



# Analisis Pengaruh Variasi Menu Pastry terhadap Kepuasan Pelanggan di The Sultan Hotel & Residence Jakarta

Aurellia Eka Viany<sup>1</sup>, Wening Ramdhani Siti Nawangwulan<sup>2</sup>

<sup>1,2</sup>Universitas Bunda Mulia, Indonesia

E-mail: [s19210185@student.ubm.ac.id](mailto:s19210185@student.ubm.ac.id)

Article Info	Abstract
<b>Article History</b> Received: 2025-06-10 Revised: 2025-07-20 Published: 2025-08-01	<p>This study aims to analyze the influence of pastry menu variation on customer satisfaction at The Sultan Hotel &amp; Residence Jakarta. In an increasingly competitive hospitality industry, the innovation and diversity of pastry products are crucial factors for attracting and retaining customers. This research employs a quantitative descriptive approach, utilizing a survey technique through questionnaires distributed to 120 hotel guests who had consumed pastry items during the research period. A quantitative method was used to objectively measure the relationship between variables, through systematic and measurable statistical processes. Research instruments were developed based on a 5-point Likert scale and were tested for validity and reliability before data collection. The collected data were analyzed using simple linear regression to test the influence of the independent variable (Pastry Menu Variation) on the dependent variable (Customer Satisfaction). The results indicate that Pastry Menu Variation significantly influences customer satisfaction, as shown by an Adjusted R Square value of 0.07 or 0.7%. This means that 0.7% of customer satisfaction can be explained by pastry menu variation, while 99.3% is influenced by other factors not examined in this study, such as service quality, cleanliness, service speed, and trust in food safety. These findings reinforce the importance of viewing menu variation as part of a holistic service strategy, rather than the sole determinant of customer satisfaction. This research provides practical contributions for hotel management in optimizing their pastry menu strategy and academic contributions by enriching the literature on consumer behavior in the hospitality sector.</p>
<b>Keywords:</b> <i>Pastry Menu Variation;</i> <i>Customer Satisfaction.</i>	

Artikel Info	Abstrak
<b>Sejarah Artikel</b> Diterima: 2025-06-10 Direvisi: 2025-07-20 Dipublikasi: 2025-08-01	<p>Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh variasi menu <i>pastry</i> terhadap kepuasan pelanggan di The Sultan Hotel &amp; Residence Jakarta. Dalam industri perhotelan yang semakin kompetitif, inovasi dan ragam produk <i>pastry</i> menjadi salah satu faktor penting untuk menarik dan mempertahankan pelanggan. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif deskriptif, dengan teknik survei melalui penyebaran kuesioner kepada 120 responden tamu hotel yang pernah mengonsumsi menu <i>pastry</i> selama periode penelitian berlangsung. Metode kuantitatif digunakan untuk mengukur hubungan antar variabel secara objektif, melalui proses statistik yang sistematis dan terukur. Instrumen penelitian disusun berdasarkan skala Likert 5 poin dan diuji validitas serta reliabilitasnya sebelum pengumpulan data dilakukan. Data yang diperoleh dianalisis menggunakan uji regresi linear sederhana untuk menguji pengaruh variabel independen (Variasi Menu <i>Pastry</i>) terhadap variabel dependen (Kepuasan Pelanggan). Hasil penelitian menunjukkan bahwa Variasi Menu <i>Pastry</i> berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan, ditunjukkan oleh nilai koefisien determinasi (<math>R^2</math>) sebesar 0,007 atau 0,7%. Artinya, kepuasan pelanggan dapat dijelaskan oleh variasi menu <i>pastry</i> sebesar 0,7%, sementara 99,3% dipengaruhi oleh faktor lain yang tidak diteliti dalam studi ini, seperti kualitas pelayanan, kebersihan, kecepatan layanan, dan kepercayaan terhadap keamanan makanan. Temuan ini memperkuat pentingnya melihat variasi menu sebagai bagian dari strategi layanan secara menyeluruh, bukan satu-satunya penentu kepuasan pelanggan. Penelitian ini memberikan kontribusi praktis bagi manajemen hotel dalam mengoptimalkan strategi menu <i>pastry</i> serta kontribusi akademik dalam memperkaya literatur mengenai perilaku konsumen di sektor <i>hospitality</i>.</p>
<b>Kata kunci:</b> <i>Variasi Menu Pastry;</i> <i>Kepuasan Pelanggan.</i>	

## I. PENDAHULUAN

Dalam industri perhotelan, departemen Food & Beverage (F&B) memegang peranan penting dalam menciptakan pengalaman menginap yang

berkesan bagi tamu. Salah satu elemen unggulan dari layanan F&B adalah penyajian produk pastry yang bervariasi dan inovatif. Produk pastry seperti *croissant*, *éclair*, *mousse cake*, dan *puff*

*pastry* tidak hanya berfungsi sebagai makanan pendamping saat sarapan atau coffee break, tetapi juga merepresentasikan kualitas dan citra hotel secara keseluruhan.

The Sultan Hotel & Residence Jakarta, sebagai salah satu hotel bintang lima di ibu kota, dikenal dengan kualitas layanan serta keberagaman produk kulinernya, termasuk menu *pastry* yang dikembangkan oleh chef profesional dengan standar internasional. Namun, sejauh mana variasi menu *pastry* tersebut benar-benar berdampak terhadap kepuasan pelanggan masih perlu dibuktikan secara empiris.

Penelitian ini bertujuan untuk mengukur pengaruh variasi menu *pastry* terhadap kepuasan pelanggan. Kajian ini diharapkan dapat memperkaya literatur mengenai layanan F&B yang selama ini lebih banyak menitikberatkan pada aspek pelayanan dibandingkan inovasi produk. Penelitian ini juga relevan untuk mendukung strategi inovasi kuliner hotel di tengah meningkatnya ekspektasi dan preferensi pelanggan yang semakin kompleks.

## II. METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif deskriptif dengan pendekatan asosiatif kausal. Menurut Sugiyono (2021), pendekatan kuantitatif digunakan untuk mengukur dan menganalisis hubungan antara variabel dengan data numerik secara objektif, sedangkan pendekatan asosiatif kausal digunakan untuk mengetahui hubungan sebab-akibat antara dua variabel atau lebih. Populasi dalam penelitian ini adalah tamu The Sultan Hotel & Residence Jakarta yang pernah mengonsumsi produk *pastry*. Jumlah sampel yang digunakan adalah 120 responden, yang dipilih melalui teknik purposive sampling. Teknik ini dipilih karena mampu menyaring responden yang sesuai dengan kriteria spesifik, yakni pelanggan yang telah merasakan langsung variasi menu *pastry* hotel.

Data dikumpulkan melalui kuesioner tertutup berbasis skala Likert 5 poin. Instrumen mencakup indikator variasi menu *pastry* (jenis, rasa, dan tampilan) sebagai variabel independen (X), serta kepuasan pelanggan (persepsi rasa, harga, pelayanan, dan pengalaman konsumsi) sebagai variabel dependen (Y). Validitas dan reliabilitas instrumen diuji sebelumnya dengan hasil Cronbach's Alpha di atas 0,7 yang menunjukkan tingkat keandalan yang baik. Analisis data dilakukan menggunakan uji regresi linear sederhana untuk menguji pengaruh langsung antara kedua variabel. Uji t digunakan

untuk mengetahui signifikansi pengaruh, dan koefisien determinasi ( $R^2$ ) digunakan untuk melihat seberapa besar kontribusi variasi menu *pastry* terhadap kepuasan pelanggan. Pengolahan data dilakukan dengan bantuan perangkat lunak SPSS.

## III. HASIL DAN PEMBAHASAN

### A. Hasil Penelitian

Hasil uji regresi linear sederhana menunjukkan bahwa variabel variasi menu *pastry* (X) berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan pelanggan (Y). Hal ini ditunjukkan oleh nilai t-hitung sebesar 2,815, lebih besar dari t-tabel 1,980, dengan tingkat signifikansi 0,006 ( $< 0,05$ ). Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa variasi menu *pastry* memiliki pengaruh yang nyata terhadap kepuasan pelanggan.

Namun demikian, nilai koefisien determinasi ( $R^2$ ) yang diperoleh sebesar 0,007 atau 0,7% menunjukkan bahwa kontribusi variasi menu *pastry* terhadap kepuasan pelanggan sangat kecil. Artinya, hanya 0,7% dari perubahan kepuasan pelanggan dapat dijelaskan oleh variasi menu *pastry*, sedangkan 99,3% sisanya dipengaruhi oleh faktor lain yang tidak diteliti dalam studi ini, seperti pelayanan staf, atmosfer restoran, kebersihan, dan harga. Sejalan dengan penelitian Salsabilla dan Prasetyo (2021), variasi produk makanan memberikan kontribusi terhadap kepuasan pelanggan, namun faktor pelayanan dan suasana tempat makan tetap menjadi penentu utama dalam membangun loyalitas dan pengalaman tamu yang menyeluruh.

### B. Pembahasan

Hasil penelitian mengungkapkan bahwa variasi menu *pastry* memberikan pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pelanggan di The Sultan Hotel & Residence Jakarta. Hal ini menunjukkan bahwa keberagaman produk *pastry*, baik dari sisi rasa, jenis, maupun tampilan, mampu memberikan kontribusi terhadap pengalaman kuliner yang lebih berkesan bagi tamu hotel. Produk *pastry* yang menarik dan bervariasi tidak hanya berfungsi sebagai pelengkap dalam pelayanan F&B, tetapi juga menjadi representasi dari nilai estetika, kreativitas, dan standar kualitas hotel secara keseluruhan.

Meski demikian, pengaruh variasi menu *pastry* terhadap kepuasan pelanggan tidak menunjukkan dominasi yang tinggi. Artinya,

variasi menu saja belum cukup kuat untuk menjadi faktor utama dalam membentuk kepuasan pelanggan secara menyeluruh. Kepuasan dalam konteks perhotelan tidak semata-mata ditentukan oleh inovasi produk, melainkan merupakan hasil dari kombinasi berbagai aspek pelayanan, mulai dari interaksi dengan staf, kecepatan dan akurasi pelayanan, kebersihan fasilitas, hingga kenyamanan atmosfer restoran.

Temuan ini sejalan dengan penelitian Wening Ramadhani Siti Nawangwulan (2022) yang menegaskan bahwa kepuasan pelanggan hotel lebih dipengaruhi oleh konsistensi rasa dan kecepatan pelayanan daripada keberagaman menu. Tanpa dukungan pelayanan yang optimal, inovasi dalam sajian makanan akan kehilangan nilai tambahnya. Selain itu, Antonius Rizki Krisnadi (2023) juga menyatakan bahwa loyalitas pelanggan terbentuk bukan hanya dari kualitas makanan, melainkan dari keseluruhan pengalaman makan, termasuk suasana tempat, penyajian yang menarik, dan sikap staf yang hangat dan profesional.

Lebih jauh, hasil observasi di lapangan juga menyoroti adanya hambatan operasional yang turut memengaruhi persepsi pelanggan, yaitu belum optimalnya penggunaan *recipe card* dalam pengolahan pastry. Banyak resep yang belum dikonversi ke porsi individu, menyebabkan inefisiensi dalam pengendalian bahan baku dan meningkatnya potensi *food waste*. Kondisi ini bukan hanya merugikan secara finansial, tetapi juga dapat menimbulkan kesan kurang profesional dalam pengelolaan dapur hotel, terutama di mata pelanggan yang sensitif terhadap aspek keberlanjutan dan kualitas.

Oleh karena itu, strategi pengembangan variasi menu pastry di hotel berbintang lima seperti The Sultan Hotel & Residence Jakarta perlu dilakukan dalam kerangka yang lebih komprehensif. Inovasi produk tetap penting untuk menarik perhatian dan memenuhi ekspektasi pelanggan, tetapi harus diiringi dengan peningkatan kualitas pelayanan, efisiensi operasional dapur, serta pendekatan yang berfokus pada pemahaman preferensi tamu. Pendekatan yang holistik ini diharapkan dapat meningkatkan daya saing hotel dan menciptakan pengalaman konsumsi yang tidak hanya memuaskan, tetapi juga meninggalkan kesan mendalam bagi pelanggan.

## IV. SIMPULAN DAN SARAN

### A. Simpulan

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa variasi menu pastry memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan di The Sultan Hotel & Residence Jakarta. Inovasi dalam jenis, rasa, dan tampilan produk pastry mampu memberikan pengalaman kuliner yang lebih menarik bagi tamu, serta meningkatkan persepsi positif terhadap kualitas layanan Food & Beverage secara keseluruhan. Hal ini menegaskan bahwa keberagaman produk dapat menjadi elemen penting dalam membangun citra profesionalisme dan daya saing hotel berbintang.

Meskipun demikian, pengaruh variasi menu terhadap kepuasan pelanggan tidak berdiri sebagai faktor dominan. Hasil analisis menunjukkan bahwa sebagian besar kepuasan pelanggan justru dipengaruhi oleh elemen lain di luar variasi produk, seperti kecepatan pelayanan, konsistensi rasa, efisiensi operasional dapur, serta interaksi dan profesionalisme staf. Oleh karena itu, variasi menu pastry hanya akan efektif apabila diintegrasikan dalam sistem layanan yang menyeluruh, yang mengedepankan kualitas pelayanan dan manajemen operasional yang efisien.

Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa variasi menu pastry memang berperan dalam menciptakan nilai tambah pada layanan hotel, namun dampaknya terhadap kepuasan pelanggan hanya akan optimal jika didukung oleh kualitas layanan lainnya yang saling melengkapi dalam menciptakan pengalaman menginap yang memuaskan.

### B. Saran

Upaya peningkatan kepuasan pelanggan dalam layanan Food & Beverage, khususnya pada produk pastry, perlu dilakukan melalui pendekatan yang lebih menyeluruh dan terintegrasi. Variasi menu pastry hendaknya dijadikan bagian dari strategi pengembangan pengalaman kuliner hotel yang konsisten, kreatif, dan sesuai dengan preferensi pelanggan. Manajemen perlu memastikan bahwa inovasi produk juga diiringi oleh sistem pelayanan yang tanggap, efisien, dan profesional, guna membentuk persepsi positif yang utuh dari sisi pelanggan.

Untuk pengembangan penelitian ke depan, disarankan agar analisis diperluas dengan mempertimbangkan variabel lain seperti

kualitas pelayanan, suasana restoran, serta loyalitas pelanggan. Selain itu, pendekatan *mixed methods* dapat digunakan untuk menggali persepsi pelanggan secara lebih dalam, baik dari sisi kuantitatif maupun kualitatif. Penelitian di beberapa hotel berbintang lainnya juga dapat memberikan perbandingan yang lebih komprehensif mengenai peran inovasi produk F&B dalam membentuk kepuasan dan loyalitas pelanggan di industri perhotelan.

#### DAFTAR RUJUKAN

- Krisnadi, A. R., 2023. Pengaruh estetika penyajian dan atmosfer restoran terhadap loyalitas pelanggan pada hotel bintang lima. *Jurnal Hospitaliti & Pariwisata*, 8(1), hlm. 25-34. Jakarta: Universitas Negeri Jakarta.
- Nawangwulan, W. R. S., 2022. Konsistensi rasa dan kecepatan pelayanan terhadap kepuasan pelanggan hotel berbintang di Jakarta. *Jurnal Manajemen Pariwisata Indonesia*, 6(1), hlm. 45-55. Jakarta: Universitas Pancasila.
- Ghozali, I., 2019. *Aplikasi analisis multivariate dengan program IBM SPSS 25*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Sugiyono, 2021. *Metode penelitian kuantitatif, kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Kasmir, 2020. *Manajemen operasional: Pengelolaan bisnis hotel dan restoran*. Jakarta: Prenadamedia Group.
- Tirtadidjaja, A., 2023. Analisis pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan hotel berbintang. *Jurnal Inovasi Pariwisata dan Perhotelan*, 5(2), hlm. 60-70. Bandung: STIE Pariwisata Bandung.
- Salsabilla, A. M., & Prasetyo, R., 2021. Pengaruh variasi menu dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan di restoran hotel. *Jurnal Ilmu Manajemen dan Bisnis*, 5(2), hlm. 87-95. Surabaya: Universitas Airlangga.
- Fitria, L., & Nugroho, A. R., 2020. Pengaruh variasi produk dan kualitas layanan terhadap kepuasan pelanggan restoran hotel bintang empat di Yogyakarta. *Jurnal Manajemen Perhotelan*, 9(1), hlm. 33-41. Yogyakarta: Sekolah Tinggi Pariwisata Ambarukmo.
- Handayani, M., & Surya, M., 2022. Strategi inovasi produk makanan dalam meningkatkan daya tarik hotel bintang lima. *Jurnal Hospitaliti dan Pariwisata*, 10(2), hlm. 58-66. Bali: Universitas Udayana