

Analisis Kualitas Pelayanan *Waiter/waitress* terhadap Tingkat Kepuasan Tamu di Rocky Beach Club Lembongan Klungkung Bali

I Kadek Andika¹⁾, Agus Muriawan Putra²⁾, Ni Made Ariani³⁾

^{1,2,3}Sarjana Terapan Pengelolaan Perhotelan, Fakultas Pariwisata, Universitas Udayana

E-mail : kadekandika99@gmail.com

Abstrak

Sebagai salah satu industri pariwisata dibidang kuliner yang mengutamakan pelayanan, Restoran di Rocky Beach Club Lembongan memiliki masalah terhadap operasionalnya. Terdapat *guest complaint* terhadap kinerja *waiter/waitress*. Adanya data *guest complaint* dan mengalami turunnya jumlah kunjungan, penelitian ini bertujuan untuk mengetahui persepsi dan harapan tamu terhadap kualitas pelayanan *waiter/waitress* di Rocky Beach Club Lembongan. Penelitian ini menggunakan metode analisis skala likert dan analisis kepentingan kerja (*Importance Performance Analysis*) dengan menyebarkan kuesioner terdiri dari 15 pertanyaan yang diambil dari lima dimensi kualitas pelayanan (*tangible, empathy, reliability, responsiveness, assurance*). Teknik pengumpulan data menggunakan teknik observasi, kuesioner, dokumentasi, serta studi kepustakaan. Teknik penentuan informan yang digunakan yaitu *purposive sampling*, dan dalam pengambilan sampel sebanyak 150 responden menggunakan teknik *accidental sampling*. Berdasarkan pembahasan persepsi tamu terhadap kualitas pelayanan *waiter/waitress* mendapat penilaian kategori sangat setuju tetapi terdapat satu atribut hanya mendapat kategori setuju, yaitu atribut kemampuan *waiter/waitress* dalam penguasaan bahasa asing serta dapat berkomunikasi dengan baik. Seluruh atribut dinilai sangat penting oleh tamu. Rata-rata 98,73% yang merupakan kategori Puas, artinya tamu merasa puas dengan jasa *waiter/waitress* di Rocky Beach Club Lembongan. Berdasarkan hasil pengukuran tersebut, diharapkan *waiter/waitress* untuk meningkatkan kinerja dari sub-indikator kualitas pelayanan yang perlu diprioritaskan seperti kemampuan *waiter/waitress* dalam penguasaan bahasa asing, ketanggapan *waiter/waitress* saat tamu membutuhkan pelayanan, dan konsistensi dari para *waiter/waitress* dalam melaksanakan protokol kesehatan kepada tamu.

Kata Kunci : Kualitas Pelayanan, Tingkat Kepuasan, *Waiter/waitress*

Abstract

As one of the tourism industries in the culinary sector that prioritizes service, the restaurant at Rocky Beach Club Lembongan has problems with its operations. There was a guest complaint about the waiter/waitress performance. The existence of guest complaint data and experiencing a decrease in the number of visits, this study aims to determine the perceptions and expectations of guests on the quality of waiter/waitress service at Rocky Beach Club Lembongan. This research uses Likert scale analysis method and work interest analysis (Importance Performance Analysis) by distributing a questionnaire consisting of 15 questions taken from five dimensions of service quality (tangible, empathy, reliability, responsiveness, assurance). Data collection techniques using observation techniques, questionnaires, documentation, and literature study. The technique of determining the informants used was purposive sampling, and in taking the sample as many as 150 respondents used the accidental sampling technique. Based on the discussion of guests' perceptions of the service quality of the waiter/waitress, the category rating is strongly agree, but there is one attribute that only gets the agree category, namely the attribute of the ability of the waiter/waitress in mastering foreign languages and being able to communicate well. All attributes were rated Very Important by guests. The average is 98.73% which is in the Satisfied category, meaning that guests are satisfied with the waiter/waitress services at Rocky Beach Club Lembongan. Based on the results of these measurements, it is expected that the waiter/waitress will improve the performance of the service quality sub-indicators that need to be prioritized such as the ability of the waiter/waitress to master foreign languages, the responsiveness of the waiter / waitress when guests need service, and the consistency of the waiter/waitress in implementing the protocol. health to guests.

Keywords: Service Quality, Satisfaction Level, *Waiter/waitress*

1. PENDAHULUAN

Saat ini industri Pariwisata adalah industri yang mengalami perkembangan yang sangat pesat dan cepat. Bali adalah salah satu pulau yang ada di Indonesia yang memiliki perkembangan Pariwisata yang sangat cepat dibandingkan dengan pulau lain di Indonesia, serta Bali memiliki kekayaan alam dan budaya diantaranya pegunungan, persawahan, danau, pantai, terumbu karang dan

lain-lainnya. Semua itu dapat dijadikan sebagai potensi dan modal yang sangat besar bagi masyarakat Bali untuk meningkatkan pendapatan dan perekonomian masyarakat Bali, jika semua potensi tersebut dapat di kelola dengan baik dan terarah.

Pemerintah Kabupaten Klungkung, Bali berhasil menyabet penghargaan Top 10 Kabupaten Terbaik Tingkat Nasional dalam penganugerahan *Wonderful Indonesia Tourism Award 2018*. Selain gencarnya promosi, perbaikan akses menuju objek wisata menjadi faktor penentu keberhasilan ini. Perbaikan tersebut membuat beberapa objek wisata di Kabupaten Klungkung mengalami peningkatan jumlah kunjungan. Jumlah obyek wisata di Kabupaten Klungkung meningkat dari 40 objek pada tahun 2017 menjadi 58 objek di tahun 2018. 11 objek diantaranya adalah objek wisata lingkungan dan pantai. Sebagian besar objek wisata ini berada di wilayah kecamatan Nusa Penida. *Rocky Beach Club* adalah salah satu *beach club* yang di dalamnya terdapat sebuah restoran yang terletak di lingkungan Banjar Telatak Nusa Lembongan, Kabupaten Klungkung, Bali. *Rocky Beach Club* Lembongan memiliki lokasi yang cukup strategis dengan pemandangan laut dan pulau Nusa Ceningan dan Juga Nusa Penida yang dapat dilihat dari atas restoran dari *Rocky Beach Club* Lembongan. *Rocky Beach Club* memiliki fasilitas pendukung yang baik mulai dari *swimming pool, lobby, bar, spa, water activity pontoon* dan juga pelabuhan pribadi yang hanya bisa diakses oleh tamu *Rocky Beach Club* melalui boat.

Kemampuan seorang *waiter/waitress* dalam memberikan pelayanan kepada tamu haruslah dapat memberikan kepuasan bagi tamu tersebut dimana tugas seorang *waiter/waitress* sangatlah rentan dengan complaint karena tugasnya berhubungan langsung dengan tamu. Berikut merupakan data keluhan tamu dari bulan Juni 2019 – Oktober 2019.

Tabel 1 Data Keluhan yang dialami Rocky Beach Club Lembongan dari Bulan Juni – Oktober 2019

Bulan	Price	Service	Taste	Total
Juni	-	2	-	2
Juli	1	5	2	8
Agustus	1	3	-	4
September	-	2	-	2
Oktober	-	1	1	2
Jumlah	2	13	3	18

Sumber: *Rocky Beach Club* Management, 2019.

Berdasarkan data diatas menunjukkan bahwa terdapat *complaint* yang terjadi di Rocky Beach Club Lembongan dari bulan Juni 2019 – Oktober 2019, keluhan dari tamu yang berkunjung ke Rocky Beach Club karena pelayanan atau *service* yang disediakan masih kurang baik. Bisa dilihat dari banyaknya jumlah tabel diatas menunjukkan *service* atau pelayanan mendapat tiga belas keluhan dibandingkan dengan *taste* atau rasa yang hanya memiliki tiga jumlah *complaint* dan yang paling sedikit yaitu *price* atau harga yang hanya memiliki dua buah *complaint*. Jadi *service* atau pelayanan termasuk keluhan terbanyak dari yang lainnya yaitu sebanyak tiga belas keluhan yang menerangkan bahwa keluhan atau *complaint* benar-benar terjadi di Rocky Beach Club Lembongan. Oleh sebab itu begitu pentingnya menjaga dan meningkatkan kualitas pelayanan *waiter/waitress* dalam memberikan kepuasan di Rocky Beach Club kepada tamu. Melalui data yang ada dan hasil wawancara peneliti di Rocky Beach Club bahwa dengan memberikan kualitas pelayanan yang baik kepada tamu maka mereka akan memberikan persepsi yang baik pula, sehingga mereka mendapatkan pelayanan yang melebihi dari apa yang diharapkan tamu dan memiliki pengalaman yang menyenangkan selama berada di Rocky Beach Club.

Berdasarkan latar belakang diatas, maka akan diteliti lebih lanjut adanya hal-hal yang menjadi tingkat kepuasan tamu dengan judul “Analisis Kualitas Pelayanan *Waiter/Waitress* Terhadap Tingkat Kepuasan Tamu di *Rocky Beach Club* Lembongan, Klungkung Bali”. Dengan mengetahui persepsi tamu terhadap setiap indikator kualitas pelayanan yang kurang baik dalam kinerja pelayanan *waiter/waitress* di *Rocky Beach Club* Lembongan yang akan mempengaruhi kepuasan tamu dan akan dijadikan acuan bagi pihak restoran untuk mengevaluasi indikator yang kurang maksimal.

2. METODE PENELITIAN

Penelitian ini dilaksanakan di *Rocky Beach Club* Lembongan yang berlokasi di Banjar Telatak, Nusa Lembongan, Kabupaten Klungkung, Bali. Untuk memberikan batasan dan memperjelas permasalahan yang diteliti, maka berikut akan diperjelas variabel-variabel yang terdapat dalam permasalahan yang dibahas :

1. Kualitas Pelayanan

Kualitas pelayanan adalah merupakan mutu dari suatu pelayanan dalam hal ini terkait dengan bagus tidaknya suatu pelayanan yang diberikan kepada tamu serta sesuai dengan harapan dari tamu dan sesuai standard prosedur bahkan melebihi harapan tamu. Adapun indikator dari variabel kualitas pelayanan dalam penelitian ini yaitu:

a. Bukti Fisik (*Tangibles*) berkenaan dengan daya tarik fasilitas fisik, perlengkapan dan material yang digunakan perusahaan serta penampilan karyawan seperti cara *waiter/waitress* memberikan menu kepada wisatawan yang datang, kerapian seragam karyawan dan juga penyediaan protocol kesehatan.

b. Empati (*Empathy*) berarti bahwa perusahaan memahami masalah para pelanggannya dan bertindak demi kepentingan pelanggan serta memberikan perhatian personal kepada pelanggan dan memiliki jam operasi yang nyaman seperti *waiter/waitress* yang dapat membantu wisatawan yang datang dengan informasi yang lengkap perihal lokasi seperti view, promosi dan prosedur resevasi kursi.

c. Reabilitas (*Reliability*) berkaitan dengan kemampuan perusahaan untuk memeberikan pelayanan yang akurat sejak pertama kali tanpa membuat kesalahan apapun dan menyampaikan jasanya sesuai dengan waktu yang disepakati seperti tetap melayani dengan baik wisatawan yang berbelanja sedikit dan wisatawan yang berbelanja banyak dan konsistensi karyawan dalam menerapkan protocol kesehatan.

d. Daya Tanggap (*Responsiveness*) berkaitan dengan kesediaan dan kemampuan para karyawan untuk membantu para pelanggan dan merespon permintaan mereka serta menginformasikan kapan jasa akan diberikan dan kemudian memberikan jasa secara cepat seperti kecepatan dalam menghampiri wisatawan saat wisatawan ingin memesan sesuatu atau meminta bantuan *waiter/waitress*.

e. Jaminan (*Assurance*) adalah perilaku karyawan yang mampu menumbuhkan kepercayaan pelanggan terhadap dan perusahaan bisa memberikan rasa aman bagi pelanggannya. Jaminan juga berarti bahwa karyawan selalu bersikap sopan dan menguasai pengetahuan dan keterampilan yang dibutuhkan untuk menangani setiap pertanyaan atau masalah pelanggan seperti jaminan akan makanan yang segar dan lokasi duduk yang telah dipesan sesuai dengan kategori yang diinginkan wisatawan.

Melalui kelima dimensi diatas didapatkan beberapa indikator dari masing-masing variabel konsep tersebut yang dapat dilihat pada Tabel 2 berikut :

Tabel 2 Variabel Dan Indikator dari Kualitas Pelayanan *Waiter/waitress* Terhadap Tingkat Kepuasan Tamu di Rocky Beach Club Lembongan

Variabel	Indikator
Bukti Fisik (<i>Tangibles</i>)	<ol style="list-style-type: none"> Kebersihan dan kerapihan seragam <i>Waiter/waitress</i> Penyediaan hand sanitizer di setiap meja. Kebersihan dan kelengkapan peralatan yang dibawa dan digunakan oleh <i>Waiter/waitress</i>. Kebersihan dan kerapihan penampilan <i>Waiter/waitress</i>.
Empati (<i>Empathy</i>)	<ol style="list-style-type: none"> Kemampuan <i>Waiter/waitress</i> dalam menunjukkan Bahasa tubuh yang baik saat berkomunikasi dengan tamu. Kemampuan <i>Waiter/waitress</i> dalam penguasaan Bahasa asing serta dapat berkomunikasi dengan baik pada tamu. <i>Waiter/waitress</i> memberikan perhatian khusus, seperti menginformasikan bahan-bahan yang terkandung dalam makanan serta menanyakan jika ada tamu yang alergi dan memerlukan <i>special request</i>.
Reliability (Keandalan)	<ol style="list-style-type: none"> Kecepatan <i>Waiter/waitress</i> dalam melayani tamu. <i>Waiter/waitress</i> mengantarkan makanan tepat waktu kepada tamu. Ketepatan menu yang dihidangkan <i>waiter/waitress</i> dengan apa yang sudah dipesan oleh wisatawan.
Daya Tanggap (<i>Responsiveness</i>)	<ol style="list-style-type: none"> <i>Waiter/waitress</i> melakukan pengecekan suhu tubuh dengan sopan dan sigap terhadap seluruh konsumen yang masuk area restaurant. <i>Waiter/waitress</i> cepat tanggap terhadap keluhan tamu. Ketanggapan <i>Waiter/waitress</i> saat tamu membutuhkan pelayanan <i>Waiter/waitress</i>.
Jaminan (<i>Assurance</i>)	<ol style="list-style-type: none"> <i>Waiter/waitress</i> memiliki memiliki penguasaan pengetahuan mengenai produk yang dijual yang terdapat di dalam daftar menu. <i>Waiter/waitress</i> memberikan keramahan dan jaminan keselamatan kepada tamu selama melayani tamu di restoran. Kesopanan dan kejujuran <i>Waiter/waitress</i> selama melayani tamu di restoran Rocky Beach Club.

Sumber : Modifikasi dan refrensi berdasarkan Parasuraman (Kotler, 2012:499)

Jenis data dalam penelitian ini dibedakan menjadi dua yaitu :

- Data Kualitatif adalah data yang berbentuk kata, kalimat, gerak tubuh, ekspresi wajah, bagan gambar dan foto (Sugiyono, 2014:28), jadi data kualitatif merupakan data yang tidak berupa angka-angka atau bilangan sehingga tidak dapat dihitung atau berbentuk keterangan, seperti sejarah Rocky Beach Club, Struktur organisasi, dan uraian tentang persepsi wisatawan yang berkunjung di Rocky Beach Club Lembongan.
- Data Kuantitatif adalah data yang berupa angka atau data kualitatif yang diangkakan / scoring (Sugiyono, 2014:28). Jadi data kuantitatif merupakan data yang berupa angka dan dapat dihitung, seperti jumlah kunjungan wisatawan ke Nusa Lembongan, jumlah restoran yang berada di Nusa Lembongan serta jumlah kunjungan wisatawan ke restoran Rocky Beach Club Lembongan.

Adapun sumber data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer dan sekunder. Berikut ini penjelasan mengenai data primer dan data sekunder:

1. Data Primer

Data primer merupakan sumber data penelitian yang diperoleh secara langsung dari sumber asli atau tanpa melalui media perantara. Data primer yang digunakan dalam penelitian ini diperoleh dari hasil interview dengan informan- informan yang berwenang memberikan informasi mengenai Rocky Beach Club Lembongan.

2. Data Sekunder

Data Sekunder merupakan data yang diperoleh dari sumber secara tidak langsung dari dokumen-dokumen yang ada dalam perusahaan terutama meliputi jumlah karyawan, struktur organisasi, brosur, hasil-hasil penelitian, hasil survey, makalah, data statistik, dan sebagainya yang terkait dengan variabel penelitian.

Pengumpulan data dalam penelitian ini dilakukan dengan beberapa cara :

1. Observasi

Observasi yaitu metode pengumpulan data yang diperoleh dengan cara pengamatan langsung di lokasi penelitian untuk mendapatkan gambaran yang jelas tentang obyek yang diteliti mengenai gambaran umum lokasi, standar oprasional prosedur dan yang lain lain yang diteliti dalam penelitian ini disertai pengamatan, meneliti secara langsung dan mengadakan pencatatan agar data yang terkumpul sesuai dengan yang diperlukan.

2. Wawancara

Wawancara yaitu metode pengambilan data yang dilakukan dengan mengadakan wawancara secara langsung dengan pihak-pihak yang terkait yang mengetahui secara jelas masalah yang dibahas kepada pengelola Rocky Beach Club Lembongan yang berkaitan dengan masalah yang diteliti dengan berpedoman pada daftar pertanyaan yang sudah disusun sebelumnya.

3. Studi Kepustakaan

Studi pustaka adalah pengumpulan data yang dilakukan dengan mempergunakan dan mengkaji beberapa literatur yang berkaitan dengan penulisan laporan ini.

4. Kuesioner

Kuesioner yaitu metode pengumpulan data yang diperoleh dengan memberikan daftar pertanyaan yang telah disusun kepada wisatawan yang menggunakan pelayanan jasa pada objek penelitian. Dalam kuesioner ini nantinya akan digunakan model pertanyaan tertutup, yakni bentuk pertanyaan yang sudah disertai alternatif jawaban sebelumnya, sehingga sampel dapat memilih salah satu dari jawaban alternatif tersebut.

5. Dokumentasi

Metode ini adalah pengumpulan data berupa foto-foto atau dokumen yang dapat melengkapi data yang tidak dapat diperoleh dalam observasi, wawancara, kuisisioner dan studi kepustakaan.

Teknik Penentuan Informan dalam penelitian ini penentuan informan dilakukan dengan teknik purposive sampling, yaitu teknik penentuan sampel dengan pertimbangan tertentu (Sugiyono,2013:78). Pertimbangan tertentu yang dimaksud disini ialah dengan cara mengambil orang-orang yang telah diketahui mempunyai pengetahuan, pengalaman dan memahami permasalahan serta hal-hal tentang Kualitas pelayanan *waiter/s* di Rocky Beach Club Lembongan. Bapak Ida Bagus Sogiarta adalah informan utama pada penelitian ini sebagai operasional manager di Rocky Beach Club Lembongan.

Sampel dalam penelitian ini berdasarkan kuota dari indikator penelitian ini. Menurut Sugiyono (2014) menyatakan bahwa kuota *sampling* merupakan teknik pengambilan jumlah sampel dari populasi yang mempunyai ciri-ciri tertentu sampai jumlah (kuota) yang diinginkan. Sugiyono (2014) menjelaskan ”jumlah pertanyaan dalam kuesioner atau indikator pada kuesioner yang kemudian dikali 10,”. Jumlah pertanyaan dalam kuesioner dimuat 15 pertanyaan dikali 10 maka hasilnya 150, jadi jumlah sampel yang ditentukan yaitu 150 responden. Jadi jumlah responden yang diambil adalah sebanyak 150 orang tamu yang telah menggunakan pelayanan *waiter/waitress* di Rocky Beach Club Lembongan, angka ini dipilih agar dapat memastikan keakuratan data.

Untuk pengambilan responden digunakan metode *accidental sampling* yaitu teknik penentuan sampel berdasarkan kebetulan, jadi siapa saja yang secara kebetulan bertemu dengan peneliti dapat digunakan sebagai sampel bila dipandang orang yang kebetulan ditemui itu cocok sebagai sumber data (Sugiono,2014). Dalam penelitian ini, siapa saja tamu yang telah *consume product* restoran pada Rocky Beach Club Lembongan tentu saja yang berada di Rocky Beach Club dimana secara kebetulan bertemu dengan peneliti saat peneliti mengadakan penelitian dan mencari data, sehingga tamu tersebut dianggap cocok sebagai sampel dalam penelitian ini.

Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini dilakukan dengan teknik analisis deskriptif kuantitatif yaitu mentransformasikan data mentah kedalam bentuk data yang mudah dimengerti dan ditafsirkan serta menyusun dan menyajikan supaya menjadi suatu informasi (Kusmayadi dan Endar Sugiarto, 2010). metode ini dilakukan dengan memaparkan dan menguraikan keterangan-keterangan atau data-data yang berbentuk angka menjadi informasi sehingga mudah dipahami. Adapun teknik analisis deskriptif kuantitatif yang dimaksud dalam penelitian ini adalah analisis kuantitatif secara deskriptif, yaitu data diolah dengan menggunakan analisis *skala likert* dan *importance-performance analysis* atau analisis kualitas dan tingkat kepentingan kemudian mendeskripsikan keadaan suatu gejala yang didukung dengan hasil wawancara dilapangan.

3. HASIL

1. Karakteristik Responden

Deskripsi data ini menggambarkan beberapa kondisi responden yang ditampilkan secara statistik. Data deskriptif responden ini memberikan beberapa informasi secara sederhana tentang keadaan responden yang dijadikan objek penelitian. Responden pada penelitian ini digambarkan melalui jenis kelamin, usia dan Negara.

a. Deskripsi Data Responden Menurut Jenis Kelamin

Dibawah ini disajikan komposisi data responden berdasarkan jenis kelamin yang dapat dilihat pada Tabel 3 berikut :

Tabel 3 Deskripsi Data Responden Menurut Jenis Kelamin

Jenis Kelamin	Jumlah (orang)	Persentasi (%)
Laki-laki	92	61
Perempuan	58	39
Total	150	100

Sumber : Data diolah, 2020.

Berdasarkan tabel di atas dapat diketahui bahwa dari penelitian terhadap 150 responden menunjukkan bahwa penggolongan berdasarkan jenis kelamin yang paling banyak adalah laki-laki yaitu sebanyak 92 orang atau 61 persen dari total responden, sedangkan perempuan sebesar 58 orang atau 39 persen dari total responden.

b. Deskripsi Responden Menurut Usia

Dibawah ini disajikan komposisi data responden berdasarkan usia yang dapat dilihat pada Tabel 4 berikut:

Tabel 4 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia

Umur	Jumlah (orang)	Persentasi (%)
18 - 30 tahun	89	59
31 tahun keatas	61	41

Total	150	100
-------	-----	-----

Sumber : Data diolah, 2020.

Berdasarkan Tabel 4 dapat diketahui bahwa dari penelitian terhadap 150 responden menunjukkan bahwa penggolongan berdasarkan usia yang paling banyak adalah diatas 18-30 tahun yaitu sebanyak 89 orang atau 59 persen dari total responden, sedangkan usia 31 tahun ketas sebesar 61 orang atau 41 persen dari total responden.

c. Deskripsi Responden Berdasarkan Negara

Dibawah ini disajikan komposisi data responden berdasarkan Negara yang dapat dilihat pada Tabel 5 berikut:

Tabel 5. Negara Asal Responden

Negara	Jumlah (Orang)	Persentasi (%)
Australia	60	40.00
New Zealand	17	11.33
Norway	6	4.00
United States	18	12.00
Netherland	13	8.67
Switzerlands	6	4.00
United Kingdom	9	6.00
Germany	4	2.67
South Korea	4	2.67
China	3	2.00
Poland	6	4.00
Japan	1	0.67
French	3	2.00
Total	150	100

Sumber: Data diolah, 2020.

Karakteristik responden berdasarkan Negara asal tamu sebagai responden paling banyak berkunjung di Rocky Beach Club Lembongan yaitu Negara Australia dengan jumlah responden 60 orang dengan presentase 40.00%, kemudian diikuti oleh Negara United States sebanyak 18 responden dengan presentase 12 %, Negara New Zealand sebanyak 17 responden dengan presentase 11,33%, Negara Netherland sebanyak 13 reponden dengan presentase 8.67%, Negara United Kingdom sebanyak 9 responden dengan presentase 6.00%, Negara Norway, Switzerlands, dan Poland dengan masing-masing 6 responden dengan presentase 4.00%, Negara Germany dan South Korea dengan 4 responden dengan presentase rata-rata 2.67%, lalu Negara China dan French dengan 3 responden dengan presentase 2.00% dan yang terendah yaitu Negara Japan dengan 1 responden dengan presentase 0.67%. Dapat diambil kesimpulan bahwa rata-rata Negara yang berkunjung ke Rocky Beach Club Lembongan yaitu dari belahan Negara Australia.

2. Tabulasi Hasil Persepsi Pada Kinerja Karyawan

Berdasarkan Kualitas Pelayanan dari para responden, dijabarkan sebagai berikut :

Tabel 6 Tabulasi Skor Tingkat Kinerja

No	Pernyataan	Tanggapan						Skor	Keterangan
		STS	TS	CS	S	SS			
Tangible (Bukti Langsung)									
1	Kebersihan seragam dari Waiter/waitress di Rocky Beach Club Lembongan sudah Baik	0	0	5	59	86	4.54	Sangat Setuju	

2	Kebersihan dan kelengkapan peralatan yang dibawa dan digunakan oleh <i>Waiter/waitress</i> di Rocky Beach Club Lembongan sudah Baik	0	0	23	32	95	4.48	Sangat Setuju
3	Penyediaan <i>hand sanitizer</i> di setiap meja dan tempat cuci tangan di Rocky Beach Club Lembongan sudah Baik	0	0	47	6	97	4.33	Sangat Setuju
Rata-rata		0	0	75	97	278	4.45	Sangat Setuju
Empathy (Empati)								
4	Kemampuan <i>Waiter/waitress</i> dalam menunjukan Bahasa tubuh yang baik saat berkomunikasi dengan tamu di Rocky Beach Club Lembongan sudah Baik	0	0	11	58	81	4.47	Sangat Setuju
5	Kemampuan <i>Waiter/waitress</i> dalam penguasaan Bahasa asing serta dapat berkomunikasi dengan baik pada tamu di Rocky Beach Club Lembongan sudah Baik	0	0	77	9	64	3.91	Setuju
6	<i>Waiter/waitress</i> memberikan perhatian khusus, seperti menginformasikan bahan-bahan yang terkandung dalam makanan serta menanyakan jika ada tamu yang alergi dan memerlukan <i>special request</i> di Rocky Beach Club Lembongan sudah Baik	0	0	23	32	95	4.48	Sangat Setuju
Rata-rata		0	0	111	99	240	4.28	Sangat Setuju
Reliability (Reliabilitas)								
7	Konsistensi dari para <i>Waiter/waitress</i> dalam melaksanakan protocol kesehatan di Rocky Beach Club Lembongan sudah Baik	0	0	47	6	97	4.33	Sangat Setuju
8	Kecepatan <i>Waiter/waitress</i> dalam melayani tamu di Rocky Beach Club Lembongan sudah Baik	0	0	11	85	81	4.47	Sangat Setuju

9	Ketepatan menu yang dihidangkan <i>waiter/waitress</i> dengan apa yang sudah dipesan oleh tamu di Rocky Beach Club Lembongan sudah Baik	0	0	5	59	86	4.54	Sangat Setuju
Rata-rata		0	0	63	150	264	4.44	Sangat Setuju
Responsivness (Daya Tanggap)								
10	<i>Waiter/waitress</i> melakukan pengecekan suhu tubuh dengan sopan dan sigap terhadap seluruh konsumen yang masuk area restaurant di Rocky Beach Club Lembongan sudah Baik	0	0	20	32	98	4.52	Sangat Setuju
11	<i>Waiter/waitress</i> cepat tanggap terhadap keluhan tamu di Rocky Beach Club Lembongan sudah Baik	0	0	12	16	122	4.71	Sangat Setuju
12	Ketanggapan <i>Waiter/waitress</i> saat tamu membutuhkan pelayanan <i>Waiter/waitress</i> di Rocky Beach Club Lembongan sudah Baik	0	0	26	55	69	4.29	Sangat Setuju
Rata-rata		0	0	58	103	289	4.50	Sangat Setuju
Assurance (Jaminan)								
13	<i>Waiter/waitress</i> memberlakukan memiliki jaminan bahwa telah melaksanakan prokotoi kesehatan selama melayani konsumen di Rocky Beach Club Lembongan sudah Baik	0	0	23	32	95	4.48	Sangat Setuju
14	<i>Waiter/waitress</i> memberikan keramahan dan jaminan keselamatan kepada tamu selama melayani tamu di restoran di Rocky Beach Club Lembongan sudah Baik	0	0	11	23	114	4.67	Sangat Setuju
15	Kesopanan dan kejujuran <i>Waiter/waitress</i> selama melayani tamu di restoran Rocky Beach Club di Rocky Beach Club Lembongan sudah Baik	0	0	0	59	91	4.61	Sangat Setuju
Rata-rata		0	0	34	114	300	4.58	Sangat Setuju

Total Skor	0	0	347	532	1371	4.45	Sangat Setuju
------------	---	---	-----	-----	------	------	---------------

Sumber: Data diolah oleh peneliti, 2020.

Berdasarkan Tabel 6 dilihat dari nilai rata-rata dari kinerja. Hasil menunjukkan bahwa rata-rata penilaian kualitas pelayanan *waiter/waitress* di Rocky Beach Club Lembongan mendapatkan nilai sangat setuju dengan total skor 4.45. Dari hasil tersebut menunjukkan bahwa kinerja *Waiter/waitress* sudah sangat baik dengan total skor 4.45.

3. Tabulasi Hasil Persepsi Responden Terhadap Harapan/Kepentingan
Berikut adalah hasil analisis tingkat harapan/kepentingan tamu terhadap kualitas pelayanan *waiter/waitress* di Rocky Beach Club Lembongan :

Tabel 7 Tabulasi Persepsi Pada Harapan

No	Pernyataan	Tanggapan						Keterangan
		STP	TP	CP	P	SP	Skor	
Tangible (Bukti Langsung)								
1	Kebersihan seragam dari <i>Waiter/waitress</i> di Rocky Beach Club Lembongan	0	0	13	23	114	4.67	Sangat Penting
2	Kebersihan dan kelengkapan peralatan yang dibawa dan digunakan oleh <i>Waiter/waitress</i> di Rocky Beach Club Lembongan	0	0	0	59	91	4.61	Sangat Penting
3	Penyediaan <i>hand sanitizer</i> di setiap meja dan tempat cuci tangan di Rocky Beach Club Lembongan	0	0	44	3	103	4.39	Sangat Penting
Rata-rata		0	0	57	85	308	4.55	Sangat Penting
Empathy (Empati)								
4	Kemampuan <i>Waiter/waitress</i> dalam menunjukan Bahasa tubuh yang baik saat berkomunikasi dengan tamu di Rocky Beach Club Lembongan	0	0	23	32	95	4.48	Sangat Penting
5	Kemampuan <i>Waiter/waitress</i> dalam penguasaan Bahasa asing serta dapat berkomunikasi dengan baik pada tamu di Rocky Beach Club Lembongan	0	0	47	6	97	4.33	Sangat Penting
6	<i>Waiter/waitress</i> memberikan perhatian khusus, seperti menginformasikan bahan-bahan yang terkandung dalam makanan serta menanyakan jika ada tamu yang alergi dan memerlukan	0	0	11	58	81	4.47	Sangat Penting

	special request di Rocky Beach Club Lembongan							
Rata-rata		0	0	81	96	273	4.42	Sangat Penting
Reliability (Reliabilitas)								
7	Konsistensi dari para <i>Waiter/waitress</i> dalam melaksanakan protocol kesehatan di Rocky Beach Club Lembongan	0	0	5	59	86	4.54	Sangat Penting
8	Kecepatan <i>Waiter/waitress</i> dalam melayani tamu di Rocky Beach Club Lembongan	0	0	20	32	98	4.52	Sangat Penting
9	Ketepatan menu yang dihidangkan <i>waiter/waitress</i> dengan apa yang sudah dipesan oleh tamu di Rocky Beach Club Lembongan	0	0	16	12	122	4.71	Sangat Penting
Rata-rata		0	0	41	103	306	4.59	Sangat Penting
Responsivness (Daya Tanggap)								
10	<i>Waiter/waitress</i> melakukan pengecekan suhu tubuh dengan sopan dan sigap terhadap seluruh konsumen yang masuk area restoran di Rocky Beach Club Lembongan	0	0	26	55	69	4.29	Sangat Penting
11	<i>Waiter/waitress</i> cepat tanggap terhadap keluhan tamu di Rocky Beach Club Lembongan	0	0	14	10	126	4.75	Sangat Penting
12	Ketanggapan <i>Waiter/waitress</i> saat tamu membutuhkan pelayanan <i>Waiter/waitress</i> di Rocky Beach Club Lembongan	0	0	5	59	86	4.54	Sangat Penting
Rata-rata		0	0	45	124	281	4.52	Sangat Penting
Assurance (Jaminan)								
13	<i>Waiter/waitress</i> memberlakukan memiliki jaminan bahwa telah melaksanakan prokotel kesehatan selama melayani konsumen di Rocky Beach Club Lembongan	0	0	23	32	95	4.48	Sangat Penting
14	<i>Waiter/waitress</i> memberikan keramahan dan jaminan keselamatan kepada tamu selama melayani tamu di	0	0	47	6	97	4.33	Sangat Penting

	restoran di Rocky Beach Club Lembongan							
15	Kesopanan dan kejujuran <i>Waiter/waitress</i> selama melayani tamu di restoran Rocky Beach Club di Rocky Beach Club Lembongan	0	0	11	58	81	4.47	Sangat Penting
	Rata-rata	0	0	81	96	273	4.42	Sangat Penting
	Total Skor	0	0	305	504	1441	4.48	Sangat Penting

Sumber: Data Diolah Hasil Penelitian, 2020

Berdasarkan Tabel 7 tentang penilaian kepuasan tamu dapat disimpulkan bahwa skor penilaian masing-masing atribut seluruhnya mendapatkan nilai sangat penting, dimana skor tersebut menunjukkan bahwa ke lima belas atribut tersebut sangat penting dan memiliki hasil total skor rata-rata 4.48 atau sangat penting untuk menentukan kepuasan mereka sebagai tamu yang menginginkan pelayanan yang maksimal.

4. Analisis Tingkat Kesesuaian

Dalam metode ini pengukuran tingkat kesesuaian untuk mengetahui seberapa besar pelanggan/konsumen merasa puas terhadap kinerja perusahaan, dan seberapa pihak penyedia jasa memahami apa yang diinginkan pelanggan terhadap jasa yang mereka berikan. Tingkat kesesuaian adalah hasil perbandingan skor persepsi dengan skor yang diharapkan. Tingkat kesesuaian inilah yang akan menentukan urutan prioritas pelayanan yang diberikan oleh perusahaan tersebut mulai dari urutan yang sangat sesuai dengan tidak sesuai. Dari hasil keseluruhan pada hasil sebelumnya yaitu kinerja dengan harapan, diperoleh hasil tingkat kesesuaian pada setiap variabel sebagai berikut :

Tabel 8 Analisis Tingkat Kesesuaian

N o	Pernyataan	Skor Penilaian Kinerja	Skor Penilaian Kepentingan	\bar{X}	\bar{Y}	Tingkat Kesesuaian (%) $Tki = \frac{X_i}{Y_i} \times 100\%$	Kategori
	Bukti Langsung/Tangible						
1	Kebersihan seragam dari <i>Waiter/Waitress</i> di Rocky Beach Club Lembongan	681	701	4,5 4	4,6 7	97,14%	Puas
2	Kebersihan dan Kelengkapan peralatan yang dibawa dan digunakan oleh <i>Waiter/waitress</i> di Rocky Beach Club Lembongan	672	691	4,4 8	4,6 1	97,25%	Puas
3	Penyediaan <i>hand sanitizer</i> di setiap meja dan tempat cuci tangan di Rocky Beach Club Lembongan.	650	659	4,3 3	4,3 9	98,63%	Puas

	Rata-rata	2003	2087	4,4 5	4,5 5	97,67%	Puas
	Kepedulian/Empathy						
4	Kemampuan <i>Waiter/waitress</i> dalam menunjukan bahasa tubuh yang baik saat berkomunikasi dengan tamu di Rocky Beach Club Lembongan	670	672	4,4 7	4,4 8	99,97%	Puas
5	Kemampuan <i>Waiter/waitress</i> dalam penguasaan Bahasa asing serta dapat berkomunikasi dengan baik pada tamu di Rocky Beach Club Lembongan.	585	650	3,9 1	4,4 3	90.00%	Puas
6	<i>Waiter/waitress</i> memberikan perhatian khusus, seperti menginformasikan bahan-bahan yang terkandung dalam makanan serta menanyakan jika ada tamu yang alergi dan memerlukan <i>special request</i> di Rocky Beach Club Lembongan	672	670	4,4 8	4,4 7	97,39%	Puas
	Rata – Rata	1927	1992	4,2 8	4,4 6	95,78%	Puas
	Keandalan/Reliability						
7	Konsistensi dari para <i>Waiter/waitress</i> dalam melaksanakan protocol kesehatan di Rocky Beach Club Lembongan	650	681	4,3 3	4,5 4	95,44%	Puas
8	Kecepatan <i>Waiter/waitress</i> dalam melayani tamu di Rocky Beach Club Lembongan	670	678	4,4 7	4,5 2	98,82%	Puas
9	Ketepatan menu yang dihidangkan <i>Waiter/waitress</i> dengan apa yang sudah dipesan oleh tamu di Rocky Beach Club Lembongan	681	706	4,5 4	4,7 1	96,45%	Puas
	Rata-rata	2001	2065	4,4 4	4,5 6	96,93%	Puas
	Ketanggapan/Responsiveness						

10	<i>Waiter/waitress</i> melakukan pengecekan suhu tubuh dengan sopan dan sigap terhadap seluruh konsumen yang masuk area restaurant di Rocky Beach Club Lembongan	678	643	4,5 2	4,2 9	105,44%	Sangat Puas
11	<i>Waiter/waitress</i> cepat yanggap terhadap keluhan tamu di Rocky Beach Club Lembongan	706	712	4,7 1	4,7 5	99,15%	Puas
12	Ketanggapan <i>Waiter/waitress</i> saat tamu membutuhkan pelayanan <i>Waiter/waitress</i> di Rocky Beach Club Lembongan	643	681	4,2 9	4,5 4	94,41%	Puas
	Rata-rata	2027	2036	4,5 0	4,5 2	99,66%	Puas
	Jaminan/Assurance						
13	<i>Waiter/waitress</i> memberlakukan memiliki jaminan bahwa telah melaksanakan protocol kesehatan selama melayani konsumen di Rocky Beach Club Lembongan	672	672	4,4 8	4,4 8	100%	Puas
14	<i>Waiter/waitress</i> memberikan keramahan dan jaminan keselamatan kepada tamu selama melayani tamu di restoran di Rocky Beach Club Lembongan	701	650	4,6 7	4,4 3	107,84%	Sangat Puas
15	Kesopanan dan kejujuran <i>Waiter/waitress</i> selama melayani tamu di restaurant di Rocky Beach Club Lembongan	691	670	4,6 1	4,4 7	103,13%	Sangat Puas
	Rata-rata	2064	1992	4,5 8	4,5 8	103,65%	Sangat Puas
	Total Rata-rata (X dan Y)	10022	10172	4,4 5	4,5 3	98,73%	Puas

Sumber: Kuesioner, 2020.

Dapat dilihat pada Tabel 8 bahwa 15 indikator mendapatkan penilaian rata-rata puas oleh tamu yang berkunjung ke Rocky Beach Club Lembongan dengan skor 98,73%, hasil yang didapat hanya menunjukkan tamu merasa Puas terhadap pelayanan *waiter/waitress* di Rocky Beach Club Lembongan. Indikator dari pelayanan *waiter/waitress* yang memberikan kategori sangat puas adalah *assurance* dengan skor tingkat kesesuaian sebesar 103,65%. Adapun bunyi pernyataan tertinggi adalah *waiter/waitress* memberikan keramahan dan jaminan keselamatan kepada tamu selama melayani tamu di restoran di Rocky Beach Club Lembongan dengan skor kesesuaian sebesar 107,84%. Sedangkan sub-indikator yang mendapatkan tingkat kesesuaian terendah yaitu

Kemampuan *Waiter/waitress* dalam penguasaan Bahasa asing serta dapat berkomunikasi dengan baik pada tamu dengan skor 90,00%, namun tamu merasa puas. Hal ini bisa terjadi karena kurangnya wawasan karyawan lokal di Nusa Lembongan tentang bahasa asing atau cara berkomunikasi dengan baik dan benar.

Berdasarkan tingkat kesesuaian yang terlihat pada Tabel 8 tersebut, dapat dicari tingkat kepuasan tamu di Rocky Beach Club Lembongan. Tingkat kepuasan tamu dapat dicari dengan menjumlahkan keseluruhan tingkat kesesuaian masing-masing atribut kemudian dibagi dengan banyak atribut. Jadi tingkat kepuasan tamu sebesar :

$$\text{Rumus: } \frac{\sum Tki}{k}$$

$$= \frac{97,14 + 97,25 + 98,63 + 99,97 + 90,00 + 97,39 + 95,44 + 98,82 + 96,45 + 105,44 + 99,15 + 94,41 + 100 + 107,84 + 103,13}{15}$$

$$= \frac{1481,06}{15} = 98,73\%$$

Berdasarkan hasil perhitungan tersebut diperoleh rata-rata kepuasan dari 150 responden adalah 98,73% dan termasuk dalam kategori puas, sehingga dapat dikatakan secara umum tamu puas terhadap pelayanan *waiter/waitress* di Rocky Beach Club lembongan.

5. Diagram Kartesius

Diagram kartesius merupakan suatu bangun yang dibagi menjadi empat yang dibagi menjadi 2 buah garis yang berpotongan tegak lurus pada titik (X,Y) dimana X merupakan rata-rata tingkat pelaksanaan atau kepuasan tamu dan Y adalah rata-rata tingkat kepentingan atau harapan dari tamu pada seluruh faktor. Selanjutnya untuk dapat mengetahui dimana letak atribut-atribut diagram kartesius, maka harus ditentukan dahulu dua buah titik yaitu X dan Y, yang akan membentuk dua buah garis berpotongan yang membatasi empat bagian dalam diagram kartesius. Perhitungan X yaitu dari rata-rata skor tingkat kualitas produk seluruh atribut yang mempengaruhi kepuasan tamu adalah sebagai berikut :

$$\bar{X} = \frac{\sum_{i=1}^n \bar{X}_i}{k}$$

$$= \frac{4,54 + 4,48 + 4,33 + 4,47 + 3,91 + 4,48 + 4,33 + 4,47 + 4,54 + 4,52 + 4,71 + 4,29 + 4,48 + 4,67 + 4,61}{15} = \frac{66,83}{15} = 4,45$$

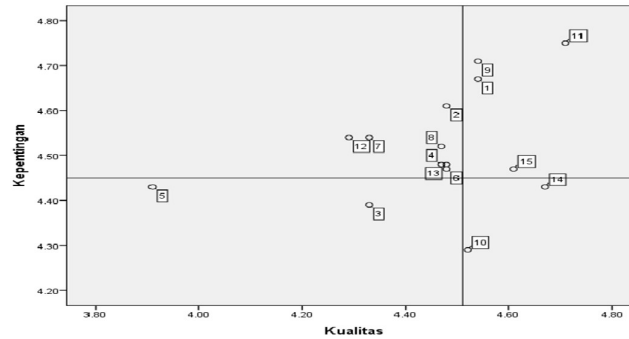
Sedangkan \bar{Y} yaitu rata-rata skor tingkat kepentingan dan seluruh indikator yang mempengaruhi kepuasan tamu sebagai berikut.

$$\bar{Y} = \frac{\sum_{i=1}^n \bar{Y}_i}{k}$$

$$= \frac{4,67 + 4,61 + 4,39 + 4,48 + 4,43 + 4,47 + 4,54 + 4,52 + 4,71 + 4,29 + 4,75 + 4,54 + 4,48 + 4,43 + 4,47}{15} = \frac{67,78}{15} = 4,51$$

Letak indikator-indikator pelayanan yang mempengaruhi kepuasan tamu yang menggunakan jasa pelayana *waiter/waitress* di Rocky Beach Club Lembongan dalam diagram kartesius dapat dilihat pada Gambar berikut

:



Gambar 4.5 Diagram Kartesius dari Faktor-faktor Kualitas Pelayanan Waiter/waitress di Rocky Beach Club Lembongan yang Mempengaruhi Kepuasan Tamu
 Sumber: Diolah dari hasil penelitian, 2020

Pada Gambar 4.5 terlihat bahwa letak dari atribut-atribut pelayanan yang mempengaruhi kepuasan tamu yang menggunakan pelayanan *waiter/waitress* di Rocky Beach Club Lembongan terbagi dalam empat bagian diagram kartesius. Adapun interpretasinya dapat dijelaskan sebagai berikut.

1. Kuadran A

Menunjukkan atribut-atribut yang mempengaruhi kepuasan tamu. Atribut-atribut ini perlu diprioritaskan pelaksanaannya karena dianggap penting oleh tamu, sedangkan kinerja dan pelaksanaannya belum sesuai harapan. Adapun atribut-atribut tersebut dalam diagram kartesius pada Gambar 4.5 yaitu:

- a. Kebersihan dan Kelengkapan peralatan yang dibawa dan digunakan oleh *Waiter/waitress*. (2) *Tangible*
- b. Kemampuan *Waiter/waitress* dalam menunjukkan bahasa tubuh yang baik saat berkomunikasi dengan tamu. (4) *Empathy*
- c. *Waiter/waitress* memberi perhatian khusus, seperti menginformasikan bahan-bahan yang terkandung dalam makanan serta menanyakan jika ada tamu yang alergi dan memerlukan *special request*. (6) *Empathy*
- d. Konsistensi dari para *Waiter/waitress* dalam melaksanakan protocol kesehatan. (7) *Reliability*
- e. Kecepatan *Waiter/waitress* dalam melayani tamu. (8) *Reliability*
- f. Ketanggapan *Waiter/waitress* saat tamu membutuhkan pelayanan *Waiter/waitress*. (12) *Responsiveness*
- g. *Waiter/waitress* memberlakukan memiliki jaminan bahwa telah melaksanakan protocol kesehatan selama melayani tamu. (13) *Assurance*

2. Kuadran B

Pada kuadran ini, Atribut-atribut yang Menunjukkan unsur pelayanan yang telah berhasil dilaksanakan, untuk itu harus dipertahankan oleh *Waiter/waitress* di Rocky Beach Club Lembongan karena dianggap penting dan dapat memuaskan tamu. Adapun atribut-atribut tersebut yaitu :

- a. Kebersihan seragam *Waiter/waitress*. (1) *Tangible*
- b. Ketepatan menu yang dihidangkan *Waiter/waitress* dengan apa yang sudah dipesan oleh tamu. (9) *Reliability*
- c. *Waiter/waitress* cepat tanggap terhadap keluhan tamu. (11) *Responsiveness*
- d. Kesopanan dan kejujuran *Waiter/waitress* selama melayani tamu di restoran. (15) *Assurance*

3. Kuadran C

Adapun beberapa atribut yang kurang penting pengaruhnya bagi tamu, pelaksanaan oleh pihak Restoran atau *Beach Club* biasa-biasa saja dan dianggap kurang penting dan memuaskan. Atribut-atribut yang termasuk kuadran ini adalah:

- a. Penyediaan *hand sanitizer* di setiap meja dan tempat cuci tangan. (3) *Tangible*
- b. Kemampuan *Waiter/waitress* dalam penguasaan bahasa asing serta dapat berkomunikasi dengan baik pada tamu. (5) *Empathy*

4. Kuadran D

Adapun atribut-atribut yang mempengaruhi tingkat kepuasan tamu dinilai berlebihan dalam pelaksanaannya. Hal ini disebabkan karena tamu menganggap kurang penting terhadap adanya atribut-atribut tersebut, akan tetapi pelaksanaannya telah dilakukan dengan baik oleh pihak Restoran/*Beach Club* sehingga sangat memuaskan bagi tamu. Atribut-atribut yang termasuk kuadran ini adalah:

a. *Waiter/waitress* melakukan pengecekan suhu tubuh dengan sopan dan sigap terhadap seluruh tamu yang masuk di area restoran. (10) *Responsiveness*

b. *Waiter/waitress* memberikan keramahan dan jaminan keselamatan kepada tamu selama melayani tamu. (14) *Assurance*

Untuk menentukan atribut mana saja yang perlu mendapat prioritas utama dalam kualitas pelayanan, dapat dilakukan dengan cara mengurutkan tingkat kesesuaian yang diperoleh. Semakin rendah tingkat kesesuaian maka semakin perlu atribut tersebut mendapat prioritas utama. Adapun faktor-faktor yang dimaksud diatas dapat dilihat pada Tabel 9 :

Tabel 9 Tingkat Kesesuaian Atribut-atribut Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Pelanggan Sesuai dengan Diagram Kartesius

No	Atribut	Tingkat Kesesuaian (%)	Prioritas
1	Kemampuan <i>Waiter/waitress</i> dalam penguasaan bahasa asing serta dapat berkomunikasi dengan baik pada tamu. (5) <i>Empathy</i>	90,00%	I
2	Ketanggapan <i>Waiter/waitress</i> saat tamu membutuhkan pelayanan <i>Waiter/waitress</i> . (12) <i>Responsiveness</i>	94,41%	II
3	Konsistensi dari para <i>Waiter/waitress</i> dalam melaksanakan protocol kesehatan. (7) <i>Reliability</i>	95,44%	III
4	Ketepatan menu yang dihidangkan <i>Waiter/waitress</i> dengan apa yang sudah dipesan oleh tamu. (9) <i>Reliability</i>	96,45%	IV
5	Kebersihan seragam <i>Waiter/waitress</i> . (1) <i>Tangible</i>	97,14%	V
6	Kebersihan dan Kelengkapan peralatan yang dibawa dan digunakan oleh <i>Waiter/waitress</i> . (2) <i>Tangible</i>	97,25%	VI
7	<i>Waiter/waitress</i> member perhatian khusus, seperti menginformasikan bahan-bahan yang terkandung dalam makanan serta menanyakan jika ada tamu yang alergi dan memerlukan <i>special request</i> . (6) <i>Empathy</i>	97,39%	VII
8	Penyediaan <i>hand sanitizer</i> di setiap meja dan tempat cuci tangan. (3) <i>Tangible</i>	98,63%	VIII
9	Kecepatan <i>Waiter/waitress</i> dalam melayani tamu. (8) <i>Reliability</i>	98,82%	IX
10	<i>Waiter/waitress</i> cepat tanggap terhadap keluhan tamu. (11) <i>Responsiveness</i>	99,15%	X
11	Kemampuan <i>Waiter/waitress</i> dalam menunjukan bahasa tubuh yang baik saat berkomunikasi dengan tamu. (4) <i>Empathy</i>	99,97%	XI
12	<i>Waiter/waitress</i> memberlakukan memiliki jaminan bahwa telah melaksanakan protocol kesehatan selama melayani tamu. (13) <i>Assurance</i>	100,00%	XII
13	Kesopanan dan kejujuran <i>Waiter/waitress</i> selama melayani tamu di restoran. (15) <i>Assurance</i>	103,13%	XIII
14	<i>Waiter/waitress</i> melakukan pengecekan suhu tubuh dengan sopan dan sigap terhadap seluruh tamu yang masuk di area restoran. (10) <i>Responsiveness</i>	105,44%	XIV

15	<i>Waiter/waitress</i> memberikan keramahan dan jaminan keselamatan kepada tamu selama melayani tamu. (14) <i>Assurance</i>	107,84%	XV
----	---	---------	----

Sumber: Data diolah dari hasil penelitian, 2020

Berdasarkan hasil pada Tabel 9 maka dapat dilihat bahwa kualitas pelayanan dari *waiter/waitress* yang perlu mendapatkan prioritas perbaikan sehingga tamu merasa sangat puas terhadap pelayanan yang diberikan oleh Rocky Beach Club adalah dengan nilai kesesuaian yang berada dibawah 100%. Melihat hasil dari masing-masing atribut dapat disimpulkan bahwa terdapat banyak atribut dari variabel kepuasan tamu yang berada pada prioritas di bawah 100 persen. Dengan demikian tingkat kesesuaian dari faktor tersebut harus diperhatikan untuk ditingkatkan terlebih atribut utama dari kualitas pelayanan.

4. KESIMPULAN

1. Hasil perhitungan persepsi tamu terhadap kualitas pelayanan *waiter/waitress* di Rocky Beach Club Lembongan, secara umum pelayanan yang diberikan *waiter/waitress* sangat sesuai dengan apa yang diinginkan tamu. Tanggapan tamu terhadap indikator kualitas pelayanan paling tinggi ada pada *Assurance* dan *Responsiveness* dengan rata-rata 4,57 dan 4,50 atau sangat setuju, lalu nilai indikator kualitas pelayanan paling rendah yaitu Empati/*Empathy* yang memiliki nilai rata-rata 4,28 dengan skor masih sangat setuju, akan tetapi atribut yang membuat indikator ini paling rendah dikarenakan kemampuan *waiter/waitress* dalam penguasaan bahasa asing atau berkomunikasi terhadap tamu yang memiliki skor terendah dari semua indikator lain yaitu 3,91 dengan keterangan setuju.
2. Penilaian tingkat kepuasan tamu telah diperoleh rata-rata kepuasan dari 150 responden adalah 98,73% dan termasuk kategori Puas, sehingga dapat dikatakan secara umum tamu puas terhadap pelayanan *waiter/waitress* di Rocky Beach Club Lembongan. Berdasarkan hasil diagram kartesius dan tingkat kesesuaian dari masing-masing dimensi atribut, maka didapatkan bahwa atribut yang dinilai oleh tamu mancanegara sebagai prioritas dalam meningkatkan kualitas pelayanan *waiter/waitress* di Rocky Beach Club Lembongan adalah sebagai berikut :
 - a. Kemampuan *Waiter/waitress* dalam penguasaan bahasa asing serta dapat berkomunikasi dengan baik pada tamu merupakan atribut yang menempati tingkat kesesuaian paling rendah jumlahnya yaitu 90,00 persen mendapatkan kualitas terendah uang utama dalam kualitas pelayanan. (*Empathy*)
 - b. Ketanggapan *Waiter/waitress* saat tamu membutuhkan pelayanan *Waiter/waitress* merupakan atribut terendah ke dua dengan jumlah presentase 94,41 persen. (*Responsiveness*)
 - c. Konsistensi dari para *Waiter/waitress* dalam melaksanakan protocol kesehatan merupakan atribut terendah ke tiga dengan jumlah presentase 95,44 persen. (*Reliability*) Berikut ini merupakan atribut-atribut yang perlu dipertahankan yaitu :
 - a. *Waiter/waitress* member perhatian khusus, seperti menginformasikan bahan-bahan yang terkandung dalam makanan serta menanyakan jika ada tamu yang alergi dan memerlukan *special request*. (6) *Empathy*
 - b. Kecepatan *Waiter/waitress* dalam melayani tamu. (8) *Reliability*
 - c. Kemampuan *Waiter/waitress* dalam menunjukkan bahasa tubuh yang baik saat berkomunikasi dengan tamu. (4) *Empathy*
 - d. *Waiter/waitress* cepat tanggap terhadap keluhan tamu. (11) *Responsiveness*

Saran

Berdasarkan simpulan diatas, maka dapat dikemukakan beberapa saran sebagai masukan bagi peningkatan kinerja kerja *waiter/waitress* dari segi kualitas pelayanan. maka peneliti mengajukan saran antara lain:

1. Untuk meningkatkan kualitas pelayanan *waiter/waitress* diharapkan pihak Rocky Beach Club khususnya manajemen *Food & Beverage Service Departement* melakukan perbaikan terhadap kemampuan dalam berbahasa asing serta kemampuan berkomunikasi dengan baik

kepada seluruh *waiter/waitress*, diharapkan manajemen restoran bisa memberikan pelatihan terhadap *waiter/waitress* mengenai bahasa asing yang baik dan benar dalam dunia *industry hospitality* seperti bagaimana cara memulai percakapan yang benar, lalu standar dalam melayani tamu dengan baik.

2. Restoran di Rocky Beach Club Lembongan khususnya seluruh karyawan *Food & Beverage Departement* diharapkan untuk mempertahankan sub-indikator atau atribut yang telah mendapat hasil persepsi baik dari tamu seperti memberi keramahan dan jaminan keselamatan, cepat dan tanggap terhadap keluhan tamu dan kecepatan dalam melayani tamu. Sehingga dapat memberikan kualitas pelayanan yang memuaskan bagi tamu dan memiliki citra restoran yang baik atas pelayanan yang diterima oleh tamu yang berkunjung ke Rocky Beach Club Lembongan.

5. UCAPAN TERIMAKASIH

Ucapan yang terima kasih juga penulis tujukan juga ditujukan kepada Agus Muriawan Putra, SST.Par, M.Par sebagai dosen pembimbing I dan ibu Ni Made Ariani, SE, M.Par selaku dosen pembimbing II saya, karna telah memberikan dorongan, bimbingan, dan saran selama menyelesaikan artikel ini.

6. DAFTAR PUSTAKA

- Badan Pusat Statistik Klungkung, 2019. Jumlah Kunjungan Wisatawan Asing dan Domestik Objek Wisata di Kabupaten Klungkung Tahun 2014-2018. Tersedia <https://klungkungkab.bps.go.id/> (akses 2 November 2019)
- Candraningsih. 2011. "Analisis Kualitas Pelayanan *Food & Beverage Service* Terhadap Tingkat Kepuasan Pelanggan Di Hotel Lombok Garden Mataram".
- Hertwig, Dedy Saputra. 2017. "Analisis kualitas makanan terhadap kepuasan wisatawan di *w sense restaurant* watermark hotel & spa bali". Denpasar : Fakultas Pariwisata Universitas Udayana.
- Ibrahim. 2015. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Badung : Alfabeta
- Kotler, Philip (2006). Manajemen pemasaran, jilid I, Edisi kesebelas, Jakarta, P.T Indeks Gramedia.
- Kotler, Philip., Keller, Kevin L. (2013). Manajemen Pemasaran, Jilid Kedua, Jakarta: Erlangga
- Lupiyoadi, Rambat. (2014). Manajemen Pemasaran Jasa. Edisi 3. Jakarta: Salemba Empat.
- Marsum, AW. 2015. *Restoran dan Segala Permasalahannya. edisi IV*. Yogyakarta: Andi offset
- Noor, Juliansyah. 2012. *Metodologi Penelitian*. Jakarta ; Prenamedia Group.
- Putriyani, Nila. 2019. "Analisis Kualitas Pelayanan *Waiter/waitress* Terhadap Tingkat Kepuasan Wisatawan Mancanegara Di Rock Bar Bali Pada Ayana Resort & Spa Bali. Denpasar : Program Studi Diploma IV Pariwisata, Universitas Udayana Bali.
- Ramadani, Betria. 2016. "Pengaruh Kualitas Pelayanan *Waiter/waitres* terhadap kepuasan tamu D'café Restaurant di Hotel Axana Padang".
- Sangadji, Etta Mamang & Sopiah. (2013). Perilaku Konsumen – Pendekatan Praktis disertai Himunan Jurnal Penelitian. Yogyakarta: ANDI.
- Soekresno. 2010. *Management Food and beverage, service hotel*. Jakarta: PT Gramedia Pustaka Umum, hlm. 17.

- Sugiyono. 2010. *Statistik Untuk Penelitian*. Bandung. Alfabeta
- . 2014. *Metode Penelitian Manajemen*. Bandung :Alfabeta
- Supranto, J. 2011. *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan Untuk Menaikan Pangsa Pasar. Jilid I*. Jakarta : Renika Cipta
- . 2011. *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan Untuk Menaikan Pangsa Pasar. Jilid IV*. Jakarta : Rineka Cipta
- Suarningsih, A.A.A Raka. 2018. *Kunjungan Wisatawan Asing dan Domestik Objek Wisata di Kabupaten Klungkung Tahun 2014-2018*. Badan Pusat Statistik Kabupaten Klungkung. Bali.
- Wiryantini, Ayu Mas. 2018. “Pengaruh Kualitas Pelayanan *Room Attendant* dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Tamu Menginap Di Inna Grand Bali Beach”. Denpasar : Fakultas Pariwisata Universitas Udayana.