

ABSTRAK

Hotel merupakan salah satu jenis akomodasi yang mempergunakan sebagian atau seluruh bangunan untuk menyediakan jasa pelayanan penginapan, makanan dan minuman, serta jasa lainnya yang dikelola secara komersial. Dalam industri perhotelan, dapur hotel memiliki peran penting dalam memenuhi kebutuhan makanan dan minuman tamu. Dapur hotel berbeda dengan dapur konvensional karena harus mampu menghasilkan makanan dalam jumlah besar dengan standar kualitas yang tinggi, sesuai dengan preferensi tamu yang beragam.

Penelitian ini dilakukan untuk menganalisis pengaruh kualitas makanan melalui variabel kesegaran, presentasi, dimasak dengan baik, dan jenis makanan terhadap kepuasan konsumen di Hotel Crowne Plaza. Jenis penelitian ini adalah penelitian kualitatif, dengan menggunakan teknik analisa wawancara dan juga dokumentasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa keempat variabel kualitas makanan secara parsial dan simultan memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen. Sedangkan presentation adalah faktor yang paling dominan dalam mempengaruhi kepuasan konsumen.

Kata Kunci :hotel, Kualitas Makanan, Kepuasan Konsumen