

ABSTRACT

Name : Fransiska

Study Program : Hotel Business

Title : ANALYSIS OF FREQUENTLY CHANGES IN
RESTAURANT MENU TO STAFF PERFORMANCE AND
CUSTOMER REACTION AT LE BISTROT DU POTAGER #2
IN FRANCE

Menu is one of the most main important point in the restaurant business. Menu has been a factor that considered when planning a restaurant concept. Menu influence the operation of restaurant including staff works performance as well as customer reaction. Customer often influenced by attractive menu concept offered for them especially when there are many variants of dishes provided. The interesting concept that restaurant *Le Bistrot du Potager #2* create is small plates menu that change frequently. So, this research is aim to analyze and discover the impact of menu changing concept in restaurant business for those who need a concept for the future restaurant as well as customer reaction about this concept.

The qualitative methodology with interpretative approached is used in this research in order to get a better understanding of phenomenon occur and get involve at operational activities. The data is collected by observation and in-depth interview. The result of this research found that the menu changing concept has brought a positive impact to the staff performance by escalating the production skill, teamwork and communication skill as well as receiving a positive reaction from the customer. Moreover, this concept can help the business to reduce the food waste cost and maximizing the use of ingredients. However, there is also a problem such as communication between staff while spread the information about changing during the operational time that can cause a lack of information and inefficient service.

Keywords: Menu changing, menu plan, staffs performance, customer reaction.

ABSTRAK

Menu adalah salah satu poin penting paling utama dalam bisnis restoran. Menu telah menjadi faktor yang dipertimbangkan ketika merencanakan konsep restoran. Menu memengaruhi operasi restoran termasuk kinerja staf dan reaksi pelanggan. Pelanggan sering dipengaruhi oleh konsep menu menarik yang ditawarkan untuk mereka terutama ketika ada banyak varian hidangan yang disediakan. Konsep menarik yang dibuat restoran Le Bistrot du Potager #2 adalah menu piring kecil yang sering berubah. Jadi, penelitian ini bertujuan untuk menganalisis dan menemukan dampak dari konsep perubahan menu dalam bisnis restoran bagi mereka yang membutuhkan konsep untuk restoran masa depan serta reaksi pelanggan tentang konsep ini.

Metodologi kualitatif dengan pendekatan interpretatif digunakan dalam penelitian ini untuk mendapatkan pemahaman yang lebih baik tentang fenomena yang terjadi dan terlibat dalam kegiatan operasional. Data dikumpulkan dengan observasi dan wawancara mendalam. Hasil penelitian ini menemukan bahwa konsep perubahan menu telah membawa dampak positif terhadap kinerja staf dengan meningkatkan keterampilan produksi, kerja tim dan keterampilan komunikasi serta menerima reaksi positif dari pelanggan. Selain itu, konsep ini dapat membantu bisnis untuk mengurangi biaya limbah makanan dan memaksimalkan penggunaan bahan. Namun, ada juga masalah seperti komunikasi antara staf saat menyebarkan informasi tentang perubahan selama waktu operasional yang dapat menyebabkan kurangnya informasi dan layanan yang tidak efisien.

Kata kunci: perubahan menu, perencanaan menu, performa kinerja karyawan, reaksi pelanggan