



JSI

Jurnal Saudagar Indonesia

Volume 4, Nomor 2, November 2025

1. **Analisis Penetapan Harga Kamar terhadap Tingkat Penjualan Kamar di Hermes Palace Hotel Banda Aceh**
Cut Raihan Fadhillah, Maya Agustina
2. **Metode Flood Plating dalam Meningkatkan Daya Tarik Menu A'la Carte Restoran Hermes Palace Hotel Banda Aceh**
Nur Maulina Manoppo, Marlina
3. **Analisis Dampak Efisiensi Anggaran Pemerintah Dalam Aktivitas *Meetings Incentives Conferences and Exhibitions* (MICE) di Hermes Palace Hotel Banda Aceh**
Rayi Prayoga Haryo Sujiwo, Riska Nanda
4. **Strategi Departemen Makanan dan Minuman dalam Menginovasi Produk untuk Meningkatkan Daya Saing Industri di Hotel Plum Lading Banda Aceh**
Nurul Fadhillah, Marlina
5. **Analisis Pengaruh *Destination Atmosphere, Tourist Experiences, Destination Image*, dan *Destination Familiarity* terhadap *Revisit Intention* pada Pengunjung Wisata Pantai Manggar Segarasari di Balikpapan**
Christie Stephanie Piar, Mohammad Kiswanto, Zuhriah, Majidah Ayu Puspita Sari, Ayu Kusmaningsih, Restu Pratama Warsandi
6. **Pengaruh Kepemimpinan dan Budaya Organisasi terhadap Kepuasan Kerja (Studi Pada Kantor Dukcapil Kabupaten Dompu, Nusa Tenggara Barat)**
Agus Fahrin Rifani, Irwan Cahyadi
7. **Pengaruh *Customer Experience* dan *Word of Mouth* serta Kualitas Pelayanan terhadap *Customer Loyalty* pada Duta Cosmetic Bireuen**
Cut Oulia Faradila, Ferri Yanto
8. **Pengaruh Kualitas Makanan terhadap Kepuasan Konsumen di Plum Hotel Lading Banda Aceh**
Iqbal Saputra, Nilazarni
9. **Analisis SWOT Pengembangan Desa Wisata Lubuk Sukon Kabupaten Aceh Besar**
Rhomi Alfianda, Riska Nanda
10. **Pengaruh Rotasi Kerja, Motivasi Kerja, dan Reward terhadap Kinerja Pegawai di Kantor ATR/BPN Bireuen**
Sarifa Hannum Hutabarat, Ira Dama Yanti
11. **Pemahaman Literasi Zakat dalam Meningkatkan Partisipasi Masyarakat Program Zakat Produktif di Baitul Mal Kabupaten Aceh Tamiang**
Khairatul Muna, Dina Mustiana, Andi Tarlis



FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH ACEH

JSI

Jurnal Saudagar Indonesia

Volume 4, Nomor 2, November 2025

Daftar Isi

	Daftar Isi	Halaman
1. Analisis Penetapan Harga Kamar terhadap Tingkat Penjualan Kamar di Hermes Palace Hotel Banda Aceh <i>Cut Raihan Fadhillah, Maya Agustina</i>		639 – 648
2. Metode Flood Plating dalam Meningkatkan Daya Tarik Menu A'la Carte Restoran Hermes Palace <i>Nur Maulina Manoppo, Marlina</i>		649 – 659
3. Analisis Dampak Efisiensi Anggaran Pemerintah dalam Aktivitas <i>Meetings Incentives Conferences and Exhibitions</i> (MICE) <i>Rayi Prayoga Haryo Sujiwo, Riska Nanda</i>		660 – 670
4. Strategi Departemen Makanan dan Minuman dalam Menginovasi Produk untuk Meningkatkan Daya Saing Industri di Hotel Plum Lading Banda Aceh <i>Nurul Fadhillah, Marlina</i>		671 – 682
5. Analisis Pengaruh <i>Destination Atmosphere, Tourist Experiences, Destination Image</i> , dan <i>Destination Familiarity</i> terhadap <i>Revisit Intention</i> pada Pengunjung Wisata Pantai Manggar Segarasari di Balikpapan <i>Christie Stephanie Piar, Mohammad Kiswanto, Zuhriah, Majidah Ayu Puspita Sari, Ayu Kusmaningsih, Restu Pratama Warsandi</i>		683 – 693
6. Pengaruh Kepemimpinan dan Budaya Organisasi terhadap Kepuasan Kerja (Studi pada Kantor Dukcapil Kabupaten Dompur, Nusa Tenggara Barat) <i>Agus Fahrin Rifani, Irwan Cahyadi</i>		694 – 703
7. Pengaruh <i>Customer Experience</i> dan <i>Word of Mouth</i> serta Kualitas Pelayanan terhadap <i>Customer Loyalty</i> pada Duta Cosmetic Bireuen <i>Cut Oulia Faradila, Ferri Yanto</i>		704 – 718
8. Pengaruh Kualitas Makanan terhadap Kepuasan Konsumen di Plum Hotel Lading Banda Aceh <i>Iqbal Saputra, Nilazarni</i>		719 – 730
9. Analisis SWOT Pengembangan Desa Wisata Lubuk Sukon Kabupaten Aceh Besar <i>Rhomi Alfianda, Riska Nanda</i>		731 – 739
10. Pengaruh Rotasi Kerja, Motivasi Kerja, dan Reward terhadap Kinerja Pegawai di Kantor ATR/BPN Bireuen <i>Sarifa Hannum Hutabarat, Ira Dama Yanti</i>		740 – 752
11. Pemahaman Literasi Zakat dalam Meningkatkan Partisipasi Masyarakat Program Zakat Produktif di Baitul Mal Kabupaten Aceh Tamiang <i>Khairatul Muna, Dina Mustiana, Andi Tarlis</i>		753 – 761

Pengaruh Kualitas Makanan terhadap Kepuasan Konsumen di Plum Hotel Lading Banda Aceh

Iqbal Saputra¹, Nilazarni²
^{1,2} Universitas Muhammadiyah Aceh
saputra.iqbal1@icloud.com

Abstract

The food and beverage department is one of the essential income sources for a hotel and is responsible for providing food and beverage services. This research is motivated by issues concerning the influence of food quality on consumer satisfaction at Plum Lading Hotel Banda Aceh, the constraints faced in maintaining food quality at Plum Lading Hotel Banda Aceh, and how to maintain food quality to ensure consumer satisfaction at Plum Lading Hotel Banda Aceh. This study aims to determine the influence of food quality on consumer satisfaction at Plum Lading Hotel Banda Aceh. The method used in this research is descriptive with a qualitative approach. The analysis was conducted through literature review and data collection via observation, interviews, and documentation. The results indicate that the influence of food quality on consumer satisfaction at Plum Lading Hotel Banda Aceh is highly important for the smooth operation of the food and beverage department in delivering products, especially food and beverages, to guests. Good food quality can make consumers feel satisfied because it meets their desired expectations.

Keywords: *Food and beverage department, Influence of food quality, Consumer satisfaction*

Abstrak

Food and beverage adalah departemen yang keberadaanya merupakan salah satu sumber pendapatan bagi hotel yang bersangkutan dan bertanggung jawab atas pelayanan makanan dan minuman. Penelitian ini dilatar belakang permasalahan mengenai bagaimana pengaruh kualitas makanan terhadap kepuasan konsumen di Plum Lading Hotel Banda Aceh, kendala yang dihadapi dalam menjaga kualitas makanan di Plum Lading Hotel Banda Aceh, serta dalam menjaga kualitas makanan terhadap kepuasan konsumen di Plum Lading Hotel Banda Aceh. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas makanan terhadap kepuasan konsumen di Plum Lading Hotel Banda Aceh. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Analisis dilakukan pada studi kepustakaan dan pengumpulan data melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi. Dari hasil penelitian, pengaruh kualitas makanan terhadap kepuasan konsumen di Plum Lading Hotel Banda Aceh sangatlah penting untuk membantu kelancaran *food and beverage* dalam memberikan suatu produk kepada tamu

Pengaruh Kualitas Makanan terhadap Kepuasan Konsumen di Plum Hotel Lading Banda Aceh

Iqbal Saputra, Nilazarni

khususnya makanan dan minuman. Dengan adanya kualitas makanan yang baik dapat membuat konsumen merasa puas karena sesuai dengan harapan yang mereka inginkan

Kata Kunci: *Food and beverage*, kualitas makanan, kepuasan konsumen

1. Pendahuluan

Kualitas makanan merupakan salah satu faktor utama yang memengaruhi kepuasan konsumen di industri perhotelan. Dalam konteks Plum Hotel Lading Banda Aceh, pengalaman kuliner tidak hanya menjadi pelengkap layanan penginapan, tetapi juga menjadi indikator penting dalam menilai kualitas layanan secara keseluruhan. Ketika makanan yang disajikan memiliki cita rasa, tampilan, dan kebersihan yang baik, hal ini dapat meningkatkan persepsi positif terhadap hotel, yang pada akhirnya berkontribusi pada peningkatan kepuasan konsumen. Kepuasan tersebut dapat mendorong loyalitas konsumen, di mana tamu cenderung melakukan kunjungan ulang serta merekomendasikan hotel kepada orang lain (Budi, 2025 & Ulfi *et al.*, 2025).

Selain itu, literasi pemasaran juga memainkan peran penting dalam memperkuat hubungan antara kualitas makanan dan perilaku konsumen (Budi *et al.*, 2025). Konsumen yang memiliki pemahaman lebih baik tentang nilai produk dan layanan cenderung lebih mampu menilai kualitas yang diterima secara objektif. Dalam jangka panjang, hal ini dapat menumbuhkan intensi wirausaha, khususnya bagi individu yang terinspirasi untuk mengembangkan usaha kuliner atau perhotelan dengan standar layanan serupa (Hastina *et al.*, 2025). Oleh karena itu, penelitian mengenai pengaruh kualitas makanan terhadap kepuasan konsumen di Plum Hotel Lading Banda Aceh menjadi penting untuk memahami bagaimana aspek kualitas layanan dapat membentuk kepuasan, loyalitas, dan perilaku pembelian ulang konsumen secara berkelanjutan (Budi *et al.*, 2022 & Maulana *et al.*, 2025).

Hotel adalah perusahaan yang dikelola untuk menyediakan pelayanan makanan, minuman, dan fasilitas kamar tidur bagi para pelancong (Yulanda & Putri). Sektor perhotelan merupakan sub-industri pariwisata yang berkontribusi signifikan terhadap perekonomian, menyediakan lapangan kerja dan pendapatan bagi komunitas lokal. Departemen *Food and Beverage (F&B)* memiliki peran penting, termasuk di Plum Lading Hotel Banda Aceh, yang berusaha menarik pengunjung dengan standar dan daya pikat uniknya. Restoran hotel harus mampu melayani kebutuhan tamu sesuai keinginan mereka, sehingga keputusan konsumen untuk memilih makanan dan minuman didasarkan pada pertimbangan yang dinilai sesuai dengan keperluan dan

Pengaruh Kualitas Makanan terhadap Kepuasan Konsumen di Plum Hotel Lading Banda Aceh

Iqbal Saputra, Nilazarni

kemauan mereka. Ulasan, keluhan, dan masukan dari konsumen sangat penting untuk dijadikan acuan dalam memahami kualitas makanan dan kepuasan konsumen.

Kualitas makanan sangat memengaruhi kepuasan tamu di hotel. Hotel dituntut menyajikan berbagai produk makanan yang berkualitas untuk menunjang pelayanan. Kualitas makanan tidak hanya dinilai dari kemewahannya, tetapi pelayanan dan kepuasan tamu menjadi poin utama. Setiap produk makanan memiliki karakteristik standar tersendiri, meliputi penampilan, bentuk, rasa, warna, tekstur, kematangan, aroma, hingga variasi menu. Tingkat kepuasan tamu dapat dilihat dari komentar dan kotak saran yang mereka isi saat menginap. Oleh karena itu, pemilihan stok makanan harus dilihat dari kualitas, gizi, kesehatan, dan yang terpenting, terhindar dari bahan pengawetan kimia yang berbahaya, seperti asam benzoat.

Meskipun kualitas makanan memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen, terdapat berbagai faktor yang menjadi hambatan. Salah satu kendala utama adalah konsistensi rasa makanan yang belum mampu disajikan sesuai selera konsumen, yang menyebabkan kepuasan tamu tidak terpenuhi. Selain itu, penyimpanan komponen makanan yang keliru juga dapat merusak kualitas bahan itu sendiri. Contohnya, banyak bahan makanan yang tidak ditempatkan secara terpisah antara bahan kering dan bahan basah, serta beberapa *stock* makanan utama (*main course*) dan makanan penutup (*dessert*) yang ditempatkan dalam kulkas yang sama, padahal seharusnya dipisahkan.

Keluhan tamu juga seringkali muncul terkait produk makanan yang disajikan di buffet, khususnya saat sarapan (*breakfast*). Beberapa tamu memberikan komentar mengenai kualitas makanan dari segi rasa, tekstur, dan warna. Keterbatasan variasi menu saat *breakfast*, yang terkadang hanya menyajikan nasi goreng, tempe goreng, dan bihun goreng secara berulang, dapat menyebabkan kebosanan dan berdampak pada kepuasan konsumen yang kurang baik. Kesimpulannya, kualitas makanan adalah poin penting dalam pelayanan di hotel. Tamu tidak hanya mengonsumsi produk makanan itu sendiri, tetapi juga membutuhkan pelayanan yang baik agar mencapai rasa senang dan kelegaan. Kualitas produk dan jasa yang disajikan harus mampu memenuhi keinginan seseorang, menjadikannya kunci utama untuk meningkatkan kepuasan konsumen di Plum Lading Hotel Banda Aceh.

2. Studi Literatur

Kepuasan didefinisikan sebagai suatu keadaan dalam diri seseorang di mana ia telah berhasil mendapatkan sesuatu yang memenuhi kebutuhan dan keinginannya.

Pengaruh Kualitas Makanan terhadap Kepuasan Konsumen di Plum Hotel Lading Banda Aceh

Iqbal Saputra, Nilazarni

Oleh karena itu, hotel selalu berupaya menyediakan pelayanan yang sesuai dengan kebutuhan yang diharapkan oleh tamu.

Menurut Miswan *et al.*, (2016), terdapat lima faktor utama yang dapat memengaruhi kepuasan seorang konsumen:

1. **Kualitas Produk:** Kualitas produk dan jasa yang dihasilkan perusahaan memiliki pengaruh besar. Pelanggan akan merasa puas jika kualitas produk yang diterima sesuai dengan harapan mereka, yang akan mendorong pelanggan untuk terus menggunakan produk tersebut.
2. **Kualitas Pelayanan:** Pelayanan jasa sangat berdampak terhadap kepuasan pelanggan. Pelayanan yang diberikan dengan ramah, tulus, dan sepenuh hati biasanya akan membekas di benak pelanggan dan sesuai dengan harapannya.
3. **Harga:** Harga memengaruhi kepuasan. Jika harga terlalu tinggi dari harga pasaran, konsumen akan mempertimbangkannya. Namun, penetapan harga yang 'murah' (atau kompetitif dan bernilai) akan memberikan nilai yang lebih besar kepada pelanggan untuk membeli suatu produk.
4. **Faktor Emosional:** Pelanggan akan merasa bangga, senang, dan mendapatkan keyakinan bahwa orang lain kagum kepadanya bila menggunakan suatu produk atau merek tertentu.

Biaya dan Kemudahan: Ini mencakup kemudahan dalam mendapatkan suatu produk, hingga kemudahan dalam proses transaksi pembayaran produk tersebut. *Food and Beverage Department* (F&B) adalah departemen hotel yang berfungsi utama dalam transaksi jual beli makanan dan minuman dan merupakan bagian yang sangat penting karena menjadi sumber pendapatan atau keuntungan. Departemen ini adalah bagian mutlak yang diperlukan hotel dalam penyediaan dan pelayanan makanan dan minuman (Dita Susana, 2017:2). F&B bertanggung jawab terhadap kebutuhan pelayanan makanan dan minuman, serta kebutuhan terkait lainnya, baik dari tamu yang menginap maupun yang tidak menginap, yang dikelola secara komersial dan profesional (Dita Susana, 2017:43). Sebagai departemen terbesar kedua yang menghasilkan *revenue* setelah kamar (Heni Kustini, 2017:10), F&B bertugas menyuplai makanan dan minuman dalam bentuk *food product* dan *food and beverage service*, mencakup restoran, *room service*, *banquet*, *bar*, *pastry*, dan lain-lain.

Konsep dan Pentingnya Kualitas

Kualitas merupakan prosedur penting untuk mengoptimalkan daya saing produk, karena konsumen selalu mempertimbangkan kualitas dari produk yang akan mereka konsumsi. Suatu produk dianggap berkualitas apabila sesuai dengan

Pengaruh Kualitas Makanan terhadap Kepuasan Konsumen di Plum Hotel Lading Banda Aceh

Iqbal Saputra, Nilazarni

keinginan pelanggan, dapat dimanfaatkan dengan baik, serta diproduksi dengan cara yang baik dan benar (Putri, 2018: 3). Kualitas makanan adalah karakteristik yang dapat diterima oleh konsumen, seperti ukuran, bentuk, warna, konsistensi, tekstur, dan rasa. Makanan yang lezat dan segar memainkan peran penting dalam upaya melampaui pesaing, menjadikan kualitas makanan salah satu cara terbaik untuk memaksimalkan keberhasilan bisnis restoran. Kualitas atau mutu pada dasarnya berfungsi sebagai senjata dalam persaingan dan digunakan untuk memberikan jaminan (*assurance*) kepada pelanggan (Djoko *et al.*, 2020:5).

Dimensi Kualitas Pelayanan

Menurut Lupiyoadi dalam Dedeh Kurniasih (2018:15), dimensi kualitas layanan terdiri dari lima dimensi, yaitu:

1. *Tangible* (Bukti Fisik): Kemampuan perusahaan menunjukkan eksistensinya melalui penampilan dan kemampuan sarana, prasarana fisik, dan lingkungan sekitarnya.
2. Reliabilitas (Keandalan): Kemampuan perusahaan memberikan pelayanan sesuai yang dijanjikan secara akurat dan terpercaya, dengan indikator seperti kecepatan waktu, konsistensi pelayanan, dan akurasi tinggi.
3. *Responsiveness* (Ketanggapan): Kemauan untuk membantu dan memberikan pelayanan yang cepat (*responsive*) dan tepat kepada pelanggan, dengan indikator penyampaian informasi yang jelas.
4. *Assurance* (Jaminan dan Kepastian): Pengetahuan, kesopanan, dan kemampuan pegawai menumbuhkan rasa percaya pelanggan, mencakup komponen komunikasi, kredibilitas, keamanan, kompetensi, dan sopan santun.
5. Empati (*Empathy*): Pemberian perhatian yang tulus dan bersifat individual atau pribadi kepada pelanggan, yang diwujudkan dengan memahami keinginan konsumen.

Kotler & Keller (2016,153) mengungkapkan kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang dihasilkan dari membandingkan kinerja produk (hasil) yang dirasakan dengan harapan. Jika pelanggan merasa puas, maka cenderung ingin membeli produk itu kembali. Loyalitas pelanggan dapat dibentuk dari rasa puas yang telah dirasakan sebelumnya oleh pelanggan. Oleh karenanya, para pelaku usaha menjadi agresif dalam meningkatkan dan mempertahankan pelanggannya agar tetap loyal.

Pengaruh Kualitas Makanan terhadap Kepuasan Konsumen di Plum Hotel Lading Banda Aceh

Iqbal Saputra, Nilazarni

1. Konsep Kepuasan Konsumen

Loyalitas merupakan manifestasi dari kebutuhan fundamental manusia untuk memiliki, mensupport, mendapatkan rasa aman dan membangun keterikatan serta menciptakan *emotional attachment* (Veloso & Monte, 2019). Kata kepuasan (satisfaction) berasal dari latin “satis” (artinya cukup baik, memadai) dan “facio” (melakukan atau membuat).

Menurut Sugiarto dalam Harisanty et al., (2016) bahwa pelayanan yang baik akan dapat menciptakan loyalitas pelanggan yang semakin melekat erat dan pelanggan tidak berpaling pada perusahaan lain. Ikatan emosional tersebut merupakan wujud dari loyalitas yang ditunjukkan konsumen kepada perusahaan sebagai bukti atas kepuasan atas kinerja produk yang diterimanya. Penjual atau produsen jasa perlu menguasai unsur-unsur (Jayasundara et al., 2010):

- a. Kecepatan, kecepatan adalah waktu yang digunakan dalam melayani konsumen atau pelanggan minimal sama dengan batas waktu standar pelayanan yang ditentukan oleh perusahaan.
- b. Ketepatan, kecepatan tanpa ketepatan dalam bekerja tidak menjamin kepuasan para pelanggan. Oleh karena itu, ketepatan sangatlah penting dalam pelayanan.
- c. Keamanan, dalam melayani para konsumen diharapkan perusahaan dapat memberikan perasaan aman untuk menggunakan produk atau jasa.
- d. Keramah tamahan, dalam melayani pelanggan, karyawan perusahaan dituntut untuk mempunyai sikap sopan dan ramah. Oleh karena itu, keramah tamahan sangat penting apalagi pada perusahaan yang bergerak pada bidang jasa.

Kenyamanan rasa nyaman timbul jika seseorang merasa diterima apa adanya. Dengan demikian Perusahaan harus dapat memberikan rasa nyaman pada konsumen.

3. Metodologi Penelitian

Penelitian ini menggunakan metode deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Penelitian kualitatif bertujuan untuk memberikan gambaran tentang fenomena, keadaan, atau kondisi yang sedang terjadi. Sumber data diambil dari data primer, yaitu hasil wawancara langsung dengan informan, dan data sekunder, yang diperoleh dari jurnal, buku, dan *website*.

Definisi Operasional Variabel Penelitian

Terdapat dua variabel utama dalam penelitian ini:

1. Kualitas Makanan:

- o Menurut Laela (2021), kualitas makanan adalah karakteristik kualitas dari makanan yang diterima oleh konsumen. Kualitas

Pengaruh Kualitas Makanan terhadap Kepuasan Konsumen di Plum Hotel Lading Banda Aceh

Iqbal Saputra, Nilazarni

makanan memiliki peranan penting dalam memengaruhi keputusan pembelian dan merupakan kunci dalam bisnis makanan. Konsumen akan lebih tertarik jika suatu restoran memiliki dan dapat mempertahankan kualitas makanan yang baik.

2. Kepuasan Konsumen:

- Menurut Oliver (2019), kepuasan adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja atau hasil yang diharapkan dengan kenyataan. Kepuasan adalah fungsi dari perbedaan antara kenyataan dan harapan. Jika kenyataan tidak memenuhi harapan, pelanggan akan kecewa; tetapi jika kenyataan melebihi harapan, pelanggan akan sangat puas.

Teknik Pengumpulan Data

Pengumpulan data dilakukan melalui dua sumber:

1. Data Primer: Data yang dikumpulkan secara spontan langsung di lapangan, melibatkan wawancara dengan informan, yaitu:
 - Tamu: 15 orang
 - Staf: 5 orang
2. Data Sekunder: Data yang diperoleh dari media perantara, seperti buku, karya ilmiah, jurnal, dan *website*.

Teknik Analisis Data

Data dianalisis berdasarkan observasi secara langsung ke objek yang diteliti melalui:

- Observasi: Pengambilan data langsung dari lapangan berupa pengamatan dan pencatatan terhadap objek untuk mendapatkan informasi yang valid.
- Wawancara (*Interview*): Percakapan dua atau lebih orang untuk mendapatkan informasi lisan, yang dilakukan dengan karyawan di Plum Lading Hotel Banda Aceh.
- Dokumentasi: Proses pengumpulan beragam foto, buku, gambar, tulisan, dan lainnya.

4. Hasil dan Pembahasan

Plum lading adalah hotel non bintang yang beralamat di Jalan Cut Mutia No.19, Kp. Baru, Kec. Baiturrahman, Kota Banda Aceh, Aceh 23242. Plum Lading hotel ini termasuk hotel tertua di banda aceh yang di bangun pada tanggal 4 juni 1879

Pengaruh Kualitas Makanan terhadap Kepuasan Konsumen di Plum Hotel Lading Banda Aceh

Iqbal Saputra, Nilazarni

sampai dengan 31 desember 1980. Hotel ini memiliki jumlah unit 53 kamar dengan jenis kamar 4 macam tipe kamar, mulai dari umum maupun VVIP.

Plum Lading Hotel juga mempunyai 3 ruang meeting, baik untuk rapat pribadi maupun untuk umum yang mampu memuat kapasitas lebih dari 100 orang dengan fasilitas yang lengkap, dan juga terdapat 1 ruang meeting VIP yang memuat kapasitas 50 orang. Dalam melaksanakan layanan akomodasi, saat ini Plum Lading Hotel melibatkan karyawan sebanyak 19 orang dari 19 seluruh pegawai kontrak. Karyawan Plum Lading Hotel Banda Aceh terklarifikasi dalam berbagai bentuk aktivitas pekerjaan mulai dari *front office*, *Food and beverage Product*, *Food and beverage service*, *housekeeping*, *security*, *accounting*, *garden*, *laundry*, dan lain-lain.

Plum Lading melakukan strategi yang unik untuk menjalankan jasa akomodasi terlebih sebagai daerah tujuan wisata, sehingga permintaan kamar pada Plum Lading Hotel sangat meningkat pada saat tertentu. Biasanya Plum Lading Hotel selalu memberikan diskon harga yang aksesnya bisa dilakukan melalui tiket.com.

Waktu check-in mulai dari pukul 14:00 dan seterusnya, tergantung ketersediaan kamar untuk setiap tamu yang check-in sebelum pukul 14:00 dan dapat dikenakan biaya check-in Lebih awal. Waktu check-out adalah pukul 12:00 siang, tamu yang ingin memperpanjang waktu check-out, silahkan hubungi resepsionis untuk ketersediaan kamarnya.

Pengaruh Kualitas Makanan dan Faktor Pendorongnya

Kualitas memiliki dampak besar terhadap pertumbuhan bisnis, karena pelanggan yang puas akan secara langsung dan tidak langsung mendorong penjualan, menstabilkan hasil produksi, dan meningkatkan daya saing. Kualitas produk yang baik akan membuat tamu datang kembali dan membangun kepercayaan serta hubungan yang harmonis.

Faktor yang memengaruhi kualitas produk sangat beragam, di antaranya adalah bahan baku dengan mutu berkualitas tinggi dan peranan Sumber Daya Manusia (SDM), karena campur tangan manusia sangat memengaruhi hasil akhir produk.

Hasil Wawancara Mengenai Kualitas Makanan

- Maulida (Staf FB Product, 2024): Menyatakan bahwa masih banyak kekurangan terhadap kualitas makanan, terutama saat penyajian di *buffet*, yang sering menimbulkan keluhan tamu. Contoh keluhan meliputi *omelette* yang berminyak, soto daging tidak ada isinya, dan sejenisnya.

Pengaruh Kualitas Makanan terhadap Kepuasan Konsumen di Plum Hotel Lading Banda Aceh

Iqbal Saputra, Nilazarni

- R (Tamu, 2024): Mengatakan masih ada kekurangan terhadap kualitas makanan, khususnya pada karakteristik rasa, seperti soto daging yang terlalu encer dan tidak ada isinya.
- P (Tamu, 2024): Menyatakan cukup puas terhadap kualitas makanan dan menilai variasi makanan sudah baik karena terdapat kombinasi antara sayuran, protein, buah-buahan, dan biji-bijian.
- A (Tamu, 2024): Mengatakan variasi makanan sudah baik, mencontohkan menu seperti nasi goreng ikan teri, nasi goreng kampung, dan nasi daun jeruk.

Kendala-Kendala dalam Meningkatkan Kualitas Makanan di Plum Lading Hotel Banda Aceh

Untuk mencapai tujuan bisnis di tengah persaingan ketat, hotel dituntut memberikan inovasi dan kualitas produk yang baik, meskipun terdapat berbagai hambatan. Kendala-kendala yang dihadapi Plum Lading Hotel dalam memajukan kualitas makanan (khususnya di bagian *Food and Beverage Product*) adalah:

- Kurangnya persediaan bahan baku (Staf FB Product, N, 2024): Hal ini terjadi saat *take order* pesanan tamu, menyebabkan permintaan tamu tidak sesuai harapan.
- Kurang teliti saat menyajikan makanan di *buffet*: Kasus ini sering menimbulkan komplain (soto daging tidak ada isinya, *omelette* terlalu banyak minyak, nasi berkerak).
- Kurangnya variasi menu saat *breakfast* di *buffet*: Menu yang cenderung sama setiap minggu (nasi goreng, *omelette*, dan tempe goreng) membuat tamu bosan.
- Kurangnya perencanaan pembelian bahan makanan: Menyebabkan bahan makanan yang akan diproduksi habis dan tidak dapat disediakan untuk tamu.
- Keterbatasan fasilitas penyimpanan: Masih kurangnya tempat penyimpanan bahan makanan yang memadai, berakibat pada menurunnya kualitas makanan.

Solusi dalam Menjaga Kualitas Makanan terhadap Kepuasan Konsumen

Beberapa solusi yang diupayakan untuk mengatasi kendala tersebut antara lain:

- Penanganan *stock-out* (Staf FB Product, A, 2024): Jika produk yang diminati tamu tidak tersedia, jangan langsung menolak, tetapi tawarkan makanan lain yang juga enak dan diminati tamu lain.

Pengaruh Kualitas Makanan terhadap Kepuasan Konsumen di Plum Hotel Lading Banda Aceh

Iqbal Saputra, Nilazarni

- Peningkatan ketelitian penyajian: Petugas harus lebih teliti dalam penyajian dan pencicipan dari segi rasa, bentuk, warna, dan lainnya, agar produk yang ditawarkan lebih baik dan memuaskan.
- Peningkatan variasi menu: Meng-*upgrade* berbagai varian makanan (mulai dari makanan berkuah hingga kering) dengan mempertimbangkan ketersediaan bahan baku untuk menarik tamu.
- Perencanaan Pembelian Bahan Makanan: Rencana pembelian bahan makanan ditentukan oleh HRD, memastikan bahan yang dibeli berkualitas tinggi, baik, dan bebas dari bahan pengawetan.
- Perbaikan Sistem Penyimpanan:
 - Perlu rotasi bahan makanan dan penyimpanan di tempat dengan suhu dan kelembapan yang diatur.
 - Hotel disarankan memiliki lebih banyak *chiller* dan kulkas (*refrigerator*), karena saat ini *main course* dan *dessert* disatukan dalam satu kulkas.
 - Keterbatasan perlengkapan dan peralatan juga harus dilengkapi karena menyulitkan petugas *kitchen* dalam meningkatkan kualitas makanan.

5. Kesimpulan

Hasil penelitian yang dilaksanakan di Plum Lading Hotel Banda Aceh, penulis menyimpulkan beberapa kesimpulan yaitu:

1. Kualitas makanan terhadap kepuasan konsumen di dalam hotel sangatlah penting untuk membantu kelancaran *food and beverage product* dalam memberikan sebuah produk kepada tamu khususnya makanan dan minuman, dengan adanya kualitas makanan yang baik akan menciptakan tamu merasa terpenuhi karena sesuai dengan harapan mereka inginkan.
2. Kendala yang dihadapi *food and beverage product*, terhambatnya petugas *kitchen* dalam mengoperasional peningkatan kualitas makanan, yakni masih kurangnya tempat penyimpanan bahan makanan sehingga berakibat kualitas makanan tidak bagus, dan mudah membusuk.
3. Cara menyelesaikan kendala yang dihadapi *food and beverage product* di Plum Lading Hotel Banda Aceh dalam mendukung kualitas makanan harus selalu menerapkan karakteristik dari makanan tersebut seperti ukuran, bentuk, warna, konsistensi, tekstur, dan rasa.

Pengaruh Kualitas Makanan terhadap Kepuasan Konsumen di Plum Hotel Lading Banda Aceh

Iqbal Saputra, Nilazarni

Referensi

- Budi, M. A. S., Andi, M., & Saputra, A. (2022). Pengaruh perceived service quality dan customer satisfaction terhadap customer loyalty pada CV Beutari Alumindo. *Jurnal Saudagar Indonesia*, 1(1), 52 – 59.
- Budi, M. A. S. (2025). Peranan repurchase intention dalam memediasi pengaruh customer experience dan trust: Perspektif loyalitas konsumen pada e-market place. *Jurnal Riset Rumpun Ilmu Ekonomi*, 4(1), 288 – 298.
- Budi, M. A. S., Andi, M., & Maulana, M. T., (2025). Marketing technology and literacy as key drivers of SME market penetration in the digital era. *Journal of Innovation in Business and Economics*, 9(2), 165-174.
- Harisanty, D., Khotijah, S., Vokasi, F., & Airlangga, U. (2016). User perception to service quality (Libqual) in State University Library at Surabaya. *Journal of Business & Economic Statistics*, 6(1), 1–16.
- Hastina, M., Budi, M. A. S., & Fitri, A. (2025). Determinan self-efficacy wirausaha terhadap intensi wirausaha di Kota Banda Aceh. *Jurnal Riset Manajemen dan Akuntansi*, 5(1), 303 – 319.
- Jayasundara, C., Ngulube, P., & Minishi-Majanja, M. K. (2010). Using focus groups to investigate service quality determinants for customer satisfaction in selected University Libraries in Sri Lanka. *SAGE Journal Library & Information*, 76(2), 118–128.
- Kotler, P., & Keller, K. L. (2016). *Manajemen Pemasaran edisi 12 Jilid 1&2*. Jakarta: PT. Indeks.
- Kurniasih, D. (2021). *Kepuasan Konsumen*. Banten: Bintang Sembilan Visitama.
- Kustini, H. (2017). *General Hotel Management*. Yogyakarta: Deepublish.
- Laela, E. (2021). Kualitas makanan, kualitas pelayanan dan persepsi harga terhadap minat pembelian ulang pada rumah makan Ciganea Purwakarta. *Jurnal Riset dan Pengembangan*, 7(3), 1-13.
- Maulana, M. T., Budi, M. A. S., & Fitri, A. (2025). Peranan kualitas layanan dan harga dalam meningkatkan kepuasan pelanggan. *Jurnal Salingka Nagari*, 4(1), 118 – 127.
- Miswan (2016). Pengaruh kualitas pelayanan virtual experience terhadap kepuasan pengunjung museum penerangan di TMII Jakarta. *Jurnal Industri Pariwisata*, 4(2).
- Oliver, R. (2019). *Model Kognitif Ateseden Dan Konsekuensi Kepuasan Keputusan*. Jurnal Riset Pemasaran. Jil. XVII (November), 460-469.
- Putri, N, T. (2018). *Manajemen Kualitas terpadu*. Sidoarjo: Indomedia Pustaka.
- Susana, Dita. 2017. *Food and Beverage pelayanan makanan dan minuman*. Yogyakarta: Relasi Inti Media.
- Ulfi, S. Z., Budi, M. A. S., & Fitri, A. (2025). Anteseden loyalitas konsumen pada bisnis ritel di Kota Banda Aceh. *Journal of Innovative & Creativity*, 5(2), 5763-5777.

Pengaruh Kualitas Makanan terhadap Kepuasan Konsumen di Plum Hotel Lading Banda Aceh

Iqbal Saputra, Nilazarni

- Veloso, C. M., & Monte, A. P. 2019. Validation of a measurement scale of service quality, image, customer satisfaction, and loyalty in traditional trade. *Tourism & Management Studies*, 15(3), 27–35.
- Vikaliana, Resista. 2020. *Manajemen Persediaan*. Bandung: Media Sains Indonesia
- Wahyuniarti Prabowo, D. 2014. Pengelompokan komoditi bahan pangan pokok dengan metode analytical hierarchy process: Classification of staple food commodity using analytical hierarchy process. *Jurnal Kemendag*.
- Walojo, D. A., Kosdijati, T., & Uttomo, Y. (2020). *Pengendalian Kualitas*. Surabaya: Scopindo Media Pustaka.
- Yulanda, G., & Putri, E. D. H. (2017). Strategi guest relation officer dalam penanganan tamu yang menunggu pelayanan di Hotel Santika Premiere Yogyakarta. *Jurnal Khasanah Ilmu*.

JSI

JURNAL SAUDAGAR INDONESIA

Alamat: Fakultas Ekonomi, Universitas Muhammadiyah Aceh
Jl. Muhammadiyah No. 91. Batoh, Lueng Bata,
Banda Aceh 23245 Telp./ Fax.: 0651-21024
email: jsi.kwu@unmuha.ac.id

