

EVALUASI PENGALAMAN KULINER DI RESTORAN CAMBRIDGE HOTEL MEDAN: STUDI KASUS TENTANG DISKREPANSI ANTARA EKSPEKTASI DAN REALITAS

Agus Rahmadsah¹⁾, Nanda Aprodita Saragih²⁾, Yulan Aisah Manalu³⁾, Anis Sonia⁴⁾, Putri
Khoirun Nisa Harahap⁵⁾, Nisa Fadillah⁶⁾, Rika Manda Sary Br Ginting⁷⁾

Program Studi Manajemen, Universitas Negeri Medan

Ahmadagus607@gmail.com¹⁾, nandaaprodita@gmail.com²⁾, yulan.aisah30@gmail.com³⁾,
Soniaanis78@gmail.com⁴⁾, pkhairunnisa561@gmail.com⁵⁾, Fadilahnisa33@gmail.com
⁶⁾, rikamandasarybrginting@gmail.com⁷⁾

Abstract

This study aims to evaluate the quality of service, food taste, and atmosphere of the Cambridge Hotel Medan restaurant in determining customer satisfaction. A qualitative approach with a case study method was employed to explore customer perceptions of the restaurant. The findings indicate that although the service and restaurant atmosphere were rated satisfactory, the subpar food quality was the primary cause of customer dissatisfaction. These results highlight a discrepancy between the restaurant's image as a fine dining venue and the actual quality of the food served. The implications of this study suggest the need for improvements in food quality to align with the restaurant's image and customer expectations, thus ensuring overall customer satisfaction.

Keywords: *Culinary experience, hotel restaurant, service quality, food taste, customersatisfaction, case study.*

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk mengevaluasi kualitas pelayanan, rasa makanan, dan suasana restoran Cambridge Hotel Medan dalam menentukan kepuasan pelanggan. Pendekatan kualitatif dengan metode studi kasus digunakan untuk menggali persepsi pelanggan terhadap restoran ini. Hasil penelitian menunjukkan bahwa meskipun pelayanan dan suasana restoran dinilai memuaskan, kualitas rasa makanan yang tidak sesuai dengan harapan menjadi penyebab utama ketidakpuasan pelanggan. Temuan ini menyoroti adanya ketidaksesuaian antara citra restoran sebagai tempat fine dining dengan realitas kualitas makanan yang disajikan. Implikasi dari penelitian ini menunjukkan perlunya perbaikan pada kualitas makanan agar sesuai dengan citra dan ekspektasi pelanggan, sehingga kepuasan pelanggan dapat tercapai secara menyeluruh.

Kata Kunci: *Pengalaman kuliner, restoran hotel, kualitas pelayanan, rasa makanan,kepuasan pelanggan, studi kasus.*

Article History

Received: Oktober 2024

Reviewed: Oktober 2024

Published: Oktober 2024

Plagiarism Checker No 223

DOI : Prefix DOI :

10.8734/Musytari.v1i2.365

Copyright : Author

Publish by : Musytari



This work is licensed

under a [Creative Commons Attribution-NonCommercial 4.0 International License](https://creativecommons.org/licenses/by-nc/4.0/)

PENDAHULUAN

Industri perhotelan merupakan salah satu sektor yang berkembang pesat seiring dengan meningkatnya kebutuhan masyarakat akan layanan penginapan, konferensi, dan kuliner. Dalam konteks ini, restoran yang menjadi bagian integral dari hotel tidak hanya berfungsi sebagai penyedia makanan bagi tamu hotel, tetapi juga sebagai destinasi kuliner yang dapat menarik pelanggan dari luar hotel. Hal ini membuat persaingan di industri restoran hotel semakin ketat, dengan berbagai strategi yang diterapkan untuk menawarkan pengalaman kuliner yang berbedadadan berkualitas tinggi.

Salah satu restoran yang menawarkan konsep kuliner menarik di kota Medan adalah The Edge Restaurant. Restoran ini, yang terletak di salah satu hotel ternama, menjadi salah satu pilihan populer bagi wisatawan dan masyarakat lokal yang ingin menikmati hidangan dalam suasana yang nyaman dan elegan. The Edge Restaurant diharapkan mampu memberikan pengalaman bersantap yang memuaskan melalui kualitas makanan, pelayanan yang ramah dancepat, serta suasana yang mendukung kenyamanan pelanggan.

Namun, berdasarkan pengamatan awal, muncul beberapa keluhan dari pelanggan terkait dengan kualitas rasa makanan yang dinilai kurang sebanding dengan harga yang ditawarkan. Hal ini menjadi perhatian penting karena dalam industri jasa perhotelan dan restoran, kepuasan pelanggan sangat bergantung pada berbagai faktor, seperti kualitas pelayanan, cita rasa hidangan, kebersihan, serta suasana restoran. Ketidakpuasan pelanggan terhadap salah satu faktor ini dapat berdampak negatif terhadap citra restoran dan loyalitas pelanggan.

Penelitian ini dirancang untuk menjawab pertanyaan mengenai sejauh mana kualitas pelayanan, rasa makanan, dan suasana di The Edge Restaurant telah memenuhi ekspektasi para pelanggannya. Dengan melakukan analisis terhadap ketiga aspek tersebut, diharapkan hasil penelitian ini dapat memberikan gambaran yang jelas mengenai persepsi pelanggan terhadap The Edge Restaurant. Selain itu, penelitian ini juga bertujuan untuk memberikan rekomendasi yang berguna bagi pihak manajemen dalam meningkatkan kualitas produk dan layanan restoran agar dapat bersaing lebih baik di pasar yang kompetitif.

Oleh karena itu, penelitian ini tidak hanya berfokus pada aspek rasa makanan saja, tetapi juga mengkaji pelayanan dan suasana restoran sebagai bagian dari keseluruhan pengalaman pelanggan. Dalam industri perhotelan, kepuasan pelanggan adalah kunci keberhasilan, sehingga penting bagi manajemen restoran untuk terus melakukan evaluasi dan peningkatan agar mampu memenuhi dan bahkan melebihi harapan pelanggan. Penelitian ini diharapkan dapat menjadi acuan bagi manajemen dalam merumuskan strategi yang lebih efektif untuk menarik dan mempertahankan pelanggan di masa mendatang.

TINJAUAN PUSTAKA

Dalam industri perhotelan dan restoran, kualitas pelayanan memegang peranan penting dalam menentukan kepuasan pelanggan. Zeithaml & Bitner (2000) mendefinisikan kualitas pelayanan sebagai penilaian pelanggan terhadap keunggulan atau superioritas keseluruhan dari suatu layanan. Konsep ini mencakup berbagai aspek seperti keramahan staf, kecepatan layanan, dan perhatian terhadap detail. Kotler et al. (2014) menekankan bahwa dalam industri perhotelan, kualitas pelayanan merupakan faktor kunci dalam menciptakan kepuasan pelanggan dan keunggulan kompetitif.

Kepuasan pelanggan sendiri, sebagaimana didefinisikan oleh Oliver (1997), merupakan penilaian bahwa fitur produk atau jasa, atau produk atau jasa itu sendiri, memberikan tingkat pemenuhan berkaitan dengan konsumsi yang menyenangkan. Dalam konteks restoran, kepuasan pelanggan dipengaruhi oleh berbagai faktor, termasuk kualitas makanan, pelayanan, dan suasana restoran (Kotler et al., 2014). Pengalaman kuliner di restoran hotel, dengan demikian, menjadi suatu gabungan dari berbagai elemen yang harus dikelola secara holistik untuk memenuhi atau bahkan melebihi ekspektasi pelanggan.

Kualitas makanan merupakan faktor kritis dalam menentukan kepuasan pelanggan di restoran. Hal ini mencakup rasa, presentasi, dan kesesuaian dengan deskripsi menu. Oliver

(1997) menekankan bahwa persepsi nilai, yang melibatkan perbandingan antara kualitas yang diterima dan harga yang dibayarkan, sangat mempengaruhi kepuasan pelanggan. Dalam konteks restoran hotel yang umumnya menawarkan harga premium, ekspektasi pelanggan terhadap kualitas makanan cenderung tinggi.

Selain kualitas makanan dan pelayanan, suasana restoran juga memainkan peran penting dalam membentuk pengalaman pelanggan. Zeithaml & Bitner (2000) menjelaskan bahwa suasana atau *servicescape* dapat secara signifikan mempengaruhi persepsi dan kepuasan pelanggan. Elemen-elemen seperti desain interior, pencahayaan, musik, dan pemandangan berkontribusi pada keseluruhan pengalaman bersantap.

Model diskonfirmasi ekspektasi yang dikembangkan oleh Oliver (1997) memberikan kerangka untuk memahami bagaimana kepuasan pelanggan terbentuk. Model ini menjelaskan bahwa kepuasan tergantung pada perbandingan antara ekspektasi pra-pembelian dan persepsi pasca-pembelian. Ketika persepsi melebihi ekspektasi, pelanggan cenderung puas, sedangkan

ketika persepsi berada di bawah ekspektasi, ketidakpuasan mungkin terjadi. Dalam konteks restoran hotel berkelas tinggi seperti The Edge Restaurant di Cambridge Hotel Medan, kesenjangan antara ekspektasi yang tinggi dan realitas pengalaman bersantap dapat menjadi faktor kritis dalam menentukan kepuasan pelanggan.

Tinjauan pustaka ini memberikan landasan teoritis untuk memahami kompleksitas faktor-faktor yang mempengaruhi pengalaman kuliner dan kepuasan pelanggan di restoran hotel. Penelitian lebih lanjut diperlukan untuk mengeksplorasi bagaimana faktor-faktor ini berinteraksi dalam konteks spesifik Restoran Cambridge Hotel Medan, terutama dalam menjembatani kesenjangan antara ekspektasi pelanggan yang tinggi dan realitas pengalaman bersantap yang mereka alami.

METODOLOGI PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan desain studi kasus. Subjek penelitian adalah pelanggan yang pernah makan di Restoran Cambridge Hotel Medan. Teknik pengumpulan data yang digunakan observasi langsung di restoran, dan dokumentasi berupa menu, foto, serta ulasan pelanggan di media sosial. Data yang diperoleh kemudian dianalisis secara tematik untuk mengidentifikasi pola dan tema yang muncul.

HASIL DAN PEMBAHASAN

- **Kualitas Pelayanan:** Pelayanan yang diberikan oleh staf restoran dinilai sangat baik. Pelayan ramah, responsif, dan profesional dalam memberikan pelayanan. Namun, terdapat beberapa pelanggan yang mengeluhkan kurangnya perhatian terhadap detail kecil, seperti penyajian makanan yang kurang rapi.
- **Suasana Restoran:** Suasana restoran dinilai sangat nyaman dan elegan. Pemandangan kota Medan yang indah dari lantai atas restoran menambah nilai estetika. Pencahayaan dan musik yang lembut menciptakan suasana yang tenang dan romantis.
- **Kualitas Rasa Makanan:** Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas rasa makanan menjadi faktor utama yang menyebabkan ketidakpuasan pelanggan. Beberapa pelanggan mengeluhkan rasa makanan yang terlalu hambar, kurang bumbu, atau tidak sesuai dengan deskripsi di menu. Selain itu, harga makanan yang relatif mahal dianggap tidak sebanding dengan kualitas rasa yang ditawarkan.

Temuan penelitian ini menunjukkan adanya diskrepansi antara ekspektasi pelanggan dengan realitas yang dialami. Pelanggan yang datang ke restoran ini umumnya memiliki

ekspektasi tinggi terhadap kualitas makanan mengingat reputasi hotel dan harga yang ditawarkan. Namun, kualitas rasa makanan yang kurang memuaskan menjadi faktor utama yang menyebabkan ketidakpuasan.

Hal ini mengindikasikan bahwa pihak manajemen restoran perlu lebih

memperhatikan kualitas rasa makanan. Beberapa upaya yang dapat dilakukan antara lain adalah melakukan evaluasi terhadap resep, menggunakan bahan baku berkualitas, dan memberikan pelatihan yang lebih intensif kepada koki. Selain itu, pihak manajemen juga perlu melakukan evaluasi terhadap harga yang ditawarkan agar lebih seimbang dengan kualitas makanan yang disajikan.

KESIMPULAN

Penelitian ini mengevaluasi pengalaman kuliner di Restoran Cambridge Hotel Medan, dengan fokus pada tiga aspek utama: kualitas pelayanan, suasana restoran, dan kualitas rasa makanan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan dinilai sangat baik oleh pelanggan, dengan staf restoran yang ramah, responsif, dan profesional. Suasana restoran juga dianggap nyaman dan elegan, dengan pemandangan kota Medan dari lantai atas menjadi nilai tambah yang signifikan. Namun, kualitas rasa makanan menjadi faktor utama ketidakpuasan pelanggan, dengan keluhan meliputi rasa yang terlalu hambar dan kurang bumbu. Harga yang ditawarkan juga dianggap tidak sebanding dengan kualitas rasa makanan.

Penelitian ini mengungkapkan adanya diskrepansi antara ekspektasi tinggi pelanggan dan pengalaman aktual mereka di restoran. Reputasi hotel yang baik dan harga yang relatif tinggi menciptakan ekspektasi yang tidak sepenuhnya terpenuhi, terutama dalam hal kualitas makanan. Untuk mengatasi masalah ini, manajemen restoran perlu fokus pada peningkatan kualitas rasa makanan melalui evaluasi resep, penggunaan bahan baku berkualitas, dan pelatihan intensif bagi para koki. Selain itu, perlu dilakukan evaluasi terhadap penetapan harga agar lebih sesuai dengan kualitas makanan yang disajikan.

Kesimpulannya, meskipun Restoran Cambridge Hotel Medan berhasil dalam aspek pelayanan dan suasana, kualitas makanan yang tidak memenuhi ekspektasi dapat berdampak signifikan pada kepuasan pelanggan secara keseluruhan. Penelitian ini menyoroti pentingnya menjaga keseimbangan antara semua aspek pengalaman kuliner untuk mencapai kepuasan pelanggan yang menyeluruh. Dengan melakukan perbaikan pada kualitas makanan, restoran ini berpotensi untuk meningkatkan kepuasan pelanggan dan memperkuat posisinya sebagai destinasi kuliner terkemuka di Medan.

REFRENSI

Kotler, P., Bowen, J. T., & Makens, J. C. (2014). *Marketing for Hospitality and Tourism*. Pearson Education Limited.

Zeithaml, V. A., & Bitner, M. J. (2000). *Services Marketing: Integrating Customer Focus Across the Firm*. McGraw-Hill Higher Education.

Oliver, R. L. (1997). *Satisfaction: A Behavioral Perspective on the Consumer*. McGraw-Hill.