

## BAB III

### KESIMPULAN DAN SARAN

#### 3.1 Keimpulan

Dapat disimpulkan bahwa variasi menu makanan merupakan hal penting dalam sebuah restoran, dimana variasi menu makanan menjadi sebuah presentasi produk produk yang ada di restoran tersebut. Di restoran hotel sekarang menyajikan makanan dengan cara *buffet* yaitu tamu dapat mengambil makanan sendiri sesuai dengan keinginan tamu tersebut, hal ini lah yang menjadikan variasi makanan di nilai lebih penting karena tamu dapat melihat secara langsung makanan makanan yang di sediakan oleh restoran.

Terakota *Café* menjadi restoran hotel bintang empat di Surabaya barat yang memiliki value yang tinggi di mata tamu, Terakota *Café* menyediakan banyak variasi pada menu makanannya mulai dari appetizer, maincourse hingga dessert. Variasi menu ini disesuaikan dengan tema restoran yaitu “*Asian Delight*” yaitu mengangkat masakan masakan yang ada di Asia, serta ditunjang dengan *ornament* dan *design* yang menampilkan konsep Asia sehingga akan menambah kesan menarik bagi tamu untuk berkunjung. Selain itu dari segi harga pun menjadi hal yang di pertimbangkan karena penetapan harga yang di berikan dengan menghitung *cost* atau biaya produksi makanan serta pajak yang harus dibayarkan pada restoran.

Dalam operasionalnya usaha untuk menyajikan variasi menu makanan di restoran dengan kualitas dan kuantitas yang baik tidak menjadi hal mudah untuk dapat diterima oleh tamu, hal tersebut diketahui dari kekurangan dan kelebihan yang diungkapkan oleh tamu restoran tersebut. Dari beberapa ungkapan tamu tersebut dapat diketahui apa saja yang menjadi kekurangan serta kelebihan variasi menu buffe di Terakota *Café*.

Variasi menu makanan ini pula yang akan menarik tamu untuk datang atau reservasi di restoran, reservasi tamu ini dapat di bagi menjadi beberapa kelompok yaitu *guest in house* (tamu hotel), *guest long stay* (tamu yang

telah lama tinggal), *serta walk in guest atau individual* (tamu dari luar). yang dari beberapa kelompok tersebut akan di ketahui jumlahnya melalui perhitungan manual dan sistem yang dimiliki oleh hotel yang kemudian akan disatukan untuk mendapat data yang lebih akurat. Dari perhitungan selama lima bulan yaitu Januari hingga Mei 2018, reservasi di lakukan paling banyak oleh *walk in guest atau individual* (tamu dari luar) pada waktu makan malam.

Ketika tamu berniat datang ke restoran tentunya memiliki ekspektasi pada produk restoran tersebut, dalam hal ini produk restoran adalah variasi menu yang ada di restoran tersebut. Sehingga restoran akan berupaya memberikan yang terbaik dari segi kualitas maupun kuantitas pada menu makanan di restoran. Ekspektasi tamu inilah yang nantinya akan mendorong rasa puas atau tidaknya tamu terhadap produk restoran. Dapat dikatakan puas ketika realita yang didapat lebih tinggi dari pada ekspektasi dan sebaliknya,tamu tidak merasa puas jika realita yang didapat lebih rendah dari ekspektasi.

Untuk mengetahui tingkat kepuasan tersebut Terakota *Café* menggunakan *guest comment card*, yang memiliki tolak ukur penilaian mulai dari *excellent* (sangat baik), *good* (baik), *average* (cukup), dan *poor* (buruk). Penilaian yang diberikan akan di *compare* (dibedakan) menjadi sebuah data yang kemudian dapat di tindak lanjuti untuk menciptakan kualitas produk yang lebih baik guna menciptakan tingkat kepuasan yang lebih tinggi pada tamu. Dari data yang diperoleh selama bulan Januari hingga Maret 2018 dapat di ketahui penilaian tertinggi yang di dapat oleh tamu ialah *excellent* (sangat baik) sehingga kepuasan yang di dapat oleh tamu selama berada di Terakota *Café* adalah sangat puas, hal ini menjadikan restoran mempunyai tanggung jawab untuk terus mempertahankan kualitas dan kuantitas tersebut serta memperbaiki penilaian yang dianggap kurang baik oleh tamu guna dapat terus memberikan yang terbaik kedepan untuk tamu.

### 3.2 Saran

Menurut penulis variasi menu makanan yang ada di Terakota *Café* sudah baik dan relevan dengan tema restoran serta ditunjang dengan *design* dan *ornament* yang menambah daya tarik sehingga akan memiliki peluang untuk dapat lebih memuaskan tamu yang datang. Untuk variasi minuman dapat ditambahkan dan disesuaikan dengan tema restoran, misalnya *ocha* minuman khas jepang. sehingga akan dapat menambah value dari restoran tersebut. Penggunaan *guest comment card* dapat menjadi salah satu cara dalam mengetahui kepuasan tamu, *guest comment card* ini merupakan sebuah kartu yang telah berisi tolak ukur kepuasan dan harus diisi manual oleh tamu atau ditulis oleh tamu sendiri. Tetapi hal itu dapat kurang efektif karena banyak tamu yang tidak mengetahui adanya *guest comment card*, maka dari itu pegawai hendaknya lebih aktif dalam meminta tamu mengisi *guest comment card* dengan tidak mengganggu kegiatan tamu tersebut mengingat *guest comment card* menjadi cara untuk mengetahui kepuasan tamu.