

4. PEMBAHASAN

4.1 Karakteristik Responden

Pada penelitian ini, berdasarkan survey yang sudah dilakukan karakteristik responden ditentukan dari jenis kelamin, usia, pekerjaan, pendapatan, menu yang dipesan, dan juga frekuensi jumlah kunjungan yang dilakukan setiap konsumen yang berkunjung ke *Verve Bistro and Coffee Bar*.

Data karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin dan usia pada Gambar 1 dan 2, menunjukkan bahwa responden diwakili lebih banyak perempuan (55,2%) dengan rata-rata responden berusia 18 - >diatas 40 tahun dengan jumlah terbanyak pada golongan usia 18-28 tahun (42%). Sedangkan berdasarkan pekerjaan dan pendapatan pada Gambar 3 dan 4, dapat dilihat bahwa jenis pekerjaan yang paling banyak berkunjung diwakili oleh golongan lainnya (43%) dengan pendapatan diwakili lebih dari 5 juta. Sedangkan untuk menu yang dipesan, pada Gambar 5 menu yang paling banyak dipesan adalah *Rib Eye Wagyu*, hal ini sesuai dengan menu andalan yang diciptakan oleh *Verve Bistro and Coffee Bar* sehingga banyak konsumen memesan menu tersebut. Berdasarkan frekuensi jumlah pengunjung yang disajikan pada Gambar 6, rata-rata pengunjung terbanyak adalah pengunjung yang baru pertama kali berkunjung ke *Verve Bistro and Coffee Bar* dengan persentase 40%.

Pada umumnya, penikmat makanan di restoran *Verve Bistro and Coffee Bar* ini berumur pada usia produktif yaitu 18 tahun – 28 tahun. Hal ini disebabkan karena pada usia ini, selera makan tergantung pada diri sendiri karena telah memiliki penghasilan sendiri. Responden tersebut bebas menentukan apa yang akan dikonsumsi dikarenakan adanya penghasilan pribadi. Pembatasan usia dari 18 hingga diatas 40 tahun disebabkan karena responden sudah memiliki penghasilan pribadi dan dapat memutuskan apa yang akan dikonsumsi. hal ini juga sesuai dengan konsep dari *Verve Bistro and Coffee Bar* yang mengusung desain yang cozy dan milenial untuk kalangan anak muda sehingga banyak konsumen yang berusia diatas 18 tahun menikmati masakan di *Verve Bistro and Coffee Bar* atau hanya sekedar berkumpul bersama teman-teman. Selain itu, *Verve Bistro and*

Coffee Bar Semarang sendiri mempunyai tagline yaitu *good mood good food* yang memiliki filosofi jika anda datang ke *Verve Bistro and Coffee Bar* Semarang anda akan mendapatkan mood yang baik serta makanan yang baik juga sehingga konsumen merasa nyaman jika berlama-lama di *Verve Bistro and Coffee Bar* ini.

4.2 Standar Porsi Menu *Main Course*

Standar porsi merupakan berat bersih bahan makanan atau berat matang setiap jenis hidangan untuk satu orang atau untuk satu porsi. Standar porsi dibuat untuk kebutuhan perorang yang memuat jumlah dan komposisi bahan makanan yang dibutuhkan individu untuk setiap kali makan, sesuai dengan siklus menu dan standar makanan. Standar porsi setiap menu *main course* berbeda-beda dikarenakan menu yang disajikan adalah *ala carte* sehingga harus menyesuaikan harga dan juga ukuran porsi. Porsi yang standar harus ditentukan untuk semua jenis makanan dan penggunaan peralatan seperti sendok sayur, centong, sendok pembagi harus distandarkan dan ukuran alat yang dipakai, jumlah porsi yang dihasilkan, cara memotong, membagi, cara menyajikan dan taksiran harga dalam porsi.

Setiap porsi *main course* yang sudah ditentukan oleh *Verve Bistro and Coffee Bar* terdiri dari *meat*, *mix vegetables*, *garnish*, *sidedish*, dan *sauce*. *Main course* disebut juga *main dish* atau *grocepiece*. Makanan utama yang dihidangkan terdiri dari lauk pauk hewani yang disertai dengan saus maupun *side dish* (hidangan pendamping) seperti *potato wedges*, *steam rice*, dan *mashed potato*. Untuk ukuran *meat* yang ditetapkan di *Verve Bistro and Coffee Bar* pada menu *Rib Eye Wagyu* ditentukan sebesar 150 gram, untuk *meat* pada menu *Roasted Half Chicken Peri-Peri* ditentukan sebesar 250 gram, dan untuk *meat* pada menu *Grilled Salmon* ditentukan sebesar 100 gram. Hal ini tidak sesuai dengan besar porsi yang seharusnya disajikan kepada konsumen untuk menu *ala carte* seperti pernyataan Siti & Kokom (2018), bahwa besar porsi untuk *main course* sekitar 175-200 gr untuk menu *table d' hote* dan 200-250 gr untuk porsi *ala carte*.

Pada Tabel 2, 3, dan 4, dapat dilihat pada menu *main course* yang disajikan di *Verve Bistro and Coffee Bar* ditetapkan standar porsi yang sama untuk *mix vegetables*, *sidedish*, dan *sauce*. Untuk *mix vegetables* yang disajikan, setiap menu memiliki standar

porsi sebesar 60 gram yang berisi wortel, buncis, *cauliflower*, *garlic confit*, *baby putren*, dan *tomato cherry* yang diletakkan dibawah *meat* sebelum disajikan kepada konsumen. Sedangkan untuk *sidedish* menggunakan tempat *saucer* dengan standar pemorsian sebesar 50 gram per porsi makanan, untuk *sauce* ditetapkan standar sebesar 20 gram yang ditata dalam *saucer* yang sudah disediakan. Kemudian, untuk *garnish* yang disajikan pada setiap menu makanan *main course* berbeda-beda tergantung *plating* setiap makanan seperti untuk *Rib Eye Wagyu* perlu adanya penambahan *butter compound* sebesar 5 gram yang diletakkan diatas *meat*, sedangkan untuk menu *Roasted Half Chicken Peri-Peri* ditambahkan *peri-peri sauce* diatas daging ayam sebanyak 50 gram yang dibalurkan diatas daging ayam, sedangkan untuk *Grilled Salmon* diberi *garnish* tomat cherry, jamur *champignon*, dan juga *confit* yang digunakan untuk mempercantik makanan yang ada.

4.3 Hasil Penimbangan Besar Porsi *Main course*

Besar porsi makanan adalah besarnya porsi bahan makanan per sajian pada tiap kali makan. Besar porsi adalah berat tiap hidangan yang dihasilkan. Menurut Natalina, *et al.* (2014), besar porsi makanan diperlukan untuk menghitung harga jual suatu makanan, menentukan keuntungan suatu restoran, dan juga sebagai pedoman pemenuhan kebutuhan gizi untuk setiap konsumen. Besar porsi yang dihasilkan diperoleh dari penimbangan daging sebelum dimasak, kemudian daging dimasak dan ditimbang kembali untuk melihat seberapa penyusutan daging akibat pengolahan, penimbangan sayuran dan juga *garnish* yang akan disajikan diatas piring, dan yang terakhir melakukan penimbangan untuk *sidedish* dan *sauce* yang digunakan sebagai pendamping daging. Penimbangan setiap makanan dilakukan sebanyak 10 kali pengulangan untuk mendapatkan data yang relevan, yang kemudian diambil rerata dari seluruh pengulangan yang dilakukan. Setelah itu, rerata yang dihasilkan dibandingkan dengan standar porsi yang ditetapkan oleh *Verve Bistro and Coffee Bar*.

Pada Tabel 5, rata-rata hasil penimbangan besar porsi daging mentah pada menu *Rib Eye Wagyu* yang dihasilkan sebesar 148,4 gram kemudian setelah diolah daging mengalami penyusutan sebanyak 38,5 gram sehingga menghasilkan daging matang dengan rata-rata 109,9 gram. Untuk rerata *mix vegetables* yang dihasilkan sebesar 56

gram, *garnish* sebesar 26,9 gram, *sauce* sebesar 21,9 gram, dan *sidedish* sebesar 49,7 gram. Pada Tabel 6, dapat dilihat juga untuk hasil rerata penimbangan besar porsi daging mentah pada menu *Roasted Half Chicken Peri-Peri* dihasilkan sebesar 219,2 gram yang kemudian diolah mengalami penyusutan menjadi 179,7 gram. Penyusutan yang drastis ini diakibatkan karena adanya proses penggorengan dan perebusan yang menyebabkan kadar air menjadi menurun drastis. Hal ini sesuai dengan teori Rani,dkk., (2019), bahwa pengolahan dengan cara digoreng akan mengakibatkan penyusutan berat pada suatu bahan makanan, karena dengan digoreng kandungan air yang terkandung di dalam bahan makanan menjadi berkurang. Sedangkan untuk *mix vegetables* yang dihasilkan memiliki rerata sebesar 56,3 gram dan untuk *sauce* dan *sidedish* masing-masing memiliki rerata sebesar 23,4 gram dan 50,7 gram. Pada Tabel 7, hasil rerata daging salmon yang belum diolah sebesar 101,4 gram menjadi 78,9 gram setelah diolah. Untuk *mix vegetables* yang dihasilkan dari hasil penimbangan sebesar 55,8 gram dan untuk ukuran *sauce* dan *sidedish* masing-masing memiliki rerata sebanyak 24,5 gram dan 49,8 gram.

4.4 Rata-Rata Tingkat Kesesuaian Responden

Rata-rata tingkat kesesuaian responden yang dilakukan berdasarkan survey yang sudah dilakukan, responden dipilih berdasarkan jenis kelamin, pekerjaan, pendapatan, menu yang dipesan, dan jumlah kunjungan.

Pada Tabel 10 dan 11, dapat dilihat bahwa sebagian besar rata-rata kesesuaian responden diwakili oleh golongan wanita dengan golongan usia 18-28 tahun, dibandingkan dengan laki-laki. Responden wanita merasa lebih puas dan porsi yang disajikan sudah sesuai dengan harapan, sedangkan responden laki-laki lebih merasa porsi yang disajikan tidak sesuai dengan harapannya. Salah satu indikator dari besar porsi adalah jenis konsumen, porsi untuk konsumen berbeda-beda tergantung dilihat dari jenis kelamin konsumen, karena konsumen perempuan lebih sedikit porsi makanannya dibandingkan dengan laki-laki (Yudi,dkk, 2019). Menurut responden baik laki-laki maupun perempuan, merasa perlu ada peningkatan porsi yang disesuaikan dengan harga yang ada supaya konsumen yang berkunjung ke *Verve Bistro and Coffee Bar* puas dan merasa puas setelah menyantap makanan yang disajikan oleh restoran

tersebut.Usia juga mempengaruhi hasil rata-rata kesesuaian responden, semakin bertambahnya usia setiap responden maka responden semakin merasa sangat puas terhadap makanan yang disajikan karena responden dengan golongan usia dewasa (29->40 tahun) merasa lebih cepat puas dibandingkan responden dengan golongan usia lebih muda (18-29 tahun).

Pada tabel 12 dan 13, dapat dilihat bahwa semakin besar pendapatan dan pekerjaan yang dimiliki oleh responden mempengaruhi hasil rata-rata tingkat kesesuaian responden. Responden dengan pekerjaan mahasiswa dengan penghasilan <2juta lebih merasa tidak puas dengan besar porsi, harga makanan, dan juga ukuran *sidedish* yang diberikan dibandingkan responden yang memiliki pekerjaan seperti PNS dengan penghasilan >5juta yang merasa lebih puas dan masih menerima harga yang disajikan pada setiap porsi makanan. Menurut Dicky (2015), pekerjaan dan pendapatan dari seseorang mempengaruhi perilaku dan sikap pembelian konsumen di sebuah restoran. Hal ini sesuai dengan hasil penelitian yang dilakukan, bahwa responden yang memiliki pekerjaan tetap dan pendapatan yang banyak akan mempengaruhi pembelian makanan karena mereka memiliki penghasilan sendiri sehingga dapat membeli apa yang mereka inginkan. Begitupula responden yang belum memiliki pekerjaan tetap dan pendapatan yang tetap akan mempengaruhi pembelian suatu produk di restoran karena mereka masih bimbang dengan harga yang disajikan terlalu mahal tidak sesuai dengan pendapatan mereka. Secara keseluruhan, responden merasa puas dengan makanan yang disajikan di *Verve Bistro and Coffee Bar* sehingga mengundang responden untuk terus datang berkunjung ke *Verve Bistro and Coffee Bar*. Begitu pula dengan para responden yang pertama kali datang berkunjung merasa lebih tidak puas dibandingkan dengan mereka yang sudah berkunjung lebih dari 5 kali (lihat Tabel 15), Hal ini dikarenakan responden yang pertama kali datang merasa harga yang disajikan terlalu mahal dengan besar porsi yang terlalu sedikit sehingga tidak sesuai dengan harapannya dibandingkan mereka yang sering berkunjung dan sudah mengetahui harga makanan serta semua fasilitas yang diberikan *Verve Bistro and Coffee Bar*. Secara keseluruhan, hampir semua golongan merasa puas terhadap makanan yang disajikan kepada konsumen. Ada beberapa responden yang merasa tidak puas dikarenakan harga yang disajikan terlalu

mahal, besar porsi yang tidak sesuai, kurangnya inovasi menu baru, dan juga beberapa faktor lainnya.

4.5 Analisis Kesesuaian Besar Porsi dengan Standar Porsi *Main Course*

Hasil pengolahan data dari observasi yang telah dilakukan yaitu ditemukan banyak perbedaan antara standar porsi yang ditetapkan oleh *Verve Bistro and Coffee Bar* dengan besar porsi yang disajikan dari *kitchen* kepada konsumen. Perhitungan besar porsi dilakukan dengan penimbangan berat setiap bahan makanan yang ada di standar porsi dengan menggunakan alat timbangan makanan digital. Data diambil dari hasil pengulangan penimbangan bahan makanan sebanyak 10 kali dan dilakukan pada setiap menu makanan *main course* seperti *Rib Eye Wagyu*, *Roasted Half Chicken Peri-Peri*, dan *Grilled Salmon*.

Pada Tabel 16, dapat dilihat bahwa kesesuaian standar porsi dengan hasil penimbangan besar porsi yang dihasilkan pada menu *Rib Eye Wagyu* tidak semuanya sesuai. Beberapa bahan makanan tidak sesuai dengan standar porsi yang ditetapkan oleh *Verve Bistro and Coffee Bar*, seperti pada bahan *butter compound* dan ukuran *sauce* yang disajikan. Sedangkan untuk bahan lainnya seperti daging *rib eye*, sayuran, *garnish*, *sidedish*, dan *truffle mushroom* tidak memiliki perbedaan yang nyata dengan standar porsi yang sudah ditetapkan. Pada Tabel 17, dapat dilihat pula bahwa kesesuaian standar porsi dengan besar porsi yang disajikan kepada konsumen tidak semuanya sesuai dengan standar porsi, seperti pada daging mentah yang belum diolah dan juga *sauce* yang disajikan kepada konsumen. Sedangkan untuk besar porsi yang dihasilkan pada bahan lainnya yaitu sayuran, *garnish*, dan *sidedish* tidak memiliki perbedaan yang nyata dengan standar porsi yang dihasilkan. Pada Tabel 18, juga dapat dilihat bahwa kesesuaian standar porsi dengan besar porsi yang disajikan pada menu *Grilled Salmon* hampir semuanya tidak memiliki perbedaan yang nyata dengan standar porsi yang ada, hanya saja pada ukuran *sauce* yang dihasilkan tidak sesuai dengan standar porsi yang ada.

Dari ketiga menu tersebut, kesesuaian besar porsi ukuran *sauce* yang disajikan kepada konsumen semua memiliki perbedaan yang nyata dengan standar porsi yang ada. Hal ini dapat terjadi dikarenakan tidak adanya alat ukur yang pasti untuk menakar setiap *sauce*

yang diambil, kondisi restoran yang ramai sehingga tidak memungkinkan untuk menimbang setiap *sauce* yang akan disajikan kepada konsumen, *stock* barang yang menipis sehingga mengharuskan adanya pengurangan beberapa gram supaya semua makanan yang akan disajikan terbagi rata, beberapa *chef* yang hanya menggunakan *feeling* saat membuat makanan untuk konsumen, kurang adanya pengawasan pemorsian pada setiap makanan yang akan disajikan kepada konsumen, dan juga pengaruh tekstur yang cair atau terlalu kental mempengaruhi hasil penimbangan yang ada. Sedangkan untuk ukuran daging pada menu *main course* hampir semua memenuhi standar pemorsian yang ditetapkan, hanya saja pada menu *Roasted Half Chicken Peri-Peri* menghasilkan hasil yang tidak sesuai dengan standar porsi yang ditetapkan. Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan peneliti dengan *chef* yang ada di *Verve Bistro and Coffee Bar* daging mentah yang tidak sesuai dengan standar porsi ini terjadi karena beberapa kemungkinan seperti kondisi daging ayam dari suplier yang memang sudah kecil atau tidak sesuai standar, pengolahan yang salah, penyusutan daging yang terlalu besar membuat daging terlihat kecil dan jauh dari standar porsi yang ditetapkan, tidak dilakukan penimbangan dengan benar, bahkan *chef* hanya melakukan penimbangan daging satu kali ketika daging sudah diolah bukan saat daging mentah didatangkan sehingga terjadi selisih yang sangat banyak dengan standar porsi yang ditetapkan, dan juga kondisi restoran yang sangat ramai sehingga tidak ada waktu untuk menimbang setiap bahan makanan yang akan disajikan kepada konsumen, karena jika waktu penyajian terlalu lama maka akan menimbulkan komplain dari pihak konsumen. Untuk beberapa bahan makanan lainnya, berdasarkan hasil penimbangan besar porsi hampir sesuai dengan standar porsi yang ditetapkan hanya saja berbeda beberapa gram tetapi tidak terlalu berbeda nyata dengan standar porsi yang ada.

Standar porsi makanan berperan sangat penting dalam penyelenggaraan makanan disebuah restoran untuk menjamin kualitas makanan yang akan disajikan kepada konsumen. Menurut Bachyar, dkk (2008) mengatakan dalam setiap penyajian makanan sudah ditentukan porsi standarnya yang disebut *standard portion size*. *Standard portion size* didefinisikan sebagai kuantitas item yang harus disajikan setiap kali item tersebut dipesan. Manajemen dianjurkan untuk membuat *standard portion size* secara jelas. Pada porsi standar jangan merubah, menambah dan mengurangi jenis bahan dan penggunaan

portion control equipment (peralatan mengontrol porsi). Karena keuntungan dari kontrol porsi adalah berkenaan dalam ukuran yang pasti, kualitas yang terjamin, dan pelayanan persiapan yang cepat. Apabila besar porsi yang dihasilkan tidak sesuai dengan standar porsi yang ditetapkan, maka secara otomatis akan mempengaruhi kualitas makanan yang disajikan kepada konsumen, dan juga akan menurunkan mutu suatu makanan karena jika beberapa konsumen yang sudah sering berkunjung ke *Verve Bistro and Coffee Bar* melihat perbedaan porsi antara pesanan konsumen sebelumnya dengan pesanan konsumen yang mengalami penurunan porsi, maka konsumen akan enggan untuk berkunjung kembali ke restoran dan merasa tidak puas akan perubahan porsi yang terjadi. Seperti dalam penelitian Suroto (2017), yang menyatakan bahwa Penentuan standarisasi porsi masakan berpengaruh terhadap penilaian atau pencapaian kualitas makanan. Porsi yang sesuai dan stabil tidak akan membuat tamu bingung dan mempermudah tamu untuk menentukan masakan yang akan dipesan selanjutnya.

4.6 Hubungan Ketersediaan Menu *Main Course* dengan Kepuasan Konsumen

Pada Tabel 19, dapat dilihat bahwa terdapat hubungan yang positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen dibuktikan dengan nilai korelasi yang diperoleh sebesar 0,319 dengan signifikansi 0,000. Hal ini membuktikan bahwa ketersediaan menu yang ada di *Verve Bistro and Coffee Bar* mempengaruhi kepuasan konsumen, dimana semakin banyak menu yang ada pada buku menu makanan tersedia maka konsumen akan merasa puas dengan restoran tersebut. Tetapi jika sebuah restoran banyak melakukan *sold out* maka konsumen akan merasa kecewa. Hal ini didukung dengan pernyataan salah satu pengunjung *Verve Bistro and Coffee Bar* yang merasa kecewa saat makanan yang ingin dipesannya tidak tersedia.

Pada Tabel 14, dapat dilihat bahwa menu yang dipesan oleh konsumen diambil tiga menu *main course* paling favorit yaitu *Rib Eye Wagyu*, *Roasted Half Chicken Peri-Peri*, dan *Grilled Salmon*. Ketersediaan menu yang dipesan oleh konsumen juga merupakan salah satu indikator yang ada pada tingkat kesesuaian responden. Rata-rata responden merasa menu yang dipesan tidak selalu ada, sehingga membuat responden merasa kecewa. Berdasarkan hasil survey yang dilakukan peneliti, ada beberapa faktor yang

mempengaruhi ketersediaan menu yang ada di *Verve Bistro and Coffee Bar* diantaranya bahan makanan yang tidak tersedia di *store* mengharuskan adanya menu yang *disold out*, kurang *updatenya* ketersediaan barang bahan makanan membuta pihak *kitchen* menutup pesanan, bagian *kitchen* sedang mengolah bahan makanan sehingga membutuhkan waktu supaya makanan dapat disajikan kepada konsumen, beberapa menu yang memang sudah tidak dijual masih tercantum didalam buku menu sehingga membuat konsumen yang ingin memesan kecewa karena ternyata menu tersebut sudah tidak ada, *supplier* yang datang terlambat atau tidak datang mengirimkan bahan olahan makanan, dan juga adanya faktor *miss communication* antara bagian *kitchen* dengan *store* yang membuat tertundanya pengolahan bahan makanan yang ada. Walaupun menu yang dipesan tidak selalu ada, namun hampir semua responden merasa menu yang ada di *Verve Bistro and Coffee Bar* beragam dan bervariasi karena memiliki berbagai macam jenis menu makanan dari mulai *appertizer*, *main course* (*western, asia, japan, italia*), dan juga *dessert*. Hal ini membuat konsumen puas dan tidak bosan berkunjung ke *Verve Bistro and Coffee Bar*.

4.7 Hubungan Kesesuaian Besar Porsi dengan Tingkat Kepuasan Konsumen

Pada Tabel20, disajikan hubungan kesesuaian besar porsi dengan tingkat kepuasan konsumen. Terdapat nilai korelasi yang positif dan signifikan yaitu 0,363 dengan nilai signifikansi 0,000, yang artinya terdapat hubungan antara kesesuaian besar porsi dengan tingkat kepuasan konsumen. Jika besar porsi sesuai maka konsumen akan merasa lebih puas tetapi jika besar porsi tidak sesuai dengan harapan maka konsumen akan merasa tidak puas dengan makanan yang disajikan. Porsi merupakan salah satu indikator kualitas makanan saat disajikan kepada konsumen, menurut Bachyar,dkk (2018), Dalam setiap penyajian makanan sudah ditentukan porsi standarnya yang disebut *standard portion size*. *Standard portion size* didefinisikan sebagai kuantitas item yang harus disajikan setiap kali item tersebut dipesan. Manajemen dianjurkan untuk membuat *standard portion size* secara jelas. Jika sudah memiliki standar porsi yang pas, maka sebaiknya saat pengukuran makanan menggunakan peralatan untuk mengontrol porsi dan tidak melakukan penambahan maupun pengurangan bahan makanan yang akan diolah. Karena keuntungan dari kontrol porsi adalah berkenaan dalam ukuran yang pasti, kualitas yang terjamin, dan pelayanan persiapan yang cepat. Kualitas makanan

merupakan peranan penting dalam memutuskan pembelian, sehingga dapat diketahui bila kualitas makanan meningkat, maka keputusan pembelian akan meningkat juga. Kualitas produk makanan memiliki pengaruh terhadap kepuasan pelanggan, sehingga akan lebih baik bila dapat meningkatkan dan mempertahankan kualitas produk makanan (Margareta dan Edwin, 2012).

Berdasarkan hasil penelitian, konsumen merasa tidak puas dengan besar porsi yang disajikan. Hal ini disebabkan karena beberapa konsumen merasa makanan yang disajikan terlalu mahal, porsi daging dan *sidedish* yang terlalu sedikit sehingga merasa tidak puas setelah makan, *sauce* yang sangat sedikit membuat daging kering karena *sauce* sudah habis terlebih dahulu dan jika ingin menambah *sauce* harus membayar kembali. Sehingga hal ini menyebabkan konsumen merasa tidak puas dengan porsi makanan yang dihasilkan.

4.7 Hubungan Variabel Ukuran dan Harga Terhadap Kepuasan Konsumen

Pada variabel ukuran terdapat empat indikator yang diteliti yaitu besar porsi yang disajikan, kesesuaian ukuran *sauce* dan *sidedish*, perlunya peningkatan porsi, dan tingkat kematangan daging. Sedangkan untuk variabel harga terdapat tiga indikator yang mempengaruhi yaitu kesesuaian harga dengan kualitas makanan, kesesuaian harga dengan besar porsi, dan juga kesesuaian harga dengan rasa makanan. Untuk variabel kepuasan konsumen diukur dengan tiga indikator diantaranya variasi menu, ketersediaan menu, dan kepuasan secara menyeluruh terhadap makanan yang disajikan.

Berdasarkan Tabel 21, dapat dilihat bahwa hasil dari uji korelasi yang dilakukan yaitu hubungan antara variabel ukuran makanan dengan kepuasan konsumen memiliki nilai korelasi sebesar 0,394 dengan signifikansi 0,000 yang berarti ukuran makanan memiliki hubungan yang cukup positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen. Begitupula dengan variabel harga dengan kepuasan makanan yang memiliki nilai korelasi 0,422 dengan signifikansi 0,000, yang berarti terdapat hubungan yang cukup positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen. Pada variabel ukuran makanan dan harga makanan juga memiliki korelasi yang kuat dengan nilai 0,478 dengan signifikansi 0,000

sehingga dapat dikatakan bahwa ukuran makanan dan harga memiliki keterkaitan yang disignifikan pada tingkat kepercayaan 95%.

Berdasarkan hasil penelitian, dapat dilihat bahwa ukuran makanan dan harga makanan memiliki hubungan yang sama-sama positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen di *Verve Bistro and Coffee Bar*, yang artinya jika semakin besar ukuran dan juga semakin terjangkau harga yang diberikan kepada konsumen maka konsumen akan semakin puas dengan makanan yang disajikan di *Verve Bistro and Coffee Bar*. Ukuran makanan dan harga makanan merupakan indikator dari kualitas makanan. Menurut Bachyar, dkk (2018) bahwa ukuran makanan merupakan salah satu keuntungan dari kontrol porsi. Sehingga jika ukuran porsi sesuai dengan standar yang ada, maka kepuasan konsumen akan semakin baik dan makanan yang disajikan semakin berkualitas. Begitupula dengan harga makanan, Hal ini sesuai dengan pernyataan Kotler dan Keller (2009), bahwa kepuasan konsumen secara signifikan dipengaruhi oleh persepsi konsumen terhadap harga. Sehingga dapat dikatakan semakin baik anggapan konsumen pada suatu harga, maka semakin tinggi pula kepuasan yang dimiliki oleh konsumen terhadap produk yang ditawarkan.

Dari hasil penelitian yang dilakukan, nilai korelasi pada harga makanan lebih besar dibandingkan ukuran makanan terhadap kepuasan konsumen. Hal ini sesuai dengan observasi yang dilakukan peneliti bahwa hampir setiap responden mengatakan bahwa harga yang disajikan di *Verve Bistro and Coffee Bar* sangat mahal dibandingkan dengan restoran-restoran tengah kota lainnya, namun dengan adanya promo yang terus dilakukan oleh *Verve Bistro and Coffee Bar* membuat konsumen masih ingin menyantapnya. Walaupun menurut beberapa responden mengatakan harga yang disajikan mahal, responden merasa puas karena kualitas dan pelayanan yang disajikan memuaskan. Begitupula hampir semua responden mengatakan bahwa walaupun porsi yang disajikan kecil tetapi mengenyangkan hanya saja kendala utama terletak pada harga makanan yang tergolong mahal untuk beberapa konsumen. *Verve Bistro and Coffee Bar* sendiri memiliki konsep mengedepankan kualitas makanan dan juga pelayanan yang baik untuk setiap konsumennya yang datang bersantap makan bersama keluarga, rekan kerja, atau teman-teman, sehingga konsumen yang bersantap walaupun

mengeluh mahal tetapi *atmosphere* dan kenyamanan yang didapat di *Verve Bistro and Coffee Bar* dapat membayar harga makanan yang mahal. Karena pelayanan yang bagus digunakan untuk memuaskan pelanggan dan sebagai gantinya pelanggan membayar sejumlah uang karena sudah menikmati suasana, produk yaitu makanan dan minuman, dan mendapatkan pelayanan yang baik (Dicky, 2015).

