

## BAB 1

### PENDAHULUAN

---

#### 1.1 Latar Belakang

Restoran di hotel sering kali menjadi salah satu daya tarik bagi pengunjung untuk menginap di hotel tersebut. Salah satu restoran yang terkenal di Garut adalah Restoran Rancabango Hotel dan Ressor. Namun, meskipun memiliki reputasi yang baik, belum tentu semua konsumen memiliki persepsi yang sama tentang kualitas produk yang disajikan di restoran tersebut. Oleh karena itu, penting untuk memahami persepsi konsumen terhadap kualitas produk yang disajikan di Restoran Rancabango Hotel dan Ressor.

Restoran Rancabango Hotel dan Ressor Garut dikenal sebagai salah satu restoran yang terkenal dan populer di wilayah Garut. Restoran ini menyajikan berbagai jenis hidangan dan makanan dengan cita rasa yang khas, sehingga menjadi daya tarik bagi para wisatawan dan pengunjung lokal. Namun, kualitas produk yang disajikan di restoran tersebut menjadi faktor yang sangat penting dalam menentukan tingkat kepuasan konsumen.

Kualitas produk dapat dipengaruhi oleh berbagai faktor, seperti bahan baku, cara memasak, kebersihan, dan ketersediaan menu yang beragam. Dengan memahami faktor-faktor yang mempengaruhi persepsi konsumen terhadap kualitas produk di Restoran Hotel Rancabango, restoran dapat meningkatkan kualitas produk yang disajikan, meningkatkan kepuasan konsumen, dan meningkatkan reputasi restoran dan hotel secara keseluruhan.

Selain itu, dengan semakin berkembangnya teknologi dan informasi, konsumen kini memiliki lebih banyak akses untuk memberikan ulasan dan penilaian mengenai kualitas produk dan layanan yang disajikan di restoran. Hal ini menjadi tantangan bagi Restoran Rancabango Hotel dan Ressor Garut untuk terus meningkatkan kualitas produk dan layanan yang disajikan agar dapat mempertahankan kepercayaan dan kepuasan konsumen serta memperoleh ulasan yang baik dari pengunjung.

Oleh karena itu, penting bagi Restoran Rancabango Hotel dan Ressor Garut untuk memperhatikan kualitas produk yang disajikan dan terus melakukan evaluasi dan perbaikan untuk memastikan kualitas produk yang baik dan memuaskan konsumen. Dengan demikian, restoran dapat mempertahankan

## 1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang dikemukakan maka dapat dirumuskan masalah

1. Bagaimana persepsi pelanggan terhadap kualitas produk sarapan pagi di restoran Rancabango Hotel dan Ressor ?
2. Bagaimana upaya Restoran Rancabango Hotel dan Ressor dalam meningkatkan dan mempertahankan kualitas produk sarapan pagi ?

## 1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan permasalahan yang diteliti maka yang mana mengacu pada peningkatan kualitas produk restoran di Rancabango Hotel dan Ressor. Adapun tujuan dalam penyusunan proyek akhir ini yaitu hasil yang di dapat :

1. Untuk mengetahui persepsi pelanggan terhadap kualitas produk di restoran Rancabango Hotel dan Ressor
2. Untuk mengetahui bagaimana upaya Restoran Rancabango Hotel dan Ressor dalam meningkatkan dan mempertahankan kualitas produk

## 1.4 Batasan Masalah

Fokus masalah Dalam penelitian ini ialah dalam lingkup produk sarapan pagi di Restoran Rancabango Hotel dan Resort.

## 1.5 Kegunaan Penelitian

1. Kegunaan Praktis  
Menjadi acuan untuk peningkatan kualitas produk sarapan pagi restoran di Rancabango Hotel dan Ressor
2. Kegunaan Teoritis  
Penelitian ini diharapkan dapat memberikan informasi terhadap pembaca mengenai persepsi pelanggan terhadap kualitas produk sarapan pagi yang diberikan oleh perusahaan