

# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang

Eastparc Hotel adalah hotel bintang 5 bertema kebun yang terletak di jantung kota dan merupakan tempat yang menyenangkan untuk menjelajahi budaya dan pemandangan seni Yogyakarta yang penuh warna. Eastparc Hotel ini tepatnya berada di Jl. Laksda Adisucipto Km 6,5 Seturan Yogyakarta, Depok, Daerah Istimewa Yogyakarta. Hotel ini memiliki 190 ruangan berkelas yang didesain dengan konsep modern dan ada sentuhan gaya klasik Eropa. Masing-masing dari 192 kamar tamu di Eastparc dilengkapi dengan balkon sendiri. Sebagai hotel bintang 5, Eastparc Hotel menawarkan banyak fasilitas menarik, salah satunya terdapat Verandah *Restaurant* yang menawarkan pilihan makanan lokal dan internasional yang lezat.

*Breakfast* adalah salah satu produk yang ditawarkan hotel untuk memudahkan para pengunjung hotel dalam memenuhi kebutuhan yaitu makan. Dengan adanya *breakfast* di hotel, pengunjung tentunya akan lebih mudah dalam memenuhi kebutuhan pangannya. Menurut Richard Oliver (dalam Tampanguma et al., 2022), kepuasan tamu merupakan tanggapan kepuasan pelanggan terhadap produk atau jasa itu sendiri, yang mengisi kebutuhan dan harapan pelanggan. Menurut Pramono et al. (2020), untuk mendapatkan kepuasan tamu dipengaruhi oleh kualitas produk, inovasi dan variasi dari menu. Apabila tamu merasa benar-benar puas, mereka akan datang kembali serta memberi rekomendasi kepada orang lain serta menyebarkan informasi positif ke keluarga dan teman-teman. Tindakan positif ini merupakan hasil dari kepuasan tamu. Sebaliknya, ketidakpuasan menciptakan pengaruh negatif pada hotel. Maka dari itu rotasi hidangan breakfast harus lebih diperhatikan oleh pihak hotel karena jika variasi hidangan hanya sedikit, tentunya akan sangat

merugikan hotel dan mengakibatkan pengunjung hotel berujung kecewa dengan variasi hidangan *breakfast* yang ada di hotel tersebut. Berbagai hidangan seperti *main course*, *dessert*, *appetizer*, *soup*, dan lainnya diperlukan rotasi menu *buffet* yang beragam.



Gambar 1.1 Buffet Breakfast Verandah Restaurant

Menu *buffet breakfast* di Verandah Restaurant memiliki 4 cycle dalam satu minggu yang dimana jika pengunjung hotel menginap dalam kurun waktu satu minggu atau lebih, pengunjung hotel akan bertemu dengan menu yang sama di hari ke 5, dan dapat menyebabkan pengunjung bosan dengan menu buffet breakfast. Sementara rata – rata tamu hotel menginap karena bisnis *trip* atau liburan keluarga yang biasanya menginap dalam jangka waktu satu minggu bahkan dua minggu. Maka dari itu, pada kesempatan kali ini, penulis akan membahas tentang pentingnya rotasi menu *buffet breakfast* Eastparc Hotel Yogyakarta tepatnya di Verandah Restaurant.

## 1.2 Rumusan Masalah

1. Bagaimana analisis kepuasan pelanggan terkait rotasi menu *buffet breakfast* Verandah Restaurant Eastparc Yogyakarta?
2. Bagaimana preferensi pelanggan terhadap rotasi menu *breakfast* di Verandah Restaurant Eastparc Yogyakarta?

### **1.3 Tujuan Penelitian**

1. Mengetahui kepuasan pelanggan terkait rotasi menu *buffet breakfast* Verandah *Restaurant* Eastparc Yogyakarta.
2. Mengetahui preferensi pelanggan terhadap rotasi menu *buffet breakfast* Verandah *Restaurant* Eastparc Yogyakarta.

### **1.4 Manfaat Penelitian**

1. Mendapatkan informasi tentang kepuasan pelanggan terkait rotasi menu *buffet breakfast* Verandah *Restaurant* Eastparc Yogyakarta.
2. Mendapatkan informasi mengenai preferensi pelanggan terhadap rotasi *menu breakfast* di Verandah *Restaurant* Eastparc Yogyakarta.