

Persepsi dan harapan wisatawan terhadap kualitas pelayanan waiter/waitress di restoran aribar kuta, badung-bali

Ni Putu Devi Umbara Wati¹⁾, I Nyoman Jamin Ariana²⁾, I Nyoman Tri Sutaguna³⁾

Program Studi Diploma IV Pariwisata, Fakultas Pariwisata, Universitas Udayana

Jalan DR.R.Goris No.7 Denpasar, Bali

Email: deviumbarawati@gmail.com

Abstrak

Kualitas pelayanan *waiter/waitress* pada suatu restoran merupakan hal yang sangat penting bagi kemajuan restoran tersebut dan dapat memberikan citra baik bagi restoran, suatu restoran dianggap bagus oleh wisatawan dikarenakan memiliki kualitas pelayanan yang dapat memuaskan wisatawan dan memberikan pelayanan yang maksimal kepada wisatawan yang berkunjung, *waiter/waitress* pada saat melayani wisatawan memiliki peran yang sangat penting, karena *waiter/waitress* yang akan melayani wisatawan dari awal wisatawan mengunjungi restoran hingga meninggalkan restoran, sehingga wisatawan merasa puas terhadap pelayanan yang diberikan. Dalam kaitannya dengan penelitian ini dilatar belakangi oleh kurangnya kualitas pelayanan serta munculnya keluhan-keluhan dari wisatawan terhadap kualitas pelayanan di Restoran Aribar, tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui seberapa puas wisatawan terhadap kualitas pelayanan yang diberikan di Restoran Aribar. Penentuan sampel dalam penelitian ini menggunakan *Accidental Sampling* dari 100 responden yang didapatkan dari perhitungan menggalikan indikator dengan sub-indikator, selanjutnya data diolah menggunakan teknik analisis data skala likert dan analisis tingkat kepentingan kualitas pelayanan dengan diagram kartesius. Ada 5 (lima) indikator yang digunakan dalam penelitian ini yaitu, Bukti fisik, Keandalan, Daya tanggap, Jaminan, dan Empati. Hasil dari penelitian ini dapat disimpulkan yang menjadi indikator dengan penilaian kinerja tertinggi yaitu indikator jaminan dengan rata-rata 3,34 tergolong ke dalam kategori cukup baik, indikator yang memiliki penilaian kinerja terendah yaitu pada indikator keandalan dengan rata-rata 2,81 tergolong ke dalam kategori cukup baik, sedangkan untuk penilaian tingkat kepentingan atau harapan, indikator yang memiliki penilaian tertinggi yaitu indikator bukti fisik dan daya tanggap dengan masing-masing total skor 4,46 tergolong ke dalam kategori puas, sedangkan indikator yang memiliki penilaian terendah yaitu indikator keandalan dan jaminan dengan masing-masing total skor 4,25 tergolong kedalam kategori puas. Berdasarkan dari hasil penelitian tersebut disarankan untuk *waiter/waitress* di Restoran Aribar agar memperbaiki dan meningkatkan kualitas pelayanan dan mempertahankan kinerja yang sudah dianggap bagus oleh wisatawan, agar wisatawan merasa puas saat berkunjung ke Restoran Aribar.

Kata Kunci: Harapan, Kualitas Pelayanan, Waiter dan Waitress

Abstract

Service quality of waiters / waitresses at a restaurant is It is very important for the progress of the restaurant and can provide a good image for the restaurant, a restaurant is considered good by tourists because it has a quality service that can satisfy tourists and provide maximum service to visiting tourists, waiters / waitresses when serving tourists have a role It is very important, because the waiter / waitress will serve tourists from the beginning of the tourists visiting the restaurant to leaving the restaurant, so that tourists feel satisfied with the services provided. In connection with this research is motivated by the lack of service quality and the emergence of complaints from tourists about the quality of service at Aribar Restaurant, the purpose of this study is to find out how satisfied tourists are with the quality of service provided at Aribar Restaurant. Determination of the sample in this study using Accidental Sampling of 100 respondents obtained from the calculation of multiplying indicators with sub-indicators, then the data is processed using Likert scale data analysis techniques and analysis of the importance of service quality with Cartesian diagrams. There are 5 (five) indicators used in this research, tangible, reliability, responsiveness, assurance, and empathy. The results of this study can be concluded that the indicator with the highest performance appraisal is the guarantee indicator with an average of 3.34 belonging to the fairly good category, the indicator that has the lowest performance appraisal, namely the reliability indicator with an average of 2.81 belonging to the category the category is quite good, while for the assessment of the level of importance or expectation, the indicators that have the highest assessment are indicators of tangible and responsiveness with each total score of 4.46 belonging to the satisfied category, while the indicators that have the lowest assessment are indicators of reliability and assurance with each total score of 4.25 belonging to the satisfied category. Based on the results of this research, it is recommended / waitresses that waitersat Aribar Restaurant improve and improve service quality and maintain performance that is considered good by tourists, so that tourists feel satisfied when visiting Aribar Restaurant.

Keywords: *Expectations, Service Quality, Waiter and Waitress*

1. PENDAHULUAN

Restoran saat ini tidak hanya sebuah tempat makan, namun sudah menjadi trend bagi para pecinta makanan. Dari setiap kunjungan tamu yang datang tentunya akan menikmati pelayanan dari restoran tersebut. Setiap pelayanan yang diberikan mengikuti aturan yang telah ditentukan atau sesuai dengan standar oprasional prosedur (Jayawardana, 2015).

Restoran Aribar merupakan salah satu restoran yang dimiliki oleh hotel Bali Garden Beach Resort yang menyajikan makanan khas tradisional meksiko. Restoran Aribar terletak di Jl. Kartika Plaza, Kuta Kabupaten Badung, Bali. Di restoran ini para tamu dapat menikmati berbagai macam menu makanan dan minuman, bergerak di bidang jasa penjualan makanan dan minuman kepada wisatawan lokal maupun mancanegara, dimana sebagai tempat tamu untuk menikmati *lunch*, maupun *dinner*. Dilihat dari segi penampilan restoran aribar memiliki ciri khas gaya meksiko yang klasik, letak dari restoran ini sangat strategis. Dilihat dari letaknya yang strategis pengunjung dapat mengakses lokasi restoran ini dengan mudah. Dari segi penampilan dan letak restoran terlihat sangat nyaman, jumlah wisatawan yang berkunjung ke Restoran Aribar setiap tahunnya mengalami fluktuasi, Pentingnya peranan *waiter/waitress* dalam sebuah restoran, mengharuskan para staff *waiter/waitress* melakukan tugas dengan sebaik-baiknya agar dapat memberikan pelayanan yang sempurna kepada tamu, sebagai departemen yang berhubungan langsung dengan tamu, *waiter/waitress* dituntut untuk memberikan pelayanan dengan baik dan benar sesuai dengan standar operasional prosedur (SOP), yang ditentukan oleh masing-masing restoran serta memberikan pelayanan sebaik-baiknya kepada tamu yang berkunjung ke Restoran Aribar. Pada restoran ini terdapat kendala dan keluhan dari pengunjung yaitu pelayanan dari *waiter* ataupun *waitress* yang memberikan pelayanan yang lama dan tidak dengan cepat dalam menyajikan makanan atau minuman yang di pesan oleh pengunjung.

Hal tersebut menunjukkan bahwa kualitas pelayanan yang dimiliki sangatlah kurang. Dengan mengetahui persepsi dan harapan wisatawan terhadap kualitas pelayanan di Restoran Aribar Kuta, Badung-Bali, maka manfaat sebaliknya, pihak manajemen Restoran Aribar akan dapat menilai apakah kualitas pelayanan selama ini dapat memenuhi dan memuaskan harapan wisatawan.

2. METODE PENELITIAN

Penelitian ini dilaksanakan di Restoran Aribar yang beralamat di Jl. Kartika Plaza, Kuta, Kabupaten Badung, Bali. Restoran ini menawarkan berbagai macam menu makanan dan minuman yang bertemakan menu meksiko. Restoran Aribar merupakan restoran yang menyajikan menu makanan dan minuman khas tradisional Meksiko. Restoran Aribar merupakan bagian dari Bali Garden Beach Resort. Perpaduan lokasi ini sangat indah dan tenang dengan pemandangan pantai Kuta, dan memiliki lokasi yang strategis di antara pusat Kuta dan pantai Kuta, lokasi restoran ini mudah diakses bagi pengendara motor maupun roda empat.

Teknik pengumpulan data yang dipergunakan observasi, wawancara, kuesioner dan dokumentasi. Teknik penentuan informan dalam penelitian ini menggunakan teknik *Purposive Sampling*. *Purposive Sampling* adalah penentuan informan sudah ditentukan secara sengaja pada orang-orang yang mampu memberikan informasi yang lengkap terhadap permasalahan yang diteliti Manajer Restoran Aribar. Kedua, informan pangkal informan yang bersedia memberikan informasi-informasi pendukung yang dibutuhkan dalam penelitian ini dan dapat menghubungkan peneliti dengan informasi kunci. Informan pangkal dalam penelitian ini adalah *Staff* Restoran Aribar. Pengambilan jumlah sampel wisatawan berdasarkan indikator dalam penelitian ini sebanyak 20, maka jumlah responden yang dijadikan sampel sebanyak 100 orang responden yaitu diperoleh dari mengalikan 5 indikator dengan 20 pertanyaan (sub-indikator) dalam kuesioner. Pada penelitian ini kuesioner akan dibagikan kepada wisatawan atau pengunjung yang secara kebetulan pada saat penelitian berlangsung di Restoran Aribar. Teknik penentuan sampel yang digunakan

Accidental Sampling atau berdasarkan kebetulan yaitu siapa saja yang kebetulan bertemu dengan peneliti. Adapun Teknik analisis data yang dipergunakan dalam penelitian ini adalah Analisis deskriptif kualitatif, analisis skala likert, dan *importance performance analysis* (IPA).

3. HASIL DAN PEMBAHASAN

Restoran Aribar terletak di Jl.Kartika Plaza, Kuta, Kabupaten Badung, Bali. Restoran Aribar merupakan bagian dari Bali Garden Beach Resort yang dimana Bali Garden Beach Resort memiliki 8 Restoran yaitu boardwalk, Aribar, Warung Damar, Kopi Shop, Tempio Italian Restaurant, Kabar Grill, Karum dan Wokmie. Restoran yang memiliki ciri khas tradisional Meksiko ini menawarkan berbagai macam menu dan yang paling banyak disukai yaitu Burrito, Taco, Nachos, Jalapeno popper dan masih ada banyak menu lainnya. Restoran ini berdiri pada tanggal 5 Juni 2014, yang dimana telah berkembang kurang lebih selama 5 tahun. Restoran ini di dirikan oleh Pak Adrian selaku owner Bali Garden Beach Resort. Nama restoran ini diambil dari yel-yel tarian meksiko yaitu “Ariba-ariba” restoran Aribar memiliki maskot cabai besar yang mencirikan budaya Bali yang dikenal masakan Bali sangat pedas. Restoran ini menawarkan *breakfast, lunch, dan dinner* selain itu juga menyediakan hiburan diantaranya latin band, salsa dance, dan lain dance serta menyediakan pelayanan *birthday party, meeting, arisan dan party tour*. Aribar mampu bersaing bersama restoran lainnya yang berada disekitarnya dikarenakan mereka mempunyai menu makanan meksiko dengan konsep yang berbeda.

Tabel 1. Karakteristik Wisatawan yang Berkunjung di Restoran Aribar, Kuta, Badung-Bali

No	Keterangan	Pilihan	Jumlah (Orang)
1.	Jenis Kelamin	Laki-laki	46
		Perempuan	54
2.	Usia	12-25	33
		26-38	44
		>39	23
3.	Asal Negara	Afrika	35
		Prancis	28
		Inggris	32
		Mexico	5
4.	Pekerjaan	Bank	3
		Manajer	7
		Marketing	4
		Guru	6
		Model	8
		Aktor	4
		Mahasiswa	15
		Hrd	2
		Bisnis	13
		Peneliti	2
		Pelajar	11
		Sekretaris	1
		Pengacara	2
		Travelling	1
		Photographer	4
		Penulis	7
Chef	3		
Montir listrik	2		
Kantoran	1		
Direktur	2		
Dokter	2		

5.	Intensitas Kunjungan	1 kali	68
		2 kali	29
		3 kali	3
6.	Motivasi Kunjungan	Liburan	94
		Bisnis	6

Sumber: Hasil Penelitian (2020)

Persepsi Wisatawan Terhadap Kualitas Pelayanan Waiter dan Waitress di Restoran Aribar Kuta Badung Bali

Wisatawan yang berkunjung ke Restoran Aribar tentunya memiliki persepsi dan harapan yang berbeda-beda antara satu dengan yang lainnya mengenai kualitas pelayanan yang diberikan. Oleh karena itu perlu dilakukannya penelitian mengenai bagaimana persepsi dan harapan wisatawan terhadap kualitas pelayanan waiter/waitress di Restoran Aribar, untuk mengetahui persepsi dan harapan wisatawan terhadap kualitas pelayanan yang diberikan adalah dengan cara melakukan penyebaran kuesioner untuk wisatawan. Kuesioner yang dibagikan kepada wisatawan terdiri atas pertanyaan mengenai pengukuran tingkat kinerja dan tingkat kepentingan/ harapan (ekspektasi) wisatawan terhadap kualitas pelayanan waiter/waitress. Pertanyaan tersebut mengacu kepada sub-indikator dari kualitas pelayanan, yaitu bukti langsung (*tangibles*), keandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), kepastian/jaminan (*assurance*), dan empati (*empathy*).

Persepsi dan Harapan Wisatawan Terhadap Bukti Langsung (*tangibles*) di Restoran Aribar Kuta Badung Bali pada sub indikator 1 “Kondisi meja dan kursi restoran” dari sebaran kuesioner terhadap 100 responden yang di olah menggunakan perhitungan skala likert didapatkan hasil dari tingkat kinerja dengan total skor sebanyak 322 dengan rata-rata 3,22 masuk kedalam kategori Cukup Baik. Sedangkan untuk tingkat kepentingan atau harapan didapatkan hasil dengan total skor 446 dengan rata-rata 4,46 masuk kedalam kategori Sangat Penting. Pada sub indikator 2 “Kebersihan, kerapian, dan kenyamanan restoran” dari sebaran kuesioner terhadap 100 responden yang di olah menggunakan perhitungan skala likert didapatkan hasil dari tingkat kinerja dengan total skor sebanyak 332 dengan rata-rata 3,32 masuk kedalam kategori Cukup Baik. Sedangkan untuk tingkat kepentingan atau harapan didapatkan hasil dengan total skor sebanyak 430 dengan rata-rata 4,3 masuk kedalam kategori Sangat Penting. Pada sub indikator 3 “Penampilan pramusaji” dari sebaran kuesioner terhadap 100 responden yang di olah menggunakan perhitungan skala likert didapatkan hasil dari tingkat kinerja dengan total skor sebanyak 329 dengan rata-rata 3,29 masuk kedalam kategori Cukup Baik. Sedangkan untuk tingkat kepentingan atau harapan didapatkan hasil dengan total skor sebanyak 432 dengan rata-rata 4,32 masuk kedalam kategori Sangat Penting. Pada sub indikator 4 “Tampilan dan harga menu yang disajikan” dari sebaran kuesioner terhadap 100 responden yang di olah menggunakan perhitungan skala likert didapatkan hasil dari tingkat kinerja dengan total skor sebanyak 323 dengan rata-rata 3,23 masuk kedalam kategori Cukup Baik. Sedangkan untuk tingkat kepentingan atau harapan didapatkan hasil dengan total skor sebanyak 429 dengan rata-rata 4,29 masuk kedalam kategori Sangat Penting.

Persepsi dan Harapan Wisatawan Terhadap Keandalan (*Reability*) di Restoran Aribar Kuta Badung Bali pada sub indikator 5 “Ketepatan waktu penyajian makanan dan minuman” dari sebaran kuesioner terhadap 100 responden yang di olah menggunakan perhitungan skala likert didapatkan hasil dari tingkat kinerja dengan total skor sebanyak 330 dengan rata-rata 3,3 masuk kedalam kategori Cukup Baik. Sedangkan untuk tingkat kepentingan atau harapan didapatkan hasil dengan total skor 425 dengan rata-rata 4,25 masuk kedalam kategori Sangat Penting. Pada sub indikator 6 “Kecepatan pramusaji dalam melayani tamu” dari sebaran kuesioner terhadap 100 responden yang di olah menggunakan perhitungan skala likert didapatkan hasil dari tingkat kinerja dengan total skor sebanyak 283 dengan rata-rata 2,83 masuk kedalam kategori Cukup Baik. Sedangkan untuk tingkat kepentingan atau harapan didapatkan hasil dengan total skor sebanyak 425 dengan rata-rata 4,25 masuk kedalam kategori Sangat Penting. Pada sub indikator 7 “Pengetahuan pramusaji tentang makanan dan minuman” dari sebaran kuesioner terhadap 100 responden yang di olah menggunakan perhitungan skala likert didapatkan hasil dari tingkat kinerja

dengan total skor sebanyak 281 dengan rata-rata 2,81 masuk kedalam kategori Cukup Baik. Sedangkan untuk tingkat kepentingan atau harapan didapatkan hasil dengan total skor sebanyak 438 dengan rata-rata 4,38 masuk kedalam kategori Sangat Penting. Pada sub indikator 8 “Prosedur pelayanan disampaikan dengan jelas dan mudah dimengerti” dari sebaran kuesioner terhadap 100 responden yang di olah menggunakan perhitungan skala likert didapatkan hasil dari tingkat kinerja dengan total skor sebanyak 284 dengan rata-rata 2,84 masuk kedalam kategori Cukup Baik. Sedangkan untuk tingkat kepentingan atau harapan didapatkan hasil dengan total skor sebanyak 433 dengan rata-rata 4,33 masuk kedalam kategori Sangat Penting.

Persepsi dan Harapan Wisatawan Terhadap Daya Tanggap (*Responsiveness*) di Restoran Aribar Kuta Badung Bali pada sub indikator 9 “Tanggap saat tamu membutuhkan pelayanan” dari sebaran kuesioner terhadap 100 responden yang di olah menggunakan perhitungan skala likert didapatkan hasil dari tingkat kinerja dengan total skor sebanyak 286 dengan rata-rata 2,86 masuk kedalam kategori Cukup Baik. Sedangkan untuk tingkat kepentingan atau harapan didapatkan hasil dengan total skor 432 dengan rata-rata 4,32 masuk kedalam kategori Sangat Penting. Pada sub indikator 10 “Tanggap terhadap keluhan tamu” dari sebaran kuesioner terhadap 100 responden yang di olah menggunakan perhitungan skala likert didapatkan hasil dari tingkat kinerja dengan total skor sebanyak 319 dengan rata-rata 3,19 masuk kedalam kategori Cukup Baik. Sedangkan untuk tingkat kepentingan atau harapan didapatkan hasil dengan total skor sebanyak 453 dengan rata-rata 4,53 masuk kedalam kategori Sangat Penting. Pada sub indikator 11 “Kemampuan pramusaji berbahasa asing” dari sebaran kuesioner terhadap 100 responden yang di olah menggunakan perhitungan skala likert didapatkan hasil dari tingkat kinerja dengan total skor sebanyak 316 dengan rata-rata 3,16 masuk kedalam kategori Cukup Baik. Sedangkan untuk tingkat kepentingan atau harapan didapatkan hasil dengan total skor sebanyak 446 dengan rata-rata 4,46 masuk kedalam kategori Sangat Penting. Pada sub indikator 12 “Kecepatan menyelesaikan masalah atau keluhan tamu” dari sebaran kuesioner terhadap 100 responden yang di olah menggunakan perhitungan skala likert didapatkan hasil dari tingkat kinerja dengan total skor sebanyak 284 dengan rata-rata 2,84 masuk kedalam kategori Cukup Baik. Sedangkan untuk tingkat kepentingan atau harapan didapatkan hasil dengan total skor sebanyak 430 dengan rata-rata 4,3 masuk kedalam kategori Sangat Penting.

Persepsi dan Harapan Wisatawan Terhadap Jaminan (*Assurance*) di Restoran Aribar Kuta Badung Bali pada sub indikator 13 “Kebersihan dan keamanan makanan dan minuman yang disajikan” dari sebaran kuesioner terhadap 100 responden yang di olah menggunakan perhitungan skala likert didapatkan hasil dari tingkat kinerja dengan total skor sebanyak 320 dengan rata-rata 3,2 masuk kedalam kategori Cukup Baik. Sedangkan untuk tingkat kepentingan atau harapan didapatkan hasil dengan total skor 432 dengan rata-rata 4,32 masuk kedalam kategori Sangat Penting. Pada sub indikator 14 “Kesopanan dan kejujuran pramusaji dalam melayani tamu” dari sebaran kuesioner terhadap 100 responden yang di olah menggunakan perhitungan skala likert didapatkan hasil dari tingkat kinerja dengan total skor sebanyak 321 dengan rata-rata 3,21 masuk kedalam kategori Cukup Baik. Sedangkan untuk tingkat kepentingan atau harapan didapatkan hasil dengan total skor sebanyak 429 dengan rata-rata 4,29 masuk kedalam kategori Sangat Penting. Pada sub indikator 15 “Memberikan jaminan keselamatan kepada tamu selama berada di restoran” dari sebaran kuesioner terhadap 100 responden yang di olah menggunakan perhitungan skala likert didapatkan hasil dari tingkat kinerja dengan total skor sebanyak 306 dengan rata-rata 3,06 masuk kedalam kategori Cukup Baik. Sedangkan untuk tingkat kepentingan atau harapan didapatkan hasil dengan total skor sebanyak 425 dengan rata-rata 4,25 masuk kedalam kategori Sangat Penting. Pada sub indikator 16 “Keramahaan pramusaji saat melayani tamu” dari sebaran kuesioner terhadap 100 responden yang di olah menggunakan perhitungan skala likert didapatkan hasil dari tingkat kinerja dengan total skor sebanyak 334 dengan rata-rata 3,34 masuk kedalam kategori Cukup Baik. Sedangkan untuk tingkat kepentingan atau harapan didapatkan hasil dengan total skor sebanyak 425 dengan rata-rata 4,25 masuk kedalam kategori Sangat Penting.

Persepsi dan Harapan Wisatawan Terhadap Empati (*Empathy*) di Restoran Aribar Kuta Badung Bali pada sub indikator 17 “Pramusaji berkomunikasi dengan baik kepada tamu” dari

sebaran kuesioner terhadap 100 responden yang di olah menggunakan perhitungan skala likert didapatkan hasil dari tingkat kinerja dengan total skor sebanyak 284 dengan rata-rata 2,84 masuk kedalam kategori Cukup Baik. Sedangkan untuk tingkat kepentingan atau harapan didapatkan hasil dengan total skor 438 dengan rata-rata 4,38 masuk kedalam kategori Sangat Penting. Pada sub indikator 18 “Pramusaji memahami kebutuhan wisatawan pada saat menggunakan fasilitas restoran dan peralatan makan” dari sebaran kuesioner terhadap 100 responden yang di olah menggunakan perhitungan skala likert didapatkan hasil dari tingkat kinerja dengan total skor sebanyak 324 dengan rata-rata 3,24 masuk kedalam kategori Cukup Baik. Sedangkan untuk tingkat kepentingan atau harapan didapatkan hasil dengan total skor sebanyak 433 dengan rata-rata 4,33 masuk kedalam kategori Sangat Penting. Pada sub indikator 19 “Pramusaji memberikan perhatian terhadap tamu” dari sebaran kuesioner terhadap 100 responden yang di olah menggunakan perhitungan skala likert didapatkan hasil dari tingkat kinerja dengan total skor sebanyak 314 dengan rata-rata 3,14 masuk kedalam kategori Cukup Baik. Sedangkan untuk tingkat kepentingan atau harapan didapatkan hasil dengan total skor sebanyak 432 dengan rata-rata 4,32 masuk kedalam kategori Sangat Penting. Pada sub indikator 20 “Pramusaji menerima masukan dan keluhan tamu” dari sebaran kuesioner terhadap 100 responden yang di olah menggunakan perhitungan skala likert didapatkan hasil dari tingkat kinerja dengan total skor sebanyak 340 dengan rata-rata 3,4 masuk kedalam kategori Cukup Baik. Sedangkan untuk tingkat kepentingan atau harapan didapatkan hasil dengan total skor sebanyak 453 dengan rata-rata 4,53 masuk kedalam kategori Sangat Penting.

Tingkat Kesesuaian Harapan dan Persepsi Wisatawan Terhadap Kualitas Pelayanan Waiter dan Waitress di Restoran Aribar Kuta Badung Bali.

Dalam mencari tingkat kesesuaian dari semua indikator kualitas pelayanan Waiter/Waitress di Restoran Aribar, maka cara yang dilakukan untuk memperoleh tingkat kesesuaian responden adalah dengan rumus sebagai berikut.

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

Keterangan:

Tki = Tingkat Kesesuaian Responden

Xi = Skor penilaian kinerja/persepsi

Yi = Skor penilaian kepentingan/harapan

Tabel 2. Tingkat Kesesuaian Harapan dan Persepsi Wisatawan Terhadap Kualitas Pelayanan Waiter dan Waitress di Restoran Aribar Kuta Badung Bali

No	Sub-Indikator	Skor Penilaian Kepentingan	Skor Penilaian Kinerja	Y	X	Tingkat Kesesuaian (%)	Kategori
Tangible (Bukti Langsung)							
1.	Kondisi meja dan kursi restoran	446	322	4,46	3,22	72,19	Puas
2.	Kebersihan, kerapian, dan kenyamanan restoran	430	332	4,3	3,32	77,20	Puas
3.	Penampilan pramusaji	432	329	4,32	3,29	76,15	Puas
4.	Tampilan dan harga menu yang disajikan	429	323	4,29	3,23	75,29	Puas
Reliability (Kehandalan)							
5.	Ketepatan waktu	425	330	4,25	3,3	77,64	Puas

	penyajian makanan dan minuman						
6.	Kecepatan pramusaji dalam melayani tamu	425	283	4,25	2,83	66,58	Cukup Puas
7.	Pengetahuan pramusaji tentang makanan dan minuman	438	281	4,38	2,81	64,15	Cukup Puas
8.	Prosedur pelayanan disampaikan dengan jelas dan mudah dimengerti	433	284	4,33	2,84	65,58	Cukup Puas
Responsiveness (Daya Tanggap)							
9.	Tanggap saat tamu membutuhkan pelayanan	432	286	4,32	2,86	66,20	Cukup Puas
10.	Tanggap terhadap keluhan tamu	453	319	4,53	3,19	70,41	Puas
11.	Kemampuan pramusaji berbahasa asing	446	316	4,46	3,16	70,85	Puas
12.	Kecepatan menyelesaikan masalah atau keluhan tamu	430	284	4,3	2,84	66,04	Cukup Puas
Assurance (Jaminan)							
13.	Kebersihan alat makan, keamanan makanan dan minuman yang disajikan	432	320	4,32	3,2	74,07	Puas
14.	Kesopanan dan kejujuran pramusaji dalam melayani tamu	429	321	4,29	3,21	74,82	Puas
15.	Memberikan jaminan keselamatan kepada tamu selama berada di restoran	425	306	4,25	3,06	72,00	Puas
16.	Keramahaan	425	334	4,25	3,34	78,58	Puas

pramusaji saat melayani tamu							
Empathy (Empati)							
17.	Pramusaji berkomunikasi dengan baik kepada tamu	438	284	4,38	2,84	64,84	Cukup Puas
18.	Pramusaji memahami kebutuhan wisatawan pada saat menggunakan fasilitas restoran dan peralatan makan	433	324	4,33	3,24	74,82	Puas
19.	Pramusaji memberikan perhatian terhadap tamu	432	314	4,32	3,14	72,68	Puas
20.	Pramusaji menerima masukan dan keluhan tamu	453	340	4,53	3,40	75,05	Puas
Total Keseluruhan		8,686	6,232	86,86	62,32	71,74	Puas

Sumber: Hasil Penelitian (2020)

Berdasarkan tabel 2. mendapatkan perolehan hasil Tingkat Kesesuaian Harapan dan Persepsi Wisatawan terhadap Kualitas pelayanan Waiter dan Waitress di Restoran Aribar Kuta Badung Bali dengan total keseluruhan tingkat kesesuaian 71,74 yang tergolong ke dalam kategori Puas. Hal ini menunjukan wisatawan yang mengunjungi Restoran Aribar Kuta Badung Bali secara keseluruhan merasa sudah Puas dengan kinerja dari *waiter waitress* di Restoran Aribar Kuta Badung Bali.

Prioritas Indikator Kualitas Pelayanan Berdasarkan Tingkat Kesesuaian.

Menentukan sub-indikator yang perlu mendapatkan prioritas dalam melakukan pengembangan dan perbaikan kualitas pelayanan waiter/waitress di Restoran Aribar deapat dengan mengukur tingkat kesesuaian yang didapat. Dalam hal ini sub-indikator yang memiliki tingkat kesesuaian terkecil perlu mendapat prioritas utama dalam perbaikan, karena semakin kecil tingkat kesesuaian suatu sub-indikator, maka semakin besar prioritas yang perlu dilakukan untuk perbaikan utama. Sedangkan semakin besar tingkat kesesuaian suatu sub-indikator maka urutan prioritasnya akan semakin menurun. Berikut adalah prioritas sub-indikator dari kualitas pelayanan berdasarkan urutan tingkat kesesuaian dapat dilihat pada Tabel 3.

Tabel 3. Prioritas Indikator Kualitas Pelayanan Berdasarkan Tingkat Kesesuaian

No	Sub-Indikator	Indikator	Tingkat Kesesuaian	Prioritas
1.	Pengetahuan <i>waiter/waitress</i> tentang makanan dan minuman	<i>Reliability</i>	64,15	I
2.	<i>Waiter/waitress</i> berkomunikasi dengan baik kepada tamu	<i>Empathy</i>	64,84	II
3.	Prosedur pelayanan disampaikan dengan jelas dan mudah dimengerti	<i>Reliability</i>	65,58	III

4.	Kecepatan menyelesaikan masalah atau keluhan tamu	<i>Assurance</i>	66,04	IV
5.	Tanggap saat tamu membutuhkan pelayanan	<i>Assurance</i>	66,20	V
6.	Kecepatan <i>waiter/waitress</i> dalam melayani tamu	<i>Reliability</i>	66,58	VI
7.	Tanggap terhadap keluhan tamu	<i>Assurance</i>	70,41	VII
8.	Kemampuan <i>waiter/waitress</i> berbahasa asing	<i>Assurance</i>	70,85	VIII
9.	Memberikan jaminan keselamatan kepada tamu selama berada di restoran	<i>Responsiveness</i>	72,00	IX
10.	Kondisi meja dan kursi restoran	<i>Tangible</i>	72,19	X
11.	<i>Waiter/waitress</i> memberikan perhatian terhadap tamu	<i>Empathy</i>	72,68	XI
12.	Kebersihan alat makan, keamanan makanan dan minuman yang disajikan	<i>Responsiveness</i>	74,07	XII
13.	Kesopanan dan kejujuran <i>waiter/waitress</i> dalam melayani tamu	<i>Responsiveness</i>	74,82	XIII
14.	<i>Waiter/waitress</i> memahami kebutuhan wisatawan pada saat menggunakan fasilitas restoran dan peralatan makan	<i>Empathy</i>	74,82	XIV
15.	<i>Waiter/waitress</i> menerima masukan dan keluhan tamu	<i>Empathy</i>	75,05	XV
16.	Tampilan dan harga menu yang disajikan	<i>Tangible</i>	75,29	XVI
17.	Penampilan <i>waiter/waitress</i>	<i>Tangible</i>	76,15	XVII
18.	Kebersihan, kerapian dan kenyamanan restoran	<i>Tangible</i>	77,20	XVIII
19.	Ketepatan waktu penyajian makanan dan minuman	<i>Reliability</i>	77,64	XIX
20.	Keramahan <i>waiter/waitress</i> saat melayani tamu	<i>Responsiveness</i>	78,58	XX

Sumber: Hasil Penelitian (2020)

Pada Tabel 3. diketahui bahwa yang menjadi prioritas pertama dalam kualitas pelayanan waiter dan waiters di Restoran Aribar Kuta Badung Bali dengan jumlah skor tingkat kesesuaian 64,15 dengan sub indikator “Pengetahuan *waiter/waitress* tentang makanan dan minuman” yang termasuk kedalam Indikator *Reliability* (Kehandalan). Prioritas kedua dengan jumlah skor tingkat kesesuaian 64,84 dengan sub indikator “*Waiter/waitress* berkomunikasi dengan baik kepada tamu” yang termasuk kedalam Indikator *Empathy* (Empati). Prioritas ketiga dengan jumlah skor tingkat kesesuaian 65,58 dengan sub indikator “Prosedur pelayanan disampaikan dengan jelas dan mudah dimengerti” yang termasuk kedalam Indikator *Reliability* (Kehandalan). Prioritas keempat dengan jumlah skor tingkat kesesuaian 66,04 dengan sub indikator “Kecepatan menyelesaikan masalah atau keluhan tamu” yang termasuk kedalam Indikator *Assurance* (Jaminan). Prioritas kelima dengan jumlah skor tingkat kesesuaian 66,20 dengan sub indikator “Tanggap saat tamu membutuhkan pelayanan” yang termasuk kedalam Indikator *Assurance* (Jaminan). Prioritas keenam dengan jumlah skor tingkat kesesuaian 66,58 dengan sub indikator “Kecepatan *waiter/waitress* dalam melayani tamu” yang termasuk kedalam Indikator *Reliability* (Kehandalan). Prioritas ketujuh dengan jumlah skor tingkat kesesuaian 70,41 dengan sub indikator “Tanggap terhadap keluhan tamu” yang termasuk kedalam *Assurance* (Jaminan). Prioritas kedelapan dengan jumlah skor tingkat kesesuaian 70,85 dengan sub indikator “Kemampuan *waiter/waitress* berbahasa asing” yang termasuk kedalam Indikator *Assurance* (Jaminan). Prioritas kesembilan dengan jumlah skor tingkat kesesuaian 72 dengan sub indikator “Memberikan jaminan keselamatan

kepada tamu selama berada di restoran” yang termasuk kedalam Indikator *Responsiveness* (DayaTanggap). Prioritas kesepuluh dengan jumlah skor tingkat kesesuaian 72,19 dengan sub indikator “Kondisi meja dan kursi restoran” yang termasuk kedalam Indikator *Tangible* (Bukti Langsung). Prioritas kesebelas dengan jumlah skor tingkat kesesuaian 72,68 dengan sub indikator “*Waiter/waitress* memberikan perhatian terhadap tamu” yang termasuk kedalam Indikator *Empaty* (Empati). Prioritas keduabelas dengan jumlah skor tingkat kesesuaian 74,07 dengan sub indikator “Kebersihan alat makan, keamanan makanan dan minuman yang disajikan” yang termasuk kedalam Indikator *Responsiveness* (DayaTanggap). Prioritas ketigabelas dengan jumlah skor tingkat kesesuaian 74,82 dengan sub indikator “Kesopanan dan kejujuran *waiter/waitress* dalam melayani tamu” yang termasuk kedalam Indikator *Responsiveness* (DayaTanggap). Prioritas keempatbelas dengan jumlah skor tingkat kesesuaian 74,82 dengan sub indikator “*Waiter/waitress* memahami kebutuhan wisatawan pada saat menggunakan fasilitas restoran dan peralatan makan” yang termasuk kedalam Indikator *Empathy* (Empati). Prioritas kelimabelas dengan jumlah skor tingkat kesesuaian 75,05 dengan sub indikator “*Waiter/waitress* menerima masukan dan keluhan tamu” yang termasuk kedalam Indikator *Empaty* (Empati). Prioritas keenambelas dengan jumlah skor tingkat kesesuaian 75,29 dengan sub indikator “Tampilan dan harga menu yang disajikan” yang termasuk kedalam Indikator *Tangible* (Bukti Langsung). Prioritas ketujuhbelas dengan jumlah skor tingkat kesesuaian 76,15 dengan sub indikator “Penampilan *waiter/waitress*” yang termasuk kedalam Indikator *Tangible* (Bukti Langsung). Prioritas kedelapanbelas dengan jumlah skor tingkat kesesuaian 77,20 dengan sub indikator “Kebersihan, kerapian dan kenyamanan restoran” yang termasuk kedalam Indikator *Tangible* (Bukti Langsung). Prioritas kesembilanbelas dengan jumlah skor tingkat kesesuaian 77,64 dengan sub indikator “Ketepatan waktu penyajian makanan dan minuman” yang termasuk kedalam Indikator *Reability* (Kehandalan). Prioritas keduapuluh dengan jumlah skor tingkat kesesuaian 78,58 dengan sub indikator “Keramahan *waiter/waitress* saat melayani tamu” yang termasuk kedalam Indikator *Responsiveness* (DayaTanggap).

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 Aribar terhadap kualitas pelayanan *waiter/waitress*. Terdapat rumus untuk menentukan titik potong antara sumbu X dan sumbu Y yaitu dengan perhitungan rata-rata tingkat kepentingan dan persepsi dengan seluruh sub-indikator, sebagai berikut:

Rumus:

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

Keterangan:

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

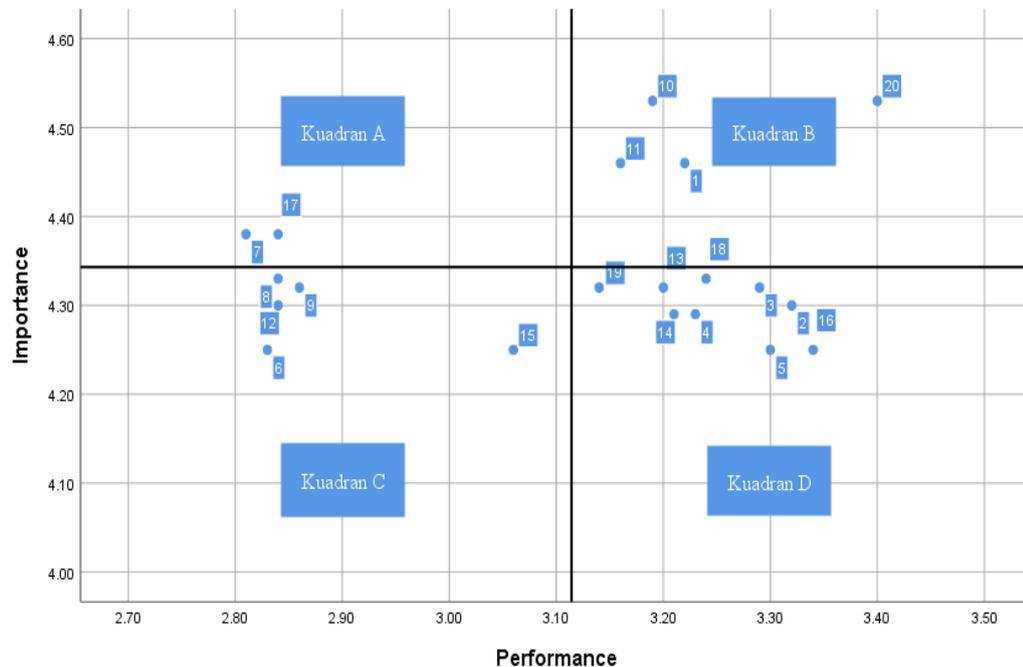
\bar{Y} = Bobot rata-rata tingkat penilaian kepentingan atribut

K = Jumlah Atribut

Maka akan didapat nilai titik potong pada masing-masing sumbu sebagai berikut:

$$\bar{X} = \frac{62,07}{15} = \mathbf{3,11} \text{ dan } \bar{Y} = \frac{68,53}{15} = \mathbf{4,34}$$

Setelah mendapat titik potong sumbu X dan sumbu Y maka akan terbentuk diagram yang selanjutnya diisi sesuai dengan nilai masing-masing sub-indikator yang terdapat pada tabel 4.8 akan diketahui letak setiap sub-indikator dalam Diagram Kartesius yang terdiri dari empat kuadran, maka didapatkan bentuk Diagram Kartesius sebagai berikut.



Gambar 1. Diagram Kartesius Kualitas Pelayanan Waiter dan Waitress di Restoran Aribar Kuta Badung Bali

Berdasarkan gambar 1. Diagram Kartesius dapat dilihat bahwa letak dari setiap sub-indikator yang merupakan penilaian harapan tingkat kepuasan wisatawan terhadap kualitas pelayanan waiter/waitress di Restoran Aribar, dibagi menjadi empat kuadran yaitu:

A. Kuadran A

Pada kuadran A menunjukkan sub-indikator yang dianggap penting oleh wisatawan, sedangkan kinerja belum memuaskan bagi wisatawan, jadi sub-indikator ini perlu diperhatikan oleh Waiter/waitress di Restoran Aribar dikarenakan kinerjanya masih belum memuaskan bagi wisatawan.

- 1) Pengetahuan waiter/waitress tentang makanan dan minuman (sub-indikator nomor 7)
- 2) Waiter/waitress memberikan perhatian khusus kepada tamu (sub-indikator nomor 17)

B. Kuadran B

Kuadran B menunjukkan sub-indikator yang penting untuk tingkat kepuasan wisatawan terhadap kualitas pelayanan waiter/waitress di Restoran Aribar sudah memberikan pelayanan dengan sangat baik sehingga perlu untuk dipertahankan oleh pihak Restoran Aribar.

- 1) Kondisi meja dan kursi (sub-indikator nomor 1)
- 2) Tanggap terhadap keluhan tamu (sub-indikator nomor 10)
- 3) Kemampuan waiter/waitress berbahasa asing (sub-indikator nomor 11)
- 4) Waiter/waitress menerima masukan dan keluhan tamu (sub-indikator nomor 20)

C. Kuadran C

Pada kuadran C ini adalah sub-indikator yang berada didalamnya tidak terlalu diharapkan oleh wisatawan dan waiter/waitress di Restoran Aribar tidak melakukan kinerja dengan baik. Jadi pihak waiter/waitress di Restoran Aribar tidak perlu terlalu memperhatikan sub-indikator yang ada didalamnya dan dari diagram kartesius sub-indikator yang ada adalah:

- 1) Kecepatan waiter/waitress dalam melayani tamu (sub-indikator nomor 6)
- 2) Prosedur pelayanan disampaikan dengan jelas dan mudah dimengerti (sub-indikator nomor 8)
- 3) Tanggap saat tamu membutuhkan pelayanan (sub-indikator nomor 9)

- 4) Kecepatan menyelesaikan masalah atau keluhan tamu (sub-indikator nomor 12)
- 5) Memberikan jaminan keselamatan kepada tamu selama berada di restoran (sub-indikator nomor 15)

D. Kuadran D

Pada kuadran D sub-indikator yang berada didalamnya kurang diharapkan oleh wisatawan tetapi waiter/waitress di Restoran Aribar melakukannya dengan sangat baik sehingga dinilai terlalu berlebihan.

- 1) Kebersihan, kerapian, dan kenyamanan restoran (sub-indikator nomor 2)
- 2) Penampilan waiter/waitress (sub-indikator nomor 3)
- 3) Tampilan dan harga menu yang disajikan (sub-indikator nomor 4)
- 4) Ketepatan waktu penyajian makanan dan minuman (sub-indikator nomor 5)
- 5) Kebersihan dan keamanan makanan dan minuman yang disajikan (sub-indikator nomor 13)
- 6) Kesopanan dan kejujuran waiter/waitress dalam melayani tamu (sub-indikator nomor 14)
- 7) Keramahan waiter/waitress saat melayani tamu (sub-indikator nomor 16)
- 8) Waiter/waitress memahami kebutuhan wisatawan pada saat menggunakan fasilitas restoran dan peralatan makan (sub-indikator nomor 18)
- 9) Waiter/waitress memberikan perhatian kepada tamu (sub-indikator nomor 19)

4. KESIMPULAN

Analisis kualitas pelayanan *waiter* dan *waitress* terhadap kepuasan wisatawan di Restoran Aribar Kuta Badung Bali didapatkan hasil perhitungan tingkat ekspektasi kepuasan atau harapan wisatawan diperoleh nilai rata-rata sebesar 71,74% yang dapat dikategorikan wisatawan merasa puas terhadap kualitas pelayanan *waiter/waitress* di Restoran Aribar. Namun ada beberapa faktor yang mempengaruhi dan dianggap masih perlu ditingkatkan dari kinerja waiter/waitress di Restoran Aribar. Berdasarkan dari hasil diagram kartesius dan tingkat kesesuaian dari masing-masing dimensi faktor maka didapatkan bahwa faktor yang dinilai wisatawan yang berkunjung ke Restoran Aribar mendapatkan prioritas dalam meningkatkan kualitas pelayanan di Restoran Aribar adalah 1) Tanggap terhadap keluhan tamu di prioritaskan karena dalam pelayanan waiter/waitress di Restoran Aribar letak faktor yang berada di kuadran A yang memiliki kuadran paling rendah dengan nilai rata-rata 70,41 yang perlu ditingkatkan oleh Restoran Aribar. 2) Penampilan waiter/waitress di Restoran Aribar saat melayani tamu harus mendapat prioritas, karena dalam pelayanan yang diberikan oleh waiter/waitress di Restoran Aribar letak faktor yang berada di kuadran A yang memiliki nilai rata-rata yaitu 76,15. Adapun beberapa faktor-faktor yang harus dipertahankan oleh pihak waiter/waitress di Restoran Aribar yaitu 1) Kondisi meja dan kursi Restoran Aribar (sub-indikator nomor 1), 2) Tanggap terhadap keluhan tamu (sub-indikator nomor 10), 3) Kemampuan waiter/waitress berbahasa asing (sub-indikator nomor 11), 4) Waiter/waitress menerima masukan dan keluhan tamu (sub-indikator nomor 20).

Restoran Aribar diharapkan agar lebih meningkatkan kualitas dari kinerja karyawan, penampilan waiter/waitress meliputi (kebersihan, dan kerapian) dan kualitas pelayanan yang diberikan pada saat melayani tamu, karena hal tersebut adalah salah satu faktor penentu dalam kepuasan tamu pada saat berkunjung. Sebaiknya pihak manajemen Restoran Aribar mengadakan pengecekan terhadap kondisi restoran, seperti kondisi meja dan kursi, dan kondisi dari tampilan menu di restoran, jika memang sudah tidak layak untuk digunakan maka pihak restoran seharusnya segera menggantinya agar demi kenyamanan tamu pada saat berkunjung, dan meminimalisir keluhan yang diberikan oleh tamu. Selain itu mengadakan pelatihan praktek dengan seluruh karyawan agar lebih meningkatkan kinerja dan seluruh karyawan bisa lebih teliti pada saat melayani tamu, agar untuk mengurangi complain dari tamu yang berkunjung. Restoran Aribar, Kuta Badung, Bali khususnya pada bagian waiter/waitress diharapkan untuk mampu mempertahankan sub-indikator yang telah mendapatkan persepsi Baik dari tamu yang berkunjung ke restoran, sehingga kedepannya dapat memberikan kualitas pelayanan yang baik, memuaskan

bagi tamu, dan memiliki citra restoran yang baik atas kualitas pelayanan yang didapatkan oleh tamu yang berkunjung ke Restoran Aribar.

Ucapan Terima Kasih

Puja dan Puji syukur penulis haturkan kehadirat Ida Sang Hyang Widhi Wasa atau Tuhan Yang Maha Esa, laporan akhir ini dapat diselesaikan dengan judul “Persepsi dan Harapan Wisatawan Terhadap Kualitas Pelayanan Waiter dan Waitress di Restoran Aribar Kuta Badung Bali, tak lupa Penulis mengucapkan terimakasih kepada dosen pembimbing yang senantiasa memberikan bimbingan yang baik dari awal hingga akhir penulisan laporan akhir ini, tidak lupa penulis juga mengucapkan terimakasih kepada Bapak dan Ibu dosen serta staff fakultas pariwisata Universitas Udayana yang telah membantu penulis dalam hal administrasi, serta doa dari Orang Tua dan dukungan dari teman teman semuanya.

5. DAFTAR PUSTAKA

- Agung, Gita Subakti. (2014) *Analisis Kualitas Pelayanan Di Restoran Saung Mirah*. Bogor
- Aminullah. (2018) *Peranan Pengetahuan Pramusaji Terhadap Nomor Meja Bagi Kelancaran Operasional Kerja Karyawan Prime Restoran Di Lombok Plaza Hotel dan Convention*.
- Agoy Web. (2011) *Penyusunan Dan Penyelenggaraan A La Carte Menu Pada Hotel Sinabung Dan Resort*
- Ardjuno Wiwoho. (2008) *Pengetahuan Tata Hidang*. Erlanga Group.
- Astuti, Yahya. (2012) *Bisnis Makanan dan Minuman*. PT. Gramedia Pustaka Utama.
- Albi Anggito, Johan Setiawan. (2018) *Metodelogi Penelitian Kualitatif*. CV. Jejak.
- Atep, Adya Barata. (2003) *Dasar - dasar Pelayanan Prima*. Alex Media Komputindo.
- Abalo, Varela dan Manzano. (2007) *Service Management*. Cetakan pertama. Yayasan Kita Menulis.
- Badan Pusat Statistik. *Jumlah Kunjungan Wisatawan Asing Ke Bali*. Available at: <https://bali.bps.go.id/statictable/2018/02/09/21/jumlah-wisatawan-asing-ke-bali-menurut-bulan-1982-2018.html>.
- Banjarnahor, Lam Tota. (2018) *Analisis Kualitas Pelayanan Karyawan Terhadap Kepuasan Wisatawan di Kaum Restaurant Badung-Bali*
- Dwiastari, Ni Komang Rika (2018) *Pengaruh Kualitas Pelayanan Food and Beverage Service dan Kualitas Makanan Terhadap Minat Beli Wisatawan di Restoran Holiday Inn Resort Bali Benoa*
- Ismayanti. *Pengantar Pariwisata*. Grasindo.
- Masrum. (2005) *Pengertian Restoran*.
- Putra, Gede Boy Aris Danendra. (2018), *Persepsi Wisatawan Terhadap Kualitas Pelayanan Villa Attendant di The Samaya Seminyak Bali*
- Saprudin. (2019) *Strategi Greeter Dalam Meningkatkan Kunjungan Tamu Pada Café Cakra Restoran di Hotel Grand Legi Mataram*.
- Siregar, Syofian. (2017) *Metode Penelitian Kuantitatif: Dilengkapi Dengan Perhitungan Manual dan SPSS*. Kencana.
- Sugiyono. (2015) *Metode Penelitian Tindakan Komprehensif*. Bandung: Penerbit Alfabeta.
- Sedayu, Agung et al. (2014) *Standar Pelayanan Minimal Bus*. Malang: UB Press.
- Subroto, F.Y Djoko. *Food & Beverage and Table Setting*. Grasindo.
- Sutaguna, Tri dan Agus Muriawan Putra. (2014) *Pengetahuan Restoran dan Tata Boga Serta Penerapannya*. Pustaka Larasan.
- Tangian, Dr. Diane. *Tahapan Pelayanan di restoran*
- Tata, Hernandez. (2015) *Pengertian Restoran Menurut Para Ahli*
- Teguh, Hambudi. (2015) *Profesional General Affair*. Visi Media.
- Undang - Undang Republik Indonesia Nomor 10 tahun 2009 Tentang Kegiatan Wisata.

- Utama, I Gusti Bagus Rai. (2014) *Pengantar Industri Pariwisata*. CV Budi Utama.
- Wiantara, I Gusti Nyoman. (2016) *Bartending & Mixology*.
- Wiratna, Sujarweni. (2018) *Metodelogi Penelitian*. Yogyakarta: Pustaka Baru Press.
- Wulan, Ayodya. (2007) *Usaha Rumah Makan*. PT. Alex Media Komputindo.
- Yudha, I Bagus Putu Dharma. (2018) *Persepsi Dan Harapan Wisatawan terhadap Kualitas Pelayanan Pramusaji Di Restoran Old Man's Batu Bolong Canggu, Badung Bali*