

VARIASI MENU À LA CARTE DAN KEPUASAN TAMU DI KAMPUNG RESTAURANT, HYATT REGENCY KUANTAN RESORT

Susy Christina Banjarnahor^{1*}, Aziza Fazira¹, Christine Vandika¹

¹Politeknik Unggulan Cipta Mandiri, Medan, Indonesia

*Email Corresponding Author: susychristina@gmail.com

ABSTRAK

Penelitian ini berfokus pada evaluasi variasi menu *à la carte* dan dampaknya terhadap kepuasan tamu di Kampung Restaurant, Hyatt Regency Kuantan Resort, Pahang, Malaysia. Peran departemen *Food and Beverage* sangat strategis dalam menciptakan pengalaman tamu yang holistik, terutama dalam memahami preferensi serta pola konsumsi tamu yang menginap dalam jangka pendek (*short-stay*) maupun jangka panjang (*long-stay*). Tamu *long-stay*, seperti personel US Army yang bertugas dan menginap selama berbulan-bulan, rentan mengalami kejenuhan (*menu fatigue*) jika variasi menu tidak diperbarui secara berkala, sementara tamu *short-stay* lebih menilai variasi menu sebagai daya tarik utama. Oleh karena itu, tujuan utama studi ini adalah menganalisis secara mendalam bagaimana keberagaman, inovasi, dan ketersediaan menu memengaruhi tingkat kepuasan pelanggan secara keseluruhan. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah pendekatan kualitatif deskriptif dengan desain studi kasus. Pengumpulan data dilakukan melalui observasi langsung, dokumentasi, dan wawancara mendalam dengan jajaran operasional restoran, seperti *Head Chef*, *Sous Chef*, *Manajer Outlet*, dan *Asisten Manajer Outlet*, serta 16 tamu restoran. Analisis data mengadopsi model Miles, Huberman, dan Saldaña yang meliputi tahapan reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa indikator keberagaman menu di Kampung Restaurant belum sepenuhnya memenuhi ekspektasi para tamu. Meskipun menu utama dan kombinasi bahan lokal serta internasional sudah cukup baik, terdapat kelemahan pada jumlah pilihan menu per kategori yang masih minim, kurangnya inovasi menu musiman, serta terbatasnya pilihan untuk kebutuhan diet khusus seperti diet vegetarian. Evaluasi kepuasan tamu membuktikan bahwa 81,3% tamu menyatakan kekecewaan terhadap terbatasnya pilihan menu, dan 93,8% tamu mengharapkan penambahan variasi menu baru yang inovatif, seperti hidangan laut (*seafood*) dan sajian internasional. Ketidaksesuaian variasi dan ketersediaan menu ini berdampak pada rendahnya niat untuk mengunjungi kembali serta munculnya ulasan negatif, meskipun pelayanan staf dan suasana restoran dinilai sangat positif. Kesimpulannya, manajemen Kampung Restaurant perlu merancang inovasi menu yang berkelanjutan, meningkatkan konsistensi ketersediaan bahan, serta menyesuaikan resep berdasarkan preferensi tamu untuk meningkatkan kepuasan, memupuk loyalitas jangka panjang, dan memperkuat citra positif hotel.

Katakunci: *à la carte*; inovasi menu; kepuasan tamu; resor; restoran; variasi menu

ABSTRACT

This study evaluates the variety of à la carte menus and their impact on guest satisfaction at Kampung Restaurant, Hyatt Regency Kuantan Resort, Pahang, Malaysia. The role of the Food and Beverage department is highly strategic in creating a holistic guest experience, particularly in distinguishing the preferences and consumption patterns between short-stay and long-stay guests. Long-stay guests, such as U.S. Army personnel on duty for months, are prone to menu fatigue if the menu variety is not updated regularly. In contrast, short-stay guests tend to view menu variety as an initial attraction. Therefore, the main objective of this study is to analyze in-depth how menu diversity, innovation, and availability affect overall customer satisfaction. The method used in this research is a descriptive qualitative approach with a case study design. Data collection was carried out through direct observation, documentation, and in-depth interviews with the restaurant's operational ranks, such as the Head Chef, Sous Chef, Outlet Manager, and Assistant Outlet Manager, as well as 16 restaurant guests. Data analysis adopted the Miles, Huberman, and Saldaña model, which includes the stages of data reduction, data display, and conclusion drawing. The results indicate that the menu diversity indicators at Kampung Restaurant have not fully met guest expectations. Although the main menu and the combination of local and international ingredients are quite good, there are weaknesses in the minimal number of menu choices per category, the lack of seasonal menu innovation, and the limited options for specific dietary needs, such as vegetarianism. The evaluation of guest satisfaction shows that 81.3% of guests were disappointed with the limited menu choices, and 93.8% expected the addition of innovative menu variations, such as seafood and international dishes. This inconsistency in menu variety and availability contributes to low intention to revisit and the emergence of negative reviews, even though staff service and the restaurant atmosphere are rated very positively. In conclusion, the management of Kampung Restaurant needs to design sustainable menu innovations, improve the consistency of ingredient availability, and adjust recipes based on guest preferences to enhance satisfaction, foster long-term loyalty, and strengthen the hotel's positive image.

Keywords: à la carte; guest satisfaction; menu innovation; menu variety; resort; restaurant

History Article

Submitted 6 July 2026 | Revised 10 July 2026 | Accepted 11 July 2026

License and Copyright

Attribution-NonCommercial-ShareAlike
International CC BY-NC-SA 4.0

4.0



Website

<https://journal.bukitpengharapan.ac.id/index.php/JUPARITA/index>

Email

juparita@bukitpengharapan.ac.id

1. PENDAHULUAN

Industri perhotelan di Kuantan, Pahang, Malaysia memiliki potensi pariwisata yang kuat berkat atraksi pantai (mis. Teluk Cempedak, Cherating), kekayaan budaya, serta ragam kuliner yang menarik bagi wisatawan domestik maupun mancanegara. Peningkatan kunjungan wisata ini mendorong kebutuhan akan akomodasi berbintang yang tidak hanya menyediakan penginapan, tetapi juga pengalaman kuliner yang memuaskan. Hyatt Regency Kuantan Resort, melalui Kampung Restaurant sebagai restoran utama, menjadi contoh fasilitas *Food and Beverage* (F&B) yang berperan penting dalam menciptakan pengalaman tamu yang holistik, terutama saat volume tamu tinggi pada musim liburan dan akhir pekan.

Peran Departemen F&B bersifat strategis: selain memenuhi kebutuhan konsumsi, F&B juga menjadi indikator kualitas layanan hotel yang dapat memengaruhi persepsi keseluruhan tamu terhadap hotel. Dalam praktik operasional restoran hotel, variasi dan kualitas menu *à la carte* menjadi aspek krusial. Literasi penelitian menunjukkan bahwa variasi menu yang inovatif dan beragam dapat meningkatkan kepuasan tamu dengan memberikan fleksibilitas untuk menyesuaikan preferensi diet, latar belakang budaya, dan tren kuliner (I Gede Agustin Anggara Putra et al., 2026). Penelitian lain menekankan bahwa keterbatasan variasi menu berpotensi menurunkan kepuasan dan loyalitas tamu (Wahyuningsih & Yahya Pratiwi, 2021).

Dalam konteks durasi menginap, perbedaan perilaku konsumsi antara short-stay guests (≤ 6 hari) dan long-stay guests (≥ 7 hari) menjadi penting. Short-stay guests cenderung menilai pengalaman berdasarkan kesan awal, kualitas hidangan, dan suasana, sehingga variasi menu *à la carte* berfungsi sebagai elemen diferensiasi yang mendukung kepuasan jangka pendek. Sebaliknya, long-stay guests mengandalkan restoran hotel untuk sebagian besar kebutuhan makan sehari-hari; oleh karena itu, variasi menu menjadi penentu kepuasan jangka panjang karena dapat mencegah kejenuhan dan memperkuat loyalitas.

Observasi awal di Kampung Restaurant menunjukkan adanya kebutuhan nyata akan peningkatan variasi menu *à la carte*. Tamu long-stay—termasuk kelompok US Army yang bergilir setiap tiga bulan sepanjang tahun—sering mengonsumsi hidangan restoran setiap hari dan melaporkan kejenuhan terhadap menu yang sama. Keluhan yang muncul berupa pertanyaan apakah pilihan menu hanya itu saja, permintaan rekomendasi alternatif, serta permintaan khusus yang tidak tercantum dalam menu. Situasi ini menuntut waiter/waitress untuk berkonsultasi dengan chef, yang menandakan adanya *gap* antara menu yang tersedia dan preferensi tamu. Meskipun intensitasnya lebih tinggi pada tamu long-stay, tamu short-stay juga menunjukkan permintaan akan variasi atau hidangan khusus, yang menegaskan relevansi fenomena ini secara umum.

Data operasional yang relevan untuk konteks ini meliputi: komposisi tamu (proporsi short-stay vs long-stay), frekuensi pemanfaatan fasilitas restoran, pola pemesanan menu *à la carte*, riwayat keluhan dan permintaan khusus, kontribusi pendapatan F&B terhadap total pendapatan hotel, serta informasi demografis dan preferensi kuliner kelompok tamu besar (mis. US Army). Selain itu, literatur terdahulu tentang hubungan antara variasi menu dan kepuasan pelanggan menyediakan dasar teoritis dan metodologis untuk mengukur variabel-variabel tersebut.

Kebijakan dan konteks institusional yang memengaruhi pengelolaan variasi menu meliputi kebijakan internal hotel terkait pengembangan menu (rotasi menu, menu planning), kebijakan inventori dan *supply chain* F&B, serta standar mutu layanan F&B pada hotel bintang. Di tingkat lokal/nasional, kebijakan pariwisata Pahang dan Malaysia yang mendorong pengembangan destinasi pantai juga berimplikasi pada volume pengunjung dan ekspektasi layanan, sehingga memengaruhi tekanan operasional pada departemen F&B.

2. TINJAUAN PUSTAKA

Variasi menu merupakan salah satu faktor penting dalam menciptakan pengalaman makan yang menyenangkan bagi tamu restoran di resort. Semakin beragam pilihan menu yang ditawarkan, semakin besar peluang restoran untuk memenuhi selera, kebutuhan, dan preferensi tamu yang berbeda-beda. Dalam konteks resor, variasi menu tidak hanya berfungsi untuk memenuhi kebutuhan konsumsi, tetapi juga menjadi bagian dari pengalaman layanan yang memengaruhi persepsi kualitas. Ketika tamu merasa menu yang tersedia menarik, bervariasi, dan sesuai dengan harapan, tingkat kepuasan mereka cenderung meningkat. Oleh karena itu, variasi menu dapat dipandang sebagai elemen strategis dalam mendukung kepuasan tamu serta kualitas layanan restoran di resor.

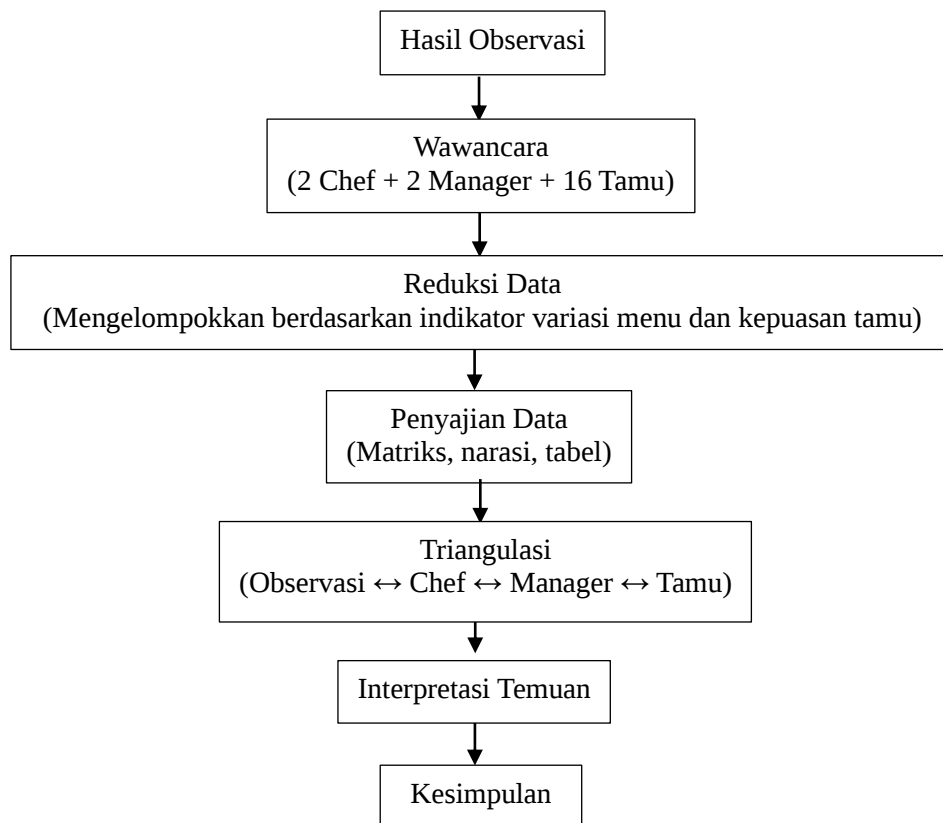
Kotler (2019) menyatakan bahwa produk merupakan salah satu unsur utama dalam bauran pemasaran dan variasi produk membantu perusahaan menjangkau kebutuhan pasar yang beragam. Pada restoran resor, variasi menu menjadi strategi produk yang mendukung pengalaman makan yang lebih baik serta meningkatkan kepuasan tamu. Dalam penelitian ini, menurut Kotler dan Keller, juga didapatkan bahwa kepuasan muncul ketika kinerja produk atau layanan memenuhi atau melampaui harapan konsumen. Dalam konteks restoran di resor, variasi menu yang menarik dan sesuai selera tamu akan meningkatkan kemungkinan harapan tamu terpenuhi sehingga kepuasan meningkat.

Parasuraman et al. (1988) mengatakan bahwa kepuasan tamu muncul ketika persepsi terhadap kualitas layanan memenuhi atau melampaui harapan, sehingga variabel seperti variasi menu dapat dipahami sebagai bagian dari kualitas layanan yang memengaruhi kepuasan. Timo (2021) menemukan bahwa variasi menu berpengaruh signifikan terhadap kepuasan tamu di Victory Kefamenanu Hotel. Partiw (2021) dalam penelitiannya menunjukkan bahwa kepuasan pelanggan di Kolona Kitchen & Coffee meningkat secara signifikan karena variasi menu. Hal ini sangat relevan dengan kasus nyata di Hyatt Regency Kuantan Resort, di mana terdapat personel US Army yang tinggal lebih dari satu bulan untuk keperluan penugasan. Selama masa tinggal tersebut, mereka selalu makan siang dan makan malam di restoran hotel (Kampung Restaurant). Kondisi ini menimbulkan tantangan operasional karena tamu jangka panjang cenderung mengalami menu *fatigue* apabila variasi menu *à la carte* tidak diperbarui secara berkala.

3. METODE

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan desain studi kasus. Pendekatan kualitatif dipilih karena penelitian ini berfokus pada pemahaman mendalam mengenai pengalaman tamu terhadap variasi menu dan bagaimana hal tersebut memengaruhi tingkat kepuasan mereka. Dengan pendekatan ini, peneliti dapat menggali persepsi, harapan, serta pengalaman subjektif tamu secara lebih komprehensif melalui wawancara, observasi, dan dokumentasi. Wawancara dengan penanggung jawab tertinggi, sebagai penentu menu, di bagian dapur Kampung Restoran dilakukan dengan Head Chef dan Sous Chef. Wawancara juga dilakukan pada karyawan bagian depan restoran, yaitu Manajer Outlet dan Asisten Manajer Outlet, sebagai staf yang berhadapan langsung dengan tamu restoran. Wawancara juga dilakukan kepada tamu Kampung Restoran sebanyak 16 orang tamu secara berkala untuk mengetahui kepuasan terkait menu *à la carte* yang disajikan di Kampung Restoran.

Model Miles, Huberman, dan Saldaña digunakan melalui tahapan reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Banyak penelitian kualitatif layanan makanan memakai alur ini karena rapi untuk mengolah hasil observasi dan wawancara.



Gambar 1: Alur Analisis Data Miles, Huberman & Saldaña

4. HASIL DAN PEMBAHASAN

4.1. Variasi Menu di Kampung Restoran

Indikator keberagaman menu di Kampung Restaurant belum sepenuhnya memenuhi harapan para tamu. Menu *à la carte* terdiri dari bagian *appetizer*, *main course*, *soup* dan *dessert*, namun jumlah minimum per bagian tidak mencapai 5 pilihan item menu. Meskipun kategori menu dan ketersediaannya untuk segmen tamu tertentu sudah terpenuhi, jumlah item dalam tiap kategori serta menu musiman atau spesial masih terbatas. Menu musiman atau spesial biasanya disediakan oleh restoran untuk meningkatkan pengalaman tamu. Hal ini menunjukkan bahwa variasi menu perlu ditingkatkan agar dapat memberikan pilihan yang lebih beragam dan menarik bagi para tamu.

Pada indikator inovasi menu, didapatkan bahwa keberagaman menu dalam aspek inovasi belum sepenuhnya sesuai dengan harapan tamu. Hanya subindikator modifikasi resep tradisional yang dinilai sesuai, sedangkan 4 hal, yaitu penciptaan hidangan baru, penggunaan bahan unik, penambahan menu sesuai tren kuliner, dan konsistensi dalam menghadirkan variasi baru, masih belum terpenuhi. Dampak yang dihasilkan dari hilangnya 4 hal di atas: tamu dapat kehilangan pengalaman sensorik yang berbeda saat makan, daya tarik visual dan estetika makanan, serta dapat menurunkan loyalitas dan antusiasme tamu untuk makan di restoran Kampung.

Pada bagian variasi rasa dan bahan, didapatkan bahwa keberagaman menu pada aspek tersebut belum sepenuhnya memenuhi harapan tamu. Meskipun keseimbangan cita rasa sudah cukup baik, kombinasi bahan lokal dan internasional, konsistensi variasi rasa serta ketersediaan menu untuk kebutuhan diet tertentu masih terbatas. Dampak yang dapat timbul adalah minimnya eksplorasi rasa, berkurangnya kepercayaan tamu karena rasa yang tidak konsisten, serta berkurangnya pilihan dan fleksibilitas dalam memenuhi ekspektasi tamu yang beragam. Hal ini menunjukkan bahwa variasi menu perlu ditingkatkan melalui inovasi rasa dan bahan agar pengalaman bersantap tamu menjadi lebih beragam dan memuaskan.

Pada bagian Ketersediaan pilihan menu, di Kampung Restaurant ketersediaan menu lokal dan menu untuk segmen khusus sudah sesuai, namun konsistensi ketersediaan menu setiap minggu belum memadai. Ketidakesesuaian ini dapat menimbulkan ekspektasi tamu yang tidak jelas, meningkatkan risiko kekecewaan, mempersulit pelanggan setia, dan mengurangi kepercayaan (*trust*) tamu.

Tabel 1. Matriks reduksi data

Kode Temuan	Indikator yang Direduksi	Temuan Hasil Observasi dan Wawancara	Reduksi Data (Makna Temuan)
VM-1 Keberagaman Menu	1. Jumlah kategori menu tersedia (Sesuai) 2. Jumlah item tiap kategori (Tidak Sesuai) 3. Ketersediaan menu berbagai segmen tamu (Tidak Sesuai)	Restoran memiliki kategori menu yang lengkap, namun jumlah pilihan pada beberapa kategori masih terbatas. Menu untuk segmen tertentu, seperti anak-anak dan vegetarian, juga belum beragam.	Keberagaman menu telah diterapkan pada tingkat kategori, tetapi belum optimal dalam jumlah pilihan menu dan keberagaman untuk seluruh segmen tamu.
VM-2 Inovasi Menu	4. Menu musiman atau spesial (Tidak Sesuai) 5. Penciptaan hidangan baru (Tidak Sesuai) 6. Modifikasi resep tradisional (Tidak Sesuai) 7. Penggunaan bahan unik atau modern (Tidak Sesuai) 8. Penambahan menu mengikuti tren kuliner (Tidak Sesuai) 9. Konsistensi menghadirkan variasi menu baru (Sesuai)	Evaluasi menu dilakukan secara berkala, namun belum diikuti dengan pengembangan menu musiman, penciptaan hidangan baru, modifikasi resep, penggunaan bahan yang lebih inovatif, maupun penyesuaian terhadap tren kuliner.	Proses evaluasi menu telah berjalan, tetapi implementasi inovasi menu masih belum optimal sehingga pembaruan menu belum terlihat secara nyata.
VM-3 Variasi Rasa dan Bahan	10. Keseimbangan cita rasa (Tidak Sesuai) 11. Kombinasi bahan lokal dan internasional (Sesuai) 12. Konsistensi variasi rasa dan bahan tiap minggu (Tidak Sesuai)	Restoran telah memadukan bahan lokal dan internasional, namun variasi cita rasa belum seimbang dan perubahan variasi rasa maupun bahan belum dilakukan secara konsisten.	Variasi bahan sudah cukup baik, tetapi variasi cita rasa dan pengembangannya masih belum memenuhi harapan pada indikator tersebut.
VM-4 Ketersediaan Menu	13. Menu sesuai preferensi diet (Tidak Sesuai) 14. Ketersediaan menu utama (Sesuai) 15. Ketersediaan menu untuk segmen khusus (Sesuai) 16. Konsistensi ketersediaan menu (Tidak Sesuai)	Menu utama selalu tersedia dan restoran mampu memenuhi kebutuhan tamu tertentu melalui penyesuaian menu. Namun, pilihan menu diet masih terbatas dan beberapa menu tidak selalu tersedia karena keterbatasan bahan baku.	Ketersediaan menu utama telah terpenuhi, tetapi konsistensi ketersediaan seluruh menu dan pilihan menu diet masih perlu ditingkatkan.

4.2. Kepuasan Tamu di Kampung Restoran

Dari hasil wawancara dan observasi pada tabel, dapat diketahui bahwa kepuasan tamu belum sepenuhnya sesuai dengan harapan. Pada indikator keberagaman pilihan menu, sebanyak 81,3% tamu menyatakan kekecewaannya, seperti jawaban tamu: “Pilihan menu tidak cukup bagi kami, terutama untuk makanan internasional. Pada indikator variasi rasa dan bahan, sebanyak 68,7% tamu menyatakan tidak puas, seperti pada hasil wawancara: “Saya merasa bosan dengan rasa yang disajikan di sini.” Hal yang serupa juga terjadi pada indikator ketersediaan menu; sebanyak 81,3% tamu menunjukkan ketidakpuasan melalui jawaban wawancara: “Kami mencari menu vegetarian, tapi pilihannya sangat terbatas. Jika restoran menambahkan menu-menu vegetarian, kami pasti akan kembali lagi.” Sebanyak 15 orang tamu (93,8%) menyatakan menginginkan penambahan menu; “Saya berharap menu di sini lebih bervariasi, mungkin ada *seafood*, akan lebih menarik.

Subindikator kunjungan ulang mayoritas menunjukkan ketidaksesuaian karena keterbatasan menu vegetarian dan internasional, serta masalah menu yang kosong. Rekomendasi positif atau *word of mouth* juga rendah, hanya muncul pada minggu dengan variasi menu lengkap,

sementara pada minggu lain menurun. Loyalitas tamu relatif sesuai karena mereka menyukai pelayanan dan suasana restoran, namun aspek kunjungan ulang tetap menjadi kendala. Ulasan tamu di media sosial pun mayoritas negatif, terutama ketika menu terbatas, meskipun ada sebagian ulasan positif terkait masakan Melayu dan pelayanan. Secara keseluruhan, kepuasan tamu sangat dipengaruhi oleh konsistensi ketersediaan dan variasi menu, sehingga perbaikan pada aspek tersebut penting untuk meningkatkan loyalitas, rekomendasi positif, dan citra restoran.

4.3 Pembahasan

Berdasarkan hasil pengolahan data terhadap indikator keberagaman menu, operasional di Kampung Restaurant sejatinya telah memiliki fondasi dasar yang tergolong baik, yang ditandai dengan tersedianya klasifikasi kategori menu standar, kombinasi penggunaan bahan lokal dan internasional, serta penyediaan opsi menu utama yang stabil. Namun demikian, evaluasi mendalam mengungkapkan adanya celah kelemahan operasional yang signifikan, khususnya pada aspek inovasi berkelanjutan. Kelemahan ini termanifestasi secara nyata melalui ketiadaan modifikasi resep yang progresif, minimnya penggunaan bahan-bahan unik yang mampu menggugah selera, serta lambatnya adopsi tren kuliner masa kini. Selain itu, absennya penawaran menu musiman (*seasonal menu*) atau menu spesial membatasi peluang restoran untuk memberikan pengalaman sensorik yang baru dan berkesan kepada para tamu.

Dari perspektif kepuasan tamu, keterbatasan inovasi dan variasi ini berdampak langsung pada stagnasi tingkat kepuasan pelanggan. Temuan lapangan mengonfirmasi bahwa variasi menu *à la carte* yang cenderung statis belum mampu menjadi daya dorong utama untuk menstimulasi niat kunjungan ulang (*revisit intention*) atau menghasilkan ulasan positif (*word of mouth*) yang konsisten di berbagai platform ulasan. Fenomena ini menjadi sangat kritis ketika dikontekstualisasikan dengan karakteristik tamu resor yang spesifik. Bagi kelompok *long-stay*, seperti personel US Army yang memiliki frekuensi kunjungan harian ke restoran yang tinggi, ketiadaan rotasi menu yang dinamis dan cepat memicu munculnya rasa jenuh (*menu fatigue*).

Meskipun keluhan terkait keterbatasan kelengkapan menu—terutama untuk pilihan diet khusus seperti vegetarian dan sajian internasional—cukup mendominasi, data juga menunjukkan bahwa sebagian pelanggan tetap loyal dalam kondisi tertentu. Loyalitas ini umumnya ditopang oleh faktor-faktor di luar produk makanan itu sendiri, seperti kualitas keramahan staf (*hospitality*), kenyamanan suasana (*ambience*) restoran, serta aksesibilitas lokasi resor yang strategis. Oleh karena itu, dapat disimpulkan bahwa penciptaan kepuasan tamu secara holistik tidak dapat bergantung semata pada aspek ketersediaan menu. Pihak manajemen perlu mengintegrasikan strategi pembaruan variasi menu yang konsisten dengan keunggulan pelayanan yang sudah terbangun, guna memastikan seluruh segmen tamu memperoleh pengalaman bersantap yang memuaskan dan berkesan.

5. KESIMPULAN

Berdasarkan hasil observasi, wawancara, dan analisis data yang telah diuraikan pada bagian pembahasan, dapat ditarik beberapa kesimpulan komprehensif mengenai peran strategis variasi menu *à la carte* terhadap tingkat kepuasan tamu di Kampung Restaurant, Hyatt Regency Kuantan Resort. Secara garis besar, penelitian ini menegaskan bahwa variasi menu bukan sekadar pelengkap operasional bagi sebuah restoran hotel, melainkan elemen krusial yang menentukan kualitas dan persepsi pengalaman bersantap tamu secara keseluruhan, baik bagi tamu dengan durasi menginap singkat (*short-stay*) maupun tamu yang menetap dalam jangka panjang (*long-stay*).

Pertama, ditinjau dari indikator keberagaman menu, Kampung Restaurant telah memiliki fondasi klasifikasi dasar yang memadai dengan membagi menu ke dalam kategori *appetizer*, *main course*, *soup*, dan *dessert*. Namun demikian, implementasinya di lapangan masih memiliki kelemahan yang sangat signifikan karena jumlah pilihan pada masing-masing kategori belum mencapai standar minimal lima variasi, sehingga membatasi ruang eksplorasi rasa tamu. Keterbatasan ini dirasakan paling kuat oleh segmen tamu spesifik, seperti pelanggan yang

membutuhkan menu diet vegetarian atau menu khusus anak-anak, yang merasa preferensi mereka kurang terakomodasi dengan baik.

Kedua, dalam aspek inovasi menu, temuan lapangan menunjukkan adanya stagnasi operasional. Meskipun pihak restoran melakukan evaluasi secara berkala, langkah administratif tersebut tidak diikuti dengan eksekusi nyata berupa penciptaan hidangan baru, modifikasi resep tradisional, penggunaan bahan-bahan unik yang lebih modern, atau adaptasi terhadap tren kuliner internasional yang sedang berkembang. Absennya menu musiman (*seasonal menu*) atau menu spesial rekomendasi *chef* mengakibatkan hilangnya peluang untuk memberikan kejutan pengalaman sensorik kepada para tamu. Kondisi ini pada akhirnya memicu fenomena kejenuhan (*menu fatigue*) yang memberikan dampak negatif yang sangat besar bagi tamu long-stay, seperti personel US Army yang bertugas selama berbulan-bulan dan sangat bergantung pada fasilitas restoran hotel untuk memenuhi kebutuhan makan harian mereka. Tanpa adanya pembaruan dan inovasi yang konsisten, rasa jenuh ini terbukti dengan cepat menurunkan selera dan antusiasme mereka untuk bersantap di restoran.

Ketiga, terkait variasi rasa dan ketersediaan bahan, meskipun kombinasi antara hidangan lokal khas Melayu dan hidangan internasional sudah diterapkan, keseimbangan cita rasanya belum terkelola secara optimal dan sering kali mengalami inkonsistensi dari minggu ke minggu. Kendala dalam manajemen ketersediaan bahan baku juga menyebabkan beberapa menu utama atau menu diet yang tercantum sering kali kosong atau tidak tersedia saat dipesan. Ketidakpastian ketersediaan operasional ini menjadi salah satu pemicu utama tingginya angka kekecewaan, di mana 81,3% tamu menyatakan ketidakpuasan mereka secara eksplisit terhadap terbatasnya ketersediaan dan variasi menu, sementara 68,7% lainnya melaporkan merasa bosan dengan profil rasa yang disajikan.

Keempat, keterbatasan variasi dan masalah ketersediaan menu ini memiliki korelasi langsung dan preseden linier terhadap loyalitas tamu. Meskipun mayoritas tamu memberikan apresiasi tinggi terhadap kualitas pelayanan staf (*hospitality*) dan suasana (*ambience*) restoran yang dinilai sangat nyaman, kelemahan produk inti *Food and Beverage* berhasil menutupi keunggulan layanan tersebut. Akibatnya, niat tamu untuk melakukan kunjungan ulang (*revisit intention*) menjadi sangat rendah dan pihak restoran berpotensi kehilangan keuntungan dari pemasaran dari mulut ke mulut (*word of mouth*) yang positif. Hal ini terbukti dari ulasan-ulasan tamu di berbagai platform digital yang mayoritas bernada negatif ketika menu sedang terbatas, di mana 93,8% tamu secara tegas merekomendasikan perlunya penambahan menu-menu baru, seperti variasi hidangan laut (*seafood*), agar lebih menarik.

Sebagai implikasi manajerial, pihak manajemen Hyatt Regency Kuantan Resort dituntut untuk segera mengambil langkah strategis guna merevitalisasi departemen F&B. Restoran harus menerapkan sistem *menu engineering* yang lebih dinamis melalui siklus rotasi menu mingguan atau peluncuran menu tematik bulanan, khususnya untuk menjaga ketertarikan segmen tamu *long-stay*. Selain itu, optimalisasi rantai pasok (*supply chain*) sangat mendesak dilakukan agar konsistensi bahan baku terjamin dan insiden penolakan pesanan akibat bahan baku kosong dapat diminimalkan. Melalui komitmen terhadap inovasi berkelanjutan dan penyesuaian yang berpusat pada preferensi konsumen, Kampung Restaurant tidak hanya akan berhasil memulihkan kepuasan tamu, tetapi juga dapat memperkokoh citra prestisius Hyatt Regency Kuantan Resort sebagai destinasi akomodasi paripurna.

6. REFERENSI

- I Gede Agustin Anggara Putra, Desak Made Purnama Dewi, & I Ketut Sutapa. (2026). Pengaruh Inovasi Menu Produk Pastry dan Layanan *Breakfast* terhadap Kepuasan Tamu di Hotel Indigo Seminyak Bali. *JURNAL EKONOMI BISNIS DAN MANAJEMEN*, 4(2), 316–332. <https://doi.org/10.59024/jise.v4i2.1751>
- Kotler, P. K. L. (2019). *Manajemen Pemasaran* (15th ed.). Erlangga.
- Parasuraman, A. ; Zeithaml, V. A. ; & Berry, L. L. (1988). *Servqual: A Multiple-Item Scale For Measuring Consumer Perc.* In *Journal of Retailing*; Spring (Vol. 64).

- Partiwi, C. (2021). Hubungan variasi menu dengan tingkat kepuasan pelanggan di kolona kitchen & coffee yogyakarta.
- Timo, F. (2021). Pengaruh variasi menu dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan tamu di hotel victory kefamenanu. *Inspirasi Ekonomi: Jurnal Ekonomi Manajemen*, 3(3), 8–16. <https://doi.org/10.32938/ie.v3i3.1267>
- Wahyuningsih, T., & Yahya Pratiwi, T. (2021). Variasi menu ala carte dalam menunjang kepuasan tamu di nava hotel tawangmangu. *Mabha Jurnal*, 2(2), 82–93. <https://doi.org/10.70018/mb.v2i2.32>