

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Hotel adalah sebuah bangunan, atau perusahaan yang akan menyediakan sebuah jasa. Umumnya jasa yang di tawarkan oleh hotel berupa penginapan. Akan tetapi, masih banyak lagi jasa yang bisa di tawarkan oleh suatu hotel. Pengertian hotel menurut sumber adalah bangunan berkamar yang di sewakan sebagai tempat untuk menginap dan tempat makan orang yang sedang berada dalam perjalanan. Hotel adalah bentuk akomodasi yang di kelola secara komersil, disediakan bagi setiap orang untuk memperoleh pelayanan, penginapan, makan dan minum (KBBI,2021).

Menurut Marion Nestle (2002) Makanan adalah substansi yang dikonsumsi oleh organisme untuk pertumbuhan, pemeliharaan, dan pemulihan energi. Makanan dapat berupa bahan makanan alami atau hasil olahan yang mengandung zat gizi yang diperlukan oleh tubuh.

Menurut Gary R. Acuff dan Masami Takeuchi (2018): Kualitas makanan adalah kesesuaian atau keunggulan makanan dalam memenuhi standar atau persyaratan yang ditetapkan untuk aspek sensorik, nutrisi, mikrobiologi, kimia, keselamatan pangan, dan faktor-faktor lain yang relevan.

Menurut Leonard L. Berry, Valarie A. Zeithaml, dan A. Parasuraman (2019) Kepuasan konsumen adalah respons evaluatif konsumen terhadap pengalaman konsumsi yang mencerminkan tingkat pemenuhan kebutuhan, harapan, dan persepsi tentang nilai yang diterima dari produk atau layanan.

Pengertian dari kepuasan konsumen adalah tingkat perasaan positif atau kepuasan yang dirasakan oleh konsumen setelah menggunakan atau mengalami suatu produk, layanan, atau pengalaman tertentu. Kepuasan konsumen mencerminkan sejauh mana harapan, kebutuhan, atau ekspektasi konsumen terpenuhi oleh produk atau layanan yang mereka beli atau gunakan.

Kepuasan konsumen menjadi hal penting bagi perusahaan karena konsumen yang puas cenderung menjadi pelanggan setia, merekomendasikan produk atau layanan tersebut kepada orang lain, dan meningkatkan kesetiaan merek. Oleh karena itu, perusahaan sering berusaha untuk meningkatkan tingkat kepuasan konsumen melalui berbagai strategi dan upaya, sehingga dapat membangun hubungan yang baik dengan konsumen dan mencapai kesuksesan jangka panjang dalam bisnis.

Kepuasan konsumen adalah evaluasi afektif subjektif yang mencerminkan pemenuhan kebutuhan, keinginan, dan harapan konsumen terhadap produk atau layanan Homburg, Muehlfeld, dan Klarmann (2021).

Menurut Hoon Lim (2010:654) menyatakan kualitas produk (makanan) dan harga merupakan hal terpenting dari pelayanan yang diberikan oleh restoran terhadap konsumennya dan berpengaruh positif terhadap kepuasan konsumen. Hal ini juga didukung pernyataan Sugianto dan Sugiharto (2013) bahwa food quality berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan, dikatakan pula bahwa jika kualitas elemen- elemen yang terdapat pada food quality ditingkatkan, hal tersebut akan turut meningkatkan kepuasan pelanggannya.

Potter dan Hotchkiss (2012:1) mengatakan bahwa food quality atau kualitas makanan adalah karakteristik kualitas dari makanan yang dapat diterima oleh konsumen, seperti ukuran, bentuk, warna, konsistensi, tekstur, dan rasa. Makanan lezat dan segar memainkan peran penting dalam upaya untuk melampaui pesaing. Dengan demikian, kualitas makanan adalah salah satu cara terbaik untuk memaksimalkan keberhasilan dalam bisnis restoran.

Crowne Plaza Hotel Bandung yang berada dibawah naungan perusahaan Intercontinental Hotel Group. Crowne Plaza sendiri bukan hanya berdiri di Kota Bandung saja melainkan juga di Kota Jakarta dan Semarang. Sehingga total berdirinya Crowne Plaza Hotel di Indonesia ada tiga. Crowne Plaza Hotel Bandung berdiri dari tahun 2015 dimana peresmianya dilakukan pada tahun 2016. Crowne Plaza Hotel Bandung merupakan salah satu Hotel Bintang Lima di kawasan Kota Bandung yang memiliki banyak ragam fasilitas dan juga restoran bagi para pengunjung terutama meeting hall dan ballroom. Letaknya Crowne Plaza Hotel Bandung yang berada di pusat Kota Bandung dan strategis bukan hanya menjadikan Crowne Plaza Hotel Bandung sebagai Vacation Hotel, tetapi juga sebagai Business Hotel dengan banyaknya pengunjung seperti para karyawan kantoran atau grup-grup besar yang memang diutus untuk bekerja di luar kota / datang dari luar negeri.

Kepuasan konsumen di restoran menjadi salah satu aspek yang penting dalam bisnis kuliner. Restoran yang dapat memberikan pengalaman makan yang memuaskan bagi pelanggan akan lebih mungkin mendapatkan pelanggan setia dan merekomendasikan restoran tersebut kepada orang lain. Permasalahan yang di hadapi Hotel Crowne Plaza saat ini adalah menurunnya kualitas makanan dikarenakan ditemukan nya beberapa komplain dari konsumen terkait dari kualitas makanan yaitu dengan temuan *kurang matangnya ayam* yang di pesan oleh salah satu tamu.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang dikemukakan maka dapat dirumuskan masalah

1. Bagaimana kualitas makanan di crowne plaza hotel?
2. Bagaimana implemmentasi kualitas makanan dalam meningkatkan kepuasan tamu restaurant mosaic di crowne plaza hotel?

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah diatas, adapun tujuan penelitian yang penulis harapkan sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui kualitas makanan yang ada di crowne plaza hotel
2. Untuk Mengetahui masalah kepuasan tamu di restaurant mosaic di crowne plaza hotel

1.4 Batasan Masalah

Penelitian Ini di lakukan hanya berfokus untuk meneliti kualitas makanan dan juga kepuasan konsumen di bagian food and beverage product.

1.5 Kegunaan Penelitian

1. Kegunaan Praktis

Manfaat untuk Crowne Plaza agar lebih meningkatkan kualitas makanan yang akan di sajikan kepada konsumen dan juga agar mendapatkan kepuasan.

2. Kegunaan Teoritis

Manfaat yang di dapatkan adalah ilmu dalam menjaga kualitas makanan dan menjaga kepuasan konsumen agar konsumen dapat mendapatkan sajian yang sesuai dengan tamu inginkan.