

Ringkasan Eksekutif

Restoran hotel adalah pusat interaksi dan pengalaman bagi tamu, serta dapat memberikan keunggulan kompetitif bagi hotel dengan memberikan sumber pendapatan tambahan selain akomodasi, yang mana pihak hotel juga harus memahami kebutuhan tamu. Kitchen Yard merupakan restoran di Hotel Mercure Tangerang BSD City, dan merupakan salah satu dari jaringan hotel internasional Accor Group. Project improvement ini memiliki masalah prioritas yaitu menurunnya tamu *walk-in* pada Kitchen Yard Hotel Mercure Tangerang BSD City. Diketahui tamu *walk-in* dapat berpotensi menjadi pelanggan baru di hotel, namun dengan menurunnya tamu *walk-in* pada hotel ini dapat berdampak negatif bagi kinerja restoran, seperti kurangnya pelanggan baru yang bermanfaat untuk merasakan peningkatan kualitas layanan, serta hotel akan kesulitan untuk mengembangkan atau memperbaiki kualitas layanannya karena tidak ada ide ataupun masukan baru dari tamu. Maka dari itu project improvement ini bertujuan untuk meningkatkan jumlah tamu *walk-in* di Kitchen Yard. Penelitian ini akan menggunakan metode DMAIC (*define, measure, analyze, improve, and control*) untuk memberikan pendekatan yang lebih terstruktur dalam memecahkan masalah dan pembuatan solusi yang relevan. Pada akhirnya alternatif solusi yang terpilih untuk diimplementasikan di hotel ini adalah Program Mercure BSD Food Exhibition. Adanya program ini diharapkan dapat menarik lebih banyak tamu dan memperkuat hubungan dengan komunitas lokal.

Executive Summary

The hotel's restaurant serves as a hub for interaction and experiences for guests, and it can provide a competitive advantage for the hotel by offering additional revenue streams beyond accommodation, necessitating an understanding of guest needs. Kitchen Yard is the restaurant at Hotel Mercure Tangerang BSD City, part of the international Accor Group hotel network. This project improvement addresses a priority issue: the decline in walk-in guests at Kitchen Yard Hotel Mercure Tangerang BSD City. It is known that walk-in guests have the potential to become new hotel customers. However, the decline in walk-in guests at this hotel can negatively impact the restaurant's performance, such as a lack of new customers who benefit from experiencing improved service quality. Additionally, the hotel will struggle to develop or enhance its service quality due to the absence of new ideas or feedback from guests. Therefore, this project improvement aims to increase the number of walk-in guests at Kitchen Yard. The study will employ the DMAIC (define, measure, analyze, improve, and control) method to provide a more structured approach to problem-solving and solution development. Ultimately, the selected alternative solution for implementation at this hotel is the local business networking and networking program with additional menu variations. This program is expected to attract more guests and strengthen relationships with the local community.