

## ABSTRAK

Judul : Hubungan Penyajian Hidangan dan Kualitas Menu *Pastry Kitchen* terhadap Tingkat Kepuasan Konsumen  
Nama : Lia Adinda Rachayu  
Program Studi : Gizi

**Latar Belakang :** Hotel suatu jenis akomodasi yang mempergunakan sebagian atau seluruh bangunan untuk menyediakan jasa penginapan, makanan dan minuman serta jasa penunjang lainnya bagi umum yang di kelola secara komersial (Mulyani & Sunyoto, 2014). Hotel terdiri dari berbagai macam departemen yang bertugas dan bertanggung jawab terhadap bidang pekerjaan tertentu, Salah satunya adalah *Food and Beverage* departemen. *Food and Beverage Product* memegang peran penting dalam menentukan kepuasan tamu, hal ini dapat dilihat dari kualitas makanan yang disajikan. Kualitas menu berperan penting dalam pemutusan pembelian konsumen, sehingga dapat diketahui bila kualitas menu meningkat, maka keputusan pembelian akan meningkat. Menurut Margaretha & Edwin (2012) kualitas menu dapat dilihat dari warna, penampilan, porsi, bentuk, suhu, tekstur, aroma, tingkat kematangan dan rasa. **Tujuan:** Mengetahui bagaimana cara penyajian hidangan dan kualitas menu yang disajikan oleh *Pastry Kitchen* terhadap tingkat kepuasan konsumen di *Days Hotel And Suites Jakarta Airport Cengkareng*. **Metode:** Jenis Penelitian ini menggunakan rancangan penelitian *cross sectional* dengan jumlah sampel 78 responden dengan cara *accidental sampling*. Analisis bivariat menggunakan uji *chi-square*. **Hasil:** Hasil penelitian menyatakan bahwa terdapat hubungan penyajian hidangan terhadap tingkat kepuasan konsumen menghasilkan  $pV$  sebesar 0,000 ( $<0,005$ ), artinya bahwa penyajian hidangan dengan tingkat kepuasan konsumen memiliki hubungan yang signifikan. Begitu juga dengan hubungan kualitas menu terhadap tingkat kepuasan konsumen menghasilkan  $pV$  sebesar 0,000 ( $<0,005$ ), yang artinya bahwa kualitas menu dengan tingkat kepuasan konsumen memiliki hubungan yang signifikan. Ada hubungan penyajian hidangan terhadap tingkat kepuasan konsumen, serta ada hubungan kualitas menu *pastry kitchen* terhadap tingkat kepuasan konsumen di *days hotel and suites jakarta airport cengkareng*.

**Kata Kunci :** penyajian hidangan, kualitas menu *pastry kitchen*, dan tingkat kepuasan