

Tingkat Kepuasan Wisatawan Terhadap Kualitas Pelayanan Karyawan pada Restoran Jemme Dining di Seminyak Bali

Panca Adi Noverlis¹⁾, Ni Ketut Arismayanti²⁾, Agus Muriawan Putra³⁾

DIV Pariwisata Fakultas Pariwisata, Universitas Udayana, Jl. DR. R. Goris No. 7 Denpasar,
Telp / Fax (0361) 223798,
E-mail : pancaadinoverlis@yahoo.co.id

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui Tingkat Kepuasan Wisatawan Terhadap Kualitas Pelayanan Karyawan pada Restoran Jemme Dining di Seminyak Bali. Pengambilan sample dilakukan dengan menggunakan metode *Accidental Sampling*. Teknik pengumpulan data yang dipergunakan adalah observasi, dokumentasi, kuesioner, dan studi pustaka. Teknik analisis data yang digunakan analisis tingkat kepentingan kerja (*importance performance analysis*). Dari 100 responden faktor-faktor yang dianggap penting oleh wisatawan sedangkan tingkat kinerja /pelaksanaannya masih belum memuaskan adalah perlengkapan fasilitas pada restoran, penampilan dan kerapian karyawan restoran Jemme Dining dalam berpakaian, ketepatan dan ketelitian dalam membersihkan restoran, karyawan restoran Jemme Dining mampu berkomunikasi dengan baik dan menguasai bahasa asing dengan baik dan efektif jika berinteraksi dengan tamu, pemahaman karyawan restoran Jemme Dining dengan kebutuhan dan keinginan wisatawan, karyawan Restoran Jemme Dining selalu bersikap rendah hati dalam berinteraksi. Faktor yang perlu dipertahankan adalah karyawan restoran Jemme Dining mampu menyiapkan meja makan yang nyaman, bersih, indah serta rapi, kecepatan karyawan restoran Jemme Dining dalam mengatasi keluhan yang disampaikan oleh tamu dan dapat diselesaikan dan keamanan atas barang-barang tamu yang berada di restora. Faktor yang perlu diperbaiki yaitu penampilan dan kerapian karyawan Restoran Jemme Dining dalam berpakaian, karyawan Restoran Jemme Dining mampu berkomunikasi dengan baik dan menguasai bahasa asing dengan baik dan efektif jika berinteraksi dengan tamu dan karyawan Restoran Jemme Dining selalu bersikap rendah hati dalam berinteraksi. Berdasarkan perhitungan tingkat kepuasan diperoleh hasil sebesar 96,20 persen. Sehingga dapat dikatakan bahwa wisatawan puas terhadap pelayanan yang diberikan oleh karyawan Restoran Jemme Dining Seminyak Bali.

Kata kunci : Kinerja, kepentingan, dan Restoran Jemme Dining di Seminyak Bali

Abstract

This study aims to determine the Level of Satisfaction of Tourists on Quality of Employee Service at Jemme Dining Restaurant in Seminyak Bali. Sampling is done by using Accidental Sampling method. Data collection techniques used were observation, documentation, questionnaire, and literature study. Data analysis techniques used importance performance analysis. Of the 100 respondents factors that are considered important by tourists while the level of performance / implementation is still not satisfactory is the equipment facilities in the restaurant, the appearance and neatness of restaurant employees Jemme Dining in dress, accuracy and thoroughness in cleaning restaurants, restaurant employees Jemme Dining able to communicate well and mastering foreign languages well and effectively if interacting with guests, understanding Jemme Dining restaurant employees with the needs and desires of tourists, employees Jemme Dining Restaurant always be humble in interacting. Factors to be maintained are employees of Jemme Dining restaurant able to prepare a comfortable dining table, clean, beautiful and neat, the speed of employees Jemme Dining restaurant in overcoming complaints submitted by guests and can be completed and security of guest goods that are in the restaurant. Factors that need to be improved is the appearance and neatness of employees Jemme Dining Restaurant in dress, employees Jemme Dining Restaurant able to communicate well and master the foreign language well and effectively if interacting with guests and employees Jemme Dining Restaurant always be humble in interacting. Based on the calculation of the level of satisfaction obtained results of 96.20 percent. So it can be said that tourists are satisfied with the services provided by employees of Jemme Dining Restaurant Seminyak Bali.

Keywords: *Performance, importance, Service at Jemme Dining Restaurant Seminyak Bali*

1. PENDAHULUAN

Bali sudah sangat terkenal dengan pariwisata oleh karena itu, pemerintah provinsi Bali sangat mengandalkan sektor pariwisata sebagai salah satu sektor unggulan pendapatan Provinsi Bali. Hal ini sangat terlihat jelas dari arah pembangunan Bali yang sangat mendukung pariwisata seperti: pembangunan infrastruktur dan pembangunan berbagai fasilitas kepariwisataan lainnya. Dalam Undang – Undang Nomor 10 Tahun 2009 tentang Kepariwisata dikemukakan bahwa pariwisata adalah berbagai macam kegiatan wisata dan didukung berbagai fasilitas serta layanan yang disediakan oleh masyarakat, pengusaha, pemerintah dan pemerintah daerah. Berdasarkan pengertian tersebut, pariwisata memerlukan berbagai macam layanan dari semua komponen. Untuk melayani keperluan wisatawan inilah maka disediakan berbagai fasilitas pokok pariwisata, fasilitas pelengkap, dan fasilitas penunjang pariwisata antara lain: akomodasi, penyediaan fasilitas makanan dan minuman (restoran dan bar), angkutan wisata, wisata tirta, dan kawasan pariwisata. Restoran dan Bar merupakan komponen pariwisata yang bersifat fisik, yang berfungsi sebagai salah satu fasilitas pariwisata penunjang pelayanan jasa dalam industri makanan dan minuman untuk kepentingan pariwisata, ditawarkan dan disajikan berbagai jenis makanan (*menu*) kepada wisatawan baik *menu continental*, Eropa, *Oriental*, Asia, maupun makanan daerah/lokal itu sendiri. Fasilitas makanan dan minuman ini sangatlah penting peranannya dalam menunjang pelayanan yang diberikan suatu destinasi terhadap wisatawan, karenanya perlu dikelola dengan profesional. Harga terdiri atas kesesuaian antara kepuasan yang diperoleh dengan sejumlah uang yang dikeluarkan pelanggan. Faktor atmosfir/suasana terdiri atas desain, dekorasi, pencahayaan, pengaturan suhu udara, furnishing, tingkat kegaduhan (*noise level*), perilaku wisatawan yang ada di restoran, dan perilaku karyawan. Atmosfir dalam operasional makanan dan minuman dapat dibagi atas atmosfir yang dapat dilihat, yang didengarkan, disentuh dan dirasakan.

Fenomena yang terjadi pada kawasan Seminyak adalah terdapat banyak restoran dengan menu yang beragam yang tersebar di beberapa tempat seperti di Restoran Jemme Dining yang berada di Jalan Petitenget. Restoran Jemme Dining adalah salah satu restoran di Bali yang memiliki sebuah gaya *interior restaurant* kelas menengah ke atas yang mewah dan *elegance*. Secara keseluruhan tema *interior* Jemme mengambil konsep *European style* yang di gabungkan dengan unsur elemen Bali dan juga *Modern*. Jemme Dining digemari oleh para *expatriate* maupun para wisatawan, baik dari dalam maupun luar negeri. Sebagai bukti tersebut pihak manajemen Restoran Jemme Dining telah memberikan laporan jumlah kunjungan wisatawan 5 tahun terakhir yang bisa dilihat pada Tabel 1.1. Tabel 1.1 Jumlah Kunjungan Wisatawan di Restoran Jemme Dining Dari Tahun 2012- 2016

No	Bulan	Jumlah Wisatawan				
		2012	2013	2014	2015	2016
1	Januari	1269	881	1388	1390	1650
2	Februari	751	790	981	1159	1282
3	Maret	915	810	1023	1312	1529
4	April	926	898	1216	614	1516
5	Mei	1037	925	1067	1106	1757
6	Juni	915	954	1278	1158	1466
7	Juli	1128	964	1259	1366	1791
8	Agustus	996	1084	1417	1498	1695
9	September	819	1072	1192	142	1659
10	Oktober	897	1132	1137	1524	1748
11	Nopember	882	1166	1313	1526	1487
12	Desember	1037	1438	1684	1647	1801
Total		11.572	12.114	14.955	15.720	19.381

Sumber : Manajemen Jemme Dining Petitenget Bali, 2017.

Berdasarkan Tabel 1.1 Rata-rata kunjungan dari wisatawan di Restoran Jemme Dining selalu meningkat di tahun 2012 ke 2013 kunjungan meningkat sekitar 542 dan di tahun selanjutnya naik mencapai 2,841 dari tahun 2013 ke 2014, dan di tahun 2015 ke tahun 2016 wisatawan yang datang meningkat kembali dengan sangat signifikan mencapai 3.661 dan seiring dengan jalanya waktu peningkatan kunjungan wisatawan selalu meningkat tiap tahunnya. Meski tingkat kunjungan wisatawan meningkat ini tidak terlepas dari keluhan wisatawan karena melihat kenyataan di lapangan serta berdasarkan *guest comment* yang didapat dari wisatawan terhadap pelayanan yang diberikan oleh para karyawan restoran seperti pada Tabel 1.2.

Tabel 1.2 Keluhan Wisatawan Mengenai Jemme Dining di *Tripadvisor*

No	Nama	Komen	Keterangan Keluhan
1	Mounties (Perth, Australia)	<i>We went to Jemme restaurant as we do each time we visit Bali. This time we were very disappointed. There were bugs climbing the walls. Even in our table and the waitress kept killing them on the table She didn't even get a cloth to wipe the table. Won't be going back</i>	<i>cleaner</i>
2	Tracey S (Perth, Australia)	<i>We went to Jemme on a Wednesday for their roast meals The ambiance and the setting is fantastic and the food was great. The service could have been better it looked like they needed more staff. Would definitely recommend and will return on my next visit.</i>	<i>Staff</i>
3	Bryan R	<i>On a largely empty Sunday, staff insisted I sit at the back behind a sea of empty tables accompanied by a standing air conditioner. (Party of 1) Onion cappuccino soup was extremely sweet, and not from the onions. Roast was decent, the beef was tender and came out medium as requested. Yorkshire pudding had nice texture but nothing was particularly memorable today. Perhaps more so due to sitting in a dark corner by the stairs. The glass of cabsav was slightly acidic but serviceable. Shame on the staff. Was at the restaurant for almost an hour and the venue was nearly empty for the entirety. Much better roasts in terms of quality, service and value in town.</i>	<i>Staff</i>
4	Denham24 (Denmark)	<i>Good food but lack of attention to detail There is no denying the food is really lovely here, and everything is cooked well and with care - but it is difficult to remember that when your main course arrives on a wooden plate crawling with tiny black insects and you have to call the waiter to send it back to the kitchen and wipe down said plate. That ruined the evening for me I think. The waiter came back with the wiped down plate and no apology. I guess if you don't care about that kind of thing, then this isn't an awful place to eat.</i>	<i>cleaner</i>
5	Liam O (Singapore)	<i>Bad experience Word of mouth referral. Place looks fantastic. Found pubic hair in my dish half way through my main course. When it came time to pay the bill they had charged us for 2 cocktails which we most definitely did not order or consume. When we questioned why we were immediately treated with suspicion and it took the staff 20 minutes to carry out an investigation. Treated like criminals.No apology made afterward. There was one other couple in the restaurant at the time and the 10 staff still managed</i>	<i>Staff</i>

to ruin our night. Will not return or recommend.

Sumber : Tripadvisor , 2017

Berdasarkan Tabel 1.2 Ada dua faktor yang harus diperhatikan dalam pelaksanaan fasilitas penunjang pariwisata yaitu pelayanan (*service*) dan kepuasan pelanggan (*satisfaction*). Pelayanan adalah salah satu komponen dari produk yang dihasilkan oleh Restoran. Pelayanan yang berkualitas sangat diinginkan oleh wisatawan. Penilaian ini tentang kualitas pelayanan ditentukan oleh wisatawan sebagai pemakai jasa pelayanan tersebut. Pada prinsipnya pelayanan di restoran dikatakan memuaskan bila setiap bagian dalam restoran memberikan pelayanan terbaik pada setiap wisatawan yang berkunjung atau menginap. Citra (*image*) suatu restoran yang bagus biasanya dilihat pertama kali melalui pelayannya. Banyak hal yang di haruskan para karyawan untuk bekerja maksimal agar dapat memberikan pelayanan yang baik kepada wisatawan sesuai dengan *Standard Operating Procedure* (SOP) yang ditentukan. Akan tetapi, tidak jarang dalam pelaksanaan setiap kegiatan mendapat hambatan-hambatan atau keluhan dari wisatawan. Misalnya penguasaan bahasa, sikap tanggap karyawan yang terkadang lambat, perlakuan karyawan terhadap pemberian pelayanan dan lain sebagainya. Beberapa permasalahan ini harus segera diatasi agar pelayanan kepada wisatawan dapat berjalan baik sehingga dapat menjaga citra restoran, kualitas pelayanan yang bagus dan kepercayaan wisatawan terhadap restoran bisa terjamin.

Manajemen restoran jika ingin melakukan pembenahan dalam kuantitas dan kualitas pelayanan maka harus mengetahui terlebih dahulu faktor-faktor atau atribut-atribut apa yang dianggap penting oleh wisatawan sehingga dapat meningkatkan kepuasan wisatawan terhadap pelayanan yang diberikan oleh para karyawan restoran. Oleh karena itu, dalam penelitian ini memfokuskan kepada pelayanan yang diberikan karyawan restoran dan berusaha mengetahui tingkat kepuasan wisatawan terhadap pelayanan yang ada di Restoran Jemme Dining. Dilakukan penelitian ini, karena melihat kenyataan di lapangan serta berdasarkan *guest comment* yang didapat dari wisatawan yang bisa dilihat pada Tabel 1.2.maka yang menjadi pokok permasalahan dalam penelitian adalah Bagaimana Tingkat Kepuasan Wisatawan Terhadap Kualitas Pelayanan pada Restoran Jemme Dining di Seminyak Bali.

Tujuan Penelitian

Sesuai dengan rumus masalah diatas, maka tujuan penelitian ini adalah:
Untuk mengetahui Tingkat Kepuasan Wisatawan Terhadap Kualitas Pelayanan pada Restoran Jemme Dining di Seminyak Bali.

2. METODE PENELITIAN

Penelitian ini dilakukan di Restoran Jemme Dining yang berada di Jalan Petitenget No 128 Kerobokan, Badung Bali. Menurut data yang diperoleh dari Google map jarak Jemme dapat ditempuh dari Nusa dua area kurang lebih 21,08 km, dan 7,74 km dari Kuta, sedangkan jarak Jemme ke Bandara 12,88 km. wisatawan yang berkunjung ke restoran ini berbagai macam baik dari Nusantara maupun Mancanegara, sehingga tidak sedikit terjadi komplain terkadang karena pelayanan yang kurang memadai melihat banyaknya wisatawan yang berkunjung, dengan demikian perlu dilakukan penelitian di Restoran Jemme Dining.

Guna memperjelas variabel-variabel yang digunakan dalam penelitian ini serta untuk membatasi ruang lingkup permasalahan penelitian, maka perlu dijelaskan definisi semua variabel yang ada dalam permasalahan yang akan dibahas.

Tingkat Kepuasan

Tingkat kepuasan dalam penelitian ini adalah selisih skor kinerja karyawan Restoran Jemme Dining dengan skor harapan wisatawan dikalikan skor derajat kepentingan wisatawan terhadap butir-butir kualitas pelayanan pada Restoran Jemme Dining.

- (1) Kinerja (*performance*) merupakan pendapat wisatawan terhadap kenyataan kualitas jasa pelayanan Restoran Jemme Dining yang sesuai dengan keinginannya.
- (2) Derajat kepentingan (*Importance*) adalah perasaan wisatawan terhadap derajat kepentingan setiap karakteristik kualitas jasa pelayanan karyawan Restoran Jemme Dining yang diberikan.

Pelayanan Karyawan Restoran Jemme Dining

Pelayanan karyawan Restoran Jemme Dining yang dimaksud dalam penelitian adalah semua pelayanan yang diberikan oleh para karyawan kepada wisatawan yang berkunjung di Restoran Jemme Dining. Lima prinsip dimensi pelayanan yang dijadikan tolak ukur untuk menilai kualitas pelayanan pada Restoran Jemme Dining yaitu :

- (1) *Tangibles* (bukti langsung), berkaitan dengan fasilitas fisik, perlengkapan karyawan dan sarana komunikasi.
- (2) *Reability* (keandalan), berkaitan dengan kemampuan memberikan jasa yang dijanjikan dengan segera, akurat, dan memuaskan.
- (3) *Responsiveness* (daya tanggap), berkaitan dengan keinginan untuk membantu para pelanggan dan memberikan jasa dengan tanggap.
- (4) *Assurance* (jaminan), berkaitan dengan pengetahuan, kemampuan, kesopanan, dan sifat dapat dipercaya yang bebas dari bahaya, resiko atau keragu-raguan.
- (5) *Empathy* (empati), berkaitan dengan kemudahan dalam melakukan hubungan, komunikasi, perhatian pribadi, dan kebutuhan wisatawan.

Jenis data yang diperlukan dalam penelitian ini adalah data kualitatif dan data kuantitatif. Sumber data yang digunakan adalah data primer dan data sekunder. Dalam penelitian ini teknik penentuan sampel yang digunakan adalah *Accidental Sampling*. *Accidental Sampling* yaitu pengambilan anggota sampel sesuka hati atau secara kebetulan sifatnya subyektif, artinya siapa saja yang secara kebetulan ditemui oleh peneliti dapat dipilih sebagai anggota sampel, bila yang bersangkutan dipandang mampu memberikan informasi yang berhubungan dengan tujuan penelitian (Sugiyono,2014:124). Banyaknya reponden yang diambil untuk mengisi kuesioner bisa sebanyak 5 atau 10 kali, dalam kuesioner ini dimuat 20 pertanyaan, banyak responden yang harus mengisi kuesioner yaitu 100 orang. (Supranto,2001,99). Dalam penelitian ini digunakan 20 butir pertanyaan untuk mengukur kualitas pelayanan dan kepentingan pelanggan. Jadi responden yang diambil sebanyak 100 orang yang datang ke Restoran Jemme Dining.

Penelitian ini menggunakan instrumen pengukuran Tingkat Kepuasan Wisatawan Terhadap Kualitas Pelayanan yang berkunjung pada Restoran Jemme Dining di Seminyak Bali. Skala *Likert* digunakan untuk mengukur sikap, pendapat, dan persepsi responden tentang fenomena social yang terjadi disekitarnya (Sugiyono,2014:134). Dengan skala *Likert* maka variabel yang akan diukur dijabarkan menjadi indikator variabel. Kemudian indikator tersebut dijadikan titik tolak ukur untuk membuat suatu pertanyaan atau pernyataan yang perlu dijawab oleh responden. Jawaban dari setiap item instrument menggunakan skala *Likert* mempunyai gradasi dari sangat positif sampai sangat negatif. Pada sistem Skala ini memiliki 5 point dengan pilihan jawaban sebagai berikut :

- | | |
|------------------|----------|
| 1. Sangat setuju | Skor = 5 |
| 2. Setuju | Skor = 4 |
| 3. Cukup | Skor = 3 |
| 4. Kurang Setuju | Skor = 2 |
| 5. Tidak Setuju | Skor = 1 |

Dalam penelitian ini menggunakan satu *Variabel* yang diwakili oleh huruf X, X merupakan tingkat kinerja pelayanan disimbolkan dengan variabel X dan untuk menentukan skor rata-rata tingkat kinerja pelayanan (X) pada faktor atau atribut yang mempengaruhi kepuasan wisatawan ditentukan dengan penyederhanaan rumus :

$$\bar{X} = \frac{\sum Xi}{n} \qquad \bar{Y} = \frac{\sum Yi}{n}$$

Keterangan:

- \bar{X} = skor rata-rata tingkat kinerja
- \bar{Y} = skor rata-rata tingkat kepentingan
- n = jumlah responden

Berdasarkan hasil penilaian tingkat kepentingan dan hasil penilaian kinerja karyawan Restoran Jemme Dining, maka akan dihasilkan suatu perhitungan mengenai tingkat kesesuaian antar tingkat kepentingan dan tingkat kinerja. Tingkat kesesuaian adalah hasil perbandingan skor kinerja dengan skor tingkat kepentingan wisatawan yang berkunjung. Tingkat kesesuaian inilah yang akan menentukan urutan prioritas faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan wisatawan.

Adapun rumus yang digunakan untuk mengukur tingkat kesesuaian adalah (dalam Supranto J, 2001 : 24)

$$\text{Rumus: } Tki = \frac{Xi}{Yi} \times 100\%$$

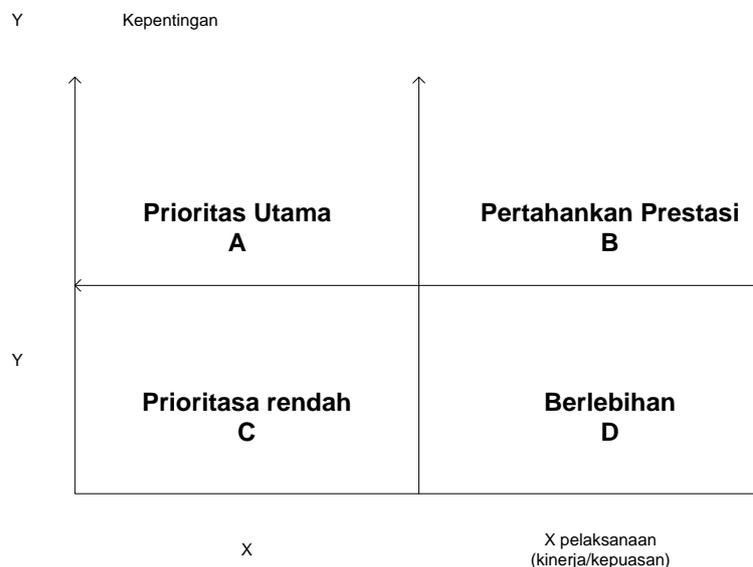
Keterangan :

- Tki = tingkat kesesuaian responden
- Xi = skor penilaian kinerja
- Yi = skor penilaian kepentingan pelanggan

4) Analisis Tingkat Kepentingan (*Importance Performance Analysis*)

Untuk mengetahui apakah semua karakteristik kualitas jasa pelayanan yang penting sudah dilakukan dan dianalisis dengan *importance performance analysis* dan kinerja akan diuraikan dan dibagi menjadi empat kuadran dalam diagram kartesius serta terdapat dua variabel X dan Y. X merupakan tingkat kinerja Restoran Jemme Dining sedangkan Y merupakan tingkat kepentingan wisatawan. Untuk lebih jelasnya dapat dilihat diagram kartesius dari atribut-atribut yang mempengaruhi tingkat kepuasan pelanggan seperti pada Gambar 2.1

Gambar 2.1 Diagram Kartesius



Sumber: Supranto, 2012:242

Selanjutnya sumbu mendatar (X) akan diisi oleh skor rata-rata tingkat Kinerja, sedangkan sumbu tegak (Y) akan diisi oleh skor rata-rata tingkat kepentingan. Untuk lebih sederhana rumus untuk setiap faktor yang mempengaruhi kepuasan pelanggan adalah:

$$X = \frac{\sum Xi}{k} \qquad Y = \frac{\sum Yi}{k}$$

Keterangan :

X = skor rata-rata tingkat kinerja

Y = skor rata-rata tingkat kepentingan

k = banyaknya indikator/ unsur yang dapat mempengaruhi kepuasan wisatawan (dalam hal ini k= 20)

Keterangan Diagram Kartesius

1. Kuadran A

menunjukkan faktor-faktor atau atribut yang mempengaruhi kepuasan wisatawan, termasuk unsur-unsur yang sangat penting, namun manajemen belum melaksanakannya sesuai keinginan wisatawan dan dalam hal ini kinerja atau pelaksanaannya masih belum memuaskan.

2. Kuadran B

Dalam kuadran ini, faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan wisatawan dianggap sangat penting oleh wisatawan dan pelaksanaannya telah sesuai dengan apa yang diharapkan wisatawan, untuk itu dipertahankan

3. Kuadran C

Faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan wisatawan dalam kuadran ini dinilai kurang penting oleh wisatawan sedangkan kinerja atau pelaksanaannya biasa-biasa saja

4. Kuadran D

menunjukkan faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan wisatawan dalam kuadran ini dinilai berlebihan dalam pelaksanaannya karena dianggap kurang penting oleh wisatawan tapi sangat memuaskan dalam pelaksanaannya.

Setelah diperoleh tingkat kepuasannya seluruh faktor/atribut pelayanan, maka dapat ditentukan kepuasan wisatawan terhadap pelayanan dengan menjumlahkan tingkat kesesuaian seluruh atribut/faktor dibagi banyaknya faktor/atribut pelayanan, jadi tingkat kepuasan wisatawan adalah :

$$\text{Tingkat kepuasan} = \frac{\sum Tki}{K}$$

Keterangan :

Tki = Tingkat Kesesuaian

K = Banyaknya faktor/atribut pelayanan

Penentuan tingkat kepuasan adalah apabila tingkat kepuasan wisatawan :

20%	-	40%	digolongkan tidak puas
40,01%	-	60%	digolongkan kurang puas
60,01%	-	80%	digolongkan cukup puas
80,01%	-	100%	digolongkan puas
100,01%	-	...%	digolongkan sangat puas

3. Hasil dan Pembahasan

3.1 Karakteristik wisatawan yang berkunjung di Restoran Jemme Dining Seminyak Bali

Tabel 3.1 Karakteristik Wisatawan yang berkunjung di Restoran Jemme Dining Seminyak Bali berdasarkan Jenis Kelamin

Keterangan	Pilihan	Jumlah (orang)	Presentase (%)
Jenis Kelamin	Laki-laki	48	48
	Perempuan	52	52
Total Skor		100	100

Sumber: data diolah, 2017

Berdasarkan Tabel 3.1 dapat diketahui bahwa karakteristik wisatawan yang datang di Restoran Jemme Dining Seminyak Bali berdasarkan jenis kelamin yang dominan yaitu responden

berjenis kelamin perempuan sebanyak 52 orang, hal ini tentu dipengaruhi suasana yang ada di Restoran Jemme Dining yang romantis dan juga *feminine* sehingga menarik wisatawan perempuan untuk datang ke restoran.

Tabel 3.2 Karakteristik wisatawan yang berkunjung di Restoran Jemme Dining Seminyak Bali berdasarkan Usia.

Keterangan	Pilihan	Jumlah (orang)	Presentase (%)
Umur	< 20 tahun	8	8
	21-30 tahun	30	30
	31-40 tahun	42	42
	41-50 tahun	18	18
	>50 tahun	2	2
Total Skor		100	100

Sumber: data diolah, 2017

Berdasarkan Tabel 3.2 dapat diketahui bahwa karakteristik wisatawan yang datang di Restoran Jemme Dining Seminyak Bali dilihat dari usia wisatawan dapat diketahui bahwa besar responden paling banyak berkunjung di Restoran Jemme Dining Seminyak Bali yaitu responden berusia 31-40 tahun sebanyak 42 orang atau sebesar 42 persen, hal ini dikarenakan usia tersebut memang cukup matang dari segi pendapatan hingga banyak kalangan usia tersebut untuk melakukan aktivitas dilakukan di tempat yang *exclusive* salah satunya di Restoran Jemme Dining. Kemudian kelompok usia terendah yakni berusia lebih dari 50 tahun sebanyak 2 orang atau 2 persen.

Tabel 3.3 Karakteristik wisatawan yang berkunjung di Restoran Jemme Dining Seminyak Bali berdasarkan Asal.

Keterangan	Pilihan	Jumlah (orang)	Presentase (%)
Asal	Indonesia (Tanapa Nama)	7	7
	Bogor	4	4
	Bali	12	12
	Banjar Negara	1	1
	Banyuwangi	4	4
	Jakarta	9	9
	Medan	2	2
	Tulung Agung	4	4
	Yogyakarta	2	2
	Kediri	1	1
	Surabaya	1	1
	DOMESTIK	47	47
	Australia	15	15
	Bulgaria	1	1
	Gemany	3	3
	New Zealand	2	2
	Prancis	8	8
	Russia	1	1
	Singapore	1	1
	Spain	6	6
Swedia	1	1	
Thailand	2	2	
United Kingdom	7	7	

	USA	6	6
	MANCANEGERA	53	53
Total Skor		100	100

Sumber: data diolah, 2017

Berdasarkan Tabel 3.3 dapat diketahui bahwa karakteristik wisatawan yang datang di Restoran Jemme Dining Seminyak Bali dilihat asal wisatawan dapat diketahui bahwa besar responden paling banyak berkunjung di Restoran Jemme Dining Seminyak Bali yaitu responden berasal dari Mancanegara sebanyak 53 yang didominasi oleh wisatawan yang berasal dari negara Australia sebanyak 15 orang, hal ini memang tingkat kunjungan wisatawan Australia di Bali memang lebih banyak dibandingkan dengan negara-negara lain. Selanjutnya kunjungan wisatawan domestik di dominasi oleh wisatawan dari Bali sebanyak 12 orang dan disusul wisatawan berasal dari Jakarta sebanyak 9 orang, meski demikian ada 7 orang Indonesia tidak menginformasikan asalnya.

Tabel 3.4 Karakteristik wisatawan yang berkunjung di Restoran Jemme Dining Seminyak Bali berdasarkan Pendidikan.

Keterangan	Pilihan	Jumlah (orang)	Presentase (%)
Pendidikan	SMA	22	22
	Diploma	30	30
	Sarjana	32	32
	Pasca Sarjana	6	6
	Lain-lain	10	10
Total Skor		100	100

Sumber: data diolah, 2017

Berdasarkan Tabel 3.4 dapat diketahui bahwa karakteristik wisatawan yang datang di Restoran Jemme Dining Seminyak Bali dilihat dari pendidikan dapat diketahui bahwa besar responden paling banyak berkunjung di Restoran Jemme Dining Seminyak Bali yaitu responden berpendidikan Sarjana sebanyak 32 orang atau sebesar 32 persen, sedangkan kelompok yang berkunjung sangat rendah berdasarkan pendidikan yaitu pendidikan Pasca Sarjana sebanyak 6 orang atau sebesar 6 persen. Disimpulkan bahwa hal ini mengindikasikan bahwa wisatawan yang berkunjung ke restoran memiliki latar belakang pendidikan yang lebih baik.

Tabel 3.5 Karakteristik wisatawan yang berkunjung di Restoran Jemme Dining Seminyak Bali berdasarkan Pekerjaan

Keterangan	Pilihan	Jumlah (orang)	Presentase (%)
Pekerjaan	Karyawan	39	39
	PNS	3	3
	Wiraswasta	27	27
	Pelajar/Mahasiswa	6	6
	Polisi/TNI	0	0
	IRT	17	17
	Profesional	4	4
	Rahasia	1	1
	Lain-lain	3	3
Total Skor		100	100

Sumber: data diolah, 2017

Berdasarkan Tabel 3.5 dapat diketahui bahwa karakteristik wisatawan yang datang di Restoran Jemme Dining Seminyak Bali dilihat dari pekerjaan, maka responden yang banyak berkunjung di Restoran Jemme Dining Seminyak yaitu responden yang bekerja sebagai karyawan sebanyak 39 orang atau sebesar 39 persen sedangkan responden yang berkunjung sangat rendah berdasarkan pekerjaan yaitu responden yang bekerja sebagai TNI-Polisi sebanyak 0 orang atau sebesar 0 persen.

Tabel 3,6 Karakteristik wisatawan yang berkunjung di Restoran Jemme Dining Seminyak Bali berdasarkan Intensitas Berkunjung

Keterangan	Pilihan	Jumlah Orang	Presentase (%)
Intensitas	1 kali	44	44
	2 kali	43	43
	> 2 kali	13	13
Total Skor		100	100

Sumber: data diolah, 2017

Berdasarkan Tabel 3.6 dapat diketahui bahwa karakteristik wisatawan yang datang di Restoran Jemme Dining Seminyak Bali dilihat dari intensitas berkunjung, maka intensitas berkunjung yang paling banyak di restoran Restoran Jemme Dining Seminyak yaitu responden dengan intensitas 1 kali sebanyak 44 orang atau sebesar 44 persen dan kunjungan terendah berdasarkan intensitas yaitu intensitas lebih dari 2 kali sebanyak 13 orang atau sebesar 13 persen. Tetapi jika dilihat dari keseluruhan wisatawan intensitas berkunjung 2 sampai lebih dari 2 kali, lebih banyak dibandingkan intensitas berkunjung 1 kali, ini mengindikasikan bahwasannya desain dan makanan yang di hidangkan membuat wisatawan untuk datang kembali.

Tabel 3.7 Karakteristik wisatawan yang berkunjung di Restoran Jemme Dining Seminyak Bali berdasarkan Tujuan ke Bali

Keterangan	Pilihan	Jumlah (orang)	Presentase (%)
Tujuan datang ke Bali	Liburan	62	62
	Bisnis	9	9
	Ibadah	0	0
	Pendidikan	3	3
	Mice	0	0
	Kunjungan Teman/Keluarga	7	7
	Lain-lain	19	19
Total Skor		100	100

Sumber: data diolah, 2017

Berdasarkan Tabel 3.7 dapat diketahui bahwa karakteristik wisatawan yang datang di Restoran Jemme Dining Seminyak Bali dilihat dari dilihat dari tujuan datang ke Bali, maka responden tertinggi berkunjung di Restoran Jemme Dining Seminyak yaitu dengan tujuan liburan sebanyak 62 orang atau sebesar 62 persen, hal ini mengindikasikan bahwa responden yang berkunjung ke Restoran Jemme Dining Seminyak responden untuk berlibur, dan responden terendah dilihat dari tujuan datang ke Bali yaitu responden dengan tujuan Ibadah dan Mice sebesar 0 orang atau sebesar 0 persen.

Tabel 3.8 Karakteristik wisatawan yang berkunjung di Restoran Jemme Dining Seminyak Bali berdasarkan Dengan Siapa Datang Ke Restoran

Keterangan	Pilihan	Jumlah Orang	Presentase (%)
dengan siapa berkunjung	Keluarga	34	34
	Teman	38	38
	Sendiri	16	16
	Pasangan	9	9
	Rombongan	3	3
	Lain-lain	0	0
Total Skor		100	100

Sumber: data diolah, 2017

Berdasarkan Tabel 3.8 dapat diketahui bahwa karakteristik wisatawan yang datang di Restoran Jemme Dining Seminyak Bali dilihat dari dengan siapa datang ke Restoran Jemme Dining Seminyak maka responden tertinggi yaitu responden datang bersama teman sebanyak 38 orang atau sebesar 38 persen, kerana wisatawan menilai datang bersama teman lebih nyaman untuk melakukan aktifitas seperti *meeting*, *hangout*, *meet up* dan juga *dinner time*. selanjutnya responden terendah

adalah responden bersama rombongan sebanyak 3 orang atau sebesar 3 persen.

Tabel 3.9 Karakteristik wisatawan yang berkunjung di Restoran Jemme Dining Seminyak Bali berdasarkan Kendaraan yang digunakan

Keterangan	Pilihan	Jumlah Orang	Presentase (%)
Kendaraan yang digunakan	Sewa Mobil	40	40
	Bus Pariwisata	0	0
	Sewa Motor	14	14
	Kendaraan Umum	0	0
	Taxi	20	20
	Lain-lain	26	26
Total Skor		100	100

Sumber: data diolah, 2017

Berdasarkan Tabel 3.9 dapat diketahui bahwa karakteristik wisatawan yang datang di Restoran Jemme Dining Seminyak Bali dilihat dari penggunaan transportasi di Restoran Jemme Dining Seminyak maka responden tertinggi yaitu responden menggunakan kendaraan sewa mobil sebanyak 40 orang atau sebesar 40 persen, hal ini memang menyewa kendaraan di Bali digemari oleh wisatawan ketika berliburan di Bali. Selanjutnya responden terendah dilihat dari penggunaan transportasi di Restoran Jemme Dining Seminyak yaitu responden menggunakan Bus Pariwisata dan Kendaraan Umum sebanyak 0 orang atau sebesar 0 persen. Hal ini dikarenakan wilayah Restoran Jemme Dining sulit untuk akses bus pariwisata.

Tabel 3.10 Rata-rata dari penilaian kinerja, tingkat kepentingan serta tingkat kesesuaian

No	Pertanyaan	Penilaian Kerja	Penilaian Kepentingan	X	Y	Tki %	Kategori	Prioritas
A Tangibles								
1	Perlengkapan Fasilitas pada restoran.	420	473	4,20	4,73	88,79	PUAS	IV
2	Penampilan dan kerapian Karyawan Restoran Jemme Dining dalam berpakaian	407	490	4,07	4,90	83,06	PUAS	I
3	Keadaan Restoran (kebersihan, kerapian, bau ruangan dan kamar mandi)	443	431	4,43	4,31	102,78	SANGA T PUAS	XVI
4	Karyawan Restoran Jemme Dining selalu bersikap ramah dan menyenangkan saat berinteraksi langsung dengan wisatawan	463	411	4,63	4,11	112,65	SANGA T PUAS	XX
B Realibitasi								
5	Karyawan Restoran Jemme Dining mampu menyiapkan meja makan yang nyaman, bersih, indah serta rapi	459	463	4,59	4,63	99,14	PUAS	XII
6	Ketepatan dan ketelitian dalam membersihkan Restoran	411	458	4,11	4,58	89,74	PUAS	VI
7	Karyawan Restoran Jemme Dining memiliki kehandalan dalam mengatasi permasalahan	400	445	4,00	4,45	89,89	PUAS	VII
8	Karyawan Restoran Jemme Dining mampu berkomunikasi dengan baik dan menguasai bahasa asing dengan baik dan efektif jika berinteraksi dengan	403	467	4,03	4,67	86,30	PUAS	II

wisatawan								
C Responsiveness								
9	Respon dari Karyawan Restoran Jemme Dining atas kebutuhan dan keinginan wisatawan pada layanan yang dikehendaki.	405	433	4,05	4,33	93,53	PUAS	VIII
10	Kecepatan Karyawan Restoran Jemme Dining dalam mengatasi keluhan yang disampaikan oleh wisatawan dan dapat diselesaikan	489	471	4,89	4,71	103,82	SANGA T PUAS	XVIII
11	Kecepatan dan ketepatan Karyawan Restoran Jemme Dining dalam menindaklanjuti segala kebutuhan dan keinginan wisatawan selama di Restoran.	413	424	4,13	4,24	97,41	PUAS	XI
12	Karyawan Restoran Jemme Dining peduli dengan kritikan, keluhan, dan saran yang di sampaikan oleh wisatawan	419	447	4,19	4,47	93,74	PUAS	IX
D Assurance								
13	Kepercayaan wisatawan terhadap kualitas kinerja Karyawan Restoran Jemme Dining	444	430	4,44	4,3	103,26	SANGA T PUAS	XVII
14	Keamanan atas barang-barang wisatawan yang berada di restoran	461	456	4,61	4,56	101,10	SANGA T PUAS	XV
15	Pengetahuan Karyawan Restoran Jemme Dining Bali dan lainnya dalam menjelaskan kepada wisatawan saat wisatawan meminta bantuan	433	435	4,33	4,35	99,54	PUAS	XIII
16	Sifat ramah, peduli dan cepat tanggap dari Karyawan Restoran Jemme Dining dalam memberikan pelayanan	436	417	4,36	4,17	104,56	SANGA T PUAS	XIX
E Empaty								
17	Perhatian Karyawan Restoran Jemme Dining kepada wisatawan baik tentang kebutuhan dan keinginan wisatawan.	432	429	4,32	4,29	100,70	SANGA T PUAS	XIV
18	Pemahaman Karyawan Restoran Jemme Dining dengan kebutuhan dan keinginan wisatawan	424	476	4,24	4,76	89,08	PUAS	V
19	Karyawan Restoran Jemme Dining selalu bersikap rendah hati dalam berinteraksi	409	463	4,09	4,63	88,34	PUAS	III

20	Kesigapan Karyawan Restoran Jemme Dining pada saat wisatawan memerlukan bantuan	419	434	4,19	4,34	96,54	PUAS	X
----	---	-----	-----	------	------	-------	------	---

Sumber: data diolah, 2017

Berdasarkan Tabel 3.10 dapat dilihat bahwa faktor penampilan dan kerapian karyawan Restoran Jemme Dining dalam berpakaian merupakan tingkat kesesuaian paling rendah di antara faktor-faktor lainnya yaitu dengan tingkat kesesuaian sebesar 83,06 persen, meski demikian responden tetap menilai atribut ini puas dengan pelayanan karyawan Restoran Jemme Dining. Prioritas selanjutnya adalah Karyawan Restoran Jemme Dining mampu berkomunikasi dengan baik dan menguasai bahasa asing dengan baik dan efektif jika berinteraksi dengan wisatawan dengan tingkat kesesuaian sebesar 86,30 persen atau wisatawan puas dengan kualitas pelayanan yang diberikan, kemudian faktor karyawan Restoran Jemme Dining selalu bersikap rendah hati dalam berinteraksi dengan tingkat kesesuaian sebesar 88,34 persen atau wisatawan puas dengan kualitas pelayanan yang diberikan dan untuk faktor yang tingkat kesesuaiannya paling tinggi adalah karyawan Restoran Jemme Dining selalu bersikap ramah dan menyenangkan saat berinteraksi langsung dengan wisatawan dengan tingkat kesesuaian 112,65 persen atau wisatawan sangat puas dengan pelayanan yang diberikan.

Selanjutnya untuk mengetahui letak faktor-faktor tersebut dalam digram kartesius maka harus ditentukan dahulu dua buah titik X dan Y yang akan membentuk dua buah garis yang berpotongan yang membatasi empat bagian dalam diagram kartesius.

\bar{X} merupakan rata-rata dari rata-rata skor tingkat kinerja seluruh faktor, besarnya ditentukan melalui rumus:

$$\bar{X} = \frac{\sum_{i=1}^n x_i}{k}$$

Dimana K adalah banyaknya indikator/ atribut yang dapat mempengaruhi kepuasan wisatawan dalam penelitian ini sebanyak 20 faktor/atribut.

$$\bar{X} = \frac{\sum_{i=1}^n x_i}{k}$$

$$\frac{4,20+4,07+4,43+4,63+4,59+4,11+4,00+4,03+4,05+4,89+4,13+4,19+4,44+4,61+4,33+4,36+4,32+4,24+4,09+4,19}{20}$$

$$= 4,30$$

Sedangkan Y merupakan rata-rata dari rata-rata skor tingkat kepentingan seluruh faktor, besarnya ditentukan melalui rumus:

$$Y = \frac{\sum_{i=1}^n y_i}{k}$$

Dimana K adalah banyaknya indikator/ atribut yang dapat mempengaruhi kepuasan wisatawan dalam penelitiann ini sebanyak 20 faktor/atribut.

$$Y = \frac{\sum_{i=1}^n y_i}{k}$$

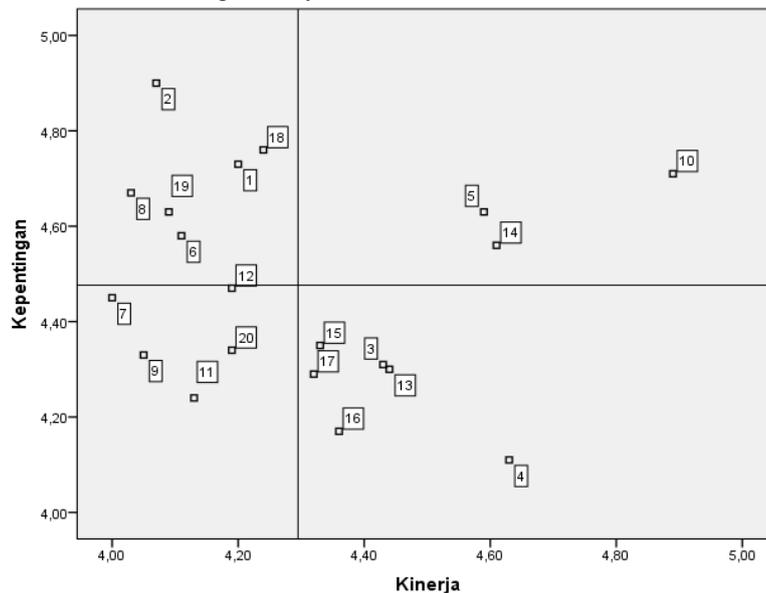
$$= \frac{4,73+4,90+4,31+4,11+4,63+4,58+4,45+4,46+4,33+4,71+4,24+4,47+4,30+4,56+4,35+4,17+4,29+4,76+4,63+4,34}{20}$$

20

$$= 4,48$$

Letak-letak faktor atau atribut-atribut pelayan para karyawan yang mempengaruhi kepuasan wisatawan yang datang ke Restoran Jemme Dining Seminyak Bali dapat dilihat dalam diagram kartesius pada gambar 4.2 berikut:

Gambar 3.1 Diagram Kartesius Faktor-faktor pelayanan karyawan yang mempengaruhi kepuasan wisatawan pada Restoran Jemme Dining Seminyak



Sumber: data diolah, 2017

Berdasarkan gambar 4.2 diatas dapat dilihat bahwa letak faktor-faktor pelayanan karyawan Restoran Jemme Dining Seminyak Bali yang mempengaruhi kepuasan wisatawan di Restoran Jemme Dining Seminyak Bali terbagi dalam empat bagian pada diagram Kartesius diantaranya:

- Kuadran A (Prioritas Utama)**
- Kuadran B (Pertahankan Prestasi)**
- Kuadran C (Prioritas Rendah)**
- Kuadran D (Berlebihan)**

Adapun interpretasinya dapat dijelaskan sebagai berikut:

Kuadran A (Prioritas Utama)

Menunjukkan faktor-faktor yang mempengaruhi tingkat kepuasan wisatawan. Faktor-faktor yang berada dalam kuadran ini perlu di prioritaskan pelaksanaannya oleh para karyawan Restoran Jemme Dining Seminyak Bali karena keberadaannya yang dianggap sangat paling penting oleh wisatawan, sedangkan tingkat kinerja /pelaksanaannya masih belum memuaskan. Adapun faktor-faktor yang termasuk dalam kuadran ini adalah:

- 1 Perlengkapan Fasilitas pada restoran (1/IV)

- 2 Penampilan dan kerapian Karyawan Restoran Jemme Dining dalam berpakaian (2 / I)
- 3 Ketepatan dan ketelitian dalam membersihkan Restoran (6/VI)
- 4 Karyawan Restoran Jemme Dining mampu berkomunikasi dengan baik dan menguasai bahasa asing dengan baik dan efektif jika berinteraksi dengan wisatawan (8/ II)
- 5 Pemahaman Karyawan Restoran Jemme Dining dengan kebutuhan dan keinginan wisatawan (18/ V)
- 6 Karyawan Restoran Jemme Dining selalu bersikap rendah hati dalam berinteraksi (19/III)

Kuadran B (Pertahankan Prestasi)

Menunjukkan faktor-faktor yang mempengaruhi tingkat kepuasan wisatawan, dalam kuadran ini dianggap penting oleh wisatawan dan telah dilaksanakan sesuai dengan harapan wisatawan, untuk itu pelaksanaannya perlu dipertahankan oleh para karyawan Restoran Jemme Dining Seminyak Bali. Adapun faktor-faktor yang termasuk dalam kuadran ini adalah:

- 1 Karyawan Restoran Jemme Dining mampu menyiapkan meja makan yang nyaman, bersih, indah serta rapi (5/XII)
- 2 Kecepatan Karyawan Restoran Jemme Dining dalam mengatasi keluhan yang disampaikan oleh wisatawan dan dapat diselesaikan (10/XVIII)
- 3 Keamanan atas barang-barang wisatawan yang berada di restoran (14/XV)

Kuadran C (Prioritas Rendah)

Faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan wisatawan pada kuadran ini dinilai kurang penting bagi wisatawan sedangkan kinerja / pelaksanaannya oleh karyawan Restoran Jemme Dining Seminyak Bali. Adapun faktor-faktor yang termasuk dalam kuadran ini adalah:

- 1 Karyawan Restoran Jemme Dining memiliki kehandalan dalam mengatasi permasalahan (7/VII)
- 2 Respon dari Karyawan Restoran Jemme Dining atas kebutuhan dan keinginan wisatawan pada layanan yang dikehendaki. (9/VIII)
- 3 Kecepatan dan ketepatan Karyawan Restoran Jemme Dining dalam menindaklanjuti segala kebutuhan dan keinginan wisatawan selama di Restoran. (11/X1)
- 4 Kepercayaan wisatawan terhadap kualitas kinerja Karyawan Restoran Jemme Dining (12/IX)
- 5 Kesigapan Karyawan Restoran Jemme Dining pada saat wisatawan memerlukan bantuan (20/X)

Kuadran D (Berlebihan)

Faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan wisatawan pada kuadran ini dinilai kurang penting bagi wisatawan akan tetapi pelaksanaannya berlebihan, dianggap kurang penting tetapi sangat memuaskan, faktor-faktor dalam kuadran ini dalam pelayanan para karyawan Restoran Jemme Dining Seminyak Bali yaitu:

- 1 Keadaan Restoran (kebersihan, kerapian, bau ruangan dan kamar mandi (3/XVI)

- 2 Karyawan Restoran Jemme Dining selalu bersikap ramah dan menyenangkan saat berinteraksi langsung dengan wisatawan
(4/XX)
- 3 Kepercayaan wisatawan terhadap kualitas kinerja Karyawan Restoran Jemme Dinin
(13/XVII)
- 4 Pengetahuan Karyawan Restoran Jemme Dining Bali dan lainnya dalam menjelaskan kepada wisatawan saat wisatawan meminta bantuan
(15/XIII)
- 5 Sifat ramah, peduli dan cepat tanggap dari Karyawan Restoran Jemme Dining dalam memberikan pelayanan
(16/XIX)
- 6 Perhatian Karyawan Restoran Jemme Dining kepada wisatawan baik tentang kebutuhan dan keinginan wisatawan
(17/XIV)

3.2 Tingkat Kepuasan Wisatawan Terhadap Kualitas Pelayanan di Restoran Jemme Dining

Berdasarkan tingkat kesesuaian yang diperoleh dari faktor kualitas pelayan di Restoran Jemme Dining yang mempengaruhi tingkat kepuasan wisatawan dapat dilihat pada tabel 4.13, maka dapat diperoleh tingkat kepuasan wisatawan terhadap keseluruhan faktor dengan menjumlahkan keseluruhan tingkat kesesuaian dibagi dengan banyaknya faktor pelayanan. Jadi tingkat kepuasan wisatawan adalah:

$$\begin{aligned}
 \text{Tingkat kepuasan} &= \frac{\sum TK_i}{K} \\
 &= \frac{88,79\%+83,06\%+102,78\%+112,65\%+99,14\%+89,74\%+89,89\%+86,30\% \\
 &\quad +93,53\%+103,82\%+97,41\%+93,74\%+103,26\%+101,10\%+99,54\%+104,56\%+100,70\%+89,08\%+88,34\%+96,54\%}{20} \\
 &= 96,20 \%
 \end{aligned}$$

Berdasarkan hasil perhitungan tingkat kepuasan wisatawan terhadap kualitas pelayanan pada Restoran Jemme Dining diperoleh tingkat kepuasan wisatawan sebesar 96,20 persen. Sehingga dapat dikatakan bahwa wisatawan puas terhadap pelayanan yang diberikan oleh karyawan Restoran Jemme Dining Seminyak Bali.

Meski demikian, pihak Restoran Jemme Dining Seminyak Bali harus lebih meningkatkan kinerja karyawannya dan melakukan perbaikan pelayanan sesuai dengan prioritas utama. Sehingga dapat memberikan kepuasan yang maksimal pada wisatawan yang berkunjung, baik dari segi pelayanan maupun produk yang ditawarkan.

4. KESIMPULAN

Berdasarkan hasil dan pembahasannya pada bab IV mengenai tingkat kepuasan wisatawan terhadap kualitas pelayanan karyawan dengan menggunakan tehnik tingkat kinerja dan tingkat kepentingan dengan jumlah responden 100 orang. Maka dapat diambil kesimpulan sebagai berikut:

Berdasarkan atas perhitungan tingkat kesesuaian kinerja para karyawan dengan tingkatan kepentingan wisatawan, dimana semakin rendah tingkat kesesuaian maka semakin perlu aspek tersebut mendapat prioritas, demikian juga sebaliknya, jika tingkat kesesuaiannya semakin tinggi maka semakin rendah tingkat prioritas tersebut. Berdasarkan aspek tersebut maka yang perlu mendapat prioritas perbaikan pelayanan secara berurutan adalah aspek penampilan dan kerapian karyawan Restoran Jemme Dining dalam berpakaian, ini merupakan tingkat kesesuaian paling rendah di antara aspek-aspek lainnya yaitu dengan tingkat kesesuaian sebesar 83,06 persen, meski

demikian responden tetap menilai atribut ini puas dengan pelayanan karyawan Restoran Jemme Dining. Dan untuk aspek yang tingkat kesesuaiannya paling tinggi adalah karyawan Restoran Jemme Dining selalu bersikap ramah dan menyenangkan saat berinteraksi langsung dengan tamu dengan tingkat kesesuaian 112,65 persen atau wisatawan sangat puas dengan pelayanan yang diberikan.

Berdasarkan hasil perhitungan tingkat kepuasan wisatawan terhadap kualitas pelayanan yang datang di Restoran Jemme Dining diperoleh tingkat kepuasan wisatawan sebesar 96,20 persen. Sehingga dapat dikatakan bahwa wisatawan puas terhadap pelayanan yang diberikan oleh karyawan Restoran Jemme Dining Seminyak Bali.

Adapun saran-saran yang dapat peneliti berikan, yaitu :

1. Memperhatikan penampilan dan kerapian karyawan dalam berpakaian hal ini bertujuan karyawan terlihat rapi dan memiliki kesan positif di mata wisatawan yang berkunjung.
2. Mengadakan pelatihan (*training*) dan pendidikan yang bertujuan untuk meningkatkan wawasan dan membangun komunikasi yang baik kepada wisatawan yang berkunjung.
3. Mengadakan kursus Bahasa Asing secara berkala sehingga dapat meningkatkan kemampuan karyawan dalam berkomunikasi dengan wisatawan.
4. Perlengkapan fasilitas restoran juga perlu diperhatikan, hal ini bertujuan untuk memberikan fasilitas yang baik sehingga wisatawan yang berkunjung merasa nyaman untuk berada di restoran.

5. DAFTAR PUSTAKA

- Ardika, I Wayan. 2007. *Pusaka Budaya dan Pariwisata*. Bali: Udayana University Press.
- Darmadi Duriyanto, Sugiarto, Toni Sitinjak. 2001. *Strategi Menaklukkan Pasar*. Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama
- Dwifebri, Anastasia, 2006. *Analisis Strategi Diferensi, Promosi Dan Kualitas Pelayanan Dalam Meningkatkan Minat Beli (Studi Kasus Pada Patra Convention Hotel)*. Skripsi. Semarang: Fakultas Ekonomi, Universitas Diponegoro Nugroho
- Intari, Gusti ayu, 2012. *Analisa Kepuasan wisatwan Mancanegara Terhadap Pelayan Guest Service Attendant di Villa Silq Seminyak*. Skripsi. Denpasar: Fakultas Pariwisata, Universitas Udayana.
- J. Supranto, 2011. *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan*. Jakarta: PT. Rineka Cipta.
- Kotler, Philip. 2002. *Manajemen Pemasaran I*, Edisi Milenium. Jakarta: PT. Prenhallindo.
- Lovelock, Christopher. 2005. *Manajemen Pemasaran Jasa*. Jakarta Indonesia: Kelompok Gramedia Indeks.
- Nata, Eka Mardian Adinata. 2017. *Analisis Kualitas Pelayanan Room Attendant Terhadap Tingkat Kepuasan Pelanggan di Hotel Golden Tulip Devins Seminyak Bali*. Skripsi. Denpasar: Fakultas Pariwisata Universitas Udayana.
- Retansa, Andika Reza, 2009. *Analisis Pengaruh Tingkat Pelayanan, Kualitas Pelayanan, dan Kepuasan Terhadap Loyalitas Nasabah Pada Bank BNI'46, Tbk. Cabang Semarang*. Skripsi. Semarang: Fakultas Ekonomi Universitas Diponegoro.
- Sri, Marta Intari GS, 2012, *Analisis Kepuasan Wisatawan Mancanegara Terhadap Pelayanan Guest Service Attendant di Villa Silq Seminyak*. Skripsi, Denpasar, Fakultas Pariwisata, Universitas Udayana.
- Sopian. 2004. *Analisis Tingkat Kepuasan Wisatawan yang Menginap di Hotel Puri Raja Kuta Bali*. Skripsi, Denpasar, Fakultas Pariwisata, Universitas Udayana.
- Sugiyono. 2003. *Statistik Untuk Penelitian*, Cet. I. Bandung: CV. Alfabeta.
- _____. 2007. *Metode Penelitian Bisnis*. Bandung: Alfabeta.
- Sulistiono, Ari Budi. 2010. *Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan, Fasilitas Dan Lokasi Terhadap Keputusan Menginap (Studi Pada Hotel Sronol Indah Semarang)*. Tesis. Semarang: Fakultas Ekonomi Universitas Diponegoro.
- Tjiptono, Fandi. 2001. *Kualitas Jasa: Pengukuran, Keterbatasan dan Implikasi Manajerial*. Jakarta:

Majalah Manajemen Usahawan Indonesia.

_____. 2005. *Pemasaran Jasa*. Malang: Bayumedia Publishing.

_____. 2008. *Strategi Pemasaran*: Edisi 3. Yogyakarta: Andi Offset

Wojowasito dan Poerwadarminta, WJS. 2003. *Kamus Umum Bahasa Indonesia*. Bandung : Balai Pustaka.