

LAPORAN SKRIPSI

**ANALISIS KESESUAIAN BESAR PORSI DENGAN STANDAR
PORSI MENU *MAIN COURSE* TERHADAP KEPUASAN
KONSUMEN DI *VERVE BISTRO AND COFFEE BAR* SEMARANG**



**PROGRAM STUDI TEKNOLOGI PANGAN
KONSENTRASI NUTRISI DAN TEKNOLOGI KULINER
FAKULTAS TEKNOLOGI PERTANIAN
UNIVERSITAS KATOLIK SOEGIJAPRANATA
SEMARANG**

2020

**ANALISIS KESESUAIAN BESAR PORSI DENGAN STANDAR
PORSI MENU *MAIN COURSE* TERHADAP KEPUASAN
KONSUMEN DI *VERVE BISTRO AND COFFEE BAR* SEMARANG**

***ANALYSIS OF SUITABILITY OF LARGE PORTIONS WITH THE
STANDARD PORTION MENU MAIN COURSE ON CONSUMER
SATISFACTION IN VERVE BISTRO AND COFFEE BAR
SEMARANG***

SKRIPSI

Diajukan untuk memenuhi sebagian dari syarat-syarat guna
memperoleh gelar Sarjana Teknologi Pertanian

Oleh :
Bella Bunga Wahono
16.I2.0035



**PROGRAM STUDI TEKNOLOGI PANGAN
KONSENTRASI NUTRISI DAN TEKNOLOGI KULINER
FAKULTAS TEKNOLOGI PERTANIAN
UNIVERSITAS KATOLIK SOEGIJAPRANATA
SEMARANG**

2020

HALAMAN PENGESAHAN



Judul Tugas Akhir: : Analisis Kesesuaian Besar Porsi Dengan Standar Porsi Menu Maincourse
Terhadap Kepuasan Konsumen Di Verve Bistro And Coffee Bar Semarang

Diajukan oleh : Bella Bunga Wahono

NIM : 16.I2.0035

Tanggal disetujui : 30 November -0001

Telah setuju oleh

Pembimbing 1 : Dr. Ir. Christiana Retnaningsih M.P.

Pembimbing 2 : Ir. Sumardi M.Sc.

Penguji 1 : Dr. Robertus Probo Yulianto Nugrahedi S.TP., M.Sc.

Penguji 2 : Meiliana S.Gz., MS

Ketua Program Studi : Dr. Dra. Alberta Rika Pratiwi M.Si.

Dekan : Dr. Robertus Probo Yulianto Nugrahedi S.TP., M.Sc.

Halaman ini merupakan halaman yang sah dan dapat diverifikasi melalui alamat di bawah ini.

sintak.unika.ac.id/skripsi/verifikasi/?id=16.I2.0035

PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Bella Bunga Wahono

NIM : 16.12.0035

Fakultas : Teknologi Pertanian

Program Studi : Teknologi Pangan

Dengan ini saya menyatakan bahwa dalam skripsi yang berjudul **“ANALISIS KESESUAIAN BESAR PORSI DENGAN STANDAR PORSI MENU MAIN COURSE TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN DI VERVE BISTRO AND COFFEE BAR SEMARANG”** ini tidak terkandung karya yang pernah diajukan untuk memperoleh gelar kesarjanaan di suatu Perguruan Tinggi dan sepanjang pengetahuan saya juga tidak terdapat karya yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis diacu dalam naskah ini dan disebutkan dalam daftar pustaka.

Apabila di kemudian hari ternyata terbukti bahwa sebagian atau seluruh isi skripsi ini merupakan hasil plagiasi, maka gelar kesarjanaan saya rela untuk dibatalkan dengan segala akibat hukumnya sesuai peraturan yang berlaku pada Universitas Katolik Soegijapranata dan/ atau peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Semarang, 01 Juli 2020



Bella Bunga Wahono
16.12.0035

HALAMAN PERNYATAAN PUBLIKASIKARYA ILMIAH UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS

Yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Bella Bunga Wahono

Program Studi : Teknologi Pangan

Fakultas : Teknologi Pertanian

Jenis Karya : Skripsi

Tidak menyetujui untuk memberikan kepada Universitas Katolik Soegijapranata Semarang Hak Bebas Royalti Noneksklusif atas karya ilmiah yang berjudul "**Analisis Kesesuaian Besar Porsi Dengan Standar Porsi Menu *Main Course* Terhadap Kepuasan Konsumen Di *Verve Bistro And Coffee Bar* Semarang**" beserta perangkat yang ada (jika diperlukan). Dengan Hak Bebas Royalti Noneksklusif ini Universitas Katolik Soegijapranata berhak menyimpan, mengalihkan media/formatkan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (database), merawat, dan mempublikasikan tugas akhir ini selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis / pencipta dan sebagai pemilik Hak Cipta. Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Semarang, 01 Juli 2020

Yang menyatakan



Bella Bunga Wahono

RINGKASAN

Besar porsi dan standar porsi merupakan salah satu hal penting dalam penyelenggaraan makanan. Ketidaksiuaian standar porsi merupakan salah satu sumber kelemahan yang disebabkan oleh faktor-faktor tertentu baik secara internal maupun eksternal, sehingga perlu adanya pengawasan porsi makanan agar setiap porsi yang disajikan memberikan kepuasan tersendiri untuk konsumen. Tujuan penelitian ini untuk mengetahui kesesuaian besar porsi makanan berdasarkan karakteristik responden dan variabel lain dengan standar porsi yang ditetapkan, untuk mengetahui hubungan antara ukuran makanan dan harga makanan terhadap kepuasan konsumen. Penelitian ini dilakukan pada bulan September-Desember 2019 di *Verve Bistro and Coffee Bar*, Semarang dengan waktu 5 jam/ hari selama 60 hari kerja. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode survei menggunakan teknik pengambilan sampel *purposive random sampling* dengan kriteria responden laki-laki/perempuan, bersedia untuk diwawancara, berumur 18->40 tahun, bersedia mengisi kuesioner dan *guest comment* yang diberikan, serta memesan menu salah satu *main course* di *Verve Bistro and Coffee Bar*. Berdasarkan uji pendahuluan terhadap 25 responden yang dilakukan, dari populasi yang tidak diketahui dapat dihitung jumlah sampel yang digunakan sebanyak 270 orang. Pengumpulan data dimulai dari menguji kuesioner kepada 25 responden untuk menentukan jumlah sampel, menguji pertanyaan yang ada, evaluasi penimbangan berat porsi dibandingkan dengan standar porsi yang ada, dan memberikan kuesioner kepada 300 responden untuk evaluasi tingkat kepuasan konsumen. Sebanyak 30 responden dibuang karena tidak mengisi kuesioner dengan benar dan penuh, sehingga dari 270 responden yang sudah dievaluasi kemudian dianalisis menggunakan program *SPSS 13.0 for windows*. Berdasarkan hasil penelitian yang diperoleh, kesesuaian besar porsi dengan standar porsi yang ada sudah sesuai hanya pada daging mengalami penyusutan berkisar 10-13%. Rata-rata tingkat kesesuaian responden didominasi 55,5% oleh wanita diwakili golongan usia 18-39 tahun dengan pekerjaan dan penghasilan tetap. Semakin bertambahnya usia dan pendapatan, konsumen semakin puas dengan menu yang dipesan dan merasa porsi yang disajikan cukup. Besar porsi memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan konsumen, jika porsi yang disajikan baik maka konsumen akan semakin puas. Variabel ukuran makanan dan harga makanan memiliki hubungan yang positif dan signifikan dilihat dari hasil koefisien korelasi yang bernilai masing-masing 0,325 dan 0,361 dengan nilai signifikansi 0,000 terhadap kepuasan konsumen. Kesimpulan dalam penelitian ini adalah besar porsi yang disajikan sudah sesuai dengan standar porsi yang ditetapkan, hanya saja berdasarkan persepsi konsumen harga yang ada terlalu mahal untuk ukuran porsi yang sedikit. Semakin besar porsi makanan dan juga harga makanan yang disajikan terjangkau, maka konsumen akan semakin puas dengan apa yang disajikan di *Verve Bistro and Coffee Bar*.

SUMMARY

Both standard and the size of the portion is one of the prominent thing in establishing a food product. An inappropriate standard of the portion is one of the weaknesses which caused by certain factors both from the internal and external, thus make an observation needs to be done to let customers consumed their foods to the hearts content. The purpose of this research was to determine the suitability of a large portion of food based on the characteristics of respondents and other variables with the standard portion set, to determine the relationship between food size and food prices on consumer satisfaction. This research was conducted in September-December 2019 at Verve Bistro and Coffee Bar, Semarang with a time of 5 hours / day for 60 working days. The method used in this research is a survey method using a purposive random sampling technique with criteria for male / female respondents, willing to be interviewed, aged 18-> 40 years, willing to fill out questionnaires and guest comments provided, and order a menu of one of the main course at Verve Bistro and Coffee Bar. Based on a preliminary test of 25 respondents conducted, from an unknown population a total sample of 270 people could be counted. Data collection starts from testing the questionnaire to 25 respondents to determine the number of samples, testing existing questions, evaluating the weighing of portion compared to the standard portion available, and giving questionnaires to 300 respondents to evaluate the level of customer satisfaction. A total of 30 respondents were discarded because they did not fill out the questionnaire correctly and fully, so that of 270 respondents who had been evaluated were then analyzed using the SPSS 13.0 for windows program. Based on the research results obtained, the suitability of the portion size with the standard portion that is already suitable only on meat has decreased around 10-13%. The average suitability level of respondents was dominated by 55.5% by women represented by the age group 18-39 years with work and steady income. With increasing age and income, consumers are increasingly satisfied with the menu ordered and feel that the portion served is sufficient. Large portion has a significant effect on consumer satisfaction, if the portion served is good then the consumer will be more satisfied. Variable size of food and food prices have a positive and significant relationship seen from the results of the correlation coefficient which is worth 0.325 and 0.361 with a significance value of 0.000 on consumer satisfaction. The conclusion in this research is that the portion size presented is in accordance with the standard portion set, it's just based on consumer perceptions that the price is too expensive for a small portion size. The greater the portion of food and also the price of food served affordable, then consumers will be more satisfied with what is served at Verve Bistro and Coffee Bar.

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kepada Tuhan yang Maha Esa karena dengan berkat dan penyertaan-Nya penulis dapat menyelesaikan penulisan skripsi dengan judul **“ANALISIS KESESUAIAN BESAR PORSI DENGAN STANDAR PORSI MENU *MAIN COURSE* TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN DI *VERVE BISTRO AND COFFEE BAR SEMARANG*”** sehingga dapat terselesaikan dengan baik dan tepat waktu. Penyelesaian skripsi ini merupakan salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Teknologi Pangan pada Program S1 Teknologi Pangan Fakultas Teknologi Pertanian Universitas Soegijapranata Semarang.

Laporan skripsi yang berhasil disusun ini tidak lepas dari bantuan berbagai pihak. Penulis ingin mengucapkan rasa terimakasih karena kesempatan, bantuan, bimbingan, dan pengalaman yang diperoleh selama penyelesaian laporan skripsi kepada :

1. Tuhan Yesus Kristus, atas kasih karunia dan penyertaan-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan Magang Kerja dengan baik dan lancar.
2. Kedua Orang Tua penulis yang telah memberikan doa, dukungan kepada penulis mulai dari persiapan awal Magang Kerja hingga penyelesaian Laporan skripsi.
3. Bapak Dr. R. Probo Y. Nugrahaedi STP, MSc selaku Dekan Fakultas Teknologi Pertanian, UnikaSoegijapranata.
4. Ibu Dr. Ir. Ch. Retnaningsih, MP. dan Bapak Ir. Sumardi, MSc. selaku dosen pembimbing yang telah menyediakan waktunya untuk membimbing penulis dari persiapan awal Magang Kerja hingga penyusunan Laporan skripsi.
5. Ibu Angela Dwi Cipta Sari S.Psi selaku Manager yang telah membantu penulis memperoleh izin untuk melakukan Magang Kerja di *Verve Bistro and Coffee Bar*.
6. Chef Arif Nugroho selaku pembimbing lapangan di *Verve Bistro and Coffee Bar* yang telah mengajarkan penulis banyak ilmu dan juga pengalaman yang berharga, serta memperlakukan penulis dengan sangat baik hati selama melakukan penelitian di *kitchen*.
7. Chef Agung, Chef Tendy, Chef Hendro, Chef Fajar, Chef Irwan, Chef Taufik,

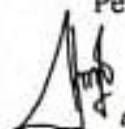
Chef Danang, Chef Sholeh, Chef Ari, Chef Aris, Mba Alfriska yang telah memberikan banyak ilmu tentang *kitchen* dan memperbolehkan penulis melakukan kegiatan di *kitchen* selama masa Magang Kerja.

8. Mas Adam, Mas Iza, Mas Fajar, Mas Rizal, Mba Rosy, Mba Nike, Mba Naylan, Mba Vepe yang telah membantu penulis dalam melaksanakan Magang Kerja, mendengarkan keluh kesah penulis selama menjadi *checker*, memperlakukan penulis seperti adik sehingga penulis nyaman selama di *Verve Bistro and Coffee Bar*.
9. Keluarga penulis yang telah memberikan doa, dukungan kepada penulis mulai dari persiapan awal magang kerja hingga penyelesaian laporan skripsi.
10. Anang Sri Wicaksono yang selalu memberikan dukungan dan semangat selama menjalankan Magang Kerja dan juga bersedia meminjamkan laptopnya untuk digunakan penulis dalam penulisan laporan skripsi hingga selesai.
11. Olivia Harsoyo, Theodora Alvita, dan Clairine Princesia selaku teman yang selalu mendukung, membantu, dan memberikan masukan kepada penulis
12. Semua pihak yang telah memberi dukungan dan membantu kelancaran selama masa magang kerja hingga penyusunan laporan skripsi.

Penulis menyadari bahwa dalam penulisan dan penyusunan laporan skripsi ini masih mempunyai banyak kekurangan. Oleh karena itu, penulis sangat terbuka terhadap kritik dan saran dari pembaca agar kedepannya lebih baik dalam penyusunan dan penulisan laporan ini. Penulis juga berharap agar laporan ini dapat memberi wawasan dan pengetahuan mengenai *kitchen* pada para pembaca. Demikian kata pengantar ini ditulis. Terimakasih.

Semarang, 01 Juli 2020

Penulis,

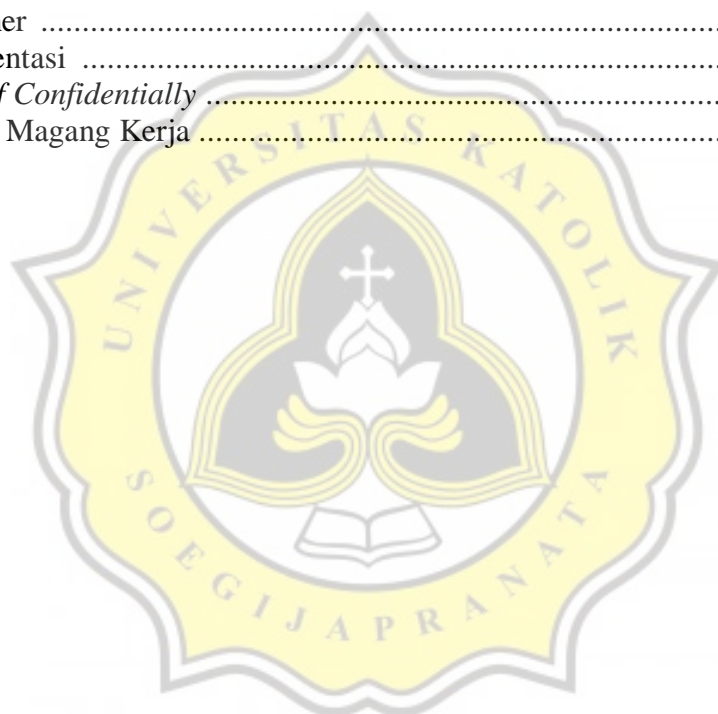


Bella Bunga Wahono

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN PENGESAHAN	i
HALAMAN PERNYATAAN KEASLIAN	ii
HALAMAN PERNYATAAN PUBLIKASI	iii
RINGKASAN	iv
SUMMARY	v
KATA PENGANTAR	vi
DAFTAR ISI	ix
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR GAMBAR	xii
DAFTAR LAMPIRAN	xiii
1. PENDAHULUAN	1
1.1. Latar Belakang	1
1.2. Tinjauan Pustaka	3
1.2.1. Penyelenggaraan Makanan	3
1.2.2. Standar Porsi	3
1.2.3. Besar Porsi	5
1.2.4. Pengertian <i>Main course</i>	6
1.2.5. Kualitas Makanan	7
1.2.6. Kepuasan Konsumen.....	8
1.2.7. Restoran	9
1.3. Tujuan Penelitian	10
2. MATERI DAN METODE	11
2.1. Materi	11
2.2. Metode	11
2.2.1. Lokasi dan Waktu Penelitian	11
2.2.2. Teknik Pemilihan Sampel	11
2.2.3. Populasi dan Sampel Penelitian	12
2.2.4. Jumlah Sampel	12
2.2.5. Variabel dan Indikator Penelitian	13
2.2.6. Sumber Data	13
2.2.7. Metode Pengumpulan Data	14
2.2.8. Analisis Data	16
3. HASIL PENELITIAN	19
3.1. Karakteristik Responden	19
3.2. Standar Porsi Menu <i>Main Course Verve Bistro and Coffee Bar</i>	23
3.3. Hasil Penimbangan Besar Porsi	26
3.4. Hasil Uji Validitas	29
3.5. Hasil Uji Reliabilitas	30
3.6. Rata-Rata Tingkat Kesesuaian Responden	30
3.7. Analisis Data	37
4. PEMBAHASAN	42
4.1. Karakteristik Responden	42

4.2.	Standar Porsi Menu <i>Main Course</i>	43
4.3.	Hasil Penimbangan Besar Porsi <i>Main Course</i>	44
4.4.	Rata-Rata Tingkat Kesesuaian Responden	45
4.5.	Analisis Kesesuaian Besar Porsi dengan Standar Porsi	47
4.6.	Hubungan Ketersediaan Menu dengan Kepuasan Konsumen	49
4.7.	Hubungan Kesesuaian Besar Porsi dengan Tingkat Kepuasan Konsumen	50
4.8.	Hubungan Variabel Ukuran dan Harga Terhadap Kepuasan Konsumen	51
5.	KESIMPULAN DAN REKOMENDASI	54
5.1.	Kesimpulan	54
5.2.	Rekomendasi	54
6.	DAFTAR PUSTAKA	56
7.	LAMPIRAN	58
7.1.	Analisis SPSS	58
7.2.	Kuesioner	68
7.3.	Dokumentasi	69
7.4.	<i>Letter of Confidentially</i>	70
7.5.	Absensi Magang Kerja	71



DAFTAR TABEL

Tabel 1. Variabel dan Indikator Penelitian	13
Tabel 2. Standar Porsi Menu <i>Main course Rib Eye Wagyu</i>	23
Tabel 3. Standar Porsi Menu <i>Main course Roasted Half Chicken Peri-Peri</i>	24
Tabel 4. Standar Porsi Menu <i>Main course Grilled Salmon</i>	25
Tabel 5. Hasil Penimbangan Besar Porsi Menu <i>Maincourse Rib Eye Wagyu</i>	26
Tabel 6. Hasil Penimbangan Besar Porsi Menu <i>Main course Roasted Half Chicken Peri-Peri</i>	27
Tabel 7. Hasil Penimbangan Besar Porsi Menu <i>Maincourse Grilled Salmon</i>	28
Tabel 8. Hasil Uji Validitas Data Tingkat Kesesuaian Konsumen	29
Tabel 9. Hasil Pengujian Reliabilitas Data Responden	30
Tabel 10. Rata-Rata Tingkat Kesesuaian Responden Berdasarkan Jenis Kelamin ..	30
Tabel 11. Rata-Rata Tingkat Kesesuaian Responden Berdasarkan Usia	31
Tabel 12. Rata-Rata Tingkat Kesesuaian Responden Berdasarkan Pekerjaan.....	32
Tabel 13. Rata-Rata Tingkat Kesesuaian Responden Berdasarkan Pendapatan	34
Tabel 14. Rata-Rata Tingkat Kesesuaian Responden Berdasarkan Menu yang dipesan	35
Tabel 15. Rata-Rata Tingkat Kesesuaian Responden Berdasarkan Jumlah Kunjungan	36
Tabel 16. Hasil Analisis Kesesuaian Besar Porsi dengan Standar Porsi Menu <i>Rib Eye Wagyu</i>	37
Tabel 17. Hasil Analisis Kesesuaian Besar Porsi dengan Standar Porsi Menu <i>Roasted Half Chicken Peri-Peri</i>	38
Tabel 18. Hasil Analisis Kesesuaian Besar Porsi dengan Standar Porsi Menu <i>Grilled Salmon</i>	39
Tabel 19. Hubungan Ketersediaan Menu dengan Kepuasan Konsumen	40
Tabel 20. Hubungan Kesesuaian Besar Porsi dengan Tingkat Kepuasan Konsumen.....	41
Tabel 21. Hubungan Var. Ukuran dan Harga Terhadap Kepuasan Konsumen	41

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. Karakteristik Responden berdasarkan Jenis Kelamin	19
Gambar 2. Karakteristik Responden berdasarkan Usia	20
Gambar 3. Karakteristik Responden berdasarkan Pekerjaan	20
Gambar 4. Karakteristik Responden berdasarkan Pendapatan	21
Gambar 5. Karakteristik Responden berdasarkan Menu yang dipesan	22
Gambar 6. Karakteristik Responden berdasarkan Jumlah Kunjungan	22
Gambar 7. Standar Penyajian menu <i>Rib Eye Wagyu</i>	23
Gambar 8. Standar Penyajian menu <i>Roasted Half Chicken Peri-Peri</i>	24
Gambar 9. Standar Penyajian menu <i>Grilled Salmon</i>	25
Gambar 10. Salah Satu Hasil Penimbangan Daging Mentah <i>Rib Eye Wagyu</i>	26
Gambar 11. Salah Satu Hasil Penimbangan Daging Matang <i>Rib Eye Wagyu</i>	27
Gambar 12. Salah Satu Hasil Penimbangan <i>Grilled Chicken</i> sebelum diolah	27
Gambar 13. Salah Satu Hasil Penimbangan <i>Grilled Chicken</i> sesudah diolah	28
Gambar 14. Salah Satu Hasil Penimbangan Daging Salmon Mentah	28
Gambar 15. Salah Satu Hasil Penimbangan Daging Salmon Matang	29
Gambar 16. Penampilan <i>Rib Eye Wagyu</i>	38
Gambar 17. Penampilan <i>Roasted Half Chicken Peri-Peri</i>	39
Gambar 18. Penampilan <i>Grilled Salmon</i>	40
Gambar 19. Kondisi Dapur <i>Verve Bistro and Coffee Bar</i>	69
Gambar 20. Penimbangan Bahan Makanan	69
Gambar 21. Beberapa Responden yang berkunjung ke <i>Verve Bistro and Coffee Bar</i> ...	69
Gambar 22. Salah Satu <i>Guest Comment</i> yang diisi oleh Konsumen	69

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Uji Validitas Data	58
Lampiran 2. Uji <i>Paired Sample T Test</i> (Uji Kesesuaian Besar Porsi)	58
Lampiran 3. Uji Frekuensi Data Responden	60
Lampiran 4. Uji Signifikansi Responden	61
Lampiran 5. Uji <i>Kruskal Wallis</i>	61
Lampiran 6. Uji <i>Mann Whitney</i> (Pola Responden)	62
Lampiran 7. Uji Korelasi <i>Spearman</i>	66
Lampiran 6. Uji <i>Partial Kendall</i>	67

