

Upaya *food and beverage service* dalam meningkatkan kualitas pelayanan dan kepuasan pelanggan di Gajah Mada *restaurant* Lumajang, Jawa Timur

Dian Nika Buana Sari¹⁾, I Nyoman Tri Sutaguna²⁾, Irma Rahyuda³⁾

1, 2, 3) Program Studi Sarjana Terapan Pengelolaan Perhotelan, Fakultas Pariwisata, Universitas Udayana

Email : dianbuana99@gmail.com, trisutaguna@unud.ac.id, irmarahyuda@unud.ac.id

Abstrak

Tujuan Penelitian ini adalah untuk mengetahui apa persepsi pengunjung terhadap kualitas pelayanan dan kepuasan pelanggan di Gajah Mada *Restaurant* Lumajang dan mengetahui upaya *food and beverage service* dalam meningkatkan kualitas pelayanan dan kepuasan pelanggan di Gajah Mada *Restaurant* Lumajang. Teknik pengumpulan data menggunakan observasi, wawancara, dokumentasi dan studi kepustakaan. Teknik penentuan informan menggunakan purposive sampling. Teknik penentuan sample menggunakan *accidental sampling* dan menggunakan rumus Taro Yamame sebagai teknik pengambilan sampel dengan diperoleh responden sebanyak 83 responden yang berkunjung ke Gajah Mada *Restaurant* Lumajang. Berdasarkan hasil tabulasi data penelitian persepsi pengunjung terhadap kualitas pelayanan dan kepuasan pelanggan di Gajah Mada *Restaurant* Lumajang untuk rata-rata tertinggi dari indikator kualitas pelayanan yaitu bukti langsung (*tangible*) memperoleh rata-rata 4,29 dengan kategori sangat baik dan rata-rata terendah yaitu daya tanggap (*responsiveness*) memperoleh rata-rata 3,94 dengan kategori baik. Rata-rata tertinggi dari indikator kepuasan pelanggan yaitu *performance* 4,09 dengan kategori baik dan rata-rata terendah yaitu *comparison* memperoleh rata-rata 3,95 dengan kategori baik. Berdasarkan hasil penelitian upaya dalam meningkatkan kualitas pelayanan di Gajah Mada *Restaurant* Lumajang dengan menerapkan SOP yang terdapat tugas dan tanggung jawab masing-masing dari *food and beverage department*. Jika terdapat komplain upaya yang dilakukan dengan mengecek terlebih dahulu, jika kesalahan dari pihak restoran, pihak restoran akan mengganti atau memberi *compliment*. Upaya dalam meningkatkan kepuasan pelanggan di Gajah Mada *Restaurant* Lumajang dengan mempertahankan kualitas pelayanan maupun kualitas makanan agar pengunjung merasa puas. Pelayanan yang memuaskan dapat menjadikan pengunjung akan datang kembali.

Kata Kunci : *Food and Beverage Service*, Kualitas Pelayanan, Kepuasan Pelanggan

Abstract

The purpose of this study was to find out what visitors' perceptions of service quality and customer satisfaction were at Gajah Mada *Restaurant* Lumajang and to find out the efforts of the food and beverage service in improving service quality and customer satisfaction at Gajah Mada *Restaurant* Lumajang. Data collection techniques using observation, interviews, documentation and literature study. The technique of determining the informants used purposive sampling. The sampling technique used was *accidental sampling* and used the Taro Yamame formula as a sampling technique with 83 respondents who visited Gajah Mada *Restaurant* Lumajang. Based on the results of the tabulation of research data on visitor perceptions of service quality and customer satisfaction at Gajah Mada *Restaurant* Lumajang for the highest average of service quality indicators, namely direct evidence (*tangible*) obtained an average of 4.29 with a very good category and the lowest average, namely *responsiveness* obtained an average of 3.9 with good category. The highest average of the indicators of customer satisfaction is 4.09 performance in the good category and the lowest average is *comparison*, obtaining an average of 3.95 in the good category. Based on the results of research efforts to improve service quality at Gajah Mada *Restaurant* Lumajang by implementing SOPs that contain the respective duties and responsibilities of the food and beverage department. If there is a complaint, the effort is made by checking first, if it is a mistake from the restaurant, the restaurant will replace or give a *compliment*. Efforts to increase customer satisfaction at Gajah Mada *Restaurant* Lumajang by maintaining service quality and food quality so that visitors feel satisfied. Satisfactory service can make visitors come back.

Keywords : *Food and Beverage Service, Service Quality, Customer Satisfaction*

1. PENDAHULUAN

Indonesia mempunyai potensi daya tarik yang berlimpah yang dapat menarik wisatawan untuk berkunjung. Potensi yang ada di Indonesia meliputi : alam, budaya, religi, dan sejarah. Salah satu daerah yang memiliki potensi sebagai daya tarik adalah Lumajang. Lumajang merupakan salah satu kota di Jawa Timur yang memiliki potensi yang dapat dikembangkan dan dimanfaatkan untuk meningkatkan kesejahteraan masyarakat. Pariwisata di Lumajang mulai berkembang dengan baik dan diiringi dengan pertumbuhan-pertumbuhan ekonomi dengan banyaknya wisatawan-wisatawan yang berkunjung.

Perkembangan ini dipengaruhi oleh berbagai faktor salah satunya fasilitas-fasilitas pendukung yang secara umum dikelompokkan menjadi 5A, yaitu keterjangkauan (*accessibility*), akomodasi (*accomodation*), atraksi (*attraction*), aktivitas (*activities*), fasilitas (*amenities*). Aksesibilitas adalah sarana yang dapat mempermudah wisatawan untuk menuju ke suatu daya tarik wisata satu ke daya tarik wisata lainnya. Akomodasi adalah bangunan atau fasilitas untuk tempat menginap wisatawan untuk beristirahat. Atraksi adalah daya tarik yang ada di suatu destinasi pariwisata yang bertujuan untuk menarik para wisatawan. Aktivitas adalah kegiatan yang dilakukan wisatawan pada suatu daya tarik wisata. Amenitas adalah fasilitas-fasilitas penunjang yang dibutuhkan oleh wisatawan seperti: pusat oleh-oleh, restoran, ATM, dan sebagainya. Industri pariwisata yang berkembang salah satunya adalah akomodasi dan restoran.

Akomodasi dan restoran pada perkembangan pariwisata saat ini sangat berpengaruh untuk mendukung keberlangsungan kegiatan wisata. Salah satu fasilitas komponen penunjang kegiatan pariwisata adalah restoran. Pada era globalisasi saat ini, usaha restoran menunjukkan perkembangan yang sangat signifikan, perkembangan ini ditandai dengan berdirinya beragam restoran yang bermunculan dengan aneka pilihan variasi menu yang beranekaragam untuk ditawarkan dan ditambahkan dengan berbagai daya tarik yang menjadi kelebihan utama di berbagai restoran untuk menarik pelanggan untuk berkunjung. Kepuasan dan ketidakpuasan yang dinilai konsumen dapat dijadikan bahan perbaikan oleh pemilik restoran untuk meningkatkan kualitasnya, baik kualitas makanan maupun kualitas pelayanannya. Kualitas pelayanan yang baik akan meningkatkan kepuasan tamu dan tamu akan memberikan citra yang baik pula terhadap restoran. Hal ini sangat berpengaruh dalam persaingan restoran yang saat ini sudah semakin kompetitif, untuk menentukan maju atau mundurnya suatu restoran karena tamu adalah segalanya.

Penelitian ini dilakukan pada saat masa pandemi covid-19 dan pada masa era new normal. Pada masa pandemi covid-19 ini mengalami penurunan omset yang dimana pengunjung mengalami penurunan pada masa covid-19 ini. Namun, staff di Gajah Mada *Restaurant* Lumajang tidak dirumahkan, tetapi adanya pengurangan jadwal dan jam operasional bekerja. Pada era new normal Gajah Mada *Restaurant* Lumajang menerapkan protokol kesehatan yaitu staff restoran menggunakan masker dan *hand gloves*. Restoran juga menyediakan *thermo gun* dan *hand sanitizer*, ketika pelanggan memasuki restoran untuk menggunakan masker, mencuci tangan terlebih dahulu pada wastafel yang telah disediakan, menjaga jarak tempat duduk, menjaga jarak antrian, restoran membatasi jumlah pengunjung dan adanya pembatasan jam operasional restoran.

Gajah Mada *Restaurant* Lumajang merupakan *restaurant* yang berada di Kota Lumajang yang menyajikan hidangan *chinese food* hingga *traditional food* dengan nilai rating cukup baik dan memiliki ulasan yang baik dan positif. Namun, disisi lain dari ulasan positif tersebut, terdapat beberapa keluhan tamu atau *complain* di Gajah Mada *Restaurant* Lumajang yang menimbulkan adanya beberapa ulasan kurang baik seperti halnya yang terlihat pada *guest review* di *google* pada tahun 2020 yang ditulis oleh Mang Oleh yang menuliskan ulasan “pelayan nya lambat sekali”. Ulasan kurang baik yang sama mengenai pelayanan yang dilayangkan di kolom ulasan *google* pada tahun 2020 oleh Yosi Ardianto yang menyebutkan bahwa “pelayanan lambat puolllll Banyak menu yang nggak ada....masakannya lumayan”. Selain itu, terdapat ulasan serupa mengenai pelayanan di Gajah Mada *Restaurant* di kolom ulasan *google* pada bulan Juni 2021 oleh Rikza Firdaus menuliskan ulasan “restonya lelet, pesan bungkus hanya 2 menu aja nunggu 1 jam, itupun nunggu ditanyain. Dipersilahkan nunggu jg kakag ”.

Berdasarkan beberapa *guest review* diatas, untuk mengatasi hal tersebut maka *manager* restoran mengevaluasi mengenai *review* dari pelanggan sebagaimana kepuasan pelanggan

merupakan indikator yang paling penting bagi pelaku usaha restoran. Harapan dalam penelitian ini kedepannya agar memberikan masukan untuk meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan oleh restoran untuk lebih mengoptimalkan kepuasan pelanggan di Gajah Mada *Restaurant*. Maka dari itu, penelitian ini mengambil judul “Upaya *Food and Beverage Service* Dalam meningkatkan Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Pelanggan di Gajah Mada *Restaurant* Lumajang, Jawa Timur”.

2. METODE PENELITIAN

Penelitian ini dilakukan di Gajah Mada *Restaurant* Lumajang yang terletak di Jalan Panglima Besar Sudirman No. 46, Tompokersan, Kecamatan Lumajang, Kabupaten Lumajang. Gajah Mada *Restaurant* Lumajang merupakan restoran yang berlokasi sangat strategis karena berada di pusat Kota Lumajang yang memudahkan pengunjung untuk berkunjung ke restoran ini. Gajah Mada *Restaurant* Lumajang dapat ditempuh dengan waktu 5 menit dari Alun-Alun Kota Lumajang dan dapat ditempuh dengan waktu kurang lebih 15 menit dari Terminal Minak Koncar Lumajang.

Adapun variabel-variabel yang digunakan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :1) kualitas pelayanan dengan indikatornya yaitu: bukti langsung (*tangibles*), keandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), dan empati (*emphaty*). 2) kepuasan pelanggan dengan indikatornya yaitu: *expectation*, *performace*, *comparison*, dan *comparison/disconfirmation*. Terdapat dua macam jenis data dalam penelitian ini, yaitu: 1) data kualitatif dalam penelitian ini berupa gambaran umum dan sejarah Gajah Mada *Restaurant* Lumajang. 2) data kuantitatif dalam penelitian ini berupa hasil analisis per indikator berupa tabel dan hasil tabulasi data. Sumber data yang digunakan dalam penelitian ini ada dua macam yaitu: 1) sumber data primer dalam penelitian ini di peroleh secara langsung dari restoran melalui wawancara. 2) sumber data sekunder yang digunakan dalam penelitian ini diperoleh dari berbagai sumber antara lain jurnal penelitian sebelumnya dari internet maupun dari jurnal penelitian dari perpustakaan.

Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah: 1) observasi dalam penelitian ini yang didapat dengan terjun langsung ke lapangan guna mendapatkan informasi berupa gambaran umum mengenai bagaimana upaya *food and beverage service* dalam meningkatkan kualitas pelayanan dan kepuasan pelanggan di restoran. 2) wawancara kepada informan diharapkan untuk memperoleh lebih banyak informasi mengenai upaya yang dilakukan untuk meningkatkan kualitas pelayanan dan kepuasan pelanggan. 3) dokumentasi dalam penelitian ini dokumentasi berupa foto-foto atau dokumen yang dapat melengkapi data. 4) Studi kepustakaan dalam penelitian ini digunakan untuk mencari data mengenai terori pendukung penelitian. 5) kuesioner dalam penelitian ini responden mengisi kuesioner mengenai kualitas pelayanan dan kepuasan pelanggan yang diberikan di Gajah Mada *Restaurant* Lumajang.

Teknik penentuan informan dalam penelitian ini menggunakan teknik *purposive sampling* yaitu pemilihan sampel berdasarkan karakteristik dan tujuan tertentu yang dianggap mempunyai sangkut paut dengan karakteristik suatu kawasan yang sudah mengetahui kondisi internal dan eksternal suatu kawasan, maka yang menjadi narasumber adalah *Manager* dan *Supervisor* di Gajah Mada *Restaurant* Lumajang yang memiliki informasi mengenai data gambaran umum restoran, struktur organisasi, sejarah. Metode penentuan sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah *non probability sampling* menurut Sugiyono (2014:154) yaitu teknik pengambilan yang tidak memberikan kesempatan sama bagi setiap unsur atau anggota populasi untuk dijadikan sampel. Teknik *Non Probability Sampling* yang dipilih yaitu menggunakan *Accidental Sampling*. Menurut Sugiyono (2009:85), *Accidental Sampling* adalah teknik penentuan sampel berdasarkan kebetulan, yaitu konsumen yang secara kebetulan atau insidental bertemu dengan peneliti dapat digunakan sebagai sampel, bila dipandang orang yang kebetulan itu cocok sebagai sumber data. Dalam penelitian ini, teknik pengambilan sampel yang dilakukan dengan menggunakan rumus Taro Yamane (Ridwan, 2009:65), yaitu :

$$n = \frac{N}{N.d^2 + 1}$$

Keterangan :

n = Jumlah sampel

N = Jumlah populasi

d = Standart Error

Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan tiga teknik yaitu analisis deskriptif kualitatif, analisis deskriptif kuantitatif dan analisis skala likert. Analisis deskriptif kualitatif adalah suatu metode analisis data dengan menjabarkan data yang berbentuk kata, kalimat, serta gambar (Sugiyono, 2003:169). Analisis kuantitatif menurut Sugiyono (2014:238) adalah dalam penelitian kuantitatif, analisa data merupakan kegiatan setelah data dari seluruh responden terkumpul. Analisis ini bertujuan untuk mengolah dan menghitung data berupa angka yang didapat dari hasil kuesioner. Sehingga mendapatkan hasil atau skala sikap yang jelas terhadap kualitas pelayanan dan kepuasan pelanggan di Gajah Mada *Restaurant* Lumajang, adapun analisis kuantitatif menggunakan analisis skala likert. Skala likert menurut Sugiyono (2014:168), digunakan untuk mengukur sikap, pendapat, persepsi, seseorang atau sekelompok orang tentang fenomena sosial. Pada penelitian ini skala likert digunakan untuk mengukur pendapat mengenai kualitas pelayanan dan kepuasan pelanggan di Gajah Mada *Restaurant* Lumajang. Dalam penelitian ini menggunakan skala 1-5, dengan skala likert maka jawaban responden dapat diberi skor atau nilai sebagai berikut: 1) skor atau nilai 1 diberikan apabila tanggapan responden tidak baik. 2) Skor atau nilai 2 diberikan apabila tanggapan responden kurang baik. 3) skor atau nilai 3 diberikan apabila tanggapan responden cukup baik. 4) skor atau nilai 4 diberikan apabila tanggapan responden baik. 5) skor atau nilai 5 diberikan apabila tanggapan responden sangat baik. Rumus yang digunakan dalam mencari interval (rentang nilai) untuk responden digunakan cara berikut.

$$\text{Interval} = \frac{\text{Nilai Tertinggi} - \text{Nilai Terendah}}{\text{Jumlah Kategori}}$$

$$= \frac{5 - 1}{5}$$

$$= 0,8$$

Berdasarkan rumus interval di atas, maka dapat disusun kriteria penilaian kualitas pelayanan dan kepuasan pelanggan di Gajah Mada *Restaurant* Lumajang seperti pada Tabel 1.

Tabel 1. Skala Likert Tanggapan Responden

No.	Sikap	Skor	Kategori
1.	Sangat Baik	5	4,21 - 5,00
2.	Baik	4	3,41 - 4,20
3.	Cukup Baik	3	2,61 - 3,40
4.	Kurang Baik	2	1,81 - 2,60
5.	Tidak Baik	1	1,00 - 1,80

Sumber: Sugiyono (2014:168).

3. HASIL DAN PEMBAHASAN

3.1. Hasil

3.1.1 Karakteristik Responden

Berdasarkan hasil penyebaran kuesioner kepada 83 responden yang berkunjung ke Gajah Mada *Restaurant* Lumajang, maka diperoleh hasil terkait dengan karakteristik responden yang berkunjung ke Gajah Mada *Restaurant* Lumajang yang terdiri dari: jenis kelamin, usia, asal, pekerjaan dan intensitas berkunjung. Adapun karakteristik responden yang berkunjung ke Gajah Mada *Restaurant* Lumajang yaitu :

Tabel 2 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

No.	Jenis Kelamin	Jumlah (orang)	Persentase (%)
1.	Laki-laki	37	45
2.	Perempuan	46	55
TOTAL		83	100

Sumber: Data diolah, 2021.

Berdasarkan Tabel 2 dapat diketahui bahwa responden lebih dominan dengan jenis kelamin laki-laki yaitu sebanyak 46 orang atau sebesar 55%, sedangkan responden dengan jenis kelamin perempuan sebanyak 37 orang atau sebesar 45%. Hal ini dikarenakan saat penyebaran kuesioner, pengunjung didominasi oleh kaum pria atau laki-laki.

Tabel 3 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia

No.	Kelompok Usia	Jumlah (orang)	Persentase (%)
1.	15-25	54	65
2.	26-35	8	10
3.	36-45	11	13
4.	45 keatas	10	12
TOTAL		83	100

Sumber: Data diolah, 2021.

Berdasarkan Tabel 4.2 karakteristik responden berdasarkan usia 15-25 tahun sebesar 65%, usia 26-35 tahun sebesar 10%, usia 36-45 tahun sebesar 13% dan untuk usia 45 tahun keatas sebesar 12%. Untuk presentase tertinggi yaitu dengan interval umur 15-25 tahun sebanyak 65% dan untuk presentase terendah yaitu dengan interval umur 26-35 tahun dengan presentase 10%. Hal ini dikarenakan Gajah Mada *Restaurant* Lumajang sangat cocok dengan desain dan selera anak muda serta orang dewasa dimana ruangan yang di desain nyaman untuk berbagai kalangan.

Tabel 4 Karakteristik Responden Berdasarkan Asal

No.	Asal	Jumlah (orang)	Persentase (%)
1.	Lumajang	80	97
2.	Jember	2	2
3.	Probolinggo	1	1
TOTAL		83	100

Sumber: Data diolah, 2021.

Berdasarkan Tabel 4 asal pengunjung yang menjadi responden untuk mengisi kuesioner menunjukkan bahwa responden asal Lumajang sebesar 97%, responden asal Jember sebesar 2% dan responden asal Probolinggo sebesar 1%. Responden dengan persentase dominan berasal dari Lumajang dengan presentase 97%. Untuk responden dengan presentase terendah berasal dari Probolinggo sebesar 1%. Hal ini dikarenakan Gajah Mada *Restaurant* Lumajang merupakan restoran yang berada di Kota Lumajang.

Tabel 5 Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan

No.	Pekerjaan	Jumlah (orang)	Persentase (%)
1.	Pegawai Negeri	5	6
2.	Pegawai Swasta	22	27
3.	Wiraswasta	21	25
4.	Lainnya...	35	42
TOTAL		83	100

Sumber: Data diolah, 2021.

Berdasarkan Tabel 5 menjelaskan bahwa 6% responden memilih pekerjaan sebagai pegawai negeri, 27% responden memilih pekerjaan sebagai pegawai swasta, 25% responden memilih pekerjaan sebagai wiraswasta dan 42% responden memilih pekerjaan lainnya. Hasil dari responden yang memilih pekerjaan lainnya mendominasi sehingga mendapat persentase tertinggi. Untuk persentase terendah yaitu 6% dengan pekerjaan responden pegawai negeri. Untuk pekerjaan lainnya yang dipilih responden yang mendominasi yaitu mahasiswa atau pelajar dikarenakan Gajah Mada *Restaurant* ini cocok untuk berkumpul bersama kerabat maupun dengan keluarga.

Tabel 6 Karakteristik Responden Berdasarkan Intensitas Berkunjung

No.	Intensitas Berkunjung	Jumlah (orang)	Persentase (%)
5.	1 kali	29	35
6.	2 kali	11	13
7.	3 kali	7	8
8.	>3 kali	36	44
TOTAL		83	100

Sumber: Data diolah, 2021.

Intensitas berkunjung ke Gajah Mada *Restaurant* Lumajang berdasarkan Tabel 6 bahwa responden dengan intensitas berkunjung 1 kali sebesar 35%, intensitas berkunjung 2 kali sebesar 13%, intensitas berkunjung sebanyak 3 kali sebesar 8% dan intensitas berkunjung lebih dari 3 kali

sebesar 43%. Intensitas berkunjung lebih dari 3 kali mendapatkan persentase tertinggi yaitu 44% dan intensitas berkunjung sebanyak 3 kali sebesar 8% mendapatkan persentase terendah. Hal ini

dikarenakan lokasi Gajah Mada *Restaurant* yang berada di pusat Kota Lumajang menjadikan pengunjung lebih mudah untuk mengaksesnya.

3.1.2 Persepsi Pengunjung Terhadap Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Pelanggan di Gajah Mada *Restaurant* Lumajang

Penyebaran kuesioner kepada 83 responden digunakan untuk mengetahui persepsi pengunjung terhadap kualitas pelayanan dan kepuasan pelanggan di Gajah Mada *Restaurant* Lumajang dengan memberikan 26 pertanyaan dengan 5 kriteria penilaian yaitu :

1. TB : Tidak Baik dengan nilai skor 1
2. KB : Kurang Baik dengan nilai skor 2
3. CB : Cukup Baik dengan nilai skor 3
4. B : Baik dengan nilai skor 4
5. SB : Sangat Baik dengan nilai skor 5

Hasil olah data kuesioner dari 5 indikator kualitas pelayanan dan 4 indikator kepuasan pelanggan di Gajah Mada *Restaurant* Lumajang dapat dilihat pada Tabel 6 sebagai berikut.

Tabel 6 Tabulasi Data

No.	Indikator	SB	B	CB	KB	TB	Total Skor	Kategori
		5	4	3	2	1	Rata-Rata	
Kualitas Pelayanan								
A. Bukti Langsung (<i>Tangible</i>)								
1.	Kenyamanan ruangan restoran dapat dirasakan.	35	36	12	0	0	355	Sangat Baik
		175	144	36	0	0	4,27	
2.	Ketersediaan fasilitas (kursi, meja, toilet dan wastafel) terpenuhi.	40	36	7	0	0	365	Sangat Baik
		200	144	21	0	0	4,39	
3.	Staff berpenampilan rapi dan bersih.	37	38	8	0	0	361	Sangat Baik
		185	152	24	0	0	4,34	
4.	Peralatan makan yang disediakan restoran lengkap.	38	31	14	0	0	556	Sangat Baik
		190	124	42	0	0	4,28	
5.	Lokasi restoran mudah untuk ditemukan.	41	18	22	2	0	347	Baik
		205	72	66	4	0	4,18	

Total							1.784	Sangat Baik
Rata-Rata							4,29	
B.	Keandalan (<i>Reliability</i>)							
6.	Staff restoran cekatan dalam menangani kebutuhan akan pesanan konsumen.	24	35	23	1	0	331	Baik
		120	140	69	2	0	3,98	
7.	Kemampuan staff dalam memberikan pelayanan secara individual dilakukan dengan baik.	21	41	20	1	0	331	Baik
		105	164	60	2	0	3,98	
8.	Kemampuan staff dalam menyajikan menu makanan dan minuman.	22	43	18	0	0	336	Baik
		110	172	54	0	0	4,04	
9.	Keakuratan perhitungan administrasi oleh kasir restoran pada saat konsumen membayar.	27	40	16	0	0	343	Baik
		135	160	48	0	0	4,13	
Total							1.341	Baik
Rata-Rata							4,03	
C.	Daya Tanggap (<i>Responsiveness</i>)							

10.	Staff dapat menangani keluhan konsumen.	21	38	24	0	0	329	Baik
		105	152	72	0	0	3,96	
11.	Staff memberikan informasi apabila makanan tidak tersedia dan menawarkan menu lain.	23	38	13	9	0	324	Baik
		115	152	39	18	0	3,90	
12.	Ketika konsumen membutuhkan sesuatu staff tanggap untuk membantu.	23	44	15	1	0	338	Baik
		115	176	45	2	0	4,07	
13.	Konsumen tidak terlalu lama menerima menu yang telah di pesan.	18	39	21	5	0	319	Baik
		90	156	63	10	0	3,84	
Total							1.310	Baik
Rata-Rata							3,94	
D.	Jaminan (Assurance)							
14.	Rasa aman dan nyaman dirasakan pada saat berada di dalam restoran.	32	34	15	2	0	345	Baik
		160	136	45	4	0	4,15	

15.	Restoran selalu menjaga kebersihan dan kesegaran makanan dan minuman.	27	45	11	0	0	348	Baik
		135	180	33	0	0	4,19	
Total							693	Baik
Rata-Rata							4,17	
E.	Empati (<i>Emphaty</i>)							
16.	Staff memberikan pelayanan yang sama tanpa melihat status kedudukan/status sosial.	22	44	16	1	0	336	Baik
		110	176	48	2	0	4,04	
17.	Staff memiliki kesungguhan dalam merespon permintaan konsumen.	21	43	17	2	0	332	Baik
		105	172	51	4	0	4	
Total							668	Baik
Rata-Rata							4,02	
Total							5.576	Baik
Rata-Rata							4,10	

Kepuasan Pelanggan									
A. Expectation									
1.	Pelayanan yang diberikan atau produk sesuai dengan ekspektasi konsumen.	21	43	17	0	0	328	3,95	Baik
		105	172	51	0	0			
2.	Cita rasa menu yang disajikan restoran sesuai dengan ekspektasi konsumen.	22	42	19	0	0	335	4,03	Baik
		110	168	57	0	0			
3.	Fasilitas yang disediakan sesuai dengan ekspektasi konsumen.	22	46	14	1	0	338	4,07	Baik
		110	184	42	2	0			
Total							1.001		
Rata-Rata							4,01		Baik
B. Perfomance									
4.	Konsumen merasa puas dengan kesopanan dan keramahtamahan yang dimiliki staff restoran.	27	37	19	0	0	340	4,09	Baik
		135	148	57	0	0			
5.	Konsumen merasa puas dengan pelayanan yang diberikan pada saat memesan makanan dan minuman	29	33	21	0	0	340	4,09	Baik
		145	132	63	0	0			

Total							680	Baik
Rata-Rata							4,09	
C.	Comparison							
6.	Konsumen merasa puas dengan membandingkan pelayanan sesuai dengan ekspetasi yang diharapkan.	22	43	18	0	0	336	Baik
		10	172	54	0	0	4,04	
7.	Porsi yang disajikan sebanding dengan harga yang ditetapkan.	21	36	20	6	0	321	Baik
		105	144	60	12	0	3,86	
Total							657	Baik
Rata-Rata							3,95	
D.	Comparison/Disconfirmation							
8.	Pelayanan yang diberikan sesuai dengan harapan konsumen.	23	42	18	0	0	337	Baik
		115	168	54	0	0	4,06	
9.	Harapan konsumen terhadap cita rasa makanan dan minuman sesuai.	24	42	13	4	0	335	Baik
		120	168	39	8	0	4,03	

Total	672	Baik
Rata-Rata	4,04	
Total	3.010	Baik
Rata-Rata	4,02	

Sumber: Data diolah, 2021.

3.2. Pembahasan

3.2.1 Persepsi Tamu Terhadap Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Pelanggan di Gajah Mada Restaurant Lumajang, Jawa Timur

Hasil kuesioner yang telah diolah, variabel kualitas pelayanan dari lima indikator yaitu bukti langsung (*tangible*), keandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*) dan empati (*emphaty*) memperoleh rata-rata 4,10 dengan kategori baik. Untuk rata-rata tertinggi dari indikator kualitas pelayanan yaitu bukti langsung (*tangible*) memperoleh rata-rata 4,29 dengan kategori sangat baik. Indikator kualitas pelayanan dengan rata-rata terendah yaitu daya tanggap (*responsiveness*) memperoleh rata-rata 3,94 dengan kategori baik. Penyebab indikator daya tanggap (*responsiveness*) mendapatkan rata-rata terendah dikarenakan konsumen terlalu lama menerima menu yang dipesan mendapatkan rata-rata terendah dari semua sub indikator kualitas pelayanan yaitu 3,84 dengan kategori baik.

Variabel kepuasan pelanggan dari empat indikator yaitu *expectation*, *perfomance*, *comparison*, *comparison/disconfirmation* memperoleh rata-rata 4,02 dengan kategori baik. Untuk indikator kepuasan pelanggan dengan rata-rata tertinggi yaitu *perfomance* memperoleh rata-rata 4,09 dengan kategori baik. Untuk indikator kepuasan pelanggan dengan rata-rata terendah yaitu *comparison* memperoleh rata-rata 3,95 dengan kategori baik. Penyebab indikator *comparison* mendapatkan rata-rata terendah dikarenakan kepuasan pelanggan dalam hal porsi yang disajikan tidak sebanding dengan harga yang ditetapkan mendapatkan rata-rata terendah dari semua sub indikator kepuasan pelanggan yaitu 3,86 dengan kategori baik.

3.2.2 Upaya Food and Beverage Service Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Pelanggan di Gajah Mada Restaurant Lumajang, Jawa Timur

Upaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan di Gajah Mada *Restaurant* Lumajang yaitu dengan menerapkan SOP dimana sudah terdapat tugas dan tanggung jawab masing-masing dari *food and beverage department*. Membuat inovasi produk maupun *service* agar perkembangan menu-menu yang digemari kalangan anak muda maupun kalangan orang dewasa maupun menu andalan dari Gajah Mada *Restaurant* Lumajang agar tetap konsisten. Terdapat program-program yang terdapat pada restoran ini seperti terdapat diskon pada hari-hari tertentu seperti Hari Raya, dan terdapat *giveaway*. Upaya untuk menjaga suasana agar tetap nyaman dan kondusif yaitu dengan menjaga kebersihan restoran seperti membersihkan ruangan restoran, penataan tempat dan adanya instrumen yang membuat suasana lebih hidup. Jika terdapat komplain upaya yang dilakukan untuk menangani komplain yaitu dengan mengecek terlebih dahulu, jika memang kesalahan dari pihak restoran, pihak restoran akan mengganti atau memberi *compliment* kepada pengunjung.

Upaya untuk meningkatkan kepuasan pelanggan yaitu dengan kesopanan dan keramah-tamahan yang dimiliki staff restoran kepada pengunjung dengan mempertahankan kualitas pelayanan maupun kualitas makanan yang ada di Gajah Mada *Restaurant* Lumajang agar pengunjung merasa puas dengan pelayanan yang didapatkan. Pelayanan yang memuaskan dapat menjadikan pengunjung akan kembali datang mengunjungi restoran.

Upaya Gajah Mada *Restaurant* Lumajang pada masa era new normal ini yaitu dengan menerapkan protokol kesehatan yaitu memasang imbauan penerapan protokol kesehatan, staff restoran memakai masker dan *hand gloves* pada saat berinteraksi dengan tamu seperti menanyakan menu yang dipesan, mengantarkan makanan dan minuman ke meja tamu dan pada saat tamu membayar ke kasir. Ketika pelanggan masuk ke dalam restoran diwajibkan untuk memakai masker dan telah disediakan *thermo gun*, *hand sanitaizer* maupun wastafel untuk mencuci tangan sebelum pelanggan memasuki ruangan restoran.

Gajah Mada *Restaurant* Lumajang juga membatasi kapasitas pengunjung dan jam operasional buka. Selain itu, pemberlakuan pengaturan jarak antrian tiap orang, jarak antar tempat duduk minimal 1 meter. Gajah Mada *Restaurant* Lumajang juga menyediakan *delivery order* jika pelanggan ingin menikmati sajian makanan dan minuman di rumah tanpa harus ke restoran, hal ini memudahkan pelanggan memesan makanan tanpa harus keluar rumah. Selain itu, Gajah Mada *Restaurant* Lumajang menyediakan menu *lunch box* untuk menarik pelanggan untuk menikmati makan siang dengan harga yang cukup terjangkau.

4. KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian dapat disimpulkan sebagai berikut:

1) Hasil perhitungan pengolahan data mengenai persepsi terhadap kualitas pelayanan dan kepuasan pelanggan di Gajah Mada *Restaurant* Lumajang secara keseluruhan untuk kualitas pelayanan yang diberikan dan kepuasan pelanggan baik sesuai dengan yang diinginkan oleh tamu. Hasil tanggapan melalui kuesioner dengan rata-rata tertinggi dari indikator kualitas pelayanan yaitu bukti langsung (*tangible*) memperoleh rata-rata 4,29 dengan kategori sangat setuju. Indikator kualitas pelayanan dengan rata-rata terendah yaitu daya tanggap (*responsiveness*) memperoleh rata-rata 3,94 dengan kategori baik. Penyebab indikator daya tanggap (*responsiveness*) mendapatkan rata-rata terendah dikarenakan konsumen terlalu lama menerima menu yang dipesan mendapatkan rata-rata terendah dari semua sub indikator kualitas pelayanan yaitu 3,84 dengan kategori baik. Untuk indikator kepuasan pelanggan dengan rata-rata tertinggi yaitu *performance* memperoleh rata-rata tertinggi yaitu 4,09 dengan kategori baik. Untuk indikator kepuasan pelanggan dengan rata-rata terendah yaitu *comparison* memperoleh rata-rata 3,95 dengan kategori baik. Penyebab indikator *comparison* mendapatkan rata-rata terendah dikarenakan kepuasan pelanggan dalam hal porsi yang disajikan tidak sebanding dengan harga yang ditetapkan mendapatkan rata-rata terendah dari semua sub indikator kepuasan pelanggan yaitu 3,86 dengan kategori baik.

2) Upaya *food and beverage service* dalam meningkatkan kualitas pelayanan dan kepuasan pelanggan di Gajah Mada *Restaurant* Lumajang dengan menerapkan SOP dimana sudah terdapat tugas dan tanggung jawab masing-masing dari *food and beverage department*, membuat inovasi produk maupun *service*, terapat program-program seperti terdapat diskon maupun *giveaway*. Upaya untuk menjaga suasana agar tetap nyaman dan kondusif yaitu dengan menjaga kebersihan restoran. Upaya yang dilakukan untuk menangani komplain yaitu dengan mengecek terlebih dahulu, jika memang kesalahan dari pihak restoran, pihak restoran akan mengganti atau memberi compliment kepada pengunjung. Upaya untuk meningkatkan kepuasan pelanggan yaitu dengan ramah kepada pengunjung dengan mempertahankan kualitas pelayanan maupun kualitas makanan. Upaya Gajah Mada *Restaurant* Lumajang pada masa era new normal ini yaitu dengan menerapkan protokol kesehatan yaitu memasang imbauan penerapan protokol kesehatan, staff restoran memakai masker dan *hand gloves* pada saat berinteraksi dengan tamu seperti menanyakan menu yang dipesan, mengantarkan makanan dan minuman ke meja tamu dan pada saat tamu membayar ke kasir. Ketika pelanggan masuk ke dalam restoran diwajibkan untuk memakai masker dan telah disediakan *thermo gun*, *hand sanitaizer* maupun wastafel untuk mencuci tangan sebelum pelanggan memasuki ruangan restoran. Gajah Mada *Restaurant* Lumajang juga membatasi kapasitas pengunjung dan jam operasional buka. Selain itu, pemberlakuan pengaturan jarak antrian tiap orang, jarak antar tempat duduk minimal 1 meter. Gajah Mada *Restaurant* Lumajang juga menyediakan *delivery order*

Ucapan Terima kasih

Penulis mengucapkan terimakasih kepada pihak-pihak yang sudah terlibat dalam penulisan laporan ini diantaranya Universitas Udayana tempat penulis menempuh pendidikan. Ucapan terimakasih kepada Bapak Dr. Drs. I Nyoman Sunarta, M.Si. selaku Dekan Fakultas Pariwisata, Ibu Dra. Anak Agung Putri Sri, M.Si. selaku Koordinator Program Studi Sarjana Terapan Pengelolaan Perhotelan, Fakultas Pariwisata, Universitas Udayana, Ibu Ni Made Ariani, S.E.,M.Par. selaku pembimbing akademik yang telah membimbing selama proses perkuliahan, Bapak I Nyoman Tri Sutaguna, SST.Par., M.Par. selaku dosen pembimbing I Laporan Akhir yang telah membimbing, memberikan saran dan masukan bagi laporan ini, Ibu Irma Rahyuda, A.Par., M.M., M.Par., M.Rech. selaku dosen pembimbing II Laporan Akhir yang juga telah membimbing, memberikan saran dan masukan bagi laporan ini dan seluruh dosen Fakultas Pariwisata Universitas Udayana yang tidak dapat penulis sebutkan satu-persatu, yang telah mendidik dan memberikan ilmunya kepada penulis. Selanjutnya penulis mengucapkan terima kasih kepada manajemen dan karyawan Gajah Mada *Restaurant* Lumajang yang telah memberikan izin, informasi dan data pada penelitian ini.

5. DAFTAR PUSTAKA

- Agus Mertayasa, I Gede. 2012. *Food and Beverage Service Operational*. Yogyakarta: Andi.
- A.W Marsum. 2005. *Restoran dan Segala Permasalahannya*. Edisi Empat. Yogyakarta: Andi.

- Azwar, Saifuddin. 2007. *Metode Penelitian*. Pustaka Pelajar: Yogyakarta.
- Departemen Pendidikan Nasional. (2008). *Kamus Besar Bahasa Indonesia Pusat Bahasa*. Edisi ke-4. Gramedia: Jakarta.
- Kharisma, A., & Putri, P. S. (2018). *Upaya Rumah Makan Padang Dalam Menciptakan Kepuasan Pelanggan*.
- Kotler, Philip. 2003. *Marketing Management*. 11th Edition. Prentice Hall, Inc. New Jersey.
- Kotler, Philip dan Keller, 2007. *Manajemen Pemasaran*, Jilid I. Edisi Kedua Belas. PT. Indeks. Jakarta.
- Kusmayadi dan Endar Sugiarto. 2000. *Metodologi Penelitian dalam Bidang Kepariwisata*. Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama.
- Larasan, P. (2014). *Tri Sutaguna Agus Muriawan Putra*.
- Mardhiyyah, N., Sulistyawati, A. S., & Rahyuda, I. (2019). *Faktor-faktor yang mempengaruhi keputusan konsumen dalam membeli produk di hungry bird coffee canggu*. 3(2), 54–68.
- Marsum. 2005. *Restoran dan Permasalahannya*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Nasution, M. N. 2004. *Manajemen Mutu Terpadu*. Jakarta: Ghalia Indonesia.
- Nazir. Mohammad, Ph. D. (2011). *Metode Penelitian*. Jakarta: Ghalia Indonesia.
- Noverlis, P. A., Arismayanti, N. K., Putra, A. M., & Fax, T. (2018). *Tingkat Kepuasan Wisatawan Terhadap Kualitas Pelayanan Karyawan pada Restoran Jemme Dining di Seminyak Bali*. 2(3), 233–250.
- Nurul Putri, Namira. (2016). *Kualitas Pelayanan Dalam Upaya Meningkatkan Kepuasan Pelanggan Di Hotel Stevie 6 Bandung*.
- Parasuraman, et.al. 1985. *Pelayanan Pelanggan yang Sempurna, Kunci Ilmu*. Yogyakarta.
- Pendit, Nyoman S. (1994). *Ilmu Pariwisata: Sebuah Pengantar Perdana*. Jakarta: Pradnya Paramitha.
- Poerwadarminta. (2006). *Kamus Besar Bahasa Indonesia*. Jakarta: Balai Pustaka.
- Riduwan. 2004. *Metode dan Teknik Menyusun Tesis*. Alfabeta: Bandung.
- Riduwan. 2009. *Skala Pengukuran Variabel-Variabel Penelitian*. Bandung: Alfabeta.
- Sihite, Richard, 2000, *Tourism Industry (Kepariwisata)*, Surabaya: Penerbit SIC.
- Sirait, Nenda Irawati. 2016. "Pengaruh Kualitas Pelayanan Karyawan Terhadap Tingkat Kepuasan Tamu di Wisma Udayana Bali". Skripsi. Denpasar: Program Studi S1 Industri Perjalanan Wisata Fakultas Pariwisata Universitas Udayana.
- Soekresno dan Pendit. (1998). *Pramusaji Food & Beverage Service*. Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama.
- Soekresno. 2000. *Manajemen Food and Beverage*. Edisi ke II. Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama.
- Suarthana. 2006. *Manajemen Perhotelan*. Mapindo. Kuta Utara.

- Sugiarto, Endar dan Sulartiningrum. 2001. Pengantar Akomodasi dan Restoran. Jakarta: Gramedia.
- Sugiyono. 2003. Metode Penelitian Bisnis. Alfabeta: Bandung.
- Sugiyono, 2009, Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D, Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. 2013. Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. (2014). Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. 2015. Metode Penelitian Kuantitatif. Kualitatif dan R&D. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. (2017). Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D. Bandung: Alfabeta, CV.
- Surayin. 2001. Kamus Umum Bahasa Indonesia. Bandung: Yrama Widya.
- Suwantoro, Gamal. 2004. Dasar – Dasar Pariwisata. Yogyakarta. Andi Offset.
- Tjiptono, Fandy. 2005. Service, Quality, and Satisfaction. Yogyakarta: Andi Offset.
- Tjiptono, Fandy. 2008. Strategi Pemasaran, Edisi 3. Jakarta: Andi.
- Tjiptono, Fandy. 2011. Service Quality and Satisfaction, Edisi kedua. Yogyakarta: Andi.
- Tjiptono, Fandy. 2012. Strategi Pemasaran, ed. 3, Yogyakarta, Andi.
- Trisnasari, N. C. N. D., & Hartati, J. (2018). Upaya Departemen Food And Beverage Dalam Menciptakan Kepuasan Pelanggan.
- Tse dan Wilton (1988). Kepuasan Pelanggan, jilid 2. Edisi ketiga. Klaten: PT. Indeks Kelompok Gramedia.
- Wilkie, William L. 1994. Consumer Behavior (third edition). New York. John Willey & Sons, Inc.
- Wyckof dalam Lovelock C and Wright L. Principle of Service Marketing and Management, Second Edition, Prentice Hall: Person Education International, Inc, 1998.
- Yoeti,O,A. 1985. Pengantar Ilmu Pariwisata. Bandung. Angkasa.
- Yusnita, H. W., & Yulianto, A. (2013). Upaya Food & Beverage Restaurant Dalam Meningkatkan Kepuasan Tamu Melalui Variasi Product. Khasanah Ilmu-Jurnal Pariwisata Dan Budaya, 4(1).