

## BAB 1

### PENDAHULUAN

---

#### 1.1 Latar Belakang

Bandung Merupakan kota yang menjadi tujuan daya tarik wisata, salah satunya wisata kuliner. Kekayaan kuliner di Kota Bandung menjadikan kota ini dijuluki sebagai kota dengan surganya kuliner, beragam jenis makanan atau minuman banyak di kota Bandung baik di kafe, Hotel, maupun di resto pinggir jalan. Berbagai jenis makanan dan minuman tradisional maupun modern juga menjadi produk andalan yang mereka tawarkan. Selain itu, tempat- tempat makan dan minum di kota bandung sangat unik dan menarik, sehingga kuliner juga menjadi salah satu potensi untuk menyedot wisatawan agar berkunjung ke kota Bandung. Tidak hanya wisata kuliner yang beragam, Kota Bandung memiliki daya tarik wisata lainnya seperti budaya, sejarah, wisata konvensi, museum, wisata belanja, wisata alam, dan wisata edukasi. Banyaknya wisatawan berkunjung ke Kota Bandung yang di pegaruhi dengan permintaan akan penyediaan layanan akomodasi yang telah meningkatkan pertumbuhan industri perhotelan di Kota Bandung.

Akomodasi penginapan di Kota Bandung juga tidak kalah beragam seperti villa dan hotel. Kota Bandung juga memiliki beragam jenis hotel dengan kelas yang paling rendah, menengah, dan kelas atas atau bisa disebut juga dengan Upscales hotel. Dalam industri perhotelan, kategori hotel upscale sering dianggap sebagai kelas di bawah hotel mewah atau luxury, namun tetap menawarkan kualitas dan pengalaman tinggal yang sangat baik. Oleh karena itu, banyak pelancong atau wisatawan yang tertarik untuk menginap di hotel upscale demi mendapatkan pengalaman menginap yang lebih mewah dan berkualitas, seperti gambar di tabel 1.1 berikut nama upscale hotel di kota bandung yang penulis rivew melalui beberapa situs web *booking* Hotel dengan berdasarkan fasilitas dan kualitas pelayanan yang sangat baik.

**Tabel 1.1**  
Hotel Upscale di Kota Bandung

NO	Nama Hotel	Rate	Ulasan tamu	Reviews	Jumlah peringkat oleh tamu
1.	Mason Pine Hotel.	5,0/5,0	Untuk meeting room luas, nyaman dan Interior design bagus, kamar nyaman dan bersih, staff banquet yg ramah Mas Andi, sales yg baik dan ramah juga Mas Apin. Terima kasih atas semua pelayanannya. Semoga next event bisa kesini lagi dengan pelayanan yg jauh lebih baik lagi.  <i>Sumber web. Tripadvisor tahun 2022</i>	Berdasarkan 1.212 ulasan mendapatkan nilai 4,5 (luar biasa) dari nilai sempurna 5,0.	Luar biasa 914 Sangat bagus 205 Rata-rata 47 Buruk 5 Sangat buruk 3
2.	Grand Mercure Bandung Setiabudi	9,0/10	Kolam renang dan fasilitasnya sangat memuaskan. hotelnya bersih  <i>Sumber web. Booking tahun 2022</i>	Berdasarkan 251 ulasan mendapatkan nilai 8,3 (Sangat baik) dari nilai sempurna 10.	Luar biasa 110 Sangat bagus 118 Rata-rata 13 Buruk 5 Sangat buruk 1
3.	Sheraton Bandung Hotel & Towers	5,0/5,0	<i>Overall good service,</i> staffnya ramah dan helpful, makanannya enak dan juga beragam.  <i>Sumber web. Tripadvisor tahun 2023</i>	Berdasarkan 875 ulasan mendapatkan nilai 4,5 (Luar biasa) dari nilai sempurna 5,0.	Luar biasa 498 Sangat bagus 249 Rata-rata 70 Buruk 19 Sangat buruk 19

**Tabel 1. 1** sumber dari situs web booking hotel dan situs resmi hotel

Ada tiga hotel bintang lima di Bandung yang termasuk dalam kategori upscale, yaitu Padma Hotel Bandung, Hilton Bandung, dan The Trans Luxury Hotel

Bandung. Namun, semua hotel yang disebutkan di tabel 1.1 menawarkan pengalaman menginap yang mewah dan berkualitas tinggi bagi para tamu. Dan masih ada beberapa *review* kurang bagus yang ditemukan oleh penulis dari web *booking* hotel yang disebabkan oleh kualitas pelayanan dan produk *Breakfast* yang mereka sajikan kurang memuaskan atau tidak sesuai dengan rasa yang tamu harapkan.

Perkembangan dunia usaha saat ini semakin hari semakin berkembang. Semakin banyaknya variasi produk kuliner yang disajikan dan berkembangnya jumlah kedai ataupun bar menjadi daya tarik untuk diteliti. Salah satunya perkembangan bar di *upscales* hotel Bandung yang beragam dengan jenis produk yang mereka tawarkan. Inilah yang menjadi daya tarik bisnis minuman menjadi sangat pesat dalam berkembang.

Beragam jenis makanan, baik makanan tradisional maupun makanan modern dan minuman, baik kopi atau minuman cocktail dan mocktail yang terdapat di kota Bandung, keberagaman jenis produk yang ditawarkan oleh produsen makanan dan minuman ditambah dengan tempat yang strategis dekat kawasan wisata atau kawasan kota. Dan masih banyak tempat penginapan villa atau hotel yang dilengkapi dengan fasilitas bar, kafe, dan restoran yang siap melayani 24 jam. Banyaknya kafe atau bar yang bermunculan di kota Bandung membuat para owner hotel berfikir lebih kreatif lagi untuk membuat konsep yang berbeda dengan kafe dan bar yang lain. Hal ini bertujuan untuk menarik pelanggan yang lebih banyak. Biasanya para pemilik hotel akan menciptakan konsep yang senada dengan tren yang sedang marak pada masa kini, karena pada dasarnya remaja atau mahasiswa menyukai hal-hal baru yang belum mereka jumpai, sehingga akan lebih mudah dalam menarik pengunjung.

Beberapa hotel di Bandung juga menawarkan produk Bar dengan berbagai varian menu yang unik dan menarik, dengan menggunakan nama daerah sebagai salah satu manajemen untuk menarik pelanggan agar membeli produk tersebut, contoh beberapa nama unik pada produk bar seperti, Bandung Juara, Dago Seuhah, dan Dago pletok. Nama-nama ini terdapat di produk minuman bar pada hotel Sheraton Bandung Hotel & Towers dan masih banyak produk makanan dan minuman

bar yang ditawarkan pada hotel yang mewah dengan tempat dan pelayanan yang baik seperti gambar tabel 1.2 produk bar yang mereka tawarkan, penulis mengambil data tersebut dari web resmi hotel.

Tabel 1.2  
Jenis produk makanan dan minuman Bar di  
Upscales hotel Bandung

NO	Nama Hotel	Nama Bar	Harga	Produk Bar
1.	Mason Pine Hotel.	<i>Wine Cellar</i>	IDR. 55.000	<b><i>Pine Fruit Punch</i></b> <i>Orange, Soursop, Guava, Pineapple and Grenadine</i>
2.	Grand Mercure Bandung Setiabudi	<i>Kepler Sky Lounge</i>	IDR. 160.000	<b><i>Red and White Asteroid Fish</i></b> <i>Combination Norwegian salmon fillet and red snapper fillet served with buttered of vegetable, potato, and butter cajuan sauce</i>
3.	Hilton Bandung	<i>Magma Lounge</i>	IDR. 119.000	<b><i>Burritos</i></b> <i>Minced beef, Mexican rice, corn, beans, lettuce, tomato, onion, yellow cheddar, coriander, salsa, and guacamole</i>

Tabel 1. 2 Sumber dari situs web resmi Hotel

Beberapa menu Bar yang mereka tawarkan pada produk minuman dengan campuran berbagai macam buah segar dan juga produk makanan yang beragam mulai dari *appetizer dan main course* dari makanan tradisional atau makan modern yang di sajikan dengan tampilan yang bagus dan menarik sehingga dapat meningkatkan minat pelanggan untuk membeli produk tersebut.

Dengan melihat kondisi tersebut tentunya akan terjadi peningkatan permintaan mengenai jenis makanan yang dapat memenuhi kriteria tersebut tidak terkecuali makanan dan minuman. Melihat potensi tersebut banyak perusahaan-perusahaan baik bersekala national maupun skala global berusaha untuk menciptakan suatu produk makanan dan minuman yang tidak hanya dapat menjadi

sebagai pemuas kebutuhan fisiologi saja, akan tetapi mereka mampu memberikan suatu nilai tambah dari produk tersebut.

Kualitas pelayanan dan produk di Bar hotel sangat mempengaruhi tingkat kunjungan pelanggan. Semakin bervariasi jenis produk yang ditawarkan dengan harga yang relatif murah serta tempat yang menarik untuk dikunjungi akan mendapatkan nilai *plus* bagi pelanggan dan akan menarik minat pelanggan tersebut untuk berkunjung lagi. Selain itu, kebersihan tempat juga berdampak pada kenyamanan pelanggan, meskipun hanya berkunjung untuk menikmati produk atau berkumpul dengan keluarga dan teman untuk menikmati suasana tempat tersebut. Pelayanan yang cepat dan ramah juga mempengaruhi kepuasan tamu dalam membeli produk yang mereka tawarkan. Seperti contoh pada tabel 1.3 beberapa ulasan tamu terhadap kualitas pelayanan dan produk Bar pada hotel Upscales di kota Bandung.

Tabel 1.3  
Ulasan Kepuasan Tamu

NO	Nama Hotel	Rate	Rivew Tamu	Tahun	Aplikasi/Situs Web booking Hotel
1.	Grand Mercure Bandung Setiabudi	5/5	Produk makana bar yang mereka tawarkan kurang beragam untuk jenis makanan berkuah kurang bervariasi	2022	Tripadvisor
2.	Sheraton Bandung Hotel & Towers	1/5	Voucer club penjualan yang mahal tapi pelayanan yang diberikan sangat buruk	2023	Google review
3.	Mason Pine Hotel	6.0	Kurangnya staff yang menyebabkan tamu menunggu terlalu lama pada saat memesan	2022	Trivago

NO	Nama Hotel	Rate	Rivew Tamu	Tahun	Aplikasi/Situs Web booking Hotel
			produk bar pada musim liburan		
4.	Padma Hotel Bandung	1/5	Ngusir tamu secara halus pada saat tamu meikmati produk resto dan bar.	2023	Google review
5.	Hilton Bandung	8,0	Camilan yang di sajikan terlalu manis saat menikmati cocktail	2022	Booking.com

Tabel 1. 3 Sumber dari situs web booking Hotel

Berdasarkan table 1.1 Penulis menemukan beberapa review di aplikasi booking hotel maka dapat dikatakan bahwa masih ada beberapa Hotel Upscale yang memiliki Kualitas pelayanan yang kurang baik dan penjualan produk yang kurang memuaskan. Dan Penelitian ini merupakan rangkaian kegiatan dimana penulis bertujuan untuk mengetahui karakteristik responden serta persepsi responden mengenai pelayanan Bar serta untuk mengetahui seberapa besar kepuasan konsumen akan produk-produk bar.

## 1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang dikemukakan maka dapat dirumuskan masalah

1. Bagaimana kualitas pelayanan Bar di Upscales hotel Bandung ?
2. Bagaimana kualitas produk Bar di Upscales hotel Bandung ?
3. Bagaimana indeks tingkat kepuasan tamu pada produk dan layanan Bar di Upscales hotel Bandung ?

### **1.3 Tujuan Penelitian**

Adapun Tujuan dalam penyusunan Proyek Akhir ini yaitu :

1. Untuk mengetahui kualitas pelayanan Bar di Upscales hotel Bandung
2. Untuk menganalisis kualitas produk Bar di Upscales hotel Bandung
3. Untuk mengetahui kepuasan tamu pada produk dan pelayanan Bar di Upscales hotel Bandung

### **1.4 Batasan Masalah**

Penelitian ini hanya berfokus dalam kepuasan tamu terhadap pelayanan dan produk Bar yang berada Di Upscales Hotel.

### **1.5 Kegunaan Penelitian**

#### **1.5.1 Kegunaan Praktis**

1. Manfaat hasil penelitian bagi instansi pemerintah adalah, Pemerintah seringkali memiliki kepentingan dalam mempromosikan pariwisata dan mendorong pertumbuhan ekonomi di daerah mereka. Jika tamu merasa puas dengan kualitas dan layanan bar, mereka lebih cenderung merekomendasikan dan mengunjungi kembali daerah tersebut. Hal ini dapat berdampak positif pada industri pariwisata dan ekonomi lokal, termasuk peningkatan kunjungan, pengeluaran tamu, dan pendapatan perusahaan bar serta pelaku usaha terkait.
2. Manfaat hasil penelitian bagi konsumen adalah, Dengan kepuasan tamu terhadap kualitas dan layanan bar, konsumen dapat merasa bahwa mereka mendapatkan nilai yang optimal untuk uang yang mereka bayarkan. Jika konsumen merasa bahwa minuman dan layanan yang mereka terima sebanding dengan harga yang mereka bayar, mereka akan merasa puas dan mungkin akan kembali atau merekomendasikan bar kepada orang lain.
3. Hasil penelitian ini dapat menjadi panduan bagi industri akomodasi untuk meningkatkan kualitas produk dan layanan pada bar mereka, sehingga dapat membentuk citra positif bagi hotel. Hal ini dapat meningkatkan kepuasan

tamu dan membuat mereka lebih cenderung untuk kembali mengunjungi hotel di masa depan.

#### **1.5.2 Kegunaan Teoritis**

Bagi pengembangan ilmu pengetahuan, hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan bacaan dan informasi dalam penelitian lebih lanjut maupun dalam mengembangkan ilmu pengetahuan, terutama yang berkaitan dengan pengaruh kualitas layanan dan produk terhadap kepuasan konsumen Bar di upscales hotel Bandung.