

## Persepsi dan harapan wisatawan terhadap kualitas pelayanan pramusaji di restoran old man's batu bolong, badung bali

I Bagus Putu Dharma Yudha<sup>1)</sup>, Agus Muriawan Putra<sup>2)</sup>, Agung Sri Sulistyawati<sup>3)</sup>

Program Studi Diploma IV Pariwisata, Fakultas Pariwisata, Universitas Udayana

Jl. Dr. R Goris No. 7 Dangin Puri Klod, Kota Denpasar<sup>1)2)3)</sup>

Email: [bagusdharma999@yahoo.com](mailto:bagusdharma999@yahoo.com)<sup>1)</sup>

### Abstrak

Sebagai salah satu Industri pariwisata dibidang kuliner yang mengutamakan pelayanan, Restoran Old Man's Batu Bolong memiliki masalah terhadap operasionalnya. Adanya data *guest comment* buruk, penelitian ini bertujuan untuk mengetahui persepsi wisatawan terhadap kualitas pelayanan pramusaji di Restoran Old Man's Batu Bolong. Penelitian ini menggunakan metode analisis skala likert dan analisis kepentingan kinerja (*Importance Performance Analysis*) dengan menyebarkan kuisioner terdiri dari 25 pertanyaan yang diambil dari lima dimensi kualitas pelayanan (*tangible, reliability, responsiveness, assurance, empathy*). Teknik penentuan informan yang digunakan yaitu *purposive sampling*, dan dalam pengambilan sampel sebanyak 100 responden menggunakan teknik *accidental sampling*. Setelah melakukan pengukuran kepuasan wisatawan diperoleh tingkat kesesuaian antara kinerja dan kepentingan sebesar 88,76 persen yang berarti sangat puas. Hasil pengukuran tersebut menunjukkan wisatawan sangat puas terhadap kinerja pelayanan pramusaji di Restoran Old Man's Batu Bolong, namun masih ada sub-indikator yang dinilai cukup baik sehingga belum mampu memberikan kepuasan terhadap wisatawan. Berdasarkan hasil pengukuran tersebut, diharapkan pramusaji untuk meningkatkan kinerja dari sub-indikator kualitas pelayanan yang perlu diprioritaskan seperti cara berpakaian pramusaji dalam hal *uniform*, kebersihan diri seorang pramusaji, kecepatan mengambil pesanan, kemampuan pramusaji dalam menjelaskan menu sehingga tidak dapat menjelaskan menu secara jelas.

**Kata kunci** : Persepsi Wisatawan, Kualitas Pelayanan, Restoran.

### Abstract

As a one of the tourism industry which prioritizes service. Restaurant Old Man's Batu Bolong faced some problems in its operations. There is data of negative guest comment, this study aim to know guest perceptions of the quality of service of the waiter and waitress at Restoran Old Man's Batu Bolong. This study is used the method of likert scale analysis and method of importance performance analysis by distributing a questionnaire containing 25 question take from the five dimensions of the service quality (*tangible, reliability, responsiveness, assurance, empathy*). Technique determination of informants used is *purposive sampling*, and the sampling of 100 respondents using *accidental sampling* technique. After measuring the satisfaction of tourist, it was obtained the level of concordance between the performance and the importance of 88,76 percent which means the guests were very satisfied of the quality of service of the waiter and waitress at Restoran Old Man's Batu Bolong, but still there were sub-indicators which still considered to be fairly good so that it hasn't been able to satisfy the guest. Based on the results of these measurements, the waiter and waitress are suggested to improve their quality of service performance were prioritized such as waiter and waitress looks wearing uniform, personal hygiene of the waiter and waitress, speed of waiter and waitress take an order, the abilities of the waiter and waitress to explain the menu so can't to explain the menu clearly to the guest.

**Keyword** : Tourist Perception, Quality of Service, Restaurant.

## 1. PENDAHULUAN

Pariwisata Bali telah berkembang bahkan sudah terkenal di berbagai Negara. Banyak wisatawan yang sengaja datang ke Bali untuk menikmati keindahan alam, adat-istiadat dan budaya yang ada, Bali memiliki keunikan tersendiri dibandingkan dengan daerah lainnya, memiliki kebudayaan yang sangat unik, kaya akan kesenian dan memiliki ciri khas tersendiri dan adat istiadat yang masih bersifat tradisional serta keramah-tamahan penduduknya. Pariwisata Bali telah berkembang bahkan sudah terkenal di berbagai Negara. Banyak

wisatawan yang sengaja datang ke Bali untuk menikmati keindahan alam, adat-istiadat dan budaya yang ada, Peningkatan jumlah kunjungan wisatawan ke Bali dalam kurun waktu enam (6) tahun terakhir dapat dilihat pada Table 1.

Tabel 1 Jumlah Kunjungan Wisatawan Mancanegara dan Nusantara ke Bali Tahun 2010-2016

Tahun	Jumlah wisatawan (orang)		Jumlah(orang)	Pertumbuhan (%)
	M mancanegara	Nusantara		
2012	2.892.019	6.063.558	8.955.577	-
2013	3.278.598	6.976.536	10.255.134	14.51
2014	3.766.638	6.392.460	10.159.098	(-0.93)
2015	4.001.835	7.147.100	11.148.935	9.47
2016	4.904.175	8.643.680	13.547.855	21.51
Jumlah	18.843.265	35.223.334	54.066.599	44.82

Sumber : Dinas Pariwisata Provinsi Bali, 2017.

Berdasarkan Tabel 1 dapat dilihat kunjungan wisatawan mancanegara dalam lima tahun terakhir adalah 18.843.265 orang dan wisatawan nusantara dalam lima tahun terakhir yakni 35.223.334 orang. Jumlah kunjungan wisatawan nusantara ke Bali masih jauh lebih banyak dibandingkan wisatawan mancanegara. Peningkatan terbesar terjadi pada tahun 2015 ke 2016 dengan pertumbuhan wisatawan sebesar 21.51 persen dan mengalami penurunan kunjungan wisatawan pada tahun 2014 yaitu sebesar 0,93 persen. Menurut Dinas Pariwisata Provinsi Bali, yang di kutip dari hasil wawancara dengan petugas Dinas Pariwisata Provinsi Bali, penyebab menurunnya kunjungan wisatawan mancanegara dari pasar Eropa antara lain Jerman, Perancis, Inggris, dan Belanda pada bulan November 2014 antara lain karena dampak dari melemahnya mata uang Euro terhadap dolar AS, sehingga banyak yang mengalihkan liburannya ke tempat terdekat dari negara asal. Jumlah kunjungan wisatawan baik mancanegara maupun nusantara dari tahun 2012 hingga 2016 adalah 54.066.599 orang.

Khususnya daerah Kabupaten Badung yang merupakan salah satu Kabupaten yang berada di tengah – tengah Provinsi Bali. Kabupaten Badung memiliki luas wilayah 418,52 kilometer persegi yang meliputi enam (6) kecamatan yaitu : Petang, Abiansemal, Mengwi, Kuta Utara, Kuta, Kuta Selatan. Kabupaten Badung adalah salah satu dari banyak kawasan pariwisata yang ada di Bali, berikut adalah data kunjungan wisatawan mancanegara ke Kabupaten Badung yaitu sebagai berikut:

Tabel 2 Jumlah Kunjungan Wisatawan Mancanegara ke Kabupaten Badung Tahun 2012-2016

Tahun	Jumlah wisatawan Mancanegara dan Nusantara (orang)	Pertumbuhan (%)
2012	2,892,019	-
2013	3,148,443	8.86
2014	3,681,342	16.92
2015	3,934,384	6.87
2016	4,729,254	20.20
Rata-rata	3,677,088	10.57

Sumber : Dinas Pariwisata Kabupaten Badung, 2017

Berdasarkan Tabel 2 dapat dilihat rata-rata kunjungan wisatawan mancanegara yang berkunjung ke Kabupaten Badung dari tahun 2012 sampai 2016 adalah 3,677,088 orang adalah sebesar 10.57 persen. Pertumbuhan kunjungan wisatawan mancanegara terbesar terjadi pada tahun 2015 ke 2016 mencapai 20.20 persen yaitu berjumlah 4,729,254 orang

dan pertumbuhan kunjungan wisatawan mancanegara terendah terjadi pada tahun 2012 ke 2013 mencapai 8.86 persen yang berjumlah 3,148,433 orang. Bidang pariwisata erat dengan industri pariwisata. Industri pariwisata yang menyediakan barang atau jasa, seperti akomodasi hotel, spa, villa, restoran dan lain-lain. Sudah banyak akomodasi yang berdiri guna memanfaatkan sektor pariwisata. Wisatawan pasti akan membutuhkan kebutuhan sehari – harinya, seperti tidur, mandi dan makan, oleh karena itulah akomodasi sesuatu yang dianggap paling penting dalam kepariwisataan menurut Pendit (2002). Seiring dengan perkembangan pariwisata di Bali Khususnya di Kabupaten Badung, perkembangan sarana dan prasarana di Kabupaten Badung juga semakin meningkat untuk memberikan kenyamanan bagi wisatawan yang berkunjung di Kabupaten Badung.

Jumlah restoran terus mengalami pertumbuhan khususnya di Kabupaten Badung seiring perkembangan pariwisata dan kunjungan wisatawan yang berkunjung. Hal ini menjadi target yang baik bagi investor yang ingin terjun dalam industri pariwisata khususnya di bidang jasa pelayanan makanan dan minuman. Industri pariwisata yang bergerak di bidang jasa pelayanan makanan dan minuman yaitu restoran sangat dibutuhkan oleh wisatawan yang berkunjung sebentar maupun lama / *long stay* . Pertumbuhan restoran di Kabupaten Badung dapat dilihat pada tabel berikut :

Tabel 3 Perkembangan Restoran di Kabupaten Badung Tahun 2012-2016

No	Tahun	Jumlah Restoran	Seat	Pertumbuhan(%)
1	2012	469	36,607	-
2	2013	567	40,377	20.89
3	2014	668	50,207	17.81
4	2015	805	66,575	20.50
5	2016	978	78,464	21.49
	Rata-rata	697	54,446	16.14

Sumber : Dinas Pariwisata Kabupaten Badung, 2017.

Berdasarkan Tabel 3 dapat dilihat perkembangan restoran di Kabupaten Badung dari tahun 2012 hingga 2016 adalah 16.14 persen. Peningkatan restoran tertinggi terjadi pada tahun 2016 mencapai 21.49 persen. Melihat fakta perkembangan restoran di Kabupaten Badung yang terjadi dalam lima tahun ini yaitu terus mengalami pertumbuhan.

Restoran Old Man's Batu Bolong merupakan industri pariwisata yang bergerak dibidang jasa pelayanan makanan dan minuman. Berdiri di pesisir pantai Batu Bolong membuat restoran ini sering disinggahi oleh wisatawan mancanegara yang sering melakukan aktiitas *surfing* di pantai Batu Bolong. Berikut ini merupakan data tabel wisatawan yang berkunjung ke Old Man's Batu Bolong :

Tabel 4 Jumlah Kunjungan Wisatawan ke Restoran Old Man's Batu Bolong di Tahun 2012 – 2016

Tahun	Jumlah wisatawan Mancanegara dan Nusantera (orang)	Pertumbuhan (%)
2012	17,944	0
2013	19,365	7.91
2014	21,864	12.90
2015	20,143	(-7.80)
2016	19,201	(-4.67)
Jumlah	98,517	8.34
Rata-rata	19,703	1.66

Sumber : Restoran Old Man's Batu Bolong, 2017

Pada Tabel 1.4 dapat dilihat pada tahun 2012 hingga tahun 2014 terus mengalami peningkatan kunjungan wisatawan di Restoran Old Man’s Batu Bolong, pertumbuhan kunjungan wisatawan tertinggi terjadi pada tahun 2014 yaitu jumlah wisatawan yang berkunjung mencapai 21,864 orang adalah sebesar 12.90 persen. Kemudian mengalami penurunan kunjungan wisatawan yang terjadi di dua tahun belakangan ini, penurunan kunjungan wisatawan yang tertinggi terjadi pada tahun 2015 yaitu wisatawan yang berkunjung mencapai 20,143 orang adalah (-7.80) persen turun dari tahun sebelumnya, tersebut terjadi dikarenakan pada beberapa bulan terakhir terdapatnya keluhan dari tamu berupa *guest comment* bertepatan dengan terjadinya penurunan kunjungan.

Dilihat dari Tabel diatas Restoran Old Man’s Batu Bolong mengalami penurunan pengunjung, menurut *Training Manager* “Beberapa pengunjung memberikan *guest comment* yang negatif tetapi tidak jarang yang memberikan *comment* yang positif juga, *guest comment* negatif ini tidak boleh dianggap remeh dan kami selalu melakukan hal terbaik”. Berikut pada Tabel 5 ini merupakan data keluhan wisatawan berupa *guest comment* yang berkunjung ke Restoran Old Man’s Batu Bolong periode di bulan Juli 2016 – Juli 2017 :

Tabel 5 Data Keluhan yang dialami Restoran Old Man’s Batu Bolong pada Periode Bulan Juli 2016 - Juli 2017

Bulan	Price	Service	Taste	Total
Juli	-	2	-	2
Agustus	-	2	-	2
September	1	1	-	2
Oktober	-	1	-	1
November	-	2	1	3
Desember	2	5	2	9
Januari	-	3	1	5
Februari	-	1	-	1
Maret	-	1	-	1
April	-	1	-	1
Mei	-	2	-	2
Juni	-	1	-	1
Juli	-	1	-	1
Jumlah	3	23	4	29

Sumber : Restoran Old Man’s Batu Bolong, 2017

Berdasarkan data diatas disimpulkan dari *guest comment* di Restoran Old Man’s Batu Bolong pada periode bulan Juli 2016 hingga Juli 2017, keluhan dari wisatwan yang berkunjung ke restoran karena pelayanan atau *service* yang disediakan masih kurang baik. Bisa dilihat dari banyaknya jumlah keluhan pada tabel diatas menunjukkan *service* atau pelayanan mendapat dua puluh tiga keluhan dibandingkan dengan *taste* atau rasa makanan dan minuman hanya mendapat empat keluhan dan yang paling sedikit yaitu keluhan mengenai *price* atau harga hanya tiga keluhan, jadi *service* atau pelayanan termasuk keluhan terbanyak dari yang lainnya yaitu sebanyak dua puluh tiga keluhan.

Restoran Old Man’s Batu Bolong harus memperhatikan kinerja karyawan, dikarenakan karyawan berperan besar bagi perkembangan restoran. Restoran Old Man’s Batu Bolong mempekerjakan karyawan sebanyak 68 orang dari seluruh departemen yang ada dan terdiri dari karyawan tetap dan karyawan kontrak. Tabel 6 akan menjelaskan

mengenai data jumlah karyawan dari setiap departemen di Restoran Old Man's Batu Bolong yaitu sebagai berikut :

Tabel 6 Data Jumlah Karyawan Restoran Old Man's Batu Bolong Tahun 2017

No	Departemen	Karyawan Tetap (Orang)	Karyawan Kontrak (Orang)
1	<i>Human Resource</i>	2	-
2	<i>Food &amp; Beverage Service</i>	22	9
3	<i>Food and Beverage Product</i>	10	3
4	<i>Sales &amp; Marketing</i>	4	-
5	<i>Finance</i>	3	-
6	<i>MICE</i>	1	-
7	<i>Executive Office</i>	2	-
8	<i>Security</i>	12	-
	Total	56	12

Sumber : Restoran Old Man's Batu Bolong, 2017.

Berdasarkan Tabel 1.6 diatas dapat dilihat jumlah karyawan Restoran Old Man's Batu Bolong memiliki 56 karyawan tetap dan 12 karyawan kontrak yang terbagi menjadi delapan (8) departemen.

Pelatihan atau *training* terhadap sumber daya manusia sangat penting dalam meningkatkan kualitas dari sumber daya manusia yang ada dalam sebuah perusahaan. Pada industri pariwisata yang umumnya bergerak dibidang pelayanan jasa, mempunyai sifat keramahmatan dan berkomunikasi dengan baik pada tamu adalah hal yang penting. Restoran Old Man's Batu Bolong Canggung memiliki program pelatihan atau *training* yang diberikan kepada seluruh karyawan *food and beverage service department* yang dilakukan setiap bulannya pada waktu yang telah ditentukan. Berikut jenis-jenis pelatihan yang dilakukan oleh karyawan pada *food and beverage department* di Restoran Old Man's Batu Bolong Canggung :

Tabel 6 Program Pelatihan Kerja Karyawan pada *Food and Beverage Service Department* di Restoran Old

Bulan	Tanggal	Waktu	Program
Januari	-	-	-
Februari	6 Februari 2016	14.00 – 15.00	<i>Beverage Knowledge</i>
	20 februari 2016	17.00 – 18.00	<i>ILEAD Training</i>
Maret	10 Maret 2016	15.30 – 16.30	<i>Training Restaurant</i>
	13 Maret 2016	17.00 – 18.00	<i>Do and Don't you can do</i>
	14 Maret 2016	17.00 – 18.00	<i>Checking Guest order</i>
April	28 April 2016	14.00 – 15.00	<i>Bar Terminology</i>
	29 April 2016	13.00 – 14.00	<i>China Ready</i>
Mei	10 Mei 2016	15.00 – 16.00	<i>Restaurant Service Prosedure</i>
	24 Mei 2016	17.00 – 18.00	<i>Greet and Seating The Guest</i>
Juni	23 Juni 2016	14.00 – 15.00	<i>Sushi vs Sashimi</i>
	24 Juni 2016	17.00 – 18.00	<i>Banquet standard set up</i>
Juli	4 Juli 2016	15.30 – 16.30	<i>Handling Guest Complain</i>
	18 Juli 2016	15.00 – 16.00	<i>Beer Service</i>
Agustus	8 Agustus 2016	14.00 – 15.00	<i>Standart Grooming</i>

	22 Agustus 2016	17.00 – 18.00	<i>Thanking The Guest</i>
September	7 September 2016	15.30 – 16.30	<i>Handling registration</i>
	14 September 2016	14.00 – 15.00	<i>Presenting The Menu</i>
Oktober	27 Oktober 2016	16.30 – 18.00	<i>Squancence of Service</i>
	28 Oktober 2016	15.30 – 16.30	<i>Taking The Guest Order</i>
November	-	-	-
Desember	-	-	-

Man's Batu Bolong Tahun 2016 Sumber : Restoran Old Man's Batu Bolong Canggung, 2017.

Sumber : Restoran Old Man's Batu Bolong Canggung, 2017.

Tabel 6 diatas merupakan program pelatihan yang dilakukan oleh *food and beverage service department* di Restoran Old Man's Batu Bolong pada Tahun 2016. Berdasarkan tabel diatas dapat dilihat program pelatihan dan wajib diikuti setiap karyawan *food and beverage service department*. Manajemen restoran rutin merencanakan program pelatihan di setiap tahun dengan pelatihan ini diharapkan dapat meningkatkan kualitas kinerja karyawan *food and beverage service department*. Diteliti lebih lanjut adanya hal-hal yang menjadi tingkat kepuasan wisatawan dalam usaha restoran dengan judul penelitian "Persepsi dan Harapan Wisatawan Terhadap Kualitas Pelayanan Pramusaji di Restoran Old Man's Batu Bolong Canggung, Badung Bali."

## 2.METODE PENELITIAN

Penelitian ini berlokasi di Restoran Old Man's Batu Bolong pada Banjar Canggung, Desa Canggung, Kecamatan Kuta Utara, Kabupaten Badung. Pengumpulan data dilakukan dengan penyebaran kuesioner kepada wisatawan yang mengkonsumsi makanan dan minuman di Restoran Old Man's Batu Bolong Canggung. Persepsi adalah pandangan atau pengertiannya yaitu bagaimana seseorang memandang atau mengartikan sesuatu. Wisatawan muslim nusantara adalah orang muslim yang tinggal di Indonesia, melakukan perjalanan lebih dari 24 jam, pernah berkunjung dan menikmati makanan dan minuman di Restoran Old Man's Batu Bolong Canggung. Restoran adalah industri jasa pelayanan makanan dan minuman yang dikelola secara komersial untuk memenuhi kebutuhan wisatawan selama melakukan perjalanan wisata. Adapun jenis restoran dalam penelitian ini adalah jenis restoran informal, jenis restoran formal, dan jenis restoran spesialis. Pramusaji adalah Karyawan/karyawati dalam sebuah restoran yang bertugas menunggu tamu-tamu, membuat tamu-tamu mendapat sambutan dengan baik dan nyaman, mengambil pesanan makanan dan minuman serta menyajikannya. Kualitas pelayanan menurut Parasuraman (dalam Lupiyoadi dan Hamdani, 2008 : 112) adalah sesuatu yang komplek. Kualitas pelayanan (*service quality*) dapat diketahui dengan cara membandingkan persepsi para konsumen atas pelayanan yang nyata mereka terima dengan pelayanan yang sesungguhnya yang mereka harapkan terhadap indikator kualitas pelayanan Restoran Old Man's Batu Bolong. Dua faktor utama yang mempengaruhi kualitas jasa : jasa yang diharapkan (*expected service*) dan jasa yang dirasakan/dipersepsikan (*perceived service*). dan tamu akan menilai kualitas pelayanan melalui lima indikator kualitas pelayanan sebagai ukurannya , yaitu Nyata (*Tangibles*), Reliabilitas (*Reliability*), Responsif (*Responsiveness*), Kepastian/jaminan (*Assurance*) dan Empati (*Empathy*).

Adapun indikator dari kualitas pelayanan, indikator pada penelitian ini secara terperinci dapat dilihat pada Tabel 7.

Tabel 7 Indikator Kualitas Pelayanan Pramusaji

No	Konsep	Ahli	Indikator	Sub Indikator
1	Kualitas pelayanan pramusaji	Parasuraman (dalam Lupiyoadi dan Hamdani 208)	<p>Nyata (<i>Tangibles</i>)</p> <p>Reliabilitas (<i>Reliability</i>)</p> <p>Responsif (<i>Responsiveness</i>)</p> <p>Empati (<i>Empathy</i>)</p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1) Memberi salam kepada tamu pada saat masuk restoran</li> <li>2) Penampilan pramusaji pada saat melayani</li> <li>3) Cara berpakaian pramusaji dalam hal <i>uniform</i></li> <li>4) Kebersihan dari diri seorang pramusaji</li> <li>5) Kebersihan <i>equipment</i> restoran</li> <li>1) Kepuasan terhadap hidangan makanan dan minuman sesuai dengan yang dipesan</li> <li>2) Kepuasan terhadap pelayanan reservasi meja</li> <li>3) Kepuasan terhadap fasilitas didalam pelayanan</li> <li>4) Kepuasan terhadap penjelasan pramusaji mengenai <i>special menu / package</i> yang dimiliki restoran</li> <li>5) Kepuasan terhadap cara pelayanan pramusaji menghidangkan makanan atau minuman</li> <li>1) Kecepatan memberikan pelayanan yang dibutuhkan tamu</li> <li>2) Kecepatan mengambil pesanan</li> <li>3) Kecepatan melayani keluhan tamu</li> <li>4) Kesiediaan pramusaji membantu tamu yang membutuhkan bantuan</li> <li>5) Tanggap melayani tamu pada saat masuk restoran</li> <li>1) Kemampuan berkomunikasi dengan tamu</li> <li>2) Kemampuan untuk melakukan pendekatan dalam melayani tamu</li> <li>3) Kemampuan memberikan usaha untuk mengerti keinginan, kebutuhan dan perasaan tamu</li> <li>4) Pramusaji mengingatkan bahwa makanan atau minuman yang disajikan dalam keadaan panas atau makanan memiliki rasa pedas yang perlu diperhatikan</li> <li>5) Pramusaji memahami kebutuhan tamu pada saat menggunakan fasilitas restoran dan peralatan restoran.</li> </ol>

---

Kepastian/jaminan ( <i>Assurance</i> )	<ol style="list-style-type: none"> <li>1) Keramahan pramusaji dalam memberikan pelayanan</li> <li>2) Keamanan kepada tamu selama berada di restoran</li> <li>3) Kemampuan pramusaji dalam menjelaskan menu</li> <li>4) Kesopanan dan kejujuran pramusaji selama melayani tamu</li> <li>5) Kebersihan dan keamanan makanan atau minuman yang disajikan</li> </ol>
--	--

---

Sumber: Modifikasi Peneliti (2017)

Data kualitatif dalam penelitian ini adalah gambaran umum mengenai Restoran Old Man's Batu Bolong. Data kuantitatif yang digunakan dalam penelitian ini yaitu data wisatawan yang berkunjung ke Badung dan Bali, jumlah restoran di Kabupaten Badung, jumlah kunjungan Restoran Old Man's Batu Bolong, jumlah *guest comment* di Restoran Old Man's Batu Bolong, jumlah karyawan di Restoran Old Man's Batu Bolong dan hasil jawaban responden melalui indikator yang diteliti. Teknik pengumpulan data yang digunakan adalah observasi, wawancara, kuesioner, dan studi kepustakaan. Teknik pengumpulan data menggunakan kuesioner dengan jumlah responden ditentukan dengan rumus slovin, yaitu sebagai berikut :

$$n = \frac{N}{1+N(e)^2}$$

Keterangan :

n : Ukuran/Besarnya Sample

N : Jumlah Populasi

E : Presentasi kelonggaran karena kesalahan pengambilan sampel masih dapat ditolerir atau diinginkan (misalnya 1%, 5%, 10% sampai dengan 20 %)

Jumlah populasi wisatawan dalam penelitian ini adalah sebanyak 19,201 orang yang merupakan tingkat kunjungan wisatawan ke Restoran Old Man's Batu Bolong pada tahun terakhir yaitu pada tahun 2016 dengan presentasi kelonggaran yang digunakan adalah 10% dikarenakan pertimbangan restoran untuk menjaga kenyamanan wisatawan. Berdasarkan hasil perhitungan (n) ukuran sampel yang digunakan dari rumus Slovin adalah sebagai berikut :

$$n = \frac{19,201}{1+19,201(0,10)^2}$$

$$n = \frac{19,201}{1+192,3}$$

n = 99,82 (dibulatkan oleh peneliti menjadi 100 responden)

Teknik analisis data yang digunakan untuk membahas permasalahan persepsi wisatawan terhadap kualitas pelayanan pramusaji di Restoran Old Man's Batu Bolong adalah diskriptif kuantitatif dan kualitatif. Diskriptif kualitatif yaitu pada umumnya teknik ini lebih cenderung berwujud kata-kata dari pada angka-angka menurut Arikunto (dalam resmini 2013 : 49). Diskriptif kuantitatif yaitu data yang berupa angka-angka dimana teknik pengumpulan data seperti ini dengan metode *Skala Likert* dan Analisis kepentingan kinerja / *Importantance perfomance analysis* (IPA). Metode pengukuran skala sikap (*skala likert*) disajikan dalam bentuk table. Data diperoleh dari penyebar kuisisioner kepada wisatawan yang mengunjungi dan menikmati makanan dan minuman di Restoran Old Man's Batu Bolong. Untuk pertanyaan yang bersifat positif, maka pemberian skornya adalah sebagai berikut :

Sangat Baik / Sangat Penting	: 5	
Baik / Penting	: 4	
Cukup / Cukup Penting		: 3
Tidak Baik / Tidak Penting	: 2	
Sangat Tidak Baik / Sangat Tidak Penting	: 1	

Untuk mendapatkan nilai presentase dari masing-masing aspek, digunakannya skala likert dengan rumus sebagai berikut :

$$P = \frac{\text{responden yang menjawab}}{\text{total responden}} \times 100\%$$

Untuk mendapatkan hasil nilai rata-rata dari jumlah total poin untuk masing-masing aspek dapat digunakan rumus dibawah ini :

$$R = \frac{\text{Total Skor}}{\text{Total responden}}$$

Analisis kepentingan kinerja / *Importance performance analysis* ( IPA) adalah prosedur untuk menunjukkan kepentingan relative berbagai atribut terhadap kinerja organisasi, perusahaan ataupun produk menurut Wijaya (dalam Faisal, 2017). Peneliti akan melakukan langkah-langkah sebagai berikut :

- 1) Menentukan atribut-atribut/ pernyataan pada kuisioner.
- 2) Melakukan survei melalui penyebaran kuisioner.
- 3) Menghitung nilai rata-rata tingkat kesesuaian kepuasan dan prioritas penanganan dengan menggunakan metode *skala likert*. Menurut Supranto (dalam Faisal, 2017) berikut rumus yang digunakan untuk memperoleh tingkat kesesuaian responden yaitu :

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

Keterangan :

Tki = Tingkat kesesuaian responden

Xi = Skor penilaian kinerja / persepsi

Yi = Skor penilaian kepentingan / harapan

Menurut Supranto (dalam Faisal, 2017) tingkat kesesuaian wisatawan dapat diukur berdasarkan tingkat persentase sebagai berikut :

Tabel 8 Kriteria Penilaian Tingkat Kesesuaian Wisatawan

Nilai	Kriteria
>60%	Kurang Puas
60% - 69%	Cukup Puas
70% - 79%	Puas
80% - <100%	Sangat Puas

Sumber : Supranto dalam Faisal, 2017.

Setelah diketahui nilai tingkat kesesuaian maka didapat hasil perbandingan skor kinerja dengan skor kepentingan (harapan). Tingkat Kesesuaian ini yang akan menentukan urutan prioritas peningkatan indikator-indikator yang mempengaruhi kepuasan wisatawan terhadap kualitas pelayanan.

Membuat grafik analisis kepentingan kinerja / *importance performance analysis* (IPA) menggunakan diagram kartesius. Diagram kartesius merupakan suatu bangunan dibagi atas empat bagian yang memiliki dua garis tegak lurus pada titik (X,Y) sebagai pembatas,

dimana X merupakan rata-rata tingkat kepuasan wisatawan terhadap seluruh atribut dan Y adalah rata-rata tingkat kepentingan. Selanjutnya sumbu mendatar (X) akan diisi oleh skor tingkat kinerja/kepuasan dan sumbu (Y) akan diisi oleh skor tingkat kepentingan.

$$\bar{X} = \frac{\sum_{i=1}^K X_i}{K} \text{ dan } \bar{Y} = \frac{\sum_{i=1}^K Y_i}{K}$$

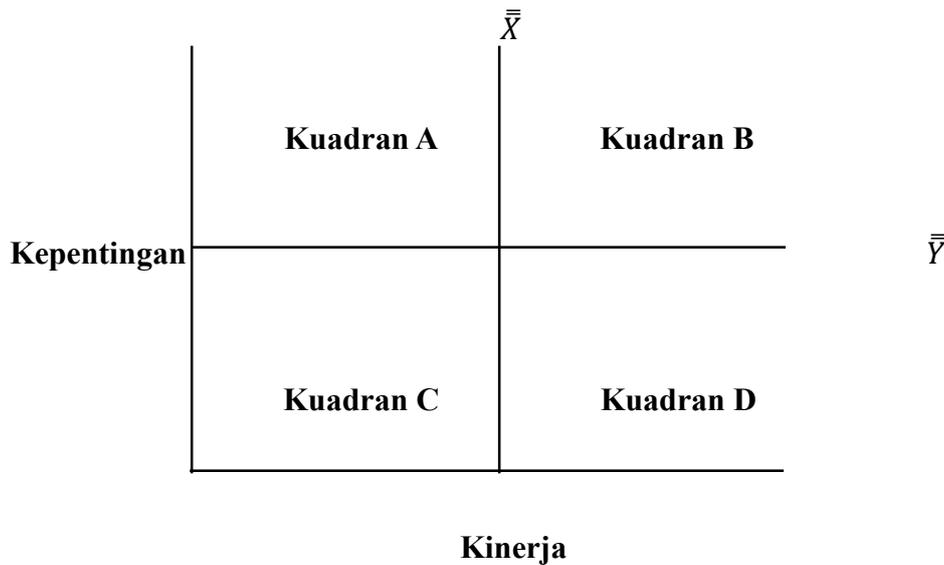
Keterangan :

$\bar{X}$  = Bobot rata-rata tingkat penilaian kinerja atribut

$\bar{Y}$  = Bobot rata-rata tingkat penilaian kepentingan atribut

K = Jumlah atribut

Setelah diperoleh bobot kinerja dan kepentingan atribut, selanjutnya nilai-nilai diplotkan ke dalam diagram kartesius seperti yang ditunjukkan pada Gambar 1 berikut ini :



Gambar 1. Diagram Kartesius

Keterangan :

1. Kuadran A  
Menunjukkan atribut-atribut yang dianggap mempengaruhi wisatawan, termasuk unsur-unsur jasa yang dianggap sangat penting oleh wisatawan namun kinerja belum memuaskan.
2. Kuadran B  
Menunjukkan unsur pelayanan yang sudah berhasil dikerjakan perusahaan, untuk itu harus dipertahankan. Serta dianggap penting dan memuaskan bagi wisatawan.
3. Kuadran C  
Menunjukkan atribut yang kurang penting pengaruhnya bagi wisatawan, kinerja/pelaksanaan oleh perusahaan biasa saja, dianggap kurang penting dan kurang memuaskan.
4. Kuadran D  
Menunjukkan atribut yang dilakukan berlebihan, hal ini disebabkan karena wisatawan menganggap tidak terlalu penting akan tetapi kinerja/pelaksanaannya dilakukan dengan sangat baik oleh perusahaan sehingga sangat memuaskan wisatawan.

### 3. HASIL DAN PEMBAHASAN

#### 3.1 Gambaran Umum Restoran Old Man's Batu Bolong

Restoran Old Man's Batu Bolong sudah berdiri dan resmi di operasikan pada tanggal 20 Januari 2003. Restoran ini terletak di pesisir pantai Batu Bolong tepatnya di Jl. Pantai Batu Bolong No. 25, Canggu. Pada awal berdiri di tahun 2003 restoran ini bernama Om Beach Lounge Restaurant dibawah PT. Bali Om Lounge yang dimiliki oleh warga negara asing (WNA) asal Australia bernama Mr. Eduard Heinz Alberti. Seiring perkembangan pariwisata yang ada di Bali khususnya di wilayah Canggu, maka disini ada persaingan antara investor dan oleh sebab itu pada 26 Juni 2006 Om Beach Lounge Restaurant berpindah kepemilikan kepada orang lokal asal Bali yaitu Bapak Kadek Bonti, dan langsung pada saat itu restoran berubah nama menjadi Restoran Old Man's Batu Bolong. Hingga saat ini Restoran Old Man's Batu Bolong sudah 14 tahun berdiri. Restoran Old Man's Batu Bolong ini memiliki ruangan terbuka langsung mendapatkan pemandangan alam dikarenakan letak restoran berada di daya tarik wisata yaitu pantai Batu Bolong. Penataan ruangan terbagi dalam dua bagian yaitu *main dinning room* dan *outdoor table* yang membedakan hanya *main dinning room* yaitu berada berdekatan dengan *stage* tempat *entertainment*, *bar* tetapi *outdoor table* berada dekat dengan pantai dan mendapat pemandangan sunset lebih dekat serta atmosfer alam. Restoran Old Man's Batu Bolong memiliki kapasitas untuk 75 orang. *Opening* dimulai dari pukul 09.00 Wita – 23.00 Wita.

#### 3.2 Karakteristik Wisatawan yang berkunjung di Restoran Old Man's Batu Bolong

Dalam penelitian ini yang dimaksud responden yaitu wisatawan yang berkunjung pada Restoran Old Man's Batu Bolong. Responden yang dibutuhkan untuk mengisi kuisioner telah ditentukan dengan jumlah sebanyak 100 orang. Responden terlebih dahulu diharuskan mengisi pertanyaan mengenai identitas responden yang menjadi karakteristik responden, seperti jenis kelamin, asal negara wisatawan dan tujuan berkunjung. Tabel 9 berikut adalah hasil karakteristik wisatawan yang berkunjung ke Restoran Old Man's Batu Bolong berdasarkan jenis kelamin :

Tabel 9 Karakteristik Wisatawan di Restoran Old Man's Berdasarkan Jenis Kelamin

No	Jenis Kelamin	Jumlah (orang)	Persentase (%)
1	Laki-laki	58	58
2	Perempuan	42	42
	Total	100	100

Sumber: Hasil Penelitian, 2017.

Wisatawan yang menjadi responden jenis kelamin diketahui sebagian besar responden adalah laki-laki yaitu sebesar 58 persen sedangkan 42 persennya adalah perempuan. Jumlah laki-laki lebih banyak dari perempuan, Dapat dilihat pada Tabel 10 mengenai karakteristik wisatawan di restoran Old Man's Batu Bolong berdasarkan Asal Negara :

Tabel 10 Karakteristik Wisatawan di Restoran Old Man's Batu Bolong Berdasarkan Asal Negara

No	Asal Negara	Jumlah (orang)	Persentase (%)
1	Australia	41	41
3	China	3	3
4	Belanda	15	15

5	Indonesia	6	6
6	Jepang	2	2
8	Amerika	24	24
9	Prancis	9	9
	Total	100	100

Sumber: Hasil Penelitian, 2017.

Wisatawan yang berkunjung berdasarkan asal negara merupakan sebagian besar wisatawan yang berasal dari Australia yakni sebanyak 41 orang adalah 41 persen dan disusul oleh wisatawan asal Amerika yaitu sebanyak 24 orang yaitu 24 persen. Untuk mengetahui karakteristik wisatawan di Restoran Old Man's Batu Bolong berdasarkan umur dapat dilihat pada Tabel 11 dibawah :

Tabel 11 Karakteristik Wisatawan di Restoran Old Man's Batu Bolong Berdasarkan Umur

No	Kelompok Umur	Jumlah (orang)	Persentase (%)
1	16 – 30	56	56
2	31-45	25	25
3	46-60	15	15
4	61 keatas	4	4
	Total	100	100

Sumber : Hasil Penelitian, 2017.

Pada Tabel 11 dapat diketahui karakteristik wisatawan yang berkunjung ke Restoran Old Man's Batu Bolong berdasarkan umur 16 - 30 sebanyak 56 orang yaitu 56 persen, umur 31 – 45 sebanyak 25 orang yaitu 25 persen, umur 45 – 60 sebanyak 15 orang yaitu 15 persen dan umur 61 keatas sebanyak 4 orang yaitu 4 persen. Dengan karena itu, umur 16 – 30 merupakan jumlah wisatawan terbanyak yaitu 56 orang yaitu 56 persen. Berikut Tabel 12 akan menjelaskan mengenai karakteristik wisatawan berdasarkan sumber informasi :

Tabel 12 Karakteristik Wisatawan di Restoran Old Man's Batu Bolong Berdasarkan Sumber Informasi

No	Sumber Informasi	Jumlah (orang)	Persentase (%)
1	Teman	26	26
2	Internet	33	33
3	Brosur	14	14
4	Travel Agent	18	18
5	Baliho	9	9
	Total	100	100

Sumber : Hasil Penelitian, 2017

Tabel 12 menunjukkan karakteristik wisatawan yang berkunjung di Restoran Old Man's Batu Bolong berdasarkan sumber informasinya yang paling banyak yaitu internet dengan jumlah 33 orang yaitu 33 persen. Sedangkan sumber informasi dari teman berjumlah 26 orang dengan 26 persen, sumber informasi dari brosur 14 orang dengan 14 persen, sumber informasi travel agent 18 orang adalah 18 persen dan baliho 9 orang yaitu 9 persen.

### 3.3 Importance Performance Analysis (IPA)

Hasil dari persepsi dan harapan wisatawan terhadap kualitas pelayanan pramusaji

mengenai tingkat kepentingan di Restoran Old Man's Batu Bolong, maka akan dianalisis menggunakan analisis tingkat kepentingan dan kinerja atau kepuasan yaitu menggunakan *Importance Perfomance Analysis*.

### 3.2.1 Tingkat Kesesuaian Persepsi dan Harapan Wisatawan Terhadap Kualitas Pelayanan Pramusaji di Restoran Old Man's Batu Bolong

Dalam mencari tingkat kesesuaian dari semua indikator kualitas pelayanan pramusaji di Restoran Old Man's Batu Bolong, maka cara yang dilakukan untuk memperoleh tingkat kesesuaian responden adalah dengan rumus sebagai berikut :

**Rumus :**

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

Keterangan :

Tki = Tingkat kesesuaian responden

Xi = Skor penilaian kinerja / persepsi

Yi = Skor penilaian kepentingan / harapan

Tabel 13 dibawah menjelaskan mengenai tingkat kesesuaian responden setiap atribut indikator pada rata-rata penilaian harapan dan persepsi wisatawan terhadap kualitas pelayanan pramusaji di Restoran Old Man's Batu Bolong mengacu pada kriteria penilaian tingkat kesesuaian wisatawan dilihat pada Tabel 8 yang mempengaruhi persepsi dan harapan wisatawan terhadap kualitas pelayanan pramusaji di Restoran Old Man's Batu Bolong.

Tabel 13 Tingkat Kesesuaian Persepsi dan Harapan Wisatawan Terhadap Kualitas Pelayanan Pramusaji di Restoran Old Man's Batu Bolong

No	Sub-Indikator	Skor Penilaian Kinerja	Skor Penilaian Kepentingan	$\bar{X}$	$\bar{Y}$	Tingkat Kesesuaian (%)	Kategori	Prioritas
<b>A. Tangible</b>								
1	Memberikan salam pada saat masuk restoran	428	360	4,28	3,60	84,34	Sangat Puas	VIII
2	Penampilan pramusaji pada saat melayani	416	332	4,16	3,32	79,80	Puas	VII
3	Cara berpakaian pramusaji dalam hal <i>uniform</i>	442	301	4,42	3,01	68,10	Cukup Puas	II
4	Kebersihan diri seorang pramusaji	437	303	4,37	3,03	69,34	Cukup Puas	IV
5	Kebersihan <i>equipment</i> restoran	426	403	4,26	4,03	94,60	Sangat Puas	XV
	Jumlah	2149	1699	4,30	3,40	79,06	Puas	
<b>B. Reliability</b>								

6	Hidangan makanan dan minuman sesuai dengan yang dipesan	437	428	4,37	4,28	97,94	Sangat Puas	XXI
7	Pelayanan reservasi meja	393	352	3,93	3,52	89,56	Sangat Puas	IX
8	Fasilitas di dalam pelayanan	373	366	3,73	3,66	98,12	Sangat Puas	XXII
9	Penjelasan pramusaji mengenai <i>special menu/package</i> yang dimiliki restoran	383	392	3,83	3,92	102,34	Sangat Puas	XXIV
10	Terhadap cara pelayanan pramusaji menghidangkan makanan	403	419	4,03	4,19	103,97	Sangat Puas	XXV
	Jumlah	1989	1957	3,97	3,91	98,48	Sangat puas	

### C. Responsiveness

11	Kecepatan memberikan pelayanan yang dibutuhkan tamu	433	423	4,33	4,23	97,69	Sangat Puas	XX
12	Kecepatan mengambil pesanan	457	310	4,57	3,10	67,83	Cukup Puas	I
13	Kecepatan melayani keluhan tamu	437	393	4,37	3,93	89,93	Sangat Puas	X
14	Kesediaan pramusaji membantu tamu yang membutuhkan bantuan	446	425	4,46	4,25	95,29	Sangat Puas	XVII
15	Tanggap melayani tamu pada saat masuk restoran	458	438	4,58	4,38	95,63	Sangat Puas	XVIII
	Jumlah	2231	1989	4,46	3,98	89,27	Sangat Puas	

### D. Assurance

16	Keramahan pramusaji dalam memberikan pelayanan	439	427	4,39	4,27	97,26	Sangat Puas	XIX
----	--	-----	-----	------	------	-------	-------------	-----

17	Keamanan kepada tamu selama berada di restoran	444	416	4,44	4,16	93,69	Sangat Puas	XIV
18	Kemampuan pramusaji dalam menjelaskan menu	441	301	4,41	3,01	68,25	Cukup Puas	III
19	Kesopanan dan kejujuran pramusaji selama melayani tamu	465	442	4,65	4,42	95,05	Sangat Puas	XVI
20	Kebersihan dan keamanan makanan atau minuman yang disajikan	453	421	4,53	4,21	92,93	Sangat Puas	XIII
	Jumlah	2242	2007	4,48	4,01	89,50	Sangat Puas	
<b>E. Empathy</b>								
21	Kemampuan berkomunikasi dengan tamu	421	386	4,21	3,86	91,68	Sangat Puas	XII
22	Kemampuan untuk melakukan pendekatan dengan tamu	439	345	4,39	3,45	78,59	Puas	VI
23	Kemampuan memberikan usaha untuk mengerti keinginan, kebutuhan dan perasaan tamu	424	326	4,24	3,26	76,88	Puas	V
24	Mengingatkan bahwa makanan atau minuman yang disajikan dalam keadaan panas atau makanan memiliki rasa pedas yang perlu diperhatikan	436	394	4,36	3,94	90,36	Sangat Puas	XI
25	Memahami kebutuhan tamu pada saat menggunakan fasilitas restoran dan peralatan restoran	435	434	4,35	4,34	99,77	Sangat Puas	XXIII

Jumlah	2155	1885	4,31	3,77	87,47	Sangat Puas
<b>Total Keseluruhan</b>	<b>10766</b>	<b>9529</b>	<b>108,02</b>	<b>95,37</b>	<b>88,76</b>	Sangat Puas

Sumber : Hasil Penelitian, 2017

Berdasarkan Tabel 13 mendapat perolehan hasil tingkat kesesuaian secara total keseluruhan yaitu sebesar 88,76 yang termasuk kategori sangat puas dan menunjukkan wisatawan sangat puas terhadap kinerja pramusaji di Restoran Old Man's Batu Bolong. Meskipun mendapat hasil tingkat kesesuaian sangat puas, terdapat beberapa sub-indikator yang mendapat hasil tingkat kesesuaian cukup puas yaitu kecepatan mengambil pesanan (*Responsiveness*) mendapat prioritas I, cara berpakaian pramusaji dalam hal *uniform* (*Tangible*) mendapat prioritas II, kemampuan pramusaji dalam menjelaskan menu (*Assurance*) mendapat prioritas III, kebersihan diri seorang pramusaji (*Tangible*) mendapat prioritas IV, dan kemampuan memberikan usaha untuk mengerti keinginan, kebutuhan dan perasaan tamu (*Empathy*) mendapat prioritas V.

### 3.2.2. Diagram Kartesius

Membuat grafik analisis kepentingan kinerja / *importance performance analysis* (IPA) menggunakan diagram kartesius. Diagram kartesius merupakan suatu bangunan dibagi atas empat bagian yang memiliki dua garis tegak lurus pada titik (X,Y) sebagai pembatas, dimana X merupakan rata-rata persepsi tingkat kinerja terhadap seluruh atribut dan Y adalah rata-rata tingkat kepentingan terhadap seluruh sub-indikator yang mempengaruhi kepuasan wisatawan yang berkunjung ke Restoran Old Man's Batu Bolong atas kualitas pelayanan pramusaji. Terdapat rumus untuk menentukan titik potong antara sumbu X dan Y sumbu yaitu dengan perhitungan rata-rata tingkat kepentingan dan persepsi dengan seluruh sub-indikator, yakni sebagai berikut:

**Rumus:**

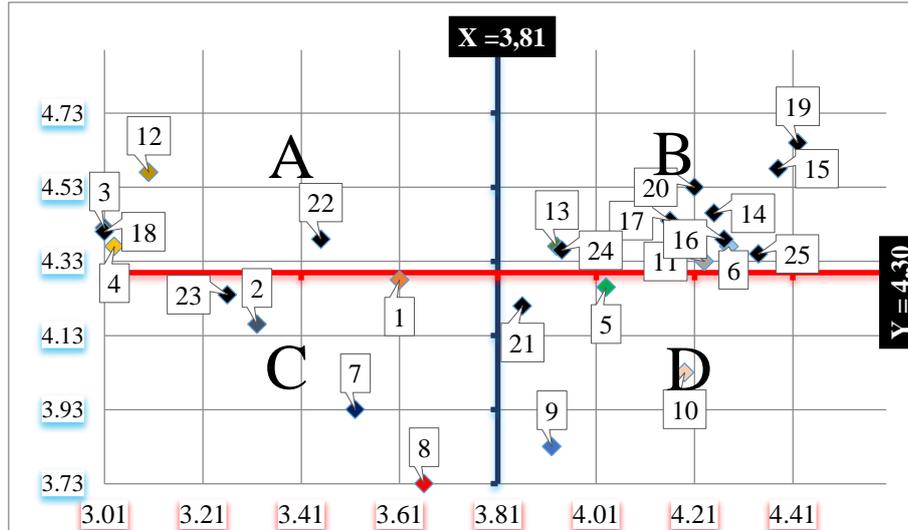
$$\bar{X} = \frac{\sum_{i=1}^k X_i}{K} \text{ dan } \bar{Y} = \frac{\sum_{i=1}^k Y_i}{K}$$

Maka didapat nilai titik potong pada masing-masing sumbu sebagai berikut,

$$\bar{X} = \frac{95,38}{25} = 3,81 \text{ dan } \bar{Y} = \frac{107,66}{25} = 4,30$$

Setelah didapat titik potong sumbu X dan Y maka terbentuklah diagram yang selanjutnya diisi sesuai dengan nilai masing-masing sub-indikator yang terdapat pada Tabel 13 akan diketahui letak setiap sub-indikator dalam Diagram Kartesius yang terdiri dari empat kuadran, maka didapatkan bentuk Diagram Kartesius sebagai berikut:

Gambar 2 Diagram Kartesius pada Kualitas Pelayanan Pramusaji di Restoran Old Man's Batu Bolong



Sumber: Hasil Penelitian, 2017.

Berdasarkan Gambar 4.2. Diagram Kartesius dapat dilihat bahwa letak-letak dari setiap sub-indikator yang merupakan penilaian harapan dan persepsi wisatawan terhadap kualitas pelayanan pramusaji di Restoran Old Man's Batu Bolong yang dibagi atas empat kuadran, diantaranya :

1) Kuadran A

Pada Kuadran A menunjukkan sub-indikator dianggap penting bagi wisatawan, sedangkan kinerja belum memuaskan bagi wisatawan. Jadi Sub-indikator ini perlu diperhatikan oleh pramusaji di Restoran Old Man's Batu Bolong dikarenakan kinerjanya masih belum memuaskan bagi wisatawan.

- a. Cara berpakaian pramusaji dalam hal *uniform* (sub-indikator nomor 3)
- b. Kebersihan diri seorang pramusaji (sub-indikator nomor 4)
- c. Kecepatan mengambil pesanan (sub-indikator nomor 12)
- d. Kemampuan pramusaji dalam menjelaskan menu (sub-indikator nomor 18)
- e. Kemampuan untuk melakukan pendekatan dengan tamu (sub-indikator nomor 22)

2) Kuadran B

Terhadap kuadran B menunjukkan sub-indikator yang penting untuk kualitas pelayanan pramusaji di Restoran Old Man's Batu Bolong dan pramusaji sudah memberikan pelayanan dengan sangat baik sehingga perlu untuk dipertahankan oleh pihak restoran Old Man's Batu Bolong.

- a. Hidangan makanan dan minuman sesuai dengan yang dipesan ( sub-indikator nomor 6)
- b. Kecepatan memberikan pelayanan yang dibutuhkan tamu (sub-indikator nomor 11)
- c. Kecepatan melayani keluhan tamu (sub-indikator nomor 13)
- d. Ketersediaan pramusaji membantu tamu yang membutuhkan bantu (sub-indikator nomor 14)
- e. Tanggapan melayani tamu pada saat masuk restoran (sub-indikator nomor 15)
- f. Keramahan pramusaji dalam memberikan pelayanan (sub-indikator nomor 16)
- g. Keamanan kepada tamu selama berada di restoran (sub-indikator nomor 17)
- h. Kesopanan dan kejujuran pramusaji selama melayani tamu (sub-indikator nomor 19)
- i. Kebersihan dan keamanan makanan atau minuman yang disajikan (sub-indikator nomor 20)

- j. Mengingatkan bahwa makanan atau minuman yang disajikan dalam keadaan panas atau makanan memiliki rasa pedas yang perlu diperhatikan (sub-indikator nomor 24)
- k. Memahami kebutuhan tamu pada saat menggunakan fasilitas restoran dan peralatan restoran (sub-indikator nomor 25)

### 3) Kuadran C

Pada kuadran C ini adalah sub-indikator yang berada didalamnya tidak terlalu diharapkan oleh wisatawan dan pramusaji tidak melakukan kinerja dengan baik. Jadi pihak pramusaji di Restoran Old Man's Batu Bolong tidak perlu terlalu memperhatikan sub-indikator yang ada didalamnya.

- a. Memberikan salam pada saat masuk restoran (sub-indikator nomor 1)
- b. Penampilan pramusaji pada saat melayani (sub-indikator nomor 2)
- c. Pelayanan reservasi meja (sub-indikator nomor 7)
- d. Fasilitas didalam pelayanan (sub-indikator nomor 8)
- e. Kemampuan pramusaji memberikan usaha untuk mengerti keinginan, kebutuhan dan perasaan tamu (sub-indikator nomor 23)

### 4) Kuadran D

Pada kuadran D sub-indikator yang berada didalamnya kurang diharapkan oleh wisatawan tetapi pramusaji Restoran Old Man's Batu Bolong melakukannya dengan sangat baik sehingga dinilai terlalu berlebihan.

- a. Kebersihan *equipment* restoran (sub-indikator nomor 5)
- b. Penjelasan Pramusaji mengenai *special menu / package* yang dimiliki restoran (sub-indikator nomor 9)
- c. Cara Pramusaji menghidangkan makanan (sub-indikator nomor 10)
- d. Kemampuan berkomunikasi dengan tamu (sub-indikator nomor 21)

## 4. SIMPULAN DAN SARAN

### 4.1 Simpulan

Berdasarkan hasil dari pembahasan yang sesuai dengan permasalahan yang dirumuskan dan hasil dari pembahasan yang dipaparkan maka, dapat disimpulkan hasil dari pengolahan kuisioner atas persepsi wisatawan terhadap kualitas pelayanan pramusaji di Restoran Old Man's Batu Bolong.

Berdasarkan hasil persepsi wisatawan terhadap indikator dari kualitas pelayanan pramusaji terendah yaitu adalah indikator *Tangible* mendapat jumlah skor 1699 dengan rata-rata 3,40 termasuk kategori cukup baik, sedangkan hasil tertinggi adalah indikator *Assurance* mendapat jumlah skor 2007 dengan rata-rata 4,01 termasuk dalam kategori baik, untuk hasil dari indikator *Responsiveness* mendapat jumlah skor 1989 dengan rata-rata 3,98 dengan kategori baik, hasil dari indikator *Reliability* mendapat jumlah skor 1957 dengan rata-rata 3,91 dengan kategori baik dan hasil dari indikator *Emphaty* mendapat jumlah skor 1885 dengan rata-rata 3,77 termasuk dalam kategori baik. 9529 dengan rata-rata 3,81 yang termasuk dalam kategori baik. Jadi persepsi wisatawan terhadap kualitas pelayanan pramusaji di Restoran Old Man's Batu Bolong mendapat total skor keseluruhan 9529 dengan rata-rata 3,81 termasuk dalam kategori baik. Hasil harapan wisatawan terhadap kualitas pelayanan pramusaji di Restoran Old Man's Batu Bolong mendapat total skor keseluruhan 10766 dengan rata-rata 4,30 termasuk dalam kategori sangat penting. Jadi tingkat kesesuaian persepsi dan harapan wisatawan terhadap kualitas pelayanan pramusaji di Restoran Old Man's Batu Bolong Canggung adalah 88,76 dengan kategori sangat puas.

## 4.2 Saran

Berdasarkan dari hasil penelitian yang telah dilakukan atas Persepsi wisatawan terhadap kualitas pelayanan pramusaji di Restoran Old Man's Batu Bolong, maka saran yang dapat diajukan kepada pihak manajemen Restoran Old Man's Batu Bolong adalah

Untuk meningkatkan kualitas pelayanan pramusaji diharapkan pihak Restoran Old Man's Batu Bolong khususnya manajemen *Food & Beverage Service Department* melakukan perbaikan terhadap penampilan dan kebersihan diri / *grooming* kepada seluruh pramusaji terutama dalam hal mengenakan *uniform*, kecepatan pramusaji mengambil pesanan, kemampuan pramusaji dalam menjelaskan menu dan melakukan pendekatan dengan tamu, sehingga wisatawan dapat menikmati pelayanan sesuai dengan harapan. Restoran Old Man's Batu Bolong khususnya seluruh karyawan *Food & Beverage Service Departemnt* diharapkan untuk mempertahankan sub-indikator atau faktor yang telah mendapat hasil persepsi baik dari wisatawan yang berkunjung di Restoran Old Man's Batu Bolong sehingga dapat memberikan kualitas pelayanan yang memuaskan bagi wisatawan dan memiliki citra restoran yang baik atas pelayanan yang diterima oleh wisatawan yang berkunjung di Restoran Old Man's Batu Bolong.

## Ucapan Terimakasih

Penulis mengucapkan terimakasih kepada keluarga yang telah memberikan dukungan moral dan materi. Dosen pembimbing yang senantiasa membimbing dan mengarahkan penulis dalam menyelesaikan laporan akhir ini. Kepada seluruh dosen Diploma IV pariwisata yang telah memberikan ilmu selama proses perkuliahan dan seluruh staff tata usaha Fakultas pariwisata yang telah memberikan pelayanan administrasi yang baik kepada penulis. Kepada Teman-teman Diploma IV Pariwisata 2013 yang telah memberikan dukungan, bantuan dan semangat kepada penulis untuk menyelesaikan laporan akhir program ini.

## 5. DAFTAR PUSTAKA

- Adiputra, I GA. BGS. Surya. 2009. "Karakteristik dan Persepsi Wisatawan Terhadap Pramusaji di Purnama *Coffee Shoop* Bali Rani Hotel". (Laporan akhir) Fakultas Pariwisata, Universitas Udayana.
- Arta, I Kadek Edi. 2016. " Persepsi Wisatawan Terhadap Kualitas Pelayanan Pemandu Wisata di Desa Wisata Pinge, Kecamatan Marga, Kabupaten Tabanan". (Laporan akhir) Fakultas Pariwisata, Universitas Udayana.
- Aryani, Dwi. 2010. "Pengaruh Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Pelanggan dalam Membentuk Loyalitas Pelanggan". Tersedia pada : <http://journal.ui.ac.id/index.php/jbb/article/viewFile/632/617>. Tanggal akses : 28 Juli 2017
- Badan Pusat Statistik Provinsi Bali, 2017.
- Dinas Pariwisata Kabupaten Badung, 2017.
- Dinas Pariwisata Provinsi Bali, 2017.
- Farly Lumanauw, 2000. *Bar dan Minuman* .Jakarta : PT Gramedia Pustaka Utama.
- Faisal, Rafika. 2017. "Persepsi Wisatawan dan Ekspektasi Wisatawan Terhadap Kualitas Makanan di Novotel Hotels & Resorts Bukittinggi, Sumatera Barat.
- Hotel Bali Tropic Resort & Spa di Tanjung Benoa-Bali".(Laporan Akhir) Fakultas Pariwisata, Universitas Udayanan.
- Hutapea, Isrul Muheri. 2015. "Analisis Tingkat Kepuasan Pelanggan dan Kualitas Pelayanan Terhadap Pelayanan Jasa Rumah Makan Ayam Goreng Suharti". Tersedia pada : [http://digilib.uin-suka.ac.id/18008/2/10660039\\_bab-i\\_iv-atau-](http://digilib.uin-suka.ac.id/18008/2/10660039_bab-i_iv-atau-)

v\_daftar-pustaka.pdf

Tanggal akses : 20 Juli 2017.

Jayanti, Ni Wayan Resmi Sri. 2013.” Karakteristik dan Persepsi Wisatawan Mancanegara Terhadap.

Kantor Desa Canggu, 2017

Kecamatan Kuta Utara, 2017

Marsum.2005. *Restoran Dan Segala Permasalahannya*. Yogyakarta : Andi

Nurul B., Madya Natun, 2013. *Ruang Lingkup Restoran dan Layanan*. Yogyakarta : PT Intan Sejati Kelaten

Pauwah. 2013. “Persepsi dan Prefensi Pengunjung Terhadap Kawasan Wisata Pantai Malayang”. (Laporan akhir) STP Bandung.

Putri, Nadakasya Rinanda. 2016. “Persepsi Wisatawan Terhadap Kualitas *Food & Beverage Product* di *The Square Restaurant* di Novotel Tangerang”. (Laporan akhir) Fakultas Pariwisata, Universitas Udayana.

Rambat Lupiyoadi dan A.Hamdani.2008. *Manajemen Pemasaran Jasa*. Jakarta: Selemba Empat.

Sinambela, Dian Siskawati. 2011. “Analisis Kualitas Pelayanan, Serta Pengaruhnya Terhadap Kepuasan Pelanggan dan Loyalitas Pelanggan di *SnowBay Water Park TMII*”. Tersedia pada :

<https://ejournal.unsrat.ac.id/index.php/emba/article/viewFile/2913/2464>. Tanggal akses : 8 Agustus 2017

Sugiyono.2010. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung : ALFABETA., cv.

Utami, Ni Ketut 2004. “Motivasi, Persepsi Dan Karakteristik Wisatawan Yang Berkunjung Ke Objek Wisata Kuta, Kelurahan Kuta, Kecamatan Kuta, Kabupaten Badung”. (Laporan Akhir) Fakultas Pariwisata, Universitas Udayanan.

Wardiyanta.2006. *Metode Penelitian Pariwisata*. Yogyakarta : Andi Offest.