

ABSTRAK

Penelitian ini dilakukan di Verandah Restaurant, Hotel Eastparc Yogyakarta dengan tujuan untuk menganalisis kepuasan pelanggan terkait rotasi menu yang memengaruhi keinginan tamu untuk kembali berkunjung. Hasil penelitian menunjukkan bahwa mayoritas responden menginap dan breakfast di Verandah Restaurant dalam waktu satu minggu sampai dua minggu, yang dimana seluruh responden merasa suka dengan menu buffet breakfast yang ditawarkan oleh Verandah Restaurant. Namun, meskipun merasa suka dengan menu buffet breakfastnya, tamu ternyata merasa bosan atau jenuh dengan rotasi yang terbatas dalam satu minggu. Lebih dari 50% responden menyatakan tidak tertarik untuk kembali jika menu buffet breakfast dalam satu minggu terbatas dan tidak dilakukan penambahan rotasi menu buffet breakfast.

Berdasarkan temuan ini, beberapa saran dapat diberikan untuk meningkatkan kepuasan tamu. Pertama, penambahan rotasi menu dengan berbagai masakan nasional maupun internasional. Kedua, menjaga kualitas menu diantaranya melalui penggunaan bahan berkualitas tinggi serta presentasi yang menarik. Ketiga, meningkatkan pengalaman tamu contohnya pelayanan yang baik yang tentunya akan menjadi daya tarik. Verandah Restaurant harus terus menjaga dan meningkatkan standar makanan tidak lupa dengan pelayanan yang diberikan untuk memastikan kepuasan tamu. Implementasi saran - saran ini diharapkan dapat meningkatkan minat tamu untuk berkunjung atau kembali berkunjung serta meningkatkan kepuasan mereka.

Kata Kunci : Buffet Breakfast, Rotasi menu, Kepuasan Pelanggan

ABSTRACT

This research was conducted at Verandah Restaurant, Eastparc Hotel Yogyakarta with the aim of analyzing customer satisfaction regarding menu rotation which influences guests' desire to return. The research results showed that the majority of respondents stayed and had breakfast at Verandah Restaurant within one week to two weeks, where all respondents liked the buffet breakfast menu offered by Verandah Restaurant. However, even though they like the buffet breakfast menu, guests apparently feel bored or fed up with the limited rotation in one week. More than 50% of respondents stated that they would not be interested in returning if the buffet breakfast menu in one week was limited and there was no addition to the buffet breakfast menu rotation.

Based on these findings, several suggestions can be given to increase guest satisfaction. First, adding menu rotation with various national and international dishes. Second, maintaining the quality of the menu, including through the use of high-quality discussion and attractive presentations. Third, improving the guest experience, for example good service, will certainly be an attraction. Verandah Restaurant must continue to maintain and improve food standards without forgetting the service provided to ensure guest satisfaction. It is hoped that implementing these suggestions can increase guests' interest in visiting or returning and increase their satisfaction.

Keywords: Buffet Breakfast, Menu rotation, Customer Satisfaction