

RINGKASAN

IKE RIZKY KARTIKASARI. Strategi Pengembangan Siklus Menu dan Pelayanan *Coffee Break* di Novotel Bogor *Golf Resort and Convention Center*. *Strategy for Developing Menu Cycles and Coffee Break Service at Novotel Bogor Golf Resort and Convention Center*. Dibimbing oleh SILVIA DEWI SAGITA ANDIK.

Hotel merupakan suatu jenis usaha yang dikelola secara komersial dengan memberikan fasilitas pelayanan penginapan, makan dan minuman serta pelayanan lainnya untuk orang lain. Novotel Bogor *Golf Resort and Convention Center* memiliki restoran yang bernama *Verandaah Restaurant* yang merupakan salah satu bagian dari *food and beverage outlet* di hotel tersebut. *Pastry kitchen* Hotel Novotel Bogor *Golf Resort and Convention Center* memproduksi berbagai macam hidangan penutup untuk menu *buffet* dan *ala carte* serta menyediakan hidangan *coffee break*. Komplain dari konsumen terkait dengan hidangan *coffee break* yang disajikan kurang menarik dari segi penampilan, warna, dan menu. Selain itu, dari segi pelayanan yang diberikan juga dinilai masih kurang dan kurang memuaskan. Salah satu bentuk pemecahan masalah terkait hal tersebut yaitu diperlukan strategi pengembangan siklus menu dan pelayanan *coffee break* agar dapat meningkatkan penilaian konsumen terhadap hidangan di Novotel Bogor *Golf Resort and Convention Center*.

Tujuan umum dari tugas akhir ini adalah menciptakan strategi pengembangan siklus menu dan pelayanan *coffee break* di Novotel Bogor *Golf Resort and Convention Center*. Adapun tujuan khususnya dari tugas akhir ini yaitu Mengidentifikasi faktor internal dan eksternal yang memengaruhi penyusunan siklus menu dan pelayanan dalam penyajian dan menyusun strategi yang tepat untuk mengembangkan siklus menu dan pelayanan *coffee break* di Novotel Bogor *Golf Resort and Convention Center*.

Penelitian ini menggunakan metode analisis SWOT dengan pendekatan kualitatif dengan mengidentifikasi faktor internal berupa kekuatan (*strength*) dan kelemahan (*weakness*) serta mengidentifikasi faktor eksternal berupa peluang (*opportunity*) dan ancaman (*threat*). Analisis SWOT membandingkan antara faktor internal dengan faktor eksternal yang terjadi di ruang lingkup siklus menu dan pelayanan *coffee break* di Novotel Bogor *Golf Resort and Convention Center* dan *Verandaah Restaurant* selama melakukan penelitian. Matriks Swot digunakan untuk menyusun faktor-faktor strategis perusahaan. Matriks ini dapat menggambarkan secara jelas bagaimana peluang dan ancaman eksternal yang dihadapi perusahaan dapat disesuaikan dengan kekuatan dan kelemahan yang dimilikinya. Matriks ini menghasilkan empat sel kemungkinan alternatif strategi, yaitu strategi S-O, strategi W-O, strategi W-T, dan strategi S-T.

Kata kunci : Strategi Pengembangan, *Coffee Break*, Analisis SWOT