

VARIASI MENU *ALA CARTE* DALAM MENUNJANG KEPUASAN TAMU DI NAVA HOTEL TAWANGMANGU

Tri Wahyuningsih¹, Tety Yahya Pratiwi²
¹Akademi Pariwisata Mandala Bhakti Surakarta
²Akademi Pariwisata Mandala Bhakti Surakarta

trie_yuning@yahoo.co.id

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui variasi menu dan menu *ala carte* yang disajikan untuk menunjang kepuasan tamu yang datang berkunjung ke Nava Hotel Tawangmangu. Penelitian ini dilakukan di Nava Hotel Tawangmangu dengan menggunakan metode deskriptif melalui pendekatan kualitatif. Jenis sumber data yang digunakan adalah data primer yaitu observasi dan wawancara, serta menggunakan data sekunder yaitu dokumentasi. Metode pengumpulan data yang digunakan adalah dokumentasi, observasi, dan wawancara. Metode wawancara dilakukan secara langsung kepada tamu yang berkunjung ke hotel. Peneliti juga menggunakan validitas data dengan mengambil konsep triangulasi sumber data, karena dapat mencari kebenaran informasi melalui berbagai metode dan sumber penelitian data.

Hasil penelitian ini menunjukkan adanya variasi menu *ala carte* yang disajikan dapat menunjang kepuasan tamu yang datang berkunjung ke hotel. Aspek yang dapat menunjang kepuasan tamu yang datang berkunjung terutama dilihat dari menu *ala carte* seperti variasi menu, tampilan menu, kebersihan makanan, tekstur makanan, kualitas makanan, serta cita rasa makanan. Dalam hal ini staf *kitchen* selalu memperhatikan aspek-aspek tersebut, untuk mendapatkan hasil yang optimal agar tamu merasa puas dan berkunjung kembali ke hotel.

Kata Kunci : Variasi Menu, *Ala Carte*, Kepuasan Tamu

1. PENDAHULUAN

Di era global ini banyak negara yang semakin maju dari segi teknologi, industri perdagangan, industri jasa maupun pariwisata. Di Indonesia, pariwisata merupakan salah satu faktor yang sangat potensial untuk dikembangkan, mengingat Indonesia sebagai negara kepulauan yang kaya akan objek wisata yang menarik serta peninggalan sejarahnya. Pariwisata

merupakan penyumbang devisa terbesar bagi Indonesia, sehingga pariwisata saat ini menjadi sektor andalan bagi Indonesia sebagai modal pembangunan negara. Banyak hal yang harus diperhatikan dalam kegiatan pariwisata itu sendiri, salah satunya adalah di bidang perhotelan.

Hotel menjadi salah satu aspek yang sangat penting dalam kegiatan pariwisata, dimana hotel sangat diperlukan sebagai salah satu alternatif menginap bagi wisatawan yang

datang dan akan tinggal di suatu destinasi wisata. Di kota besar maupun daerah banyak didirikan hotel atau penginapan, khususnya di daerah wisata yang tersebar di seluruh wilayah Indonesia. Salah satunya adalah Nava Hotel Tawangmangu.

Nava Hotel Tawangmangu merupakan hotel bintang 3 yang terletak di lereng Gunung Lawu, tepatnya berada di Jl. Grojogan Sewu Pintu II, Ngunut Lor RT 04/RW 06, Tawangmangu, Karanganyar, Jawa Tengah. Nava Hotel Tawangmangu merupakan hotel pertama yang memiliki fasilitas *Infinity Pool*. Selain itu, Nava Hotel Tawangmangu juga memiliki beberapa departemen operasional yang dapat menunjang keberlangsungan hotel tersebut. Salah satu departemen operasional tersebut adalah *Food and Beverage Department*.

Food and Beverage Department menurut Soekresno dan Pendit (1996) adalah bagian dari hotel yang mengurus dan bertanggung jawab terhadap kebutuhan pelayanan makanan dan minuman serta kebutuhan lain yang terkait, dari para tamu yang tinggal maupun yang tidak tinggal di hotel tersebut dan dikelola secara komersial serta profesional. Di Nava Hotel Tawangmangu yang mengolah bahan makanan menjadi siap saji adalah *Food and Beverage Product*. Di *Food and Beverage Product* sendiri terbagi menjadi beberapa bagian yaitu *hot kitchen*, *pastry*, dan *steward*. Salah satunya adalah *hot kitchen* atau yang

sering disebut dengan istilah *main kitchen* merupakan dapur utama dimana proses memasak terjadi seperti *maincourse* dan *soup*. *Hot kitchen* sendiri juga menangani berbagai jenis menu.

Menu makanan yang disajikan di Nava Hotel Tawangmangu sangat beragam dan bervariasi tidak hanya menu lokal saja. Menu *ala carte* yang disajikan mulai dari makanan ringan untuk menemani saat sedang bersantai, maupun makanan berat seperti *maincourse*. Nava Hotel Tawangmangu sendiri juga menyediakan menu yang berasal dari beberapa daerah seperti ayam betutu yang berasal dari Bali, serta ayam taliwang yang berasal dari Nusa Tenggara Barat. Hal tersebut bertujuan untuk menunjang kepuasan tamu. Salah satunya yang dilakukan oleh staf maupun *daily worker* yang bekerja di bagian *Food and Beverage Product* sangat memperhatikan serta menjaga kualitas dari makanan tersebut, agar tamu merasa puas dan mempunyai keinginan untuk menginap kembali di Nava Hotel Tawangmangu.

2. METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif. Menurut Moleong (2005), penelitian kualitatif adalah penelitian yang bermaksud untuk memahami fenomena tentang apa yang dialami oleh subjek penelitian misalnya perilaku, persepsi, motivasi, tindakan, dan dengan cara deskripsi dalam bentuk kata-kata dan bahasa, pada

suatu konteks khusus yang alamiah dan dengan memanfaatkan berbagai metode alamiah. Responden atau subjek penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah tamu yang menginap di Nava Hotel Tawangmangu.

Data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer dan data sekunder. Menurut Sugiyono (2012), data primer adalah sumber data yang langsung memberikan data kepada pengumpul data sedangkan data sekunder adalah sumber data yang diperoleh dengan cara membaca, mempelajari, dan memahami melalui media lain yang bersumber dari *literature*, buku-buku, serta dokumen perusahaan. Dalam penelitian ini data primernya adalah hasil observasi dan wawancara kepada tamu di Nava Hotel Tawangmangu sedangkan data sekundernya diperoleh melalui dokumentasi mengenai foto-foto *ala carte*, struktur organisasi Nava Hotel Tawangmangu, serta catatan-catatan yang berkaitan dengan menu *ala carte*.

Metode pengumpulan data diperoleh melalui:

1. Dokumentasi

Suatu pengumpulan data dengan cara melihat langsung sumber-sumber dokumen yang

terkait. Dengan arti lain bahwa dokumentasi sebagai pengambilan data melalui dokumen tertulis maupun elektronik. Dalam penelitian ini, peneliti mengumpulkan dokumentasi berupa foto menu *ala carte* serta data lain yang diperoleh di Nava Hotel Tawangmangu.

2. Observasi

Observasi adalah metode pengumpulan data yang kompleks karena melibatkan berbagai faktor dalam pelaksanaannya. Metode pengumpulan data observasi terbagi menjadi dua kategori yaitu *participant observation* dan *non participant observation*. Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan metode *participant observation* yaitu peneliti terlibat langsung dalam kegiatan sehari-hari orang atau situasi yang diamati sebagai sumber data. Peneliti melakukan observasi di Nava Hotel Tawangmangu.

3. Wawancara

Wawancara adalah usaha mengumpulkan informasi dengan mengajukan sejumlah pertanyaan secara lisan dengan ciri utama berupa kontak langsung atau tatap muka

antara si pencari informasi dengan sumber informasi. Dalam melakukan wawancara peneliti menggunakan alat bantu rekam untuk memudahkan dalam proses pengolahan data. Dalam metode wawancara ini peneliti mewawancarai tamu yang datang ke Nava Hotel Tawangmangu.

3. TINJAUAN PUSTAKA

3.1. Pengertian Menu

Menurut Kinton dan Caserani (dikutip oleh Sudiara, 2000), menu adalah daftar makanan yang telah dilengkapi dengan harga masing-masing, yang disediakan dan ditampilkan untuk menarik pelanggan serta memberikan nilai terhadap sejumlah uang terhadap makanan yang ditawarkan.

Menurut Suarthana (2006), menu adalah daftar makanan dan minuman yang bisa dipesan dan dipilih untuk konsumen yang memerlukan makan dan minum.

Menurut peneliti, menu adalah daftar makanan yang telah dilengkapi dengan harga masing-masing, yang disediakan untuk menarik pelanggan.

3.2. Pengertian *Ala Carte*

Menurut Marsum (2005), *ala carte* menu adalah susunan tiap makanan yang ada di restoran yang

mempunyai harga sendiri dan tamu bebas untuk memilih.

Menurut Atmodjo (1991), *ala carte* adalah daftar makanan yang mempunyai banyak variasi dimana tamu bebas memilih sendiri makanan yang mereka inginkan dan setiap makanan sudah disertai dengan harga masing-masing.

Menurut Marsyngm (1999), *ala carte* adalah berbagai jenis makanan lengkap dengan berbagai jenis variasi dimana tamu bebas memilih sendiri makanan yang diinginkan. Tiap makanan dalam restoran tersebut memiliki harga masing-masing.

Menurut peneliti, *ala carte* adalah daftar makanan yang mempunyai banyak variasi yang disertai dengan harga masing-masing setiap makanan dan tamu bebas untuk memilih sendiri makanan yang diinginkan.

3.3. Pengertian Kepuasan Tamu

Menurut Kotler & Keller (2007), kepuasan tamu adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan kinerja (hasil) produk yang dipikirkan terhadap kinerja yang diharapkan.

Menurut Tjiptono (2012), kepuasan tamu adalah situasi yang ditunjukkan oleh konsumen ketika mereka menyadari bahwa kebutuhan

dan keinginannya sesuai dengan yang diharapkan serta terpenuhi secara baik.

Menurut Saladin (2003), kepuasan tamu adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang berasal dari perbandingan antara kesannya terhadap kinerja (hasil) suatu produk dan harapan-harapannya.

Menurut peneliti, kepuasan tamu adalah perasaan senang atau kecewa yang muncul ketika mereka menyadari bahwa kebutuhan dan keinginan sesuai dengan apa yang diharapkan.

3.4. Pengertian Hotel

Menurut Sulastiyono (2011), hotel adalah suatu perusahaan yang dikelola oleh pemiliknya dengan menyediakan pelayanan makanan, minuman, dan fasilitas kamar untuk tidur kepada orang-orang yang melakukan perjalanan dan mampu membayar dengan jumlah yang wajar sesuai dengan pelayanan yang diterima tanpa adanya perjanjian khusus.

Menurut Lawson (1976), hotel adalah sarana tempat tinggal umum untuk wisatawan dengan memberikan pelayanan jasa kamar, penyedia makanan dan minuman serta akomodasi dengan syarat pembayaran.

Menurut peneliti, hotel adalah suatu perusahaan yang menyediakan tempat tinggal umum untuk wisatawan dengan menyediakan pelayanan

makanan, minuman, fasilitas kamar, serta akomodasi dengan syarat pembayaran.

4. HASIL DAN PEMBAHASAN

4.1. Hasil Penelitian

4.1.1. Menu yang Disajikan di Nava Hotel Tawangmangu

Menurut observasi peneliti, salah satu kunci dalam persaingan bisnis pariwisata terutama di bidang kuliner adalah berbagai ragam menu yang disediakan oleh restoran. Oleh karena itu, perusahaan di bidang jasa terutama di bidang perhotelan harus membuat keputusan yang tepat mengenai keragaman menu yang dijual. Dengan adanya penawaran pelayanan dari restoran atas macam-macam masakan dalam arti menu yang lengkap mulai dari rasa, jenis makanan dan minuman, serta ketersediaan produk setiap saat, hal tersebut akan menarik perhatian tamu untuk melakukan suatu pembelian dan memudahkan tamu dalam memilih dan membeli berbagai macam menu sesuai dengan keinginan mereka. Salah satunya adalah di Nava Hotel Tawangmangu. Menu yang disajikan di Nava Hotel Tawangmangu sudah sangat bervariasi dan beragam. Tamu yang datang bebas memilih menu *ala*

carte yang sudah disajikan sesuai dengan selera mereka. Menu yang disajikan tidak hanya menu *western* saja tetapi menu nusantara juga ada.

Menurut pendapat tamu yang berkunjung ke Nava Hotel Tawangmangu, menu yang disajikan sudah sangat bervariasi dan beragam. Pilihan menu yang ditawarkan juga tidak membosankan untuk dinikmati bersama keluarga. Menu yang disajikan tidak hanya makanan berat (*maincourse*) saja, tetapi juga mulai dari makanan ringan. Kualitas makanan yang disajikan sudah sangat baik terutama dalam hal kebersihan makanan.

4.1.2. Menu *Ala Carte* yang Disajikan dapat Menunjang Kepuasan Tamu

Menurut observasi peneliti kepuasan tamu dapat dirasakan setelah tamu membandingkan pengalaman dalam melakukan pembelian produk, terutama dalam hal pembelian produk makanan di hotel dengan harapan dari tamu itu sendiri. Harapan tersebut terbentuk melalui pengalaman pertama mereka dalam membeli produk makanan, komentar dari teman, serta janji dan informasi dari seseorang yang memasarkan produk makanan. Suatu perusahaan jasa terutama di bidang perhotelan jika ingin unggul dalam

persaingan tentu harus memperhatikan harapan tamu yang suatu saat akan membuat kepuasan bagi tamu itu sendiri. Selama melakukan observasi peneliti mengamati tamu yang memesan menu *ala carte* sangat puas dengan menu yang disajikan. Selama pengamatan peneliti berlangsung ada beberapa menu *ala carte* yang selalu dipesan oleh tamu seperti Ingkung Sambal Sanga, Sup Iga Sapi, Nasi Goreng *Ala Pine*.

Menurut pendapat tamu yang datang ke Nava Hotel Tawangmangu, menu yang disajikan sudah dapat menunjang kepuasan tamu karena menunya sangat beragam dan bervariasi. Hal-hal yang dapat menunjang kepuasan tamu dari menu *ala carte* yang disajikan adalah tampilan menu, cita rasa makanan, kebersihan makanan, teksur dari makanan tersebut, serta kualitas makanan tersebut. Menu *ala carte* yang disajikan di Nava Hotel Tawangmangu selalu memperhatikan kualitas dari menu yang disajikan terutama dari bahan yang digunakan untuk membuat menu tersebut. Ada beberapa menu *ala carte* yang banyak digemari oleh tamu adalah *Chicken Cordon Blue* dan Ayam Bakar Taliwang.

4.2. Pembahasan

4.2.1. Variasi Menu yang Disajikan di Nava Hotel Tawangmangu

Menu *ala carte* adalah suatu menu yang harus ada di sebuah restoran, terutama di restoran hotel berbintang. Salah satunya adalah di Nava Hotel Tawangmangu. Nava Hotel Tawangmangu sendiri mempunyai menu *ala carte* yang sangat bervariasi dan beragam yang bisa membuat tamu menikmati hidangan tersebut. Selain menu *ala carte* yang sangat bervariasi, pelayanan yang diberikan juga dapat membuat tamu terkesan. Nava Hotel Tawangmangu menyediakan berbagai jenis menu makanan yang bisa dinikmati oleh tamu yang datang berkunjung ke hotel. Nava Hotel Tawangmangu menyajikan menu *ala carte* seperti :

a. *Signature Dish*

Nava Hotel Tawangmangu mempunyai *signature dish* yang wajib dicoba yaitu Ingkung Sambal Sanga. Ingkung ini dimasak dengan 9 rempah-rempah nasional dan 9 rempah-rempah internasional. Ingkung sambal sanga disajikan dengan 9 jenis sambal dan sayuran. Menu yang satu ini biasanya disajikan untuk 4 orang.

b. *Best Friend*

Best friend merupakan menu *ala carte* yang disajikan saat sedang bersantai. Macam-macam menu *best friend* adalah sebagai berikut :

1) *French Fries*

Kentang goreng yang disajikan dengan saus cabe dan saus tomat.

2) *Apple Friter*

Apple fritter merupakan apel yang digoreng dengan tepung dan disajikan dengan madu.

3) *Fish Finger*

Fish finger merupakan ikan yang digoreng dengan tepung dan disajikan dengan saus cabe serta *mayonnaise*.

4) *Onion Ring*

Onion ring merupakan bawang bombay yang digoreng dengan tepung. *Onion ring* disajikan dengan bihun goreng serta saus cabe dan saus tomat.

5) Tahu Walik

Tahu yang diisi dengan ayam giling dan digoreng kering. Disajikan bersama *tomato sauce*.

c. *Warm and Calm*

Warm and calm merupakan jenis menu *ala carte* yang terdiri dari berbagai jenis sup yang disajikan disaat hangat.

1) *Tom Yam*

Sup dengan kuah pedas yang berisi udang, ayam, ikan, dan jamur. Biasanya

disajikan dalam keadaan hangat atau panas. Sesuai dengan permintaan tamu.

2) **Sup Bunga Matahari**

Sup dengan isian wortel, sosis, jagung, jamur tiram, jamur kuping, daging ayam yang dibungkus dengan telur dadar.

3) **Sup Iga Sapi**

Sup kuah rempah dengan isian iga sapi, kentang dan wortel.

4) **Soto Betawi**

Soto khas Betawi dengan isian jeroan sapi dan daging sapi.

5) **Sup Kaki Kambing**

Sup kuah rempah dengan isian kaki kambing.

d. The Grill

The grill merupakan jenis menu *ala carte* yang berisi tentang steak dan daging-dagingan.

1) **Salmon**

Salmon panggang dengan tumis sayur (buncis, *tomato cherry*, jamur kancing, *potato*) serta saus.

2) **American Chicken Grill**

Ayam panggang dengan tumis sayur dan pilihan kentang serta saus.

3) **Rib Eye**

Daging *rib eye* panggang dengan tumis sayur dan pilihan kentang serta saus.

4) **Tuna**

Tuna panggang dengan tumis sayur (asparagus, *potato*, jamur kancing) serta saus.

5) **Konro Bakar**

Daging iga sapi bakar yang disajikan dengan tumis sayur dengan pilihan kentang serta saus.

e. Easy Going

1) **Nasi Goreng Kambing**

Nasi goreng daging kambing yang disajikan dengan telur ceplok dan lalapan.

2) **Nasi Goreng Ala Pine**

Nasi goreng yang disajikan dengan telur, sate ayam, abon, udang, serta lalapan.

3) **Kung Pao Chicken**

Ayam dengan bumbu saus kungpao.

4) **Chicken Cordon Blue**

Daging ayam berisi keju dan dibalut dengan tepung roti, disajikan dengan tumis sayur dan *french fries*.

f. Local Wisdom

1) **Ayam Betutu**

Ayam panggang khas rempah Bali yang disajikan dengan sambal matah dan lalapan.

2) **Ayam Bakar Taliwang**

Ayam bakar khas rempah Lombok yang disajikan dengan urap sayur serta sambal terasi.

3) **Iga Garang Asem**

Iga sapi yang dimasak dengan kuah asam pedas.

- 4) Gadhon Sapi
Daging sapi yang dikukus dengan daun pisang dan disajikan dengan nasi putih hangat.
- 5) Pindang Ikan Patin
Ikan patin dimasak dengan kuah asam pedas khas Palembang.

g. Sweet Romances

- 1) *Churros*
Adonan *choux* goreng yang disajikan dengan saus coklat dan bubuk kayu manis.
- 2) *Crème Brulee*
Pudding dengan caramel yang disajikan dengan kacang almond.
- 3) Semar Mendem
Lemper dengan balutan tepung telur yang disajikan dengan saus kelapa kental.
- 4) *Banana Strudle*
Pisang dibalut dengan *puff pastry* disajikan dengan 3 skup es krim.
- 5) *Apple Pie*
Pie buah dengan isian apel dan susu karamel disajikan dengan bubuk kayu manis.

4.2.2. Menu *Ala Carte* yang Disajikan dapat Menunjang Kepuasan Tamu

Kepuasan tamu biasanya terjadi karena harapan dari tamu itu sendiri. Harapan tersebut terbentuk setelah tamu membandingkan

pengalaman dalam melakukan pembelian produk, terutama dalam hal membeli produk makanan. Suatu perusahaan jasa di bidang perhotelan apabila ingin unggul dalam persaingan tentu harus memperhatikan harapan tamu yang suatu saat akan menjadi kepuasan bagi tamu.

Nava Hotel Tawangmangu sangat mengutamakan kepuasan tamu terutama dalam hal menu *ala carte* yang disajikan kepada tamu. Menu *ala carte* yang disajikan di Nava Hotel Tawangmangu sudah sangat beragam dan bervariasi.

Variasi menu *ala carte* yang disajikan sudah dapat menunjang kepuasan tamu yang berkunjung. Tetapi, jika variasi menu yang disajikan tidak memperhatikan kualitas dari pada makanan itu sendiri maka hal tersebut tidak akan membuat tamu puas melainkan akan menimbulkan suatu komentar yang tidak bagus dari tamu. Kepuasan tamu yang datang ke Nava Hotel Tawangmangu tidak dilihat dari keramahan para staf yang melayaninya saja, melainkan juga dari menu makanannya juga. Ada beberapa aspek yang dapat menunjang kepuasan tamu di Nava Hotel Tawangmangu yang dilihat dari menu makanan yang disajikan terutama dari menu *ala carte* yaitu:

a. Variasi Menu

Setelah melihat hasil angket yang telah disebar ke beberapa responden, banyak tamu yang setuju dengan jenis variasi menu *ala carte* yang disajikan untuk mereka. Banyak tamu yang suka dengan variasi menu yang disajikan oleh Nava Hotel Tawangmangu.

b. Tampilan Menu

Tampilan menu yang disajikan Nava Hotel Tawangmangu sangat menarik sehingga banyak tamu yang suka dengan tampilan menu yang ada, karena dalam penataan makanan sangat tidak membosankan dan cocok bagi yang suka foto dengan makanan terlebih dahulu sebelum makan.

c. Kebersihan Makanan

Nava Hotel Tawangmangu sangat memperhatikan kebersihan baik dari makanan itu sendiri mulai dari bahan sampai cara memasak dan menyajikan makanan tersebut sangat diperhatikan. Hal ini dilakukan agar tamu yang menikmati hidangan tersebut merasa puas dan akan datang kembali ke Nava Hotel Tawangmangu.

d. Tekstur Makanan

Staf Nava Hotel Tawangmangu sangat memperhatikan tekstur makanan, terutama menu yang berbahan dari iga sapi harus benar-benar memperhatikan teksturnya. Iga sapi membutuhkan

waktu yang lama agar teksturnya bisa lunak saat dihidangkan kepada tamu.

e. Kualitas Makanan

Nava Hotel Tawangmangu sangat memperhatikan kualitas makanan. Terutama saat melakukan *Store Requisition* harus benar-benar meneliti kembali apakah bahan yang dipesan sesuai dengan harapan atau tidak. Jika barang tersebut tidak sesuai harapan akan dikembalikan lagi ke *store*. Jika ada bahan makanan yang baru datang akan disimpan terlebih dahulu dan menggunakan bahan yang lama jika masih ada.

f. Cita Rasa

Tamu yang datang sangat menyukai cita rasa makanan yang dihidangkan kepada mereka. Menurut sebagian tamu yang mendapatkan angket banyak memberi tanggapan positif tentang cita rasa makanan yang dihidangkan. Nava Hotel Tawangmangu sangat memperhatikan cita rasa makanan dengan maksud agar tamu merasa puas dan ingin datang kembali untuk membeli produk makanan dari Nava Hotel Tawangmangu.

5. KESIMPULAN DAN SARAN

5.1. Kesimpulan

Dari hasil pembahasan diatas, peneliti dapat memberikan kesimpulan sebagai berikut :

- a. Variasi menu *ala carte* yang disajikan di Nava Hotel Tawangmangu sudah sangat beragam dan bervariasi.
- b. Menu *ala carte* yang disajikan sudah dapat menunjang kepuasan tamu yang berkunjung ke Nava Hotel Tawangmangu.
- c. Menu *ala carte* yang disajikan di Nava Hotel Tawangmangu sudah mempunyai standar kualitas makanan yang baik.

5.2. Saran

Berdasarkan dari hasil penelitian dan pembahasan yang telah dikemukakan pada halaman sebelumnya, peneliti ingin memberikan masukan atau saran sebagai berikut :

- a. Perlunya menambah variasi menu *ala carte* yang ada di Nava Hotel Tawangmangu agar menu yang disajikan tambah beragam dan bervariasi, sehingga tamu dapat memilih menu makanan sesuai dengan selera mereka.
- b. Kualitas menu makanan yang disajikan di Nava Hotel Tawangmangu terutama dalam menu *ala carte* harus tetap dipertahankan agar tamu merasa puas dan mempunyai keinginan untuk datang berkunjung kembali.

6. REFERENSI

- Atmodjo. 1991. *Restoran dan Segala Permasalahannya*. Yogyakarta: Andi.
- Kotler, Philip dan Keller, Kevin Lane. 2007. *Manajemen Pemasaran. Jilid I, Edisi Kedua Belas*. Jakarta: PT. Indeks.
- Lawson, Fred. 1976. *Hotel Motels and condominiums (Design Planning and Maintenance)*. London: First Publish Great Britain by The Architectural Press LTD.
- Marsum. 2005. *Restoran dan Segala Permasalahannya. Edisi Empat*. Yogyakarta: Andi.
- Marsyangm. 1999. *Manajemen Jasa Pendekatan Terpadu*. Bogor: Ghalia Indonesia.
- Moleong, Lexy J. 2005. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya.
- Saladin, Djaslim. 2003. *Manajemen Pemasaran Analisis, Perencanaan, Pelaksanaan, dan Pengendalian*. Bandung: Linda Karya.
- Suarthana, Putra. 2006. *Manajemen Perhotelan Edisi Kantor Depan*. Kuta Utara: Mapindo.
- Sudiara, Bagus Putu. 2000. *Tata Boga*. Jakarta: Dirjen Dikdaspen.
- Sugiyono. 2012. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&B*. Bandung: Alfabeta.
- Sulastiyono, Agus. 2011. *Manajemen Penyelenggaraan Hotel*. Bandung: Alfabeta.
- Soekresno dan Pendit, I.N.R. 1996. *Petunjuk Praktek Pramusaji Food & Beverage Service: Buku Panduan Sekolah Pariwisata & Perhotelan*.

Jakarta: PT. Gramedia Pustaka
Utama.

Tjiptono, Fandy. 2012. *Strategi
Pemasaran. Edisi Ketiga.*
Yogyakarta: Andi.