

**KEPUASAN TAMU TENTANG *BREAKFAST* DI ROYAL RESTAURANT
GRAND ROYAL DENAI HOTEL BUKITTINGGI**

SKRIPSI

*Diajukan Kepada Tim Penguji Skripsi Jurusan Pariwisata
Sebagai Salah Satu Persyaratan Guna Memperoleh
Gelar Sarjana Sains Terapan*



DISUSUN OLEH:

INDAH SEPTIANI PUTRI

NIM.14135081/2014

PROGRAM STUDI D4 MANAJEMEN PERHOTELAN

JURUSAN PARIWISATA

FAKULTAS PARIWISATA DAN PERHOTELAN

UNIVERSITAS NEGERI PADANG

2018

HALAMAN PERSETUJUAN SKRIPSI

KEPUASAN TAMU TENTANG *BREAKFAST* DI ROYAL *RESTAURANT*
GRAND ROYAL DENAI HOTEL BUKITTINGGI

Nama : indah Septiani Putri
Nim/BP : 14135081/2014
Prodi : D4 Manajemen Perhotelan
Fakultas : Pariwisata dan Perhotelan

Padang, Oktober 2018

Disetujui Oleh

Pembimbing



Dr. Yuliana SP, M.Si

NIP. 197007271997032003

Mengetahui
Ketua Jurusan Pariwisata
Fakultas Pariwisata dan Perhotelan



Dra. Ira Meirina Chair, M.Pd

NIP. 19620530 198803 2001

HALAMAN PENGESAHAN SKRIPSI

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

Judul : Kepuasan Tamu Tentang *Breakfast* di *Royal Restaurant*
Grand Royal Denai Hotel Bukittinggi
Nama : Indah Septiani Putri
Nim/BP : 14135081/2014
Prodi : D4 Manajemen Perhotelan
Jurusan : Pariwisata
Fakultas : Pariwisata dan Perhotelan

Padang, Oktober 2018

Tim Penguji

Nama

Tanda Tangan

Ketua : Dr. Yuliana, SP, M.Si

Anggota : Kurnia Illahi Manvi, SST. Par, M.Par

Kasmita, S.Pd, M.Si



SURAT PERNYATAAN TIDAK PLAGIAT

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Indah Septiani Putri

Nim/BP : 14135081/2014

Jurusan : Pariwisata

Fakultas : Pariwisata dan Perhotelan

Dengan ini menyatakan bahwa skripsi saya yang berjudul:

“Kepuasan Tamu Tentang *Breakfast* di *Royal Restaurant* Grand Royal Denai Hotel Bukittinggi” adalah benar merupakan hasil karya saya dan bukan merupakan plagiat dari karya orang lain. Apabila suatu saat terbukti saya melakukan plagiat, maka saya bersedia diproses dan menerima sanksi akademis maupun sesuai dengan hukum dan ketentuan yang berlaku, baik dari institusi Universitas Negeri Padang maupun di Masyarakat Negara.

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

Diketahui,

Ketua Jurusan Pariwisata FPP UNP

Dra. Ira Meirina Chair, M.Pd
Nip. 19620530 198803 2001

Saya yang menyatakan.

METERAI
TEMPEL
NO. BAPDAFF336092160
6000
ENAM RIBU RUPIAH

Indah Septiani Putri
Nim. 14135081 / 2014

ABSTRAK

Indah Septiani Putri. NIM: 14135081. Kepuasan Tamu Tentang Breakfast di Grand Royal Denai Hotel Bukittinggi. Skripsi Program Studi D4 Manajemen Perhotelan Jurusan Pariwisata Fakultas Pariwisata & Perhotelan Universitas Negeri Padang. Pembimbing : Dr. Yuliana, SP, M.Si

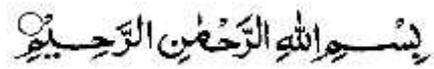
Penelitian ini berawal dari hasil observasi, pengamatan dan wawancara pada saat peneliti melakukan pra penelitian di Grand Royal Denai Hotel Bukittinggi dimana peneliti menemukan adanya beberapa keluhan tamu yang berhubungan dengan kepuasan tentang *breakfast*. Di samping itu, dari beberapa ulasan tamu yang ditemukan pada situs www.traveloka.com juga ditemui beberapa masalah yang berhubungan dengan kepuasan tentang *breakfast* seperti ketersediaan makanan pada *buffet* yang sedikit, rasa makanan yang tidak sesuai dengan keinginan tamu serta *breakfast* hotel yang tidak sesuai dengan ekspektasi yang diharapkan tamu. Oleh karena itu peneliti berkeinginan untuk melakukan penelitian mengenai tingkat kepuasan tamu yang *breakfast* di Grand Royal Denai Hotel Bukittinggi.

Jenis penelitian ini adalah penelitian deskriptif kuantitatif. Populasi dalam penelitian ini adalah tamu yang *breakfast* di Grand Royal Denai Hotel Bukittinggi. Teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah *Purposive Sampling*. Jumlah sampel pada penelitian ini berjumlah 90 orang. Teknik pengumpulan data dilakukan dengan cara penyebaran angket (kuesioner) dengan menggunakan skala *Likert* yang telah teruji validitas dan reliabilitasnya. Selanjutnya data dianalisis melalui tabulasi data dan deskriptif data menggunakan persentase.

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan, diperoleh hasil bahwa kepuasan tamu tentang *breakfast* di Grand Royal Denai Hotel Bukittinggi berada pada kategori puas dengan persentase 90% dan kategori sangat puas dengan persentase 10%. Dengan demikian kepuasan tamu tentang *breakfast* di Grand Royal Denai Hotel Bukittinggi sudah tergolong puas.

Kata kunci: Kepuasan Tamu, Breakfast, Hotel

KATA PENGANTAR



Syukur Alhamdulillah penulis ucapkan kehadiran Allah SWT yang telah memberikan rahmat dan karunia-Nya serta kemudahan bagi penulis sehingga dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul **“Kepuasan Tamu Tentang *Breakfast* di Grand Royal Denai Hotel Bukittinggi”**. Skripsi ini dibuat untuk melengkapi persyaratan memperoleh gelar Sarjana Sains Terapan pada Jurusan Pariwisata Universitas Negeri Padang.

Dalam proses penyusunan proposal hingga selesainya skripsi ini, penulis telah banyak mendapatkan bantuan dan dukungan dari berbagai pihak. Untuk itu pada kesempatan ini penulis menyampaikan ucapan terima kasih yang tak terhingga kepada:

1. Ibu Dra. Ernawati, M.Pd, Ph.D. selaku Dekan Fakultas Pariwisata Dan Perhotelan Universitas Negeri Padang.
2. Ibu Dra. Ira Meirina Chair, M.Pd, selaku Ketua Jurusan Pariwisata Universitas Negeri Padang.
3. Ibu Dr. Yuliana, SP, M.Si selaku dosen Penasehat Akademik dan sekaligus Pembimbing yang telah meluangkan waktu untuk memberikan bimbingan, pemikiran dan pengarahan yang sangat berarti dalam penulisan skripsi ini.
4. Ibu Kasmita S.Pd., M.Si dan Bapak Kurnia Illahi Manvi, SST.Par, M.Par. Selaku dosen penguji ujian skripsi yang telah memberikan kritik dan saran yang konstruktif untuk kesempurnaan skripsi ini.

5. Seluruh staf pengajar, teknisi dan administrasi pada Jurusan Pariwisata Fakultas Pariwisata dan Perhotelan Universitas Negeri Padang.
6. Pihak Manajemen dari Grand Royal Denai Hotel Bukittinggi, karena telah memberikan kerjasama yang baik kepada penulis pada saat penelitian untuk skripsi ini.
7. Orang Tua dan saudara sekeluarga yang telah memberikan doa dan dukungannya selama ini.
8. Berbagai pihak yang telah membantu penulis untuk menyelesaikan penelitian ini.

Semoga bantuan yang telah diberikan diberkahi dan mendapatkan balasan yang berlipat ganda dari Allah SWT. Akhirnya, penulis juga berharap agar penelitian ini dapat bermanfaat bagi kita semua.

Padang, September, 2018
Penulis.

Indah Septiani Putri
Nim. 14135081/2014

DAFTAR ISI

Halaman

ABSTRAK	i
KATA PENGANTAR.....	ii
DAFTAR ISI.....	iv
DAFTAR TABEL	vii
DAFTAR GAMBAR.....	ix
DAFTAR LAMPIRAN.....	x
BAB I. PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang.....	1
B. Identifikasi Masalah.....	8
C. Batasan Masalah	9
D. Rumusan Masalah.....	9
E. Tujuan Penelitian	9
F. Manfaat Penelitian	10
BAB II. LANDASAN TEORI	
A. Kajian Teori	12
1. Kepuasan Tamu	12
a. Pengertian Kepuasan Tamu	12
b. Indikator Kepuasan Tamu	13
2. <i>Breakfast</i>	18
a. Pengertian <i>Breakfast</i>	18
b. Jenis-jenis <i>Breakfast</i>	18

B. Kerangka Konseptual.....	19
C. Pertanyaan Penelitian.....	20

BAB III. METODOLOGI PENELITIAN

A. Jenis Penelitian	21
B. Tempat dan Waktu Penelitian.....	21
C. Variabel Penelitian.....	21
D. Definisi Operasional Variabel	22
E. Populasi dan Sampel Penelitian.....	23
1. Populasi Penelitian	23
2. Sampel Penelitian	24
F. Jenis Data dan Teknik Pengumpulan Data	25
1. Jenis Data.....	25
2. Teknik Pengumpulan Data	26
G. Instrumen Penelitian	26
H. Uji Coba Instrumen.....	29
1. Uji Validitas.....	29
2. Uji Reliabilitas	30
I. Teknik Analisis Data	32
1. Mentabulasi Data.....	32
2. Deskripsi Data	32

BAB IV. HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Deskripsi Data	34
1. Gambaran Umum Responden.....	34

2. Analisis Deskriptif Variabel Penelitian	38
B. Pembahasan	56
BAB V. KESIMPULAN DAN SARAN	
A. Kesimpulan	60
B. Saran	61
DAFTAR PUSTAKA	63

DAFTAR TABEL

Tabel	Halaman
1. Pendapatan Devisa Negara dari Sektor Pariwisata	1
2. Keluhan Tamu pada saat <i>Breakfast</i> di Royal Restaurant Grand Royal Denai Hotel Bukittinggi	7
3. Jumlah Tamu di Royal <i>Restaurant</i> Grand Royal Denai Hotel Bukittinggi Perbulan September 2017 – Februari 2018	24
4. Pilihan Jawaban Skala Likert Pada Variabel X.....	27
5. Kisi-kisi Operasional Variabel Penelitian	28
6. Hasil Uji Validitas Kepuasan Tamu Tentang <i>Breakfast</i> di Grand Royal Denai Hotel Bukittinggi	30
7. Hasil Uji Reliabilitas Kepuasan Tamu Tentang <i>Breakfast</i> di Grand Royal Denai Hotel Bukittinggi	31
8. Kategori Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	35
9. Kategori Responden Berdasarkan Umur.....	36
10. Kategori Responden Berdasarkan Jenis Pekerjaan	37
11. Kategori Responden Berdasarkan Asal Kota	38
12. Data Hasil Perhitungan Statistik Kepuasan Tamu Tentang <i>Breakfast</i> di Grand Royal Denai Hotel Bukittinggi.....	39
13. Hasil Deskripsi Data Variabel Kepuasan Tamu.....	41
14. Data Hasil Perhitungan Statistik Tercapainya Harapan Tamu Variabel Kepuasan Tamu Tentang <i>Breakfast</i> di Grand Royal Denai Hotel Bukittinggi.....	42

15. Hasil Deskripsi Data Variabel Kepuasan Tamu Tentang <i>Breakfast</i> dengan Indikator Tercapainya Harapan Tamu	44
16. Data Hasil Perhitungan Statistik Terpenuhinya Kebutuhan Tamu Variabel Kepuasan Tamu Tentang <i>Breakfast</i> di Grand Royal Denai Hotel Bukittinggi.....	45
17. Hasil Deskripsi Data Variabel Kepuasan Tamu Tentang <i>Breakfast</i> dengan Indikator Terpenuhinya Kebutuhan Tamu	47
18. Data Hasil Perhitungan Statistik Tercapainya Keinginan Tamu Variabel Kepuasan Tamu Tentang <i>Breakfast</i> di Grand Royal Denai Hotel Bukittinggi.....	48
19. Hasil Deskripsi Data Variabel Kepuasan Tamu Tentang <i>Breakfast</i> dengan Indikator Tercapainya Keinginan Tamu	50
20. Data Hasil Perhitungan Statistik Keinginan Untuk Memakai Produk Kembali Variabel Kepuasan Tamu Tentang <i>Breakfast</i> di Grand Royal Denai Hotel Bukittinggi	51
21. Hasil Deskripsi Data Variabel Kepuasan Tamu Tentang <i>Breakfast</i> dengan Indikator Keinginan Untuk Memakai Produk Kembali	53
22. Data Hasil Perhitungan Statistik Keinginan Untuk Merekomendasikan Barang/Jasa ke Orang Lain Variabel Kepuasan Tamu Tentang <i>Breakfast</i> di Grand Royal Denai Hotel Bukittinggi.....	54
23. Hasil Deskripsi Data Variabel Kepuasan Tamu Tentang <i>Breakfast</i> dengan Indikator Keinginan Untuk Merekomendasikan Barang/Jasa ke Orang Lain	56

DAFTAR GAMBAR

Gambar	Halaman
1. Variasi Buah Hotel Bintang 4	5
2. Variasi <i>Pastry</i> Hotel Bintang 4	5
3. Variasi <i>Bread</i> Hotel Bintang 4	6
4. Variasi Buah, <i>Pastry</i> , dan <i>Bread</i> Hotel Bintang 4	6
5. Kerangka Konseptual	20
6. Histogram Kurva Normal Sebaran Variabel Kepuasan Tamu Tentang <i>Breakfast</i> di Grand Royal Denai Hotel Bukittinggi	40
7. Histogram Kurva Normal Sebaran Tercapainya Harapan Tamu Variabel Kepuasan Tamu Tentang <i>Breakfast</i> di Grand Royal Denai Hotel Bukittinggi	43
8. Histogram Kurva Normal Sebaran Terpenuhinya Kebutuhan Tamu di Grand Royal Denai Hotel Bukittinggi	46
9. Histogram Kurva Normal Sebaran Tercapainya Keinginan Tamu di Grand Royal Denai Hotel Bukittinggi	49
10. Histogram Kurva Normal Sebaran Keinginan Untuk Memakai Produk Kembali di Grand Royal Denai Hotel Bukittinggi	52
11. Histogram Kurva Normal Sebaran Keinginan Untuk Merekomendasikan Barang/Jasa ke Orang Lain di Grand Royal Denai Hotel Bukittinggi	55

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran	Halaman
1. Surat Izin Penelitian di Grand Royal Denai Hotel Bukittinggi.....	65
2. Surat Balasan Izin Penelitian dari Grand Royal Denai Hotel Bukittinggi .	66
3. Surat Telah Melakukan Penelitian dari Grand Royal Denai Hotel Bukittinggi	67
4. Kuesioner Uji Coba Penelitian.....	68
5. Tabulasi Uji Coba Penelitian	72
6. Uji Coba Validitas.....	73
7. Kuesioner Penelitian	79
8. Tabulasi Penelitian.....	83
9. Rangkuman Uji Deskriptif Data	86
10. Rangkuman Histogram Kurva Normal	88
11. Klasifikasi Skor.....	90
12. Dokumentasi	99
13. Kartu Konsultasi	102

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Perkembangan industri pariwisata Indonesia dari tahun ke tahun semakin baik. Jumlah wisatawan baik wisatawan mancanegara maupun wisatawan domestik mengalami peningkatan yang berdampak pada meningkatnya devisa negara. Meningkatnya pendapatan devisa negara dari sektor pariwisata bisa dilihat pada tabel berikut:

Tabel 1. Pendapatan Devisa Negara dari Sektor Pariwisata

No.	Tahun	Pendapatan Devisa
1	2016	US\$13,57
2	2017	US\$17,05

Sumber : Gumelar (2017)

Berdasarkan tabel di atas, dapat dilihat peningkatan pendapatan devisa negara pada sektor pariwisata sebesar 25,68% dari posisi US\$13,57 miliar pada tahun 2016 ke angka US\$17,05 miliar pada tahun 2017, menjadikan pariwisata sebagai kontributor penyumbang devisa terbanyak kedua setelah minyak kelapa sawit (*Crude Palm Oil/CPO*). Hal ini memberikan andil besar dalam pengembangan perekonomian dan pengembangan kesejahteraan rakyat yang dapat membuka peluang usaha dan peluang kerja di dunia pariwisata.

Pariwisata di Indonesia diatur dalam Undang-Undang Nomor 10 Tahun 2009 tentang Kepariwisataan. Pengertian pariwisata menurut Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 10 Tahun 2009 adalah,” Berbagai macam kegiatan

wisata dan didukung berbagai fasilitas serta layanan yang disediakan oleh masyarakat, pengusaha, pemerintah, dan pemerintah daerah”. Sedangkan menurut Soekadijo dalam Suwena dan Widyatmaja (2010:15) pariwisata adalah, “Gejala yang kompleks dalam masyarakat, di dalamnya terdapat hotel, obyek wisata, souvenir pramuwisata, angkutan wisata, biro perjalanan wisata, rumah makan, dan banyak lainnya”. Oleh karena itu, salah satu fasilitas penunjang pariwisata adalah jasa perhotelan.

Pengertian hotel menurut Rumekso dalam dalam Wahyuni (2016) adalah, “Bentuk bangunan yang menyediakan kamar-kamar untuk menginap para tamu, makanan dan minuman serta fasilitas-fasilitas lain yang diperlukan dan dikelola secara professional untuk mendapatkan keuntungan”. Hotel menurut Sulastiyono (2011:6), adalah "Suatu jenis akomodasi yang mempergunakan sebagian atau seluruh bangunan untuk menyediakan jasa penginapan, makanan dan minuman, serta jasa penunjang lainnya bagi umum yang dikelola secara komersial. Berdasarkan pendapat ahli tersebut, jasa perhotelan tidak hanya fokus pada penyediaan penyewaan kamar saja melainkan juga menyediakan pelayanan makanan dan minuman. Salah satu produk hotel yang menyediakan pelayanan makanan dan minuman adalah *breakfast*.

Pengertian *breakfast* menurut Pratomo dan Estikowati (2017) adalah, “Salah satu produk yang ditawarkan hotel untuk memudahkan pengunjung yang menginap dalam memenuhi kebutuhan untuk makan. Dengan adanya pelaksanaan *breakfast* di hotel, pengunjung akan lebih mudah dalam memenuhi

kebutuhan pangan”. Oleh karena itu, selain kualitas dari kamar tidur selama menginap, *breakfast* yang disediakan juga perlu diperhatikan guna memberikan kepuasan kepada tamu yang maksimal .

Kepuasan tamu sebagai konsumen didefinisikan sebagai tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja (hasil) yang dirasakan dibandingkan dengan harapannya (Kotler dan Amstrong, 2012: 119) atau diartikan bahwa kepuasan merupakan fungsi dari kinerja yang dirasakan (*perceived performance*) dan harapan (*expectations*). Jika kinerja produk atau jasa lebih rendah dari harapan, konsumen akan merasa tidak puas. Jika kinerja sesuai harapan maka konsumen akan merasa puas, jika kinerja sampai melebihi harapan, maka konsumen akan merasa sangat puas (*delighted*). Sedangkan definisi kepuasan tamu menurut Band dalam Ramadeni (2016) adalah, “Suatu tingkatan dimana kebutuhan, keinginan dan harapan dari tamu dapat terpenuhi yang akan mengakibatkan terjadinya pembelian ulang atau kesetiaan yang berlanjut”. Hal-hal yang menjadi penentu kepuasan tamu terlihat dari lima indikator kepuasan tamu yaitu tercapainya harapan atau tujuan tamu datang ke hotel, terpenuhinya kebutuhan tamu, tercapainya keinginan tamu, adanya keinginan untuk memakai produk atau jasa itu kembali, dan adanya keinginan untuk merekomendasikan barang dan jasa hotel kepada orang lain”. Kotler dan Amstrong (2012: 122), menyatakan kunci untuk mempertahankan pelanggan adalah kepuasan tamu.

Salah satu hotel yang memperhatikan kepuasan tamunya adalah Grand Royal Denai Hotel. Grand Royal Denai Hotel adalah salah satu hotel berbintang

empat (****) di Kota Bukittinggi yang beralamat di jalan Yos Sudarso No. 5. Hotel ini tergolong hotel baru yang melaksanakan *soft opening* pada tanggal 6 Juli 2016 dengan mengoperasikan 50 kamar dengan 2 *meeting room*. Pembangunan di hotel ini terus dilanjutkan hingga sekarang hotel ini telah mengoperasikan 88 kamar, 1 *ball room* dan 8 *meeting room*. Hotel ini memiliki lokasi yang cukup strategis. Hanya berjarak 0,28 km dari benteng *Fort de Kock*, 0,32 km dari Plaza Bukittinggi dan 0,38 km dari Jam Gadang memudahkan tamu untuk mengunjungi tempat wisata di Kota Bukittinggi. Hotel ini memiliki beberapa departemen yang bertanggung jawab dalam menjaga kepuasan tamunya. Departemen tersebut antara lain *Front Office Department*, *Food and Beverage Department*, *Housekeeping Department*, *Engineering Department*, *Accounting Department*, *Sales and Marketing Department*, dan *Human Resources Department*. *Food and Beverage Department* adalah salah satu departemen yang bertanggung jawab dalam menjaga kualitas makanan dan minuman yang disajikan kepada tamu.

Berdasarkan wawancara yang peneliti lakukan kepada *Human Resources Manager* Grand Royal Denai Hotel pada tanggal 29 Maret 2018, terdapat beberapa keluhan tamu terhadap kualitas kamar, kualitas pelayanan, fasilitas hotel dan juga pada saat *breakfast* di restoran hotel. Beberapa keluhan tamu tentang *breakfast* diantaranya adalah ketersediaan makanan pada *buffet* yang sedikit membuat tamu yang terlambat *breakfast* sering tidak kebagian makanan serta kurang variatifnya menu makanan sehingga tamu *long stay* merasa monoton

dengan menu yang ada. Berikut ini adalah perbandingan variasi pilihan buah, *pastry* dan *bread* pada saat *breakfast* di restoran hotel bintang 4 dengan Royal Restaurant Grand Royal Denai Hotel Bukittinggi:



Gambar 1. Variasi Buah Hotel Bintang 4

Sumber : Radisson Hotel Batam



Gambar 2. Variasi *Pastry* Hotel Bintang 4

Sumber : Radisson Hotel Batam



Gambar 3. Variasi *Bread* Hotel Bintang 4

Sumber : Radisson Hotel Batam



Gambar 4. Variasi Buah, *Pastry*, dan *Bread* Hotel Bintang 4

Sumber : Dokumentasi Penulis 2018

Selain itu, keluhan yang dirasakan tamu adalah tidak lengkapnya menu *western* mengingat hotel ini adalah hotel dengan klasifikasi bintang empat seperti tidak adanya *yoghurt*, *cold cut*, *waffle*, *pancake* dan *brioche*. Selanjutnya, peneliti juga mendapati beberapa komentar tamu yang merasa tidak puas dengan *breakfast* di hotel ini pada media online. Berikut peneliti lampirkan beberapa

komentar tamu tentang kualitas makanan pada saat *breakfast* di *royal restaurant* Grand Royal Denai Hotel Bukittinggi yang diambil dari media online Traveloka dalam bentuk tabel:

Tabel 2. Keluhan tamu pada saat *breakfast* di *Royal Restaurant Grand Royal Denai Hotel Bukittinggi*.

No	Tanggal	Komentar Tamu
1.	29/12/2016	Untuk sarapan pagi pilihannya banyak. Tapi rasanya kurang enak. Apalagi lontong sayurnya rasanya kaya udah basi gitu
2.	09/09/2017	Makanan yang ada sangat sedikit. Bahkan <i>butter</i> untuk roti pun tidak ada. Untuk menu internasional hanya roti dan selai. Menu indonesianya pun untuk daging hanya ayam goreng tepung
3.	19/09/2017	Untuk sarapan kurang smaa sekali. Menu setiap hari tidak diganti dan stok sedikit. Jam 8 pagi sudah tidak ada lagi sarapan, pelayan pun tidak ada. Air minum putih pun tidak ada. Sendok garpu kita harus cari sendiri. Mudah mudahan ke depan pelayanan khususnya untuk sarapan bisa lebih baik, terima kasih
4.	24/09/2017	Kebersihan makanan harus dijaga. Di tempat roti tadi ada semut sama nyamuk
5.	16/11/2017	<i>Breakfast</i> ngga sesuai ekspektasi sama sekali. Tidak setara sama hotel bintang 4 lain deket sini. Menu sangat monoton, roti tawarnya tidak enak sama sekali. Menu <i>western</i> bisa dibilang ga ada. Pilihan minuman juga dikit banget

Sumber : Traveloka (2017)

Berdasarkan komentar tamu pada tabel tersebut, dapat dilihat rendahnya kepuasan tamu terhadap makanan pada saat *breakfast* di Grand Royal Denai Bukittinggi. Jika permasalahan ini tidak ditanggapi dengan baik, maka dapat menurunkan citra hotel dan berdampak pada turunnya penjualan kamar di masa yang akan datang. Berdasarkan uraian latar belakang masalah tersebut, maka

peneliti tertarik melakukan penelitian dengan judul **“KEPUASAN TAMU TENTANG *BREAKFAST* DI ROYAL RESTAURANT GRAND ROYAL DENAI HOTEL BUKITTINGGI”**.

B. Identifikasi Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang masalah di atas, maka penulis dalam melakukan penelitian ini mengidentifikasi masalah, yaitu sebagai berikut :

1. Tidak terpenuhinya kebutuhan tamu akan *breakfast* dikarenakan ketersediaan makanan pada *buffet* yang sedikit membuat tamu yang terlambat *breakfast* tidak kebagian makanan
2. Ketidakpuasan tamu dengan menu makanan pada saat *breakfast* di Grand Royal Denai yang cenderung monoton dan kurang variatif
3. Tidak tercapainya keinginan tamu untuk menikmati rasa makanan *breakfast* yang enak, seperti rasa roti tawar yang tidak enak dan lontong sayur yang terasa sudah basi.
4. Tidak terpenuhinya kebutuhan tamu yang menginginkan menu *western* pada saat *breakfast* karena menu makanan yang tidak lengkap
5. Tidak terpenuhinya kebutuhan tamu dikarenakan tidak adanya *butter*
6. Kebersihan makanan yang kurang terjaga
7. Tidak tercapainya harapan tamu dengan *breakfast* yang tidak sesuai dengan ekspektasi tamu karena tidak sesuai dengan standar hotel bintang empat lainnya.

C. Batasan Masalah

Berdasarkan identifikasi masalah yang telah dipaparkan dan untuk menghindari terjadinya pembahasan yang terlalu luas, maka penulis membatasi masalah pada kepuasan tamu tentang *breakfast* di *Royal Restaurant Grand Royal Denai Hotel Bukittinggi* dengan indikator yaitu tercapainya harapan atau tujuan tamu, terpenuhinya kebutuhan tamu, tercapainya keinginan tamu, adanya keinginan untuk memakai produk atau jasa itu kembali, dan adanya keinginan untuk merekomendasikan barang dan jasa kepada orang lain.

D. Rumusan Masalah

Berdasarkan batasan masalah yang telah diuraikan di atas, maka rumusan masalah penelitian ini adalah bagaimana kepuasan tamu tentang *breakfast* di *Royal Restaurant Grand Royal Denai Hotel Bukittinggi* yang dilihat dari indikator yaitu tercapainya harapan atau tujuan tamu, terpenuhinya kebutuhan tamu, tercapainya keinginan tamu, adanya keinginan untuk memakai produk atau jasa itu kembali, dan adanya keinginan untuk merekomendasikan barang dan jasa kepada orang lain.

E. Tujuan Penelitian

1. Tujuan Umum

Tujuan umum dari penelitian ini adalah untuk mengetahui dan mendeskripsikan kepuasan tamu tentang *breakfast* di *royal restaurant Grand Royal Denai Hotel Bukittinggi*.

2. Tujuan khusus

Tujuan khusus dari penelitian ini adalah:

- a. Mendeskripsikan kepuasan tamu ditinjau dari tercapainya harapan tamu tentang *breakfast* di *Royal Restaurant Grand Royal Denai Hotel Bukittinggi*.
- b. Mendeskripsikan kepuasan tamu ditinjau dari terpenuhinya kebutuhan tamu tentang *breakfast* di *Royal Restaurant Grand Royal Denai Hotel Bukittinggi*.
- c. Mendeskripsikan kepuasan tamu ditinjau dari tercapainya keinginan tamu tentang *breakfast* di *Royal Restaurant Grand Royal Denai Hotel Bukittinggi*.
- d. Mendeskripsikan kepuasan tamu ditinjau dari adanya keinginan untuk memakai produk atau jasa itu kembali setelah *breakfast* di *Royal Restaurant Grand Royal Denai Hotel Bukittinggi*.
- e. Mendeskripsikan kepuasan tamu ditinjau dari adanya keinginan untuk merekomendasikan barang dan jasa hotel kepada orang lain setelah *breakfast* di *Royal Restaurant Grand Royal Denai Hotel Bukittinggi*.

F. Manfaat Penelitian

Penulis berharap bahwa penelitian ini dapat bermanfaat bagi semua pihak antara lain :

1. Bagi Hotel

Sebagai informasi dan bahan pertimbangan kepada pihak hotel untuk mengambil kebijakan yang tepat dalam meningkatkan kepuasan tamu tentang *breakfast* agar tercapainya kepuasan tamu yang maksimal.

2. Bagi Jurusan Pariwisata

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan tambahan khasanah bacaan ilmiah sebagai acuan bagi mahasiswa Universitas Negeri Padang terutama pada jurusan Pariwisata prodi D4 Manajemen Perhotelan.

3. Bagi Penulis

Untuk memenuhi persyaratan untuk memperoleh gelar Sarjana Sains Terapan. Selain itu agar penulis mengetahui masalah-masalah nyata yang terdapat dalam industri agar menjadi bahan pertimbangan dan perbandingan terhadap teori-teori yang diperoleh saat kuliah.

4. Bagi Peneliti Lainnya

Penulis berharap penelitian ini berguna dan bermanfaat sebagai bahan untuk menambah wawasan dan ilmu pengetahuan, serta menjadi informasi yang memadai khususnya bagi pihak terkait lainnya yang membutuhkan.