

BAB III

ANALISIS PERMASALAHAN

A. Analisis kelengkapan produk sarapan yang ada di *Doublechin Bar & Restaurant* Artotel Thamrin-Jakarta

Pada analisis ini, mengenai kelengkapan produk sarapan pagi yang ada di *Doublechin Bar & Restaurant* Artotel Thamrin-Jakarta cukup baik, yang dapat dilihat pada tabel 4 dari kuesioner yang disebarkan kepada 50 responden. Dalam kuesioner yang berkaitan dengan harga, penulis mengajukan 10 pertanyaan yang pertama adalah mengenai kelengkapan *juice* segar yang disajikan. Dari 50 responden, 3 memilih sangat baik, 12 memilih baik, 20 memilih cukup baik, 14 memilih tidak baik, dan 2 memilih sangat tidak baik. Hal ini menunjukkan penilaian responden cenderung baik mengenai kelengkapan *juice* segar yang disajikan.

Di pertanyaan kedua, penulis bertanya mengenai kelengkapan buah segar yang disajikan. Dari 50 responden, 4 di antaranya mengatakan sangat baik, 11 mengatakan baik, 14 mengatakan cukup baik, 20 mengatakan tidak baik dan 2 mengatakan sangat tidak baik. Berdasarkan penilaian tersebut maka dapat dilihat bahwa kelengkapan buah segar yang ada di sarapan pagi terbilang tidak baik.

Pada pertanyaan ketiga, penulis bertanya mengenai kelengkapan bubur padi-padian yang panas dan dingin. Dari hasil yang didapat, 2 memilih sangat baik, 15 memilih baik, 16 memilih cukup baik, 17 memilih tidak baik dan 1 memilih sangat tidak

baik. Hal ini menunjukkan bahwa kelengkapan bubur padi-padian yang panas dan dingin cenderung baik.

Pada pertanyaan keempat, penulis bertanya mengenai kelengkapan sajian telur yang dimasak di ruang makan. Dari hasil yang didapat, 4 memilih sangat baik, 11 memilih baik, 18 memilih cukup baik, 17 memilih tidak baik dan 1 memilih sangat tidak baik. Hal ini menunjukkan kelengkapan sajian telur yang dimasak di ruang makacenderung baik.

Pada pertanyaan kelima, penulis bertanya mengenai kelengkapan sajian telur goreng. Dari hasil yang didapat, 4 memilih sangat baik, 9 memilih baik, 17 memilih cukup baik, 18 memilih tidak baik dan 2 memilih sangat tidak baik. Yang menunjukkan bahwa kelengkapan sajian telur goreng cenderung cukup baik.

Pada pertanyaan keenam, penulis bertanya mengenai kelengkapan sajian telur rebus. Dari hasil yang didapat, 5 memilih sangat baik, 10 memilih baik, 14 memilih cukup baik, 20 memilih tidak baik dan 2 memilih sangat tidak baik. Hal ini menunjukkan kelengkapan sajian telur rebus cukup baik.

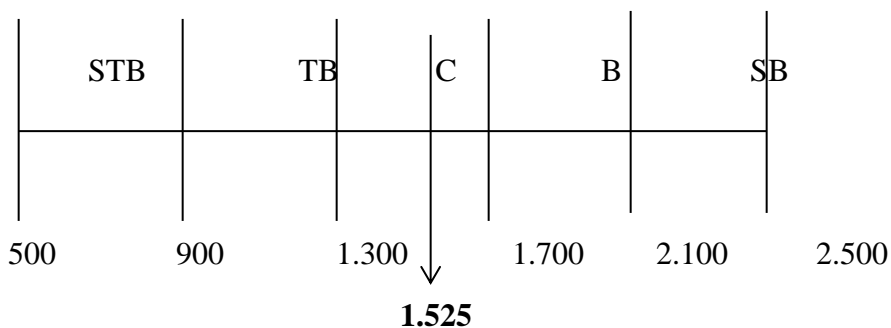
Pada pertanyaan ketujuh, penulis bertanya mengenai kelengkapan penyerta hidangan telur. Dari hasil yang didapat, 3 memilih sangat baik, 15 memilih baik, 10 memilih cukup baik, 22 memilih tidak baik dan 1 memilih sangat tidak baik. Hal ini menunjukkan kelengkapan penyerta hidangan telur cukup baik.

Pada pertanyaan kedelapan, penulis bertanya mengenai kelengkapan hidangan seperti nasi goreng, nasi putih, bakmi goreng, ayam goreng dll, dari hasil yang didapat, 3 memilih sangat baik, 15 memilih baik, 17 memilih cukup baik, 15 memilih tidak baik dan

1 memilih sangat tidak baik. Hal ini menunjukkan kelengkapan hidangan seperti nasi goreng, nasi putih, bakmi goreng, ayam goreng dll cenderung baik.

Pada pertanyaan kesembilan, penulis bertanya mengenai kelengkapan sajian roti. Dari hasil yang didapat, 3 memilih sangat baik, 8 memilih baik, 19 memilih cukup baik, 20 memilih tidak baik dan 1 memilih sangat tidak baik. . Hal ini menunjukkan kelengkapan sajian roti cukup baik.

Pada pertanyaan terakhir, penulis bertanya mengenai kelengkapan *preserve* untuk sajian roti. Dari hasil yang didapat, 3 memilih sangat baik, 8 memilih baik, 20 memilih cukup baik, 19 memilih tidak baik dan 1 memilih sangat tidak baik. Yang menunjukkan bahwa kelengkapan *preserve* untuk sajian roti cenderung baik. Jika digambarkan dengan skala likert, maka hasil kuesioner dari 50 responden dapat dilihat sebagai berikut:



Dari skala di atas menunjukkan bahwa kelengkapan produk sarapan pagi di di *Doublechin Bar & Restaurant* Artotel Thamrin-Jakarta berada pada nilai yang cukup dan terdapat jumlah item produk yang dinilai kurang baik oleh konsumen dari sepuluh aspek pertanyaan kuisisioner ada tiga aspek yang masih kurang yaitu dari 50 responden terdapat 20 yang berpendapat tidak baik mengenai kelengkapan buah yang disajikan, serta 20

berpendapat sajian telur rebus dinilai tidak baik, dan 22 berpendapat sajian pendamping telur tidak baik.

Pada skala tersebut, nilai tertinggi terdapat pada angka 2.500 yang didapatkan dari hasil kali bobot nilai tertinggi dengan jumlah soal dan jumlah responden, sedangkan nilai terendah terdapat pada angka 500 yang didapat dari hasil hitung perkalian bobot nilai terendah dengan jumlah soal dan jumlah responden. Sementara nilai interval pada kuesioner tersebut adalah 400 yang didapat dari hasil pengurangan nilai tertinggi dengan nilai terendah yang dibagi dengan jumlah pertanyaan. Dari skala di atas dapat dilihat bahwa jumlah nilai yang didapat adalah 1.525 yang mana nilai tersebut adalah nilai cukup baik maka itu harus ada usaha lebih untuk mencapai nilai sempurna.

B. Analisis pelayanan sarapan pagi yang diberikan oleh pramussaji di *Doublechin Bar & Restaurant Artotel-Thamrin Jakarta*

Pada analisis ini, pelayanan sarapan pagi yang diberikan oleh pramussaji di *Doublechin Bar & Restaurant Artotel Thamrin-Jakarta* cukup baik, yang dapat dilihat pada tabel 4 dari kuesioner yang disebarkan kepada 50 responden. Dalam kuesioner yang berkaitan dengan pelayanan oleh pramussaji, penulis mengajukan 6 pertanyaan,

pertama adalah mengenai perhatian dan pelayanan yang positif kepada tamu didapatkan. Dari 50 responden, 6 memilih sangat baik, 16 memilih baik, 14 memilih cukup baik, 12 memilih tidak baik, dan 2 memilih sangat tidak baik. Hal ini menunjukkan bahwa penilaian responden cenderung baik mengenai perhatian dan pelayanan yang positif kepada tamu didapatkan.

Di pertanyaan kedua, penulis bertanya mengenai ketepatan waktu dan pengetahuan menu pramusaji. Dari 50 responden, 6 di antaranya mengatakan sangat baik, 8 mengatakan baik, 12 mengatakan cukup baik, 21 mengatakan tidak baik dan 2 mengatakan sangat tidak baik. Berdasarkan penilaian tersebut maka dapat dilihat bahwa ketepatan waktu dan pengetahuan menu pramusaji pada sarapan pagi terbilang tidak baik.

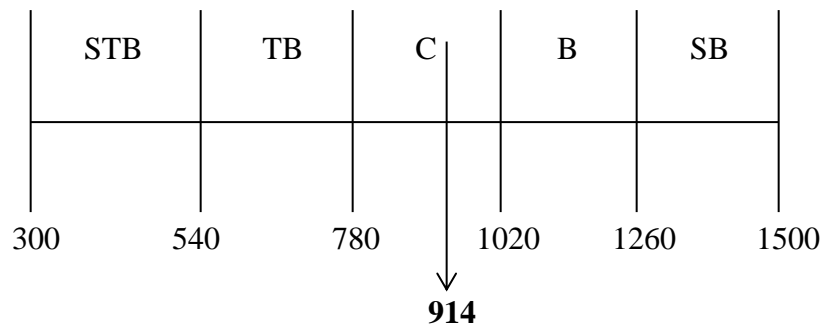
Pada pertanyaan ketiga, penulis bertanya mengenai pemahaman pramusaji mengenai target dan keinginan pengunjung restoran. Dari hasil yang didapat, 6 memilih sangat baik, 5 memilih baik, 17 memilih cukup baik, 20 memilih tidak baik dan 2 memilih sangat tidak baik. Hal ini menunjukkan pemahaman pramusaji mengenai target dan keinginan pengunjung cenderung baik.

Pada pertanyaan keempat, penulis bertanya mengenai jumlah staff yang ada di restoran. Dari hasil yang didapat, 5 memilih sangat baik, 15 memilih baik, 12 memilih cukup baik, 17 memilih tidak baik dan 1 memilih sangat tidak baik. Hal ini menunjukkan bahwa jumlah *staff* yang ada cenderung cukup baik.

Pada pertanyaan kelima, penulis bertanya mengenai pengalaman yang didapat tamu yang ada di restoran. Dari hasil yang didapat, 7 memilih sangat baik, 11 memilih baik, 13 memilih cukup baik, 18 memilih tidak baik dan 1 memilih sangat tidak baik. Hal ini menunjukkan bahwa pengalaman yang didapat tamu cenderung cukup baik.

Pada pertanyaan keenam, penulis bertanya mengenai senyum tulus dan kepedulian pramusaji kepada tamu yang ada di restoran. Dari hasil yang didapat, 7 memilih sangat baik, 12 memilih baik, 13 memilih cukup baik, 16 memilih tidak baik dan 2 memilih sangat tidak baik. Hal ini menunjukkan bahwa senyum tulus dan kepedulian pramusaji

kepada tamu adalah cukup baik. Jika digambarkan dengan skala likert, maka hasil kuesioner dari 50 responden dapat dilihat sebagai berikut:



Dari skala di atas dapat disimpulkan bahwa pelayanan yang diberikan oleh pramusaji pada sarapan pagi di *Doublechin Bar & Restaurant* Artotel Thamrin-Jakarta berada pada nilai yang cukup akan tetapi ada juga penilaian konsumen yang kurang baik dari enam aspek pertanyaan kuisisioner ada dua aspek yang masih kurang yaitu dari 50 responden 21 menilai bahwa ketepatan waktu dan pengetahuan menu pramusaji tidak baik dan 20 menilai pemahaman pramusaji mengenai target dan keinginan pengunjung tidak baik.

Pada skala tersebut, nilai tertinggi terdapat pada angka 1500 yang didapatkan dari hasil kali bobot nilai tertinggi dengan jumlah soal dan jumlah responden, sedangkan nilai terendah terdapat pada angka 300 yang didapat dari hasil hitung perkalian bobot nilai terendah dengan jumlah soal dan jumlah responden. Sementara nilai interval pada kuesioner tersebut adalah 240 yang didapat dari hasil pengurangan nilai tertinggi dengan nilai terendah yang dibagi dengan jumlah pertanyaan.

Dari skala di atas dapat dilihat bahwa jumlah nilai yang didapat adalah 914 dimana nilai tersebut adalah nilai cukup baik maka itu harus ada usaha yang lebih besar untuk mencapai nilai tinggi.

C. Analisis Harga Sarapan Pagi di harga sarapan yang ada di *Doublechin Bar & Restaurant Artotel Thamrin-Jakarta*

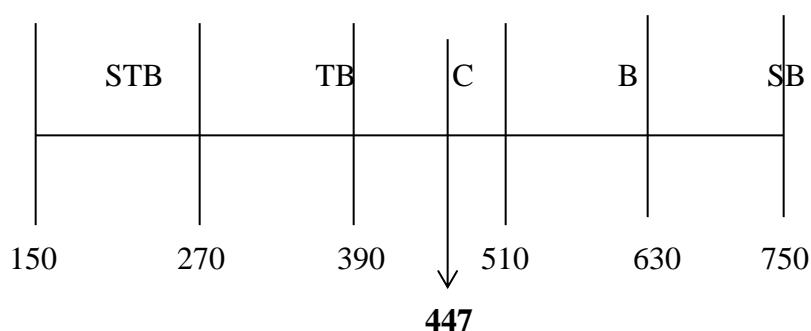
Pada analisis ini, harga jual sarapan pagi di *Doublechin Bar & Restaurant Artotel Thamrin-Jakarta* cukup baik, yang dapat dilihat pada tabel 4 dari kuesioner yang disebarkan kepada 50 responden. Dalam kuesioner yang berkaitan dengan harga, penulis mengajukan 3 pertanyaan,

yang pertama adalah mengenai keterjangkauan harga terhadap produk yang didapatkan. Dari 50 responden, 3 memilih sangat baik, 12 memilih baik, 14 memilih cukup baik, 19 memilih tidak baik, dan 2 memilih sangat tidak baik. Hal ini menunjukkan bahwa penilaian responden cenderung cukup baik mengenai keterjangkauan harga terhadap produk yang didapatkan.

Di pertanyaan kedua, penulis bertanya mengenai perbandingan harga sarapan dengan harga sarapan di hotel bintang 3 lain. Dari 50 responden, 5 di antaranya mengatakan sangat baik, 12 mengatakan baik, 14 mengatakan cukup baik, 17 mengatakan tidak baik dan 2 mengatakan sangat tidak baik. Berdasarkan penilaian tersebut maka dapat dilihat bahwa perbandingan harga sarapan pagi di restoran ini dibanding restoran bintang 3 lain terbilang cukup baik untuk bersaing dengan hotel bintang 3 lainnya di Jakarta.

Pada pertanyaan terakhir, penulis bertanya mengenai kesesuaian harga sarapan dengan kualitas yang didapatkan tamu restoran. Dari hasil yang didapat, 4 memilih sangat

baik, 11 memilih baik, 18 memilih cukup baik, 16 memilih tidak baik dan 1 memilih sangat tidak baik. Hal ini menunjukkan bahwa kesesuaian harga dengan kualitas yang ditawarkan pada hotel ini cenderung baik. Jika digambarkan dengan skala likert, maka hasil kuesioner dari 50 responden dapat dilihat sebagai berikut:



Dari skala di atas menunjukkan bahwa harga jual sarapan pagi di di *Doublechin Bar & Restaurant* Artotel Thamrin-Jakarta berada pada nilai yang cukup namun dari jumlah tersebut ada pula konsumen yang menilai kurang terhadap keterjangkauan harga yang dari tiga aspek pertanyaan kuisisioner ada satu aspek yang masih kurang yaitu dari 50 responden 19 menilai tidak baik mengenai keterjangkauan harga dengan produk yang didapat.

Pada skala tersebut, nilai tertinggi terdapat pada angka 750 yang didapatkan dari hasil kali bobot nilai tertinggi dengan jumlah soal dan jumlah responden, sedangkan nilai terendah terdapat pada angka 150 yang didapat dari hasil hitung perkalian bobot nilai terendah dengan jumlah soal dan jumlah responden. Sementara nilai interval pada kuesioner tersebut adalah 120 yang didapat dari hasil pengurangan nilai tertinggi dengan nilai terendah yang dibagi dengan jumlah pertanyaan.

Dari skala di atas dapat dilihat bahwa jumlah nilai yang didapat adalah 447 yang mana nilai tersebut adalah nilai cukup baik maka itu harus ada usaha lebih untuk mencapai nilai sempurna.