kemudian memberikan informasi tentang customer loyalty Toko Deli Hotel Majapahit sehingga dapat memberikan pelayanan yang baik dan selalu merasa puas atas pelayanan yang diberikan. Setiap customer loyalty Toko Deli Hotel Majapahit akan mendapatkan diskon produk setiap pembelian dan selalu mendapatkan pelayanan utama sehingga banyak dari pelanggan Toko Deli ingin menjadi customer loyalty.*

**Kata Kunci:** Cara kerja, Kepuasan Pelanggan

### **ABSTRACT**

*Pastry and bakery are part of the food and beverage product department whose job is to make various cakes and desserts for pastry corner, breakfast, coffee break, lunch & dinner needs. The purpose of this study is to determine how good and professional work of the Deli Hotel Majapahit Store Management Staff that can increase customer satisfaction, and to fulfill customer desires in purchasing Pastry and Bakery products from the Deli Hotel Majapahit Shop. The method used is data analysis method with quantitative descriptive method and data collection methods by observation, interviews, and documentation. The results of management research from the Deli Hotel Majapahit Store, each new employee will be guided and accompanied for two weeks to learn about Bakery products and about the nature of the customer so that customers feel happy and satisfied when buying Bakery products then provide information about customer loyalty at Deli Hotel Majapahit Store so that they can provide good service and always feel satisfied with the services provided. Every customer loyalty at Toko Deli Hotel Majapahit will get product discounts for every purchase and always get the main service so that many of Toko Deli's customers want to be customer loyalty.*

**Keywords:** How it works, Customer Satisfaction

## 1. PENDAHULUAN

Pertumbuhan hotel-hotel baru merupakan salah satu indikator perkembangan pariwisata yang dipersiapkan untuk memenuhi kebutuhan para wisatawan yang sedang melakukan perjalanan dan tinggal di daerah atau bahkan dinegara lain. Di dalam kegiatan pelayanan kepada tamu, hotel dibagi menjadi dua bagian yaitu *Back of the House*, bagian yang tidak langsung berhubungan dengan tamu dan *Front of the House*, bagian yang secara langsung berhubungan dengan tamu, termasuk di dalamnya adalah *Food and Beverage Department* yaitu suatu departemen dari hotel yang mengurus dan bertanggung jawab terhadap kebutuhan pelayanan makanan dan minuman serta kebutuhan lain yang diperlukan para tamu yang tinggal maupun yang tidak tinggal di hotel tersebut dan dikelola secara komersial serta profesional.

*Food and Beverage Product* Merupakan department yang menyajikan makanan berbentuk makanan jadi. Produk yang dihasilkan terbagi atas bermacam macam bagian yakni *main kitchen, coffe shop, pastry bakery*. Dimana seluruh bagian memiliki kegunaan yang berlainan tetapi mempunyai tujuan serupa yakni menjual produk kepada pembeli.

Salah satu bagian yang memiliki peran penting dalam menambah penghasilan operasional Hotel di *Food and Beverage Department* ialah *pastry* dan *Bakery section*. *Pastry* / patiseri merupakan salah satu pengetahuan dalam pengolahan dan penyajian makanan, khususnya mengolah dan menyajikan berbagai jenis kue. Patiseri berasal dari bahasa perancis yaitu ” *pâtisserie*” yang artinya kue-kue. Dengan demikian *pastry* dapat diartikan sebagai ilmu pengetahuan yang mempelajari tentang seluk beluk kue baik kue kontinental, oriental maupun kue indonesia mulai dari persiapan, pengolahan sampai pada penyajiannya.

Dalam dunia perhotelan *pastry* adalah salah satu *department f&b* produk yang tugasnya membuat aneka kue dan *dessert* untuk keperluan *pastry corner, breakfast, coffe break, lunch & dinner*. Sedangkan *bakery* tugasnya membuat aneka roti untuk keperluan *pastry corner, breakfast, coffe break, lunch & dinner*. *Pastry* terbagi dua, yaitu kue–kue oriental dan

kue-kue *continental*. Kue-kue indonesia termasuk jenis kue oriental, sedangkan yang termasuk kue *continental* adalah, *yeast products, breads, cake and icings, cookies, pastries, cream, pudding, frozen dessert, candy*. Perbedaan kue *continental* dengan kue oriental salah satunya terletak pada lemak yang digunakan. Kue kontinental pada umumnya menggunakan lemak padat seperti, *margarine, mentega dan shortening*. Kue oriental pada umumnya menggunakan lemak cair, seperti santan dan minyak. *Pastry section* merupakan salah satu bagian yang menjadi urat nadi di bidang perhotelan karena menjadi sumber pendapatan bagi hotel selain dari penjualan kamar.

## 2. TINJAUAN PUSTAKA

### 2.1. *Food and Beverage Department*

Menurut Subagjo (2007 dalam Yulianto & Novitasari, 2016) Salah satu departemen yang ada adalah *Food and Beverage* yang mempunyai tugas menyiapkan, menyediakan dan melayani makanan dan minuman bagi tamu hotel baik yang menginap maupun yang hanya sekedar berkunjung saja dan membutuhkan makanan dan minuman. *Food and Beverage Department* mempunyai fungsi menyediakan pelayanan makanan dan minuman, menurut Winarno & Yulianto (2015) dengan memasak bahan mentah menjadi makanan yang siap untuk disajikan kepada tamu hotel. Makanan dan minuman yang dihasilkan *food product* banyak jenis dan macam ragamnya, untuk itu *food product* masih dibagi lagi menjadi beberapa seksi yang masing-masing mempunyai tugas dan tanggung jawab tersendiri sesuai dengan jenis bidang pekerjaannya. Salah satu seksi yang ada yaitu *pastry* yang bertugas dan bertanggung jawab dalam pembuatan dan penyediaan berbagai makanan penutup (*dessert*), makanan pengiring (*snack*), kue (*cake*), roti (*bread*).

### 2.2. *Pastry Section*

Istilah *pastry* tidak diketahui secara pasti, namun istilah tersebut muncul dengan ditemukannya pohon padi-padian yang disebut barley di mesir pada 6.000-8.000 tahun sebelum masehi, yang dibuat bubur untuk upacara keagamaan. Pengertian *pastry* dalam buku pengolahan kue dan roti dalam Sudewi dan

Patriasih (2005 dalam Winarno & Yulianto, 2015) : “Pastry ialah adonan yang berlapis-lapis dengan mentega atau lemak agar memperoleh hasil berlapisan atau berlembaran”. Penemuan barley di dunia pastry dianggap sebagai awal mula diketemukannya “bahan pokok” pastry produk yang sekarang dikenal dengan nama wheat/gandum. Barley dibuat tepung ditambah garam dan air dibuat adonan kental, diletakkan diantara dua buah batu besar, kemudian batu dibakar, dengan proses ini daya tahan lebih lama. Orang menyebut makanan itu dengan istilah roti, sedangkan dikalangan pastry mengenalnya dengan nama “barley flat bread” atau “unleavened bread”. Teknik memasak tersebut dianggap awal mula ditemukannya alat pemanggangan atau “oven”.

Menurut Subagjo (2007 dalam Winarno & Yulianto, 2015) Sesuai dengan perkembangan zaman adonan kemudian ditambah dengan berbagai jenis bahan seperti gula, aneka buah dan lain-lain, sehingga hasilnya cenderung rasa manis, orang menyebut dengan istilah sweet cake / kue, di Eropa dikenal dengan istilah “pastry”. Pada abad ke 13, Raja Philip II dari Prancis mulai membuka sekolah-sekolah atau pendidikan bidang pastry yang diminati banyak kalangan dari sinilah muncul ahli-ahli pastry yang handal menyebar ke berbagai negara dan berkembang pesat ke seluruh dunia.

Beberapa strategi untuk meningkatkan produk dengan kualitas yang terbaik yaitu dengan memahami keinginan tamu dan melakukan pengolahan produk sebaik mungkin sehingga produk yang dihasilkan berkualitas, dengan cara plating cake semenarik mungkin. Upaya meningkatkan dan menjaga kualitas produk pastry section yaitu dengan mempertahankan proses produksi sesuai standar SOP yang sudah ada dan mengembangkan produk yang belum dipahami. Kepuasan tamu ditentukan oleh dua faktor yaitu adanya variasi (garnish) food and beverage serta kualitas pelayanan yang diberikan. Upaya karyawan pastry dalam mengatasi kendala pada saat operasional (kegagalan produk) yaitu dengan cara memahami kendala yang sedang terjadi dan bersikap tenang mengatasi kendala (Sukawati et al., 2019).

### 2.3. Bakery Section

Banyak orang menyebut *bakery* adalah roti. Roti adalah salah satu produk *bakery* yang sangat dikenal masyarakat. Produk *bakery* adalah produk makanan yang bahan utamanya adalah tepung (kebanyakan tepung terigu) dan dalam pengolahannya melibatkan proses pemanggangan. Kue sendiri ada yang dibuat melalui pemanggangan ada yang tidak. Produk *bakery* contohnya adalah roti (*bread*), *pie*, *bagel*, *pastry*, *cake*, dan *cup cake*, biskuit, kue kering (*cookies*), *crackers*, *muffin*, *rolls*, *donat*, dan produk lain yang dibuat oleh tukang roti.

Produk *bakery* merupakan salah satu jenis makanan yang paling banyak dikonsumsi di dunia. *Cake* adalah salah satu produk *bakery* yang dikenali oleh konsumen sebagai produk sponge dengan karakteristik *organoleptik* yang diinginkan (Matsakidou et al., 2010).

### 2.4. Kitchen Equipment

Peralatan dalam sebuah dapur sangat dibutuhkan keberadaannya untuk menunjang kegiatan proses produksi, dalam kamus bahasa Indonesia menurut Wahya (2013): “Alat adalah benda yang digunakan untuk mengerjakan sesuatu”. Maka peralatan sangat dibutuhkan seseorang untuk membantu melakukan pekerjaannya.

Dalam kegiatan operasional di suatu hotel akan berjalan dengan baik apabila hotel tersebut memiliki peralatan dapur yang lengkap dan dalam kondisi yang memadai. Selain itu suatu Hotel yang memiliki peralatan dapur yang lengkap akan memberikan pengaruh kinerja kerja juga para karyawan yang bekerja, menurut Minantyo (2011) bahwa : “ Dapur yang baik dengan perlengkapan yang sempurna akan memberikan suasana gembira dan menambah gairah kerja pada setiap orang yang bekerja”.

Pengawasan dalam peralatan juga harus dilakukan oleh seorang supervisor di pastry dan bakery departemen yang bekerja di dapur tersebut agar peralatan yang berada di departemen pastry dan bakery tidak hilang dan tidak rusak, sehingga tidak akan mengganggu kegiatan proses produksi. Seperti dijelaskan oleh Bartono (2010) Tugas Supervisor adalah mengawasi pemakaian alat-alat operasional itu agar dapat berfungsi dengan baik dan menghasilkan yang terbaik”.

Peralatan dapur di hotel di kelompokkan menjadi dua yaitu, kitchen utensil dan kitchen equipment. Menurut Minantyo (2011) bahwa : “ *kitchen Equipment* atau Perlengkapan besar adalah perlengkapan ini dalam keadaan besar, berat, dan tidak bisa dipindah-pindahkan, baik yang bersifat mekanikal, elektronikal, maupun non mekanikal dan non elektronikal. Contohnya: *dishwashing machine, stove, microwave, oven, grill, freezer, refrigerator, salamander, dan working table*”.

## 2.5. Kualitas Pelayanan

Sebuah perusahaan jasa harus menjaga kualitas jasa yang ditawarkan berada diatas saingan dan lebih hebat dari yang dibayangkan oleh konsumen. Perusahaan juga harus memahami apa kebutuhan dan harapan konsumen terhadap produk atau jasa yang ditawarkan. Menurut Lovelock-Wright yang diterjemahkan oleh Tjiptono (2011 dalam Rohaeni & Marwa, 2018) mengemukakan bahwa “kualitas pelayanan adalah tingkat keunggulan produk maupun jasa yang diharapkan atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan konsumen.” Jasa akan diterima oleh konsumen apabila sesuai dengan yang diharapkan. Menurut Tjiptono (2011 dalam Rohaeni & Marwa, 2018) menjelaskan bahwa Kualitas pelayanan adalah upaya pemenuhan kebutuhan konsumen baik dari produk maupun jasa serta ketepatan penyampaiannya untuk mengimbangi harapan konsumen”. Berdasarkan definisi para ahli diatas, bahwa kualitas pelayanan yaitu pemenuhan kebutuhan konsumen berdasarkan tingkat keunggulan dari produk dan jasa yang sesuai dengan harapan sehingga dapat memenuhi keinginan para konsumen (Rohaeni & Marwa, 2018).

Menurut Yves et al (2004 dalam Sumarto, 2007 dalam Sulistyawati & Seminari, 2015) Kualitas pelayanan merupakan faktor dan akar penting yang mampu memberikan kepuasan bagi pelanggannya yang terkait dengan hasil perilaku dari mulut ke mulut seperti keluhan, rekomendasi dan pertukaran atau perpindahan. Sedangkan Oliver (2007 dalam Sulistyawati & Seminari, 2015) menjelaskan

kepuasan pelanggan merupakan bagian dari pemasaran dan memainkan peran penting di pasar. Menurut Ayse(2007 dalam Sulistyawati & Seminari, 2015) Strategi pemasaran yang berorientasi pada pelanggan membuat perusahaan harus memahami perilaku maupun memenuhi kebutuhan pelanggan untuk mencapai kepuasan pelanggan. Kualitas pelayanan sebagai usaha untuk mewujudkan kenyamanan bagi pelanggan agar pelanggan merasa mendapat nilai yang lebih dari yang diharapkan. Harapan pelanggan merupakan faktor penting, kualitas layanan yang lebih dekat untuk kepuasan pelanggan akan memberikan harapan lebih dan sebaliknya.

Menurut Akbar dan Parvez (2009 dalam Puung et al., 2014) mengartikan kualitas pelayanan sebagai pelayanan yang memenuhi kebutuhan atau harapan pelanggan. Sejalan dengan Tjiptono dan Chandra (2005 dalam Puung et al., 2014) mendefinisikan kualitas jasa sebagai ukuran seberapa bagus tingkat layanan yang diberikan mampu sesuai dengan ekspektasi pelanggan. Kepuasan pelanggan adalah respon konsumen pada evaluasi persepsi terhadap perbedaan antara ekspektasi awal (standar kinerja tertentu) dan kinerja atau jasa aktual produk yang dipersepsikan setelah konsumsi.

## 2.6. Kepuasan Konsumen

Menurut Widjaja (2016 dalam Rohaeni & Marwa, 2018) kepuasan konsumen terhadap suatu barang atau jasa produk tertentu tergantung pada beberapa faktor seperti besarnya biaya untuk berpindah ke produk barang atau jasa yang lain, adanya kesamaan mutu, kualitas, atau pelayanan dari jenis barang atau jasa pengganti, adanya resiko perubahan biaya akibat barang atau jasa pengganti, dan berubahnya tingkat kepuasan yang didapat dari produk baru di banding dengan pengalaman terhadap produk sebelumnya yang pernah dipakai.

Menurut Ismail dan Haron (2006 dalam Sulistyawati & Seminari, 2015) Kepuasan pelanggan merupakan suatu evaluasi purna beli, jika kepuasan pelanggan tercapai maka akan timbul loyalitas dari pelanggan, oleh

karena itu kepuasan pelanggan merupakan hal yang penting bagi perusahaan.. Salah satu cara agar kepuasan pelanggan tercapai yaitu dengan meningkatkan kualitas pelayanan dari perusahaan itu sendiri. Kualitas pelayanan dan kepuasan pelanggan adalah elemen penting yang harus dipertanggungjawabkan demi meningkatkan tujuan perusahaan.

### 3. METODE PENELITIAN

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah observasi, interview, studi pustaka dan dokumentasi. Observasi untuk memperoleh data dengan mengamati secara langsung ke lokasi objek penelitian Pengamatan ini dimaksudkan untuk melihat langsung seberapa banyak pelanggan datang dan puas setelah berkunjung ke Toko Deli Hotel Majapahit Surabaya setiap harinya. Interview untuk memperoleh informasi apakah pelanggan merasa puas terhadap pelayanan di Toko Deli Hotel Majapahit Surabaya. Dokumentasi yang digunakan berupa foto, gambar hidup, sketsa dan lain-lain.

## 4. HASIL DAN PEMBAHASAN

### 4.1. Gambaran Umum Hotel Majapahit Surabaya

Hotel Majapahit pertama kali didirikan sebagai "Hotel *Oranje*" pada tahun 1910 oleh pengusaha Hotel terkenal Lucas Martin Sarkies, anggota keluarga Sarkies Armenia yang terkenal oleh koleksi Hotel-hotelnya, termasuk Raffles di Singapura, The Strand di Myanmar, dan Eastern & Oriental di Penang. Selama peresmian lobi bergaya *art-deco* di tahun 1936, Hotel ini menjadi tuan Rumah bagi beberapa Tokoh terkenal di zamannya seperti Prince Leopold III, Putri Astrid dari Belgia, Charlie Chaplin, Paulette Goddard dan penulis Joseph Conrad.

Hotel Majapahit mengambil bagian dalam Sejarah Kemerdekaan Republik Indonesia saat akhir Perang Dunia II. Ketika Jepang mulai kehilangan pengaruhnya di kawasan Asia, tepatnya pada tanggal 19 September 1945, terjadilah peristiwa yang kemudian dikenal sebagai "Insiden Hotel Yamato", di mana para Pemuda Indonesia pro-nasionalisme merobek bagian biru bendera Belanda yang dikibarkan di atas Hotel untuk menyisakan hanya warna bendera Indonesia,

yaitu merah-putih. Kejadian ini kemudian menjadi awal pemicu terjadinya Pertempuran heroik di kota Pahlawan, Surabaya.

Secara sekilas, tidak banyak yang berubah dari Hotel Majapahit Surabaya. Hotel ini bergabung dalam jaringan Accor Hotels, dengan 143 kamar dan ditunjang oleh Fasilitas bintang lima dengan suasana klasik dan elegan. Salah satu hal yang paling mengesankan di Hotel ini adalah *Presidential suite* seluas 806 meter persegi, terbesar di Asia Tenggara dengan dua kamar tidur, ruang tamu pribadi, ruang makan dan peralatan kamar mandi yang berlapis emas.

Selain keaslian arsitektur Hotel, Anda pasti akan terpesona oleh pemandangan yang ditawarkan. Kamar Hotel termasuk *Presidential Suites* yang dilengkapi dengan teras pribadi menghadap halaman Hotel yang ikonik. Hamparan hijau taman yang terawat baik, akan membawa Anda ke tempat dan waktu yang berbeda, jauh dari keramaian dan hiruk pikuk Kota Surabaya. Satu-satunya Hotel di Indonesia yang menawarkan bukan hanya kemewahan, tapi juga perpaduan klasik sejarah Kemerdekaan Republik Indonesia dengan keaslian arsitektur *Art Novo* dan *Art Deco*.

### 4.2. Gambaran Umum Toko Deli Hotel Majapahit Surabaya

Kemudian terdapat Toko Deli sebuah Toko Roti yang ada di Hotel Majapahit Surabaya. Toko Deli di Hotel Majapahit Surabaya buka dari jam 07.00 – 22.00. sedangkan Toko Deli yang berada di *Grand City Mall* Surabaya buka dari jam 10.00 – 22.00

Di Toko Deli Hotel Majapahit Surabaya menyediakan aneka *Cake* olahan Hotel Majapahit Surabaya dan aneka Roti, *Cookies* dan *Puding* dan ketika ada perayaan hari besar seperti Idul Fitri , Natal, Paskah, Imlek, dan Hari *Valentine*, pihak dari Hotel Majapahit selalu menyediakan *Bread* atau Parsel untuk pelanggan. Sedangkan di Toko Deli *Grand City Mall* Surabaya menyediakan aneka Roti dan *Cookies*. Dan yang menjadi Daya tarik pembeli adalah Roti Sisir. Untuk harga Roti di Toko Deli ini cukup terjangkau mulai dengan harga 12.000 ribu rupiah.

### 4.3. Tingkat Kepuasan Pelanggan

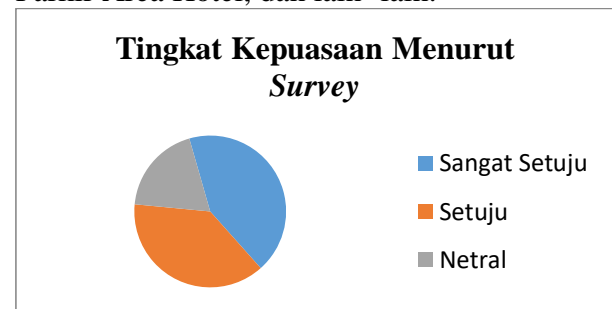
Kepuasan pelanggan dapat ditentukan oleh dua faktor yaitu, adanya variasi dalam menu *Pastry* dan *Bakery* serta kualitas produk yang dihasilkan. Produk – produk yang dihasilkan *Pastry* dan *Bakery Section* disesuaikan berdasarkan Standar yang telah ditentukan. Untuk bagian *Pastry*, ruang lingkup kegiatan dan tanggung jawabnya menyediakan macam *cake*, *dessert*, *snack*, *ice cream*, *cookies*, dan jajan pasar. Sedangkan Produk *Bakery section* bagian dari *Pastry* yang bertanggung jawab pada pembuatan *Bread*, *Danish*, *Croissant* dan produk-produk yang lain dan disajikan setelah di *oven*. Pada *Bakery* setelah proses *cooking* masih diperlukan penanganan lagi seperti memberi rasa dan tampilan sesuai dengan keperluan. Seperti *bread* untuk *breakfast*, *ala carte* dan produk yang dibuat untuk di jual kembali. Produk yang dihasilkan *Pastry* dan *Bakery Section* Hotel Majapahit Surabaya terdiri atas kepuasan tamu yang di motivasi oleh beberapa hal, diantaranya adalah:

- a. Jenis makanan yang sesuai dengan nominal uang yang dikeluarkan dengan asumsi semakin tinggi harga makanan akan semakin baik kualitasnya.
- b. Rasa makanan sesuai dengan selera yang dikehendaki, pelayanan yang cepat, tepat, sopan dan ramah akan membuat tamu merasa nyaman.
- c. *Hygiene* dan kualitas *Pastry* dan *Bakery* sangat di utaman.
- d. Produk *Bakery* yang diminati banyak pengunjung adalah Roti sisir sehingga dari tahun ke tahun Hotel tetap menjaga cita rasa roti untuk tetap sama.
- e. Apapun keinginan Pelanggan terhadap *décor Bakery* dan *Pastry* akan di penuhi.
- f. Memberikan diskon 25 % disetiap jam 19.00 untuk pelanggan
- g. Memberikan diskon 10% untuk member *Accor*
- h. Memberikan *welcome snack* kepada tamu setiap *check –in* di Hotel Majapahit setiap hari besar seperti Natal, *Valentine*, dan di bulan agustus.
- i. Untuk pengantaran *cake* atau parcel akan diberi *free delivery* dengan ketentuan

radius 12 km dari Hotel Majapahit, selebihnya akan dikenakan biaya Rp.50.000 untuk wilayah Surabaya dan Rp. 150.000 untuk wilayah luar Surabaya.

- j. Setiap member *accor* yang berulang tahun dan sedang berada di Hotel Majapahit akan mendapatkan *free cake* dan *décor* ulang tahun.

Hasil angket yang disebar dan diisi oleh pengunjung Toko Deli yang berada di *Grand City Mall* Surabaya pada 03 April 2020 menunjukkan bahwa Konsumen dari Toko Deli merasa puas dikarenakan staf sangat menjunjung tinggi Standar Pelayanan dan menerima saran-saran dari konsumen sehingga Pelanggan dari Toko Deli selalu merasa puas. Toko Deli Hotel Majapahit selalu menjaga mutu roti agar selalu tetap baik untuk pengunjung Dan Toko Deli membuat penelitian survai baik melalui Telfon, *Social Media*, seperti *Facebook*, *Instagram*, *Whatsapp* dan lain sebagainya dan dengan Wawancara langsung dengan Konsumen. Toko Deli memperoleh tanggapan dan umpan baik secara langsung dari pelanggan juga memberikan Tanda Positif bahwa Toko Deli menaruh perhatian terhadap para Pelanggannya. Untuk harga Roti di Toko Deli menetapkan harga yang relatif murah Standar Toko Roti pada umumnya dan tidak ada biaya tambahan seperti, Permintaan *take away* menggunakan box , Penulisan karakter Kue, Pesanan bentuk Roti, Parkir Area Hotel, dan lain- lain.



Gambar 1. Tingkat Kepuasan Menurut Survey pada Tanggal 03 April 2020

(Sumber : Toko Deli *Grand City Mall* Surabaya)

Dari grafik di atas dapat diketahui bahwa terjadi peningkatan kepuasan pelanggan.

Terbukti dari *survey* dengan menggunakan Metode pengumpulan data dengan cara membagikan angket yang berisi tentang Pertanyaan- pertanyaan yang menyangkut kepuasan pelanggan seperti kepuasan dengan Rasa Roti, Harga, Keramahaan Pelayanan, menginginkan variasi Roti baru, dan peminatan untuk kembali membeli produk Roti Hotel Majapahit Surabaya.

#### 4.4. Tingkat Kepuasan Pelanggan

Pastry atau *Patiseri* merupakan sebuah salah satu Pengetahuan didalam sebuah Pengolahan dan Penyajian makanan, terutama pada proses serta sekarang pada berbagai jenis kue. *Patiseri* tersebut berasal dari bahasa Prancis yakni “*Patisserie*” yang memiliki arti kue – kue. Oleh karena itu *Patiseri* atau Pastry ini dapat diartikan sebagai ilmu yang mempelajari mengenai seluk beluk kue- kue *continental* baik itu *oriental* serta juga kue Indonesia, mulai dari persiapan, pengolahan sampai pada presentasi.

Perbedaan kue *continental* dengan kue *oriental* salah satunya terletak pada lemak yang digunakan. Kue *kontinental* pada umumnya menggunakan lemak padat seperti, Margarine, Mentega dan Shortening. Kue *oriental* pada umumnya menggunakan lemak cair, seperti santan dan minyak.

Toko Deli Hotel Majapahit Surabaya menyediakan aneka Roti, *Cake*, *Cookies* dan *ala carte* sebagai berikut :



**Gambar 2. Aneka jenis Cake di Toko Deli Hotel Majapahit**

##### a. *Ala carte*

*Ala carte* di Toko Deli Hotel Majapahit Surabaya terdiri dari: Pisang goreng, *Warm chocolate*, *Creme brulle*, *Ice cream* Majapahit, *Apple strudel*, *Panacotta*, dan *Green tea*



**Gambar 3. Ala carte di Toko Deli Hotel Majapahit Surabaya**

##### b. *Cake*

Aneka *Cake* yang ada di Toko Deli Hotel Majapahit Surabaya terdiri dari: *opera*, *tiramisu*, *sacher*, *red velvet*, *royal cake*, *baked cheese*, *truffle*, *rainbow*, *Mochalatte*, *Brownies*, dan *Cheese brownies*



**Gambar 4. Aneka Cake yang ada di Toko Deli Hotel Majapahit Surabaya.**

##### c. *Bread*

Aneka Roti di Toko Deli Hotel Majapahit Surabaya terdiri dari: *Roti Sisir*, *Pafa Bread*, *Choco Lava*, *Choco Tiramisu*, *Choco Polo*, *Banana Choco*, *Banana Plain*, *Banana Cheese*, *Plain Croissant*, *Choco Croissant*, *Cheese Croissant*, *Almond Croissant*, *Roti Abon*, *Muffin Chocolate*, *Pizza Bread*, *Sweet Puff Pizza*, *Mini Bread*, *Roti Sobek*, *Doughnut*, *Chicken Curry Bread*, *Beef Bread*, *Quiche*, *Durian Bread*, dan *Blueberry bread*



**Gambar 5. Aneka Roti di Toko Deli Hotel Majapahit Surabaya**

##### d. *Cookies*

Aneka macaroon di Toko Deli Hotel Majapahit Surabaya terdiri dari: *Castengel*

*Cookies, Peanut Cookies, Diamond Cookies, Nastar Cookies, Macaroon*



**Gambar 6. aneka macaroon di Toko Deli Hotel Majapahit Surabaya**

**e. Pie**

Aneka Pie di Toko Deli Hotel Majapahit Surabaya terdiri dari: *Longan Pie, Fruit Tarlet, Apple Pie*



**Gambar 7. Aneka Pie di Toko Deli Hotel Majapahit Surabaya**

**f. Snack**

Aneka *Snack* di Toko Deli Hotel Majapahit Surabaya terdiri dari: *Cheese Stick, Cheese Chocolate Stick*

**g. Hard Roll**

Aneka *Hard roll* di Toko Deli Hotel Majapahit Surabaya terdiri dari: *Hard Roll L, Gandum, Plain, Sereal*



**Gambar 8. Aneka Hard roll di Toko Deli Hotel Majapahit Surabaya**

**h. Roti Sisir**

Toko Deli Hotel Majapahit Surabaya memiliki Roti *Best Seller* yang selalu diminati banyak pelanggan yaitu Roti sisir Hotel Majapahit



**Gambar 9. Roti Sisir Hotel Majapahit**

## 5. KESIMPULAN DAN SARAN

### 5.1. Kesimpulan

Peran *Food and Beverage* di Hotel sangat penting karena meningkatkan *Income* penjualan kamar Hotel. Pelaksanaan pengelola dan tanggung jawab sesuai dengan Standar Operasional Prosedur (SOP) sudah dilakukan dengan baik. Kondisi Peralatan harus dalam keadaan yang baik dan telah dilakukan upaya dalam memelihara peralatan tersebut. Menerima Permintaan dan Saran dari Pengunjung untuk meningkatkan jalinan atau kerjasama agar dalam pemecanaan masalah dapat diatasi. Pekerjaan yang dilakukan pengelola sangat mempengaruhi kepuasan pelanggan. Selalu mengutamakan keingginan pelanggan.



## 5.2. Saran

Sistem Manajemen di Toko Deli Hotel Majapahit Surabaya telah baik dan ini dapat dilihat dari sistem pelayanan yang dapat memuaskan pelanggan. Tetapi alangkah lebih baik Toko Deli Hotel Majapahit Surabaya dapat memperhatikan sifat ataupun karakter pelanggan agar seluruh konsumen dapat merasakan pelayanan yang berkualitas.

## DAFTAR PUSTAKA

- Bartono dan ruffino. (2010). *Hotel Supervision*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Matsakidou A., G. Blekas, dan A. Paraskevopoulou. (2010). Aroma and Physical Characteristics of Cakes Prepared by Replacing Margarine with Extra Virgin Olive Oil. *LWT-Food Science and Technology*, 43:949-957.
- Minantyo, Hari. (2011). *Dasar-Dasar Pengolahan Makanan (Food Product Fundamental)*. Yogyakarta : Graha Ilmu
- Puung, F. K., Fudholi, A., & Dharmmesta, B. S. (2014). Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Pada Kepuasan Dan Loyalitas Pelanggan Di Salon Dan Spa. *Jurnal Manajemen Dan Pelayanan Farmasi*, 4(2), 105–110. <https://doi.org/10.22146/jmpf.274>
- Rohaeni, H., & Marwa, N. (2018). Kualitas Pelayanan Jasa Terhadap Kepuasan Pelanggan. *Jurnal Ecodemica*, 2(2), 312–318. <https://doi.org/10.51826/fokus.v16i1.136>
- Sukawati, L. P., Widiastini, N. M. A., & Rahmawati, P. I. (2019). Meningkatkan Kualitas Produk Pastry Di Anantara Seminyak Bali Resort Melalui Pengolahan Bahan Baku. *Jurnal Manajemen Perhotelan Dan Pariwisata*, 2(2), 110. <https://doi.org/10.23887/jmpp.v2i2.22097>
- Sulistiyawati, N. M. A., & Seminari, N. K. (2015). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Restoran Indus Ubud Gianyar. *E-Jurnal Manajemen Unud*, 4(8), 2318–2332.
- Winarno, R., & Yulianto, A. (2015). Peran Kinerja Pastry Dalam Menghasilkan Produk Berkualitas Di Hotel Santika Premiere Yogyakarta. *Khasanah Ilmu*, 4(1), 81–91.
- Wahya, M. Dkk. (2013). *Kamus Bahasa Indonesia (cetakan kedua)*.
- Yulianto, & Novitasari, P. (2016). Peranan Pastry Section Dalam Meningkatkan Pendapatan Di Ros In Hotel Yogyakarta. *Khasanah Ilmu*, 7(1), 1–10.