

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan dengan menggunakan analisis deskriptif verifikatif antara sistem keamanan makanan dan kualitas produk berbasis *Standard Operating Procedures* (SOP) dan *Standard Sanitation Operating Procedures* (SSOP) yang berimplikasi terhadap kepuasan konsumen *food and beverage* The Amaroossa Hotel Bandung yang dapat diambil kesimpulan sebagai berikut :

1. Penerapan sistem keamanan makanan berbasis SOP dan SSOP yang merupakan dasar dari *Hazard Analysis Critical Control Point* (HACCP) berdasarkan penyebaran kuesioner, pengolahan data dan pengamatan dilapangan mendapatkan beberapa titik pengawasan yang harus dilakukan *monitoring* pada pembelian dan *delivery*, penyimpanan, persiapan, pemasakan, pendinginan, penyimpanan bahan yang didinginkan, pemanasan kembali, penyimpanan panas (*hot holding*) dan *service* (penyajian). Pengamatan terhadap SSOP pada kebersihan personal mendapatkan nilai tertinggi dengan 17.57% kemudian diikuti oleh ketepatan penyimpanan bahan baku sebesar 17.39% dari 6 indikator yang diberikan kepada responden. Sedangkan SOP mendapatkan nilai 160 skor dengan 17.67% persentase keseluruhan, dikarenakan *standard recipe* pada setiap produk digunakan agar kualitas suatu produk tidak berubah. Dari semua indikator tersebut untuk dilakukan beberapa titik pengawasan agar dapat menstabilkan dan meningkatkan kualitas produk yang dihasilkan oleh *Food and Beverage Product* The Amaroossa Hotel Bandung.

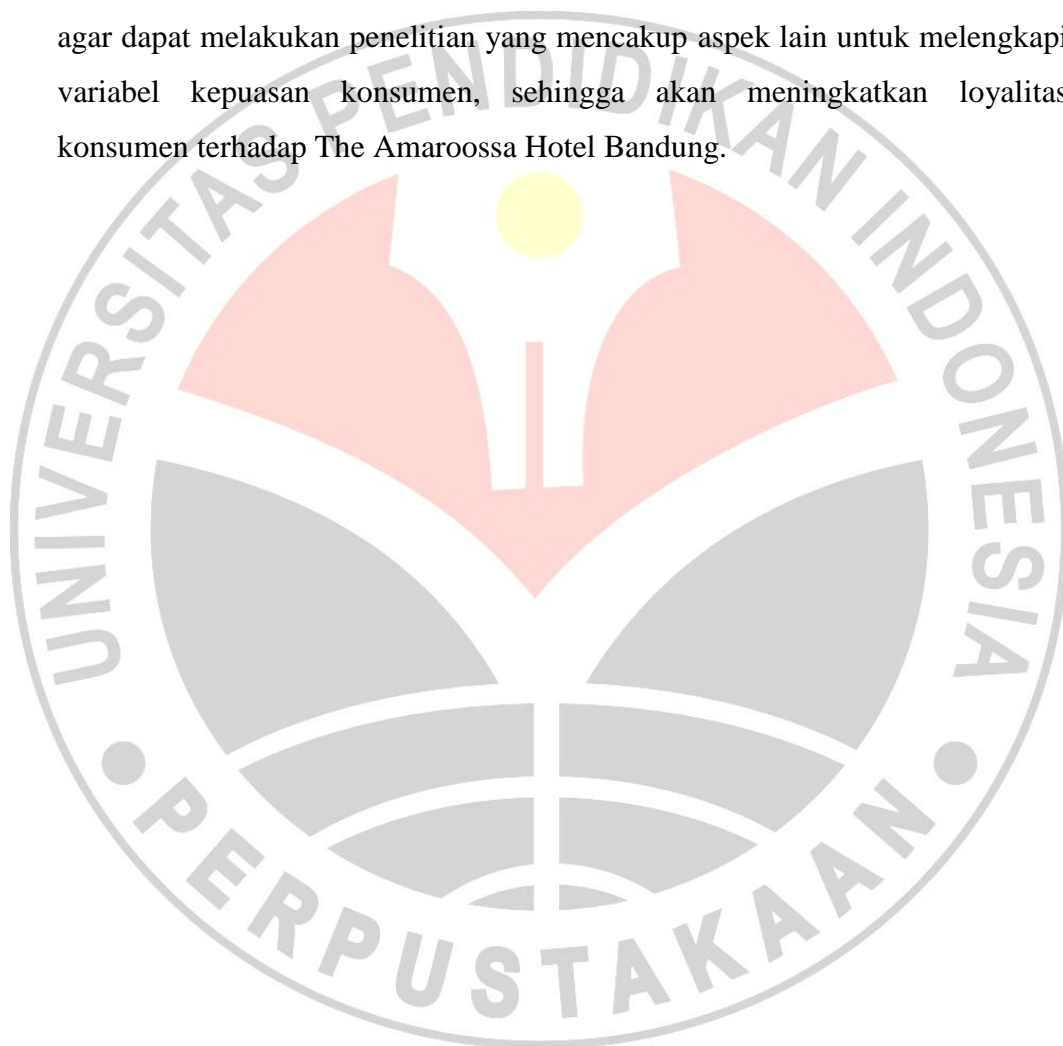
2. Penilaian dari kualitas produk yang dihasilkan setelah diterapkan manajemen keamanan makanan menunjukkan bahwa sistem dijalankan dengan baik dan benar. Ditunjukkan oleh kandungan bahan tambahan pangan dengan persentase sebesar 96.18%. Hal ini dikarenakan konsumen menilai setelah produk dikonsumsi terlebih dahulu. Jika rasa dari produk sesuai atau melebihi yang diharapkan, maka konsumen merasa sangat puas. Sedangkan penilaian terhadap *appearance* sebesar 95.78%, meskipun berbeda 0.4% dengan kandungan bahan tambahan pangan namun persentase tersebut menunjukkan bahwa konsumen telah merasa sangat puas atas kualitas produk mengenai tampilan atau penampilan (*Appearance*) yang dilihat saat konsumen mengonsumsi suatu produk dari *food and beverage* The Amaroossa Hotel Bandung. Dilihat dari hasil tersebut, perusahaan harus meningkatkan kualitas produk dari indikator kesesuaian porsi, bentuk dan warna untuk dapat menarik minat atau perhatian konsumen karena konsumen menilai ketika melihat suatu produk.
3. Dari hasil pengujian hipotesis menunjukkan bahwa penerapan keamanan makanan yang berimplikasi terhadap kualitas produk di *Food and Beverage Department* The Amaroossa Hotel Bandung yang terdiri dari *appearance* dan kandungan bahan tambahan pangan memiliki pengaruh positif yang tinggi terhadap kepuasan konsumen The Amaroossaa Hotel Bandung baik itu secara parsial atau simultan. Secara keseluruhan hasil pengujian, kandungan bahan tambahan memiliki pengaruh yang cukup besar dibandingkan *appearance*. Dari hasil analisis, kualitas produk mempunyai pengaruh terhadap kepuasan konsumen *food and beverage* The Amaroossa Hotel Bandung sebesar 51.8% sedangkan 48.2% sisanya dipengaruhi oleh faktor lain.

5.2 Saran

Dari hasil penelitian yang telah dilakukan, maka penulis memberikan beberapa rekomendasi untuk perusahaan sebagai berikut :

1. Untuk pihak yang bersangkutan dengan pembuatan standar bahan baku perlu dilakukan pembaruan dengan *Food and Beverage Department* agar bahan baku untuk diolah dapat menghasilkan kualitas produk yang baik, dan pada saat melakukan penyaringan alangkah baiknya menggunakan penyaring agar hasil kaldu yang di hasilkan bersih bebas dari ampas tulang.
2. Perlu perluasan dan pembenahan kembali untuk area dapur dan tempat penyimpanan (*general store*) untuk menghindari penumpukan (*crowded*) bahan baku, bahan olahan atau bahan yang didinginkan untuk *mass production*.
3. Untuk meningkatkan penilaian terhadap kualitas produk dalam penerapan sistem keamanan makanan penulis menyarankan agar rancangan dapur diperlukan pembenahan alur produksi yang diadaptasikan dengan kondisi dapur.
4. Dalam menjaga kondisi bahan baku agar tetap memiliki kualitas dalam setiap langkah – langkah penting terutama dalam hal penyimpanan, sebaiknya pihak perusahaan lebih memperhatikan kondisi tempat penyimpanan baik itu *dry store* ataupun *frozen/chilled storage* agar tidak terjadi pembusukan pada bahan baku dan bahan olahan.
5. Untuk meningkatkan kualitas produk dari sub variabel *appearance* (penampilan/penampakan) perlu diperbaharui dan *me-review* mengenai *standard operating procedures* penyajian agar penampilan ukuran/porsi, bentuk dan warna memiliki standar yang konsisten untuk meningkatkan nilai kepuasan konsumen.

6. Penelitian ini tentunya memiliki kekurangan dan keterbatasan karena hanya dilakukan pada konsumen yang mengkonsumsi *food and beverage product* yang diukur melalui pengaruh kualitas produk yang ditawarkan oleh The Amaroossa Hotel Bandung. Penelitian ini diharapkan menjadi bahan rekomendasi bagi para peneliti selanjutnya di The Amaroossa Hotel Bandung, agar dapat melakukan penelitian yang mencakup aspek lain untuk melengkapi variabel kepuasan konsumen, sehingga akan meningkatkan loyalitas konsumen terhadap The Amaroossa Hotel Bandung.



Rizki Insan Arif, 2014

Analisis Persepsi Kepuasan Konsumen Terhadap Kualitas Produk Berbasis Standard Operating Procedure Dan Sanitation Standard Operating Procedure Di Food And Beverage The Amaroosa Hotel Bandung

Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu | perpustakaan.upi.edu