

Persepsi dan ekspektasi wisatawan terhadap kualitas makanan *breakfast* di harris cafe

I Putu Suyasa Putra¹⁾, Ni Made Ariani²⁾ Fanny Maharani Suarka³⁾
Program Studi Diploma IV Pariwisata, Fakultas Pariwisata, Universitas Udayana
Jalan Dr. R. Goris No.7, Denpasar, Kode Pos 80232, Tlpn/Fax: 0361223798
E-mail suyasa12@gmail.com¹⁾ ayukariani97@yahoo.com²⁾ maharani@unud.ac.id³⁾

Abstrak

Hotel adalah salah satu industri yang bergerak dalam bidang jasa pelayanan makanan, minuman dan fasilitas untuk tidur kepada wisatawan. Harris Hotel Raya Kuta merupakan hotel bintang empat yang berlokasi di Jalan Raya Kuta 83E, Kuta, Badung. Pelayanan makan dan minum merupakan pendapatan kedua hotel setelah penjualan kamar, oleh karena itu dalam operasionalnya perlu mendapatkan perhatian khusus agar standar yang sudah ditetapkan dapat berjalan dengan lancar. Adanya beberapa keluhan dari wisatawan yang pernah melakukan *breakfast* menjadikan perlunya perbaikan terhadap beberapa hal terkait dengan kualitas makanan *breakfast* tersebut. Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah observasi, wawancara, dokumentasi, kuesioner, dan studi kepustakaan. Teknik pengambilan sampel menggunakan kuota sampling dengan rumus slovin diperoleh 100 responden dan menggunakan accidental sampling ketika penyebaran kuesioner. Teknik analisis data menggunakan analisis kualitatif dan analisis kuantitatif berupa statistik diskriptif dengan analisis likert dengan skala skor 1 – 4 dan analisis tingkat kepentingan. Berdasarkan pemetaan diagram analisis tingkat kepentingan ada berapa hal yang perlu diperhatikan yaitu Kuadran A yaitu rasa makanan dan bentuk potongan. Kuadran B yaitu komposisi makanan dan kesegaran makanan. Kuadran C yaitu tekstur makanan, suhu makanan, dan tingkat kematangan makanan. Kuadran D yaitu penampilan, aroma, dan warna kombinasi bahan. Berdasarkan tingkat kesesuaian secara keseluruhan hasil perhitungan tingkat kesesuaian dengan dikategorikan sebagai puas. *Food and Beverage Department* di Harris Hotel Raya Kuta dalam hal rasa makanan, variasi bentuk potongan, dan tingkat kematangan perlu diperbaiki dan ditingkatkan kualitasnya karena ketiga indikator tersebut merupakan urutan teratas dalam prioritas yang harus ditingkatkan kualitasnya.

Kata Kunci: Persepsi, Ekspektasi, Kualitas Makanan, *Breakfast*.

Abstract

Hotel are one of the industries that are engaged in food and beverage service, and facilities for sleeping to tourists. Harris Hotel Raya Kuta is four star hotels located on Jalan Raya Kuta 83E, Kuta, Badung. Food and beverages service are the second income of the hotel after the sale of rooms, therefore in its operation it needs special attention so that the standards can run smoothly. There are several complaints from tourists who have done breakfast makes the need for improvements to some things related to the quality of the breakfast. Data collection techniques were observation, interviews, documentation, questionnaires, and literature studies. The sampling technique using quota sampling with the Slovin formula obtained 100 respondents and used accidental sampling when distributing questionnaires. The data analysis technique uses qualitative analysis and quantitative analysis in the form of descriptive statistics with likert analysis with a score scale of 1 - 4 and importance level analysis. Based on the importance level diagram analysis, there are several things to consider, namely Quadrant A, namely the taste of food and the shape of the pieces. Quadrant B is food composition and freshness of food. Quadrant C is food texture, food temperature, and food maturity level. Quadrant D is the appearance, aroma, and color of the combination of ingredients. Based on the overall level of conformity the results of the calculation of the level of conformity are categorized as satisfied. The Food and Beverage Department at Harris Hotel Raya Kuta in terms of food taste, variations in the shape of pieces, and maturity level need to be improved and improved because the three indicators are in the top priority in terms of quality.

Keywords: Perception, Expectation, Food Quality, Breakfast.

1. PENDAHULUAN

Bali merupakan salah satu provinsi di Indonesia yang memiliki daya tarik tersendiri bagi para wisatawan yang berkunjung ke Bali baik wisatawan nusantara maupun wisatawan mancanegara. Wisatawan yang berkunjung ke Bali tertarik untuk menikmati keindahan alam, budaya, serta keramahtamahan penduduknya. Oleh karena itulah banyak wisatawan baik nusantara maupun mancanegara memilih Bali sebagai destinasi pariwisata. Berikut adalah data jumlah kunjungan wisatawan nusantara dan mancanegara ke Bali tahun 2012 hingga 2017, seperti pada Tabel 1 berikut.

Tabel 1. Jumlah Kunjungan Wisatawan Nusantara dan Mancanegara ke Bali Periode Tahun 2012-2017

Tahun	Jumlah wisatawan (orang)		Jumlah (orang)	Pertumbuhan (%)
	Nusantara	Mancanegara		
2012	6.063.558	2.892.019	8.955.577	-
2013	6.976.536	3.278.598	10.255.134	14,5
2014	6.394.307	3.766.638	10.150.945	-0,93
2015	7.147.100	4.001.835	11.148.935	9,74
2016	8.643.680	4.927.937	13.571.617	21,51
2017	8.735.633	5.697.739	14.433.372	6,35
Rata-rata pertumbuhan				10,2

Sumber : Dinas Pariwisata Pemerintah Provinsi Bali, 2018.

Berdasarkan Tabel 1 dapat dilihat bahwa jumlah kunjungan wisatawan mancanegara ke Bali dalam lima tahun terakhir (2012-2017) mengalami peningkatan yang signifikan dengan rata-rata pertumbuhan sebesar 10,2% (Disparda Bali, 2018). Terdapat penurunan yang cukup signifikan pada tahun 2014 yang mencapai 0,93%.

Besarnya rata-rata pertumbuhan jumlah kunjungan wisatawan baik wisatawan nusantara maupun mancanegara ke Bali membuat para investor tertarik untuk mendirikan atau membuka usaha bisnis dalam bidang akomodasi perhotelan yang diperuntukan untuk wisatawan yang menginap. Berikut adalah data jumlah pertumbuhan akomodasi berbintang dan non bintang di Provinsi Bali dari tahun 2012 hingga tahun 2016 pada Tabel 2 berikut.

Tabel 2. Data Jumlah Pertumbuhan Akomodasi Berbintang dan Non Bintang di Provinsi Bali Periode Tahun 2012 – 2017

Tahun	Akomodasi Berbintang (Unit)		Akonodasi Non Bintang (unit)		Total Akomodasi	Pertumbuhan (%)
	Akomo dasi	Kamar	Akomo dasi	Kamar		
2012	218	24215	1696	24322	1914	-
2013	227	24860	1816	26013	2043	6,31
2014	249	28818	1801	26853	2050	0,34
2015	281	31596	1798	28717	2079	1,39
2016	317	33599	1788	26588	2105	1,23
2017	551	66277	4323	58617	4874	56,81
Rata-rata pertumbuhan						13,21

Sumber : Badan Pusat Statistik (2018)

Berdasarkan Tabel 2 di atas menunjukkan bahwa jumlah akomodasi di Bali dalam enam tahun terakhir (2012-2017) mengalami rata rata pertumbuhan sebesar 13,21% (Badan Pusat

Statistik, 2018). Pertumbuhan paling besar terjadi pada tahun 2017 yaitu sebanyak 56,81%. Pertumbuhan pembangunan akomodasi tersebut sejalan dengan kebutuhan sarana penginapan / akomodasi bagi wisatawan yang menginap. Bali memiliki delapan kabupaten dan satu kota, dimana kabupaten Badung merupakan salah satu kabupaten yang menjadi parameter pengembangan pariwisata di Bali.

Kabupaten Badung adalah salah satu dari 9 Kabupaten yang ada di Bali dan terletak ditengah-tengah Pulau Bali membujur dari utara sampai ujung selatan. Pada bagian utara berbatasan dengan Kabupaten Buleleng, bagian barat berbatasan dengan Kabupaten Tabanan, sedangkan bagian timur dengan Kabupaten Bangli, Gianyar serta Kodya Denpasar. Kabupaten Badung memiliki luas wilayah 418,52 kilometer persegi yang meliputi 6 kecamatan yaitu : Petang, Abiansemal, Mengwi, Kuta Utara, Kuta selatan dan Kuta dengan 16 kelurahan.

Kuta adalah sebuah kecamatan di Kabupaten Badung, memiliki luas sebesar 17,52 km². Kuta merupakan salah satu kawasan di barat daya Pulau Bali, namanya sangat terkenal oleh wisatawan. Kuta terkenal dengan pantainya yang berpasir putih dan bersih. Pantai Kuta banyak dikunjungi oleh wisatawan baik wisatawan mancanegara maupun wisatawan nusantara. Kuta banyak terdapat sarana akomodasi pariwisata seperti hotel diperuntukkan bagi wisatawan yang ingin menikmati keindahan alam dan budayanya.

Hotel merupakan salah satu akomodasi penunjang pariwisata. Akomodasi perhotelan tidak dapat dipisahkan dari pariwisata karena tanpa akomodasi perhotelan dapat dikatakan kepariwisataan akan lumpuh, begitu pula sebaliknya. Selain itu perhotelan juga memiliki peran dalam menunjang pembangunan suatu daerah dalam hal ini Pulau Bali salah satunya dalam meningkatkan industri rakyat, dan membuka lapangan pekerjaan. Hotel merupakan salah satu faktor pendukung pariwisata yang mempunyai peranan yang sangat penting dalam mengembangkan sarana dan prasarana pariwisata, dimana hotel sebagai salah satu jenis akomodasi yang terlibat secara langsung dalam penyediaan jasa penginapan, makan dan minum serta fasilitas lain yang diharapkan memberikan kepuasan bagi setiap orang yang memakai jasa tersebut.

Salah satu hotel yang berperan sebagai penyedia jasa menginap bagi wisatawan adalah Harris Hotel Raya Kuta. Harris Hotel Raya Kuta merupakan hotel bintang 4 yang berlokasi di Jalan Raya Kuta 83E, Kuta, Badung. Berikut ini tingkat kunjungan wisatawan yang menginap di Harris Hotel Raya Kuta dari tahun 2014 sampai tahun 2017 dapat dilihat pada Tabel 3 berikut.

Tabel 3. Jumlah Hunian Kamar di Harris Hotel Raya Kuta Periode Tahun 2014 – Tahun 2017

Tahun	Jumlah Hunian Kamar	Pertumbuhan (%)
2014	16,135	-
2015	18,878	17,00
2016	18,289	-3,12
2017	19,453	6,36
Rata-rata		6,75

Sumber : Admin and General Harris Hotel Raya Kuta (2018)

Berdasarkan pada Tabel 3 diatas dapat diketahui bahwa tingkat hunian kamar di Harris Hotel Raya Kuta berfluktuatif yang berarti menunjukkan kondisi yang tidak tetap dan selalu berubah-ubah. Tingkat hunian tertinggi terjadi pada tahun 2017 sebanyak 19,453 hunian. Hal ini dikarenakan semakin dikenalnya Harris Hotel Raya Kuta dan banyaknya promosi yang dilakukan oleh *Sales and Marketing Department* untuk meningkatkan *occupancy* di Harris Hotel Raya Kuta. Harris Hotel Raya Kuta memiliki fasilitas berupa Restoran, Ballroom, Fitness, Dino Kids Play, dan SPA. Jarak antara hotel dengan bandara, pantai, dan beberapa akomodasi penunjang pariwisata lainnya yang cukup dekat merupakan salah satu faktor yang menjadikan wisatawan menginap di Harris Hotel Raya Kuta.

Harris Hotel Raya Kuta memiliki beberapa *outlet* dalam pelayanan *food and beverage* (makanan dan minuman) yaitu Harris Cafe, Harris Juice Bar, *Room Service*, dan *Banquet*. Harris

Cafe dan Harris Juice Bar merupakan satu area, perbedaan kedua *outlet* tersebut hanya pada menu yang disajikan. Harris cafe lebih fokus dalam penjualan makanan sedangkan Harris Juice Bar lebih banyak menyajikan variasi dalam minuman.

Food and Beverage Product Department adalah departemen dimana makanan dihasilkan, mulai dari bahan mentah diolah atau dimasak menjadi makanan, dan disajikan ke wisatawan. Aspek yang perlu diperhatikan mengenai makanan yang dihidangkan ke wisatawan adalah kualitas makanan. Kualitas makanan yang dapat diterima oleh wisatawan akan memenuhi harapan wisatawan dalam aspek warna, penampilan, porsi, bentuk, temperatur, tekstur, aroma, tingkat kematangan, dan rasa. Namun tidak semua wisatawan mendapatkan apa yang diinginkannya, wisatawan memiliki persepsi yang berbeda-beda terhadap kualitas makanan yang dihidangkan.

Sebuah hotel hendaknya memiliki standar tersendiri yang ditekankan kepada setiap karyawan *Food and Beverage Product* dalam menghasilkan makanan yang dihidangkan kepada tamu. Makanan yang baik dapat memberikan kepuasan bagi tamu. Akan tetapi terkadang makanan yang dihidangkan tidak memenuhi harapan yang diinginkan oleh tamu sehingga mengecewakan atau menimbulkan rasa tidak puas. Kualitas makanan di hotel harus ditingkatkan dari waktu ke waktu agar tetap memberikan kepuasan kepada tamu.

Berikut ini tingkat wisatawan yang melakukan *breakfast* di Harris Hotel Raya Kuta pada Februari 2017- Januari 2018 dapat dilihat pada Tabel 4 berikut.

Tabel 4. Tingkat Wisatawan yang Melakukan *Breakfast* di Harris Hotel Raya Kuta Periode Februari 2017- Januari 2018

Bulan	Jumlah Orang / Pax
Februari	1230
Maret	1413
April	1914
Mei	1883
Juni	1693
Juli	2881
Agustus	2735
September	1955
Oktober	1872
November	1773
Desember	1462
Januari	1438
Rata-rata	

Sumber : Admin and General Harris Hotel Raya Kuta (2018)

Berdasarkan pada Tabel 4 diatas dapat diketahui bahwa tingkat wisatawan yang melakukan *breakfast* di Harris Hotel Raya Kuta berfluktuatif yang berarti menunjukkan kondisi yang tidak tetap dan selalu berubah-ubah. Tingkat wisatawan yang melakukan *breakfast* tertinggi terjadi pada bulan Juli yaitu sebanyak 2881, sedangkan yang terendah terjadi pada bulan Februari yaitu sebanyak 1230. Hal ini dikarenakan adanya *high* dan *low season* yang menyebabkan naik dan turunnya tingkat *occupancy* sehingga cukup berdampak pada jumlah tamu yang melakukan *breakfast* di Harris Hotel Raya Kuta. Selain itu Harris Hotel Raya Kuta lebih menargetkan wisatawan nusantara berupa grup ataupun keluarga, dimana musim liburan sekolah pada pertengahan dan akhir tahun merupakan puncak dari tingkat hunian kamar. Namun pada akhir tahun ini dikarenakan adanya *travel warning* akibat peningkatan aktivitas Gunung Agung menyebabkan penurunan terhadap tingkat kunjungan wisatawan ke Bali.

Harris Cafe menyediakan pelayanan makanan dan minuman baik *breakfast*, *lunch*, maupun *dinner*. Namun dalam penelitian ini dibatasi hanya dalam pelayanan *breakfast*. Hal ini dilakukan

karena beberapa wisatawan yang menginap di hotel, harga kamarnya sudah *include* dengan *breakfast*. *Breakfast* yang disediakan di Harris Café berupa prasmanan yaitu wisatawan dipersilahkan mengambil atau memilih sendiri makanan yang disukai di atas *stall* (meja prasmanan) yang sudah disediakan.

Berikut ini adalah beberapa keluhan wisatawan yang melakukan *breakfast* di Harris Hotel Raya Kuta terhadap kualitas dari makanan *breakfast* dapat dilihat pada Tabel 5 berikut.

Tabel 5. Keluhan Wisatawan yang Melakukan *Breakfast* di Harris Hotel Raya Kuta

No	Nama	Saran
1	Ari Suhendi (<i>guest comment</i>)	Untuk <i>breakfast</i> lebih bervariasi lagi dan banyak pilihan menu.
2	Henry (<i>guest comment</i>)	<i>Breakfast</i> kurang enak harap ditingkatkan.
3	Dian A. (Tripadvisor)	Hotel ini sangat pas untuk ditinggali tenang tapi tidak sepi banyak <i>minimarket</i> dan restoran di sekitar seperti nasi pedas ibu Andika dan pecel ibu Tinuk, <i>breakfast</i> -nya sangat standar dan rasanya tidak enak, tapi kamarnya <i>excellent</i> , dan kalo bicara macet hotel ini sangat pas untuk kita yang menghindari kemacetan.
4	Andika P. S. (Traveloka)	Menu makan kurang variasi dan jaringan internet kurang jos, lokasi dan tempatnya nyaman banget.

Sumber : Hasil Penelitian (2018)

Berdasarkan uraian terhadap masalah yang terjadi di Harris Hotel Raya Kuta terkait dengan pelayanan makanan *breakfast*, maka dari itu *Food and Beverage Departement* melakukan berbagai cara diterapkan untuk meminimalkan segala komplain diantaranya dengan memperbaiki resep dari makanan *breakfast* dan menambahkan beberapa makanan baru untuk meningkatkan kepuasan wisatawan. Hal ini merupakan pekerjaan rumah bagi pihak Harris Hotel Raya Kuta. Terdapatnya permasalahan yang dapat dilihat di atas maka perlunya penanganan terhadap kualitas makanan untuk mencegah menurunnya minat dan kepercayaan konsumen terhadap pelayanan makanan *breakfast*, untuk itu selaku penulis tertarik untuk memilih judul “Persepsi dan Ekspektasi Wisatawan terhadap Kualitas Makanan *Breakfast* pada Harris Cafe di Harris Hotel Raya Kuta.”

2. METODE PENELITIAN

Lokasi penelitian ini dilaksanakan di Harris Hotel Raya Kuta, yang berlokasi di Jalan Raya Kuta 83E, Kuta, Badung, Bali. Harris Hotel Raya Kuta lokasinya sangat strategis karena dekat dengan bandara internasional Ngurah Rai dan Pantai Kuta. Jika dari bandara menuju Harris Hotel Raya Kuta diperlukan waktu 10 menit, karena lokasi yang dekat dengan bandara menjadikan salah satu kelebihan dari Harris Hotel Raya Kuta. Pemilihan Harris Hotel Raya Kuta sebagai lokasi penelitian karena hotel ini merupakan salah satu hotel bintang 4 yang berada dikawasan kuta dimana lokasi tersebut merupakan salah satu destinasi yang banyak dikunjungi wisatawan.

Definisi Operasional Variabel yang digunakan dalam Persepsi dan Ekspektasi Wisatawan Terhadap Kualitas makanan *Breakfast* di Harris Cafe untuk memperjelas dan membatasi variabel permasalahan penelitian. Maka secara operasional yang dimaksud dengan variabel dari masalah yang diteliti dapat dijelaskan sebagai berikut. Persepsi adalah proses dimana kita mengartikan lingkungan sekitar dengan menyusun dan menciptakan gambaran dunia yang berarti berdasarkan stimulus (rangsangan) yang diterima oleh alat indera sedangkan ekspektasi adalah harapan atau keinginan seseorang (wisatawan) terhadap sesuatu yang belum terpenuhi yang dijadikan acuan dalam menilai kinerja produk bersangkutan. Persepsi dan ekspektasi wisatawan yang dimaksud dalam penelitian ini adalah tanggapan wisatawan nusantara dan mancanegara yang melakukan *breakfast* terhadap kualitas makanan *breakfast* yang disajikan pada Harris Cafe di Harris Hotel

Raya Kuta. Kualitas makanan *berakfast* adalah kualitas dari makanan yang disajikan untuk sarapan pagi yang memiliki manfaat bagi tubuh baik dari segi gizi maupun kalori yang cukup. Kualitas dari *breakfast* terdiri dari 16 indikator. Indikator-indikator tersebut kemudian disesuaikan dengan penelitian ini sehingga hanya menggunakan 10 indikator yaitu komposisi makanan, penampilan, rasa, aroma, tekstur, kesegaran, warna, bentuk, suhu, dan tingkat kematangan.

Berdasarkan uraian DOV di atas maka untuk lebih jelasnya definisi operasional variabel penelitian yang dimaksud dapat dijabarkan secara terperinci pada Tabel 6 halaman berikut.

Tabel 6. Definisi Oprasional Variabel Persepsi dan Ekspektasi Wisatawan terhadap Kualitas Makanan *Breakfast* pada Harris Cafe di Harris Hotel Raya Kuta

Variabel	Konsep	Indikator	Sub Indikator
Kualitas Makanan <i>Breakfast</i>	Alli, Inteaz (2014)	Komposisi makanan	Makanan memiliki komposisi bahan yang jelas dan mudah untuk diketahui bahan yang digunakan
		Kesegaran makanan	Makanan yang disajikan memiliki kesegaran yang baik
	West <i>et all</i> (2012)	Penampilan	Makanan memiliki penampilan yang menarik untuk dimakan
		Rasa	Makanan yang disajikan memiliki rasa yang enak ketika dimakan
		Aroma	Makanan yang disajikan memiliki aroma sedap untuk dimakan
		Tekstur	Makanan memiliki tekstur yang sesuai dengan jenis makanan
		Warna	Makanan memiliki warna dari kombinasi bahan yang menarik
		Bentuk	Makanan memiliki bentuk potongan yang bervariasi
		Suhu	Makanan memiliki suhu yang sesuai dengan jenis makanan
		Tingkat kematangan	Makanan memiliki tingkat kematangan yang baik sehingga mudah untuk dimakan

Sumber: Hasil Modifikasi (Alli, Inteaz dan West *et all*) (2018)

Jenis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data kualitatif dan kuantitatif, sumber datanya adalah data primer dan data sekunder. Teknik pengumpulan data yaitu observasi, wawancara, kuesioner, dokumentasi dan studi pustaka. Teknik analisis data yang digunakan adalah deskriptif kualitatif dan analisis deskriptif kuantitatif berupa analisis likert dengan skala skor 1 - 4, dan analisis tingkat kepentingan. Teknik pengambilan sampel menggunakan kuota sampling. Penentuan pengambilan jumlah responden (sampel) dilakukan dengan teknik Sampling Kuota. Jumlah populasi dalam penelitian ini adalah jumlah wisatawan yang melakukan *breakfast* di Harris Cafe selama satu tahun pada februari 2017- januari 2018 yang berjumlah 22.249 wisatawan. Agar memudahkan pengambilan sample digunakanlah rumus slovin sehingga didapatkan jumlah sebanyak 100 responden menggunakan *accidental sampling*.

3. HASIL DAN PEMBAHASAN

3.1 Karakteristik wisatawan yang melakukan *breakfast* di Harris Hotel Raya Kuta.

Data yang diperoleh dijelaskan secara deskriptif dengan penyajian dalam bentuk yang sederhana. Perhitungan statistik sederhana ini, dapat memberikan gambaran mengenai pendapat para wisatawan dalam bentuk angka yang kemudian dideskripsikan, sehingga dapat mengambil kesimpulan terhadap keinginan dan kebutuhan wisatawan. Hasil analisis ini dapat menentukan

prioritas perbaikan atau evaluasi oleh manajemen Harris Hotel Raya Kuta. Pada penelitian ini diperoleh sampel wisatawan sebanyak 100 orang, kemudian dilihat berdasarkan empat karakteristik yaitu jenis kelamin, umur, kebangsaan, dan pekerjaan dari wisatawan yang melakukan *breakfast* pada Harris Cafe.

Berdasarkan keempat karakteristik dari wisatawan yang melakukan *breakfast* pada Harris Cafe di Harris Hotel Raya Kuta dapat diketahui sebagai berikut.

1. Jenis kelamin dari wisatawan yang melakukan *breakfast* dapat diketahui bahwa responden lebih banyak berjenis kelamin laki-laki yaitu sebanyak 61 orang atau 61%, sedangkan yang berjenis perempuan sebanyak 39 orang atau 39% menunjukkan bahwa wisatawan Laki – laki yang banyak melakukan *breakfast* di Harris Hotel Raya Kuta.
2. Usia dari wisatawan yang melakukan *breakfast* dapat diketahui dari 100 responden didominasi berusia 31 – 40 tahun sebanyak 46 orang atau 46%, berusia 41 – 50 Tahun sebanyak 31 orang atau 31% dan yang terendah berusia 20 – 30 Tahun sebanyak 23 orang atau 23% dikarenakan dominan tamu pada rentang umur 31 – 40 tahun banyak yang menginap dan makan di Harris Hotel Raya Kuta.
3. Asal negara dari wisatawan yang melakukan *breakfast* wisatawan yang mendominasi yaitu wisatawan Asia sebanyak 92 orang atau 92 %, selain itu wisatawan Eropa sebanyak 4 orang atau 4% dan negara lainnya sebanyak 4 orang atau 4%, hal ini dikarenakan pangsa pasar dari Harris Hotel Raya Kuta lebih terfokus kepada wisatawan lokal.
4. Pekerjaan dari wisatawan yang melakukan *breakfast* terlihat wisatawan menjawab kuesioner yang terbanyak yaitu wisatawan yang bekerja sebagai wiraswasta sebanyak 52 orang, kemudian pegawai negeri sebanyak 26 orang dan lainnya sebanyak 22 orang. Banyaknya wisatawan yang berprofesi sebagai wiraswasta melakukan liburan bersama keluarga dan melakukan *breakfast* di Harris Hotel Raya Kuta.

3.2 Uji Validitas dan Uji Reabilitas

1. Uji Validitas Kualitas Makanan

Uji validitas dilakukan dengan mengkorelasikan antara skor faktor-faktor dengan skor total dan korelasi tiap faktor tersebut bernilai positif yaitu nilai r_{hitung} sama dengan lebih dari 0,3, maka penelitian tersebut dapat dikatakan valid. Instrumen yang valid adalah instrumen yang dapat digunakan untuk mengukur apa yang seharusnya diukur. Tinggi rendahnya validitas menunjukkan sejauh mana data yang terkumpul tidak menyimpang dari gambaran tentang variabel yang dimaksud. Hasil dari uji validitas dari keseluruhan variabel menggunakan program *spss* versi 18.0 *for windows*.

Berdasarkan hasil perhitungan keseluruhan 10 indikator yang digunakan dalam penelitian ini mempunyai nilai r_{hitung} dengan rentang nilai antara 0,40 – 0,68. karena perhitungan seluruh koefisien korelasi dari indikator variabel yang diuji nilainya sama dengan lebih besar dari 0,30, hal tersebut menunjukkan bahwa seluruh indikator yang terdapat pada penelitian ini terbukti valid.

2. Uji Reliabilitas

Sugiyono (2010) menyatakan bahwa instrumen yang reliabel adalah instrumen yang apabila digunakan untuk mengukur data beberapa kali akan tetap menghasilkan data yang sama. Suatu variabel dinyatakan reliabel apabila memberikan nilai *Cronbach Alpha* sama dengan lebih besar dari 0,6. Uji reliabel menggunakan program *spss* versi 18.0 *for windows*.

Berdasarkan perhitungan diketahui variabel kualitas makanan memiliki nilai *Cronbach Alpha* yaitu 0,739 lebih besar dari 0,6. Sehingga hasil tersebut menunjukkan bahwa semua instrument yang digunakan dalam penelitian ini reliabel.

3.3 Persepsi dan Ekspektasi Wisatawan Terhadap Kualitas Makanan di Harris Hotel Raya Kuta.

Pada penelitian ini pernyataan terhadap kualitas makanan *breakfast* pada Harris Cafe di Harris Hotel Raya Kuta terdiri dari 10 indikator sebagai berikut :

1. Komposisi makanan adalah makanan memiliki komposisi bahan yang jelas dan mudah untuk diketahui bahan yang digunakan.
2. Kesegaran makanan adalah makanan yang disajikan memiliki kesegaran yang baik.
3. Penampilan adalah makanan memiliki penampilan yang menarik untuk dimakan.
4. Rasa adalah makanan yang disajikan memiliki rasa yang enak ketika dimakan.
5. Aroma adalah makanan yang disajikan memiliki aroma sedap untuk dimakan.
6. Tekstur adalah makanan memiliki tekstur yang sesuai dengan jenis makanan.
7. Warna adalah makanan memiliki warna dari kombinasi bahan yang menarik.
8. Bentuk adalah makanan memiliki bentuk potongan yang bervariasi.
9. Suhu adalah makanan memiliki suhu yang sesuai dengan jenis makanan.
10. Tingkat kematangan adalah makanan memiliki tingkat kematangan yang baik sehingga mudah untuk dimakan.

1. Persepsi Wisatawan Terhadap Kualitas Makanan *breakfast* pada Harris Cafe Di Harris Hotel Raya Kuta

Penyebaran kuesioner kepada 100 responden digunakan untuk mengetahui persepsi wisatawan terhadap kualitas makanan *breakfast* pada Harris Cafe di Harris Hotel Raya Kuta dengan memberikan 10 pernyataan dengan 4 kriteria penilaian yaitu :

1. SB : Sangat Baik dengan nilai / skor 4
2. B : Baik dengan nilai / skor 3
3. CB : Cukup Baik dengan nilai / skor 2
4. KB : Kurang Baik dengan nilai / skor 1

Hasil olah data kuesioner dari 10 indikator persepsi wisatawan terhadap kualitas makanan *breakfast* pada Harris Cafe di Harris Hotel Raya Kuta dapat dilihat pada Tabel 7 berikut.

Tabel 7. Persepsi Wisatawan terhadap Kualitas Makanan *Breakfast* pada Harris Cafe di Harris Hotel Raya Kuta

No	Indikator	Jawaban				Total	Rata - Rata	Keterangan
		SB	B	CB	KB			
1	Komposisi Makanan	29	53	15	3	308	3,08	Baik
2	Kesegaran Makanan	35	39	24	2	307	3,07	Baik
3	Penampilan	33	37	25	5	298	2,98	Baik
4	Rasa	21	33	34	12	263	2,63	Baik
5	Aroma	30	38	27	5	293	2,93	Baik
6	Tekstur	27	43	21	9	288	2,88	Baik
7	Warna	33	39	22	6	299	2,99	Baik
8	Bentuk	22	44	31	3	285	2,85	Baik
9	Suhu	22	47	28	3	288	2,88	Baik
10	Tingkat Kematangan	20	44	31	5	279	2,79	Baik

Sumber : Hasil Olah Data (2018)

Pada Tabel 7 adalah hasil dari keseluruhan kuesioner persepsi wisatawan terhadap makanan breakfast pada Harris Cafe di Harris Hotel Raya Kuta yang dijawab oleh responden sebanyak 100 orang, dapat disimpulkan hasil dari seluruh kuesioner yang telah diolah tersebut berdasarkan setiap indikator yaitu:

1. Komposisi makanan

Terdapat 29 orang yang mengatakan sangat baik, 53 orang mengatakan baik, 15 orang yang mengatakan cukup baik dan hanya 3 orang mengatakan kurang baik. Secara keseluruhan persepsi wisatawan terhadap komposisi makanan di Harris Hotel Raya Kuta adalah 3,08 dengan kategori baik.

2. Kesegaran makanan

Terdapat 35 orang yang mengatakan sangat baik, 39 orang mengatakan baik, 24 orang yang mengatakan cukup baik dan hanya 2 orang mengatakan kurang baik. Secara keseluruhan persepsi wisatawan terhadap kesegaran makanan di Harris Hotel Raya Kuta adalah 3,07 dengan kategori baik.

3. Penampilan

Terdapat 33 orang yang mengatakan sangat baik, 37 orang mengatakan baik, 25 orang yang mengatakan cukup baik dan hanya 5 orang mengatakan kurang baik. Secara keseluruhan persepsi wisatawan terhadap penampilan makanan di Harris Hotel Raya Kuta adalah 2,98 dengan kategori baik.

4. Rasa

Terdapat 21 orang yang mengatakan sangat baik, 33 orang mengatakan baik, 34 orang yang mengatakan cukup baik dan hanya 12 orang yang mengatakan kurang baik. Secara keseluruhan persepsi wisatawan terhadap rasa makanan di Harris Hotel Raya Kuta adalah 2,63 dengan kategori baik.

5. Aroma

Terdapat 30 orang yang mengatakan sangat baik, 38 orang mengatakan baik, 27 orang yang mengatakan cukup baik dan hanya 5 orang mengatakan kurang baik. Secara keseluruhan persepsi wisatawan terhadap aroma makanan di Harris Hotel Raya Kuta adalah 2,93 dengan kategori baik.

6. Tekstur

Terdapat 27 orang yang mengatakan sangat baik, 43 orang mengatakan baik, 21 orang yang mengatakan cukup baik dan hanya 9 orang mengatakan kurang baik. Secara keseluruhan persepsi wisatawan terhadap tekstur makanan di Harris Hotel Raya Kuta adalah 2,88 dengan kategori baik.

7. Warna

Terdapat 33 orang yang mengatakan sangat baik, 39 orang mengatakan baik, 22 orang yang mengatakan cukup baik dan hanya 6 orang mengatakan kurang baik. Secara keseluruhan persepsi wisatawan terhadap warna makanan di Harris Hotel Raya Kuta adalah 2,99 dengan kategori baik.

8. Bentuk

Terdapat 22 orang yang mengatakan sangat baik, 44 orang mengatakan baik, 31 orang yang mengatakan cukup baik dan hanya 3 orang mengatakan kurang baik. Secara keseluruhan persepsi wisatawan terhadap bentuk makanan di Harris Hotel Raya Kuta adalah 2,85 dengan kategori baik.

9. Suhu

Terdapat 22 orang yang mengatakan sangat baik, 47 orang mengatakan baik, 28 orang yang mengatakan cukup baik dan hanya 3 orang mengatakan kurang baik. Secara keseluruhan persepsi wisatawan terhadap suhu makanan di Harris Hotel Raya Kuta adalah 2,88 dengan kategori baik.

10. Tingkat kematangan

Terdapat 20 orang yang mengatakan sangat baik, 44 orang mengatakan baik, 31 orang yang mengatakan cukup baik dan hanya 5 orang mengatakan kurang baik. Secara keseluruhan persepsi wisatawan terhadap tingkat kematangan di Harris Hotel Raya Kuta adalah 2,85 dengan kategori baik.

Berdasarkan hasil penjabaran dari Tabel 7 ditemukan rata – rata total dari persepsi wisatawan terhadap kualitas makanan *breakfast* pada Harris Cafe di Harris Hotel Raya Kuta adalah menjawab baik terhadap kualitas makanan *breakfast* di Harris Hotel Raya Kuta dengan skor 290,8 atau skala 2,908.

2. Ekspektasi Wisatawan Terhadap Kualitas Makanan *breakfast* pada Harris Cafe Di Harris Hotel Raya Kuta

Penyebaran kuesioner kepada 10 responden digunakan untuk mengetahui ekspektasi wisatawan terhadap kualitas makanan *breakfast* pada Harris Cafe di Harris Hotel Raya Kuta dengan memberikan 10 pernyataan dengan 4 kriteria penilaian yaitu :

1. SP : Sangat Penting dengan nilai / skor 4
2. P : Penting dengan nilai / skor 3
3. CP : Cukup Penting dengan nilai / skor 2
4. KP : Kurang Penting dengan nilai / skor 1

Hasil olah data kuesioner dari 10 indikator ekspektasi wisatawan terhadap kualitas makanan *breakfast* pada Harris Cafe di Harris Hotel Raya Kuta dapat dilihat pada Tabel 8 berikut.

Tabel 8. Ekspektasi Wisatawan Terhadap Kualitas Makanan *breakfast* pada Harris Cafe di Harris Hotel Raya Kuta

No	Indikator	Jawaban				Total	Rata - Rata	Keterangan
		SP	P	CP	KP			
1	Komposisi Makanan	62	38	-	-	362	3,62	Sangat Penting
2	Kesegaran Makanan	59	41	-	-	359	3,59	Sangat Penting
3	Penampilan	52	48	-	-	352	3,52	Sangat Penting
4	Rasa	61	39	-	-	361	3,61	Sangat Penting
5	Aroma	54	46	-	-	354	3,54	Sangat Penting
6	Tekstur	49	51	-	-	349	3,49	Sangat Penting
7	Warna	53	47	-	-	353	3,53	Sangat Penting
8	Bentuk	60	40	-	-	360	3,6	Sangat Penting
9	Suhu	53	47	-	-	353	3,53	Sangat Penting
10	Tingkat Kematangan	55	45	-	-	355	3,55	Sangat Penting

Sumber : Hasil Olah Data (2018)

Pada Tabel 8 adalah hasil dari keseluruhan kuesioner ekspektasi wisatawan terhadap makanan brekafast pada Harris Cafe di Harris Hotel Raya Kuta yang dijawab oleh responden sebanyak 100 orang, dapat disimpulkan hasil dari seluruh kuesioner yang telah diolah tersebut berdasarkan setiap indikator yaitu:

1. Komposisi makanan

Terdapat 62 orang yang mengatakan sangat penting dan 38 orang mengatakan penting indikator “Makanan memiliki komposisi bahan yang jelas dan mudah untuk diketahui bahan yang digunakan”. Secara keseluruhan ekspektasi terhadap komposisi makanan adalah sangat penting dengan rata – rata 3,62.

2. Kesegaran makanan

Terdapat 59 orang yang mengatakan sangat penting dan 41 orang mengatakan penting indikator “Makanan yang disajikan memiliki kesegaran yang baik”. Secara keseluruhan ekspektasi terhadap kesegaran makanan adalah sangat penting dengan rata – rata 3,59.

3. Penampilan

Terdapat 52 orang yang mengatakan sangat penting dan 48 orang mengatakan penting indikator “Makanan memiliki penampilan yang menarik untuk dimakan”. Secara keseluruhan ekspektasi terhadap penampilan makanan adalah sangat penting dengan rata – rata 3,52.

4. Rasa

Terdapat 61 orang yang mengatakan sangat penting dan 39 orang mengatakan penting indikator “Makanan yang disajikan memiliki rasa yang enak ketika dimakan”. Secara keseluruhan ekspektasi terhadap rasa makanan adalah sangat penting dengan rata – rata 3,61.

5. Aroma

Terdapat 54 orang yang mengatakan sangat penting dan 46 orang mengatakan penting indikator “Makanan yang disajikan memiliki aroma sedap untuk dimakan”. Secara keseluruhan ekspektasi terhadap aroma makanan adalah sangat penting dengan rata – rata 3,54.

6. Tekstur

49 orang yang mengatakan sangat penting dan 51 orang mengatakan penting indikator “Makanan memiliki tekstur yang sesuai dengan jenis makanan”. Secara keseluruhan ekspektasi terhadap tekstur makanan adalah sangat penting dengan rata – rata 3,49.

7. Warna
Terdapat 53 orang yang mengatakan sangat penting dan 47 orang mengatakan penting indikator “Makanan memiliki warna dari kombinasi bahan yang menarik”. Secara keseluruhan ekspektasi terhadap warna makanan adalah sangat penting dengan rata – rata 3,53.
8. Bentuk
Terdapat 60 orang yang mengatakan sangat penting dan 40 orang mengatakan penting indikator “Makanan memiliki bentuk potongan yang bervariasi”. Secara keseluruhan ekspektasi terhadap bentuk makanan adalah sangat penting dengan rata – rata 3,60.
9. Suhu
Terdapat 53 orang yang mengatakan sangat penting dan 47 orang mengatakan penting indikator “Makanan memiliki suhu yang sesuai dengan jenis makanan”. Secara keseluruhan ekspektasi terhadap suhu makanan adalah sangat penting dengan rata – rata 3,53.
10. Tingkat Kematangan
Terdapat 55 orang yang mengatakan sangat penting dan 45 orang mengatakan penting indikator “Makanan memiliki suhu yang sesuai dengan jenis makanan”. Secara keseluruhan ekspektasi terhadap tingkat kematangan makanan adalah sangat penting dengan rata – rata 3,55.

Berdasarkan penjabaran dari Tabel 8 ditemukan rata – rata total dari ekspektasi wisatawan terhadap kualitas makanan *breakfast* pada Harris Cafe di Harris Hotel Raya Kuta adalah menjawab sangat penting terhadap kualitas makanan *breakfast* di Harris Hotel Raya Kuta dengan skor 355,8 atau skala 3,558.

3.4 Importance Performance Analysis (IPA)

Berdasarkan hasil dari persepsi wisatawan terhadap kualitas makanan dan ekspektasi wisatawan terhadap tingkat kepentingan di Harris Hotel Raya Kuta, maka setelah itu akan dianalisis menggunakan analisis tingkat kepentingan dan kinerja atau kepuasan yang disebut *Importance Performance Analysis*.

1. Tingkat Kesesuaian Kualitas Makanan Terhadap Persepsi dan Ekspektasi Wisatawan di Harris Hotel Raya Kuta.

Untuk mencari tingkat kesesuaian dari semua indikator, cara yang dilakukan adalah sebagai berikut. Menurut Supranto (2006) rumus yang digunakan untuk memperoleh tingkat kesesuaian responden yaitu:

$$TK_i = \frac{X_i}{Y_i} \times 100\%$$

Keterangan :

Tki = Tingkat Kesesuaian Responden

Xi = Skor Penilaian Kinerja

Yi = Skor Penilaian Kepentingan

Berikut merupakan Tabel tabulasi rata – rata penilaian kinerja dan penilaian kepentingan serta tingkat kesesuaian faktor yang mempengaruhi persepsi dan ekspektasi terhadap kualitas makanan *breakfast* di Harris Hotel Raya Kuta.

Tabel 9. Skor Persepsi dan Ekspektasi serta Tingkat Kesesuaian Indikator Kualitas Makanan *Breakfast* pada Harris Cafe di Harris Hotel Raya Kuta

No	Indikator	Skor Persepsi	Skor Ekspektasi	X	Y	Tingkat kesesuaian (%)	Kategori
----	-----------	---------------	-----------------	---	---	------------------------	----------

1	Makanan memiliki komposisi bahan yang jelas dan mudah untuk diketahui bahan yang digunakan	308	362	3,08	3,62	85,08	Puas
2	Makanan yang disajikan memiliki kesegaran yang baik	307	359	3,07	3,59	85,52	Puas
3	Makanan memiliki penampilan yang menarik untuk dimakan	298	352	2,98	3,52	84,66	Puas
4	Makanan yang disajikan memiliki rasa yang enak ketika dimakan	263	361	2,63	3,61	72,85	Cukup Puas
5	Makanan yang disajikan memiliki aroma sedap untuk dimakan	293	354	2,93	3,54	82,77	Puas
6	Makanan memiliki tekstur yang sesuai dengan jenis makanan	288	349	2,88	3,49	82,52	Puas
7	Makanan memiliki warna dari kombinasi bahan yang menarik	299	353	2,99	3,53	84,70	Puas
8	Makanan memiliki bentuk potongan yang bervariasi	285	360	2,85	3,6	79,17	Cukup Puas
9	Makanan memiliki suhu yang sesuai dengan jenis makanan	288	353	2,88	3,53	81,59	Puas
10	Makanan memiliki tingkat kematangan yang baik sehingga mudah untuk dimakan	279	355	2,79	3,55	78,59	Cukup Puas

Sumber : Hasil Olah Data (2018)

Berdasarkan Tabel 9 merupakan tabulasi rata – rata penilaian kinerja dan penilaian kepentingan serta tingkat kesesuaian faktor dengan nilai sesuai *Importance Performance* yang mempengaruhi ekspektasi dan persepsi wisatawan terhadap kualitas makanan di Harris Hotel Raya Kuta.

2. Prioritas Kualitas Makanan Berdasarkan Tingkat Kesesuaian

Untuk menentukan indikator – indikator yang perlu mendapatkan prioritas dalam melakukan pembenahan dan peningkatan kualitas makanan oleh karyawan *Food and Beverage Product* di Harris Hotel Raya Kuta dapat dilakukan dengan cara mengukur tingkat kesesuaian yang diperoleh. Indikator yang memiliki tingkat kesesuaian yang terendah perlu mendapatkan prioritas utama dalam pembenahan, karena semakin rendah tingkat kesesuaian suatu indikator, maka semakin besar pula prioritas dalam melakukan pembenahan. Sedangkan semakin tinggi tingkat kesesuaian suatu indikator, maka urutan prioritasnya akan semakin turun. Adapun prioritas indikator kualitas makanan berdasarkan tingkat kesesuaian dalam penelitian ini dapat dilihat pada Tabel 10 berikut.

Tabel 10. Prioritas Indikator Kualitas Makanan *Breakfast* Berdasarkan Tingkat Kesesuaian di Harris Hotel Raya Kuta

No	Indikator	Tingkat Kesesuaian (%)	Prioritas
1	Makanan yang disajikan memiliki rasa yang enak ketika dimakan	72,85	I
2	Makanan memiliki tingkat kematangan yang baik sehingga mudah untuk dimakan	78,59	II
3	Makanan memiliki bentuk potongan yang bervariasi	79,17	III

4	Makanan memiliki suhu yang sesuai dengan jenis makanan	81,59	IV
5	Makanan memiliki tekstur yang sesuai dengan jenis makanan	82,52	V
6	Makanan yang disajikan memiliki aroma sedap untuk dimakan	82,77	VI
7	Makanan memiliki penampilan yang menarik untuk dimakan	84,66	VII
8	Makanan memiliki warna dari kombinasi bahan yang menarik	84,70	VIII
9	Makanan memiliki komposisi bahan yang jelas dan mudah untuk diketahui bahan yang digunakan	85,08	IX
10	Makanan yang disajikan memiliki kesegaran yang baik	85,52	X

Sumber : Hasil Olah Data (2018)

Pada Tabel 10 menunjukkan beberapa indikator yang mempengaruhi persepsi dan ekspektasi wisatawan terhadap kualitas makanan di Harris Hotel Raya Kuta. berdasarkan data diatas menunjukkan peringkat I – V yaitu makanan memiliki suhu yang sesuai dengan jenis makanan, makanan memiliki tingkat kematangan yang baik sehingga mudah untuk dimakan, makanan memiliki bentuk potongan yang bervariasi, makanan yang disajikan memiliki rasa yang enak ketika dimakan, dan makanan yang disajikan memiliki aroma sedap untuk dimakan. Peringkat VI – X yaitu makanan memiliki tekstur yang sesuai dengan jenis makanan, makanan memiliki warna dari kombinasi bahan yang menarik, makanan memiliki komposisi bahan yang jelas dan mudah untuk diketahui bahan yang digunakan, makanan memiliki penampilan yang menarik untuk dimakan, dan makanan yang disajikan memiliki kesegaran yang baik.

3. Diagram Kartesius

Importance performance analysis (IPA) atau disebut juga analisis derajat kepentingan kerja digunakan untuk mengetahui apakah semua indikator kualitas makanan di Harris Hotel Raya Kuta penting dan sudah dilakukan Harris Hotel Raya Kuta. Dapat dilihat dari Tabel 12 hasil rata – rata skor penilaian kinerja, tingkat kepentingan, dan tingkat kesesuaian dari seluruh indikator dan untuk mengetahui letak titik tersebut dalam diagram kartesius harus diketahui titik \bar{X} dan \bar{Y} terlebih dahulu. Setelah itu maka kedua titik tersebut akan membentuk dua garis yang akan berpotongan dan membagi menjadi empat bagian dalam diagram kartesius. Rumus untuk menentukan titik \bar{X} dan \bar{Y} , yaitu:

$$\bar{X} = \frac{\sum N i = 1 \bar{X}}{K}$$

Keterangan :

$\sum N i = 1 \bar{X}$: Jumlah dari rata – rata seluruh skor penilaian kinerja

K : Banyaknya jumlah atribut / variabel

Diperoleh :

$$= \frac{29,08}{10}$$

= 2,908 (titik koordinat X)

Sedangkan \bar{Y} yaitu rata-rata dari skor penilaian tingkat kepentingan kualitas makanan dengan rumus, yaitu :

$$\bar{Y} = \frac{\sum N i = 1 \bar{Y}}{K}$$

Keterangan :

$\sum N i = 1 \bar{Y}$: Jumlah dari skor rata – rata tingkat kepentingan

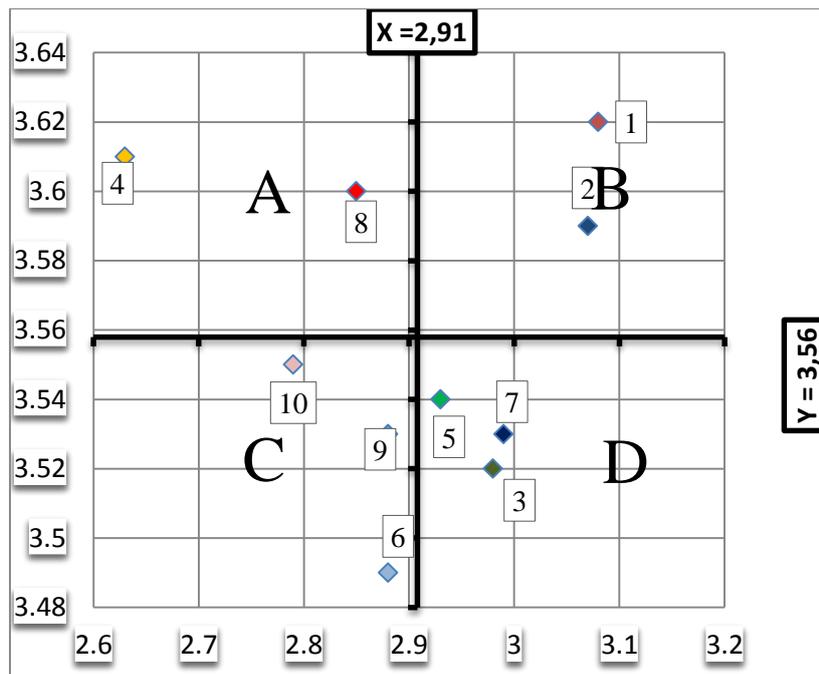
K : Jumlah atribut / variabel

Diperoleh :

$$= \frac{35,58}{10}$$

= 3,558 (titik koordinat Y)

Letak indikator kualitas makanan di Harris Hotel Raya Kuta dapat dilihat dari dalam duagram kartesuis pada Gambar 1.



Gambar 1. Diagram Kartesius Indikator Kualitas Makanan di Harris Hotel Raya Kuta

Berdasarkan Gambar 4.2 Diagram Kartesius dapat dilihat bahwa penjabaran dari diagram kartesius diatas dibagi menjadi 4 kuadran yaitu sebagai berikut :

1. Kuadran A (Prioritas Utama)

Pada Kuadran A menunjukan indikator yang dianggap penting dan menjadi prioritas utama kualitas makanan di Harris Hotel Raya Kuta karena dianggap sangat penting oleh wisatawan, akan tetapi kinerjanya dianggap belum memuaskan wisatawan. Indikator dalam kuadran ini adalah sebagai berikut :

- a. Indikator 4 yaitu makanan yang disajikan memiliki rasa yang enak ketika dimakan. Hal ini dikarenakan makanan *breakfast* yang disajikan disesuaikan dengan seluruh tamu sehingga hasil rasa yang didapat merupakan rasa yang tidak kuat / lebih terasa hambar sehingga sebanyak 34 wisatawan yang memberikan respon cukup terhadap rasa dari makanan.
- b. Indikator 8 yaitu makanan memiliki bentuk potongan yang bervariasi. Hal ini dikarenakan bentuk dari potongan – potongan bahan makanan yang digunakan dalam makanan *breakfast* kurang dalam variasi bentuknya sehingga terdapat 31 wisatawan yang memberikan respon cukup terhadap variasi dari bentuk potongan.

2. Kuadran B (Pertahankan Prestasi)

Pada kuadran B menunjukkan indikator dengan tingkat harapan yang tinggi dengan tingkat kinerja yang tinggi pula. Indikator – indikator ini mampu dipertahankan oleh Harris Hotel Raya Kuta terhadap kualitas makanan dan wisatawan merasa puas. Indikator yang ada dalam kuadran ini adalah sebagai berikut :

- a. Indikator 1 makanan memiliki komposisi bahan yang jelas dan mudah untuk diketahui bahan yang digunakan. Hal ini dikarenakan wisatawan dapat mengetahui bahan makanan yang digunakan dengan mudah sehingga sebanyak 29 wisatawan memberikan respon sangat baik terhadap komposisi dari bahan yang jelas.
- b. Indikator 2 makanan yang disajikan memiliki kesegaran yang baik. Hal ini dikarenakan bahan – bahan makanan yang digunakan di Harris Hotel Raya Kuta berasal dari bahan – bahan yang segar sehingga sebanyak 35 wisatawan memberikan respon yang sangat baik terhadap kesegaran dari makanan.

3. Kuadran C (Prioritas Rendah)

Pada kuadran C ini menunjukkan indikator yang memiliki tingkat harapan rendah dan kinerja relatif rendah. Walaupun demikian perlu adanya perbaikan untuk memperbaikinya. Indikator yang ada dalam kuadran ini adalah sebagai berikut :

- a. Indikator 6 makanan memiliki tekstur yang sesuai dengan jenis makanan. Hal ini dikarenakan wisatawan merasa tekstur makanan yang terasa kurang sesuai oleh mereka. Tekstur makanan dapat berubah seiring lamanya makanan tersebut disajikan untuk diambil oleh wisatawan sehingga sebanyak 9 orang wisatawan memberikan respon yang kurang baik untuk tekstur makanan.
- b. Indikator 9 Makanan memiliki suhu yang sesuai dengan jenis makanan. Hal ini dikarenakan beberapa makanan disajikan diatas *stall* terlalu lama menyebabkan suhu makanan berubah dan berbeda ketika makanan tersebut baru matang, sehingga sebanyak 28 orang wisatawan memberikan respon yang cukup baik untuk suhu makanan.
- c. Indikator 10 makanan memiliki tingkat kematangan yang baik sehingga mudah untuk dimakan. Hal ini dikarenakan makanan yang disajikan

4. Kuadran D

Pada kuadran D ini indikator yang memiliki kinerja yang menurut wisatawan sangat baik, tetapi indikator ini memiliki tingkat harapan yang tidak terlalu tinggi. Indikator yang ada dalam kuadran ini adalah sebagai berikut :

- a. Indikator 3 makanan memiliki penampilan yang menarik untuk dimakan. Hal ini dikarenakan dalam penyajian makanan diatas *stall* diberikan hiasan / garnish sehingga menambah keindahan dari makanan yang disajikan. Secara keseluruhan sebanyak 37 orang memberikan respon yang baik terhadap penampilan makanan.
- b. Indikator 5 makanan yang disajikan memiliki aroma sedap untuk dimakan. Hal ini dikarenakan makanan yang disajikan diatas *stall* menggunakan penghangat sehingga

uap aroma dari makanan dapat dirasakan oleh wisatawan. Sehingga sebanyak 30 orang wisatawan memberikan respon yang sangat baik terhadap aroma makanan.

- c. Indikator 7 makanan memiliki warna dari kombinasi bahan yang menarik. Hal ini dikarenakan makanan yang disajikan berasal dari berbagai jenis bahan yang digunakan sehingga membuat makana yang dihasilkan memiliki kombinasi warna yang menarik. Sehingga sebanyak 33 orang wisatawan memberikan respon yang sangat baik terhadap kombinasi dari bahan makanan.

4. KESIMPULAN

Berdasarkan hasil pembahasan mengenai Persepsi dan Ekspektasi Wisatawan Terhadap Kualitas Makanan *Breakfast* di Harris Cafe (Harris Hotel Raya Kuta) sesuai dengan rumusan masalah yang dan hasil dari pembahasan yang dipaparkan, dapat disimpulkan sebagai berikut :

Persepsi (X) wisatawan terhadap kualitas makanan di Harris Hotel Raya Kuta dikategorikan baik dengan skor rata – rata 2,91. Sedangkan ekspektasi (Y) wisatawan terhadap kualitas makanan di Harris Haotel Raya Kuta dikategorikan sangat penting dengan skor rata – rata 3,56. Sehingga dapat ditarik kesimpulan dari dari nilai tersebut bahwa nilai persepsi / kinerja lebih kecil dari nilai ekspektasi / harapan wisatawan.

Adapun prioritas indikator kualitas makanan berdasarkan tingkat kesesuaian dalam penelitian ini yaitu suhu makanan, tingkat kematangan, bentuk makanan, rasa makanan, aroma makanan, tekstur makanan, warna makanan, komposisi makanan, penampilan makanan, dan kesegaran makanan.

Ucapan Terima kasih

Penulis mengucapkan terimakasih kepada Ibu Ni Made Ariani, S.E., M.Par. dan Ibu Fanny Maharani Suarka, SST.Par., M.Par selaku dosen pembimbing Tugas Akhir yang telah membimbing, memberikan saran dan masukan bagi penulis, dan juga seluruh Staff, Dosen dan pegawai Tata Usaha di lingkungan Fakultas Pariwisata Universitas Udayana yang mendukung kelancaran laporan Akhir penulis. Penulis juga mengucapkan terima kasih kepada keluarga dan sahabat-sahabat penulis yang selalu memberikan semangat dalam menyelesaikan penelitian ini.

5. DAFTAR PUSTAKA

- Alli, Intez. 2014. *Food Quality Assurance : Principles and Practices*. United State of America
- Andika P. S. 2017. Diambil dari <https://www.traveloka.com/hotel/indonesia/harris-hotel-roya-kuta-549092?spec=08-02-2018.09-02-2018.1.1.HOTEL.549092.HARRIS%20Hotel%20Raya%20Kuta.1>. Diakses pada 22 Februari 2018
- Badan Pusat Statistik Bali. Jumlah Kunjungan Wisatawan Mancanegara dan Nusantara Ke Bali Tahun 2012-2017. Diambil dari <https://bps.go.id>. Diakses pada 5 Agustus 2018.
- Dian A. 2016. Diambil dari https://www.tripadvisor.co.id/ShowUserReviews-g297697-d5777203-r446003371-HARRIS_Hotel_Kuta-Kuta_Kuta_District_Bali.html. Diakses pada 22 Februari 2018
- Dinas Pariwisata Pemerintah Provinsi Bali. 2018. Jumlah Kunjungan Wisatawan Nusantara. Diambil dari <http://www.disparda.baliprov.go.id/files/subdomain/disparda/file%20upload%20data/DATA%20WISNUS%20S.D%202017.xls>. Diakses pada 5 Juni 2018.
- Pradipta N. A. S. 2017. Diambil dari www.traveloka.com/hotel/indonesia/harris-hotel-roya-kuta-549092?spec=08-02-2018.09-02-

- 2018.1.1.HOTEL.549092.HARRIS%20Hotel%20Raya%20 Kuta.1. Diakses pada 8 Februari 2018
- Setiawan, Margaretha Fiani, dan Edwin Japarianto. 2012. “Analisa Pengaruh Food Quality dan Brand Image Terhadap Keputusan Pembelian Roti Kecil Toko Roti Ganep’s di Kota Solo. Jurnal Manajemen Pemasaran
- Sugiyono. 2014. “*Metode Penelitian Manajemen*”. Bandung : Alfabeta.
- Supranto,2006. *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan Untuk Menaikkan Pangsa Pasar*. Jakarta: PT. Rineka Cipta.