

## UPAYA FOOD & BEVERAGE RESTAURANT DALAM MENINGKATKAN KEPUASAN TAMU MELALUI VARIASI PRODUCT

Hesty Woro Yusnita<sup>1</sup>, Atun Yulianto<sup>2</sup>

1) AKPAR BSI Yogyakarta

Jl. Ringroad barat, Ambarketawang Gamping, Sleman, Yogyakarta

Email: herstywary\_akparbsi@yahoo.co.id

2) AKPAR BSI Yogyakarta

Jl. Ringroad barat, Ambarketawang Gamping, Sleman, Yogyakarta

Email: atun.aty@bsi.ac.id

### ABSTRACT

The development of the tourism industry today is very significantly as with the development of economic, social, technological and tourism business. This condition is also crucial in affect the development of the food and beverage industry that a very important role in the tourism business. Kedai 24 is a business engaged in the field of food and beverage that offers a menu with a wide variation in quality and good service to improve guest satisfaction. Writers interested in this topic so do some research to determine the extent of the role of food & beverage *Kedai 24* in the produce variety of products for guest satisfaction by using descriptive qualitative research methods. Research results show that it food & beverage roles in providing products for guest satisfaction is determined by variations in the resulting menu and the quality of services provided by the waiter/waitress *Kedai 24*. *While guest satisfaction can be improved through a more pleasant working atmosphere and good communication between the inside of the restaurant serving guests in order to create a conducive working environment.*

*Keyword : Food and beverage, product, guest satisfaction*

### I. PENDAHULUAN

Industri pariwisata dewasa ini berkembang pesat seiring arus globalisasi dalam bidang teknologi dan informasi. Oleh karena itu pemerintah memberikan perhatian besar pada bidang ini karena menjadi salah satu dari sekian banyak bidang yang dapat menghasilkan devisa bagi negara. Produk sektor pariwisata tidak akan habis dipergunakan dan dapat dinikmati oleh siapapun tanpa takut akan habis. Dibandingkan sektor migas yang dapat berkurang karena penggunaan yang terus menerus dan tidak akan dapat diperbaharui lagi. Dengan kondisi tersebut pemerintah berinisiatif mengambil kebijaksanaan dengan mengangkat industri pariwisata sebagai salah satu aset andalan non migas yang diharapkan mampu menambah pemasukan bagi devisa negara. Industri pariwisata memiliki jenis yang beragam antara lain industri akomodasi atau lebih dikenal dengan usaha perhotelan, tour & travel, usaha-usaha yang bergerak dalam bidang *food and beverage* seperti restoran, coffee shop, cafe, bistro, kantin, cafetaria, specialies restoran yang menjual makanan khas dari daerah tertentu, lesehan malioboro, dan lain-lain. Sebagai contoh usaha makanan dengan ciri khas dibakar atau diistilahkan bebakaran. Usaha ini biasanya mempunyai satu bahan dasar seperti ikan, namun dengan kreatifitas dan ide pemilikinya ikan dapat diolah menjadi macam-macam menu. Seperti ikan bakar, ikan goreng, rica ikan dan lain-lain yang dapat membangkitkan selera makan dengan

dilengkapi aneka macam sambal yang ditawarkan.

Dalam usaha *food and beverage* ada baiknya ditunjang dengan pelayanan atau *service* yang maksimal agar tamu merasa kerasan, senang dan nyaman. Perlu diperhatikan pula kualitas pelayanan yang diberikan sehingga tamu akan merasa puas dengan *service* dan *product* yang kita sajikan. Dari sinilah sering muncul permasalahan yaitu tidak maksimalnya dalam pelayanan tamu baik melalui *service person* maupun variasi menu yang disajikan kepada konsumen sehingga membuat ketidakpuasan bagi tamu. *Food and beverage* merupakan salah satu bidang yang sangat penting dan vital dalam industri pariwisata, tanpa adanya usaha bidang ini para wisatawan akan kesulitan dalam memenuhi kebutuhan makan dan minumannya. Namun tidak dapat dipungkiri juga bahwa persaingan dalam bidang ini begitu ketat. Oleh karena itu akan semakin baik bagi pengelola usaha *food and beverage* apabila dapat menanganinya secara serius dan profesional agar dapat mengikuti arus persaingan yang ada.

Penulis tertarik pada topik ini karena kualitas pelayanan yang dikembangkan oleh sebuah kedai di Yogyakarta memiliki variasi produk dan menjadi favorit menu bagi konsumen untuk meningkatkan pendapatan demi menjamin terjaganya kelangsungan hidup usaha. Pokok bahasan dalam tulisan ini adalah tentang kreatifitas sebuah kedai dalam membuat variasi produk pada departemen *food and*

*beverage* dalam meningkatkan kepuasan konsumen.

## II. KAJIAN PUSTAKA

### 2.1. Pengertian Restaurant

Industri pelayanan makanan dan minuman sangat erat hubungannya dengan persiapan dan penyajian dari beratus-ratus jenis makanan dan minuman yang disajikan kepada berjuta-juta manusia sepanjang hidup. Dan hal ini merupakan bagian dari kehidupan seseorang. Dalam sejarah kemanusiaan, industri penyajian makanan dan minuman termasuk suatu industri yang tertua di dunia yaitu terkenal manusia sejak timbulnya peradaban manusia mulai mengumpulkan berbagai jenis makanan untuk dihidangkan kepada orang lain.

Pada zaman romawi kuno orang makan diluar rumah adalah sesuatu yang menyenangkan sebagai selingan kegiatan rutin makan-minum dirumah sehari-hari. Setelah jatuhnya romawi, akan diluar rumah hanya pada tempat-tempat tertentu saja, seperti di *INN* atau *tavern*, namun demikian hingga tahun 1200 sudah muncul beberapa rumah makan di London, Paris, dan di lain tempat di mana untuk makanan dimasak tersebut orang yang ingin menyantapnya harus membayar. Dan akibatnya timbullah *coffee house* sebagai cikal bakal berbagai macam restoran pada saat ini. Yang paling menonjol di antara rumah makan tersebut adalah di Oxford pada tahun 1650 dan tujuh tahun kemudian di London (Sugiarto & Sulartiningrum, 2003:78-79)

Di negara-negara yang sudah maju perekonomiannya, penduduk yang ada rata-rata makan diluar rumah dibandingkan dengan yang makan didalam rumah atau memasak sendiri. Akibatnya timbul beberapa rumah makan atau restoran yang menyediakan kebutuhan makan dan minum bagi semua yang membutuhkan. Pengertian dari restoran itu sendiri adalah suatu industri yang tidak terbatas, yaitu industri yang melayani makanan dan minuman kepada semua orang yang jauh dari rumahnya maupun yang dekat dengan rumahnya (Arief, 2005:31). Dapat juga dikatakan restoran adalah suatu tempat yang identik dengan jajaran meja-meja yang tersusun rapi dengan kehadiran orang, timbulnya aroma semerbak dari dapur dan pelayanan para pramusaji, berdentingnya bunyi-bunyian kecil karena persentuhan gelas-gelas kaca, porselin, yang menyebabkan suasana hidup di dalamnya (Sugiarto & Sulartiningrum, 2003:77). Menurut Sokresno (2001:16-17) dalam bukunya *Manajemen food and beverage service Hotel*, "Restoran adalah suatu usaha komersial yang menyediakan jasa pelayanan makanan dan minuman bagi umum dan dikelola

secara profesional". Sedangkan menurut Marsum WA (2005:7) dalam bukunya *Restoran dan Segala permasalahannya* "Restoran adalah suatu tempat atau bangunan yang diorganisasi secara komersial, yang menyelenggarakan pelayanan dengan baik kepada semua tamunya baik berupa makan maupun minum".

Industri catering dan restoran atau industri pelayanan makanan dan minuman di Indonesia, meskipun belum ada suatu inventarisasi/data statistik yang tepat tentang perkembangan dan jumlah industri ini namun dapat diperkirakan data-data yang mendekati kenyataan. Falsafah makanan timbul karena dipengaruhi oleh kultur yang ada disekitarnya. Falsafah orang barat dipengaruhi oleh kultur barat dan semua aspek kehidupannya begitu pula dengan orang timur. Dengan latar belakang sosial budaya yang berbeda, sikap dan pandangan hidup terhadap persoalan makanan juga berbeda. Orang barat menganggap makanan sebagai suatu keharusan. Falsafahnya '*man must eat*' karena itu meal time orang barat sangat banyak, yaitu mulai dari *early breakfast* sampai dengan *late supper* (Bartono, 2000:22). Segi positif dari sikap hidup seperti ini tidak lepas dari kemajuan teknologi pangan yang luar semakin maju, dari konsep etika makan sampai produk-produk makanan modern dan otomatisasi alat-alat masak sampai makanan yang berkualitas dan higienis. Namun dari segi negatifnya banyak orang barat menjadi sangat tergantung pada makanan dari luar terutama jika mengalami masa-masa sulit. Sedangkan bagi orang timur makan adalah hal yang perlu. Namun, makan juga dianggap salah satu nafsu duniawi yang dapat menyebabkan hilangnya solidaritas sosial, tidak etis atau bahkan berdosa apabila kita makan sedang orang lain kelaparan. *Food and beverage* sendiri memiliki pengertian yaitu suatu bidang yang mengkhususkan pada makanan dan minuman, baik minuman beralkohol maupun minuman yang tidak beralkohol dan baik dalam hal penyajian maupun pelayanannya. Sedangkan pengertian dari cafe adalah suatu jenis restoran dimana jenis pelayanannya tidak begitu formal dan biasanya juga dilengkapi dengan hiburan atau enterainment, dapat juga berupa *live show* dll (Sugiarto & Sulartiningrum, 2003:103). Dapat juga dikatakan cafe adalah suatu bidang usaha dalam bidang makanan dan minuman baik minuman yang beralkohol maupun tidak beralkohol, secara komersial yang menawarkan kepada tamu produk-produk yang mereka miliki dengan pelayanan dalam suasana yang tidak formal tanpa diikuti suatu aturan service yang berlaku. Sedangkan menurut Marsum (2005:9) dalam bukunya *Restoran dan segala*

permasalahannya, *cafeteria* atau *cafe* adalah suatu restoran kecil yang mengutamakan penjualan *cake* (*kue-kue*), *sandwich* (*roti isi*), kopi dan teh, pilihan makanannya terbatas dan tidak menjual minuman yang beralkohol.

Menurut Arief (2005:31) ada tiga hal yang menarik dari perkembangan industri ini yaitu:

Kenyataan menunjukkan bahwa semakin banyak restoran yang muncul, baik dilingkungan hotel maupun diluar lingkungan hotel.

Usaha peningkatan dan pengembangan industri makanan dan minuman ini adalah sebagai sarana untuk mempromosikan bangsa dari tiap daerah.

Dalam banyaknya penelitian yang dilakukan terhadap industri ini, sehingga kesempatan untuk mendirikan industri ini masih terbuka lebar.

Dengan semakin banyaknya restoran, pelayanan kepada tamu semakin bervariasi begitu pula dengan menu makanannya. Pelayanan tamu diberikan dimulai dari saat tamu masuk ke restoran sampai dengan tamu meninggalkan restoran. Dan bila semakin besar pula perkembangannya, maka diperlukan pegawai/karyawan yang telah mendapatkan pelatihan yang baik untuk menunjang karir tersebut. Jenis usaha seperti ini banyak tersebar di kota-kota besar seperti Jakarta, Surabaya, Bandung, Yogyakarta dan kota-kota lainnya. Tempat ini juga dapat di reservasi untuk acara-acara tertentu misal ulang tahun, pesta tahun baru, nonton bareng dan lain sebagainya.

Dalam kelancaran pengelolaan dan operasional sebuah *cafe* maka diperlukan management yang sesuai dengan organisasi yang dijalankan tersebut. Dalam operasionalnya akan ditemukan banyak kegiatan antar manusia, baik secara intern maupun secara ekstern. Orang-orang yang terlibat dari pihak luar adalah mereka yang biasa kita sebut dengan tamu, sedangkan kegiatan didalam meliputi karyawan dan pihak-pihak lain yang berhubungan langsung dengan perusahaan tersebut.

## 2.2. Pengertian *Food And Beverage Product*

*Food and beverage product* adalah suatu bagian yang bertugas dan bertanggung jawab terhadap penyediaan (*production*) makanan dan minuman untuk para customer. Pengertian *product* yang dihasilkan organisasi *food and beverage* adalah totalitas dari makanan dan minuman dan seperangkat atribut lainnya, termasuk di dalamnya adalah rasa, warna, aroma makanan, harga, dll (Soekresno, 2001:8) *Food and beverage product* di dalam sebuah hotel atau lazim disebut dengan *kitchen*

mempunyai beberapa seksi antara lain sebagai berikut (Bartono, 2000:55) :

*Main Kitchen* : Pusat produksi dan supply makanan

*Pastry* : Pusat Pengolahan roti

*Butcher* : Pusat Pengadaan dan Penyangan Daging

*Saucier* : Pusat Produksi Saus

*Potagier* : Pusat Produksi soup dan kaldu

*Entremetier* : Pusat Produksi sayuran garnish

*Gardemanger* : Pusat Produksi Makanan Daging

*Poissonier* : Pusat Produksi Makanan Ikan-ikanan

*Fritures* : Pusat Gorengan

*Pantry* : Pusat minuman non alkoholik dan snack

*Satelies* : *Kitchen* kecil yang merupakan cabang dari main kitchen

*Store* : gudang milik kitche, cold store dan dry store

*Food and beverage product* biasanya dipimpin oleh seorang chef, namun tidak semuanya seperti itu. Untuk perusahaan yang terhitung menengah ke bawah, struktur organisasinya pun sederhana karena hanya memiliki karyawan yang terbatas pula. Bagian *food and beverage product* lazimnya menyediakan aneka ragam produk untuk menarik pelanggan sekaligus memberi variasi tambahan bagi pelanggan loyal agar mereka tidak meninggalkan kita untuk mencari variasi di tempat lain, dengan memanfaatkan momentum hari-hari besar nasional maupun hari besar internasional sepanjang tahun dapat meningkatkan pendapatan jasa penjualan makanan dan minuman serta dapat memberikan kepuasan kepada tamu dengan variasi menu yang kita sajikan dan pelayanan yang kita berikan.

## 2.3. Pengertian *Food and Beverage Service*

*Food and beverage service* adalah suatu bagian yang bertugas dan bertanggung jawab terhadap pelayanan makanan dan minuman bagi para tamu. Istilah *service* sendiri dapat diuraikan sebagai berikut (Pendit & Sudarta, 2004:47-48)

*S* : *Smiles For Everyone*

*E* : *Excelence in everything we do*

*R* : *Reaching out to every guest with hospitality*

*V* : *Viewing every guest as special*

*I* : *Inviting guests to return*

*C* : *Creating a warm atmosphere*

*E* : *Eye contact that shows we care*

Menurut Bartono (2000:55) dalam bukunya pengantar pengolahan Makanan menyebutkan bahwa *food and beverage service* didalam

sebuah hotel mempunyai beberapa seksi diantaranya yaitu:

Main Dining Room : Untuk formal dinner dengan French service

Coffee Shop : Untuk informal breakfast, lunch, dinner

Soda Fountain : Poolside snackbar.

Banquet : Seksi Pesta pelayanan khusus

Main Bar : Pusat penjualan minuman

Lounge : Supper club untuk acara khusus night club

Oriental : Restoran khusus masakan china

Teppan Yaki : Restoran Jepang

Grill Room : Khusus Masakan Panggang-Panggang

Seafood Restaurant : Khusus Melayani Seafood

Sandwich Corner : Khusus Sandwich dan Salads buffet

Makanan dan minuman yang berkait dengan pelayanan dan pekerja adalah garis depan dari layanan pelanggan di restoran, kedai kopi, dan segi layanan lainnya. Para pekerja menyapa pelanggan, menggiring mereka ke kursi, memberikan menu, mengambil makanan dan minuman pesanan, dan melayani makanan dan minuman. Mereka juga menjawab pertanyaan, menjelaskan menu dan tawaran khusus. Service kepada tamu dimulai sejak tamu memasuki ruangan dan akan dikenang tamu setelah tamu meninggalkan restoran atau dikenang selamanya. Dalam memberikan service kepada tamu kita harus benar-benar memperhatikan keinginan tamu, kepuasan tamu akan pelayanan seorang waiter/waitress sangat ditentukan oleh bagaimana cara waiter/waitress dituntut untuk ramah, sopan dan senyum terhadap tamu.

Kualitas pelayanan yang baik akan meningkatkan kepuasan tamu dan tamu akan memberikan citra yang baik pula terhadap perusahaan. Hal ini sangat penting dalam persaingan industri food and beverage yang saat ini sudah semakin memanas, untuk menentukan maju atau mundurnya perusahaan, karena tamu adalah segala-galanya. Oleh karena itu pelayanan yang maksimal sangat diperlukan.

#### 2.4. Tamu Restoran

Kalau kita menyebut tamu berarti mereka yang datang ke restoran untuk menikmati atau mencicipi hidangan yang disajikan berupa makanan maupun minuman. Mereka makan dan minum dengan berbagai alasan, antara lain untuk beramah-tamah dengan relasi bisnis, karena jauh dari rumah, atau

sekedar bersantai menikmati suasana. Tamu ini mempunyai arti penting bagi pengusaha restoran, karena tanpa tamu dan tanpa memelihara hubungan yang baik dengan tamu maka restoran akan kehilangan kesempatan mendatangkan keuntungan, seperti pendapatan, pelanggan dan lain-lain. Agar tamu merasa terlayani dengan baik sehingga merasa betah dan puas selama menikmati hidangan, maka staff dan seluruh unsur yang terlibat di dalamnya harus bersikap ramah, sopan dan tahu akan apa yang dibutuhkan dan diinginkan para tamu sesuai dengan standar operasional pelayanan tamu restoran yang bersangkutan. Tamu yang datang ke restoran biasanya terdiri dari orang-orang dari berbagai usia. Oleh karena itu para staff harus memandangi mereka sebagai orang yang patut dihormati. Apabila kita menghadapi tamu yang lain daripada yang lain, kita harus ingat bahwa tamu merupakan (Sugiarto dan Sulartinigrum, 2003:86):

Orang yang sangat penting dalam bisnis kita

Nadi kehidupan industri jasa makanan dan minuman

Orang yang tidak tergantung pada kita, justru kita yang selalu tergantung pada mereka

Orang yang sama sekali tidak mengganggu pekerjaan kita, justru ada merekalah kita bisa mencapai tujuan usaha

Orang yang menghargai kita apabila mereka memanggil kita untuk melayani, justru tanpa dipanggil pun kita siap melayani mereka

Bagian dari kegiatan bisnis kita, bukan sebagai orang luar, mereka adalah sahabat kita

Manusia yang memiliki perasaan dan emosi yang sama seperti kita

Orang yang tidak dapat kita debat atau kita rendahkan

Orang yang patut menerima perlakuan terhormat dan penuh perhatian dari seluruh staff restoran.

Seluruh unsur atau siapa saja yang terlibat dalam pengoperasionalan sebuah industri yang bergerak dalam bidang *food and beverage* mempunyai suatu komitmen yang kuat yakni memberikan pelayanan yang paling baik terhadap tamu yang datang, agar mereka merasa puas pada saat meninggalkan restoran. Dihadapan para tamu jabatan apapun tidak penting, karena tamu tidak memerlukan jabatan karyawan dalam pelayanan, yang dipentingkan tamu adalah apa yang diinginkan dilayani dengan baik.

#### 2.5. Urutan Pelayanan Tamu Selama Operasional

Menurut Arief (2005:57) dalam bukunya pengantar ilmu perhotelan & restoran, selama

operasional cafe atau restoran, urutan pekerjaannya adalah sebagai berikut:

*Greeting the guest* (menyambut dan menyapa tamu sewaktu datang serta mengantarkan tamu ke tempat duduk dipilihnya)

*Seating the guest* (mempersilahkan tamu untuk duduk ditempat yang telah dipilih dan mendahulukan tamu wanita)

*Explaining the menu* (memberikan daftar menu dan menerangkan menu kepada tamu)

*Taking the order and writing the guest order* (menerima dan mencatat pesanan tamu)

*Repeat the order* (mengulangi kembali pesanan tamu)

*Passing the order or assembling the order* (menyerahkan captain order ke bar dan kitchen)

*Preparing and garnishing the guest order* (menyiapkan dan menggarnish pesanan tamu)

*Service the guest* (memberikan dan melayani pesanan tamu)

*Presenting the guest bill* (memberikan bill kepada tamu untuk dibayar)

Mengantar tamu sebelum pulang

## 2.6. Karyawan Cafe

Menurut Sugiarto dan Sulartiningrum (2003:87) berbagai tingkatan jabatan dalam sebuah restoran ataupun cafe adalah sebagai berikut:

*Restaurant Manager* : Bertanggung jawab atas kelancaran operasional restoran secara keseluruhan

*Assistant Restaurant Manager* : Menggantikan tugas manager apabila sedang berhalangan

*Supervisor* atau Pengawas : Mengawasi operasional secara langsung

*Pramusaji* atau waiter/waitress : Melayani tamu.

Karyawan yang paling sering berhubungan dengan para tamu adalah waiter dan waitress. Oleh karena itu seorang waiter dan waitress dituntut untuk bersikap :

Jujur

Kejujuran ini berlaku baik pada saat melayani tamu, terhadap rekan sekerja, atasan dan pemilik atau owner

Setia.loyalitas

Loyalita yang tinggi dituntut apabila seorang ingin bekerja dengan produktivitas tinggi dan profesional. Bekerja dengan sungguh-sungguh, disiplin, dan mentaati semua peraturan yang berlaku.

Dapat bekerja sama / teamwork

Bekerja sama yang dimaksudkan adalah bekerja sama dalam hal positif untuk memajukan perusahaan. Tidak mementingkan diri sendiri apabila seorang rekan memerlukan bantuan maka dengan cepat membantu

Tampil secara bersih

Pada saat bekerja seorang waiter/waitress harus memelihara kebersihan. Dengan memelihara kebersihan sebaik mungkin maka akan tercapai hubungan yang alamiah antar manusia.

Waiter dan waitress juga sebagai penghubung Seorang waiter/ waitress merupakan penghubung antara tamu dengan pihak manajemen. Dengan kata lain, seorang waiter/waitress hendaknya dapat bekerja secara cepat, tepat, aman serta ramah tamah terhadap tamu. Kepuasan tamu bukan semata-mata karena makanan dan minuman yang disajikan, melainkan juga bagaimana seorang waiter/waitress berhubungan secara harmonis dengan para tamu.

Tugas lain seorang waiter/waitress

Waiter/ waitress sudah mulai bekerja sebelum cafe dibuka. Mereka melakukan pekerjaan persiapan sebelum melayani tamu, seperti membersihkan ruangan cafe, membersihkan alat makan, memeriksa kekurangan cafe secara umum dan merapikan kembali setelah tutup

## 2.7. Peralatan-peralatan yang digunakan

Pada prinsipnya peralatan yang digunakan di dalam sebuah restoran dikelompokkan menjadi empat besar, yaitu silverware, chinaware, glassware serta table accessories. Dari masing-masing kelompok tersebut dapat dijelaskan sebagai berikut (Sugiarto & Sulartiningrum, 2003:88-89):

*Silverware*

*Silverware* adalah peralatan makan yang terbuat dari bahan perak atau stainless stell. Bentuknya antara lain berupa sendok makan, garpu, pisau makan dan lain-lain.

*Chinaware*

*Chinaware* adalah peralatan makan yang terbuat dari bahan keramik. Alat tersebut berupa piring, cangkir, dan lain-lain.

*Glassware*

*Glassware* adalah peralatan yang terbuat dari bahan kaca seperti segala jenis dan bentuk gelas

*Table Accessories*

*Table accessories* adalah alat-alat yang diletakkan di tengah-tengah meja makan, seperti vas bunga, asbak dan lain-lain.

## 2.8. Kualitas Pelayanan

Kualitas pelayanan adalah mutu dari pelayanan yang kita berikan terhadap pelanggan/customer agar tercipta kepuasan tamu. Hal/hal yang harus diperhatikan dalam kualitas pelayanan (Pendit & Sudarta, 2004:36) :

Penampilan diri yang baik

Perkataan dan tindakan yang sesuai dan tepat  
Menggunakan panggilan hormat  
Jujur dalam ucapan dan tindakan  
Kekuatan nada ucapan dan nada suara  
Bahasa tubuh yang sesuai  
Senyuman yang berkesan

### III. METODE PENELITIAN

Adapun metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah diskriptif kualitatif yang bertujuan memberikan gambaran dan ulasan tentang peran bagian food and beverage produk dan service melalui waiter/waitress dalam menjamin kepuasan tamu dengan variasi produk yang dihasilkan. Pengumpulan data yang dipergunakan untuk mendapatkan keterangan-keterangan yang dapat dijadikan bahan penyusunan tulisan ini adalah sebagai berikut:

Observasi, yaitu pengumpulan data yang dilakukan dengan cara mengambil secara langsung obyek penelitian seperti pengamatan langsung di kitchen, pengamatan langsung di bar.

Wawancara, yaitu pengumpulan data yang dilakukan dengan cara tanya jawab secara bebas dengan karyawan atau petugas yang berhubungan langsung dengan operasional Kedai 24 seperti interview dengan barista, dengan cook maupun dengan manager.

Dokumentasi, yaitu pengumpulan data yang dilakukan dengan cara mencatat dari semua dokumen-dokumen yang ada di Kedai 24

Studi Pustaka, yaitu pengumpulan data dengan cara membaca buku-buku dan mempelajari kepustakaan yang berhubungan dengan obyek yang diteliti.

### IV. PEMBAHASAN

Variasi *Food And Beverage Product* Kedai 24

*Food and beverage product* merupakan suatu bagian yang menyediakan segala produk yang berhubungan dengan makanan dan minuman. *Customer* yang berkunjung ke sebuah rumah makan, restoran ataupun cafe tentu menginginkan menu yang bervariasi sesuai minat masing-masing personalnya. Dalam industri *food and beverage* sangat diperlukan variasi menu agar tamu yang berkunjung dapat memesan makanan dan minuman sesuai dengan selera mereka. Keanekaragaman menu yang disajikan pun dapat dijadikan suatu andalan atau kekhasan bahkan menu favorit dari restoran atau cafe tersebut.

Kedai 24 memiliki kekhasan dalam penyajian khususnya minuman berbahan kopi yang berasal dari daerah seluruh Indonesia, mulai kopi medan sampai dengan kopi wamena. Selain *beverage*, kedai 24 menyediakan menu

food yang beranekaragam, mulai dari bermacam-macam makanan berat yang dapat membuat anda ketagihan dengan rasa yang nikmat dan tampilan yang menarik. Berikut ini adalah produk dan variasi produk khususnya *baverage* yang ditawarkan Kedai 24 Yogyakarta dengan harga yang cukup terjangkau antara lain :

Tabel 1. Komposisi Menu Hot Coffee

No	Nama Minuman	Ingredient	Quantity	No	Nama Minuman	Ingredient	Quantity
1	Espresso	Espresso	10 gr/30ml	11	Coffee Flavour Hazelnut Hot	Reguler	20 gr/60 ml
2	Cappucino Hot	Espresso	10 gr/30ml			Hazelnut Syrup	30 ml
		Fresh milk	120ml			Methode	Direct
	Methode	Direct	Glass			Reguler Cup	
	Glass	Cappucino Cup	12			Coffee Flavour Vanilla Hot	Reguler
Garnish	Cinnamon Powder	Vanilla Syrup		30ml			
3	Coffee Latte Hot	Espresso	10 gr/30ml	13	Coffee Flavour Caramel Hot	Reguler	20 gr/ 60 ml
		Fresh milk	150ml			Caramel Syrup	30ml
	Methode	Layer	Methode			Direct	
	Glass	Latte Cup	Glass			Reguler Cup	
4	Mochacino Hot	Reguler Coffee	20 gr/ 60 ml	14	Coffee Flavour Raspberry Hot	Reguler	20 gr/ 60 ml
		Chocolate Topping	10 ml			Raspberry Syrup	30ml
		Chocolate Powder	10 gr			Methode	Direct
	Methode	Direct	Glass			Reguler Cup	
	Glass	Mochacino Glass	15			Coffee Flavour Mint Hot	Reguler
5	Hazelnut Latte Hot	Espresso		10 gr/30ml	Peppermint Syrup		30ml
		Hazelnut Syrup		30 ml	Methode		Direct
		Fresh milk		150ml	Glass		Reguler Cup
6	Vanilla Latte Hot	Espresso	10 gr/30ml	16	Chocolate Hot	Chocolate Powder	8 gr
		Vanilla Syrup	30 ml			Chocolate Topping	20 ml
		Fresh milk	150ml			Methode	Direct
	Methode	Layer	Glass			Latte Cup	
	Glass	Latte Cup	17			Chocolate Milk Hot	Chocolate Powder
7	Caramel Latte Hot	Espresso		10 gr/30ml	Chocolate Topping		20 ml
		Caramel Syrup		30 ml	Fresh Milk		100 ml
		Fresh milk	150 ml	Methode	Direct		

	Methode	Layer			Glass	Latte Cup		
	Glass	Latte Cup		18	Ginger Miklk Hot	Ginger Fresh milk	1 Sachet 150 ml	
8	Raspberry Latte Hot	Espresso	10 gr/30ml		Methode	Direct		
		Raspberry Syrup	30 ml			Glass	Latte Cup	
		Fresh milk	150 ml					
	Methode	Layer		19	Ginger Coffee Hot	Reguler Ginger	20 gr/60ml 1 Sachet	
	Glass	Latte Cup			Methode	Direct		
9	Peppermint Latte Hot	Espresso	10 gr/ 30ml		Glass	Reguler Cup		
		Peppermint Syrup	30 ml					
		Fresh Milk	150 ml			20	Coffee Tubruk Hot	Reguler Hot Water
	Methode	Layer			Methode	Direct		
	Glass	Latte Cup			Glass	Mochacino Cup		
10	Viena Coffe Hot	Espresso Coffee	10 gr/ 30 ml	21	Reguler Coffee Hot	Reguler Coffee	20 gr/ 60 ml	
		Chocolate Topping	20 ml					
		Fresh milk	100 ml					
	Methode	Layer			Methode	Direct		
	Glass	Latte Cup			Glass	Reguler Cup		

Sumber : Manajemen Kedai 24

Tabel 2. Komposisi Variasi Menu Ice Coffee

No	Nama Minuman	Ingredient	Quantity	No	Nama Minuman	Ingredient	Quantity		
1	Espresso	-	-	11	Reguler Coffee Ice	Reguler			
2	Cappucino Ice	Double Espresso	20 gr/ 60 ml				Ice Cube		
		Fresh Milk	150 ml				Methode	Shake	
		Ice Cube			Glass	Tulip Glass			
	Methode	Layer		12	Coffe Flavour Hazelnut Ice	Reguler	20 gr/60 ml		
	Glass	Tulip Glass					Hazelnut Syrup	30 ml	
	Garnish	Cinnamon Powder					Ice Cube		
3	Coffee Latte Ice	Espresso	10 gr/30 ml		Methode	Shake			
		Fresh Milk	150 ml			13	Coffee Flavour Vanilla Ice	Reguler	20 gr/60 ml
		Ice Cube							Vanilla syrup
	Methode	Layer		Ice Cube					
	Glass	Tulip Glass			Methode	Shake			
4	Mochacino Ice	Reguler	20 gr/60 ml		Glass	Tulip Glass			
		Chocolate Topping	10 ml	14	Coffee Flavour	Reguler	20 gr/60		
		Chocolate	10 gr						



		Powder			Caramel Ice		ml
		Ice Cube				Caramel Syrup	30 ml
	Method	Direct				Ice Cube	
	Glass	Tulip Glass			Method	Shake	
5	Hazelnut Latte Ice	Espresso	10 gr/30 ml		Glass	Tulip Glass	
		Hazelnut Syrup	30 ml	15	Coffee Flavour Raspberry Ice	Reguler	20 gr/60 ml
		Fresh Milk	150 ml			Raspberry Syrup	30 ml
		Ice Cube				Ice Cube	
	Method	Layer			Method	Shake	
	Glass	Tulip Glass			Glass	Tulip Glass	
6	Vanilla Latte Ice	Espresso	10 gr/30 ml	16	Coffee Flavour Mint Ice	Reguler	20 gr/60 ml
		Vanilla syrup	30 ml			Peppermint Syrup	30 ml
		Fresh Milk	150 ml			Ice Cube	
		Ice Cube					
	Method	Layer			Method	Shake	
	Glass	Tulip Glass			Glass	Tulip Glass	
7	Caramel Latte Ice	Espresso	10 gr/30 ml	17	Chocolate Ice	Chocolate Powder	10 gr
		Caramel Syrup	30 ml			Chocolate Topping	20 ml
		Fresh Milk	150 ml			Ice Cube	
		Ice Cube					
	Method	Layer			Method	Direct	
	Glass	Tulip Glass			Glass	Tulip Glass	
8	Raspberry Latte Ice	Espresso	10 gr/30 ml	18	Chocolate Milk Ice	Chocolate Powder	10 gr
		Raspberry Syrup	30 ml			Chocolate Topping	20 ml
		Fresh Milk	150 ml			Fresh Milk	180 ml
		Ice Cube			Ice Cube		
	Method	Layer			Method	Direct	
	Glass	Tulip Glass			Glass	Tulip Glass	
9	Peppermint Latte Ice	Espresso	10 gr/30 ml	19	Ginger Milk Ice	Ginger	1 Sachet
		Peppermint Syrup	30 ml			Fresh Milk	150 ml
		Fresh Milk	150 ml			Ice Cube	
		Ice Cube					
	Method	Layer			Method	Shake	
	Glass	Tulip Glass			Glass	Tulip Glass	
9	Peppermint Latte Ice	Espresso	10 gr/30 ml	20	Ginger Coffee Ice	Ginger	1 Sachet
		Peppermint Syrup	30 ml			Reguler	20 gr/60 ml
		Fresh Milk	150 ml			Ice Cube	
		Ice Cube					
Method	Layer			Method	Shake		
Glass	Tulip Glass			Glass	Tulip Glass		

10	Vienna Coffee Ice	Espresso	10 gr/30 ml	21	Methode	Shake	
		Chocolate Topping	20 ml		Glass	Tulip Glass	
		Fresh Milk	100 ml		Coffee Tubruk Ice	Reguler	20 gr/60 ml
		Ice Cube				Hot Water	60 ml
	Methode	Layer			Ice Cube		
	Glass	Tulip Glass					
				Methode	Direct		
				Glass	Tulip Glass		

Sumber : Manajemen Kedai 24

Tabel 3. Komposisi Variasi Menu Coffee Delight

No	Nama Minuman	Ingredient	Quantity	No	Nama Minuman	Ingredient	Quantity
1	Jamaican Coffee	Myer's Rum	1 oz/30 ml	4	Calyso Coffee	Bayleys	1 oz/30 ml
		Reguler Coffee	20 gr/60 ml			Reguler Coffee	20 gr/60 ml
		Whipped Cream	10 gr			Whipped Cream	10 gr
	Methode	Direct			Methode	Direct	
	Glass	Irish Glass			Glass	Irish Glass	
	Garnish	Cherry			Garnish	Cherry	
2	Mexican Coffee	Tequila	1 oz/30 ml	5	Irish Coffee	Bushmill	1 oz/30 ml
		Reguler Coffee	20 gr/60 ml			Reguler Coffee	20 gr/60 ml
		Whipped Cream	10 gr			Whipped Cream	10 gr
	Methode	Direct			Methode	Direct	
	Glass	Irish Glass			Glass	Irish Glass	
	Garnish	Cherry			Garnish	Cherry	
3	Russian Coffee	Smirnof	1 oz/30 ml				
		Reguler Coffee	20 gr/60 ml				
		Whipped Cream	10 gr				
	Methode	Direct					
	Glass	Irish Glass					
	Garnish	Cherry					

Sumber : Manajemen Kedai 24

Tabel 4. Komposisi Menu Food

No	Nama Makanan	Ingredient	Quantity	No	Nama Makanan	Ingredient	Quantity
1	Nasi Goreng Sosis	Nasi Putih		8	Ayam Goreng Kremesan	Ayam	1 Potong
		Telur	1 Butir			Kremesan	
		Sosis	1 Buah			Nasi Putih	
		Bombay	1/2 Siung				
	Garnish	Tomat	1 Slice		Garnish	Toma	1 Slice
		Keju	20 Gram			Timun	2 Slice
		Sauce				Sambal	
2	Nasi Goreng Bakso	Nasi Putih		9	Ayam Goreng Saus Mentega	Ayam	1 Potong
		Telur	1 Butir			Nasi Putih	
					Saus Mentega	Bombay	1/2 Siung

		Bakso	3 Buah			Bawang Putih	1 Siung		
		Bombay	1/2 Siung			Mentega			
		Garnish	Tomat			1 Slice	Tomato Sauce		
			Keju			20 Gram	Tomat	1 Slice	
			Sauce				Timun	2 Slice	
3	Nasi Goreng 24	Nasi Putih		10		Sambal			
		Telur	2 Butir			Ayam Goreng Bumbu Pedas	Ayam	1 Potong	
		Bakso				Nasi Putih			
		Sosis	1/2 Buah			Bumbu Pedas	Bombay	1/2 Siung	
		Bombay	1/2 Siung				Cabai Rawit	4 Buah	
		Tomat	1 Slice				Tomat	1/2 Buah	
		Keju	20 Gram			Garnish	Tomat	1 Slice	
		Sauce					Timun	2 Slice	
		Sambal							
4	Bakmie Goreng	Mie Telur	1 Buah	11		Ayam Goreng Bumbu Keju	Ayam	1 Potong	
		Ayam Fillet	20 Gram			Nasi Putih			
		Bakso	3 Buah			Bumbu Keju			
		Sawi	3 Helai			Keju	20 Gram		
		Garnish	Tomat			1 Slice	Garnish	Tomat	1 Slice
Sauce			Timun	2 Slice					
5	Spaghetti	Spaghetti	150 Gram	12		Rica-rica Ayam	Ayam	1 Potong	
		Sauce Spaghetti	100 Gram				Nasi Putih		
		Keju	20 Gram				Bumbu Rica		
							Garnish	Tomat	1 Slice
		Timun	2 Slice						
6	Spicy Egg	Telur	1 Butir	13		Breda Pizza	Roti Tawar	1 Buah	
		Ayam	20 Gram				Sauce Spaghetti	150 Gram	
		Cincang					Keju	20 Gram	
		Sosis	1/2 Buah				Spicy Sauce		
		Bombay	1/2 Siung						
	Sauce	Bombay	1/2 Siung			14	Tape Tabur	Tape	
		Bawang Putih	1 Siung					SKM Coklat	
		Merica						Messes	18 Gram
7	Chicken Blanket	Ayam Fillet	150 Gram				Keju	20 Gram	
		Telur	1 Butir						
		Tepung Maizena							
	Sauce	Bombay	1/2 Siung						
		Bawang Putih	1 Siung						
		Merica							
Garnish	Tomato Sauce								
	Keju								

Sumber : Manajemen Kedai 24

Variasi Menu tersebut diatas merupakan salah satu andalan untuk menciptakan variasi pilihan menu bagi pelanggan Kedai 24 Yogyakarta. Menu favorit inovasi baru yang tak kalah menarik dan menjadi daya tarik lain di Kedai 24, antara lain :

*Caramel Latte* baik panas maupun dingin sangat digemari oleh pengunjung kedai 24 yogyakarta

*Hot Chocolate* maupun *ice chocolate* yang menjadi favorit kawula muda.

*Apple tea* dan *mint tea* baik panas maupun dingin digemari pula oleh para penyuka minuman teh.

*Orange squash* dan *lime squash*, minuman yang menyegarkan paduan antara minuman bersoda dengan kesegaran lime dan orange

Roti bakar special corteju 24, sandwich yang menjadi favorit

Pisang bakar dan jagung serut bakar, snack yang menjadi pilihan pengunjung

Nasi goreng 24, menjado favorit karena rasanya yang menggiurkan

*Chicken Blanket*, yaitu ayam fillet yang dibungkus dengan tepung maizena serta telur, diatasnya disiram dengan saus tomat serta taburan keju.

Ayam goreng kremes

Diantara beberapa menu favorit di atas, dapat ditarik kesimpulan oleh peneliti bahwa menu-menu tersebut dapat dikelompokkan menjadi empat menu paling favorit di Kedai 24 Yogyakarta, yaitu:

Minuman panas : Hot Chocolate

Minuman Dingin : Lime Squash

Snack : Roti Bakar Special Sorteju 24

Food : Chicken Blanket

Dalam menentukan variasi menu, diperlukan kecakapan serta ketelitian dalam memilih menu yang akan ditawarkan kepada customer agar tamu lebih tertarik dengan menu yang ditawarkan. Kedai 24 berinovasi melalui strategi khusus dalam menentukan variasi menu dengan memberikan berbagai macam pilihan menu yang dapat dinikmati oleh semua kalangan usia dengan harga yang relatif terjangkau. Kedai 24 Yogyakarta mempunyai segmentasi pasar yang mencakup semua kalangan dari *low class* sampai dengan *high class*. Dengan harga kurang dari sepuluh ribu rupiah chicken blanket siap untuk dinikmati pembeli, keunikan namanya serta rasanya yang menggugah selera membuat chicken blanket menjadi menu paling digemari

di Kedai 24 Yogyakarta. Selain itu pengunjung dapat menikmati pula kesegaran lime squash yang ditawarkan dengan harga kurang dari lima ribu rupiah sudah dapat membuat pembeli kembali fresh dengan kesegarannya. Variasi menu yang disajikan Kedai 24 diharapkan dapat membuat tamu ataupun customer merasa puas dan akan kembali lagi ketempat ini lain waktu.

#### 4.2. Kualitas Pelayanan Kedai 24

Pelayanan seorang waiter/waitress kepada tamu sangat diperlukan dalam industri *food and beverage*, karena tanpa adanya pelayanan dari seorang waiter/waitress tentunya akan menimbulkan kekacauan dalam operasional sebuah restoran. Begitu pula di Kedai 24 Yogyakarta, peranan seorang waiter/waitress sangat penting demi kelancaran operasional kerjanya. Dalam melayani tamunya, Kedai 24 yogyakarta menganggap bahwa tamu adalah Raja, segala kebutuhan tamu dilayani dengan sebaik mungkin tanpa tamu harus beranjak dari tempat duduknya. Dalam hal ini waiter/waitress di Kedai 24 harus aktif berkeliling untuk memeriksa apa-apa yang dibutuhkan oleh tamu.

Kedai 24 menggunakan sistem pelayanan *tray service* dan *take out service*. *Tray service* yaitu sistem pelayanan yang penyajian makanannya melalui sebuah tray (baki) dimana diatas tray tersebut sudah terdapat makanan dan minuman yang telah dipesan dan siap diantarkan oleh waiter/waitress kepada tamu. Sedangkan *take out service* adalah jenis pelayanan dimana pesanan tamu dibungkus kemudian dapat dibawa pulang pembeli. Di Kedai 24 tamu dilayani mulai dari pukul 17.00 sampai dengan pukul 00.00 dengan kapasitas 20 table.

*Job description* seorang waiter/waitress di Kedai 24 adalah menunggu tamu yang datang, lalu mengambil order dan melayani dengan segera ketika order yang dikirim kedapur sudah siap. Bila tamu sudah meninggalkan cafe, dengan segera meja dibersihkan dan dirapikan kembali. Waiter/waitress di Kedai 24 Yogyakarta harus paham dengan menu yang ada serta harga-harganya. Didalam menjalankan tugas, waiter/waitress bekerja sesuai dengan prosedur operasional yang telah diterapkan yaitu bertujuan bagaimana cara melayani tamu yang

datang sampai tamu meninggalkan ruangan dengan perasaan puas.

Dalam memberikan pelayanan kepada tamu, Kedai 24 menggunakan strategi dengan memberikan kualitas pelayanan yang baik yaitu dengan memberikan berbagai macam fasilitas agar tamu merasa nyaman. Fasilitas kedai 24 yang diberikan kepada tamu yaitu mulai dari fasilitas ruangan, fasilitas wifi area, tv kabel, peralatan berbagai macam menu dan personal yang ada sudah cukup baik. Hal-hal utama yang harus dilakukan waiter/waitress dalam kualitas pelayanan di Kedai 24 :

Dalam mencatat pesanan makanan harus selalu memperhatikan mata tamu serta berdiri tegap, jangan mencatat pesanan diatas meja atau menulis diatas lutut.

Ketika memegang piring/makanan, tangan diusahakan jangan sampai menyentuh bagian makanan atau tempat yang akan dimakan oleh tamu dan jangan memegang sisi gelas melebihi yang akan diminum oleh tamu.

Mengetahui jadwal kerja

Mengetahui makan dan minuman yang dijual pada hari tersebut serta berapa harganya

Hindari pembicaraan yang terlalu lama disetiap meja, hal ini hanya akan menyebabkan keterlambatan pelayanan kepada tamu lainnya.

Jernihkan pikiran selain pada pekerjaan ketika mendekati meja tamu.

Jika akan pergi meninggalkan tamu, tanyakan kembali adakah keperluan lainnya.

Hindari berjalan mondar-mandir tanpa tujuan, dan hindari pula berdiri bersandar pada apapun Dua kali perjalanan lebih baik daripada satu kali perjalanan tetapi menimbulkan bencana Segera hampiri tamu jika ada keterlambatan dalam pesanan

Gunakan waktu sebaik mmungkin ketika berada di area kerja, periksa kembali semua meja sebelum pergi ke dapur, tawarkan kembali minuman yang kosong, angkat piring yang kotor dan lakukan pekerjaan lainnya.

Tidak ditutup kemungkinan bahwa dengan adanya pelayanan yang berkualitas dan bermutu dapat meningkatkan pula jumlah customer yang datang berkunjung setiap harinya serta dapat juga merupakan faktor penyebab tamu merasa puas.

#### 4.3. Hubungan Antara Variasi *Food And Beverage* Dengan Kualitas Pelayanan Kedai 24

Variasi dalam *food and beverage product* yang ditawarkan Kedai 24 dapat memberikan kepuasan bagi para tamu. Dengan adanya berbagai macam pilihan menu, diharapkan tamu tidak cepat bosan dengan menu yang ditawarkan. Lime squash menjadi menu *bverage* favorit kebanyakan tamu yang dihidangkan bersama roti bakar coklat keju sehingga menggugah selera pembeli. Jika konsumen menginginkan makan besar, berbagai pilihan makanan berat pun disajikan mulai dari nasi goreng, ayam goreng, spaghetti yang sedikit kebarat-baratan serta chicken blanket yang menjadi favorit food di Kedai 24 Yogyakarta.

Dengan adanya menu yang beraneka ragam, tamu diarahkan untuk merasa banyak pilihan dan tertarik mencoba semua menu yang ditawarkan. Hal ini memberikan keuntungan tersendiri bagi Kedai 24 Yogyakarta sehingga setiap harinya tamu semakin banyak yang meluangkan waktu untuk berkunjung dan makan di Kedai 24. Oleh karena itu waiter/waitress Kedai 24 selalu dituntut untuk dapat memberikan suatu pelayanan yang maksimal kepada para tamu. Pelayanan yang baik dan maksimal serta konsisten kepada tamu diharapkan dapat meningkatkan kepuasan tamu, oleh karena itu kualitas pelayanan yang baik di Kedai 24 ditentukan oleh kinerja waiter/waitress sebagai ujung tombak kemajuan usaha. Hal ini tentunya seiring dengan visi Kedai 24 yang bertujuan untuk selalu konsisten dalam meningkatkan kepuasan tamu dengan pelayanan maksimal yang diberikan.

#### 4.4. Kepuasan Tamu

Kepuasan tamu Kedai 24 ditentukan oleh dua faktor yaitu, adanya variasi dalam menu *food and beverage* serta kualitas pelayanan yang diberikan. Orang memperoleh kepuasan karena dimotivasi oleh beberapa hal, diantaranya yaitu:

Jenis makanan yang sesuai dengan nominal uang yang dikeluarkan dengan maksud semakin tinggi harga makanan akan semakin baik kualitasnya.

Rasa makanan sesuai dengan selera yang dikehendaki

Pelayanan yang cepat, tepat, sopan dan ramah akan membuat tamu merasa nyaman.

Untuk mencapai kepuasan yang diinginkan oleh setiap tamu, waiter/waitress di Kedai 24

Yogyakarta melakukan hal-hal sebagai berikut:

Attitude atau perilaku yang ramah tamah, sopan, jujur, tulus serta mempunyai tanggung jawab terhadap pekerjaannya.

Performance atau penampilan diri yang meliputi kerapian, kebersihan pakaian serta tidak bau keringat, mulut.

Kebersihan diri atau grooming dan selalu membiasakan untuk mencuci tangan sebelum atau sesudah bekerja.

Teamwork atau kerjasama antara atasan dengan bawahan maupun dengan rekan sekerja  
Loyalitas atau kesetiaan kepada pekerjaan.

## V. PENUTUP

### 5.1. Kesimpulan

Berdasarkan informasi data-data yang sudah dikemukakan diatas, maka dapat diambil kesimpulan sebagai berikut:

Kedai 24 menawarkan variasi menu *food and beverage* diantaranya: variasi coffee baik panas maupun dingin, variasi teh baik panas maupun dingin, variasi mocktail, variasi coffee delight, variasi milkshake, variasi snack serta variasi food.

Kedai 24 memiliki menu variasi favorit yaitu: caramel latte baik panas maupun dingin, hot chocolate maupun ice chocolate, apple tea, mint tes, roti bakar special corteju 24, pisang bakar maupun jagung serut bakar, nasi goreng 24, chicken blanket serta ayam kremes. Diantara beberapa menu favorit diatas, menu yang banyak digemari adalah selain jenis coffee antara lain hot chocolate untuk minuman panas, lime squash untuk minuman dingin, roti bakar special corteju 24 untuk snack dan chicken blanket untuk makanan berat.

Kedai 24 menggunakan sistem pelayanan *tray service* dan *take out service*. *Tray service* adalah sistem pelayanan yang penyajian makanannya melalui sebuah tray (baki) dimana diatas tray tersebut sudah terdapat makanan dan minuman yang telah dipesan dan siap diantarkan waiter/waitress kepada tamu. Sedangkan *take out service* adalah jenis pelayanan dimana pesanan tamu dibungkus lalu dibawa pulang.

Kedai 24 memiliki strategi dalam memberikan pelayanan yaitu dengan memberikan fasilitas yang membuat para tamu merasa nyaman seperti fasilitas wifi/hot spot area dan tv kabel serta memberikan kepuasan tamu melalui penyajian berbagai menu beserta

variasinya untuk dapat dipesan konsumen. melalui pelayanan waiter/waitress yang baik.

Kepuasan tamu Kedai 24 ditentukan oleh dua faktor yaitu adanya *variasi food and beverage* dan kualitas pelayanan yang diberikan.

### 5.2. Saran

Berdasarkan data yang penulis dapatkan, penulis dapat memberikan saran sebagai berikut :

Perlu peningkatan kerjasama yang erat antara atasan dan bawahan sehingga dapat tercipta komunikasi yang baik serta suasana kerja yang kondusif.

Perlu suasana yang harmonis dan menyenangkan antar karyawan sehingga tidak menimbulkan kebosanan bagi para karyawan.

Perlu adanya training motivasi untuk meningkatkan rasa tanggung jawab karyawan terhadap pekerjaannya.

## DAFTAR PUSTAKA

Arief, Abd Rachman. 2005. Ilmu Perhotelan dan Restoran. Yogyakarta: Graha Ilmu  
Bartono, PH. 2000. Pengantar Pengolahan Makanan. Jakarta: PT.Pertja

BSI, 2008. Buku Pedoman Penyusunan Tugas Akhir Program Diploma Tiga (DIII) Akademi BSI. Jakarta: Akademi BSI

Marsum, WA. 1993. Restoran dan Segala Permasalahannya. Yogyakarta: Andi Offset

Pendit, I.N.R, Tata Sudarta. 2004. Psychology Of Service. Yogyakarta: Graha Ilmu

Soekresno. 2001. Manajemen Food & Beverage Service Hotel. Jakarta: PT.Gramedia Pustaka Utama

Sugiarto, Endar, Sri Sulartiningrum. 2003. Pengantar Akomodasi dan Restoran. Jakarta : PT.Gramedia Pustaka Utama

