

**PENGARUH VARIASI MENU *BREAKFAST* TERHADAP KEPUASAN  
TAMU DI GRAND BASKO HOTEL PADANG**

**SKRIPSI**

*Diajukan Kepada Tim Penguji Skripsi Departemen Pariwisata, Fakultas Pariwisata dan Perhotelan, Universitas Negeri Padang. Sebagai Salah Satu Syarat Guna Memperoleh Gelar Sarjana Sains Terapan (S.ST)*



**Oleh:**

**GABY ROMAULI SIMANJUNTAK  
NIM 19135018**

**PROGRAM STUDI D4 MANAJEMEN PERHOTELAN  
DEPARTEMEN PARIWISATA  
FAKULTAS PARIWISATA DAN PERHOTELAN  
UNIVERSITAS NEGERI PADANG  
2023**

HALAMAN PERSETUJUAN SKRIPSI

PENGARUH VARIASI MENU *BREAKFAST* TERHADAP KEPUASAN  
TAMU DI GRAND BASKO HOTEL PADANG

Nama : Gaby Romauli Simanjuntak  
NIM/BP : 19135018/2019  
Program Studi : D4 Manajemen Perhotelan  
Departemen : Pariwisata  
Fakultas : Pariwisata dan Perhotelan

Padang, Juni 2023

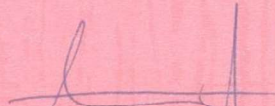
Disetujui Oleh:

Pembimbing



Lise Asnur, S.Pd.M.Pd  
NIP. 196608221990102001

Kepala Departemen Pariwisata FPP UNP



Trisna Putra, SS, M.Sc  
NIP. 19761223 199803 1001

## HALAMAN PENGESAHAN SKRIPSI

Dinyatakan Lulus Setelah dipertabankan di Depan Tim Penguji Skripsi Program Studi D4 Manajemen Perhotelan Departemen Pariwisata Fakultas Pariwisata dan Perhotelan Universitas Negeri Padang

Judul : Pengaruh Variasi Menu Breakfast Terhadap Kepuasan  
Tamu di Grand Basko Hotel Padang  
Nama : Gaby Romauli Simanjuntak  
NIM/BP : 19135018/2019  
Program Studi : D4 Manajemen Perhotelan  
Departemen : Pariwisata  
Fakultas : Pariwisata dan Perhotelan

Padang, Juni 2023

Nama

Tanda Tangan

1. Ketua : Lise Asnur, M.Pd

1. 

2. Anggota : Nidia Wulansari, SE, M.M

2. 

3. Anggota : Yuke Permata Lisna, S.ST, M.Par

3. 



KEMENTERIAN PENDIDIKAN, KEBUDAYAAN, RISET, DAN TEKNOLOGI  
UNIVERSITAS NEGERI PADANG  
FAKULTAS PARIWISATA DAN PERHOTELAN  
DEPARTEMEN PARIWISATA  
Jl. Prof. Dr. Hamka Kampus UNP Air Tawar Padang 25131  
Telp. (0751) 7051186  
Email : [pariwisata@fpp.unp.ac.id](mailto:pariwisata@fpp.unp.ac.id)  
Laman: <http://pariwisata.fpp.unp.ac.id>

#### SURAT PERNYATAAN TIDAK PLAGIAT

Saya yang bertanda tangan di bawah ini

Nama : Gaby Romauli Simanjuntak  
NIM/TM : 19135018 / 2019  
Program Studi : D4 Manajemen Perhotelan  
Departemen : Pariwisata  
Fakultas : Pariwisata dan Perhotelan

Dengan ini menyatakan bahwa skripsi saya yang berjudul,

“Pengaruh Variasi Menu *Breakfast* Terhadap Kepuasan Tamu di Grand Basko Hotel Padang” adalah benar merupakan hasil karya saya sendiri dan bukan merupakan plagiat dari karya orang lain. Apabila sesuatu saat terbukti saya melakukan plagiat, maka saya bersedia di proses dan menerima sanksi akademis maupun hukum sesuai dengan hukum dan ketentuan yang berlaku, baik di Universitas Negeri Padang maupun di masyarakat negara.

Demikianlah pernyataan ini saya buat dengan penuh kesadaran dan rasa tanggung jawab sebagai anggota masyarakat ilmiah.

Diketahui,  
Kepala Departemen Pariwisata

Trisna Putra, SS, M.Sc  
NIP. 19761223 199403 1001

Saya yang menyatakan,

Gaby Romauli Simanjuntak  
NIM. 19135018

## ABSTRAK

**Gaby Romauli Simanjuntak. 2023.** Pengaruh Variasi Menu *Breakfast* terhadap Kepuasan Tamu di Grand Basko Hotel Padang

Penelitian ini berawal dari pengamatan peneliti terhadap kepuasan tamu terkait variasi menu *breakfast* yang dihidangkan, cita rasa menu *breakfast*, ukuran porsi makanan dan minuman, kesesuaian harapan, minat berkunjung kembali dan ketersediaan merekomendasikan Grand Basko Hotel Padang. Penelitian ini bertujuan untuk mendeskripsikan variasi menu *breakfast*, mendeskripsikan kepuasan tamu dan menganalisis pengaruh variasi menu *breakfast* terhadap kepuasan tamu di Grand Basko Hotel Padang.

Jenis penelitian ini adalah penelitian kuantitatif dengan metode asosiatif kausal. Populasi dalam penelitian ini adalah tamu yang berkunjung ke Grand Basko Hotel Padang sebanyak 915 orang dengan sampel 91 orang. Teknik pengambilan sampel menggunakan purposive sampling. Teknik pengumpulan data dilakukan dengan menggunakan angket/kuisisioner kepada tamu yang *breakfast* di Grand Basko Hotel Padang. Uji coba instrumen dilakukan dengan uji validitas, uji reliabilitas. Tahap pengolahan data dilakukan kegiatan seperti merancang struktur data, pengkodean, editing dan pengentrian data. Uji persyaratan analisis dilakukan uji normalitas, uji homogenitas, linearitas. Pengujian hipotesis dilakukan dengan uji regresi linear sederhana dan koefisien determinasi.

Hasil penelitian ini adalah rata-rata responden pada indikator jenis makanan ialah sebesar 3,41 dengan kriteria baik, indikator jenis minuman 3,09 dengan kriteria cukup, indikator rasa makanan 3,61 dengan kriteria baik, indikator rasa minuman 3,37 dengan kriteria cukup, indikator ukuran porsi makanan 3,57 dengan kriteria baik dan indikator ukuran porsi minuman 3,54 dengan kriteria baik. Maka dapat disimpulkan bahwa rata-rata responden pada variabel variasi menu *breakfast* adalah 3,43 dengan kriteria baik.. Rata-rata pada indikator kesesuaian harapan adalah sebesar 3,43 dengan kriteria baik, indikator minat berkunjung kembali 3,41 dengan kriteria baik dan indikator kesediaan merekomendasikan 3,28 dengan kriteria cukup. Maka dapat disimpulkan bahwa rata-rata responden pada variabel kepuasan tamu adalah 3,37 dengan kriteria cukup. Hasil uji regresi linear sederhana diperoleh nilai F hitung 120.844 dengan Sig 0,000 < 0.05 maka regresi dapat dipakai. Artinya variasi menu *breakfast* berpengaruh signifikan terhadap kepuasan tamu. Hasil persamaan koefisien regresi 0.953 dengan nilai sig. 0,000 < 0,05. Artinya setiap peningkatan sebesar satuan variasi menu *breakfast* akan meningkatkan 0.953 satuan kepuasan tamu. Nilai R square sebesar 0,571, artinya variabel variasi menu *breakfast* berpengaruh sebesar 57,1% terhadap kepuasan tamu di Grand Basko Hotel Padang dan 42,9% dipengaruhi oleh variabel lainnya yang tidak dibahas dalam penelitian ini.

## KATA PENGANTAR

Puji syukur atas kehadiran Tuhan Yang Maha Esa telah memberikan segenap kekuatan dan kesanggupan, sehingga peneliti dapat menyelesaikan Skripsi yang berjudul **“Pengaruh Variasi Menu *Breakfast* Terhadap Kepuasan Tamu di Grand Basko Hotel Padang”** Skripsi ini diajukan untuk memenuhi sebagian persyaratan penyelesaian tugas akhir pada Program Studi D4 Manajemen Perhotelan, Fakultas Pariwisata dan Perhotelan Universitas Negeri Padang.

Dalam penulisan skripsi ini, peneliti dibimbing dan diberi motivasi oleh berbagai pihak sehingga proposal ini dapat diselesaikan dengan baik. Untuk itu, peneliti mengucapkan terima kasih kepada:

1. Ibu Dra. Ernawati, M.Pd. Phd, selaku Dekan Fakultas Pariwisata & Perhotelan Universitas Negeri Padang.
2. Bapak Trisna Putra, SS, M.Sc, selaku ketua Departemen Pariwisata Fakultas Pariwisata dan Perhotelan Universitas Negeri Padang.
3. Ibu Lise Asnur, M.Pd selaku dosen penasehat akademik dan pembimbing skripsi yang telah memberikan dukungan dan berkenan membimbing dengan sabar.
4. Ibu Nidia Wulansari, S.E, M.M sebagai dosen penguji 1 yang telah meluangkan waktu nya untuk menguji dan memberi saran yang membangun.
5. Ibu Yuke Permata Lisna, S.ST, M.Par sebagai dosen penguji 2 yang telah meluangkan waktu nya untuk menguji dan memberi saran yang membangun.

6. Staff administrasi yang telah membantu peneliti dalam melengkapi surat-surat yang diperlukan pada Departemen Pariwisata Fakultas Pariwisata dan Perhotelan Universitas Negeri Padang.
7. Pihak Grand Basko Hotel Padang yang telah membantu memberikan data.
8. Kedua orang tua yang selalu memberikan dukungan baik bentuk moral maupun material.

Semoga bantuan yang telah diberikan mendapat berkah dan balasan yang berlipat ganda dari Tuhan Yang Maha Esa. Akhirnya peneliti juga berharap agar Skripsi ini dapat bermanfaat bagi orang banyak.

Padang, Mei 2023

Peneliti

## DAFTAR ISI

	<b>Halaman</b>
<b>ABSTRAK .....</b>	<b>i</b>
<b>KATA PENGANTAR.....</b>	<b>ii</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>iv</b>
<b>DAFTAR GAMBAR.....</b>	<b>v</b>
<b>DAFTAR TABEL .....</b>	<b>vi</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN</b>	
A. Latar Belakang .....	1
B. Identifikasi Masalah .....	7
C. Batasan Masalah .....	7
D. Rumusan Masalah.....	7
E. Tujuan Penelitian .....	8
F. Manfaat Penelitian.....	8
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA</b>	
A. Aspek-aspek Teoritis.....	10
B. Kerangka Konseptual .....	14
C. Hipotesis Penelitian .....	15
<b>BAB III METODOLOGI PENELITIAN</b>	
A. Jenis Penelitian.....	16
B. Tempat dan Waktu Penelitian .....	17
C. Variabel Penelitian .....	17
D. Definisi Operasional Variabel.....	18
E. Populasi dan Sampel .....	19
F. Jenis Data dan Teknik Pengumpulan Data.....	21
G. Instrumen Penelitian.....	22
H. Uji Coba Instrumen Penelitian.....	25
I. Teknik Analisis Data.....	27
J. Uji Persyaratan Analisis.....	28
K. Pengujian Hipotesis .....	29
<b>BAB IV HASIL PENELITIAN.....</b>	<b>31</b>
A. Hasil Penelitian .....	31
1. Deskripsi Karakteristik Responden.....	31
2. Deskripsi Data Variabel.....	33
3. Pengujian Persyaratan Analisis.....	44
4. Uji Hipotesis .....	46
B. Pembahasan .....	48
<b>BAB V KESIMPULAN DAN SARAN</b>	
A. Kesimpulan.....	54
B. Saran.....	54
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>56</b>
<b>LAMPIRAN.....</b>	<b>58</b>



## DAFTAR GAMBAR

<b>Gambar</b>	<b>Halaman</b>
1. Grand Basko Hotel Padang.....	2
2. Bajamba Restoran.....	2
3. Tentang Variasi Menu .....	3
4. Tentang Sarapan Kurang Bervariasi.....	3
5. Tentang Menu Untuk Dewasa .....	3
6. Tentang Pilihan Makanan.....	3
7. Tentang Tamu Tidak Bersedia Merekomendasikan.....	4
8. Tentang Tamu Tidak Ingin Datang Kembali.....	4
9. Kerangka Konseptual.....	13

## DAFTAR TABEL

<b>Tabel</b>	<b>Halaman</b>
1. Menu <i>Breakfast</i> Grand Basko Hotel Padang .....	5
2. Menu <i>Breakfast</i> Hotel Pangeran Beach.....	5
3. Data Tamu yang <i>Breakfast</i> Tahun 2022 .....	19
4. Skor Alternatif Jawaban Variabel X dan Variabel Y .....	22
5. Kisi-Kisi Instrumen Penelitian .....	22
6. Validasi Variabel X dan Y.....	25
7. Reabilitas Variabel X.....	26
8. Reabilitas Variabel Y.....	26
9. Klasifikasi Skor .....	27
10. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	32
11. Karakteristik Responden Berdasarkan Umur .....	33
12. Karakteristik Responden Berdasarkan Frekuensi Kunjungan .....	33
13. Deskripsi Data Variabel Variasi Menu <i>Breakfast</i> .....	34
14. Deskripsi Data Indikator Jenis Makanan.....	35
15. Deskripsi Data Indikator Jenis Minuman .....	36
16. Deskripsi Data Rasa Makanan.....	37
17. Deskripsi Data Rasa Minuman .....	38
18. Deskripsi Data Ukuran Porsi Makanan .....	39
19. Deskripsi Data Ukuran Porsi Minuman.....	40
20. Deskripsi Data Variabel Kepuasan Tamu.....	42
21. Deskripsi Data Indikator Kesesuaian Harapan .....	42
22. Deskripsi Data Indikator Minat Berkunjung Kembali.....	44
23. Deskripsi Data Indikator Ketersediaan Merekomendasikan.....	45
24. Hasil Uji Normalitas .....	46
25. Hasil Uji Homogenitas .....	47
26. Hasil Uji Linearitas.....	48
27. Nilai Signifikasi.....	49
28. Koefisien Regresi Variabel X Terhadap Y .....	50
29. Koefisien Determinasi (R square) Variabel X Terhadap Variabel Y .....	51

## **BAB I PENDAHULUAN**

### **A. Latar Belakang**

Menu merupakan jenis pilihan makanan dan minuman yang menjadi hak seorang tamu dalam membuat pilihan makanan dan minuman yang diinginkan, menu yang dibuat dengan baik dapat menarik perhatian tamu. Timo (2021) Menu merupakan daftar makanan dan minuman yang tertera harga dalam masing-masing makanan dan minuman yang ditampilkan melalui kartu, kertas atau media lain untuk menarik dan memudahkan tamu. Waktu makan terdiri dari *breakfast, lunch and dinner*. Menu *breakfast* yang disediakan di restoran disajikan secara langsung kepada tamu atau dalam pelayanan secara *buffet* yaitu tamu dapat mengambil makanan sendiri sesuai dengan keinginan tamu tersebut mulai dari *appetizer, soup, main course, dessert and drinks*.

Manusia memerlukan *breakfast* agar mendapatkan energi untuk menjalankan berbagai aktivitas. Ulinnuha, M. A. (2019) Sarapan atau makan pagi adalah makanan yang disantap pada pagi hari, waktu sarapan dimulai dari pukul 06.00 pagi sampai dengan pukul 10.00 pagi. *Breakfast* sangat penting bagi tamu untuk meningkatkan daya tahan tubuh dan konsentrasi saat akan beraktivitas. Hotel di Indonesia juga menerapkan *breakfast* setiap hari dengan berbagai menu sesuai dengan keinginan tamu.

Menu *breakfast* mulai dari *appetizer, soup, main course, dessert*, makanan daerah dan minuman dihadirkan bervariasi. Variasi menu adalah susunan golongan makanan yang terdapat dalam suatu hidangan yang berbeda

pada tiap kali penyajian (Angriani, 2015). Variasi menu *breakfast* dikatakan lengkap jika rasa makanan dan minuman, jenis makanan dan minuman, dan ketersediaan makanan dan minuman sudah memenuhi keinginan dan harapan tamu. Hal tersebut dapat menarik perhatian dan memudahkan tamu untuk memilih berbagai macam menu sesuai keinginan mereka sehingga mereka dapat merasa puas dengan menu yang tersedia.

Kepuasan tamu adalah perasaan senang atau kecewa seorang tamu yang timbul dari suatu hal yang dialami atau dirasakan terhadap ekspektasi mereka. Menurut Richard Oliver (IK Tampanguma dkk, 2022) kepuasan tamu adalah respon pemenuhan dari tamu terhadap suatu produk atau layanan itu sendiri yang telah memenuhi kebutuhan dan harapan tamu. Menurut Pramono, dkk (2020) untuk mendapatkan kepuasan tamu dipengaruhi oleh kualitas produk, inovasi dan variasi 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.

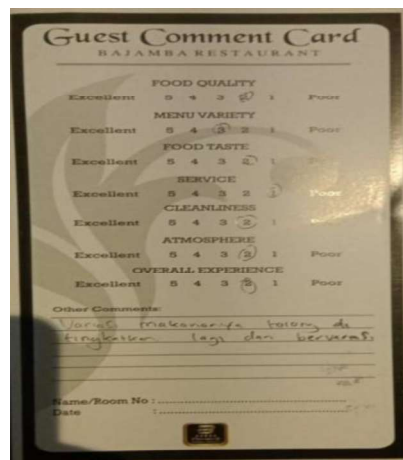


Gambar 1. Grand Basko Hotel Padang  
Sumber. *HRD Grand Basko Hotel*



Gambar 2. Bajamba Restoran  
Sumber. *HRD Grand Basko Hotel*

Hotel adalah perusahaan atau badan usaha yang menyediakan layanan menginap untuk orang-orang yang melakukan suatu perjalanan. Elsandra, Y., & Rahayu, S. (2013) Grand Basko Hotel merupakan hotel bintang empat di kota Padang yang memiliki lokasi strategis dan bersatu dengan Grand Basko Mall. Hotel ini memiliki 150 kamar dengan tipe yang berbeda setiap kamar nya dan memiliki fasilitas masing-masing di setiap kamar tersebut. Grand Basko Hotel Padang memiliki 1 restoran bernama Bajamba Restoran. Grand Basko Hotel terdiri dari 9 ruang meeting termasuk gedung ballroom merupakan tempat yang sempurna untuk semua jenis fungsi yang dapat mengakomodasi pertemuan hingga acara besar.



Gambar 3. Tentang Variasi Menu  
Sumber. *Food and Beverage Manager*



Gambar 4. Tentang Sarapan Kurang Bervariasi  
Sumber. *Google Review*

**Guest Comment Card**  
BAJAMBA RESTAURANT

FOOD QUALITY				
Excellent	5	4	3 (2)	1 Poor
MENU VARIETY				
Excellent	5	4	3 (2)	1 Poor
FOOD TASTE				
Excellent	5	4	3 (2)	1 Poor
SERVICE				
Excellent	5	4	3 2	1 Poor
CLEANLINESS				
Excellent	5	4	3 2	1 Poor
ATMOSPHERE				
Excellent	5	4	3 (2)	1 Poor
OVERALL EXPERIENCE				
Excellent	5	4	3 (2)	1 Poor

Other Comments:  
Anak saya tidak dapat breakfast karena menu nya untuk orang dewasa

Gambar 5. Tentang Menu Untuk Dewasa  
Sumber. *Food and Beverage Manager*

**Guest Comment Card**  
BAJAMBA RESTAURANT

FOOD QUALITY				
Excellent	5	4	3 2	(1) Poor
MENU VARIETY				
Excellent	5	4	3 2	(1) Poor
FOOD TASTE				
Excellent	5	4	3 2	(1) Poor
SERVICE				
Excellent	5	4	3 2	(1) Poor
CLEANLINESS				
Excellent	5	4	3 2	(1) Poor
ATMOSPHERE				
Excellent	5	4	3 2	(1) Poor
OVERALL EXPERIENCE				
Excellent	5	4	3 2	(1) Poor

Other Comments:  
Meja makan masih kotor, karyawan lama, pilih makanan sedikit buat saya badmood.

Gambar 6. Tentang Pilihan Makanan  
Sumber. *Food and Beverage Manager*

**COMMENT CARD**

NAME: Juliar ROOM: 502  
EMAIL: —

COMMENT  
Pilih makanan sedikit, tidak sesuai dg yg saya bayar. Keba masi goreng kasar. Sangat kasar.  
Tidak cocok untuk direkomendasikan ke teman / keluarga. Mungkin dipikirkan lagi cita rasa & pilihan menu.

Gambar 7. Tentang Tamu Tidak Bersedia Ingin Merekomendasikan  
Sumber. *Front Office Manager*

**COMMENT CARD**

NAME: ROOM: 115  
EMAIL: —

COMMENT  
Tidak tertarik yang kedua kalinya.

Gambar 8. Tentang Tamu Tidak Datang Kembali  
Sumber. *Front Office Manager*

Berdasarkan hasil pengamatan peneliti selama Magang Bersertifikat II di Grand Basko Hotel Padang selama 6 bulan dari 25 Juli-31 Desember 2022 dan hasil *google review guest comment* peneliti menemukan beberapa permasalahan. Pertama, ketidakpuasan tamu terhadap hidangan *breakfast* yang tidak bervariasi setiap hari hanya menghadirkan nasi putih, nasi goreng, ikan, mi goreng, sayuran, kerupuk, bubur ayam, lontong gulai paku dan cubadak, *assorted pastry*, buah potong, *cereal* dan menu yang setiap hari berganti hanya ikan ke ayam. Kedua, tidak tertarik untuk merekomendasikan Grand Basko

Hotel Padang karena hidangan *breakfast* rasa nya belum sesuai dengan yang diharapkan.

Berdasarkan informasi dari *Chef* Anwar selaku *Executive Chef* cita rasa menu *breakfast* belum sesuai karena sebagian besar para *Chef* berasal dari Sumatera Utara yang belum sepenuhnya bisa memenuhi cita rasa orang Minangkabau. Ketiga, tamu kecewa karena tidak mendapatkan salah satu hidangan karena habis seperti lauk pauk, sosis, nugget, batagor dan lain-lain.

**Tabel 1. Menu *Breakfast* Grand Basko Hotel Padang**

No	Menu <i>Breakfast</i>
1	Nasi Putih
2	Nasi Goreng Vegetable
3	Ayam Goreng Tepung
4	Ifu Mie Goreng
5	Kentang Teri Sambal
6	Acar, Sambal, Kerupuk
7	Lontong Gulai Cubadak
8	Bubur Ayam
9	Assorted Pastry
10	Jajanan Pasar
11	Cereal
12	Roti Kukus
13	Egg Corner
14	Buah Potong

Sumber. *Executive Chef Grand Basko Hotel Padang*

**Tabel 2 Menu *Breakfast* Hotel Pangeran Beach**

No	Menu <i>Breakfast</i>
1	Nasi Putih
2	Nasi Goreng Sayur Ikan Teri
3	Bihun Goreng
4	Ayam Kecap Pedas
5	Sosis Kentang Pedas Manis
6	Bakso Berontak
7	Cah Brokoly Daging Asap
8	Mieso Ayam
9	Lontong Gulai Nangka
10	Bubur Ayam
11	Egg Corner
12	Tousand Island Salad
13	Mayonaise
14	Yogurt

15	Kerupuk Udang
16	Kerupuk Palembang
17	Acar
18	Sambalado Merah
19	Mix Slice Fruit
20	Assorted Pastry

Sumber. *Executive Chef Hotel Pangeran Beach*

Berdasarkan tabel 2, dapat diketahui menu *breakfast* salah satu hotel bintang 4 yang ada di Kota Padang yaitu Hotel Pangeran Beach terdapat berbagai jenis menu *breakfast* diantaranya adalah nasi putih, nasi goreng sayur ikan teri, bihun goreng, ayam kecap pedas, sosis kentang pedas manis, bakso berontak, cah brokoly daging asap, mieso ayam, lontong gulai nangka, bubur ayam, egg corner, thousand island salad, mayonnaise, yogurt, kerupuk udang, kerupuk Palembang dan acar.

Berdasarkan pengalaman peneliti selama casual di Hotel Pangeran Beach dan berdasarkan hasil wawancara oleh *Chef Beben* selaku *Executive Chef* di Hotel Pangeran Beach bahwasanya rasa menu *breakfast* sudah menyesuaikan dengan cita rasa Minangkabau dan variasi menu *breakfast* sudah 80% lengkap.

Berdasarkan hasil google form yang peneliti berikan kepada tamu yang *breakfast* di Grand Basko Hotel Padang pada saat melakukan Magang Bersertifikat II pada tanggal 29-30 Desember 2022 yaitu 8 dari 10 orang tamu tidak berminat untuk datang kembali karena hidangan *breakfast* yang tidak bervariasi, tidak tertarik untuk merekomendasikan Grand Basko Hotel Padang karena rasa hidangan yang tidak sesuai dengan yang diharapkan dan tidak mendapatkan salah satu menu *breakfast*.



Berdasarkan permasalahan yang ditemui, maka peneliti tertarik untuk meneliti tentang “**Pengaruh Variasi Menu *Breakfast* Terhadap Kepuasan Tamu di Grand Basko Hotel Padang**”.

#### **B. Identifikasi Masalah**

Berdasarkan latar belakang masalah di atas, adapun identifikasi masalah dalam penelitian ini sebagai berikut :

1. Hidangan *breakfast* yang tidak bervariasi sehingga tamu tidak berminat untuk datang kembali
2. Tidak tertarik untuk merekomendasikan Grand Basko Hotel Padang karena rasa hidangan tidak sesuai dengan harapan tamu
3. Tamu kecewa karena tidak mendapatkan salah satu menu *breakfast*

#### **C. Batasan Masalah**

Berdasarkan identifikasi masalah, untuk lebih terarahnya peneliti membatasi penelitian ini yaitu Bagaimana Pengaruh Variasi Menu *Breakfast* Terhadap Kepuasan Tamu di Grand Basko Hotel Padang.

#### **D. Rumusan Masalah**

Berdasarkan batasan masalah yang telah diuraikan diatas, maka rumusan masalahnya adalah sebagai berikut :

1. Bagaimana variasi menu *breakfast* di Grand Basko Hotel Padang?
2. Bagaimana kepuasan tamu yang berkunjung di Grand Basko Hotel Padang?
3. Bagaimana Pengaruh Variasi Menu *Breakfast* Terhadap Kepuasan Tamu di Grand Basko Hotel Padang?

## **E. Tujuan Penelitian**

### 1. Tujuan Umum

Tujuan umum dari penelitian ini adalah untuk mengetahui Pengaruh Variasi Menu *Breakfast* Terhadap Kepuasan Tamu di Grand Basko Hotel Padang.

### 2. Tujuan Khusus

- a. Mendeskripsikan variasi menu *breakfast* di Grand Basko Hotel Padang
- b. Mendeskripsikan kepuasan tamu di Grand Basko Hotel Padang
- c. Menganalisis pengaruh variasi menu *Breakfast* Terhadap Kepuasan Tamu di Grand Basko Hotel Padang

## **F. Manfaat Penelitian**

### 1. Bagi Pihak Hotel

Memberikan informasi tambahan bagi karyawan *Food and Beverage Product dan Food and Beverage Service* dalam meningkatkan kepuasan tamu melalui variasi menu *breakfast* di Grand Basko Hotel Padang

### 2. Bagi Departemen Pariwisata

Menambah literatur dan bacaan ilmiah untuk Mata Kuliah Tata Boga dalam meningkatkan kepuasan tamu.

### 3. Bagi Peneliti Lainnya

Sebagai bahan acuan untuk mengkaji lebih lanjut tentang permasalahan sejenis.

#### 4. Bagi Peneliti

Menambah ilmu pengetahuan terutama hal yang berkaitan dengan kepuasan tamu melalui variasi menu dan memenuhi salah satu syarat dalam menyelesaikan Mata Kuliah Tugas Akhir.