

ABSTRAKSI

Kepuasan tamu saat makan pagi menjadi salah satu faktor apakah *Food and Beverage Departement* sudah mampu memberikan pelayanan yang baik karena tamu yang menginap di hotel sudah menghabiskan sejumlah uang untuk harga kamar termasuk makan pagi. Untuk memberikan kepuasan tersebut, hotel melakukan suatu usaha yaitu memberikan keragaman menu pada hidangan makan pagi yang disajikan secara prasmanan. Variasi atau keragaman ini dianggap penting karena tamu memiliki selera dan karakter yang berbeda-beda. Variasi menu yaitu variasi dalam menggunakan bahan makanan, resep makanan, dan variasi makanan dalam suatu hidangan. Adanya variasi menu ini selain dapat menggugah selera makan konsumen juga dapat menghindari kebosanan tamu dengan jenis hidangan yang relatif sama.

Dari latar belakang tersebut maka penulis mengangkat permasalahan mengenai penyusunan menu dan kepuasan tamu terhadap variasi menu *buffet breakfast*. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui secara rinci bagaimana penyusunan menu yang dilakukan oleh departemen *Food and Beverage Product* Hotel Bidakara Fancy Tunjungan Surabaya sehingga tersusun menu yang bervariasi dan bagaimana kepuasan tamu terhadap variasi menu yang disajikan, apakah puas, cukup puas, atau tidak puas. Metode penelitian yang digunakan adalah metode kualitatif secara deskriptif, yaitu penelitian yang berdasarkan pada data wawancara dan pengamatan, juga mengolah dokumen.

Hasil yang diperoleh penulis dalam penelitian kepuasan konsumen terhadap variasi menu *buffet breakfast* bahwa Hotel Bidakara Fancy Tunjungan sudah melakukan penyusunan menu secara baik dengan menghidangkan sepuluh variasi menu yang disusun untuk jangka waktu satu bulan, terdiri dari menu tetap dan menu yang berubah secara bergilir sesuai banyaknya jenis menu yang dimiliki oleh hotel. Ada satu cara yang digunakan hotel untuk mengukur kepuasan konsumen, yaitu melalui review Traveloka. Dari hasil wawancara dan review, variasi menu yang disajikan sudah mampu memberikan kepuasan bagi tamu hotel karena mereka memiliki beberapa pilihan untuk menu makan paginya. Selain itu rasa masakan yang lezat dan sesuai dengan selera tamu merupakan faktor yang membuat mereka kembali menginap di Hotel Bidakara Fancy Tunjungan.

Kata kunci: breakfast, buffet, kepuasan konsumen, variasi menu, hotel