

## **Analisis kualitas makanan terhadap kepuasan wisatawan di *w sense restaurant watermark hotel & spa bali***

**Dedy Saputra Hertwig<sup>1)</sup>, Ida Ayu Trisna Eka Putri,S.TP.,M.Si.<sup>2)</sup>,  
Putu Ratih Pertiwi, S.ST.Par.,M.Par.,M.Rech.<sup>3)</sup>**  
Fakultas Pariwisata Universitas Udayana  
Telp/Fax: 62 361 223798, E-mail: dedysaputrahertwig@yahoo.co.id

### **Abstrak**

Topik yang diteliti adalah kualitas makanan yang berjudul “Analisis Kualitas Makanan Terhadap Kepuasan Wisatawan Di *W Sense Restaurant Watermark Hotel & Spa Bali*” Variabel yang digunakan adalah warna, penampilan, rasa, bentuk, tingkat kematangan, bentuk, tekstur, dan temperatur. Data penelitian ini diperoleh dari observasi, wawancara, kuesioner, dan dokumentasi. Teknik penentuan sampel yang digunakan adalah *Simple Random Sampling*, sampel ditentukan dengan rumus slovin sebanyak 100 responden dan menggunakan *Accidental sampling* untuk teknik penentuan responden. Teknik analisis data yang digunakan adalah deskriptif kualitatif, analisis skala likert untuk menentukan kualitas makanan menggunakan *Analisis Important Analysis* (IPA) dan diagram kartesius. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa persepsi wisatawan terhadap makanan yaitu dikategorikan cukup baik dengan rata-rata (3,22 %) dan persepsi wisatawan terhadap tingkat kepentingan kualitas makanan dikategorikan sangat penting dengan rata-rata (4,29 %), dan hasil Importance Performance Analysis dengan hasil 75.14, dikatakan cukup puas terhadap kualitas makanan di *W Sense Restaurant Watermark Hotel & Spa Bali*. Saran untuk *Food And Beverage Product di W Sense Restaurant watermark hotel & Spa Bali* antara lain memperbaiki dengan sebaik-baiknya dalam hal kualitas makanan terutama pada rasa makanan, tekstur daging maupun *seafood* dan menjaga kebersihan serta kerapian saat penyediaan makanan diatas piring.

**Kata kunci:** Kualitas Makanan, Kepuasan Wisatawan. *Food And Beverage Departement*

### **Abstract**

*This research background is the food quality at W Sense Restaurant. The purpose of the study is to examine the perception of tourists to analyze the quality of the food in W Sense Restaurant Watermark Hotel & Spa Bali. The variables used are color, appearance, flavor, shape, degree of maturity, shape, texture, and temperature. The data was obtained from observations, interviews, literature study, questionnaires, and documentation. Sampling technique used was simple random sampling, the sample is determined by the formula slovin of 100 respondents and using accidental sampling technique to determine the and respondents. Data analysis technique used is descriptive qualitative analysis Likert scale to determine the quality of food using Important Analysis Performance (IPA) and the Cartesian diagram. The results indicate that the perception of tourists to the foods that are categorized quite good with average (3.22%) and the level of importance on the quality of the food is categorized as very important to the average (4.29%), and the results Importance Performance Analysis with results 75.14 is said to be quite satisfied with the quality of food at the W Sense Restaurant Watermark Hotel & Spa Bali. The Suggestions for Food & Beverage Product W Sense Restaurant watermark hotel & spa Bali include improving the best in food quality especially on the taste of food, texture of meat and seafood and maintaining cleanliness and neatness when providing food on plate.*

**Keywords:** *Keywords: Food Quality, Food And Beverage Production Departement, Tourist Satisfaction*

## 1. PENDAHULUAN

Bali merupakan salah satu destinasi pariwisata di Indonesia yang banyak diminati wisatawan. Dengan jumlah kunjungan wisatawan pertahun yang mengalami peningkatan dan penurunan, namun sangat diminati oleh wisatawan, tepatnya di daerah Bali selatan, yaitu kabupaten Badung. Kabupaten Badung memiliki pesisir pantai yang kaya akan kelimpahan alamnya, salah satunya adalah desa adat Kedonganan. Memiliki pesisir pantai yang indah diiringi berbagai macam *Restaurant* dan hotel berbintang. Salah satu Hotel berbintang yang dimiliki desa Kedonganan adalah Watermark Hotel & Spa Bali. Hotel ini berdiri pada tahun 2015, tepatnya 1 Mei 2015.

Hotel ini memiliki berbagai fasilitas lengkap di dalamnya, salah satu fasilitas yang dimiliki Watermark Hotel & Spa Bali ialah Restoran. Memiliki 3 restaurant dengan jenis makanan yang berbeda beda, salah satunya adalah *W Sense Restaurant*. *Restaurant* ini menjual segala jenis makanan, dari indonesia *Food*, *Chinnese Food*, *Japanese Food*, Hingga *Western Food*. Jumlah kunjungan *W Sense Restaurant* terakhir mengalami fluktuasi. Hal ini disebabkan kurangnya minat dan keinginan wisatawan untuk membeli makanan dan minuman di *W Sense Restaurant*, selain itu pihak *restaurant* hanya menyediakan *set menu*, selain itu harga jual makanan yang dijual bisa dikatakan berharga mahal, tergantung item menu yang dipilih. Kualitas makanan yang baik merupakan hal wajib yang harus diperhatikan oleh seluruh karyawan *Food and Beverage Production*, karena dalam memproduksi dan menyajikan makanan sangat rawan akan adanya *complaint* dari pengunjung antara lain seperti makanan terlalu *overcooked*, rasa makanan yang tidak sesuai keinginan wisatawan, penyajian yang tidak *standar* menu, kebersihan makanan dan saat presentasi makanan di atas piring. Dapat dilihat pada tabel dibawah ini seluruh jumlah *complaint* dan jenis makanan di *W Sense Restaurant Watermark Hotel & Spa*.

Berdasarkan Tabel 1.1 Penyebab seringnya terjadi situasi *Crowded* akibat membludaknya tamu yang datang ke *restaurant* pada saat *breakfast*, *lunch* dan *dinner* berlangsung, dengan Jumlah rata-rata keseluruhan *complaint* selama tahun 2015 hingga 2016 yaitu sebanyak 89 orang. Dijelaskan pada Tabel 1.2, jumlah *complaint* tertinggi ada pada rasa makanan, dimana keseluruhan jumlah *complaint* pada rasa makanan selama 1 tahun sebanyak 40 orang, kemudian diikuti jenis *complaint* *Overcooked* dengan rata rata *complaint* selama setahun sebanyak 20 orang, kebanyakan *complaint* pada *overcooked* pada bahan makanan seperti steak, seafood, dan pasta. Yang terakhir terdapat 2 jenis *complaint* yaitu keterlambatan saat mengeluarkan makanan dan presentasi yang kurang menarik.

**Tabel 1.1 Jenis dan Jumlah Tamu *Complain* di *W Sense Restaurant Watermark Hotel & Spa Jimbaran, Bali Bulan mei 2015 hingga april 2016***

No	Jenis <i>complaint</i>	Bulan												Jumlah
		5	6	7	8	9	10	11	12	1	2	3	4	
1	<i>Over cook</i>	1	1	1	1	2	3	-	3	2	1	4	1	<b>20</b>
2	Rasa makanan	2	2	1	1	2	7	-	5	2	5	2	11	<b>40</b>
3	Penyajian tidak sesuai SOP	-	1	1	1	1	1	-	1	1	1	-	1	<b>9</b>
4	Keterlambatan saat <i>Out</i> makanan	-	1	1	-	1	1	1	2	-	1	1	1	<b>10</b>

5	Presentasi makanan yang kurang menarik	-	-	1	-	1	-	-	1	-	2	3	2	<b>10</b>
	Jumlah <i>complaint</i> per bulan	3	5	5	3	7	12	1	12	5	10	10	16	
<b>Total complaint</b>														<b>89</b>

Sumber: *W Sense Restaurant*, 2016.

**Tabel 1.2 Jenis makanan yang sering mengalami complaint Di W Sense Restaurant watermark hotel & Spa Bali**

No.	Nama Makanan	Alasan <i>Complaint</i>	Waktu <i>complaint</i>
1	<i>Premium Aging beef steak</i>	<i>Overcooked</i> , rasa terlalu kuat (asin) keterlambatan saat makanan keluar sehingga menjadi dingin. <u>Tekstur</u> keras (alot)	<i>Dinner</i>
2	<i>T – Bone steak</i>	<i>Overcooked</i> , rasa terlalu kuat (asin), keterlambatan saat makanan keluar kepada tamu yang memesan.	<i>Dinner</i>
3	<i>Lamb Chop Grill</i>	Keterlambatan saat makanan ke tamu yang memesan, rasa makanan yang <u>telalu</u> kuat ( asin), <u>tekstur</u> keras (alot)	<i>Dinner</i>
4	<i>Fetuchini/ spaghetti Carbonara pasta japanesse style</i>	<i>Overcooked</i> , rasa terlalu kuat (asin), <i>pasta</i> masih terasa keras/belum matang.	<i>Dinner dan Lunch</i>
5	<i>Seafood vegetable</i>	<i>Overcooked</i> , saat penyajian di <u>cherving</u> <i>dish</i> sehingga warna menjadi pucat dan tidak <u>nampak</u> segar dan rasa terlalu kuat (asin)	<i>Breakfast</i>
8	<i>Omellete</i>	Tidak matang sampai <u>didalam</u> , bentuk berantakan.	<i>Breakfast</i>
9	Mie goreng <i>chicken/ seafood</i>	Mie terlalu lembek, dan rasa terlalu kuat (asin)	<i>Breakfast dan lunch</i>
10	<i>Leg chicken roast</i>	Kurang matang sampai ke dalam	<i>Lunch dan Dinner</i>
11	<i>Salad station</i>	Warna salad kurang cerah, terdapat serangga pada salad	<i>Breakfast</i>
12	<i>Fruit bar station</i>	Rasa pada buah tidak segar ( Hambar)	<i>Breakfast</i>
3	<i>Pork ribs grill</i>	Rasa terlalu asin pada <i>sauce</i> , dan <i>presentation</i> berantakan saat di piring saji.	<i>Dinner</i>

Sumber : Watermark Hotel & Spa Bali, 2016

Jenis makanan yang mendapat complaint dari wisatawan adalah *Premium Aging beef steak T-Bone steak, Lamb Chop Grill*, makanan ini sering mengalami *complaint* oleh wisatawan, hal ini disebabkan karena request tingkat kematangan tidak sesuai pesanan, terkadang mengalami complaint akibat daging terlalu *overcooked*, kemudian *Fetuchini/ spaghetti Carbonara pasta japanesse style*, jenis *complaint* yang sering terjadi pada *pasta* yaitu pada tingkat kematangan, *pasta* yang disediakan tidak *al dente*, *al dente* merukanan tingkat kematangan yang rumit, karena lembut di luar *pasta* namun tetap memiliki tekstur renyah pada bagian dalam *pasta*. *Seafood vegetable, Omellete, Mie goreng chicken/ seafood, fried rice seafood, Leg chicken roast, Salad station, Fruit bar station, Pork ribs grill dan seafood grill*. Dari berbagai jenis makanan yang mengalami *complaint* yaitu pada saat *breakfast* , *lunch* dan *dinner*.

Banyaknya masalah *complaint* yang sering dialami pihak *food and beverage departement* terhadap makanan di *W Sense Restaurant* Hal ini sangat berpengaruh terhadap penjualan makanan di *W sense restaurant*. Maka dari itu evaluasi *Food And Beverage Departement* sering dilakukan berbagai cara diterapkan untuk meminimalkan segala *complaint* makanan yang akan disajikan. untuk itu selaku penulis tertarik untuk memilih judul “Analisis Kualitas Makanan Terhadap Kepuasan Wisatawan Di *W Sense Restaurant* Watermark Hotel & Spa Jimbaran Bali.”

## 2. METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan metode deskriptif kualitatif dan kuantitatif. sampel yang digunakan adalah *Purposive Sampling*, teknik pengambilan sampel yang menggunakan Teknik *Slovin*, untuk pengambilan sampel menggunakan metode *accidental sampling*. Teknik pengumpulan data menggunakan metode observasi, wawancara, kuisioner, dan dokumentasi. Analisis data digunakan adalah deskriptif kualitatif dan kuantitatif, analisis skala *likert* dan untuk penentuan kualitas makanan menggunakan analisis Important Performance dan diagram kartesius

## 3. HASIL DAN PEMBAHASAN

### 3.1 Persepsi Wisatawan Terhadap Kualitas Makanan Di Wisatawan Di *W Sense Restaurant* Watermark Hotel & Spa Bali

Persepsi wisatawan dapat dijadikan barometer dalam mendalami penelitian terhadap kepuasan wisatawan tersebut. Setelah kuisioner disebar ke 100 responden yaitu wisatawan yang berada di *W Sense Restaurant* Watermark Hotel & Spa Bali, tabulasi kuesioner dan rata-rata penilaian wisatawan terhadap kualitas makanan dan tingkat kepuasan makanan (lihat gambar 3.1). Berdasarkan tabulasi penilaian kinerja yang mempengaruhi tingkat kepuasan pelanggan terhadap kualitas makanan pada *W Sense Restaurant* Watermark Hotel & Spa Bali, diperoleh skor sebesar 5.148 dengan nilai rata-rata sebesar 3,22, dimana penilaian kinerja dari kualitas makanan terhadap kepuasan Wisatawan dikategorikan Cukup Baik. Terdapat 3 indikator terendah pada kualitas makanan, dapat dilihat di bawah ini :

1. Indikator Rasa pada atribut/indikator rasa sesuai keinginan Wisatawan mendapat total skor sebesar 250 dengan nilai rata rata 2,59, dimana hasil wawancara yang diberikan oleh *Food And Beverage Manager* pada *W Sense Restaurant* Watermark Hotel & Spa Jimbaran Bali, sebagai berikut :

“makanan yang telah dipesan oleh wisatawan tidak sesuai dengan ekspektasi/harapan yang dipikirkan oleh wisatawan, dimana aroma pada makanan yang telah dipesan sangatlah enak, namun pada saat mencicipi, jauh dari ekspektasi dari wisatawan, sehingga wisatawan yang makan hanya mencicipi/ memakan sedikit, dan ada pula yang langsung *complaint* kepada *waiter/ waitress* yang *incharge area*”.(Kadek Diky, 20 November 2016)
2. Variabel tekstur pada atribut/indikator tekstur daging sesuai pesanan dengan skor 261 dengan nilai rata- rata 2,61 dimana hasil wawancara yang telah dilakukan pada pihak *Food And Beverage Manager* antara lain :

“pesanan yang di lakukan wisatawan dengan berbagai *Request*, salah satu makanan yang sering mengalami *complaint* adalah *pasta*, dan daging *steak*. Terdapat 2 indikator dari rasa dan tekstur dengan skor yang kurang baik sangat berpengaruh terhadap kepuasan wisatawan. Pihak manajemen *Restaurant* dan *Kitchen* harus melakukan perubahan seperti memberikan *briefing* setiap waktu, menginformasi dan melakukan pengecekan berulang kali terhadap makanan yang sudah siap saji maupun bahan yang akan digunakan layak digunakan atau tidak”. (Kadek Diky, 20 November 2016)



**Gambar 3.1** Tekstur Makanan di *Sense Restaurant Watermark Hotel & Spa Bali*

3. Variabel penampilan pada atribut/indikator kerapian saat presentasi makanan diatas piring dengan skor 290 dengan nilai rata- rata 2,91 dimana hasil wawancara yang telah dilakukan pada pihak *Food And Beverage Manager* antara lain :

“*Complaint* yang terjadi selain rasa makanan, tekstur daging dan yang terakhir adalah kerapian saat presentasi makanan, berdasarkan keluhan yang dilakukan wisatawan, salah satu contoh yang dijelaskan oleh *Food And Beverage Manager* adalah dimana piring hot plate yang digunakan untuk steak terlalu berminyak, sehingga terlihat tidak menyehatkan, sehingga membuat wisatawan terganggu dalam menyantap sajian tersebut”. (Kadek Diky, 20 November 2016) dapat dilihat pada gambar 3.2.



**Gambar 3.2** Penampilan dan Kerapian Makanan di *W Sense Restaurant Watermark Hotel & Spa Bali*

**Tabel 3.1 Rata-Rata Tabulasi Persepsi Wisatawan Kualitas Makanan Terhadap Kepuasan Wisatawan Di *W Sense Restaurant Watermark Hotel & Spa Bali***

NO	INDIKATOR	KINERJA					TOTAL SKOR Rata-Rata	Kategori	
		SB/ Sangat Baik Skor 5	B/ Baik Skor 4	CB/ Cukup Baik Skor 3	KB/ Kurang Baik Skor 2	TB/ Tidak Baik Skor 1			
<b>Warna</b>									
1	Kombinasi garnish dengan warna menarik	0 0	44 176	55 220	1 4	0 0	343 2,43	Baik	
2	Kombinasi bahan makanan dengan warna cerah	6 30	36 144	58 232	0 0	0 0	348 2,48	Baik	
<b>Penampakan</b>									
3	Kebersihan saat presentasi makanan	1 5	40 160	57 228	1 4	1 4	341 2,41	Baik	
4	Korapian saat penyajian makanan diatas piring	0 0	12 48	66 264	22 88	0 0	290 2,9	Cukup Baik	
<b>Bentuk</b>									
5	Bentuk pemotongan bahan yang digunakan	1 5	35 140	64 256	0 0	0 0	337 2,37	Baik	
6	Bentuk daging dan sayuran sesuai di menu	0 0	41 164	56 224	3 12	0 0	338 2,38	Baik	
<b>Temperatur</b>									
7	Temperatur makanan sesuai dengan makanan yang dipesan	1 5	35 140	64 256	0 0	0 0	341 2,41	Baik	
8	Temperatur alat penyajian sesuai jenis makanan yang telah dipesan	0 0	11 44	73 292	16 64	0 0	295 2,95	Cukup Baik	
<b>Tekstur</b>									
9	Tekstur sayur sesuai pesanan	0 0	48 192	52 208	0 0	0 0	348 2,48	Baik	
10	Tekstur daging sesuai pesanan	0 0	7 28	47 188	46 184	0 0	261 2,61	Cukup Baik	
<b>Aroma</b>									
11	Bahan makanan /reak dan tidak ber aroma busuk	0 0	41 164	55 220	4 16	0 0	337 2,37	Baik	
12	Makanan yang disajikan beraroma sedap	0 0	38 152	41 164	1 4	0 0	337 2,37	Baik	
<b>Tingkat kematangan</b>									
13	Tingkat kematangan daging sesuai pesanan	0 0	30 120	54 216	16 64	0 0	314 2,14	Cukup Baik	
14	Sayuran tidak <i>overcooked</i>	0 0	27 108	66 264	7 28	0 0	320 2,2	Cukup Baik	
<b>Rasa</b>									
15	Rasa sesuai keinginan wisatawan	2 10	7 28	39 156	52 208	0 0	159 1,59	Kurang Baik	
16	Rasa sesuai dengan standar bahan yang digunakan	1 5	28 112	60 240	11 44	0 0	319 2,19	Cukup Baik	
<b>Total</b>						<b>Rata - rata</b>		5148 2,22	Cukup Baik

Sumber: Hasil Penelitian, 2017.

a. Analisis Kualitas Makanan Terhadap Kepuasan Wisatawan Di *W Sense Restaurant Watermark Hotel & Spa Bali*

Berdasarkan hasil 100 dapat dilihat hasil keseluruhan rata rata skor dan hasil responden dalam tabulasi data persepsi wisatawan terhadap tingkat kepentingan kualitas makanan di *W Sense Restaurant Watermark Hotel & Spa Bali* pada tabel tabulasi data 3.2 di bawah ini :

Berdasarkan tabulasi penilaian kepentingan yang mempengaruhi tingkat kepuasan pelanggan terhadap kualitas makanan di *W Sense Restaurant Watermark Hotel & Spa Bali*, diperoleh nilai sebesar 6.864 dengan nilai rata-rata 4,29 yang berarti dikategorikan Sangat Penting terhadap kepuasan pelanggan. Variabel Bentuk pada atribut/indikator Bentuk daging dan sayuran sesuai *menu*, mendapatkan total skor 419 dengan rata-rata 4,19 dengan kategori Penting, hal ini disebabkan karena setiap pesanan makanan yang di *request* oleh wisatawan adalah hal yang wajib dipenuhi oleh karyawan di bagian *kitchen*, salah satu contoh dari bentuk potongan daging yang siap disajikan apakah wisatawan ingin daging langsung di potong atau tidak, kemudian bentuk sayuran seperti *salad* dengan *request* yang telah ditentukan oleh pemesan makanan tersebut. Kemudian Variabel *Teksture* pada atribut/indikator *teksture* sayuran sesuai pesanan, mendapatkan total skor 416 dengan rata-rata 4,16 dengan kategori Penting, hal ini sangatlah penting karena setiap tekstur sayuran yang terlalu *Overcooked* akan terlihat sangat kurang menarik, sedangkan bila kurang terlalu matang akan sangat mengganggu karena akan terasa pahit dan mentah, sangatlah kurang baik bila disajikan ke pemesan.

Selanjutnya berdasarkan skor penilaian kinerja dan skor penilaian kepentingan maka akan dihasilkan suatu perhitungan mengenai tingkat kesesuaian antara tingkat kepentingan dan kualitas makanan nya. Dimana tingkat kesesuaian adalah hasil perbandingan skor kinerja kualitas makanan dengan skor kepentingan. Berikut hasil dari penjelasan Tabulasi rata-rata hasil persepsi wisatawan terhadap kualitas makanan, penilaian kepentingan, serta tingkat kesesuaian yang mempengaruhi kepuasan wisatawan di *W Sense Restaurant Watermark Hotel & Spa Bali* pada Tabel 3.2 : Hasil rata rata dari tingkat kesesuaian

**Tabel 3.2 Tabulasi Penilaian Tingkat Kepentingan yang Mempengaruhi Tingkat Kepuasan wisatawan Terhadap Kualitas Makanan di *W Sense Restaurant Watermark Hotel & Spa Bali***

NO	INDIKATOR	KEPENTINGAN					TOTAL SKOR Rata Rata	Kategori
		SP/ Sangat Penting	P/ Penting	CP/ Cukup Penting	KP/ Kurang Penting	TP/ Tidak Penting		
		Skor 5	Skor4	Skor3	Skor2	Skor1		
<b>Warna</b>								
1	Kombinasi <i>garnish</i> dengan warna menarik	40 200	52 208	8 24	0 0	0 0	432 4,32	Sangat Penting
2	Kombinasi bahan makanan dengan warna cerah	35 175	58 232	6 18	0 0	1 1	426 4,26	Sangat Penting
<b>Penampilan</b>								
3	Kebersihan saat presentasi makanan	50 250	45 180	5 15	0 0	0 0	445 4,45	Sangat Penting
4	Kerapian saat penyediaan makanan diatas piring	39 195	53 212	8 24	0 0	0 0	431 4,31	Sangat Penting
<b>Bentuk</b>								
5	Bentuk pemotongan bahan yang digunakan	41 205	47 188	10 30	2 4	0 0	427 4,27	Sangat Penting
6	Bentuk daging dan sayuran sesuai <i>menu</i>	35 175	51 204	13 39	0 0	1 1	419 4,19	Penting
<b>Temperature</b>								
7	Temperatur makanan sesuai dengan makanan yang dipesan	41 205	49 196	9 27	1 2	0 0	430 4,30	Sangat penting
8	Temperatur alat penyajian sesuai jenis makanan yang telah dipesan	36 180	53 212	9 27	1 2	1 1	4,22 4,22	Sangat Penting
<b>Tekstur</b>								
9	Tekstur sayur sesuai pesanan	31 155	57 228	9 27	3 6	0 0	416 4,16	Penting
10	Tekstur daging sesuai pesanan	36 180	55 228	9 27	0 0	0 0	427 4,27	Sangat Penting
<b>Aroma</b>								
11	Bahan makanan <i>fresh</i> dan tidak ber aroma busuk	44 220	39 156	15 45	2 4	0 0	425 4,25	Sangat Penting
12	Makanan yang disajikan beraroma sedap	37 185	49 196	13 39	1 2	0 0	422 4,22	Sangat Penting

Tingkat kematangan									
13	Tingkat kematangan daging sesuai pesanan	37 185	56 224	6 18	1 2	0 0	429 4.29	Sangat Penting	
14	Sayuran tidak <i>overcooked</i>	41 205	46 184	12 36	1 2	0 0	427 4.27	Sangat Penting	
Rasa									
15	Rasa sesuai keinginan wisatawan	46 230	51 204	2 6	1 2	0 0	442 4.42	Sangat Penting	
16	Rasa sesuai dengan standar bahan yang digunakan	51 255	42 168	7 21	0 0	0 0	444 4.44	Sangat Penting	
<b>Total</b>							<b>6864</b>	<b>4.29</b>	<b>Sangat Penting</b>
Rata - rata									

Sumber : Hasil Olah Data, 2017

**Tabel 3.3 Tabulasi Rata-Rata Penilaian Kualitas Makanan, Penilaian Kepentingan, Serta Tingkat Kesesuaian Yang Mempengaruhi Kepuasan Wisatawan Di W Sense Restaurant Watermark Hotel & Spa Bali**

No	Indikator	Penilaian Kinerja	Penilaian Kepentingan	$\bar{X}$	$\bar{Y}$	Tki (%)	Kategori
Warna							
1	Kombinasi <i>garnish</i> dengan warna menarik	348	432	3.48	4.32	80.56	Puas
2	kombinasi bahan makanan dengan warna cerah	348	426	3.48	4.26	81.69	Puas
Penampilan							
3	kebersihan saat presentasi makanan	341	445	3.41	4.45	76.63	Cukup Puas
4	<i>kerapian saat penyediaan makanan diatas piring</i>	290	431	2.9	4.31	67.29	Cukup Puas
Bentuk							
5	bentuk pemotongan bahan yang digunakan	337	427	3.37	4.27	78.92	Cukup Puas
6	bentuk daging dan sayuran sesuai <i>menu</i>	338	419	3.38	4.19	80.67	Puas
Temperatur							
7	temperatur makanan sesuai makanan yang dipesan	341	430	3.41	4.3	79.30	Cukup Puas
8	temperatur alat penyajian sesuai jenis makanan yang telah dipesan	295	422	2.95	4.22	69.91	Cukup Puas
Tekstur							
9	tekstur sayuran sesuai pesanan	348	416	3.48	4.16	83.65	Puas
10	tekstur daging sesuai pesanan	261	427	2.61	4.27	61.12	cukup puas



Aroma							
11	bahan makanan <i>fresh dan</i> tidak beraroma busuk	337	425	3.37	4.25	79.29	Cukup Puas
12	makanan yang disajikan beraroma sedap	357	422	3.57	4.22	84.60	Puas
Tingkat kematangan							
13	tingkat kematangan daging sesuai dengan pesanan	314	429	3.14	4.29	73.19	cukup puas
14	sayuran tidak <i>overcooked</i>	320	427	3.2	4.27	74.94	Cukup Puas
Rasa							
15	rasa sesuai keinginan wisatawan	259	442	2.59	4.42	58.60	kurang puas
16	rasa sesuai dengan standar bahan yang digunakan	319	444	3.19	4.44	71.85	Cukup Puas
	<b>Jumlah</b>	<b>5153</b>	<b>6864</b>			<b>1202.2</b>	
	<b>rata-rata</b>	<b>322.06</b>	<b>429.00</b>	<b>3.22</b>	<b>4.29</b>	<b>75.14</b>	<b>Cukup Puas</b>

Sumber : Hasil Olah Data 2017

Berdasarkan tabel 3.3, hasil dari tingkat kesesuaian dengan jumlah rata rata 1202.2 atau 75.14 persen dengan kategori Cukup puas. Terdapat hasil dari tingkat kesesuaian yang dianggap perlu diperbaiki yang pertama adalah variabel penampilan pada indikator kerapian saat penyediaan makanan di atas piring dengan rata rata skor tingkat kesesuaian 67.29 persen dengan kategori cukup puas. Variabel yang kedua ada pada variabel tekstur pada indikator tekstur daging sesuai pesanan dengan rata rata skor sebesar 61.12 persen dengan kategori cukup puas. Variabel yang terakhir yang mendapat nilai kesesuaian yang terendah ada pada variabel rasa pada indikator rasa sesuai keinginan wisatawan dengan rata rata skor sebesar 58.60 persen dengan kategori kurang baik. Perlunya penanganan serius yang harus dilakukan pihak restaurant untuk mempertahankan kepercayaan wisatawan yang berkunjung karena kualitas makanan yang baik akan mempengaruhi wisatawan tersebut akan kembali lagi.

### 1. *Importance Peformance Analysis* Pada Diagram Kartesius

*Importance Peformance Analysis* (analisis derajat kepentingan-kinerja), ini digunakan untuk mengetahui apakah semua indikator kualitas makanan di *W Sense Restaurant* yang penting sudah dilakukan di Watermark Hotel & Spa Bali. Derajat kepentingan dan kinerja diukur dengan menggunakan skala lima point. Selanjutnya agar dapat mengetahui letak-letak indikator pada diagram kartesius maka terlebih dahulu menentukan dua buah titik  $\bar{X}$  dan  $\bar{Y}$  yang berpotongan membatasi empat bagian dalam diagram kartesius.

Perhitungan  $\bar{X}$  merupakan rata-rata dari rata-rata skor tingkat kinerja seluruh indikator yang mempengaruhi kepuasan pelanggan sebagai berikut:

$$\bar{X} = \frac{\sum_{i=1}^n X_i}{K}$$

Dimana K adalah banyaknya indikator yang mempengaruhi kepuasan pelanggan yaitu sebanyak 16 indikator.

$$\begin{aligned}\bar{X} &= \frac{\sum_{i=1}^n X_i}{K} \\ &= \frac{3.48 + 3.48 + 3.41 + 2.9 + 3.37 + 3.38 + 3.41 + 2.95 + 3.48 + 2.61 + 3.37 + 3.57 + 3.14 + 3.2 + 2.59 + 3.19}{16} \\ &= \frac{51,53}{16} \\ &= \mathbf{3,22}\end{aligned}$$

Perhitungan  $\bar{Y}$  merupakan rata-rata dari rata-rata skor tingkat kepentingan seluruh indikator yang mempengaruhi kepuasan pelanggan sebagai berikut:

$$\begin{aligned}\bar{Y} &= \frac{\sum_{i=1}^n X_i}{K} \\ \text{Dimana K adalah banyaknya indikator yang mempengaruhi kepuasan pelanggan yaitu sebanyak 16 indikator.} \\ \bar{Y} &= \frac{\sum_{i=1}^n X_i}{K} \\ &= \frac{4.32 + 4.26 + 4.45 + 4.31 + 4.27 + 4.19 + 4.3 + 4.22 + 4.16 + 4.27 + 4.25 + 4.22 + 4.29 + 4.27 + 4.42 + 4.44}{16} \\ &= \frac{68.64}{16} \\ &= \mathbf{4,29}\end{aligned}$$

Letak pada indikator kualitas makanan yang mempengaruhi kepuasan wisatawan di *W Sense Restaurant Watermark Hotel & Spa Bali* dapat dilihat dalam Diagram Karesius pada gambar 4.3. berikut:

Berdasarkan gambar 4.3. terlihat bahwa letak indikator Kualitas makanan yang mempengaruhi kepuasan pelanggan di dibagi dalam empat bagian di dalam diagram kartesius diantaranya.

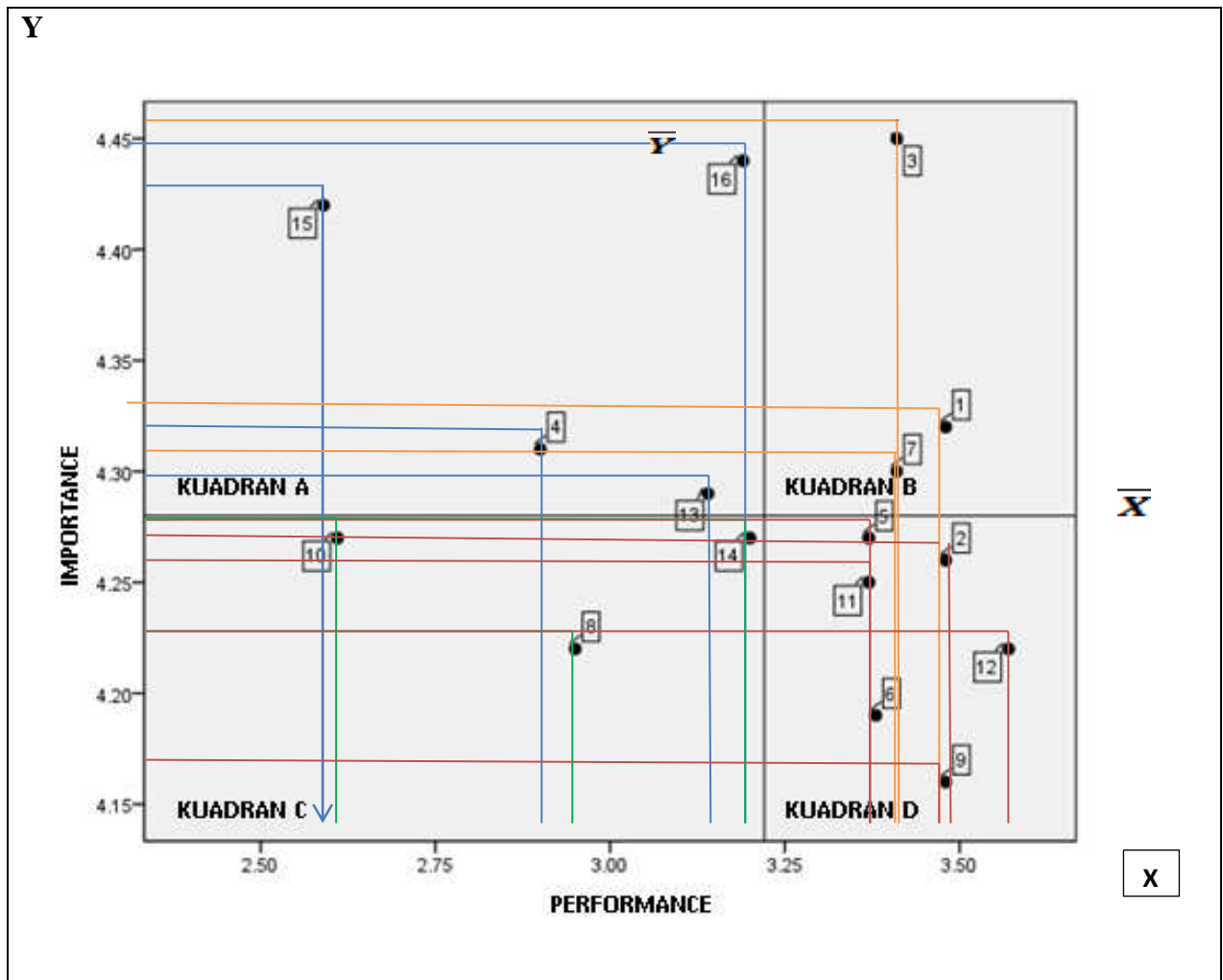
1. Kuadran A (Prioritas Utama)
2. Kuadran B (Prioritas Prestasi)
3. Kuadran C (Prioritas Rendah)
4. Kuadran D (Berlebihan)

### 1. Kuadran A (Prioritas Utama)

Menunjukkan indikator yang mempengaruhi kepuasan pelanggan. Indikator yang berada pada kuadran ini perlu diprioritaskan pelaksanaannya oleh *food and beverage Production departement*

karena keberadaannya yang dianggap sangat penting oleh wisatawan yang berkunjung, sedangkan tingkat kinerja/pelaksanaannya masih belum memuaskan. Adapun indikator-indikator termasuk dalam kuadran ini yaitu :

- 1) Kerapian saat penyediaan penyediaan makanan diatas piring (4)
- 2) Tingkat kematangan daging sesuai pesanan (13)
- 3) Rasa sesuai keinginan wisatawan (15)
- 4) Rasa sesuai standar bahan yang digunakan (16)



Gambar 3.3 Diagram Kartesius Indikator Kualitas Makanan Terhadap Kepuasan Wisatawan di *W sense Restaurant Watermark Hotel & Spa Bali* (Hasil Olah Data, 2017)

## 2. Kuadran B (Prioritas Prestasi)

Menunjukkan indikator yang mempengaruhi kepuasan pelanggan dalam kuadran ini perlu dipertahankan karena telah berhasil dilaksanakan di *W sense Restaurant* serta umumnya tingkat kinerja/pelaksanaannya telah sesuai dengan kepentingan yang diharapkan oleh pelanggan. Indikator-indikator yang termasuk dalam kuadran ini yaitu.

- 1) Kombinasi *garnish* dengan warna cerah (1)
- 2) Kebersihan saat presentasi makanan (3)
- 3) *Temperature* makanan sesuai dengan makanan yang dipesan (7)

### 3. Kudran C (Prioritas Rendah)

Indikator yang mempengaruhi kepuasan pelanggan dalam kuadran ini dinilai prioritas rendah oleh wisatawan sedangkan kinerja/pelaksanaannya oleh makanan yang di sajikan biasa saja. Indikator-indikator yang termasuk kuadran ini adalah.

- 1) Temperatur alat penyajian sesuai dengan makanan yang dipesan (8)
- 2) Tekstur daging sesuai pesanan (10)
- 3) Sayuran tidak *overcooked* (14)

### 4. Kuadran D (Berlebihan)

Indikator yang mempengaruhi kepuasan pelanggan pada kuadran ini dinilai pelaksanaannya berlebihan oleh wisatawan yang berkunjung karena wisatawan menilai indikator-indikator tersebut tidak terlalu penting. Akan tetapi dilaksanakan dengan baik sekali atau sangat memuaskan oleh Kualitas makanan di *W Sense Restaurant Watermark Hotel & Spa Bali*.. Indikator-indikator yang termasuk dalam kuadran ini yaitu.

- 1) Kombinasi bahan makanan dengan warna cerah (2)
- 2) Bentuk pemotongan bahan yang digunakan (5)
- 3) Bentuk daging dan sayuran sesuai *menu* (6)
- 4) Tekstur sayur sesuai pesanan (9)
- 5) Bahan makanan *fresh* dan tidak beraroma busuk (11)
- 6) Makanan yang disajikan beraroma sedap (12)

Untuk mengetahui indikator-indikator mana yang perlu yang mendapatkan prioritas utama dalam sebuah kualitas makanan yang ada di *W Sense Restaurant Watermark Hotel & Spa Bali* , dapat dilakukan dengan cara mengurutkan tingkat kesesuaian yang diperoleh. Semakin rendah tingkat kesesuaian maka perlu indikator tersebut mendapatkan prioritas utama. Dapat dilihat pada Tabel 3.4 di bawah ini.

Berdasarkan tabel 3.4 dapat dijelaskan bahwa dari 16 indikator yang digunakan untuk melihat tingkat kesesuaian antara tingkat kualitas Makanan dengan tingkat kepuasan Wisatawan di *W Sense Restaurant Watermark Hotel & Spa Bali* Terdapat 3 indikator yang memiliki tingkat kesesuaian yang terendah, dimana indikator pertama adalah rasa sesuai keinginan wisatawan, hal tersebut karena dari hasil observasi selama melakukan penelitian ini dilihat beberapa Wisatawan yang melakukan pembelian makanan kurang puas terhadap makanan yang telah dipesannya.

**Tabel 3.4 Urutan Prioritas Indikator-indikator Kualitas Makanan *W Sense Restaurant Watermark Hotel & Spa Bali* yang mempengaruhi Tingkat Kepuasan Wisatawan**

No	Indikator	Tingkat Kesesuaian	Prioritas	Kuadran	Keterangan	Nomor Indikator
1	Rasa sesuai keinginan wisatawan	58.60	I	A	Prioritas Utama	15
2	Tekstur daging sesuai pesanan	61.12	II	C	Prioritas Utama	10
3	Kerapian saat penyediaan makanan diatas piring	67.29	III	A	Prioritas Utama	4
4	Temperatur alat penyajian sesuai jenis makanan yang telah dipesan	69.91	IV	C	Prioritas Rendah	8
5	Rasa sesuai dengan standar bahan yang digunakan.	71.85	V	A	Prioritas Rendah	16
6	Tingkat kematangan daging sesuai dengan pesanan	73.19	VI	A	Prioritas Utama	13
7	Sayuran tidak <i>overcooked</i>	74.94	VII	C	Prioritas Rendah	14
8	Kebersihan saat presentasi makanan	76.63	VIII	B	Prioritas Rendah	3
9	Bentuk pemotongan bahan yang digunakan	78.92	IX	D	Prioritas Rendah	5
10	Bahan makanan <i>fresh</i> dan tidak beraroma busuk	79.29	X	B	Prioritas Rendah	11
11	Temperatur makanan sesuai makanan yang dipesan	79.30	XI	B	Prioritas Utama	7
12	Kombinasi <i>garnish</i> dengan warna menarik	80.56	XII	B	Prioritas Utama	1
13	Bentuk daging dan sayuran sesuai <i>menu</i>	80.67	XIII	D	Prioritas Rendah	6
14	Kombinasi bahan makanan dengan warna cerah	81.69	XIV	D	Prioritas Utama	2
15	Tekstur sayur sesuai pesanan	83.65	XV	D	Prioritas Rendah	9
16	Makanan yang disajikan beraroma sedap	84.60	XVI	D	Prioritas Prestasi	12

**Sumber : Hasil Olah Data. 2016**

#### 4. KESIMPULAN

Berdasarkan hasil dan pembahasan mengenai kepuasan wisatawan terhadap kualitas makanan di *W Sense Restaurant Watermark Hotel & Spa Bali* dengan menggunakan tingkat kepuasan, kepentingan dan tingkat kesesuaian (*Importance Performance analysis*) maka dapat disimpulkan sebagai berikut :

- a. Berdasarkan hasil pembahasan persepsi wisatawan terhadap kualitas makanan di *W Sense Restaurant Watermark Hotel & Spa Bali* adalah wisatawan memberikan nilai persepsi yang terdiri dari 8 variabel yaitu warna, penampilan, bentuk, *temperature*, tekstur, aroma, tingkat kematangan, dan rasa dengan persepsi cukup baik dengan rata - rata skor 3,22 persen (%). Selain memberikan persepsi terhadap kinerja kualitas makanan wisatawan juga memberikan persepsi terhadap tingkat kepentingan wisatawan terhadap seluruh variabel dengan kategori sangat penting dengan rata – rata skor 4.29 %.
- b. Berdasarkan hasil pembahasan analisis kualitas makanan terhadap kepuasan wisatawan yaitu hasil dari *importance performance analysis* (IPA) dari 8 variabel menunjukkan bahwa nilai rata – rata total tingkat kesesuaian sebesar 75,14 persen (%) dengan kategori cukup puas. Dapat dilihat dari hasil analisis masih terlihat kualitas makanan di *W Sense Restaurant* harus lebih di awasi lagi dimana variabel rasa makanan pada indikator rasa sesuai keinginan dengan skor 2,59 % dengan kategori kurang baik dimana keinginan wisatawan harus lebih di perhatikan karena rasa tidak sesuai dengan ekspektasi dari wisatawan. Variabel ke 2 pada tekstur makanan pada indikator tekstur daging sesuai pesanan dengan rata – rata skor 2,61 dengan kategori cukup baik dimana tekstur makanan menjadi indikator terendah kedua. Hal ini dikarenakan tekstur pesanan daging yang dipesan terkadang tidak seperti harapan dari wisatawan, dimana daging sering terlalu keras akibat proses pemasakan sehingga keras saat dimakan oleh wisatawan. Terdapat 3 indikator yang memiliki tingkat kesesuaian yang terendah, dimana indikator pertama adalah Rasa sesuai keinginan wisatawan, tekstur daging sesuai pesanan, dan kerapian saat penyediaan makanan diatas piring.

Berdasarkan hasil pembahasan dan simpulan, maka dapat dikemukakan beberapa saran yang dapat bermanfaat bagi *W Sense Restaurant Watermark Hotel & Spa Bali* untuk meningkatkan kualitas makanan untuk tercapainya kepuasan wisatawan yang datang dan berkunjung membeli produk makanan di *W Sense Restaurant Watermark Hotel & Spa Bali*

1. Pihak manajemen harus memberikan saran dan pengawasan kepada bagian *kitchen staff* dalam menjaga kualitas makanan yang terdiri dari rasa makanan, dimana selalu melakukan pengecekan rasa sebelum mengeluarkan makanan ke wisatawan untuk mengurangi resiko *complaint*.
2. Pihak *kitchen* harus mengecek tingkat kematangan dari daging sehingga tidak bermasalah terhadap tekstur daging, *pasta*, dan sayuran yang akan dipesan wisatawan.
3. Selalu memperhatikan kebersihan saat presentasi makanan diatas piring, dari penataan bahan makanan hingga alat yang akan digunakan.
4. *Executive chef* harus selalu mengontrol *staff kitchen* untuk memperhatikan seluruh masakan dari proses awal (*preparation*) hingga selesai (*Plating*) sehingga menghindari terjadinya *complaint* yang akan berpengaruh terhadap penjualan makanan di *W Sense Restaurant Watermark Hotel & Spa Bali*.

### Ucapan Terimakasih

Puji Syukur penulis panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa yang telah memberikan berkat dan karunia-Nya sehingga saya selaku penulis dapat menyelesaikan jurnal dengan judul “Analisis Kualitas Makanan Terhadap Kepuasan Wisatawan Di W Sense Restaurant Waterark Hotel & Spa Bali” Tepat Pada Waktunya. Dalam penyelesaian Jurnal ini tidak terlepas dari bantuan banyak pihak yang telah memberikan masukan masukkan kepada saya selaku penulis. Saya selaku penulis menyadari bahwa masih banyak kekurangan dalam jurnal ini, baik dari materi maupun teknik penyajiannya. Oleh karena itu, saya selaku penulis sangat mengharapkan adanya kritik dan saran yang membangun dari pembaca dalam penyempurnaan Jurnal ini. Semoga jurnal ini dapat bermanfaat bagi seluruh pembaca baik dari masyarakat secara umum maupun mahasiswa/mahasiswi yang sedang menambah pengetahuan baru kepada seluruh pembacanya.

### 5. DAFTAR PUSTAKA

- Faisal, Rafika. 2016. *Persepsi dan Ekspektasi Wisatawan Terhadap Kualitas Makanan di Novotel Hotel & Resort Bukit Tinggi.Bali*. Fakultas Pariwisata Universitas Udayana
- Human Resources Department. 2016. *Watermark Hotel & Spa* . Badung, Bali.
- Margareta, F. S., & Edwin, J. (2012). *Analisa Pengaruh Food Quality and Brand Image terhadap Keputusan Pembelian Roti Kecil Toko Roti Ganep's diota Solo*. Jurnal Manajemen Pemasarann, Vol. 1, No. 1.
- P.H. Bartono. SE. Ruffinno E.M.SE.2005. *Food Product Management di Hotel dan Restoran*. Yogyakarta. Andi
- Indrawan, Rully. Yaniwati, Poppy. 2014. *Metodologi Penelitian , Kuantitatif, Kualitatif Dan Campuran Untuk Manajemen, Pembangunan, Dan Pendidikan*. Jakarta
- Sugiyono, 2010. *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta