

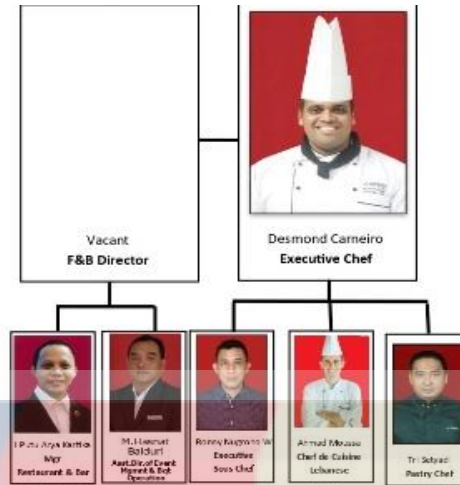
## BAB IV

### HASIL DAN PEMBAHASAN

#### 4.1 Sejarah berdirinya Hotel Le Meridien

*Le Meridien* merupakan hotel bintang lima yang berstandar internasional. *Le Meridien* adalah salah satu hotel yang menjadi bagian Marriott Group yang berlokasi di Jl. Jenderal Sudirman KAV.18-20 Jakarta 10220, INDONESIA. Diawali pada tahun 1972 Hotel *Le Meridien* dicetuskan oleh maskapai penerbangan Perancis dan mempunyai motto “memberikan suasana nyaman rumah kepada konsumen meskipun mereka berada jauh dari rumah”. Hotel pertama Hotel *Le Meridien Etoile* yang berlokasi di Negara Perancis dan mempunyai 1000 kamar. Pada tahun 1974 *Le Meridien* membuka 10 Hotel baru yang berdiri di Eropa dan Afrika. Empat tahun kemudian, yaitu tahun 1978 *Le Meridien* kembali membuka 21 cabang hotel baru yang terletak di Eropa, Afrika, Paris, India Barat, Canada, Amerika Selatan, Timur Tengah, dan Mauritius. Pada tahun 1991 Hotel *Le Meridien* memiliki 58 cabang hotel. Pada tahun 2005 Hotel *Le Meridien* diakuisisikan oleh Starwood Hotels and Resort Worldwide, Inc. Pembangunan Hotel *Le Meridien* Jakarta berawal dari rencana PT. Mercuri Buana pada tahun 1987 untuk mengoptimalkan lahannya yang berada di Jalan Jenderal Sudirman. Alasan *Le Meridien* dipilih sebagai pengelola karena pada saat itu tidak banyak hotel yang berorientasi ke Eropa. Padahal dalam iklim globalisasi, menurut para analis, potensi pasar Eropa berpeluang besar hingga hotel yang bernuansa Eropa besar kemungkinan dapat menjaring tamu dari kawasan tersebut. Hotel *Le Meridien* Jakarta diresmikan pada tanggal 17 Februari 1992 oleh Ibu Tien Soeharto. Upacara peresmian Hotel *Le Meridien* Jakarta dilakukan di Ballroom Sasono Mulyono yang diresmikan dengan penanda tanganan prasasti yang dilakukan oleh Ibu Negara. Hotel *Le Meridien* Jakarta berdiri diatas lahan seluas 12.780meter persegi dengan total luas bangunan 35.000meter persegi. Pada saat pertama kali dibangun Hotel *Le Meridien* memiliki 346 kamar untuk dijual yang berisikan properti yang mewah.

## 4.2 Struktur Organisasi Hotel Le Meridien



Gambar 4.1 Struktur Organisasi di Hotel *Le Meridien* Jakarta Bagian F&B

Berdasarkan gambar tersebut dapat dilihat bahwa di *Hotel Le Meridien* memiliki struktur organisasi di bagian *food and beverage*. Yang dikepalai oleh *F&B Director* dan *executive chef* dan memiliki bawahan *Manager Restaurant & Bar*, *Asst. Director of Event Management & Banquet*, *Sous Chef*, *Chef de Cuisine* dan *Pastry Chef*.

## 4.3 La Boutique Gourmande Le Meridien

### 4.3.1 Organisasi

*La Boutique Gourmande* adalah bagian yang tidak dapat terpisahkan dari struktur organisasi yang ada di *Hotel Le Meridien* Jakarta. Keberadaannya berada dibawah F&B Manager, dikepalai oleh seorang *Supervisor* dengan dibantu tiga orang yang berfungsi sebagai pelayan dan kasir. Dalam operasional bekerjanya untuk staf dibagi dalam dua shift kerja. *Shift* pertama dari pukul 07.00 pagi sampai 16.00 sore. *Shift* kedua dari pukul 13.00 siang sampai 22.00 malam. Berikut merupakan nama dan uraian pekerjaan yang berkerja di *La Boutique Gourmande*

Tabel 4.1 Nama dan Uraian Pekerjaan

No	Nama	Uraian Pekerjaan
1.	Retty Asriningpuri	<i>Supervisor</i>

2.	Oom Komariah	Pelayan dan Kasir
3.	Ronnie Idha	Pelayan dan Kair
4.	Shinta	Pelayan dan Kasir

### 4.3.2 Jam Operasional

*La Boutique Gourmande* memulai operasionalnya pada jam 07.30 pagi hingga jam 10.00 malam.

### 4.3.3 Proses Pengolahan Makanan

Makanan yang dijual di *La Boutique Gourmande* memiliki standar dan mutu kualitas yang tinggi, maka dari itu makanan yang disajikan di *La Boutique Gourmande* dituntut untuk baru setiap harinya. Proses pengolahan makanan menjadi sebuah hal yang penting untuk diperhatikan. Kue diproduksi secara rutin pada siang hari hingga malam kemudian disimpan dalam *freezer* dan dilakukan proses *finishing* pada pagi hari tepatnya jam 06.00 sebelum dibukanya *La Boutique Gourmande*. Berbeda dengan Roti, segala jenis roti yang dijual di *La Boutique Gourmande* mulai diproduksi pada tengah malam hingga jam 07.00 pagi, setelah jadi langsung diantarkan ke toko untuk dijual. Untuk coklat *Praline* diproduksi tidak setiap hari melainkan setiap minggu, dikarenakan coklat dapat bertahan cukup lama lebih dari kue dan roti. Setelah itu roti yang tidak terjual pada hari itu akan dibuang dan tidak akan disimpan untuk dijual kembali, dikarenakan kualitas makanan yang berubah dan tidak *fresh*. Berbeda dengan kue, kue yang tidak terjual pada hari itu akan disimpan dan dijual kembali pada esok harinya atau digunakan sebagai *complimentary cake*. Hal itu disebabkan oleh kualitas kue yang tidak menurun dalam waktu dua hari.

#### 4.3.4 Produk yang dijual



Gambar 4.2 *Mille Feuille Vanilla*



Gambar 4.3 *Cheese Croissant*



Gambar 4.4 *Fruit Cake Loaf*



Gambar 4.5 *Oatmeal Raisin Cookies*

#### 4.3.5 Harga masing-masing produk

Tabel 4.2 Daftar Harga Roti di *La Boutique Gourmande*

Roti	
<i>Smiley Doughnut</i>	Rp 28.000
<i>Croissant</i>	Rp 35.000
<i>Sweet Bread</i>	Rp 28.000
<i>Peanut Butter Bread</i>	Rp 39.000
<i>Cinnamon Coconut Bread</i>	Rp 47.000
<i>Nutella Bread</i>	Rp 39.000
<i>Salmon Panini</i>	Rp 45.000
<i>Cheese Sandwich</i>	Rp 35.000
<i>Marshmallow Doughnut</i>	Rp 28.000

Tabel 4.3 Daftar Harga Kue, Cookies dan Coklat Praline di La Boutique Gourmande

<i>Cakes</i>	
<i>Sliced Cakes</i>	Rp 35.000 – Rp 55.000
<i>Éclair</i>	Rp. 29.000
<i>Macaron</i>	Rp 15.000
<i>Loaf Cake</i>	Rp 85.000
<i>Brownies Cookies</i>	Rp. 55.000
<i>Red Velvet Cake</i>	Rp 400.000
<i>Death by Chocolate Cake</i>	Rp 400.000
<i>Opera Cake</i>	Rp 385.000
<i>Green Tea Opera Cake</i>	Rp 400.000
<i>New York CheeseCake</i>	Rp 450.000
<i>Black Forest Cake</i>	Rp 350.000
<i>Mille Feuille Cake</i>	Rp 375.000
<i>Selection Cookies</i>	Rp 50.000
<i>Chocolate Praline</i>	Rp 25.000

#### 4.3.6 Display Produk



Gambar 4.6 *Sliced Cakes*



Gambar 4.7 *Whole Cakes*



Gambar 4.8 *Mango Sliced Cakes*

Gambar 4.9 *Rose Cake*



Gambar 4.10 *Vanilla Love Cake*

#### **4.4 Hasil dan Pembahasan**

##### **4.4.1 Karakteristik Responden**

Dalam penelitian tamu yang berkunjung ke La Boutique Gourmande di Hotel *Le Meridien* Jakarta terkumpul sebanyak 63 responden yang

menjawab dan dari hasil penyebaran kuesioner tersebut didapatkan data karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin, pendidikan terakhir, jenis pekerjaan, tempat tinggal dan penghasilan/ uang saku dalam sebulan. Berikut diuraikan hasil dari setiap karakteristik responden yang ditemui di *La Boutique Gourmande*:

**a. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin**

Berikut adalah hasil dari penelitian karakteristik responden menurut jenis kelamin yang disajikan pada tabel 7 berikut ini:

Tabel 4.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Karakteristik Responden berdasarkan Jenis Kelamin	Jumlah	Persentase
Perempuan	38	60%
Laki-laki	25	40%
<b>Total</b>	<b>63</b>	<b>100%</b>

Tabel di atas mempresentasikan banyaknya jumlah responden yang datang ke *La Boutique Gourmande*. Dapat dilihat jumlah responden perempuan berjumlah 38 responden atau 60% dan laki-laki berjumlah 25 responden atau 40%. Lebih banyak responden adalah perempuan. Hal ini dikarenakan perempuan lebih banyak yang menyukai makanan penutup dibanding pria.

**b. Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir**

Untuk mendeskripsikan berdasarkan pendidikan terakhir maka disajikan dalam tabel berikut ini:

Tabel 4.5 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir

Karakteristik Responden berdasarkan Pendidikan Terakhir	Jumlah	Persentase
SD / Sederajat	0	0
SMP / Sederajat	0	0
SMA/ SMK/ SLTA/ Sederajat	7	11%
S1/ D4 / Sederajat	52	83%
S2 / Sederajat	4	6%

S3 / Sederajat	0	0
<b>Total</b>	<b>63</b>	<b>100%</b>

Tabel diatas menjelaskan bahwasanya responden yang pendidikan terakhirnya tingkat SMA/ SMK sederajat berjumlah 7 orang atau 11%, lalu tingkat S1/ D4 sederajat sebanyak 52 responden atau 83% dan sisanya responden dengan tingkat S2 sederajat berjumlah 4 responden atau 6%. Disimpulkan bahwa pelanggan terbanyak yang hadir ke La Boutique Gourmande adalah konsumen dengan tingkat Pendidikan S1/ D4 sederajat.

**c. Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan**

Deskripsi karakteristik responden menurut pekerjaan diuraikan pada tabel berikut ini:

Tabel 4.6 Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan

Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan	Jumlah	Persentase
Karyawan Swasta	36	57
Wirausaha	11	17%
Dokter	1	2%
Seniman	1	2%
Mahasiswa	4	6%
Ibu Rumah Tangga	10	16%
<b>Total</b>	<b>63</b>	<b>100%</b>

Tabel diatas menunjukkan bahwa responden *La Boutique Gourmande* terdapat 36 orang atau 57% yang berkerja sebagai karyawan swasta, pekerjaan sebagai wirausaha berjumlah 11 orang atau 17%, berkerja sebagai dokter hanya 1 responden atau 2%, yang berkerja sebagai seniman hanya berjumlah 1 orang atau 2%, 4 responden atau 6% sebagai mahasiswa dan ibu rumah tangga berjumlah 10 responden atau 16%. Dari data yang sudah diuraikan diatas dapat disimpulkan bahwa mayoritas pelanggan yang datang ke *La Boutique Gourmande* adalah karyawan swasta dan wirausah. Hal



ini disebabkan letak *La Boutique Gourmande* yang berada di tengah-tengah perkantoran dan pusat perkotaan.

**d. Karakteristik Responden Berdasarkan Tempat Tinggal**

Data responden menurut tempat tinggal dipresentasikan dalam tabel berikut ini:

Tabel 4.7 Karakteristik Responden Berdasarkan Tempat Tinggal

Karakteristik Responden Berdasarkan Tempat Tinggal	Jumlah	Persentase
Jakarta Utara	7	11%
Jakarta Barat	5	8%
Jakarta Timur	6	9%
Jakarta Pusat	18	29%
Jakarta Selatan	14	22%
Bekasi	4	6%
Bogor	1	2%
Medan	1	2%
Padang	2	3%
Tangerang	5	8%
Total	63	100%

Tabel diatas menunjukkan tempat tinggal responden di daerah Jakarta Utara sebanyak 7 reponden atau 11%, tempat tinggal responden di Jakarta Barat berjumlah 5 orang atau 8%, tempat tinggal responden di Jakarta Timur sebanyak 6 orang atau 9%, yang bertempat tinggal di Jakarta Pusat berjumlah 18 orang atau 29%, bertempat tinggal di Jakarta Selatan berjumlah 14 orang atau 22%, yang tinggal responden di Bekasi sebanyak 4 orang atau 6%, tempat tinggal responden di Bogor hanya berjumlah 1 orang atau 2%, yang bertempat tinggal di Medan sebanyak 1 orang atau 2%, tempat tinggal responden di Padang berjumlah 2 orang atau 3%, tempat tinggal responden di Tangerang berjumlah 5 responden atau 8. Dapat disimpulkan mayoritas pelanggan yang datang ke *La Boutique*

*Gourmande* bertempat tinggal di Jakarta Pusat. Hal itu disebabkan letak *La Boutique Gourmande* yang berada di Jakarta Pusat.

**e. Karakteristik Responden Berdasarkan Uang Saku/ Penghasilan dalam Sebulan**

Berikut ini merupakan penjelasan karakteristik responden menurut uang saku atau penghasilan per bulan:

Tabel 4.8 .karakteristik Responden Berdasarkan Uang Saku atau Penghasilan.

Karakteristik Responden berdasarkan Uang Saku atau Penghasilan	Jumlah	Persentase
< Rp 1.000.000	2	3%
Rp 1.000.000 – Rp 5.000.000	15	24%
Rp. 5.000.000 – Rp 10.000.000	20	32%
Rp 11.000.000 – Rp 20.000.000	15	24%
> Rp 20.000.000	11	17%
Total	63	100%

Berdasarkan data diatas dapat diuraikan bahwa karakteristik responden berdasarkan uang saku / penghasilan yang datang ke *La Boutique Gourmande* sebanyak kurang dari Rp 1.000.000 berjumlah 2 orang atau 3%, berjumlah antara Rp 1.000.000 sampai Rp 5.000.000 sebanyak 15 responden atau 24%, berjumlah antara Rp 5.000.000 sampai Rp 10.000.000 sebanyak 20 orang atau 32%, berjumlah antara Rp 11.000.000 sampai Rp 20.000.000 sebanyak 11 responden atau 17%. Menurut penjelasan tersebut maka disimpulkan bahwa kebanyakan konsumen yang datang ke *La Boutique Gourmande* memiliki uang saku atau penghasilan sebesar antara Rp 5.000.000 sampai Rp 10.000.000.

**4.4.2 Tanggapan responden mengenai kinerja**

Selain mengisi data diri dan memilih pernyataan- pernyataan yang disediakan. Beberapa responden juga menuliskan kritik dan saran dikolom kuesioner yang telah disediakan dan dijabarkan ditabel berikut ini:

Tabel 4.9 Kritik dan Saran Responden

No	Kritik dan Saran
1	Rasa kue yang terlalu manis
2	Bentuk kue yang tidak mengikuti trend, sebaiknya lebih <i>modern</i>
3	Pengerjaan <i>wording</i> kue yang memakan cukup lama, karena dikerjakan langsung oleh <i>chef pastry</i> dan jarak <i>pastry</i> ke <i>La Boutique Gourmande</i> yang lumayan jauh, akan lebih baik bila karyawan toko dapat melakukan <i>wording</i> sehingga tidak memakan waktu lebih banyak lagi
4	Beberapa jenis kue atau bolu yang tidak tersedia
5	Tempat yang terlalu kecil, sehingga tidak bisa membahas obrolan yang terlalu <i>privacy</i> .
6	Rasa buah yang digunakan asam
7	Interior <i>La Boutique Gourmande</i> tergolong <i>old fashioned</i> walaupun <i>authentic</i> namun diperlukan beberapa renovasi agar ada nuansa <i>modern</i>

Namun disamping itu terdapat beberapa responden yang memberikan tanggapan positif dan dijelaskan pada tabel berikut ini:

Tabel 4.10 Tanggapan Positif Responden di *La Boutique Gourmande*

No	Tanggapan Positif Responden
1	Varian kue yang bervariasi
2	Pelayanan yang sangat memuaskan
3	Rasa dan kualitas kue yang stabil
4	Harga yang terjangkau untuk ukuran toko kue di Hotel
5	Presentasi kue yang menakjubkan
6	Salah satu toko kue yang menjual <i>mille feuille vanilla cake</i> yang terenak di Jakarta
7	Harga yang <i>reasonable</i> dan selalu ada diskon setiap hari dari jam 08.00 malam

#### 4.4.2.1 Kualitas Produk

Tabel 4.11 Distribusi Frekuensi Kualitas Produk

No	Sub Variabel	Pernyataan	Indikator	jumlah	persentase
1	Kinerja	Makanan yang disajikan di <i>La Boutique Gourmand</i> rasanya enak dan sesuai dengan selera saya.	SS	15	24%
			S	27	43%
			N	20	32%
			TS	1	1%
			STS	0	0%
<b>Total</b>				<b>63</b>	<b>100</b>
2	Kinerja	Makanan yang dijual di <i>La Boutique Gourmande</i> lebih enak daripada toko kue dan roti lainnya.	SS	7	11%
			S	14	22%
			N	26	41%
			TS	13	21%
			STS	3	5%
<b>Total</b>				<b>63</b>	<b>100</b>
3	Daya Tahan	Makanan yang saya beli di <i>La Boutique Gourmande</i> tidak mudah basi.	SS	0	0%
			S	26	41%
			N	35	56%
			TS	2	3%
			STS	0	0%
<b>Total</b>				<b>63</b>	<b>100%</b>
4	Daya Tahan	Makanan yang disajikan oleh <i>La Boutique Gourmande</i> tidak gampang hancur walaupun dibawa pulang.	SS	5	8%
			S	16	25%
			N	32	51%
			TS	8	13%
			STS	2	3%
<b>Total</b>				<b>63</b>	<b>100%</b>
5	Kesesuaian dengan Spesisfikasi	Rasa makanan yang disajikan sesuai dengan tampilan visual dan nama makanannya.	SS	25	40%
			S	28	44%
			N	10	16%
			TS	0	0%
			STS	0	0%

<b>Total</b>				<b>63</b>	<b>100%</b>
6	Kehandalan	Porsi makanan yang disajikan di <i>La Boutique Gourmande</i> pas, tidak kebanyakan tidak kedikitan.	SS	22	35%
			S	28	44%
			N	12	19%
			TS	1	0%
			STS	0	0%
<b>Total</b>				<b>63</b>	<b>100%</b>
7	Fitur	Makanan yang disajikan di <i>La Boutique Gourmande</i> tersedia dalam berbagai ukuran.	SS	42	67%
			S	19	30%
			N	2	3%
			TS	0	0%
			STS	0	0%
<b>Total</b>				<b>63</b>	<b>100%</b>
8	Fitur	<i>La Boutique Gourmande</i> melayani permintaan tambahan seperti lilin, tulisan ucapan dalam bentuk coklat dan varian rasa kue.	SS	23	36%
			S	22	35%
			N	18	29%
			TS	0	0%
			STS	0	0%
<b>Total</b>				<b>63</b>	<b>100%</b>
9	Kesan Kualitas	Aneka makanan dan minuman yang disajikan oleh <i>La Boutique Gourmande</i> memiliki kualitas yang baik	SS	17	27%
			S	31	49%
			N	14	22%
			TS	1	0%
			STS	0	0%
<b>Total</b>				<b>63</b>	<b>100%</b>
10	Kesan Kualitas	Produk kue dan roti di <i>La Boutique Gourmande</i> menjadi salah satu makanan yang berkelas.	SS	16	26%
			S	33	52%
			N	14	22%
			TS	0	0%
			STS	0	0%
<b>Total</b>				<b>63</b>	<b>100%</b>

11	Kinerja	Makanan yang disajikan di <i>La Boutique Gourmande</i> terlihat <i>fresh</i> dengan menggunakan bahan-bahan yang berkualitas	SS	18	29%
			S	34	54%
			N	11	17%
			TS	0	0%
			STS	0	0%
<b>Total</b>			<b>63</b>	<b>100%</b>	
12	Estetika	Penampilan aneka makanan yang dijual di <i>La Boutique Gourmande</i> sangatlah menarik untuk dibeli.	SS	20	32%
			S	31	49%
			N	12	19%
			TS	0	0%
			STS	0	0%
<b>Total</b>			<b>63</b>	<b>100%</b>	
13	Estetika	Tampilan makanan yang disajikan <i>up-to-date</i> dengan tren.	SS	1	2%
			S	24	38%
			N	27	43%
			TS	11	17%
			STS	0	0%
<b>Total</b>			<b>63</b>	<b>100%</b>	
14	Kehandalan	Produk yang disajikan di <i>La Boutique Gourmande</i> terlihat bersih dan tidak ada rusak ataupun cacat.	SS	20	32%
			S	33	52%
			N	9	14%
			TS	1	2%
			STS	0	0%
<b>Total</b>			<b>63</b>	<b>100%</b>	
15	Kesan Kualitas	Penyajian makanan di <i>La Boutique Gourmande</i> mencerminkan kualitas yang baik.	SS	24	38%
			S	29	46%
			N	10	16%
			TS	0	0%
			STS	0	0%
<b>Total</b>			<b>63</b>	<b>100%</b>	
16	Estetika	Warna dan bentuk makanan	SS	17	27%

		yang di sajikan di <i>La Boutique Gourmande</i> menarik.	S	33	52%
			N	13	21%
			TS	0	0%
			STS	0	0%
<b>Total</b>				<b>63</b>	<b>100%</b>
17	Kesan Kualitas	Makanan di <i>La Boutique Gourmande</i> memiliki ciri khas yang dapat membedakan dengan toko kue dan roti yang lain.	SS	4	6%
			S	25	40%
			N	27	43%
			TS	7	11%
			STS	0	0%
<b>Total</b>				<b>63</b>	<b>100%</b>
18	Kehandalan	Makanan dan minuman yang dijual di <i>La Boutique Gourmande</i> aman untuk dikonsumsi.	SS	48	76%
			S	14	22%
			N	1	2%
			TS	0	0%
			STS	0	0%
<b>Total</b>				<b>63</b>	<b>100%</b>
19	Pelayanan	Pelayanan yang diberikan di <i>La Boutique Gourmande</i> memudahkan saya dalam memesan dan membeli produknya.	SS	31	49%
			S	27	43%
			N	5	8%
			TS	0	0%
			STS	0	0%
<b>Total</b>				<b>63</b>	<b>100%</b>
20	Pelayanan	Karyawan di <i>La Boutique Gourmande</i> memiliki product knowledge yang baik.	SS	30	48%
			S	28	44%
			N	5	8%
			TS	0	0%
			STS	0	0%
<b>Total</b>				<b>63</b>	<b>100</b>

Berdasarkan kuesioner yang telah diedarkan pada responden *La Boutique Gourmande*, maka menghasilkan beberapa tanggapan responden yang dijabarkan berikut ini:

- a. Tanggapan responden terhadap kualitas produk *La Boutique Gourmande* secara kinerja dari sisi rasa makanan yang enak dan sesuai selera konsumen menunjukkan, 24% sangatlah setuju, 43% yang setuju, 32% yang netral, 1% yang tidak menyetujui dan 0% dengan jawaban sangatlah tidak setuju. Selain itu untuk pernyataan bahwa produk *La Boutique Gourmande* lebih enak daripada toko lainnya menunjukkan 11% sangat menyetujui, 23% yang menyetujui, 40% yang netral, 21% dengan jawaban tidaklah setuju dan 5% menjawab sangatlah tidak menyetujui. Dapat disimpulkan bahwasanya konsumen setuju dengan rasa makanan yang enak dan sesuai dengan selernya, dan tanggapan yang netral akan makananan yang dijual di *La Boutique Gourmande* lebih enak daripada toko kue lainnya yang sejenis. Setelah itu terdapat pernyataan makanan yang disajikan menggunakan bahan-bahan yang berkualitas, menunjukkan 29% responden sangatlah setuju, 54% yang menyetujui, 17% yang netral dan 0% bertanggapan tidak setuju atau sangatlah tidak setuju. disimpulkan bahwa konsumen dominan setuju akan makanan yang disajikan di *La Boutique Gourmande* menggunakan bahan-bahan yang berkualitas.
- b. Tanggapan responden secara daya tahan dari pernyataan bahwa makanan yang disajikan di *La Boutique Gourmande* tidak mudah basi menunjukkan 6% sangatlah setuju, 39% yang menyetujui, 52% yang netral, 3% tidaklah setuju, 0% menyatakan sangatlah tidak menyetujui. Disamping itu untuk pernyataan bahwa makanan *La Boutique Gourmande* tidak gampang hancur walaupun dibawa pulang menunjukkan 8% sangatlah setuju, 25% menyetujui, 51% yang netral, 13% yang tidaklah menyetujui dan 3% menyatakan sangat tidak setuju. Berdasarkan penjelasan diatas bahwasanya konsumen netral akan makanan *La Boutique Gourmande* yang tidak mudah basi dan makanan tidak gampang hancur.



- c. Tanggapan responden berdasarkan variable kesesuaian dengan spesifikasi dari pernyataan rasa makanan yang sesuai dengan tampilan visual dan nama makanannya menunjukkan 40% responden sangat setuju, 44% responden setuju, 16% responden netral, 0% responden yang bertanggapan tidak setuju dan sangat tidak setuju. Maka dapat disimpulkan bahwa pelanggan setuju dengan makanan di la Boutique Gourmande yang sesuai dengan tampilan visual dan nama makanannya.
- d. Tanggapan responden mengenai variabel kehandalan dengan pernyataan porsi yang disajikan pas, menghasilkan 35% responden sangat setuju, 44% responden setuju, 19% responden netral, dan 0% responden menyatakan tidak setuju dan sangat tidak setuju. Hal itu dapat menyimpulkan bahwa konsumen setuju dengan porsi penyajian makanan di La Boutique Gourmande. Disamping itu, untuk pernyataan produk yang dijual terlihat bersih dan tidak ada cacat menghasilkan 32% responden sangat setuju, 52% responden setuju, 14% responden netral, 2% responden tidak setuju dan 0% responden yang menyatakan sangat tidak setuju, hal itu dapat menyimpulkan bahwa konsumen setuju dengan produk yang dijual di La Boutique Gourmande bersih dan tidak ada cacat.
- e. Tanggapan responden mengenai fitur berdasarkan pernyataan makan yang disajikan tersedia dalam berbagai ukuran, menunjukkan 67% responden yang sangat setuju, 30% responden setuju, 3% responden netral dan 0% responden menyatakan tidak setuju dan sangat tidak setuju. Maka dapat disimpulkan konsumen sangat setuju dengan makanan yang disajikan di La Boutique Gourmande memiliki ukuran yang bervariasi. Disamping itu untuk pernyataan melayani permintaan tambahan seperti lilin dan ucapan, menghasilkan 36% responden sangat setuju, 35% responden setuju, 29% responden netral dan 0% responden yang menyatakan tidak setuju dan sangat tidak setuju. Dari hal tersebut dapat disimpulkan bahwa konsumen bertanggapan sangat setuju atas pelayanan tambahan seperti lilin dan ucapan oleh La Boutique Gourmande.

- f. Tanggapan responden berdasarkan variabel kesan kualitas berdasarkan pernyataan makanan yang dijual memiliki kualitas yang baik, menunjukkan 27% responden sangat setuju, 49% responden setuju, 22% responden bertanggapan netral dan 0% tidak setuju dan sangat tidak setuju. Dapat disimpulkan bahwa konsumen dominan setuju atas makanan yang dijual di La Boutique Gourmande memiliki kualitas yang baik. Disamping itu pernyataan makanan yang di jual di La Boutiqyue Gourmande termasuk makanan yang berkelas, menunjukan 26% sangat setuju, 52% setuju, 22% netral dan 0% yang tidak menyetujui dan sangatlah tidak menyetujui. Dapat disimpulkan konsumen dominan menyetujui atas produk La Boutique Gourmande menjadi salah satu makanan yang berkelas.
- g. Tanggapan responden atas variabel estetika yang mempunyai pernyataan bahwa penampilan makanan yang dijual menarik menunjukan 32% orang sangat setuju, 49% setuju, 19% responden yang menjawab netral dan 0% yang tidaklah setuju dan sangatlah tidak setuju, kesimpulannya bahwa konsumen dominan bertanggapan setuju atas makanan yang dijual di La Boutique Gourmande menarik. Disamping itu, untuk pernyataan bahwa tampilan yang disajikan *up to date* dengan tren menunjukan 2% sangat menyetujui, 38% yang menyetujui, 43% yang menjawab netral, 17% tidaklah setuju dan 0% sangat tidak setuju. Sebab itu dapat disimpulkan bahwa konsumen dominan netral atas tampilan makanan yang disajikan di La Boutique Gourmande mengikuti tren masa kini. Hal itu dapat dilihat dari beberapa jenis kue seperti *mille feuille* yang dijual tidak berubah penampilannya dari dulu sampai sekarang.
- h. Tanggapan responden berdasarkan variabel pelayanan yang menyatakan pelayanan yang diberikan di La Boutique Gourmande memudahkan konsumen dalam melakukan transaksi, menghasilkan 49% sangatlah setuju, 43% orang yang setuju, 8% orang netral, 0% orang tidaklah setuju dan sangatlah tidak menyetujui. Sehingga disimpulkan bahwasanya tanggapan konsumen dominan sangat setuju atas pelayanan

di La Boutique Gourmande memudahkan konsumen dalam melakukan pembelian produk. Setelah itu pernyataan bahwa karyawan yang bekerja memiliki *product knowledge* yang baik menghasilkan 48% orang menyatakan sangatlah setuju, 44% responden yang menjawab setuju, 8% orang netral, 0% orang yang tidaklah menyetujui dan sangatlah tidak menyetujui. Hal itu menunjukkan bahwa konsumen dominan bertanggapan sangat setuju bahwa pelayan di La Boutique Gourmande memiliki *product knowledge* yang baik.

#### 4.4.2.2 Harga Produk

Tabel 4.12 Tabel Distribusi Frekuensi Harga Produk

No	Sub Variabel	Pernyataan	Indikator	jumlah	persentase
1	Keterjangkauan Harga	Harga produk yang disajikan di <i>La Boutique Gourmande</i> terjangkau	SS	20	32%
			S	28	44%
			N	14	22%
			TS	1	2%
			STS	0	0%
<b>Total</b>				<b>63</b>	<b>100%</b>
2	Kesesuaian Harga dengan Kualitas Produk	Harga yang ditetapkan oleh <i>La Boutique Gourmande</i> sesuai dengan kualitas produk yang diberikan.	SS	17	27%
			S	28	44%
			N	18	29%
			TS	0	0%
			STS	0	0%
<b>Total</b>				<b>63</b>	<b>100%</b>
3	Daya Saing Harga	Harga produk <i>La Boutique Gourmande</i> lebih murah dibandingkan toko sejenisnya	SS	8	13%
			S	22	35%
			N	14	22%
			TS	11	17%
			STS	8	13%
<b>Total</b>				<b>63</b>	<b>100%</b>
4	Kesesuaian Harga dengan	Harga yang ditetapkan oleh <i>La Boutique</i>	SS	15	24%
			S	25	40%

	Kualitas Produk	<i>Gourmande</i> sebanding dengan porsi makanannya.	N	17	27%
			TS	6	9%
			STS	0	0%
<b>Total</b>				<b>63</b>	<b>100%</b>
5	Kesesuaian Harga dengan Manfaat Produk	Harga yang ditetapkan oleh <i>La Boutique Gourmande</i> sesuai dengan manfaat produknya.	SS	17	27%
			S	30	48%
			N	16	25%
			TS	0	0%
			STS	0	0%
<b>Total</b>				<b>63</b>	<b>100%</b>

Berdasarkan kuesioner yang telah diedarkan pada responden *La Boutique Gourmande*, maka menghasilkan beberapa tanggapan responden mengenai harga produk yang dijabarkan berikut ini:

- a. Tanggapan responden berdasarkan variabel keterjangkauan harga dengan pernyataan harga produk yang disajikan harganya terjangkau menunjukkan 32% konsumen sangatlah setuju, 44% konsumen yang setuju, 22% menjawab netral, 2% konsumen yang tidaklah menyetujui dan 0% sangatlah tidaklah setuju. Konsumen cenderung setuju harga makanan disajikan di *La Boutique Gourmande* terjangkau.
- b. Tanggapan responden berdasarkan variabel kesesuaian harga dengan kualitas produk memiliki pernyataan bahwa harga yang ditetapkan sesuai dengan kualitas produk menunjukkan 27% orang sangatlah setuju, 44% konsumen yang setuju, 29% netral dan 0% konsumen yang tidak menyetujui dan sangatlah tidak menyetujui. Dapat disimpulkan bahwasanya konsumen cenderung lebih setuju jika harga produk di *La Boutique Gourmande* sesuai dengan kualitas produk. Disamping itu untuk pernyataan bahwa harga produk sesuai dengan porsi yang disajikan, menghasilkan 24% konsumen sangatlah setuju, 40% yang setuju, 27% netral, 9% konsumen tidak setuju dan 0% orang sangatlah tidak setuju

- c. Tanggapan berdasarkan daya saing harga dengan pernyataan bahwa harga produk La Boutique Gourmande lebih murah dibandingkan ditoko lainnya menunjukkan 13% responden sangatlah setuju, 35% yang menyetujui, 22% orang yang netral, 17% orang tidaklah setuju dan 13% responden yang sangat tidaklah menyetujui. Disimpulkan bahwa konsumen cenderung setuju akan harga produk yang dijual di La Boutique Gourmande sesuai dengan kualitas produk yang diberikan.
- d. Tanggapan responden berdasarkan variabel kesesuaian harga dengan manfaat produk dengan pernyataan bahwa harga produk sesuai dengan manfaat produknya menunjukkan 27% responden sangatlah setuju, 48% orang yang menyetujui, 25% orang yang netral dan 0% konsumen yang tidaklah menyetujui dan sangatlah tidak menyetujui. Dapat disimpulkan bahwasanya responden cenderung setuju akan harga produk yang dijual di La Boutique Gourmande sesuai dengan manfaat produknya.

#### 4.4.2.3 Kepuasan Pelanggan

Tabel 4.13 Distribusi Frekuensi Kepuasan Pelanggan

No	Sub Variabel	Pernyataan	Indikator	jumlah	persentase
1	Harga	Saya merasa sesuai mengeluarkan sejumlah uang untuk membeli makanan yang dijual di <i>La Boutique Gourmande</i> .	SS	14	22%
			S	24	38%
			N	16	26%
			TS	9	14%
			STS	0	0%
<b>Total</b>				<b>63</b>	<b>100%</b>
2	Harga	Saya merasa harga yang ditetapkan oleh <i>La Boutique Gourmande</i> lebih murah dibandingkan dengan toko lain yang sejenisnya.	SS	14	22%
			S	17	27%
			N	20	32%
			TS	5	8%
			STS	7	11%

<b>Total</b>				<b>63</b>	<b>100%</b>
3	Kualitas Pelayanan	Saya merasa puas dilayanin dengan baik oleh pelayan di <i>La Boutique Gourmande</i> .	SS	19	30%
			S	22	35%
			N	17	27%
			TS	5	8%
			STS	0	0%
<b>Total</b>				<b>63</b>	<b>100%</b>
4	Kemudahan	Saya merasa mudah dalam melakukan pembelian produk di <i>La Boutique Gourmande</i>	SS	37	59%
			S	24	38%
			N	2	3%
			TS	0	0%
			STS	0	0%
<b>Total</b>				<b>63</b>	<b>100%</b>
5	Faktor Emosional	Saya merasa puas dengan kualitas makanan atau minuman yang saya beli di <i>La Boutique Gurmande</i> .	SS	52	83%
			S	11	17%
			N	0	0%
			TS	0	0%
			STS	0	0%
<b>Total</b>				<b>63</b>	<b>100%</b>
6	Faktor Emosional	Saya merasa tertarik dengan penampilan dengan produk-produk yang dijual di <i>La Boutique Gourmande</i> .	SS	25	40%
			S	28	44%
			N	10	16%
			TS	0	0%
			STS	0	0%
<b>Total</b>				<b>63</b>	<b>100%</b>
7	Kualitas Produk	Saya merasa puas dengan kualitas produk yang diberikan	SS	33	52%
			S	25	40%
			N	5	8%
			TS	0	0%
			STS	0	05
<b>Total</b>				<b>63</b>	<b>100%</b>

8	Faktor Emosional	Saya akan kembali lagi untuk membeli makanan atau minuman di <i>La Boutique Gourmande</i> .	SS	12	19%
			S	30	47%
			N	19	30%
			TS	2	3%
			STS	0	0%
<b>Total</b>				<b>63</b>	<b>100%</b>

Berdasarkan kuesioner yang telah diedarkan pada responden *La Boutique Gourmande*, maka menghasilkan beberapa tanggapan responden mengenai harga produk yang diuraikan berikut ini:

- a. Tanggapan responden berdasarkan variabel harga yang mempunyai pernyataan bahwa konsumen merasa sesuai mengeluarkan sejumlah uang untuk membeli makanan yang dijual menunjukkan 22% responden sangat setuju, 38% responden setuju, 26% netral, 14% tidak setuju dan 0% responden sangat tidak setuju. Maka dapat disimpulkan bahwa, konsumen cenderung setuju mengeluarkan sejumlah uang untuk membeli makanan yang dijual di *La Boutique Gourmande*. Selain itu, untuk pernyataan bahwa konsumen merasa makanan yang dijual di *La Boutique Gourmande* lebih murah dibandingkan toko lainnya menunjukkan 22% responden sangat setuju, 27% responden setuju, 32% responden netral, 8% responden tidak setuju dan 11% responden tidak setuju. Dapat disimpulkan bahwa konsumen cenderung bertanggapan netral bahwa makanan yang di jual di *La Boutique Gourmande* lebih murah daripada toko lainnya yang sejenis.
- b. Untuk variabel kualitas pelayanan, konsumen mempunyai tanggapan atas pernyataan bahwa konsumen merasa puas dilayani dengan baik yang menunjukkan 31% responden sangat setuju, 34% responden setuju, 27% responden netral, 4% responden tidak setuju dan 0% responden sangat tidak setuju. Dari uraian tersebut dapat disimpulkan bahwa responden cenderung setuju merasa puas dilayanai dengan baik oleh pelayan di *La Boutique Gourmande*
- c. Tanggapan berdasarkan variabel kemudahan yang memiliki pernyataan bahwa konsumen merasa mudah dalam melakukan pembelian produk yang

menunjukkan 59% responden sangat setuju, 38% responden setuju, 3% responden netral dan 0% responden tidak setuju atau sangat tidak setuju. Dari hal data tersebut data diambil kesimpulan, bahwa konsumen mayoritas sangat setuju merasa mudah dalam melakukan pembelian produk di La Boutique Gourmande.

- d. Tanggapan responden berdasarkan variabel faktor emosional dengan pernyataan bahwa konsumen merasa puas terhadap produk yang dibelinya menunjukkan 83% responden sangat setuju, 17% responden menyatakan setuju dan 0% responden menyatakan netra, tidak setuju dan sangat tidak setuju. Maka dapat disimpulkan bahwa konsumen cenderung puas atas produk yang dibelinya di La Boutique Gourmande. Lain halnya untuk pernyataan konsumen merasa tertarik dengan produk yang di jual, menunjukkan 40% responden sangat setuju, 44% responden setuju, 16% responden netral dan 0% responden yang menyatakan tidak setuju dan sangat tidak setuju. Hal itu dapat disimpulkan bahwa responden cenderung setuju merasa tertarik dengan penampilan produk di La Boutique Gourmande. Selain itu untuk pernyataan bahwa konsumen akan kembali lagi untuk membeli produk di La Boutique Gourmand, memberi hasil 19% responden sangat setuju, 47% responden setuju, 30% responden netral, 3% responden tidak setuju dan 0% responden sangat tidak setuju. Hal tersebut dapat disimpulkan bahwa sebagian besar konsumen setuju untuk kembali lagi ke *La Boutique Gourmande* guna membeli produk yang dijualnya.
- e. Tanggapan kualitas produk yang memiliki pernyataan bahwa konsumen merasa puas atas kualitas produk yang diberikan, menunjukkan 52% responden sangat setuju, 40% responden setuju, 8% responden netral dan 0% respnden menyatakan tidak setuju dan sangat tidak setuju. Maka dari uraian tersebut dapat disimpulkan sebagian besar konsumen menyatakan sangat setuju merasa puas terhadap kualitas yang diberikan oleh *La Boutique Gourmande*.

#### **4.4.3 Pengaruh Kualitas Produk dan Harga terhadap Kepuasan Konsumen**

Tabel 4.14 Tabel Korelasional Menggunakan SPSS *Rank Spearman*



Variabel	Kepuasan Pelanggan
Kualitas Produk	-0,011
Harga produk	0,183

Menurut tabel diatas, diperoleh angka koefisien korelasi berupa antara variabel kualitas produk terhadap kepuasan konsumen adalah sebesar -0,011. Artinya kualitas produk tidak mempengaruhi kepuasan konsumen dan memiliki tingkat korelasi sangat lemah. Pada variabel harga produk terhadap kepuasan konsumen adalah sebesar 0,183, dimana harga produk mempengaruhi kepuasan konsumen namun memiliki tingkat korelasi sangat lemah. Menurut uraian tersebut maka diketahui adanya faktor-faktor lain yang mampu mempengaruhi kepuasan dari segi pelayanan, *branding* dan fasilitas toko yang membuat kualitas produk tidak mempengaruhi kepuasan konsumen. Hal tersebut memang sesuatu yang janggal, namun bila ditelaah pada komentar para tamu yang ditulis pada lembar kuesioner, tamu lebih menaruh perhatian pada segi pelayanan seperti pengerjaan yang lama dan beberapa item yang tidak tersedia, selain itu juga interior dan fasilitas yang belum memuaskan, terdapat masukan bahwa tempat yang terlalu kecil dan terkesan tua karena perlu perombakan interior agar terlihat lebih *modern* selain itu juga agar terlihat lebih luas sehingga para tamu lebih merasa nyaman. Nilai - nilai tersebut didapatkan berdasarkan korelasi *Rank Spearman* yang dilakukan dengan menggunakan alat bantu SPSS.

#### 4.5 Analisis Koefisien Determinasi

Koefisien determinasi ( $R^2$ ) diaplikasikan untuk menunjukkan dan mengetahui seberapa besar sumbangan persentase variable bebas (kualitas produk dan harga produk) terhadap variable terikat (kepuasan konsumen). Hasil analisis koefisien determinasi ( $R^2$ ) sebesar 0.016 atau 1,6 %. Dengan nilai tersebut dapat menunjukkan 1,6% kepuasan konsumen dipengaruhi oleh kualitas produk dan harga produk. Sisanya 98,4% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak ada pada penelitian ini.