

Persepsi dan ekspektasi wisatawan terhadap kualitas makanan breakfast di restoran sun island hotel & spa kuta badung bali

I Putu Mahendra SF Veriawan¹⁾, Anak Agung Putri Sri²⁾, Ni Ketut Arismayanti³⁾

Program Studi Diploma IV Pariwisata, Fakultas Pariwisata, Univeristas Udayana

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

Email: mahendrasantaka98@gmail.com

Abstrak

Kualitas makanan pada restoran merupakan hal yang sangat penting demi kelancaran dan kemajuan sebuah restoran. Karena kualitas makanan yang baik dapat memberikan nilai kepuasan tersendiri kepada wisatawan, jika kualitas makanan yang disediakan tidak sesuai dengan harapan yang diinginkan wisatawan maka akan membuat wisatawan kecewa dan menimbulkan rasa tidak puas. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui persepsi dan ekspektasi wisatawan terhadap kualitas makanan breakfast di Restoran Sun Island Hotel & Spa Kuta Badung Bali. Penentuan sampel dalam penelitian ini menggunakan *Accidental Sampling* dari 100 responden yang didapatkan dari perhitungan rumus slovin. Teknik analisis data dalam penelitian ini menggunakan analisis deskriptif kualitatif, analisis skala likert, *importance performance analysis*, dan analisis gap. Hasil penelitian ini dapat disimpulkan yang menjadi variabel dengan kinerja tertinggi yaitu dimensi *freshness* dengan rata-rata 3,46 tergolong ke dalam kategori baik, dimensi yang memiliki penilaian kinerja terendah yaitu pada sub variabel *freshness* dengan rata-rata 3,21 tergolong ke dalam kategori cukup baik, sedangkan untuk penilaian tingkat kepentingan atau harapan, sub variabel yang memiliki penilaian tertinggi yaitu *wellcooked* dengan rata-rata 4,61 tergolong ke dalam kategori sangat penting, sedangkan sub variabel yang memiliki penilaian terendah yaitu sub variabel *freshness* dengan nilai rata-rata 4,44 tergolong kedalam kategori sangat penting.

Kata Kunci: Ekspektasi, Kualitas Makanan, *Breakfast*

Abstract

The quality of food in a restaurant is very important for the smooth running and progress of a restaurant. Because good quality food can provide its own satisfaction value to tourists, if the quality of food provided is not in accordance with the expectations of tourists, it will make tourists disappointed and cause a sense of dissatisfaction. This study aims to determine the perceptions and expectations of tourists on the quality of breakfast food at the Sun Island Hotel & Spa Kuta Badung Bali Restaurant. Determination of the sample in this study using Accidental Sampling from 100 respondents obtained from the calculation of the formula Slovin. The data analysis technique used in this research is descriptive qualitative analysis, Likert scale analysis, importance performance analysis, and gap analysis. The results of this study can be concluded that the variable with the highest performance is the sub variable freshness with an average of 3.46 belonging to the good category, the sub variable that has the lowest performance appraisal, namely the sub variable freshness with an average of 3.21 belongs to the fairly good category. , while for the assessment of the level of importance or expectation, the sub variable that has the highest assessment, namely well-cooked with an average of 4.61 is classified as very important, while the sub variable that has the lowest assessment is the sub variable freshness with an average value of 4.44 belonging to the category very important.

Keywords: *Expectations, Food Quality, Breakfast*

1. PENDAHULUAN

Bali merupakan pulau yang memiliki berbagai destinasi pariwisata yang sangat terkenal dan banyak dikunjungi oleh wisatawan lokal maupun wisatawan asing. Pariwisata Bali memiliki daya tarik wisata alam, budaya maupun buatan yang sangat unik dan menakjubkan. Kemajuan sektor pariwisata di Bali dapat dilihat dari adanya perkembangan dan bertambahnya sarana dan prasarana pariwisata seperti akomodasi, transportasi, fasilitas rekreasi, hiburan, komunikasi, dan atraksi wisata. Pariwisata di Bali juga berperan dalam menciptakan lapangan kerja dan mengurangi pengangguran sekaligus menciptakan kesejahteraan masyarakat.

Bali memiliki 8 Kabupaten dan 1 Kota Madya, salah satu Kabupaten yang memiliki tingkat kunjungan yang paling diminati sebagai tujuan wisata adalah Kabupaten Badung. Kabupaten

Badung merupakan salah satu destinasi pariwisata di Provinsi Bali yang diminati oleh wisatawan karena memiliki keanekaragaman yang ditawarkan seperti akomodasi, fasilitas, rekreasi, hiburan, atraksi wisata, hotel dan restoran. Ada banyak akomodasi hotel yang ada di wilayah Badung salah satunya di daerah Kuta yaitu Sun Island Hotel & SPA Kuta Badung Bali. Hotel merupakan suatu tempat atau bangunan yang menyediakan jasa penginapan untuk umum yang memiliki fasilitas pelayanan makan dan minum yang dikelola secara komersial dengan imbalan pembayaran.

Restoran Sun Island Hotel & SPA menyediakan jasa pelayanan makanan dan minuman baik itu *breakfast*, *lunch*, maupun *dinner*. Dalam penelitian ini mahasiswa membatasi hanya meneliti mengenai pelayanan *breakfast* nya saja. Dikarenakan setiap wisatawan yang menginap di hotel, harga kamar yang dipilih sudah mendapatkan *breakfast*. Restoran Sun Island Hotel & SPA Kuta menyediakan *breakfast* berupa prasmanan yaitu wisatawan dipersilahkan untuk mengambil maupun memilih makanan yang telah disediakan di atas *stall* (meja prasmanan). Setiap hotel memiliki standar operasionalnya sendiri untuk setiap karyawannya dalam memproses dan menghasilkan makanan yang baik untuk dihidangkan kepada wisatawan. Makanan yang memiliki kualitas yang baik dapat memberikan nilai kepuasan tersendiri kepada wisatawan.

Jumlah wisatawan yang melakukan *breakfast* di Sun Island Hotel & SPA Kuta Badung Bali mengalami fluktuasi yang dimana kondisi tidak tetap atau selalu berubah – ubah. Pada bulan agustus memiliki tingkat kunjungan terbanyak dengan jumlah yaitu 4.541, selanjutnya pada bulan Januari memiliki tingkat kunjungan terendah yaitu sebanyak 2.594. Jumlah kunjungan yang menurun ini dikarenakan adanya banyak hotel yang menawarkan produk dan harga yang bersaing disekitar Jalan Kartika Plaza, sehingga cukup berdampak pada jumlah tamu yang melakukan *breakfast* di Sun Island Hotel & SPA Kuta Badung Bali. Tidak semua wisatawan beranggapan positif terhadap kualitas makanan yang di sajikan di restoran tersebut, pada restoran ini terdapat beberapa kendala dan keluhan wisatawan. Terdapat jenis komplain yang ada pada Restoran Sun Island Hotel & SPA Kuta Badung Bali mengenai kualitas dari makanan *breakfast* yang disediakan. Adapun keluhan dari wisatawan mengenai kualitas makanan *breakfast*, maka dari itu pihak dari *Food & Beverage Product* melakukan berbagai cara untuk meminimalisir komplain dengan memperbaiki resep dan menambahkan beberapa menu makanan *breakfast* yang baru untuk meningkatkan kepuasan wisatawan. Dari adanya permasalahan tersebut maka perlunya penanganan terhadap kualitas makanan *breakfast* untuk mencegah menurunnya minat dan kepercayaan wisatawan terhadap kualitas makanan *breakfast*. Berdasarkan permasalahan diatas penulis berniat untuk melakukan penelitian mengenai Persepsi dan Ekspektasi Wisatawan Terhadap Kualitas Makanan *Breakfast* di Restoran Sun Island Hotel & SPA Kuta Badung Bali.

2. METODE PENELITIAN

Penelitian ini dilakukan di Restoran Sun Island Hotel & SPA Kuta Badung Bali yang berlokasi di jalan Kartika Plaza No 88 Kuta Badung Bali. Jenis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah Data kualitatif meliputi sejarah Sun Island Hotel & SPA Kuta Badung Bali, gambaran umum Sun Island Hotel & SPA Kuta Badung Bali, job deskripsi staff Sun Island Hotel & SPA Kuta Badung Bali sedangkan Data kuantitatif dalam penelitian ini meliputi data kunjungan wisatawan pada Sun Island Hotel & SPA Kuta Badung Bali. Sumber data dalam penelitian ini menggunakan dua jenis sumber data yaitu data primer dan data sekunder.

Teknik pengumpulan data yang digunakan yaitu, observasi, wawancara, kuesioner, dan studi kepustakaan. Teknik penentuan informan dalam penelitian ini menggunakan teknik *Purposive Sampling*. *Purposive Sampling* merupakan teknik untuk menentukan informan kunci dan pangkal yang akan diwawancarai. Dengan teknik ini diharapkan mampu memperoleh informasi atau data yang lebih lengkap. Tujuan penggunaan *Purposive Sampling* adalah untuk memperoleh informasi atau data yang lengkap dari orang-orang yang mengetahui dan memahami titik permasalahan. Informan kunci dalam penelitian ini adalah Manajer Sun Island Hotel & SPA Kuta Badung Bali. Informan pangkal dalam penelitian ini adalah staff kitchen Sun Island Hotel & SPA Kuta Badung Bali. Teknik Penentuan Sampel menggunakan rumus slovin dengan tingkat

kesalahan sebesar 10 persen didapatkan jumlah sampel sebanyak 100 responden yang dicari dengan menggunakan *Accidental Sampling* atau berdasarkan kebetulan yaitu siapa saja yang kebetulan bertemu dengan peneliti. Teknik analisis data yang dipergunakan dalam penelitian ini adalah Analisis Deskriptif Kualitatif, Analisis Skala Likert, Analisis GAP, dan *Importance Performance Analysis* (IPA).

3. HASIL DAN PEMBAHASAN

Sun Island Seminyak merupakan awal dari berdirinya Sun Island Hotel. Hotel ini mulai dibangun pada awal tahun 2006 dan tepatnya pada tanggal 24 November 2006, dibawah manajemen Aston International mulai beroperasi dan berubah namanya menjadi Aston Sun Island Villas & Spa, Seminyak. Dibangun awal Februari 2010, Sun Island Hotel Kuta yang berlokasi di Jl. Kartika Plaza, berada dibawah naungan PT. Sun Island Tuban selaku Pemilik dan Operator, bekerjasama dengan beberapa perencana arsitek, construction management dan kontraktor yang professional. Sun Island Hotel Kuta memiliki 129 kamar dan suites dengan fasilitas pelayanan kamar bintang 5. Design kontemporer yang elegan berpadu dengan arsitektur tradisional Bali yang menginspirasi semua fasilitas dan amenities. Terletak pada lokasi yang paling strategis di Kuta, hanya 5 menit berjalan kaki ke pantai Kuta, Discovery Mall, Traditional Art Market dan Waterboom.

Karakteristik wisatawan yang mengunjungi Restoran Island Hotel & SPA Kuta Badung Bali diklasifikasikan berdasarkan Jenis Kelamin, Usia, Asal Negara berdasarkan Benua, Pekerjaan, Intensitas Kunjungan, serta Motivasi Kunjungan ke Restoran Sun Island Hotel & SPA Kuta Badung Bali. Jenis kelamin Laki-laki dengan jumlah 44 orang dan untuk jenis kelamin Perempuan dengan jumlah 56 orang. Rentang usia dari 17 tahun sampai usia 25 tahun dengan jumlah sebanyak 23 orang, rentang usia dari 26 tahun sampai usia 38 tahun dengan jumlah sebanyak 46 orang dan diatas usia 39 tahun dengan jumlah sebanyak 31 orang. Karakteristik asal negara berdasarkan Benua, Eropa sebanyak 18 orang, Asia sebanyak 47 orang, Amerika sebanyak 4 orang, dan Australia sebanyak 31 orang. Karakteristik berdasarkan Pekerjaan, Pegawai Swasta sebanyak 35 orang, Wiraswasta sebanyak 45 orang, Pelajar atau Mahasiswa 16 orang dan Lainnya sebanyak 4 orang. Karakteristik berdasarkan Intensitas Kunjungan terbanyak adalah satu kali dengan jumlah sebanyak 68 orang, Intensitas kunjungan dua kali dengan jumlah 18 orang, dan Intensitas kunjungan lebih dari tiga kali dengan jumlah 14 orang. Karakteristik berdasarkan Motivasi Kunjungan yaitu paling banyak adalah liburan dengan jumlah sebanyak 84 orang, dan motivasi kunjungan karena bisnis sebanyak 16 orang.

Persepsi dan Ekspektasi Wisatawan Terhadap Kualitas Makanan Breakfast di Restoran Sun Island Hotel & SPA Kuta Badung Bali.

Untuk mengetahui persepsi dan ekspektasi wisatawan terhadap kualitas makanan breakfast di Restoran Sun Island Hotel & SPA Kuta Badung Bali dilakukan dengan menyebarkan kuesioner kepada wisatawan terdiri atas pernyataan mengenai pengukuran tingkat kinerja dan tingkat kepentingan/harapan (ekspektasi) wisatawan terhadap kualitas makanan. Hasil penilaian penyebaran kuesioner, dengan penilaian terhadap *Freshness*, *Presentasion*, *Well cooked*, dan *Variety of Food*.

Persepsi dan Ekspektasi Wisatawan Terhadap Kualitas Makanan (*Freshness*) di Restoran Sun Island Hotel & SPA Kuta Badung Bali. Menunjukkan pada indikator pertama “Makanan yang disajikan memiliki aroma yang sedap, dan dapat menggugah selera makan wisatawan” dari sebaran kuesioner terhadap 100 responden yang di olah menggunakan perhitungan skala likert didapatkan hasil dari tingkat kinerja dengan total skor sebanyak 346 dengan rata-rata 3,46 tergolong kedalam kategori Baik. Sedangkan untuk tingkat kepentingan atau ekspektasi (harapan) didapatkan hasil dengan total skor 446 dengan rata-rata 4,46 tergolong kedalam kategori Sangat Penting. Pada indikator kedua “Makanan yang disajikan memiliki warna terlihat segar/tidak pucat,

serasi dan dapat menarik perhatian wisatawan” dari sebaran kuesioner terhadap 100 responden yang di olah menggunakan perhitungan skala likert didapatkan hasil dari tingkat kinerja dengan total skor sebanyak 335 dengan rata-rata 3,35 termasuk kedalam kategori Cukup Baik. Sedangkan untuk tingkat kepentingan atau ekspektasi (harapan) didapatkan hasil dengan total skor 444 dengan rata-rata 4,44 tergolong kedalam kategori Sangat Penting. Pada indikator ketiga “Makanan yang disajikan memiliki tekstur yang crispy/renyah dan terasa empuk/lunak (tidak keras)” dari sebaran kuesioner terhadap 100 responden yang di olah menggunakan perhitungan skala likert didapatkan hasil dari tingkat kinerja dengan total skor sebanyak 343 dengan rata-rata 3,43 termasuk kedalam kategori Baik. Sedangkan untuk tingkat kepentingan atau ekspektasi (harapan) didapatkan hasil dengan total skor 453 dengan rata-rata 4,53 tergolong kedalam kategori Sangat Penting. Pada indikator keempat “Makanan yang disajikan memiliki tekstur yang crispy/renyah dan terasa empuk/lunak (tidak keras)” 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 termasuk kedalam kategori Cukup Baik. Sedangkan untuk tingkat kepentingan atau ekspektasi (harapan) didapatkan hasil dengan total skor 448 dengan rata-rata 4,48 tergolong kedalam kategori Sangat Penting.

Persepsi dan Ekspektasi Wisatawan Terhadap Kualitas Makanan (*Presentasion*) di Restoran Sun Island Hotel & SPA Kuta Badung Bali. Menunjukkan pada indikator kelima “Bentuk dari makanan yang disajikan terlihat unik dan menarik” dari sebaran kuesioner terhadap 100 responden yang di olah menggunakan perhitungan skala likert didapatkan hasil dari tingkat kinerja dengan total skor sebanyak 335 dengan rata-rata 3,35 tergolong kedalam kategori Cukup Baik. Sedangkan untuk tingkat kepentingan atau ekspektasi (harapan) didapatkan hasil dengan total skor 445 dengan rata-rata 4,45 tergolong kedalam kategori Sangat Penting. Pada indikator keenam “*Garnish* pada makanan yang disajikan sesuai dengan rasa hidangan agar penampilan dapat terlihat menarik” dari sebaran kuesioner terhadap 100 responden yang di olah menggunakan perhitungan skala likert didapatkan hasil dari tingkat kinerja dengan total skor sebanyak 338 dengan rata-rata 3,38 termasuk kedalam kategori Cukup Baik. Sedangkan untuk tingkat kepentingan atau ekspektasi (harapan) didapatkan hasil dengan total skor 448 dengan rata-rata 4,48 tergolong kedalam kategori Sangat Penting.

Persepsi dan Ekspektasi Wisatawan Terhadap Kualitas Makanan (*Well cooked*) di Restoran Sun Island Hotel & SPA Kuta Badung Bali. Menunjukkan pada indikator ketujuh “Makanan yang disajikan untuk wisatawan harus dimasak hingga matang sempurna akan tetapi tidak sampai gosong (*overcooked*)” dari sebaran kuesioner terhadap 100 responden yang di olah menggunakan perhitungan skala likert didapatkan hasil dari tingkat kinerja dengan total skor sebanyak 338 dengan rata-rata 3,38 tergolong kedalam kategori Cukup Baik. Sedangkan untuk tingkat kepentingan atau ekspektasi (harapan) didapatkan hasil dengan total skor 447 dengan rata-rata 4,47 tergolong kedalam kategori Sangat Penting. Pada indikator kedelapan “Makanan yang disajikan untuk wisatawan harus dimasak dengan waktu yang tepat sehingga bumbu dapat meresap kedalam makanan” dari sebaran kuesioner terhadap 100 responden yang di olah menggunakan perhitungan skala likert didapatkan hasil dari tingkat kinerja dengan total skor sebanyak 345 dengan rata-rata 3,45 termasuk kedalam kategori Baik. Sedangkan untuk tingkat kepentingan atau ekspektasi (harapan) didapatkan hasil dengan total skor 461 dengan rata-rata 4,61 tergolong kedalam kategori Sangat Penting. Pada indikator kesembilan “Makanan yang disajikan untuk wisatawan harus disajikan dengan suhu yang tepat guna mempertahankan cita rasa dan aroma dari makanan” dari sebaran kuesioner terhadap 100 responden yang di olah menggunakan perhitungan skala likert didapatkan hasil dari tingkat kinerja dengan total skor sebanyak 345 dengan rata-rata 3,45 termasuk kedalam kategori Baik. Sedangkan untuk tingkat kepentingan atau ekspektasi (harapan) didapatkan hasil dengan total skor 444 dengan rata-rata 4,44 tergolong kedalam kategori Sangat Penting.

Persepsi dan Ekspektasi Wisatawan Terhadap Kualitas Makanan (*Variety of Food*) di Restoran Sun Island Hotel & SPA Kuta Badung Bali. Menunjukkan pada indikator kesepuluh

“Makanan yang disajikan memiliki varian yang sesuai dengan selera wisatawan” dari sebaran kuesioner terhadap 100 responden yang di olah menggunakan perhitungan skala likert didapatkan hasil dari tingkat kinerja dengan total skor sebanyak 341 dengan rata-rata 3,41 tergolong kedalam kategori Baik. Sedangkan untuk tingkat kepentingan atau ekspektasi (harapan) didapatkan hasil dengan total skor 449 dengan rata-rata 4,49 tergolong kedalam kategori Sangat Penting.

Analisa GAP antara Ekspektasi dan Persepsi Wisatawan Terhadap Kualitas Makanan Breakfast di Restoran Sun Island Hotel & SPA Kuta Badung Bali.

Perhitungan gap menggunakan nilai rata-rata skor dari setiap indikator kepentingan dan kinerja yang ada pada penelitian ini, kemudian skor rata-rata dari kinerja dikurangi skor rata-rata dari kepentingan. Jika skor bernilai negatif menunjukkan bahwa terdapat indikasi adanya gap kualitas pada indikator tersebut. Sedangkan skor bernilai positif menunjukkan indikasi kualitas yang cukup memuaskan wisatawan.

Tabel 1. GAP Mean antara Ekspektasi dan Persepsi Wisatawan Terhadap Kualitas Makanan Breakfast di Restoran Sun Island Hotel & SPA Kuta Badung Bali.

No	Indikator	Tingkat kesesuaian		GAP (P-E)
		Performance (P)	Expetation (E)	
<i>Freshness</i>				
1.	Makanan yang disajikan memiliki aroma yang sedap, dan dapat menggugah selera makan wisatawan	3,46	4,46	-1
2.	Makanan yang disajikan memiliki warna terlihat segar/tidak pucat, serasi dan dapat menarik perhatian wisatawan	3,35	4,44	-1,09
3.	Makanan yang disajikan memiliki tekstur yang <i>crispy</i> /renyah dan terasa empuk/lunak (tidak keras)	3,43	4,53	-1,1
4.	Makanan yang disajikan memiliki cita rasa yang lezat ketika dimakan	3,21	4,48	-1,27
<i>Presentasion</i>				
5.	Bentuk dari makanan yang disajikan terlihat unik dan menarik	3,35	4,45	-1,1
6.	<i>Garnish</i> pada makanan yang disajikan sesuai dengan rasa hidangan agar penampilan dapat terlihat menarik	3,38	4,48	-1,1
<i>Well cooked</i>				
7.	Makanan yang disajikan untuk wisatawan harus dimasak hingga matang sempurna akan tetapi tidak sampai gosong (<i>overcooked</i>)	3,38	4,47	-1,09
8.	Makanan yang disajikan untuk wisatawan harus dimasak dengan waktu yang tepat sehingga bumbu dapat meresap kedalam makanan	3,35	4,61	-1,26
9.	Makanan yang disajikan untuk wisatawan harus disajikan dengan suhu yang tepat guna mempertahankan cita rasa dan aroma dari makanan	3,45	4,44	-0,99
<i>Variety of Food</i>				
10.	Makanan yang disajikan memiliki varian yang sesuai dengan selera wisatawan	3,41	4,49	-1,08

Sumber: Hasil penelitian, 2020.

Berdasarkan Tabel 1. dapat dilihat bahwa semua gap memiliki nilai negatif. Gap paling kecil terletak pada indikator Makanan yang disajikan memiliki cita rasa yang lezat ketika dimakan Sebesar -1,27, sedangkan Gap paling besar terletak pada indikator Makanan yang disajikan untuk wisatawan harus disajikan dengan suhu yang tepat guna mempertahankan cita rasa dan aroma dari makanan dengan nilai gap sebesar -0,99.

Tingkat Kesesuaian Ekspektasi dan Persepsi Wisatawan Terhadap Kualitas Makanan Breakfast di Restoran Sun Island Hotel & SPA Kuta Badung Bali.

Dalam mencari tingkat kesesuaian dari semua indikator kualitas makanan *breakfast* di Restoran Sun Island Hotel & SPA Kuta Badung Bali, 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 2. Tingkat Kesesuaian Ekspektasi dan Persepsi Wisatawan terhadap Kualitas Makanan Breakfast di Restoran Sun Island Hotel & SPA Kuta Badung Bali.

No	Indikator	Skor Penilaian Ekspektasi	Skor Penilaian Kinerja	Y	X	Tingkat Kesesuaian (%)
<i>Freshness</i>						
1.	Makanan yang disajikan memiliki aroma yang sedap, dan dapat menggugah selera makan wisatawan	446	346	4,46	3,46	77,57
2.	Makanan yang disajikan memiliki warna terlihat segar/tidak pucat, serasi dan dapat menarik perhatian wisatawan	444	335	4,44	3,35	75,45
3.	Makanan yang disajikan memiliki tekstur yang <i>crispy</i> /renyah dan terasa empuk/lunak (tidak keras)	453	343	4,53	3,43	75,71
4.	Makanan yang disajikan memiliki cita rasa yang lezat ketika dimakan	448	321	4,48	3,21	71,65
<i>Presentasion</i>						
5.	Bentuk dari makanan yang disajikan terlihat unik dan menarik	445	335	4,45	3,35	75,28
6.	<i>Garnish</i> pada makanan yang disajikan sesuai dengan rasa hidangan agar penampilan dapat terlihat menarik	448	338	4,48	3,38	75,44
<i>Well cooked</i>						
7.	Makanan yang disajikan untuk wisatawan harus dimasak hingga matang sempurna akan tetapi tidak sampai gosong (<i>overcooked</i>)	447	338	4,47	3,38	75,61

8.	Makanan yang disajikan untuk wisatawan harus dimasak dengan waktu yang tepat sehingga bumbu dapat meresap kedalam makanan	461	335	4,61	3,35	72,66
9.	Makanan yang disajikan untuk wisatawan harus disajikan dengan suhu yang tepat guna mempertahankan cita rasa dan aroma dari makanan	444	345	4,44	3,45	77,70
Variety of Food						
10.	Makanan yang disajikan memiliki varian yang sesuai dengan selera wisatawan	449	341	4,49	3,41	75,94

Sumber: Hasil Penelitian, 2020.

Berdasarkan Tabel 2. memperoleh hasil tingkat kesesuaian dengan total nilai yaitu sebesar 75 persen, hal ini membuat wisatawan yang melakukan breakfast memiliki kenyataan kualitas makanan breakfast cukup sesuai dengan yang diharapkan. Karena rata-rata dari keseluruhan indikator sama dengan tingkat kesesuaian yaitu sebesar 75 persen, indikator yang paling rendah ada pada Makanan yang disajikan memiliki cita rasa yang lezat ketika dimakan, dengan nilai tingkat kesesuaian yaitu sebesar 71 persen, sehingga indikator tersebut perlu diperbaiki dan mendapat prioritas.

Uji Beda t

Dalam penelitian ini digunakan *paired sample t test* untuk membandingkan perbedaan *mean* antara ekspektasi (harapan) dan persepsi wisatawan dan mengetahui apakah terdapat perbedaan yang signifikan antara ekspektasi (harapan) dan persepsi wisatawan. Dikatakan terdapat perbedaan yang signifikan jika $\text{sig} < 0,05$.

Tabel 3. Uji Beda *Paried Sample t-test*

	Mean	t	df	Sig. (2-tailed)
Importance- Performance	-1.10800	-37.989	9	.000

Sumber: Data kuesioner, diolah, 2020.

Berdasarkan Tabel 3. dapat disimpulkan bahwa terdapat perbedaan antara ekspektasi (harapan) dan persepsi wisatawan terhadap kualitas makanan *breakfast* di Restoran Sun Island Hotel & SPA Kuta Badung Bali yang signifikan. Hal ini dikarenakan nilai sig dari hasil uji *paired sample t test* sebesar 0,000 yaitu lebih kecil dari 0,05.

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 indikator yang mempengaruhi kepuasan wisatawan yang melakukan *Breakfast* di Restoran Sun Island Hotel & SPA Kuta Badung Bali atas kualitas makanan. Terdapat rumus untuk menentukan titik potong antara sumbu X dan sumbu Y yaitu dengan perhitungan rata-rata tingkat kepentingan dan persepsi dengan seluruh indikator, sebagai berikut.

Rumus:

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

Keterangan:

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

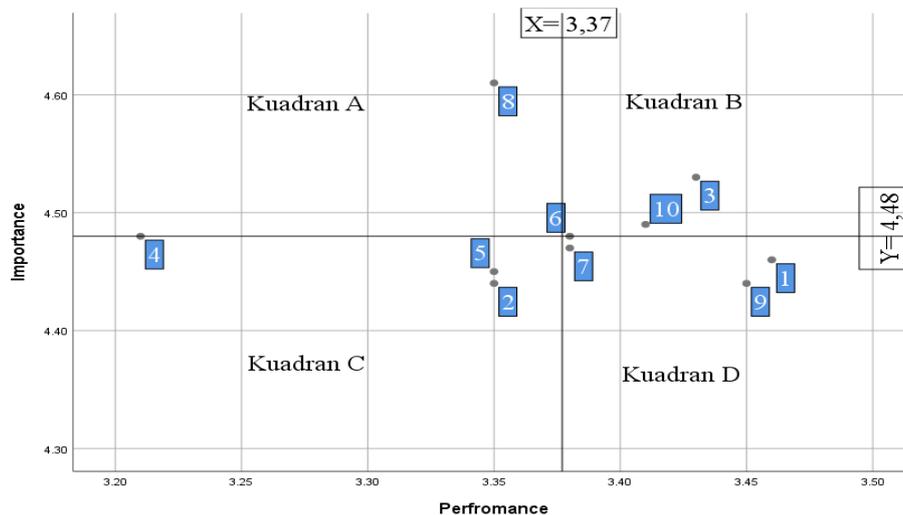
\bar{Y} = Bobot rata-rata tingkat penilaian kepentingan atribut

K = Jumlah Atribut

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

$$\bar{X} = \frac{33,77}{10} = 3,37 \text{ dan } \bar{Y} = \frac{44,85}{10} = 4,48$$

Setelah mendapat titik potong sumbu X dan sumbu Y maka akan terbentuk diagram yang selanjutnya diisi sesuai dengan nilai masing-masing indikator yang terdapat pada Tabel hasil kuesioner Persepsi dan Ekspektasi Wisatawan terhadap Kualitas Makanan Breakfast di Restoran Sun Island Hotel & SPA Kuta badung Bali. Maka akan diketahui letak setiap indikator dalam Diagram Kartesius yang terdiri dari empat kuadran, didapatlah bentuk Diagram Kartesius sebagai berikut.



Gambar 1. Diagram Kartesius Kualitas Makanan Breakfast di Restoran Sun Island Hotel & SPA Kuta Badung Bali (Sumber: Hasil Penelitian, 2020).

Berdasarkan Gambar 1. Diagram Kartesius dapat dilihat bahwa letak dari setiap indikator yang merupakan penilaian ekspektasi (harapan) tingkat kepuasan wisatawan terhadap kualitas makanan *Breakfast* di Restoran Sun Island Hotel & SPA Kuta Badung Bali dibagi menjadi empat kuadran, yaitu:

A. Kuadran A

Kuadran A menunjukkan indikator yang dianggap penting oleh wisatawan, sedangkan kinerja belum memuaskan bagi wisatawan. Jadi indikator ini perlu diperhatikan oleh *Food & Beverage Product* di Sun Island Hotel & SPA Kuta Badung Bali dikarenakan kinerjanya masih kurang memuaskan bagi wisatawan.

- 1) Makanan yang disajikan memiliki cita rasa yang lezat ketika dimakan (Indikator 4)
- 2) Makanan yang disajikan untuk wisatawan harus dimasak dengan waktu yang tepat sehingga bumbu dapat meresap kedalam makanan (Indikator 8)

B. Kuadran B

Pada kuadran B menunjukkan indikator yang sangat penting untuk tingkat kepuasan wisatawan terhadap kualitas makanan Breakfast di Restoran Sun Island Hotel & SPA Kuta Badung Bali sudah memberikan kualitas makanan yang baik sehingga perlu untuk dipertahankan oleh pihak hotel Sun Island Hotel & SPA Kuta Badung Bali.

- 1) Makanan yang disajikan memiliki tekstur yang crispy/renyah dan terasa empuk/lunak (tidak keras) (Indikator 3)
- 2) Garnish pada makanan yang disajikan sesuai dengan rasa hidangan agar penampilan dapat terlihat menarik (Indikator 6)
- 3) Makanan yang disajikan memiliki varian yang sesuai dengan selera wisatawan (Indikator 10)

C. Kuadran C

Kuadran C merupakan indikator yang dimana tidak terlalu diharapkan oleh wisatawan dan karyawan *Food & Beverage Product* tidak melakukan kinerja dengan baik. Jadi *Food & Beverage Product* di Sun Island Hotel & SPA Kuta Badung Bali tidak perlu terlalu memperhatikan indikator yang ada didalamnya.

- 1) Makanan yang disajikan memiliki warna terlihat segar/tidak pucat, serasi dan dapat menarik perhatian wisatawan (Indikator 2)
- 2) Bentuk dari makanan yang disajikan terlihat unik dan menarik (Indikator 5)

D. Kuadran D

Kuadran D indikator yang berada didalamnya kurang diharapkan oleh wisatawan tetapi *Food & Beverage Product* di Sun Island Hotel & SPA Kuta Badung Bali melakukannya dengan sangat baik sehingga dinilai terlalu berlebihan.

- 1) Makanan yang disajikan memiliki aroma yang sedap, dan dapat menggugah selera makan wisatawan (Indikator 1)
- 2) Makanan yang disajikan untuk wisatawan harus dimasak hingga matang sempurna akan tetapi tidak sampai gosong (*overcook*) (Indikator 7)
- 3) Makanan yang disajikan untuk wisatawan harus disajikan dengan suhu yang tepat guna mempertahankan cita rasa dan aroma dari makanan (Indikator 9)

4. KESIMPULAN

Berdasarkan hasil perhitungan kuesioner yang diberikan kepada wisatawan terhadap Persepsi wisatawan terhadap kualitas makanan *Breakfast* di Restoran Sun Island Hotel & SPA Kuta Badung Bali yaitu memperoleh nilai dengan total skor 3377 dengan rata-rata 3,37 yang dapat dikategorikan Cukup Baik dan wisatawan yang melakukan *breakfast* merasa cukup puas dengan kualitas makanan breakfast dari 10 indikator. Kemudian pada tingkat kepentingan kepuasan wisatawan yaitu memperoleh total skor 4485 dengan rata-rata 4,48 yang dapat dikategorikan sangat penting dari 10 indikator kuesioner yang disebarkan. Dari hasil pemetaan diagram kartesius dan tingkat kesesuaian dari masing-masing dimensi maka didapatkan bahwa indikator yang dinilai wisatawan yang melakukan *Breakfast* di Restoran Sun Island Hotel & SPA Kuta Badung Bali mendapatkan prioritas dalam meningkatkan kualitas makanan *Breakfast* di Restoran Sun Island Hotel & SPA Kuta Badung Bali sebagai berikut.

- 1) Makanan yang disajikan memiliki cita rasa yang lezat ketika dimakan harus mendapat prioritas karena dalam kualitas makanan Breakfast di Restoran Sun Island Hotel & SPA Kuta Badung Bali letak indikator yang berada di kuadran A memiliki nilai tingkat kesesuaian 71 persen
- 2) Makanan yang disajikan kepada wisatawan harus dimasak dengan waktu yang tepat sehingga bumbu dapat meresap kedalam makanan harus mendapat prioritas karena dalam

kualitas makanan *Breakfast* di Restoran Sun Island Hotel & SPA Kuta Badung Bali letak indikator berada di kuadran A memiliki nilai tingkat kesesuaian yaitu 72 persen sehingga perlu di tingkatkan oleh Sun Island Hotel & SPA Kuta Badung Bali.

Adapun Indikator yang harus dipertahankan oleh pihak *Food & Beverage Product* di Sun Island Hotel & SPA Kuta Badung Bali sebagai berikut:

- 1) Makanan yang disajikan memiliki tekstur yang *crispy*/renyah dan terasa empuk/lunak (tidak keras) (Indikator 3)
- 2) Garnish pada makanan yang disajikan sesuai dengan rasa hidangan agar penampilan dapat terlihat menarik (Indikator 6)
- 3) Makanan yang disajikan memiliki varian yang sesuai dengan selera wisatawan (Indikator 10)

Sun Island Hotel & SPA Kuta Badung Bali khususnya seluruh karyawan *Food & Beverage Product* diharapkan untuk mampu meningkatkan dan memperbaiki indikator (4) yaitu Makanan yang disajikan memiliki rasa yang lezat ketika dimakan dengan cara memperbaharui resep yang ada dan juga pada indikator (8) yaitu Makanan yang disajikan kepada wisatawan harus dimasak dengan waktu yang tepat sehingga bumbu dapat meresap kedalam makanan dengan cara mempelajari teknik memasak dan memahami betul bagaimana cara memasak dengan baik dan benar sehingga masakan tersebut sudah sesuai dengan standar hotel. Sebaiknya pihak *Food & Beverage* mempertahankan indikator atau faktor yang mendapatkan hasil persepsi Baik dari wisatawan yang melakukan Breakfast di Restoran Sun Island Hotel & SPA Kuta Badung Bali sehingga dapat memberikan suatu kualitas makanan yang baik bagi wisatawan dan akan memberikan dampak yang baik untuk hotel atas kualitas makanan *breakfast* yang dirasakan oleh wisatawan yang melakukan *Breakfast* di Restoran Sun Island Hotel & SPA Kuta Badung Bali dan menjadi Hotel yang Baik untuk kedepannya.

Ucapan Terima Kasih

Puja dan Puji syukur penulis haturkan kehadiran Ida Sang Hyang Widhi Wasa atau Tuhan Yang Maha Esa, jurnal ini dapat diselesaikan dengan judul “Persepsi dan Ekspektasi Wisatawan Terhadap Kualitas Makanan Breakfast Di Restoran Sun Island Hotel & SPA Kuta Badung Bali, tak lupa Penulis mengucapkan terimakasih kepada dosen pembimbing yang senantiasa memberikan bimbingan yang baik dari awal hingga akhir penulisan jurnal 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

- Andika, C., Kasmita, K., & Pasaribu, P. (2017) ‘Pengaruh Kualitas Makanan Pada Menu Breakfast Terhadap Kepuasan Tamu Di Restaurant Jam Balero Hotel Pusako Bukittinggi’, *E-Journal Home Economic and Tourism*, 15(2).
- Angraini, L. (2014) *Analisis Persepsi Konsumen Menggunakan Metode Importance Performance Analysis dan Customer Satisfaction Index (Studi Kasus Di Ria Djenaka Coffee & Resto, Malang*. Doctoral Dissertation. Universitas Brawijaya.
- Amaliyah, N. (2017) *Penyehatan Makanan dan Minuman*.
- Arismayanti, N. K., Budiarsa, M., Bakta, I. M., & Pitana, I. G. (2020) *Model of Quality Bali Tourism Development Based On Destination and Tourists Experience*.

- Badan Pusat Statistik Provinsi Bali. (2019) *Kunjungan Wisatawan Mancanegara ke Bali per Bulan, 2015-2018*. Provinsi Bali: Badan Pusat Statistik [Diakses pada tahun 2019].
- Dwiastari, N. K. R. (2018) *Pengaruh Kualitas Pelayanan Food & Beverage Service dan Kualitas Makanan Terhadap Minat Beli Wisatawan di Restoran Holiday Inn Resort Bali Benoa*. Skripsi.
- Evirasanti, M., Rahyuda, K., & Yasa, N. N. K. (2016) *Pengaruh Kualitas Makanan, Kualitas Layanan dan Lingkungan Fisik Terhadap Kepuasan dan Behavioral Intentions*.
- Faisal, R. (2017) *Persepsi dan Ekspektasi Wisatawan Terhadap Kualitas Makanan Di Novotel Hotels & Resort Bukittinggi*.
- Febriyanto. (2011) *Analisis GAP Harapan dan Kinerja Berdasarkan Persepsi Pengunjung Taman Nasional Way Kambas di Lampung Timur*.
- Fudyartanta. (2011) *Pengertian Persepsi*.
- Handojo, S. M. (2015) 'Analisis Pengaruh Kualitas Makanan Dan Persepsi Harga Terhadap Kepuasan Konsumen di D'cost Surabaya', *Jurnal Hospitality dan Manajemen Jasa*, 3(2), 643-654.
- Hertwig, S. D. (2017) *Analisis Kualitas Makanan Terhadap Kepuasan Wisatawan di W Sense Restaurant Watermark Hotel & Spa Bali*. Skripsi.
- Isa, M., Mardalis, A., & Mangifera, L. (2018) *Analisis Keputusan Konsumen Dalam Melakukan Pembelian Makanan dan Minuman di Warung Hik*.
- Kurniawan, A. (2019) *5 Pengertian Kualitas Menurut Para Ahli*.
- Kusuma, T. S., Kurniawati, A. D., Rahmi, Y., Rusdan, I. H., & Widyanto, R. M. (2017) *Pengawasan Mutu Makanan*.
- Lestari, W. S., & Yusuf, A. (2016) *Pengaruh Kualitas Makanan dan Harga Terhadap Keputusan Pembelian pada Steak Jongkok Karawang*.
- Siregar, S. (2017) 'Metode Penelitian Kuantitatif Perhitungan Manual dan SPSS.
- Sujarweni, V. W. (2018) 'Metodelogi Penelitian'. Yogyakarta: Pustaka Baru Press.
- Manalu, C. (2019) *Upaya Staff Main Kitchen dalam Meningkatkan Kualitas Menu Buffet Breakfast di Hotel Grandhika Setiabudi Medan*.
- Mangifera, L., Isa, M., & Wajdi, M. F. (2018) 'Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Konsumen dalam Pemilihan Kuliner di Kawasan Wisata Alam Kemuning', *Jurnal Manajemen Daya saing*, 20 (1).
- Nurlatifah, M., & Saraswati, T. G. (2020) 'Analisis Kualitas Pelayanan, Harga, dan Promosi Taman Wisata Alam (TWA) Gunung Tangkuban Perahu dengan Metode Importance Performance Analysis (IPA)', *Jurnal Ilmiah MEA (Manajemen, Ekonomi, & Akuntansi)*, 4(3), 167-177.
- Pasuraman. (1990) *Pengertian GAP*.
- Phienenda, Y., Susilo, E., & Andreani, F. (2018) *Analisa Harapan dan Persepsi Konsumen Terhadap Kualitas Makanan In-Flight Meal Maskapai Penerbangan Garuda Indonesia*.

- Prawitasari, K., & Tantrisna, C. (2006) *Analisa Harapan dan Persepsi Penumpang Terhadap Kualitas Makanan yang Disediakan oleh Maskapai Penerbangan Domestik di Indonesia*.
- Putra, I. P. S., Ariani, N. M., & Suarka, F. M. (2018) *Persepsi dan Ekspektasi Wisatawan Terhadap Kualitas Makanan Breakfast di Harris Café*.
- Ronitawati, P., Simangunsong, D. W. T. (2019). *Analisis Kualitas Makanan dan Kualitas Pelayanan Terhadap Tingkat Kepuasan Konsumen pada Penyelenggaraan Makanan di Kantin Universitas Esa Unggul*.
- Sianipar, R. (2020) *‘Pengaruh Kualitas Makanan Dan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Food Junction Canteen Universitas Pelita Harapan Karawaci’*.
- Sugianto, A., & Kristanti, M. (2015) *‘Analisis Gap Harapan Dan Persepsi Pengunjung Ekowisata Mangrove Wonorejo Surabaya’*, *Jurnal Hospitality Dan Manajemen Jasa*, 3(1), 371-379.
- Tunjungsari, K. R. (2018) *Karakteristik dan Persepsi Wisatawan Mancanegara di Kawasan Sanur dan Canggu, Bali*.
- Wani, Y. A., Tanuwijaya, L. K., Arfiani, E. P. (2019) *Manajemen Operasional Penyelenggaraan Makan*.
- West, Wood, Harger, Gaman, Sherington, Jones. (2012) *Faktor-faktor yang Mempengaruhi Food Quality*”.
- Wijaya, W. (2017) *Analisa Pengaruh Kualitas Makanan Terhadap Kepuasan Konsumen di Yoshinoya Galaxy Mall Surabaya*”. *Jurnal Hospitality dan Manajemen Jasa*, 5(2).