

## Karakteristik dan Persepsi Wisatawan Domestik Terhadap Restoran di Kawasan Denpasar Selatan

Dicky Agam<sup>1)</sup>, Ni Made Ariani<sup>2)</sup>, I Nyoman Tri Sutaguna<sup>3)</sup>

<sup>1,2,3</sup>Sarjana Terapan Pengelolaan Perhotelan, Fakultas Pariwisata, Universitas Udayana  
Email: <sup>1</sup>[dickyagam12@gmail.com](mailto:dickyagam12@gmail.com), <sup>2</sup>[ayukariani97@yahoo.com](mailto:ayukariani97@yahoo.com), <sup>3</sup>[trisutaguna@unud.ac.id](mailto:trisutaguna@unud.ac.id).

### Abstrak

Denpasar Selatan merupakan salah satu kecamatan yang ada di kota Denpasar dan menjadi salah satu daerah yang dijadikan destinasi oleh wisatawan domestik. Terdapat berbagai macam jenis restoran sehingga dirasa penting untuk mengetahui bagaimana persepsi wisatawan terhadap restoran yang ada di kawasan Denpasar Selatan. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana karakteristik dan persepsi wisatawan domestik terhadap restoran yang ada di kawasan Denpasar Selatan. Sumber data penelitian ini adalah primer (kuesioner, wawancara, dan observasi) dan data sekunder (jurnal dan penelitian sebelumnya). Jenis data yang digunakan adalah kualitatif dan kuantitatif dengan teknik penentuan sampel *quota sampling* dengan cara pengambilan sampel *accidental sampling* sebanyak 60 responden. Karakteristik wisatawan domestik berdasarkan asalnya yaitu 88.3% berasal dari luar Bali, karakteristik berdasarkan jenis kelamin laki – laki 53.3%, karakteristik berdasarkan umur ada di rentang usia 21 – 30 71.7%, berdasarkan pendidikan terakhir 60% SMA/SMK, berdasarkan status perkawinan 93.3% lajang, berdasarkan pekerjaan 61.7% pelajar/mahasiswa, berdasarkan jumlah pendapatan 35.6% Rp 500.000 – Rp 2.000.000, berdasarkan tujuan perjalanan 53.3% rekreasi dan berdasarkan lama tinggal 41.7% > 7 hari. Persepsi wisatawan domestik terhadap restoran di kawasan Denpasar Selatan yaitu indikator kualitas yang dirasakan mendapatkan nilai rata – rata tertinggi dengan persentase 4.14 (baik), selanjutnya indikator kualitas pelayanan mendapat nilai rata – rata 4.1 (baik), indikator kualitas makanan mendapat nilai rata – rata 3.96 (baik) dan indikator harga mendapat nilai rata – rata 3.92 (baik). Berdasarkan data yang telah didapatkan dapat diketahui bahwa persepsi wisatawan domestik terhadap restoran di kawasan Denpasar Selatan masuk ke dalam kategori baik dengan persentase 4.03 (baik).

**Kata Kunci : Karakteristik, Persepsi, Wisatawan Domestik, Restoran**

### Abstract

*South Denpasar is one of the sub-districts in the city of Denpasar and is one of the areas used as a destination for domestic tourists. There are various types of restaurants so it is important to know how tourists perceive restaurants in the South Denpasar area. This study aims to determine the characteristics and perceptions of domestic tourists towards restaurants in the South Denpasar area. The data sources of this research are primary (questionnaires, interviews, and observations) and secondary data (journals and previous research). The types of data used are qualitative and quantitative with the technique of determining the sample quota sampling by taking the sample accidental sampling of 60 respondents. Characteristics of domestic tourists based on origin, namely 88.3% originating from outside Bali, characteristics based on male gender 53.3%, characteristics based on age are in the age range 21-30 71.7%, based on latest education 60% SMA / SMK, based on marital status 93.3% single, based on work 61.7% students, based on total income 35.6% IDR 500,000 - IDR 2,000,000, based on travel destination 53.3% recreation and based on length of stay 41.7% > 7 days. The perception of domestic tourists towards restaurants in the South Denpasar area is that the perceived quality indicator gets the highest average score with a percentage of 4.14 (good), then the service quality indicator gets an average score of 4.1 (good), the food quality indicator gets an average score of 3.96 (good) and the price indicator got an average score of 3.92 (good). Based on the data that has been obtained, it can be seen that the perceptions of domestic tourist towards restaurants in the South Denpasar area fall into the good category with a percentage of 4.03 (good).*

**Keywords : Characteristics, Perceptions, Domestic Tourists, Restaurants**

## 1. PENDAHULUAN

Menurut Undang-Undang No. 10, Tahun 2009 tentang Kepariwisata, Pariwisata adalah berbagai macam kegiatan wisata dan didukung fasilitas serta layanan yang disediakan masyarakat setempat, sesama wisatawan, pemerintah, pemerintah daerah dan pengusaha. Pariwisata sendiri memiliki makna yakni suatu perjalanan yang dilakukan oleh seseorang atau sekelompok orang untuk sementara waktu, dengan suatu perencanaan dan dengan maksud bukan untuk mencari

nafkah di tempat yang dikunjungi, tetapi semata-mata hanya untuk menikmati kegiatan rekreasi. Sapta Nirwandar selaku Wamenparekraf pernah mengatakan bahwa “Wisata, pada masa kini merupakan kebutuhan untuk siapapun”. Setiap orang perlu beristirahat dari rutinitas yang mereka lakukan terus menerus setiap harinya dengan kegiatan rekreasi dan juga relaksasi. Pariwisata juga merupakan salah satu sektor yang diunggulkan sebagai sumber dari devisa negara, salah satu negara yang memanfaatkan pariwisata sebagai devisa untuk negara adalah Indonesia.

Indonesia merupakan salah satu negara yang terletak di Asia Tenggara yang terkenal dengan hamparan pulau yang indah. Faktor-faktor seperti letak geografis, keindahan alam, sejarah negara, kebudayaan dan ada istiadat yang majemuk yang menjadikan Indonesia sebagai destinasi favorit bagi wisatawan mancanegara. Jika berbicara mengenai Pariwisata di Indonesia, akan kurang rasanya jika tidak berbicara mengenai satu provinsi yang merupakan salah satu penyumbang devisa terbesar di sektor pariwisata di Indonesia yaitu Bali.

Bali sendiri merupakan salah satu provinsi yang terletak di wilayah timur Indonesia yang terkenal sebagai destinasi wisata oleh dunia Internasional, reputasi Bali sebagai destinasi wisata yang terkenal di kancah internasional ini dikarenakan Bali memiliki keanekaragaman budaya, adat istiadat dan keseniannya. Menurut ulasan situs resmi *Tripadvisor* tahun 2017 menyatakan bahwa Bali sebagai salah satu *Best Destinations in The World*, menempati peringkat ke 5 setelah London (Inggris), Paris (Perancis), Roma (Italia), dan Crete (Yunani). Berikut data kunjungan wisatawan yang datang ke Bali dalam kurun 5 tahun terakhir:

Tabel 1: Jumlah Wisatawan yang Datang ke Bali

| Tahun | Wisatawan Mancanegara (orang) | Wisatawan Domestik (orang) | Jumlah Wisatawan (orang) | Pertumbuhan (%) |
|-------|-------------------------------|----------------------------|--------------------------|-----------------|
| 2014  | 3.776.638                     | 6.394.307                  | 10.160.945               | -               |
| 2015  | 4.001.835                     | 7.147.100                  | 11.148.935               | 9.72            |
| 2016  | 4.927.937                     | 8.643.680                  | 13.571.617               | 21.7            |
| 2017  | 5.697.739                     | 8.735.633                  | 14.433.372               | 6.3             |
| 2018  | 6.070.473                     | 9.385.633                  | 15.456.046               | 7.1             |
| 2019  | 6.275.210                     | 10.545.039                 | 16.820.249               | -               |
| 2020  | 1.068.473                     | 4.596.157                  | 5.664.630                | -               |

Sumber: Badan Pusat Statistik (2020).

Berdasarkan pada Tabel 1 diatas, dapat dilihat bahwa jumlah wisatawan di Bali baik mancanegara maupun domestik terus mengalami kenaikan secara perlahan. Kenaikan jumlah wisatawan yang paling signifikan terjadi pada tahun 2016, yaitu mengalami pertumbuhan sebesar 21,7%. Peningkatan ini bisa terjadi karena pada 2016, Bali sedang gencar melakukan promosi wisata. Promosi dilakukan oleh Badan Promosi Pariwisata Daerah (BPPD) untuk meningkatkan kunjungan wisata ke Bali. (Tjokorda Oka dalam Kompas, 2019).

Bali memiliki berbagai macam destinasi wisata yang tersebar merata di seluruh pulaunya. Daya tarik alam dan budaya adalah potensi utama yang dimanfaatkan Bali untuk menarik wisatawan. Pulau Bali sendiri terdiri dari 8 kabupaten dan 1 kota madya. Masing-masing dari kawasan tersebut memiliki keunggulan dan potensi wisatanya masing-masing. Salah satu kawasan yang sering dikunjungi oleh wisatawan domestik adalah Kota Denpasar. Denpasar sebagai ibu kota dari Bali merupakan pusat kegiatan perekonomian, pendidikan dan pariwisata. Sebagai destinasi pariwisata, Kota Denpasar memiliki keunggulan tersendiri dibanding dengan daerah lainnya, berada di sentral dari pulau Bali dan

merupakan pusat kota di Pulau Bali, Denpasar memiliki daya tarik wisata yang tidak kalah menarik dibanding daerah lainnya. Berbagai objek wisata yang dapat ditemukan di kota Denpasar adalah Museum Bali Denpasar, Monumen Bajra Sandhi Renon, Pusat Konservasi Kura-Kura dan Penyus, Hutan Mangrove, Desa Budaya Kertalangu dan masih banyak lagi. Berikut jumlah wisatawan domestik yang datang ke kawasan Denpasar pada tahun 2014-2018:

Tabel 2: Jumlah Wisatawan Domestik yang Datang ke Kota Denpasar

| Tahun | Jumlah Wisatawan Domestik (orang) |
|-------|-----------------------------------|
| 2014  | 133.542                           |
| 2015  | 85.034                            |
| 2016  | 79.426                            |
| 2017  | 70.238                            |
| 2018  | 42.264                            |

Sumber: Badan Pusat Statistik (2020).

Berdasarkan Tabel 2 dapat disimpulkan bahwa jumlah wisatawan yang datang ke kota Denpasar terus mengalami penurunan terhitung dari tahun 2014 hingga tahun 2018. Kenaikan maupun penurunan jumlah wisatawan tentunya dipengaruhi dengan bagaimana kelengkapan sarana dan prasarana yang terdapat di daerah tujuan wisata tersebut, salah satunya adalah restoran.

Menurut Marsum (2008), restoran adalah “Tempat atau bangunan yang diorganisir secara komersial, yang menyelenggarakan pelayanan dengan baik kepada tamunya baik berupa makanan atau minuman”. Restoran ada yang berada dalam suatu hotel, kantor maupun pabrik, dan banyak juga yang berdiri sendiri diluar bangunan itu. Peran restoran begitu penting bagi sektor pariwisata karena ketersediaan restoran dapat membantu suatu daerah untuk memperkenalkan kuliner khasnya kepada wisatawan. Keanekaragaman kuliner juga dapat membantu menarik minat wisatawan untuk datang ke suatu daerah. Makanan punya kekuatan besar untuk menjadi atraksi wisata yang dapat ditawarkan kepada wisatawan mancanegara maupun wisatawan domestik. Setiap destinasi memiliki tingkat daya tarik yang berbeda-beda, ciri khas dan keotentikan makanan masing-masing daerah dapat dijadikan atraksi wisata untuk menarik wisatawan untuk datang ke daerahnya. Berdasarkan data dari survei yang dilakukan situs *Booking.com* pada tahun 2018, diketahui sebesar 73 persen masyarakat Indonesia telah merencanakan perjalanan khusus untuk wisata kuliner.

Pada penelitian ini, lokasi yang diteliti adalah kawasan Denpasar. Berikut jumlah restoran/tempat makan di Kota Denpasar tahun 2014-2018:

Tabel 3: Jumlah Restoran yang Ada di Kota Denpasar

| No | Tahun | Jumlah Restoran/Tempat Makan di Denpasar (unit) |
|----|-------|---|
| 1  | 2014  | 449   |
| 2  | 2015  | 449   |
| 3  | 2016  | 438   |
| 4  | 2017  | 455   |
| 5  | 2018  | 455   |

Sumber: Badan Pusat Statistik (2020).

Tabel 3 menunjukkan bahwa terdapat begitu banyak restoran yang tersebar di kawasan Denpasar, banyaknya jumlah restoran ini yang menimbulkan persaingan yang ketat antar restoran, sehingga pada tahun 2016, terjadi penurunan jumlah restoran yang disebabkan karena persaingan yang ketat sehingga memaksa sejumlah restoran untuk menutup usahanya. Menurut Arifianto (2005) setiap perusahaan dituntut harus selalu mampu mengoptimalkan sumber daya ekonominya guna meningkatkan daya saing produknya di pasar dengan tujuan berupaya meraih keunggulan kompetitif terhadap para perusahaan pesaing. Oleh karena itu, sebelum membuka suatu usaha restoran, dibutuhkan namanya strategi agar usaha yang akan dijalani dapat terus berkelanjutan. Salah satu bentuk strategi yang bisa dilakukan adalah mengetahui bagaimana persepsi tiap-tiap konsumen terhadap restoran-restoran yang tersebar di suatu kawasan agar dari hal itu kita bisa mengetahui strategi apa yang harus dibangun kedepannya untuk membangun sebuah restoran.

Penelitian ini memfokuskan pada ruang lingkup yang lebih kecil yaitu kecamatan Denpasar Selatan. Daerah seluas 4999 Ha merupakan kawasan padat penduduk yang diisi oleh pemukiman, perkantoran, perhotelan, pusat perbelanjaan, restoran, dll. Kecamatan Denpasar Selatan sendiri

terdiri dari 10 desa/kelurahan diantaranya adalah kelurahan Panjer, Pedungan, Pemogan, Renon, Sanur, Sanur Kaja, Sanur Kauh, Serangan, Sesetan, Sidakarya Berikut adalah jumlah pengklasifikasian restoran menurut jenis makanannya:

Tabel 4: Klasifikasi Restoran di Kawasan Denpasar Selatan Menurut Jenis Makanan yang Dihidangkan

| No     | Jenis Hidangan Restoran              | Jumlah Restoran |
|--------|--------------------------------------|-----------------|
| 1      | Masakan Indonesia                    | 49              |
| 2      | Masakan Bali                         | 12              |
| 3      | Masakan Eropa                        | 8               |
| 4      | Masakan Italia                       | 3               |
| 5      | Masakan Korea                        | 1               |
| 6      | Masakan Jepang                       | 1               |
| 7      | Masakan Amerika                      | 1               |
| 8      | Masakan India                        | 1               |
| 9      | Masakan Lombok                       | 1               |
| 10     | Olahan Roti                          | 1               |
| 11     | Masakan Padang                       | 1               |
| 12     | Olahan Daging (Steak)                | 1               |
| 13     | Lalapan                              | 1               |
| 14     | Nasi Campur                          | 1               |
| 15     | Masakan Indonesia, Jepang dan Cina   | 1               |
| 16     | Masakan Seafood, Eropa dan Indonesia | 1               |
| 17     | Masakan Eropa, Cina dan Indonesia    | 3               |
| 18     | Masakan Eropa dan Indonesia          | 33              |
| 19     | Masakan Korea dan Cina               | 1               |
| 20     | Masakan Cina dan Indonesia           | 7               |
| 21     | Masakan Eropa dan Asia               | 2               |
| 22     | Masakan Itali dan Indonesia          | 1               |
| 23     | Masakan Jepang dan Indonesia         | 1               |
| 24     | Dll.                                 | 26              |
| Jumlah |                                      | 159             |

Sumber: Badan Pusat Statistik (2020).

Tabel 4 menunjukkan bahwa, begitu bermacam-macam restoran yang terdapat di kecamatan Denpasar Selatan, tentunya bermacam – macam jenis restoran ini berbanding lurus dengan keanekaragaman menu yang ditawarkan oleh restoran – restoran di kawasan Denpasar Selatan, mulai dari hidangan khas daerah, hidangan *Chinese*, hidangan *western*, dan berbagai macam lainnya. Penelitian ini dimaksudkan untuk memperoleh informasi mengenai karakteristik dan persepsi wisatawan terhadap suatu restoran, hal yang mendasari penelitian ini adalah terdapat sebuah riset yang dilakukan oleh situs *Qraved.com*, sebuah situs pencarian dan reservasi restoran yang dilakukan pada tahun 2014, mengungkapkan bahwa telah terjadi pergeseran tren di mana semakin banyak masyarakat Indonesia yang memiliki kebiasaan untuk makan di Restoran. Sepanjang tahun 2013, tercatat kunjungan orang Indonesia ke restoran mencapai 380 juta kali dan menghabiskan total 1,5 miliar Dolar AS. Maka dari itu, dirasa penting untuk mengetahui persepsi mereka terhadap restoran-restoran yang tersebar di suatu kawasan.

Informasi dan data-data terkait pada penelitian akan diperoleh melalui kuesioner yang berisikan berbagai macam pertanyaan tentang karakteristik wisatawan yang ditinjau berdasarkan 2 indikator yaitu *tourist descriptor* dan *trip descriptor*, dan faktor-faktor yang dapat mempengaruhi persepsi wisatawan seperti, harga, kualitas makanan, dan resiko, yang akan dibagikan kepada setiap wisatawan yang ditemui di kawasan Denpasar Selatan, yang hasilnya nanti dapat dimanfaatkan oleh peneliti maupun kalangan masyarakat. Maka dari itu, penelitian ini mengambil judul penelitian “Karakteristik dan Persepsi Wisatawan Domestik Terhadap Restoran di Kawasan Denpasar Selatan”.

## 2. METODE PENELITIAN

Penelitian ini berlokasi di Bali tepatnya di Kota Denpasar, yaitu di Kecamatan Denpasar Selatan. Kecamatan Denpasar Selatan dapat ditempuh kurang lebih  $\square$  30 menit perjalanan dari Bandara Internasional I Gusti Ngurah Rai. Adapun penelitian ini berlangsung selama kurang lebih 5 bulan.

### Definisi Operasional Variabel

Definisi operasional variabel adalah pengertian variabel (yang diungkap dalam definisi konsep) tersebut secara operasional, praktik dan nyata dalam lingkup objek penelitian atau objek yang diteliti, sedangkan variabel yang digunakan dalam penelitian ini adalah variabel bebas dan variabel terikat.

Definisi operasional variabel penelitian merupakan penjelasan dari masing-masing variabel yang digunakan dalam penelitian terhadap indikator-indikator yang membentuknya. Variabel-variabel yang digunakan untuk membatasi permasalahan yang akan dibahas dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Karakteristik wisawatan domestik yang dimaksud dalam penelitian ini merupakan ciri- ciri yang melekat pada wisawatan domestik yang terdapat di kawasan Denpasar Selatan yang diklasifikasikan berdasarkan jenis kelamin, usia, pekerjaan, pendidikan, tujuan perjalanan dan lama mereka tinggal.
2. Persepsi merupakan tanggapan wisatawan dalam mempertimbangkan pemilihan sebuah restoran yang diklasifikasikan berdasarkan 10 sub indikator yaitu harga sesuai dengan kualitas, rasa, bentuk atau penampilan, porsi, tekstur, keunikan makanan, variasi menu, pelayanan makanan, pengetahuan restoran akan nutrisi produknya dan kebersihan. Adapun definisi operasional variabel yang akan digunakan dalam penelitian ini ialah seperti pada Tabel berikut:

Tabel 5: Definisi Operasional Variabel

| No  | Variabel  | Indikator  | Sub - Indikator                                     | Pendapat Ahli               |
|---|---|--|---|-----------------------------|
|   | Karakteristik   | Tourist Descriptor   | Jenis Kelamin                                       | Seaton dan                  |
|   |   |  | Umur  |                             |
|   |   |  | Pendidikan  |                             |
|   |   |  | Status Perkawinan                                   |                             |
|   |   |  | Kecepatan pelayan dalam menanggapi keluhan konsumen |                             |
|   |   |  | Merespon keluhan konsumen dengan baik               |                             |
| Sumber: Hasil Modifikasi Peneliti (2020). |   |  |   |                             |
| 2   | Persepsi Wisatawan Terhadap Restoran                    | Persepsi Terhadap Kualitas yang Dirasakan                      | Kualitas produk yang dihasilkan                     | Potter dan Hotchkiss (1995) |
|   |   |  | Kualitas jasa Variasi menu                          |                             |
|   |   | Persepsi Terhadap Kualitas Makanan                             | Rasa  | Andrew Sudhir (2008)        |
|   |   |  | Porsi Presentasi makan                              |                             |
| Persepsi Terhadap Kualitas Pelayanan      | Keramahan dan kesopanan pelayan dalam melayani konsumen | Ketrampilan pelayan dalam memberikan informasi kepada konsumen | Lovelock (2005)                                     |                             |

da \_\_\_\_\_ sumber data menggunakan menggunakan *purposive sampling* (60 wisawatan domestik). Analisis data menggunakan analisis deskriptif kualitatif dan analisis kuantitatif yang terdiri dari analisis statistik deskriptif dan analisis skala likert. Deskriptif kualitatif digunakan untuk menggambarkan karakteristik responden dan juga menginterpretasikan data terkait persepsi wisawatan domestik dalam memilih restoran di kawasan Denpasar Selatan dengan menggunakan kuesioner berskala *likert*. Terdapat 5 (lima) pilihan pertanyaan bagi responden untuk menjawab pertanyaan dari kuesioner tersebut. Dan pemberian skor yang berbeda dari masing-masing pertanyaan tersebut. Metode pemberian skor adalah sebagai berikut:

1. Apabila responden memberikan penilaian sangat setuju (SS). Skor yang diberikan sebesar 5 (lima).
2. Apabila responden memberikan penilaian tidak setuju (S). skor yang diberikan sebesar 4 (empat).
3. Apabila responden memberikan penilaian cukup (C). Maka skor yang diberikan sebesar 3 (tiga).
4. Apabila responden memberikan penilaian tidak setuju (TS). Maka skor yang diberikan sebesar 2 (dua).
5. Apabila responden memberikan penilaian sangat tidak setuju (STS). Maka skor yang diberikan sebesar 1 (satu).

Untuk mengetahui intensitas sikap pengunjung, dibuat kategori dengan cara mencari terlebih dahulu rentang nilainya dengan rumus dibawah ini:

$$\begin{aligned}
 &\text{Rumus Interval} \\
 I &= \frac{\text{Skor tertinggi} - \text{skor terendah}}{\text{Jumlah kelas}} \\
 &= \frac{5 - 1}{5} \\
 &= 0,80 \\
 \text{Hasil (I)} &= 0,80
 \end{aligned}$$

Berdasarkan rumus tersebut, masing-masing kategori penilaian memiliki rentang nilai (interval) sebesar 0,80, dengan interval dari jarak terendah 10% hingga 100%. Hal ini dapat dilihat pada nilai rata-rata berikut:

1. 1,00 – 1,80 = Kategori Sangat Tidak Setuju (STS)
2. 1,81 – 2,61 = Kategori Tidak Setuju (TS)
3. 2,62 – 3,42 = Kategori Cukup (C)
4. 3,43 – 4,23 = Kategori Setuju (S)
5. 4,24 – 5,00 = Kategori Sangat Setuju (SS)

Untuk mengetahui dengan jelas persepsi wisatawan domestik dalam memilih restoran di kawasan Denpasar Selatan, dapat dilihat pada Tabel 6 di bawah ini:

Tabel 6: Skala Persepsi

| No | Kategori           | Skor | Rentang Nilai (Interval) |
|----|--------------------|------|--------------------------|
| 1  | Sangat Kurang Baik | 1    | 1,00 – 1,80              |
| 2  | Kurang Baik        | 2    | 1,81 – 2,61              |
| 3  | Cukup              | 3    | 2,62 – 3,42              |
| 4  | Baik               | 4    | 3,43 – 4,23              |
| 5  | Sangat Baik        | 5    | 4,24 – 5,00              |

Sumber: Modifikasi Skala Likert (Sugiyono, 2014).

### 3. HASIL DAN PEMBAHASAN

Denpasar Selatan adalah sebuah kecamatan yang terletak di kota Denpasar, provinsi Bali, wilayah Indonesia bagian tengah (WITA). Menurut letak Geografis, kecamatan Denpasar Selatan terletak berada di antara 08 040'00" – 08044'49" lintang selatan dan 115 011'23" – 115 015'54" bujur timur. Kecamatan Denpasar Selatan memiliki luas wilayah 4999 Ha atau 39,12% dari luas wilayah kota Denpasar. Menurut penggunaan pada tanahnya, kecamatan Denpasar Selatan terdiri dari 183 Ha sebagai lahan pertanian bukan sawah, 816 Ha sebagai lahan pertanian dan 4000 Ha sebagai lahan bukan pertanian, seperti pemukiman penduduk, perhotelan, perkantoran, jalan, pusat perbelanjaan, sungai, dll. Kecamatan Denpasar Selatan sebagian besar merupakan wilayah pesisir, dimana 8 desa dan kelurahannya terletak di wilayah pesisir pantai dan 2 kelurahan lainnya terdapat di wilayah bukan pesisir.

## Uji Validitas

Menurut Sugiyono (2016), instrumen dapat dinyatakan valid ketika berhasil diujikan dengan alat ukur sebagai meteran untuk mengungkap indikator pertanyaan yang diujikan. Uji validasi dilakukan dengan tujuan untuk mengetahui apakah kuesioner yang dibuat merupakan alat yang tepat untuk mengukur apa yang ingin diukur. Hasil uji validasi penelitian ini dihitung menggunakan SPSS versi 25 yang dapat dilihat pada Tabel berikut:

**Tabel 7: Uji Validitas Variabel Penelitian**

| No | Sub Indikator | Nilai | Status Validasi |
|----|---------------|-------|-----------------|
| 1  | X1            | 0.611 | Valid           |
| 2  | X2            | 0.668 | Valid           |
| 3  | X3            | 0.702 | Valid           |
| 4  | X4            | 0.640 | Valid           |
| 5  | X5            | 0.600 | Valid           |
| 6  | X6            | 0.467 | Valid           |
| 7  | X7            | 0.653 | Valid           |
| 8  | X8            | 0.612 | Valid           |
| 9  | X9            | 0.717 | Valid           |
| 10 | X10           | 0.717 | Valid           |
| 11 | X11           | 0.644 | Valid           |
| 12 | X12           | 0.772 | Valid           |

Sumber: Hasil Penelitian (2020).

Hasil uji validasi ini menggunakan 60 orang responden yang diteliti. Hasil uji validasi dapat dinyatakan valid apabila koefisien korelasi (rhitung) lebih besar dari angka ketetapan Tabel korelasi, yaitu sebesar 0.3 (rTabel). Pada penelitian kali ini, 12 instrumen akan diuji berdasarkan indikator pertanyaan dengan kode X1 hingga X12. Pada Tabel 4.16 menunjukkan bahwa hasil uji validasi ke 12 instrumen dapat dinyatakan valid karena koefisien korelasi (rhitung) telah melewati angka ketetapan Tabel korelasi, yaitu sebesar 0.3 (rTabel).

## Uji Reliabilitas

Hasil output uji reliabilitas penelitian ini menggunakan *cronbach's alpha* di mana instrumen dapat dikatakan *reliable* apabila memiliki harga koefisien *cronbach's alpha* ( $\alpha$ ) > 0,600. Hasil uji reliabilitas dapat dilihat pada Tabel berikut:

**Tabel 8: Uji Reliabilitas Variabel Penelitian**

| Reliability Statistics |            |
|------------------------|------------|
| Cronbach's Alpha       | N of Items |
| 0.878                  | 12         |

Sumber: Hasil Penelitian (2020)

Hasil output uji reliabilitas penelitian ini menggunakan *cronbach's alpha* di mana instrumen dapat dikatakan *reliable* apabila memiliki harga koefisien *cronbach's alpha* ( $\alpha$ ) > 0,600. Berdasarkan Tabel 4.16, indikator diujikan dengan menggunakan *cronbach's alpha* untuk mengukur tingkat reliabilitas seluruh instrument. Hasil dari output menunjukkan nilai *cronbach's alpha* sebesar 0.878 yang memiliki arti bahwa 12 indikator telah dinyatakan reliabel dikarenakan nilai *cronbach's alpha* diatas 0,600 sehingga pengujian dapat dilanjutkan ke tahap berikutnya.

## Karakteristik Responden yang Berkunjung Restoran di Kawasan Denpasar Selatan

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan kepada seratus (60) wisatawan Domestik

mengenai persepsi terhadap restoran, maka dapat diketahui karakteristik responden berdasarkan asal, jenis kelamin, umur, pendidikan terakhir, status perkawinan, pekerjaan, pendapatan, tujuan perjalanan, dan lama tinggal, berikut dijelaskan masing – masing karakteristik responden, yaitu:

### Berdasarkan Asal

**Tabel 9. Karakteristik Wisatawan Domestik Berdasarkan Asal.**

| No    | Asal      | Jumlah (orang) | Persentase (%) |
|-------|-----------|----------------|----------------|
| 1     | Luar Bali | 53             | 88,3           |
| 2     | Bali      | 7              | 11,6           |
| Total |           | 60             | 100            |

Sumber: Hasil Penelitian (2021).

Karakteristik responden berdasarkan asal yaitu dari 60 responden, dapat diketahui bahwa kelompok wisatawan yang paling banyak mengunjungi restoran di kawasan Denpasar Selatan merupakan kelompok wisatawan yang berasal dari luar Bali berjumlah 53 orang dengan persentase sebesar 88,3%, dan kelompok wisatawan yang paling sedikit mengunjungi restoran di kawasan Denpasar Selatan merupakan kelompok wisatawan yang berasal dari Bali berjumlah 7 orang dengan persentase 11,6%. Mengacu kepada data yang diperoleh, dapat disimpulkan bahwa jumlah wisatawan domestik yang lebih banyak mengunjungi restoran di kawasan Denpasar Selatan selama penelitian berlangsung adalah wisatawan yang berasal dari luar Bali yang meliputi daerah Tangerang, Bekasi, Tasikmalaya, Jakarta, Kudus, Depok, Bandung, Batam, Kupang, Yogyakarta, Padang, Medan, Bogor, Semarang, Banyumas, Surabaya, Makassar, Trenggalek dan Banyuwangi dengan perolehan sebanyak 53 dari 60 responden, hal ini dikarenakan restoran – restoran tempat dilaksanakannya penelitian menyajikan hidangan khas daerah sehingga para wisatawan yang berasal dari luar Bali tertarik untuk mencicipi hidangan dan terus datang ke restoran tersebut.

### Berdasarkan Jenis Kelamin

**Tabel 10. Karakteristik Wisatawan Domestik Berdasarkan Jenis Kelamin**

| No    | Jenis Kelamin | Jumlah (orang) | Persentase (%) |
|-------|---------------|----------------|----------------|
| 1     | Laki – laki   | 32             | 53,3           |
| 2     | Perempuan     | 28             | 46,7           |
| Total |               | 60             | 100            |

Sumber: Hasil Penelitian (2021).

Karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin yaitu dari 60 responden, dapat diketahui bahwa kelompok wisatawan yang paling banyak mengunjungi restoran di kawasan Denpasar Selatan merupakan kelompok wisatawan dengan jenis kelamin laki – laki berjumlah 32 orang dengan jumlah persentase sebesar 53,3%, dan kelompok wisatawan yang paling sedikit mengunjungi restoran di kawasan Denpasar Selatan merupakan kelompok wisatawan dengan jenis kelamin perempuan berjumlah 28 orang dengan jumlah persentase sebesar 46,7%. Mengacu kepada data yang diperoleh, dapat disimpulkan bahwa jumlah wisatawan yang lebih banyak mengunjungi restoran di kawasan Denpasar Selatan selama penelitian berlangsung adalah wisatawan laki – laki dengan perolehan sebanyak 32 dari 60 responden, hal ini dikarenakan selama proses penelitian, peneliti lebih banyak bertemu dengan wisatawan laki – laki daripada wisatawan perempuan.

### Berdasarkan Umur

**Tabel 11. Karakteristik Wisatawan Domestik Berdasarkan Umur**

| No | Umur    | Jumlah (orang) | Persentase (%) |
|----|---------|----------------|----------------|
| 1  | 15 – 20 | 15             | 25             |
| 2  | 21 – 30 | 43             | 71,7           |
| 3  | 30 – 40 | 2              | 3,3            |
| 4  | 40 – 50 | 0              | 0              |

|       |      |    |     |
|-------|------|----|-----|
| 5     | 50 < | 0  | 0   |
| Total |      | 60 | 100 |

Sumber: Hasil Penelitian (2021).

Karakteristik responden berdasarkan umur yaitu dari 60 responden, jumlah kelompok wisatawan tertinggi yang mengunjungi restoran di kawasan Denpasar Selatan merupakan wisatawan dengan rentang umur 21 – 30 sebanyak 43 orang dengan persentase 71,7%, jumlah kelompok wisatawan terendah yang mengunjungi restoran di kawasan Denpasar Selatan merupakan wisatawan dengan rentang umur 40 – 50 dan diatas 50 tahun yaitu tidak ada. Mengacu kepada data yang diperoleh, dapat disimpulkan bahwa, kelompok wisatawan yang lebih banyak mengunjungi restoran di kawasan Denpasar Selatan selama penelitian berlangsung adalah wisatawan dengan rentang umur 21 – 30 tahun dengan perolehan sebanyak 43 dari 60 responden, hal ini dikarenakan anjuran dari pemerintah untuk pribadi dengan umur diatas 40 tahun ke atas untuk lebih berhati – hati untuk pergi ke tempat umum dikarenakan daya tahan tubuh pribadi dengan umur diatas 40 tahun cenderung lebih rentan untuk terjangkit *Covid – 19* sehingga tidak ditemui wisatawan dengan rentang umur 40 – 50 tahun dan diatas 50 tahun.

#### Berdasarkan Pendidikan Terakhir

**Tabel 12. Karakteristik Wisatawan Domestik Berdasarkan Pendidikan Terakhir**

| No    | Pendidikan Terakhir | Jumlah (orang) | Persentase (%) |
|-------|---------------------|----------------|----------------|
| 1     | SD                  | 0              | 0              |
| 2     | SMP                 | 0              | 0              |
| 3     | SMA/SMK             | 36             | 60             |
| 4     | Diploma/Akademik    | 5              | 8,3            |
| 5     | S1                  | 17             | 28,3           |
| 6     | S2                  | 2              | 3,3            |
| 7     | S3                  | 0              | 0              |
| Total |                     | 60             | 100            |

Sumber: Hasil Penelitian (2021).

Karakteristik responden berdasarkan dari 60 responden, jumlah kelompok wisatawan tertinggi yang mengunjungi restoran di kawasan Denpasar Selatan merupakan wisatawan dengan pendidikan terakhir SMA/SMK sebanyak 36 orang dengan persentase 60%, dan jumlah kelompok wisatawan terendah yang mengunjungi restoran di kawasan Denpasar Selatan merupakan wisatawan dengan pendidikan terakhir SD, SMP dan S3 yaitu tidak ada.

#### Berdasarkan Status Perkawinan

**Tabel 13. Karakteristik Wisatawan Domestik Berdasarkan Status Perkawinan**

| No    | Status Perkawinan | Jumlah (orang) | Persentase (%) |
|-------|-------------------|----------------|----------------|
| 1     | Lajang            | 56             | 93,3           |
| 2     | Menikah           | 4              | 6,7            |
| Total |                   | 60             | 100            |

Sumber: Hasil Penelitian (2021).

Karakteristik responden berdasarkan status perkawinan yaitu dari 60 responden, jumlah kelompok wisatawan tertinggi yang mengunjungi restoran di kawasan Denpasar Selatan merupakan wisatawan dengan status perkawinan lajang sebanyak 56 orang dengan persentase 93,9%, dan jumlah kelompok wisatawan terendah yang mengunjungi restoran di kawasan Denpasar Selatan merupakan wisatawan dengan status perkawinan menikah sebanyak 4 orang dengan persentase sebesar 6,7%. Mengacu kepada data yang diperoleh, dapat disimpulkan bahwa wisatawan dengan status perkawinan lajang merupakan kelompok wisatawan yang paling banyak ditemui di restoran di kawasan Denpasar Selatan selama proses penelitian berlangsung dengan perolehan sebanyak 56 dari 60 responden dengan persentase sebesar 93,3%, hal ini dikarenakan selama proses penelitian berlangsung, peneliti lebih banyak menjumpai wisatawan dengan status

perkawinan lajang daripada yang sudah menikah. Hal ini dikarenakan selama penelitian berlangsung peneliti lebih banyak menemukan kelompok wisatawan dengan status pernikahan lajang dibanding dengan kelompok wisatawan dengan status pernikahan menikah.

### Berdasarkan Pekerjaan

**Tabel 14. Karakteristik Wisatawan Domestik Berdasarkan Pekerjaan**

| No    | Pekerjaan            | Jumlah (orang) | Persentase (%) |
|-------|----------------------|----------------|----------------|
| 1     | Pelajar/Mahasiswa    | 37             | 61,7           |
| 2     | Karyawan Swasta      | 9              | 15             |
| 3     | Pegawai Negeri Sipil | 3              | 5              |
| 4     | Wiraswasta/Pengusaha | 6              | 10             |
| 5     | Ibu Rumah Tangga     | 1              | 1,7            |
| 6     | Guru/Dosen           | 1              | 1,7            |
| 7     | Lainnya              | 3              | 5              |
| Total |                      | 60             | 100            |

Sumber: Hasil Penelitian (2021).

Karakteristik responden berdasarkan pekerjaan yaitu dari 60 responden jumlah kelompok wisatawan tertinggi yang mengunjungi restoran di kawasan Denpasar Selatan merupakan wisatawan dengan pekerjaan sebagai pelajar/ mahasiswa sebanyak 37 orang dengan persentase 61,7%, dan jumlah kelompok wisatawan terendah yang mengunjungi restoran di kawasan Denpasar Selatan merupakan wisatawan dengan pekerjaan sebagai ibu rumah tangga dan guru/dosen sebanyak masing – masing 1 orang dengan persentase masing – masing 1,7%. Mengacu kepada data yang diperoleh, dapat disimpulkan bahwa wisatawan yang paling banyak mengunjungi restoran di kawasan Denpasar Selatan selama penelitian berlangsung adalah wisatawan dengan pekerjaan sebagai pelajar/mahasiswa dengan jumlah mencapai 37 dari 60 responden dengan persentase 61,7%, dan wisatawan yang sedikit sekali ditemui selama penelitian berlangsung adalah ibu rumah tangga dan guru/dosen dengan jumlah masing2 hanya 1 dari 60 responden dengan persentase 1,7%, hal ini dikarenakan beberapa restoran tempat dijadikan penelitian berlangsung merupakan restoran yang menghadirkan suasana yang menyenangkan untuk tinggal, sehingga banyak dari kalangan anak muda dan remaja nyaman untuk pergi ke restoran tersebut.

### Berdasarkan Pendapatan

**Tabel 15. Karakteristik Wisatawan Domestik Berdasarkan Pendapat**

| No    | Pendapatan                  | Jumlah (orang) | Persentase (%) |
|-------|-----------------------------|----------------|----------------|
| 1     | < Rp 500.000                | 15             | 25,4           |
| 2     | Rp 500.000 – Rp 2.000.000   | 21             | 35,6           |
| 3     | Rp 2.000.000 – Rp 4.000.000 | 9              | 15,3           |
| 4     | > Rp 4.000.000              | 14             | 23,7           |
| Total |                             | 60             | 100            |

Sumber: Hasil Penelitian (2021).

Karakteristik responden berdasarkan pendapatan yaitu dari 60 responden, jumlah kelompok wisatawan tertinggi yang mengunjungi restoran di kawasan Denpasar Selatan merupakan wisatawan dengan jumlah pendapatan Rp 500.000 – Rp 2.000.000 sebanyak 21 orang dengan persentase 35,6%, dan jumlah kelompok wisatawan terendah yang mengunjungi restoran di kawasan Denpasar Selatan merupakan kelompok wisatawan dengan pendapatan Rp 2.000.000 – Rp 4.000.000 sebanyak 9 orang dengan persentase 15,3%. Mengacu kepada data yang diperoleh, dapat disimpulkan bahwa wisatawan yang paling banyak mengunjungi restoran di kawasan Denpasar Selatan selama penelitian berlangsung adalah wisatawan dengan pendapatan Rp 500.000 – Rp 2.000.000 dan < Rp 500.000 sebanyak 21 orang dengan persentase 35,6%, hal ini dikarenakan restoran – restoran tempat dilaksanakannya penelitian menyediakan hidangan yang

terjangkau, sehingga banyak wisatawan dengan pendapatan Rp 500.000 – Rp 2.000.000 ramai berkunjung ke restoran tersebut.

### Berdasarkan Tujuan Perjalanan

**Tabel 16. Karakteristik Wisatawan Domestik Berdasarkan Tujuan Perjalanan**

| No    | Tujuan Perjalanan    | Jumlah (orang) | Persentase (%) |
|-------|----------------------|----------------|----------------|
| 1     | Rekreasi             | 32             | 53,3           |
| 2     | Mengunjungi Keluarga | 3              | 5              |
| 3     | Bisnis               | 4              | 6,7            |
| 4     | Belajar              | 20             | 33,3           |
| 5     | Lainnya              | 1              | 1,7            |
| Total |                      | 60             | 100            |

Sumber: Hasil Penelitian (2021).

Karakteristik responden berdasarkan tujuan perjalanan yaitu dari 60 responden, jumlah kelompok wisatawan tertinggi yang mengunjungi restoran di kawasan Denpasar Selatan merupakan wisatawan dengan tujuan perjalanan untuk rekreasi sebanyak 32 orang dengan persentase 53,3%, dan jumlah kelompok wisatawan terendah yang mengunjungi restoran di kawasan Denpasar Selatan merupakan kelompok wisatawan dengan tujuan perjalanan lainnya sebanyak 1 orang dengan persentase 1,7%.

Mengacu kepada data yang diperoleh, dapat disimpulkan bahwa wisatawan yang paling banyak mengunjungi restoran di kawasan Denpasar Selatan selama penelitian berlangsung adalah wisatawan dengan tujuan perjalanan Rekreasi dengan perolehan mencapai 32 orang dari 60 responden dengan persentase 53,3%, hal ini dikarenakan beberapa restoran – restoran tempat dilaksanakannya penelitian menyediakan hidangan khas daerah sehingga banyak wisatawan dengan tujuan perjalanan rekreasi ramai berkunjung ke restoran tersebut. Suasana yang ditawarkan oleh restoran – restoran tersebut juga merupakan salah satu daya tarik sehingga membuat para wisatawan datang ke restoran tersebut.

### Berdasarkan Lama Tinggal

**Tabel 17. Karakteristik Wisatawan Domestik Berdasarkan Lama Tinggal**

| No    | Lama Tinggal | Jumlah (orang) | Persentase (%) |
|-------|--------------|----------------|----------------|
| 1     | 1 Hari       | 4              | 6,7            |
| 2     | 2 – 3 Hari   | 14             | 23,3           |
| 3     | 3 – 5 Hari   | 12             | 20             |
| 4     | 5 – 7 Hari   | 7              | 8,3            |
| 5     | > 7 Hari     | 25             | 41,7           |
| Total |              | 60             | 100            |

Sumber: Hasil Penelitian (2021).

Karakteristik responden berdasarkan lama tinggal yaitu dari 60 responden, jumlah kelompok wisatawan tertinggi yang mengunjungi restoran di kawasan Denpasar Selatan merupakan wisatawan dengan lama tinggal > 7 hari sebanyak 25 orang dengan persentase 41,7%, dan jumlah kelompok wisatawan terendah yang mengunjungi restoran di kawasan Denpasar Selatan merupakan wisatawan dengan lama tinggal 1 hari sebanyak 4 orang dengan persentase 6,7%. Mengacu kepada data yang diperoleh, dapat disimpulkan bahwa wisatawan yang paling banyak mengunjungi restoran di kawasan Denpasar Selatan selama penelitian berlangsung adalah wisatawan dengan lama tinggal > 7 hari dengan perolehan mencapai 25 dari 60 responden dengan persentase 41,7%, hal ini dikarenakan selama proses penelitian berlangsung, peneliti lebih banyak berjumpa dengan wisatawan dengan lama tinggal > 7 hari.

### 3.1 Persepsi Wisatawan Domestik Terhadap Restoran di Kawasan Denpasar Selatan

Adapun hasil dan rata – rata persepsi wisatawan domestik terhadap restoran di kawasan Denpasar Selatan dapat dilihat pada Tabel berikut:

Tabel 18. Persepsi Wisatawan Domestik Terhadap Restoran di Kawasan Denpasar Selatan

| No   | Pernyataan  | Nilai |    |    |    |     | Rata - Rata | Kategori    |
|--|---|-------|----|----|----|-----|-------------|-------------|
|  |   | SB    | B  | C  | KB | SKB |             |             |
| <b>Persepsi Terhadap Harga</b>                   |   |       |    |    |    |     |             |             |
| 1  | Harga produk yang ditawarkan oleh restoran.                                     | 12    | 33 | 14 | 1  | -   | 3.93        | Baik        |
| 2  | Harga produk yang ditawarkan restoran sesuai dengan kualitas yang dirasakan.    | 15    | 27 | 16 | 2  | -   | 3.92        | Baik        |
| <b>Total Rata – Rata Indikator</b>               |   |       |    |    |    |     | 3.92        | Baik        |
| <b>Persepsi Terhadap Kualitas yang Dirasakan</b> |   |       |    |    |    |     |             |             |
| 3  | Kualitas produk yang dihasilkan oleh restoran.                                  | 21    | 27 | 12 | -  | -   | 4.13        | Baik        |
| 4  | Kualitas jasa/pelayanan yang diberikan oleh restoran.                           | 21    | 27 | 12 | -  | -   | 4.15        | Baik        |
| <b>Total Rata – Rata Indikator</b>               |   |       |    |    |    |     | 4.14        | Baik        |
| <b>Persepsi Terhadap Kualitas Makanan</b>        |   |       |    |    |    |     |             |             |
| 5  | Cita rasa yang dihasilkan oleh produk – produk di restoran sesuai dengan selera | 24    | 20 | 15 | 1  | -   | 4           | Baik        |
| 6  | Bentuk dan penampilan suatu produk pada restoran dapat menggugah selera.        | 24    | 20 | 15 | 1  | -   | 4.12        | Baik        |
| 7  | Kesesuaian porsi dengan harga.  | 9     | 28 | 10 | 3  | -   | 3.68        | Baik        |
| 8  | Menu yang ditawarkan bervariasi, banyak pilihan dan beragam.                    | 19    | 28 | 10 | 3  | -   | 4.05        | Baik        |
| <b>Total Rata – Rata Indikator</b>               |   |       |    |    |    |     | 3.96        | Baik        |
| <b>Persepsi Terhadap Kualitas Pelayanan</b>      |   |       |    |    |    |     |             |             |
| 9  | Keramah – tamahan karyawan saat memberikan pelayanan.                           | 30    | 18 | 11 | 1  | -   | 4.28        | Sangat Baik |

|  |  |    |    |    |   |   |             |             |
|--|--|----|----|----|---|---|-------------|-------------|
| 10   | Kemampuan karyawan dalam memberikan informasi terkait dengan restoran. | 19 | 22 | 15 | 3 | - | 3.97        | Baik        |
| 11   | Kemampuan karyawan dalam menyajikan makanan dan minuman.               | 27 | 22 | 11 | - | - | 4.27        | Sangat Baik |
| 12   | Kemampuan karyawan dalam menangani keluhan.                            | 21 | 14 | 22 | 3 | - | 3.88        | Baik        |
| <b>Total Rata – Rata Indikator</b>             |  |    |    |    |   |   | <b>4.1</b>  | <b>Baik</b> |
| <b>Total Rata – Rata Keseluruhan Indikator</b> |  |    |    |    |   |   | <b>4.03</b> | <b>Baik</b> |

Sumber : Hasil Penelitian (2021)

Berdasarkan Tabel 18 dapat dilihat bahwa total rata – rata dari ke 4 indikator diatas adalah 4.03 dan masuk ke dalam kategori “Baik”. Sub - indikator paling tinggi adalah salah satu sub indikator yang ada pada indikator kualitas pelayanan yaitu keramah – tamahan karyawan saat memberikan pelayanan dengan nilai rata – rata 4.28 dengan kategori ”Sangat Baik”, hal ini dikarenakan penelitian dilakukan pada restoran dengan mobilitas yang tinggi, sehingga karyawan sudah melewati masa pelatihan yang cukup ketat, proses pelatihan itulah yang menghasilkan pelayanan yang baik kepada para konsumen dan salah satu bentuk pelayanan tersebut berupa keramah – tamahan. Sub - indikator paling rendah adalah salah satu sub indikator yang ada pada indikator kualitas makanan yaitu kesesuaian porsi dengan harga dengan nilai rata – rata 3.68 dengan kategori “Baik”, hal ini didukung oleh data pada karakteristik wisatawan, dalam proses pencarian data, wisatawan dengan penghasilan Rp 500.000 – Rp 2.000.000 merupakan wisatawan yang paling banyak ditemukan pada restoran di kawasan Denpasar Selatan, wisatawan dengan kelompok penghasilan itu memiliki kecenderungan untuk menikmati hidangan terbaik dengan harga yang ekonomis, sehingga dari hal itu menjadi alasan mengapa sub indikator kesesuaian porsi dengan harga merupakan sub - indikator dengan rata – rata terkecil. Hal ini menunjukkan bahwa indikator kesesuaian porsi dengan harga perlu diperhatikan oleh restoran – restoran di kawasan Denpasar Selatan agar menjadi bahan pertimbangan untuk dapat meningkatkan kepuasan pelanggan.

#### 4. KESIMPULAN DAN SARAN

Berdasarkan pembahasan diatas, adapun kesimpulan dari hasil penelitian ini yaitu:

1. Karakteristik wisatawan domestik yang mengunjungi restoran di kawasan Denpasar Selatan adalah wisatawan yang berasal dari luar Bali didominasi oleh laki – laki, dengan rentang usia 21 – 30, dengan Pendidikan terakhir SMA/SMK dengan status perkawinan lajang, dengan pekerjaan pelajar/mahasiswa dengan penghasilan diantara Rp 500.000 – Rp 2.000.000. Tujuan perjalanan untuk rekreasi dengan lama tinggal > 7 hari.
2. Persepsi wisatawan domestik terhadap restoran di kawasan Denpasar Selatan masuk kedalam kategori baik, hal ini didapatkan dari hasil total rata – rata dari ke 4 indikator yaitu indikator harga, kualitas yang dirasakan, kualitas makanan dan kualitas pelayanan. Hasil dari rata – ratanya sebesar 4.03 dan masuk kedalam kategori baik.

Berdasarkan hasil yang diperoleh dari penelitian yang telah dilakukan, saran yang dapat diajukan oleh penguji diantaranya adalah:

- 1 Kesesuaian porsi dengan harga harus dapat diperhatikan kembali, jika restoran ingin memasang harga yang tinggi pada suatu produk, harus dipastikan kembali bahwa harga yang diberikan dapat memberikan rasa kepuasan kepada seorang konsumen.
- 2 Pelayan/*Waiters* diharapkan diberikan pelatihan khusus. Kemampuan karyawan dalam menangani keluhan merupakan sub – indikator terendah kedua , oleh karena itu, restoran baiknya memberikan pelatihan mengenai bagaimana cara menangani keluhan yang baik, dikarenakan restoran tempat mereka bekerja merupakan restoran dengan mobilitas tinggi, sehingga keluhan – keluhan merupakan hal yang akan terus mereka dapatkan selama mereka bekerja di restoran tersebut.

### Ucapan Terimakasih

Penulis mengucapkan terima kasih kepada pengelola usaha restoran yang sudah berkenan memberikan izin kepada penulis untuk melakukan pengambilan data di restorannya. Penulis juga mengucapkan terimakasih kepada dosen pembimbing yang senantiasa sabar dalam membimbing penulis dari awal hingga akhir penulisan laporan akhir ini, Tidak lupa juga penulis mengucapkan terimakasih kepada Bapak dan Ibu dosen beserta staff tata usaha Fakultas Pariwisata Universitas Udayana yang telah membantu penulis dalam hal administrasi. Orang tua, keluarga dan teman-teman Sarjana terapan Pengelolaan Perhotelan yang telah mendukung dan memberikan motivasi kepada penulis agar cepat menyelesaikan laporan akhir ini.

### 5. DAFTAR PUSTAKA

- A. W Marsum. 2005. *Restaurant dan Segala Permasalahannya*, Edisi IV. Yogyakarta: Andi.
- Andrews, Sudhir. 2008. *Textbook of Food and Beverage Management*. New Delhi. Tata McGraw-Hill.
- Badan Pusat Statistik Provinsi Bali. 3 Desember 2018. Perkembangan Pariwisata Bali 2018. Berita Resmi Badan Pusat Statistik Provinsi Bali No. 77/12/51/Th. XII.
- Bashaw & Grant. 1994. *Exploring the Distinctive Nature of Work Commitment, Their Relationship with Personal Characteristics, Job Performance and Propensity to Leave. Journal of Personal Selling and Sales Management. Vol 14.9.*  
London: International Thomson Business Press.
- Lovelock, Christopher. 2005. *Manajemen Pemasaran Jasa*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.
- Ninemeier, Jack D & Hayes, David K. 2011. *Restaurant Operations Management*. New Jersey: Pearson Prentice Hall.
- Schiffman dan Kanuk. 2008. *Perilaku Konsumen*. Edisi 7. Jakarta: Indeks.
- Seaton, A.V. and Bennet. 1996. *The Marketing of Tourism Products: Concepts, Issues and Cases*.
- Sugiyono. 2014. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.