

## Analisis kualitas pelayanan pramusaji terhadap kepuasan konsumen di bebek timbungan, bali

Achmad Nadhif Vieri Hasan<sup>1)</sup>, I Gusti Ngurah Widyatmaja<sup>2)</sup>, Irma Rahyuda<sup>3)</sup>

<sup>1, 2, 3)</sup> Program Studi Sarjana Terapan Pengelolaan Perhotelan, Fakultas Pariwisata, Universitas Udayana

Email: [nadifrasya@gmail.com](mailto:nadifrasya@gmail.com) , [widyatmaja@unud.ac.id](mailto:widyatmaja@unud.ac.id) , [irma.rahayuda@gmail.com](mailto:irma.rahayuda@gmail.com)

### Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui Analisis kualitas pelayanan pramusaji terhadap kepuasan konsumen di Bebek Timbungan, Bali. Adapun yang menjadi latar belakang penulisan ini karena kepuasan konsumen masih belum mendapatkan pencapaian yang merata terhadap pelayanan. Hal ini berdasarkan komentar yang bersumber dari website *Trip Advisor* dan *Zomato*. Tujuan penelitian ini untuk mengetahui penilaian konsumen terhadap kualitas pelayanan pramusaji, indikator pelayanan apa saja yang dianggap penting, dan usulan prioritas apa saja yang perlu diperbaiki dan ditingkatkan. Tinjauan konsep penelitian ini adalah kualitas pelayanan, pramusaji, konsumen, dan, restoran. Variabel yang digunakan yaitu kualitas pelayanan dan kepuasan konsumen, Indikator yang digunakan yaitu (*tangible*), (*reliability*), (*responsiveness*), (*assurance*), (*empathy*). Responden dari penelitian ini adalah konsumen yang pernah berkunjung dan mengkonsumsi serta mendapat pelayanan pramusaji secara langsung. Teknik sampling yang digunakan adalah *non probability sampling*, Penentuan pengambilan responden melalui teknik *accidental sampling*. Teknik analisis yang digunakan adalah analisis kuantitatif dengan pendekatan analisis statistik deskriptif menggunakan metode yaitu skala likert, uji validitas, uji reliabilitas, uji normalitas, analisis kesesuaian *performance* dan *importance*, analisis *gap (p-i)*, uji t, dan *importance-performance analysis* pada diagram kartesius yang diolah dengan bantuan aplikasi *SPSS Statistik V.26*. Hasil penilaian menunjukkan konsumen merasa puas dengan pelayanan pramusaji di Bebek Timbungan, Bali dengan jumlah rata-rata lima indikator kualitas pelayanan dan harapan konsumen sebesar 98,32% yang berarti Baik. Terdapat 3 sub indikator yang dianggap penting oleh konsumen dan perlu tindakan prioritas. Usulan prioritas yang perlu mendapat perbaikan untuk sub-indikator sebanyak 7 sub indikator, Sementara, sub indikator yang perlu dipertahankan adalah sub indikator sebanyak 13 sub indikator.

**Kata kunci:** Kualitas Pelayanan, kesesuaian kinerja, Kepuasan Konsumen

### Abstract

*This study aims to determine the Analysis of the service quality of waiters on customer satisfaction in Bebek Timbungan, Bali. As for the background of this writing because customer satisfaction is still not getting an even achievement of the service. This is based on comments sourced from the Trip Advisor and Zomato websites. The purpose of this study is to determine the consumer's assessment of the service quality of the waiter, what service indicators are considered important, and what priority proposals need to be improved. The review of the concept of this research is the quality of service, waiters, consumers, and restaurants. The variables used are service quality and customer satisfaction. The indicators used are (tangible), (reliability), (responsiveness), (assurance), (empathy). Respondents from this study are consumers who have visited and consumed and received waitress service regularly. direct. The sampling technique used is non-probability sampling, the determination of the respondent is taken through accidental sampling technique. The analytical technique used is quantitative analysis with a descriptive statistical analysis approach using the methods, namely the Likert scale, validity test, reliability test, normality test, analysis of suitability of performance and importance, gap analysis (p-i), t test, and importance-performance analysis on the Cartesian diagram. which was processed with the help of SPSS Statistics V.26 application. The results of the assessment show that consumers are satisfied with the waiter service at Bebek Timbungan, Bali with an average number of five service quality indicators and consumer expectations of 98.32% which means Good. There are 3 sub-indicators that are considered important by consumers and need priority action. The priority proposals that need improvement for the sub-indicators are 7 sub-indicators, Meanwhile, the sub-indicators that need to be maintained are 13 sub-indicators.*

**Key words:** Service Quality, Performance Suitability, Consumer Satisfaction

## 1. PENDAHULUAN

Kemajuan suatu bisnis selalu dikaitkan dengan kemajuan suatu zaman yang menjadikan dewasa ini telah banyak diketahui berbagai segala jenis bisnis dan usaha. Bisnis merupakan sarana untuk seorang atau kelompok memulai usahanya. Ada beberapa faktor pendorong yang dapat menjadi acuan untuk dilakukannya suatu bisnis, salah satunya adalah produk atau jasa tersebut memiliki *value* yang tinggi. Tidak hanya itu, melaksanakan suatu bisnis juga harus mengetahui peluang yang ada. Dengan melakukan riset pasar atau riset pemasaran, pihak perusahaan akan mengetahui apa saja yang sedang *trend* di *market* dan taktik apa yang perlu digunakan untuk merebut peluang tersebut. sehingga teori ini perlu disebarluaskan mengenai bisnis apa saja yang sedang ramai diperbincangkan kepada masyarakat umum, salah satunya adalah penyediaan Akomodasi dan Penyediaan Makan dan Minum.

Dilansir dari buku yang berjudul “Statistik Karakteristik Usaha 2020” mengungkapkan hasil dari penelitian melalui indikator “Akses dan penggunaan teknologi informasi dan komunikasi (TIK)” yaitu: “Dari seluruh usaha yang menggunakan internet, 62,12 persen usaha menggunakan internet untuk menjual barang/jasa. Lapangan usaha dengan persentase penjualan melalui internet tertinggi yaitu kegiatan Penyediaan Akomodasi dan Penyediaan Makan Minum, sebesar 75,90 persen, sedangkan yang terendah yaitu Aktivitas Keuangan dan Asuransi, sebesar 26,77 persen.”

Kegiatan penyediaan akomodasi dan penyediaan makan dan minum meliputi penyediaan fasilitas penginapan dengan penggunaan waktu yang pendek untuk konsumen, dan kegiatan penyediaan makanan dan minuman untuk konsumen yang mengkonsumsi dengan cepat. Besarnya potensi yang ada menjadikan kegiatan penyediaan akomodasi dan penyediaan makan dan minum salah satu sektor bisnis terbesar di Indonesia. kemudian daerah di indonesia yang memiliki potensi kegiatan penyediaan akomodasi dan penyediaan makan dan minum terbesar adalah Pulau Bali.

Bali menjadi tempat berwisata yang wajib dikunjungi di negara Indonesia ini banyak kekayaan didalamnya, banyak faktor yang membuat Bali menjadi begitu terkenal di dunia. Seperti keindahan alamnya yang masih asri, memiliki kultur budaya adat istiadat yang sangat beragam nan unik. Besarnya potensi yang dimiliki Pulau Bali selayaknya didukung juga dengan pengelolaan sarana dan prasarana penunjang bagi para pelaku wisata. Seperti obyek sebagai unsur alam, sosial dan budaya, kemudahan akses transportasi yang dijangkau, fasilitas umum seperti pusat informasi wisata, dan penyediaan makan dan minum yang layak.

**Tabel 1. Restoran yang Beroperasi di Provinsi Bali Pada Tahun 2016-2020**

No.	Kabupaten/Kota	Tahun (Restoran)				
		2016	2017	2018	2019	2020
1.	Jembrana	76	76	76	134	136
2.	Tabanan	32	40	40	80	80
3.	Badung	823	823	823	823	823
4.	Gianyar	504	505	622	612	952
5.	Klungkung	31	31	146	243	245
6.	Bangli	22	30	36	44	47
7.	Karangasem	118	118	120	146	146
8.	Buleleng	173	173	200	200	200
9.	Denpasar	438	455	455	582	604
Jumlah		2.177	2.217	2.251	2.518	3.233

Sumber: Dinas Pariwisata Provinsi Bali, 2021 (data yang diolah)

Kabupaten Badung merupakan kabupaten di Bali dengan jumlah paling banyak memiliki restoran dibandingkan dengan kabupaten lainnya sehingga menjadikan daerah Badung menjadi pilihan konsumen berkunjung dan menikmati makan atau minum. Dari aspek usaha, Kabupaten Badung mengalami persaingan kompetisi antar industri restoran yang semakin sengit, sehingga para pelaku harus menggunakan berbagai konsep baru yang unik dan berbeda dengan lainnya. Salah satu daerah di Kabupaten Badung memiliki Bandar Udara Internasional yang menjadi salah satu jalur keberangkatan dan kedatangan pelancong domestik maupun nusantara, daerah ini bernama Tuban.

**Tabel 2. Daftar Restoran yang Paling Banyak Diminati di Daerah Tuban, Bali**

No	Nama Restoran
1.	Bebek Timbungan Bali
2.	Bebek Tepi Sawah Bali
3.	Ikan Bakar Cianjur Sunset Road, Bali
4.	Merah Putih <i>Restaurant</i> Bali
5.	Arsana <i>Restaurant</i> Bali

Sumber: *TripAdvisor Travelers' Choice*, 2021 (data yang diperoleh)

Bebek Timbungan, Bali adalah salah satu *Family Style Restaurant* yang diminati oleh konsumen di Kabupaten Badung. Lokasinya yang strategis hanya berjarak 7,2 km dengan bandar udara internasional. Restoran ini menyuguhkan suasana pedesaan yang modern di tengah perkotaan yang tenang dan menjadikan Bebek Timbungan, Bali sebagai salah satu restoran yang banyak diminati oleh konsumen. Dalam bidang kuliner, tidak hanya kualitas makanan, namun kualitas pelayanan juga termasuk faktor pemberi kepuasan konsumen khususnya di Bebek Timbungan, Bali. Restoran ini juga telah menerapkan standar kesehatan dan kebersihan, seperti tersedianya tempat cuci tangan di pintu masuk restoran, dan berbagai petunjuk edukasi mengenai protokol kesehatan Covid-19. Restoran ini dibuka pada saat jam makan siang dan makan yang beroperasi mulai jam 12.00 siang - 20.00 malam waktu indonesia bagian timur (WITA). Restoran ini memiliki konsep *Traditional Heritage* yang berada di tengah kota yang menggunakan bambu sebagai bangunannya.

**Tabel 3. Jumlah Konsumen yang datang dan menikmati produk di Bebek Timbungan, Bali pada Februari 2020 – Januari 2021**

Bulan	Jumlah Konsumen (Orang)	Pertumbuhan (%)
Februari	751	-
Maret	830	10,52%
April	643	-22,53%
Mei	490	-23,79%
Juni	450	-8,16%
Juli	426	-5,33%
Agustus	465	9,15%
September	470	1,08%
Oktober	589	25,32%
November	600	1,87%
Desember	742	23,67%
Januari	648	-12,67%
Rata-rata	592	-0,08%
Total	7.104	-

Sumber : *Sales & Marketing Department* Bebek Timbungan, Bali, 2021

Jumlah kedatangan konsumen mengalami titik terendah pada bulan Mei 2020 sebanyak 490 Konsumen dengan penurunan pertumbuhan sekitar 23,79% serta memiliki rata-rata pertumbuhan kedatangan dari bulan Februari 2020 hingga Januari 2021 sebesar -0,08% yang mengakibatkan menurunnya pendapatan *Revenue* Bebek Timbungan, Bali.

Sebagai outlet yang berfokus sebagai restoran, seluruh karyawan di Bebek Timbungan, Bali atau pramusaji pada khususnya wajib dengan melayani konsumen secara humanis sesuai dengan *Standard Operating Procedure (SOP)*. Namun tidak jarang dalam pelaksanaan setiap proses kegiatan di restoran yang ditujukan untuk dapat memberikan kepuasan kepada konsumen menemui halangan atau *complain* dari konsumen seperti: sikap pramusaji yang tidak tepat waktu dalam bekerja dan melayani konsumen, walau bagaimanapun juga hal ini harus dihindari sehingga pelayanan yang diberikan dapat diterima dengan hasil yang memuaskan, serta pramusaji dapat menjaga nama baik restoran dalam mempertahankan kualitas pelayanan dan meningkatkan keyakinan konsumen kepada manajemen Bebek Timbungan, Bali. Penjelasan ringkas tersebut telah dirangkum pada Tabel 4 berikut:

**Tabel 4. Komentar Konsumen yang Berkunjung dan Menikmati Makanan/Minuman di Bebek Timbungan, Bali**

Tanggal Komentar	Nama, Asal Konsumen	Komentar
22/12/2019	U7364YPjennifert, Australia	<i>“This place is quite awful, their food are expensive, small portioned and their ingredients are not even expensive and dessert are bad tasting.”</i>
9/11/2020	Alit_haryadi, Canggü - Bali	“Saya makan disini dengan group dan saya order soto ayam, mungkin karena terlalu banyak orang kira2 30 orang jadi agak lambat order saya dan soto ayam nya biasa saja, porsi kecil dan ayam nya banyak. apa saya salah order karena disini makanan utamanya bebek.”
21/6/2019	StElle, Singapura	<i>“Big new restaurant. Nice place. But the plus stops there. Food tastes mediocre and too salty to be healthy. Price is expensive for the quality and size offered. Service speed is slow. Lots of mosquitos at night. Staff are ignorant and inattentive. (Seriously, train your staff to communicate better.) Fighting the traffic just to eat here was really a waste of time and money.”</i>

Sumber : *Trip Advisor*, dan *Zomato* Bebek Timbungan, Bali, 2021

Kepuasan konsumen masih belum mendapatkan pencapaian yang merata terhadap pelayanan yang diberikan oleh pramusaji di Bebek Timbungan, Bali. Hal ini berdasarkan komentar dari konsumen yang berkunjung dan menikmati makanan dan minuman di Bebek Timbungan, Bali yang bersumber dari website *Trip Advisor*, dan *Zomato* Bebek Timbungan, Bali. Ini disebabkan karena nilai pada kualitas pelayanan pramusaji bagi setiap konsumen yang berkunjung dan menikmati makanan dan minuman di restoran berbeda pula. Berdasarkan penjelasan diatas, penulis ingin mengukur penilaian konsumen dan harapan konsumen terhadap pelayanan pramusaji, sehingga akan terbentuk penilaian kepuasan konsumen terhadap pelayanan pramusaji di Bebek Timbungan, Bali dengan menentukan indikator yang perlu dihilangkan, ditingkatkan, dan dipertahankan. Selanjutnya perlu untuk dilakukan suatu penelitian mengenai “Analisis Kualitas Pelayanan Pramusaji Terhadap Kepuasan Konsumen di Bebek Timbungan, Bali.”

Sejalan dengan permasalahan diatas, maka dapat dibentuk tujuan penelitian ini adalah: 1.) Untuk mengetahui penilaian kepuasan konsumen terhadap kualitas pelayanan pramusaji di Bebek Timbungan, Bali berdasarkan variabel kualitas pelayanan. 2.) Untuk mengetahui sub indikator yang diprioritaskan oleh konsumen di Bebek Timbungan, Bali berdasarkan variabel kualitas pelayanan. 3.) Untuk mengetahui usulan prioritas yang perlu mendapat perbaikan dan ditingkatkan berdasarkan sub indikator kualitas pelayanan di Bebek Timbungan, Bali.

Kualitas pelayanan yang terdapat pada industri pelayanan baik itu jasa atau produk memiliki tingkat penilaian yang sesuai dengan ukuran di perusahaan tersebut dan dalam praktiknya memiliki nilai yang sama dengan apa yang diinginkan/diharapkan konsumen (Tjiptono dalam Sunyoto (2012). penelitian ini mnengacu pada persepsi konsumen dalam mengetahui pelayanan yang konsumen dapatkan terhadap apa yang konsumen harapkan terhadap variabel kualitas pelayanan yang ditentukan oleh 5 indikator yakni *tangibles*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *empathy*. (Supranto, 2001:231).

Pramusaji wajib selalu menjaga penampilan dan menyesuaikan *standard grooming* yang bertujuan memberikan kesan bersih serta rapi saat bekerja dihadapan konsumen. Namun sebaliknya, jika pramusaji tidak menyesuaikan aturan berpenampilan yang terdapat di restoran tersebut maka akan memberikan kesan kurang baik. *standard grooming* yang benar adalah mengatur rambut menjadi tertata, bersih, panjang rambut menyesuaikan peraturan. Kemudian selalu merapikan ujung kuku tangan. (Bartono 2005:131).

Untuk menentukan kepuasan konsumen dalam suatu penilaian, didapatkan lima faktor pendukung yang patut disimak oleh restoran, antara lain: kualitas produk, kualitas pelayanan, tingkat

emosional, harga, dan biaya (Tjiptono, 2016:295), sehingga untuk mengetahui berapa nilai kesesuaian terhadap kepuasan konsumen, maka perlu dilakukan pengujian kesesuaian harapan yaitu hasil penilaian antara pelayanan yang dirasakan konsumen terhadap kinerja pelayanan yang diharapkan, pelayanan serta peralatan penunjang yang diterima/didapatkan telah sesuai terhadap harapan konsumen. (Hawkins dan Lonney dalam Tjiptono, 2014:101). Pada penelitian ini yang dimaksud dengan kepuasan konsumen adalah hasil penilaian konsumen terhadap pelayanan yang diterima dari pramusaji di Bebek Timbungan, Bali, melalui metode survei penilaian kepuasan konsumen. Hasil dari kepuasan konsumen tersebut akan dianalisis sesuai harapan konsumen.

## 2. METODE PENELITIAN

Penelitian ini mengambil lokasi di Bebek Timbungan, Bali. Jenis data dalam penelitian ini yaitu data kualitatif dan kuantitatif. Sumber data dalam penelitian ini menggunakan sumber data primer dan data Sekunder. Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini yaitu observasi, studi pustaka, dokumentasi, wawancara dan kuesioner. Teknik Penentuan informan menggunakan metode *purposive sampling*, sehingga ditetapkan informan pangkal penelitian ini yaitu *Human Resource and General Affair Secret Garden Village* dan informan kunci yaitu *Manager Food and Beverage Department*. Teknik pengambilan sampel dalam penelitian ini menggunakan *non probability sampling* yang mana dilakukan dengan menggunakan seluruh elemen yang termasuk kedalam anggota populasi tidak mendapatkan kesempatan yang sama terhadap pembentukan sampel. Penentuan responden dalam penelitian ini ditentukan melalui teknik *accidental sampling*, teknik *accidental sampling* dilakukan dengan cara pengamatan secara langsung dan menemui calon responden, kriteria teknik *accidental sampling* ini bisa siapa saja, kemudian penyebaran kuesioner dilakukan *offline* dan *online*, seperti secara kebetulan bertemu/berpapasan di kawasan restoran, dan tidak bertemu atau di luar kawasan restoran dikarenakan selama penulis melakukan pengambilan sampel berada dalam masa pandemi *Covid-19* yaitu dengan bantuan aplikasi *Microsoft Form*. Berdasarkan jumlah populasi tahunan dari bulan Februari 2020 – Januari 2021 di Bebek Timbungan, Bali sebesar  $\pm 7.104$  orang, maka dapat ditetapkan jumlah responden sebesar 100 orang, mengacu pada rumus *Slovin* dengan tingkat kesalahan 10 persen. Teknik analisis data dalam penelitian ini menggunakan analisis data deskriptif kuantitatif dan analisis deskriptif. Analisis kuantitatif meliputi skala likert, uji validitas, uji reliabilitas, uji normalitas, analisis kesesuaian *performance* dan *importance*, analisis *gap performance* dan *importance*, uji t, dan *importance-performance analysis* pada diagram kartesius.

Adapun indikator dari variabel kualitas pelayanan dan indikator dari variabel kepuasan konsumen yang dapat dilihat pada Tabel 5.

**Tabel 5. Definisi Operasional Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Konsumen**

No	Indikator	Kinerja / <i>Performance</i> (X)	Harapan / <i>Importance</i> (Y)	Sub Indikator
1	Bukti Langsung ( <i>Tangibles</i> )	X <sub>1.1</sub>	Y <sub>1.1</sub>	a. Pramusaji menjaga kebersihan dan kerapihan berpenampilan.
		X <sub>1.2</sub>	Y <sub>1.2</sub>	b. Pramusaji memberi peralatan makan/minum kepada konsumen dalam keadaan bersih.
		X <sub>1.3</sub>	Y <sub>1.3</sub>	c. Pramusaji melayani konsumen dengan rasa percaya diri yang tinggi.
		X <sub>1.4</sub>	Y <sub>1.4</sub>	d. Pramusaji melakukan pemeliharaan terhadap interior restoran.

2	Keandalan ( <i>Reliability</i> )	X <sub>2.1</sub>	Y <sub>2.1</sub>	a. Pramusaji menyajikan makanan/minuman dengan cepat sesuai dengan waktu yang dijanjikan.
		X <sub>2.2</sub>	Y <sub>2.2</sub>	b. Pramusaji melakukan penyajian makanan dan minuman sesuai dengan pesanan.
		X <sub>2.3</sub>	Y <sub>2.3</sub>	c. Pramusaji ahli dalam mengantarkan pesanan kepada konsumen, sehingga konsumen tidak memiliki rasa was-was.
		X <sub>2.4</sub>	Y <sub>2.4</sub>	d. Pramusaji dapat menjelaskan informasi dalam berbahasa asing.
3	Ketanggapan ( <i>Responsiveness</i> )	X <sub>3.1</sub>	Y <sub>3.1</sub>	a. Pramusaji sigap terhadap konsumen yang baru datang ke restoran.
		X <sub>3.1</sub>	Y <sub>3.2</sub>	b. Pramusaji inisiatif mendatangi konsumen ketika mengalami masalah.
		X <sub>3.3</sub>	Y <sub>3.3</sub>	c. Pramusaji dapat menyelesaikan permasalahan dengan konsumen secara tepat.
		X <sub>3.4</sub>	Y <sub>3.4</sub>	d. Pramusaji tanggap dalam menerima kritik/saran yang disampaikan oleh konsumen.
4	Jaminan ( <i>Assurance</i> )	X <sub>4.1</sub>	Y <sub>4.1</sub>	a. Pramusaji memiliki pengetahuan yang luas tentang produk yang dijual.
		X <sub>4.2</sub>	Y <sub>4.2</sub>	b. Pramusaji bersikap jujur selama melayani konsumen.
		X <sub>4.3</sub>	Y <sub>4.3</sub>	c. Pramusaji memberi rasa keamanan atas barang yang dimiliki konsumen selama berada di restoran.
		X <sub>4.4</sub>	Y <sub>4.4</sub>	d. Pramusaji dapat menjaga informasi data rahasia milik konsumen.
5	Empati ( <i>Empathy</i> )	X <sub>5.1</sub>	Y <sub>5.1</sub>	a. Pramusaji memiliki sikap sabar dan rendah hati dalam berinteraksi kepada konsumen.
		X <sub>5.2</sub>	Y <sub>5.2</sub>	b. Pramusaji memberi rasa pengertian terhadap konsumen dalam pemilihan tempat duduk yang strategis.
		X <sub>5.3</sub>	Y <sub>5.3</sub>	c. Pramusaji mengingatkan konsumen saat menyajikan pesanan, bahwa pesanan tersebut dalam kondisi suhu panas atau memiliki rasa pedas sehingga konsumen menjadi lebih cermat.
		X <sub>5.4</sub>	Y <sub>5.4</sub>	d. Pramusaji peduli terhadap kesehatan konsumen seperti mengingatkan untuk cuci tangan sebelum makan.

Sumber: Hasil Modifikasi Tjiptono, 2012.

### 3. HASIL DAN PEMBAHASAN



### 3.1 Karakteristik Responden Penelitian

Berdasarkan hasil penyebaran kuesioner kepada 100 orang responden, dapat disimpulkan karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin, usia, asal negara, intensitas berkunjung, pekerjaan, dan sumber mengetahui dapat dilihat pada Tabel 6.

**Tabel 6. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin, Usia, Asal Negara, Intensitas Berkunjung, Pekerjaan, Dan Sumber Mengetahui**

No.	Kategori	Jumlah (orang)	Persentase (%)
1.	Jenis Kelamin		
	Laki-Laki	64	64
	Perempuan	36	36
	Jumlah	100	100
2.	Usia		
	15-20 Tahun	18	18
	21-25 Tahun	49	49
	26-30 Tahun	26	26
	31-35 Tahun	1	1
	>36 Tahun	6	6
	Jumlah	100	100
3.	Asal Negara		
	Indonesia	84	84
	Jerman	2	2
	Jepang	1	1
	Malaysia	3	3
	Filipina	1	1
	Rusia	1	1
	Singapura	5	5
	Korea Selatan	3	3
	Jumlah	100	100
4.	Intensitas Berkunjung		
	Pertama Kali	86	86
	Lebih dari satu kali	14	14
	Jumlah	100	100
5.	Pekerjaan		
	Pegawai Negeri	5	5
	Pegawai Swasta	43	43
	Pelajar / Mahasiswa	32	32
	Wirausaha	20	20
	Jumlah	100	100
6.	Sumber Mengetahui		
	Media cetak (tabloid / koran / majalah)	3	3
	Media Elektronik (Televisi / Radio)	8	8
	Media Sosial ( <i>Instagram / Youtube</i> )	59	59
	Teman / Keluarga	30	30
	Jumlah	100	100

Sumber: Data diolah dari hasil kuesioner, 2021

Berdasarkan Tabel 6. Mayoritas responden berjenis kelamin laki-laki dengan rentang persentase 64%, responden mayoritas berusia 21-25 tahun dengan persentase 49%, responden mayoritas berasal dari domestik yaitu daerah Denpasar dengan persentase 38%, dan mancanegara di negara Singapura dengan persentase 5%, responden kebanyakan baru datang pertama kali yaitu 86 orang dengan persentase 86%, kemudian responden mayoritas bekerja sebagai pegawai swasta

dengan persentase 43%, dan mayoritas responden mengetahui Bebek Timbungan, Bali bersumber dari Media Sosial (*Instagram/Youtube*) dengan persentase 59%.

### 3.2 Analisis Kualitas Pelayanan Pramusaji Terhadap Kepuasan Konsumen di Bebek Timbungan, Bali

#### 1. Uji Validitas

Sebelum mengetahui hasil dari penilaian kinerja pelayanan pramusaji terhadap harapan konsumen di Bebek Timbungan, Bali. Alangkah lebih elok bila mengetahui hasil uji persyaratan analisis mulai dari uji validitas, uji reliabilitas, dan uji normalitas yang dapat dilihat pada Tabel 7 dibawah berikut:

**Tabel 7. Hasil Uji Validitas Variabel Kualitas Pelayanan Dan Kepuasan Konsumen**

Sub Indikator	Kinerja ( <i>performance</i> )	Harapan ( <i>Importance</i> )	r Tabel	Keterangan
Bukti Langsung 1	0,42	0,60	0,194	Valid
Bukti Langsung 2	0,42	0,40	0,194	Valid
Bukti Langsung 3	0,41	0,60	0,194	Valid
Bukti Langsung 4	0,43	0,49	0,194	Valid
Keandalan 1	0,42	0,47	0,194	Valid
Keandalan 2	0,44	0,42	0,194	Valid
Keandalan 3	0,47	0,57	0,194	Valid
Keandalan 4	0,43	0,40	0,194	Valid
Ketanggapan 1	0,46	0,43	0,194	Valid
Ketanggapan 2	0,44	0,56	0,194	Valid
Ketanggapan 3	0,48	0,40	0,194	Valid
Ketanggapan 4	0,44	0,52	0,194	Valid
Jaminan 1	0,49	0,61	0,194	Valid
Jaminan 2	0,50	0,46	0,194	Valid
Jaminan 3	0,49	0,53	0,194	Valid
Jaminan 4	0,59	0,52	0,194	Valid
Empati 1	0,54	0,46	0,194	Valid
Empati 2	0,50	0,63	0,194	Valid
Empati 3	0,52	0,48	0,194	Valid
Empati 4	0,60	0,46	0,194	Valid

Sumber : Data primer yang diolah SPSS V.26, 2021

Dari penjelasan Tabel 7 diatas, kesimpulan yang dapat diambil adalah bahwa seluruh hasil jawaban dari pertanyaan dinyatakan valid dikarenakan keseluruhan nilai  $r_{hitung} > r_{tabel}$  yakni keseluruhan sub indikator mendapat nilai lebih dari 0,194.

#### 2. Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas adalah alat untuk mengukur sampel kuesioner meliputi variabel dan indikator, kemudian sampel kuesioner dapat dipersepsikan reliabel jika seluruh jawaban menunjukkan kekonsistenan dalam melakukan pengukuran secara berulang. Metode yang bisa dilakukan untuk menguji kekonsistenan sampel kuesioner adalah dengan menggunakan rumus koefisien *Alpha Cronbach*.

**Tabel 8. Hasil Uji Reliabilitas Variabel Kualitas Pelayanan Dan Kepuasan Konsumen**

<i>Cronbach's Alpha</i> (Kinerja)	<i>Cronbach's Alpha</i> (Harapan)	Standar Reliabilitas	Keterangan
0,813	0,843	> 0,60	Sangat Reliabel

Sumber : Data primer yang diolah SPSS V.26, 2021



Dari penjelasan Tabel 8 diatas, kesimpulan yang dapat diambil adalah bahwa seluruh hasil jawaban dari pertanyaan dinyatakan sangat reliabel dikarenakan *Cronbach's Alpha* pada variabel kinerja dan variabel harapan melebihi standar reliabilitas  $> (0,60)$ .

### 3. Uji Asumsi Klasik

Untuk memperkuat apakah model regresi linier telah atau belum memenuhi asumsi klasik. Maka penelitian ini akan menggunakan uji normalitas. Uji normalitas dapat dilakukan dengan teknik *kolmogorov-smirnov test*. Hasil uji analisis menggunakan *kolmogorov-smirnov test* dapat dilihat pada Gambar 1 dibawah berikut:

**One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test**

		Unstandardized Residual
N		100
Normal Parameters <sup>a,b</sup>	Mean	0,0000000
	Std. Deviation	3,15245503
Most Extreme Differences	Absolute	0,054
	Positive	0,046
	Negative	-0,054
Test Statistic		0,054
Asymp. Sig. (2-tailed)		.200 <sup>c,d</sup>

a. Test distribution is Normal.

b. Calculated from data.

Gambar 1. Hasil Uji Normalitas Variabel Kualitas Pelayanan Dan Kepuasan Konsumen  
Sumber : Data primer yang diolah SPSS V.26, 2021

Dari penjelasan Gambar 1 diatas, kesimpulan yang dapat diambil adalah bahwa seluruh sampel kuesioner berdistribusi dengan normal, hal ini terjadi karena nilai *Asymp. Sig. (2-tailed)* sebesar 0,200 yang mana hasil didapat lebih besar  $\alpha = 0,05$  ( $0,200 > 0,05$ ).

### 4. Analisis Kesesuaian *Performance* dan *Importance*

Pada penelitian ini didapat dua variabel yang masing-masing mewakili variabel yaitu huruf X dan Y, kinerja pelayanan pramusaji diwakili oleh huruf X, sedangkan harapan konsumen diwakili oleh huruf Y. Kemudian untuk mengukur skor kinerja pelayanan dan harapan konsumen dapat dijelaskan perhitungannya pada Tabel 9 dibawah:

**Tabel 9. Tabulasi Rata-Rata Keseluruhan Kesesuaian Variabel Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Konsumen**

No	Indikator	Rata-rata		Tki (%)
		Kinerja ( $\bar{X}$ )	Harapan ( $\bar{Y}$ )	
1	Pramusaji menjaga kebersihan dan kerapihan berpenampilan. ( <i>Tangibles</i> )	4,22	4,24	99,53
2	Pramusaji memberi peralatan makan/minum kepada konsumen dalam keadaan bersih. ( <i>Tangibles</i> )	3,97	4,18	94,98
3	Pramusaji melayani konsumen dengan rasa percaya diri yang tinggi. ( <i>Tangibles</i> )	3,95	4,08	96,81
4	Pramusaji melakukan pemeliharaan terhadap interior restoran. ( <i>Tangibles</i> )	4,09	4,26	96,01
5	Pramusaji menyajikan makanan/minuman dengan cepat sesuai dengan waktu yang dijanjikan. ( <i>Reliability</i> )	4,22	4,24	99,53
6	Pramusaji melakukan penyajian makanan dan minuman sesuai dengan pesanan. ( <i>Reliability</i> )	3,86	4,25	90,82
7	Pramusaji ahli dalam mengantarkan pesanan kepada konsumen, sehingga konsumen tidak memiliki rasa was-was. ( <i>Reliability</i> )	4,10	4,29	95,57

8	Pramusaji dapat menjelaskan informasi dalam berbahasa asing. ( <i>Reliability</i> )	4,13	4,04	102,23
9	Pramusaji sigap terhadap konsumen yang baru datang ke restoran. ( <i>Responsiveness</i> )	3,63	4,18	86,84
10	Pramusaji inisiatif mendatangi konsumen ketika mengalami masalah. ( <i>Responsiveness</i> )	4,10	4,18	98,09
11	Pramusaji dapat menyelesaikan permasalahan dengan konsumen secara tepat. ( <i>Responsiveness</i> )	3,88	4,06	95,57
12	Pramusaji tanggap dalam menerima kritik/saran yang disampaikan oleh konsumen. ( <i>Responsiveness</i> )	4,17	3,98	104,77
13	Pramusaji memiliki pengetahuan yang luas tentang produk yang dijual. ( <i>Assurance</i> )	3,87	3,96	97,73
14	Pramusaji bersikap jujur selama melayani konsumen. ( <i>Assurance</i> )	4,08	4,29	95,10
15	Pramusaji memberi rasa keamanan atas barang yang dimiliki konsumen selama berada di restoran. ( <i>Assurance</i> )	4,23	4,40	96,14
16	Pramusaji dapat menjaga informasi data rahasia milik konsumen. ( <i>Assurance</i> )	4,41	3,91	112,79
17	Pramusaji memiliki sikap sabar dan rendah hati dalam berinteraksi kepada konsumen. ( <i>Empathy</i> )	4,30	4,10	104,88
18	Pramusaji memberi rasa pengertian terhadap konsumen dalam pemilihan tempat duduk yang strategis. ( <i>Empathy</i> )	4,09	4,21	97,15
19	Pramusaji mengingatkan konsumen saat menyajikan pesanan, bahwa pesanan tersebut dalam kondisi suhu panas atau memiliki rasa pedas sehingga konsumen menjadi lebih cermat. ( <i>Empathy</i> )	4,21	4,10	102,68
20	Pramusaji peduli terhadap kesehatan konsumen seperti mengingatkan untuk cuci tangan sebelum makan. ( <i>Empathy</i> )	4,13	4,21	98,10
Total rata-rata		4,07	4,14	98,32

Sumber: Data Olahan Penelitian, 2021

Dari penjelasan Tabel 9 diatas, kesimpulan yang dapat diambil berdasarkan rata-rata keseluruhan nilai kesesuaian variabel kualitas pelayanan dan variabel kepuasan konsumen mendapat skor sebesar 98,32% yang memiliki arti keseluruhan dari lima indikator dinilai telah dilakukan dengan baik dengan persepsi puas menurut konsumen. namun, sebaiknya perlu ditingkatkan agar keseluruhan indikator mendapat nilai sangat memuaskan. Kemudian, indikator dengan mendapat nilai kesesuaian paling tinggi adalah Jaminan (*Assurance*) yaitu 102,23% yang memiliki arti persepsi sangat puas menurut konsumen, sehingga indikator ini perlu untuk dipertahankan kinerjanya agar konsisten dalam pelaksanaannya. Sedangkan indikator dengan mendapat nilai kesesuaian paling rendah adalah Keandalan (*Reliability*) yaitu 93,87% yang memiliki arti persepsi puas menurut konsumen, namun sebaiknya perlu ditingkatkan agar mencapai kriteria sangat puas.

### 5. Analisis *Gap Performance-Importance (Gap P-I)*

Analisis *gap* adalah alat pengukuran untuk mengetahui kesenjangan/perbedaan antara kinerja pelayanan terhadap harapan konsumen. Pada penelitian ini akan digunakan 2 variabel yang masing-masing memiliki 5 indikator sebagai *gap* yang diukur yaitu penilaian konsumen terhadap pelayanan pramusaji yang telah didapatkan dan dirasakan ketika mengkonsumsi makanan atau minuman di Bebek Timbungan, Bali. Hasil analisis *gap P-I* terhadap masing-masing variabel akan dijabarkan pada Tabel 10 berikut:

**Tabel 10. Tabulasi Rata-Rata Keseluruhan Gap P-I Variabel Kualitas Pelayanan dan Variabel Kepuasan Konsumen**

Indikator	Rata-rata		Gap P-I
	Kinerja ( $\bar{X}$ )	Harapan ( $\bar{Y}$ )	
Bukti Langsung ( <i>Tangibles</i> )	4,06	4,19	- 0,13
Keandalan ( <i>Reliability</i> )	3,93	4,19	- 0,26
Ketanggapan ( <i>Responsiveness</i> )	4,01	4,05	- 0,04
Jaminan ( <i>Assurance</i> )	4,26	4,18	0,08
Empati ( <i>Empathy</i> )	4,09	4,11	- 0,02
Total rata-rata	4,07	4,14	- 0,07

Sumber: Data Olahan Penelitian, 2021

Dari penjelasan Tabel 10 diatas, rata-rata keseluruhan Gap P-I variabel kualitas pelayanan dan kepuasan konsumen mendapatkan nilai sebesar (- 0,07) yang mana hampir seluruh indikator mendapat nilai negatif. Maka dari itu, Bebek Timbungan, Bali perlu melakukan peningkatan kinerja pelayanannya serta mengembangkan *skill* dari variabel kualitas pelayanan, sehingga total skor dari analisis Gap P-I bisa menjadi positif atau lebih dari (0,00).

### 6. Uji Parsial (Uji t)

Pengujian hipotesis secara parsial (uji t) yang digunakan pada penelitian ini berguna untuk mengungkap apakah variabel independen memiliki pengaruh atau tidak secara parsial terhadap variabel dependen. Berikut hasil uji t yang dapat dilihat pada Tabel 10 di bawah berikut:

**Coefficients<sup>a</sup>**

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	9,434	3,944		2,392	0,019
1 Kualitas Pelayanan	0,902	0,048	0,883	18,669	0,000

Gambar 2. Hasil Uji t Variabel Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Konsumen

Sumber: Data Olahan Penelitian SPSS V.26, 2021

Dari hasil penghitungan rumus  $t_{tabel}$ , maka ditemukan nilai  $t_{tabel}$  sebesar 1,984. Dari hasil pengujian hipotesis secara parsial melalui uji t diperoleh  $t_{hitung}$  berdasarkan nilai koefisien yang dapat dilihat pada Gambar 2. menunjukkan bahwa: Hasil uji t pada variabel kualitas pelayanan (X) diperoleh probabilitas sig 0,000. Nilai sig 0.000 < 0,05 dan diperoleh  $t_{hitung}$  sebesar 18,669 dan diketahui  $t_{tabel}$  sebesar 1,984. Maka keputusannya adalah  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  Diterima, artinya kualitas pelayanan dari pramusaji berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen di Bebek Timbungan, Bali.

### 7. Importance-Performance Analysis Pada Diagram Kartesius

Setelah mengetahui penilaian kesesuaian antar 2 variabel, nilai gap P-I, dan nilai uji parsial, penelitian ini akan menggunakan *Importance-Performance Analysis (IPA)* untuk menentukan pemetaan prioritas layanan A, B, C dan D. Selanjutnya, sumbu ( $\bar{X}$ ) mewakili skor dari kinerja pelayanan, sedangkan sumbu ( $\bar{Y}$ ) mewakili skor dari harapan konsumen. Dalam penelitian ini ditemukan sub indikator dari dua variabel sejumlah 20 sub indikator yang mana hasil penjabarannya akan dijelaskan di bawah ini:

Pengukuran ( $\bar{X}$ ) merupakan keseluruhan rata-rata dari variabel kualitas pelayanan, untuk dapat mengetahuinya akan dilakukan penghitungan seperti dibawah ini:

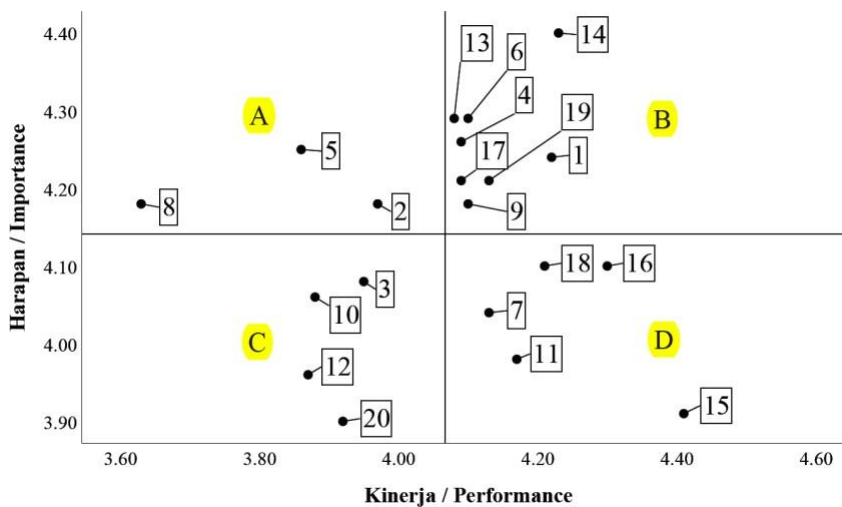
$$\bar{X} = \frac{\sum_{i=1}^n X_i}{K}$$

$$\begin{aligned}
 & 4,22 + 3,97 + 3,95 + 4,09 + 3,86 + 4,10 + 4,13 + 3,63 + 4,10 + 3,88 + 4,17 + 3,87 + 4,08 + 4,23 + \\
 & 4,41 + 4,30 + 4,09 + 4,21 + 4,13 + 3,92 \\
 = & \frac{\quad}{20} \\
 = & 81,34 \\
 = & 20 \\
 = & 4,07 \text{ Nilai keseluruhan rata-rata variabel kualitas pelayanan } \bar{X} \text{ adalah sebesar } 4,07.
 \end{aligned}$$

Pengukuran  $\bar{Y}$  merupakan keseluruhan rata-rata dari variabel kualitas pelayanan, untuk dapat mengetahuinya akan dilakukan penghitungan seperti dibawah ini:

$$\begin{aligned}
 \bar{Y} &= \frac{\sum_{i=1}^n X_i}{K} \\
 &= \frac{4,24 + 4,18 + 4,08 + 4,26 + 4,25 + 4,29 + 4,04 + 4,18 + 4,18 + 4,06 + 3,98 + 3,96 + 4,29 + 4,40 + \\
 & 3,91 + 4,10 + 4,21 + 4,10 + 4,21 + 3,90}{20} \\
 &= 82,82 \\
 &= 20 \\
 &= 4,14 \text{ Nilai keseluruhan rata-rata variabel kualitas pelayanan } \bar{Y} \text{ adalah sebesar } 4,14.
 \end{aligned}$$

Letak pada sub indikator kualitas pelayanan pramusaji yang mempengaruhi kepuasan konsumen di Bebek Timbungan, Bali dapat dilihat dalam diagram kartesius pada Gambar 3 berikut:



Gambar 3. Hasil Pemetaan variabel kualitas pelayanan dan kepuasan konsumen dengan *Impotance-Performance Analysis* menggunakan diagram kartesius.

Sumber: Data Olahan Penelitian, 2021

Dari penjelasan Gambar 3 diatas, mengemukakan bahwa posisi sub indikator memetakan sesuai dengan 4 bagian/kuadran di dalam diagram kartesius: urutan prioritas berdasarkan sub indikator kualitas pelayanan dan kepuasan konsumen antara lain:

**Tabel 11. Urutan Prioritas Berdasarkan Sub Indikator Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Konsumendi Bebek Timbungan, Bali**

No	Indikator	$T_{ki}$ (%)	Prioritas Kuadran	Keterangan
----	-----------	-----------------	-------------------	------------

1	Pramusaji menjelaskan informasi dalam berbahasa asing. (8)	86,84	I	A	Prioritas Utama
2	Pramusaji menyajikan makanan/minuman dengan cepat sesuai dengan waktu yang dijanjikan. (5)	90,82	II	A	Prioritas Utama
3	Pramusaji memberi peralatan makan/minum kepada konsumen dalam keadaan bersih. (2)	94,98	III	A	Prioritas Utama
4	Pramusaji memiliki pengetahuan yang luas tentang produk yang dijual. (13)	95,10	IV	B	Pertahankan Prestasi
5	Pramusaji melakukan penyajian makanan dan minuman sesuai dengan pesanan. (6)	95,57	V	B	Pertahankan Prestasi
6	Pramusaji inisiatif mendatangi konsumen ketika mengalami masalah. (10)	95,57	VI	C	Prioritas Rendah
7	Pramusaji melakukan pemeliharaan terhadap interior restoran. (4)	96,01	VII	B	Pertahankan Prestasi
8	bersikap jujur selama melayani konsumen. (14)	96,14	VIII	B	Pertahankan Prestasi
9	Pramusaji melayani konsumen dengan rasa percaya diri yang tinggi. (3)	96,81	IX	C	Prioritas Rendah
10	Pramusaji memiliki sikap sabar dan rendah hati dalam berinteraksi kepada konsumen. (17)	97,15	X	C	Prioritas Rendah
11	Pramusaji tanggap dalam menerima kritik/saran yang disampaikan oleh konsumen. (12)	97,73	XI	C	Prioritas Rendah
12	Pramusaji sigap terhadap konsumen yang baru datang ke restoran. (9)	98,09	XII	B	Pertahankan Prestasi
13	Pramusaji mengingatkan konsumen saat menyajikan pesanan, bahwa pesanan tersebut dalam kondisi suhu panas atau memiliki rasa pedas sehingga konsumen menjadi lebih cermat. (19)	98,10	XIII	B	Pertahankan Prestasi
14	Pramusaji menjaga kebersihan dan kerapian berpenampilan. (1)	99,53	XIV	B	Pertahankan Prestasi
15	Pramusaji peduli terhadap kesehatan konsumen seperti mengingatkan untuk cuci tangan sebelum makan. (20)	100,51	XV	C	Prioritas Rendah
16	Pramusaji ahli dalam mengantarkan pesanan kepada konsumen, sehingga konsumen tidak memiliki rasa was-was. (7)	102,23	XVI	D	Berlebihan
17	Pramusaji memberi rasa pengertian terhadap konsumen dalam pemilihan tempat duduk yang strategis. (18)	102,68	XVII	D	Berlebihan
18	Pramusaji dapat menyelesaikan permasalahan dengan konsumen secara tepat. (11)	104,77	XVIII	D	Berlebihan
19	Pramusaji dapat menjaga informasi data rahasia milik konsumen. (16)	104,88	XIX	D	Berlebihan
20	Pramusaji memberi rasa keamanan atas barang yang dimiliki konsumen selama berada di restoran (15)	112,79	XX	D	Berlebihan

Sumber: Data diolah dari hasil penelitian, 2021

### 3.3 Pembahasan Hasil Penelitian

## 1. Penilaian Konsumen Terhadap Kualitas Pelayanan Pramusaji di Bebek Timbungan, Bali Berdasarkan Variabel Kualitas Pelayanan

Hasil akhir dalam penelitian ini berbanding terbalik dengan hasil observasi penulis di awal penelitian yang dapat dilihat pada bagian Bab 1 tentang latar belakang. Yang mana pada latar belakang menunjukkan penilaian konsumen terhadap pelayanan pramusaji mendapat nilai yang cukup buruk. Namun pada bagian hasil dan pembahasan didapatkan nilai yang baik. Berdasarkan analisis yang telah dilakukan dengan menggunakan 2 variabel kualitas pelayanan dan kepuasan konsumen meliputi indikator (*tangibles, reliability, responsiveness, assurance, and empathy*) serta penggunaan metode analisis kesesuaian, analisis *gap p-i*, dan uji parsial (uji *t*) didapatkan hasil penilaian bahwa pramusaji di Bebek Timbungan, Bali sudah memberikan hasil yang baik, serta beberapa harapan yang terpenuhi oleh konsumen. Hal ini dapat disimpulkan, konsumen yang berada di Bebek Timbungan, Bali merasa puas terhadap pelayanan yang diberikan. Hal ini dinyatakan dalam jumlah rata-rata dari ke lima indikator kualitas pelayanan dan kepuasan konsumen yaitu sebesar 98,32%. Kemudian, indikator dengan mendapat nilai kesesuaian paling tinggi adalah Jaminan (*Assurance*) yaitu 102,23% dan indikator dengan mendapat nilai kesesuaian paling rendah adalah Keandalan (*Reliability*) yaitu 93,87%.

Selanjutnya berdasarkan analisis rata-rata keseluruhan *gap p-i*, variabel kualitas pelayanan dan variabel kepuasan konsumen mendapatkan nilai sebesar (- 0,07) yang mana hampir seluruh indikator mendapat nilai negatif. Maka dari itu, Bebek Timbungan, Bali perlu melakukan peningkatan kinerja pelayanannya serta mengembangkan skill dari variabel kualitas pelayanan, sehingga total skor dari analisis *gap p-i* bisa menjadi positif atau lebih dari (0,00).

Pada analisis uji *t* menunjukkan hasil pengujian hipotesis secara parsial melalui uji *t* diperoleh  $t_{hitung}$  pada variabel kualitas pelayanan (*X*) diperoleh probabilitas sig 0,000. Nilai sig  $0,000 < 0,05$  dan diperoleh  $t_{hitung}$  sebesar 18,669 dan diketahui  $t_{tabel}$  sebesar 1,984. Maka keputusannya adalah  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  Diterima, artinya kualitas pelayanan dari pramusaji berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen di Bebek Timbungan, Bali.

## 2. Sub indikator yang diprioritaskan oleh konsumen di Bebek Timbungan, Bali berdasarkan variabel kualitas pelayanan.

Berdasarkan hasil analisis *Importance-Performance* pada penelitian ini, maka ditemukan berbagai pemetaan kuadran berdasarkan diagram kartesius. Kuadran ini menyesuaikan tingkat prioritas yang diharapkan konsumen di Bebek Timbungan, Bali. Berikut penjelasan mengenai Kuadran beserta sub indikator yang diprioritaskan adalah:

### Kuadran A

1.) Pramusaji memberi peralatan makan/minum kepada konsumen dalam keadaan bersih. (2)

Dalam bisnis pelayanan jasa, kebersihan merupakan salah satu faktor penting yang harus dijalankan di suatu perusahaan, dalam penelitian ini, salah satu faktor kebersihan yang wajib terpenuhi adalah pemberian peralatan makan/minum kepada konsumen dalam keadaan bersih. Alat bantu dalam makan/minum harus dalam kondisi higienis agar konsumen yang menyantap hidangan tidak merasa khawatir terhadap kesehatannya.

2.) Pramusaji menyajikan makanan/minuman dengan cepat sesuai dengan waktu yang dijanjikan. (5)

Menghidangkan pesanan untuk konsumen, baik itu makanan atau minuman dengan cepat merupakan hal yang penting dalam sebuah pelayanan di restoran.

3.) Pramusaji menjelaskan informasi dalam berbahasa asing. (8)

Banyak upaya lain agar para turis semakin banyak datang ke Bali, salah satunya adalah dengan meningkatkan SDM pariwisata yang tau dan mampu menjelaskan dengan benar filosofi budaya Bali kepada para turis dan mampu bersaing di dunia internasional. Salah satunya upayanya adalah dengan kemampuan berbahasa asing.

### Kuadran B



- 1.) Pramusaji menjaga kebersihan dan kerapihan berpenampilan. (1)  
Berpenampilan menarik merupakan hal mutlak dalam suatu perusahaan, khususnya kebersihan dan kerapihan penampilan pramusaji di restoran. Maka eloknya pramusaji berpakaian seragam dengan sopan dan rapi. dengan melakukan ini, pramusaji mendapat nilai lebih dan konsumen akan menilai pihak restoran memiliki kepedulian dalam berinteraksi kepada konsumen. berseragam juga menjadikan pramusaji memiliki ciri khas atau sebuah ikon restoran, sehingga konsumen dimudahkan dalam mengetahui pramusaji Bebek Timbungan, Bali.
- 2.) Pramusaji melakukan pemeliharaan terhadap interior restoran. (4)  
Melakukan pemeliharaan interior di restoran dapat membuat penilaian konsumen menjadi baik, hal ini dikarenakan konsumen yang berkunjung untuk makan atau minum juga memperhatikan apakah kondisi interior lingkungan restoran juga dirawat oleh pramusaji.
- 3.) Pramusaji melakukan penyajian makanan dan minuman sesuai dengan pesanan. (6)  
Sub indikator ini sangat wajib dijalankan dengan baik pada setiap restoran, ini karena persepsi konsumen ketika memilih menu yang dipilih adalah menu yang konsumen suka atau menu tersebut sangat menarik untuk dicoba, konsumen bisa saja tertarik karena pada nama menu tersebut, konsep menu yang digunakan, maupun tampilannya (*display*). Sehingga ekspektasi konsumen harus sebisa mungkin sesuai dengan penyajiannya yang dimana pramusaji di Bebek Timbungan, Bali.
- 4.) Pramusaji sigap terhadap konsumen yang baru datang ke restoran. (9)  
Dalam melakukan pekerjaannya, pramusaji ditugaskan untuk melayani konsumen dari awal datang sampai akhir selesai menyantap hidangan. Konsumen akan merasa senang jika kedatangan/kunjungannya ke restoran tersebut sudah disambut baik oleh pramusaji.
- 5.) Pramusaji memiliki pengetahuan yang luas tentang produk yang dijual. (13)  
Pemahaman pramusaji akan produk yang dijual akan membuat konsumen merasa aman telah memilih restoran sebagai pilihannya. Ini dapat terjadi karena ketika konsumen merasa bingung atau tidak mengetahui salah satu produk yang dijual, pramusaji dapat menjelaskannya dengan lancar dan mudah dipahami oleh konsumen.
- 6.) Pramusaji bersikap jujur selama melayani konsumen. (14)  
Dalam suatu pelayanan, sikap jujur adalah sebuah faktor yang penting untuk dilaksanakan. Kejujuran adalah berkenan dalam memberikan informasi mengenai restoran dengan sebenar-benarnya kepada konsumen. tujuan dari sikap jujur adalah demi memberikan komunikasi kepada konsumen secara transparan, dua arah, adil yang dapat diterima oleh konsumen.
- 7.) Pramusaji memiliki sikap sabar dan rendah hati dalam berinteraksi kepada konsumen. (17)  
Penyampaian informasi secara sabar dan rendah hati dari pramusaji merupakan penilaian yang lebih untuk konsumen, karena penggunaan tenaga dan waktu dalam menyampaikan informasi akan menjadi efisien sehingga konsumen tidak memerlukan tenaga lebih untuk memahami apa yang pramusaji sampaikan.
- 8.) Pramusaji mengingatkan konsumen saat menyajikan pesanan, bahwa pesanan tersebut dalam kondisi suhu panas atau memiliki rasa pedas sehingga konsumen menjadi lebih cermat. (19)  
Kepedulian pramusaji untuk selalu mengingatkan konsumen bahwa makanan atau minuman tertentu perlu mendapat perlakuan khusus akan membuat konsumen merasa aman dan nyaman. Seperti misalnya: mangkuk yang disajikan masih panas sehingga konsumen harus menunggu sekitar 5 menit untuk menyatapnya.

### **3. Usulan Prioritas yang Perlu Diperbaiki dan Ditingkatkan Berdasarkan Variabel Kualitas Pelayanan di Bebek Timbungan, Bali**

Pada bagian ini, peneliti akan memberikan gagasan saran untuk keseluruhan kuadran A, B, C, D. usulan prioritas dilakukan berdasarkan hasil indentifikasi variabel kualitas pelayanan dan kepuasan konsumen yang dianggap konsumen penting sehingga dalam melakukan usulan dilakukan secara obyektif, usulan prioritas ini dikaitkan dengan hasil analisis yang telah peneliti lakukan sebelumnya yang akan dijabarkan sesuai dengan pemetaan kuadran diagram kartesius melalui *Importance-Performance Analysis*.

#### **Kuadran A**

1. Pramusaji memberi peralatan makan/minum kepada konsumen dalam keadaan bersih. (2)

Pada praktiknya, sub indikator ini berada pada kuadran A. Dengan hasil penelitian didapat pada sub indikator ini, sebaiknya pihak Bebek Timbungan, Bali lebih teliti dalam membersihkan seluruh peralatan makan/minum mulai dari *silverware*, *cutleries*, *chinaware*, dan *glassware*.

2. Pramusaji menyajikan makanan/minuman dengan cepat sesuai dengan waktu yang dijanjikan. (5)

Sub indikator ini termasuk kedalam kuadran A, dikarenakan masih ditemukan konsumen menilai pramusaji di Bebek Timbungan, Bali tidak memberikan kecepatan dalam menghadirkan makanan atau minuman. Dengan hasil penelitian didapat pada sub indikator ini, sebaiknya pihak Bebek Timbungan, Bali harus mempersiapkan opsi lain kepada konsumen untuk membantu mengatasi masalah tersebut.

3. Pramusaji menjelaskan informasi dalam berbahasa asing. (8)

Pada sub indikator kemampuan pramusaji berbahasa asing ditetapkan menjadi sub indikator dengan penilaian paling rendah dari seluruh indikator yang ada, menurut penyampaian dari *Human Resources Manager* Bebek Timbungan, Bali, Ibu Leni Masata mengungkapkan bahwa hal ini dapat terjadi dikarenakan penyampaian informasi kepada konsumen seperti menu atau mengenai sejarah Bebek Timbungan, Bali kebanyakan disampaikan dengan menggunakan Bahasa Indonesia sehingga konsumen tidak tau harus menilai apa, *statement* tersebut sesuai dengan hasil data penelitian penulis pada Tabel 4.3 mengenai karakteristik konsumen berdasarkan asal negara, di Bebek Timbungan, Bali bahwa konsumen yang dominan berdasarkan asal negara adalah asal negara Indonesia (Domestik) sebanyak 84 orang atau 84%, lebih merinci mengenai konsumen yang berasal dari daerah pada negara indonesia yang dominan adalah daerah Denpasar sebanyak 38 orang atau 38%. Sementara itu, konsumen dari Mancanegara sebanyak 16 orang atau 16%, lebih merinci mengenai konsumen yang berasal dari negara pada mancanegara yang dominan adalah negara Singapura sebanyak 5 orang atau 5%. Dengan hasil penelitian didapat pada sub indikator ini, sebaiknya pihak Bebek Timbungan, Bali melakukan pelatihan mengenai bahasa asing kedua setelah bahasa inggris. Karena banyak konsumen yang tidak fasih dengan bahasa inggris.

## **Kuadran B**

1. Pramusaji menjaga kebersihan dan kerapihan berpenampilan. (1)

Sub indikator ini telah dilaksanakan sesuai dengan harapan konsumen. maka langkah yang perlu dilakukan yaitu kesediaannya dalam mempertahankan kinerja sub indikator “pramusaji menjaga kebersihan dan kerapihan berpenampilan”.

2. Pramusaji melakukan pemeliharaan terhadap interior restoran. (4)

Sub indikator ini telah dijalankan dengan baik oleh Bebek Timbungan, Bali. maka langkah yang perlu dilakukan yaitu kesediaannya dalam mempertahankan kinerja sub indikator “pramusaji melakukan pemeliharaan terhadap interior restoran”.

3. Pramusaji melakukan penyajian makanan dan minuman sesuai dengan pesanan. (6)

Sub indikator ini sangat wajib, Sehingga ekspektasi konsumen harus sebisa mungkin sesuai dengan penyajiannya yang dimana pramusaji di Bebek Timbungan, Bali. maka langkah yang perlu dilakukan yaitu kesediaannya dalam mempertahankan kinerja sub indikator “pramusaji melakukan penyajian makanan dan minuman sesuai dengan pesanan”.

4. Pramusaji sigap terhadap konsumen yang baru datang ke restoran. (9)

Ini dapat membuat persepsi bahwa pramusaji memiliki kesigapan dalam melayani tamu dan akan membuat penilaian menjadi positif. maka langkah yang perlu dilakukan yaitu kesediaannya dalam mempertahankan kinerja sub indikator “Pramusaji sigap terhadap konsumen yang baru datang ke restoran”.

5. Pramusaji memiliki pengetahuan yang luas tentang produk yang dijual. (13)

maka langkah yang perlu dilakukan pada sub indikator ini yaitu kesediaannya dalam mempertahankan kinerja sub indikator “Pramusaji sigap terhadap konsumen yang baru datang ke restoran”.

6. Pramusaji bersikap jujur selama melayani konsumen. (14)

Maka langkah yang perlu dilakukan pada sub indikator ini yaitu kesediaannya dalam mempertahankan kinerja sub indikator “pramusaji bersikap jujur selama melayani konsumen”.

7. Pramusaji memiliki sikap sabar dan rendah hati dalam berinteraksi kepada konsumen. (17)

Bebek Timbungan, Bali sudah melakukan hal tersebut sehingga dibuktikan dari hasil penelitian ini bahwa sub indikator ini dianggap penting oleh konsumen dan dinilai telah dilaksanakan dengan sangat baik, maka langkah yang perlu dilakukan yaitu kesediaannya dalam mempertahankan kinerja sub indikator “pramusaji memiliki sikap sabar dan rendah hati dalam berinteraksi kepada konsumen”.

8. Pramusaji mengingatkan konsumen saat menyajikan pesanan, bahwa pesanan tersebut dalam kondisi suhu panas atau memiliki rasa pedas sehingga konsumen menjadi lebih cermat. (19)

Bebek Timbungan, Bali sudah melakukan hal tersebut sehingga dibuktikan dari hasil penelitian ini bahwa sub indikator ini dianggap penting oleh konsumen dan dinilai telah dilaksanakan dengan sangat baik. maka langkah yang perlu dilakukan yaitu kesediaannya dalam mempertahankan kinerja sub indikator “pramusaji mengingatkan konsumen saat menyajikan pesanan, bahwa pesanan tersebut dalam kondisi suhu panas atau memiliki rasa pedas sehingga konsumen menjadi lebih cermat”.

### **Kuadran C**

1. Pramusaji melayani konsumen dengan rasa percaya diri yang tinggi. (3)

Dalam memberikan sebuah pelayanan, rasa percaya diri yang cukup sangat diperlukan. Ini dapat membuat konsumen merasa yakin terhadap pelayanan yang diterima. Rasa percaya diri pada pramusaji merupakan suatu jaminan pelayanan untuk mempertahankan loyalitas konsumen. namun pada praktiknya, sub indikator ini “Pramusaji melayani konsumen dengan rasa percaya diri yang tinggi” berada pada kuadran C yang sebaiknya perlu ditingkatkan lagi kinerjanya.

2. Pramusaji inisiatif mendatangi konsumen ketika mengalami masalah. (10)

Kepekaan pramusaji dalam mengetahui kondisi konsumennya merupakan suatu poin *plus* tersendiri. Konsumen akan sangat merasa dihargai dan ini dapat membuat citra pramusaji menjadi lebih baik. namun pada praktiknya, sub indikator “Pramusaji inisiatif mendatangi konsumen ketika mengalami masalah” ini berada pada kuadran C yang sebaiknya perlu ditingkatkan lagi kinerjanya.

3. Pramusaji tanggap dalam menerima kritik/saran yang disampaikan oleh konsumen. (12)

Bergerak cepat dalam menerima kritik/saran konsumen merupakan wujud kepedulian restoran terhadap konsumennya. Dengan restoran tanggap terhadap kritik/saran konsumen maka konsumen akan merasa diperhatikan dan nyaman untuk selalu kembali mengkonsumsi di Bebek Timbungan, Bali, namun pada praktiknya, sub indikator Pramusaji tanggap dalam menerima kritik/saran yang disampaikan oleh konsumen” ini berada pada kuadran C yang sebaiknya perlu ditingkatkan lagi kinerjanya.

4. Pramusaji peduli terhadap konsumen seperti mengingatkan untuk cuci tangan sebelum makan. (20)

Sebuah sikap peduli pramusaji seperti membersihkan tangan sebelum makan atau memberitahukan letak wastafel kepada konsumen adalah sebuah sikap yang sangat diinginkan konsumen. dengan melakukan sub indikator ini, konsumen akan menilai bahwa pramusaji juga peduli terhadap kesehatan konsumen sehingga konsumen akan merasa nyaman untuk menyatap sajian di Bebek Timbungan, Bali. Bali, namun pada praktiknya, sub indikator “Pramusaji peduli terhadap konsumen seperti mengingatkan untuk cuci tangan sebelum makan” ini berada pada kuadran C yang sebaiknya perlu ditingkatkan lagi kinerjanya.

### **Kuadran D**

1. Pramusaji ahli dalam mengantarkan pesanan kepada konsumen, sehingga konsumen tidak memiliki rasa was-was. (7)

Kehandalan pramusaji dalam menyajikan pesanan merupakan kompetensi yang harus dimiliki oleh restoran, khususnya Bebek Timbungan, Bali. Apalagi bila ditambah dengan teknik penyajian khusus terhadap suatu produk dan dilakukan dengan sangat baik, ini dapat membuat konsumen untuk menilai kagum terhadap keahlian yang dimiliki pramusaji. Atau dapat dikatakan pramusaji telah mengikuti aturan yang ada pada Bebek Timbungan, Bali dan sudah dijalankan dengan baik.

2. Pramusaji dapat menyelesaikan permasalahan dengan konsumen secara tepat. (11)

Teknik dalam mengatasi leuhan atau permasalahan merupakan skill yang berperan penting di restoran, tidak dipungkiri lagi. Sudah banyak kasus yang terjadi terkait dengan permasalahan konsumen. dalam hal ini, pramusaji di Bebek Timbungan, Bali telah melaksanakan sub indikator ini

dengan nilai baik. Atau dapat dikatakan pramusaji telah mengikuti aturan yang ada pada Bebek Timbungan, Bali dan sudah dijalankan dengan baik.

3. Pramusaji memberi rasa keamanan atas barang yang dimiliki konsumen selama berada di restoran (15)

Rasa aman oleh pramusaji juga tidak hanya diliputi oleh standar kebersihan saja, namun faktor keamanan terhadap barang konsumen juga merupakan faktor penting dalam sebuah pelayanan. Pada sub indikator ini. Konsumen menilai bahwa pramusaji dapat memberikan rasa keamanan atas barang bawaan yang konsumen miliki selama berada di area restoran. Hal ini dapat dikatakan pramusaji telah mengikuti aturan yang ada pada Bebek Timbungan, Bali dan sudah dijalankan dengan baik.

4. Pramusaji dapat menjaga informasi data rahasia milik konsumen. (16)

Informasi mengenai data rahasia konsumen meliputi nama pemesan, ataupun keberadaan informasi milik konsumen. dan pada kuadran ini, konsumen telah menilai bahwa pramusaji dapat menjaga informasi data rahasia milik konsumen. Hal ini dapat dikatakan pramusaji telah mengikuti aturan yang ada pada Bebek Timbungan, Bali dan sudah dijalankan dengan baik.

5. Pramusaji memberi rasa pengertian terhadap konsumen dalam pemilihan tempat duduk yang strategis. (18)

Rasa kepedulian pramusaji terhadap pemilihan tempat duduk yang konsumen inginkan dapat membuat konsumen menilai baik, pemilihan faktor tempat duduk yang cocok untuk konsumen dapat dilihat dari faktor usia, dan kepentingan orang tersebut ke Bebek Timbungan, Bali. dan pada kuadran ini, konsumen telah menilai bahwa pramusaji dapat memberikan rasa pengertian terhadap konsumen dalam pemilihan tempat duduk yang strategis. Hal ini dapat dikatakan pramusaji telah mengikuti aturan yang ada pada Bebek Timbungan, Bali dan sudah dijalankan dengan baik.

## 4. SIMPULAN DAN SARAN

### 4.1 Simpulan

Berdasarkan hasil analisis dan pembahasan yang telah dibahas, maka dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut:

1. Berdasarkan data dari hasil penelitian ini secara keseluruhan mengenai kualitas pelayanan pramusaji terhadap kepuasan konsumen di Bebek Timbungan, Bali yang dilakukan dengan menggunakan 2 variabel yaitu kualitas pelayanan dan kepuasan konsumen hal ini dapat disimpulkan konsumen yang berada di Bebek Timbungan, Bali merasa puas terhadap pelayanan yang diberikan. Hal ini dinyatakan dalam jumlah rata-rata dari ke lima indikator kualitas pelayanan dan kepuasan konsumen yaitu sebesar 98,32% yang berarti Baik.
2. Berdasarkan dari data hasil penelitian ini, sub-Indikator yang diprioritaskan oleh konsumen di Bebek Timbungan, Bali berdasarkan variabel kualitas pelayanan diagram kartesius yang digunakan untuk menggambarkan posisi indikator yang Memetakan harapan konsumen Kuadran dan indikator tersebut adalah:  
Kuadran A:
  - 1.) Variabel bukti langsung (*tangibles*): 2.
  - 2.) Variabel keandalan (*reliability*): 5, 8.Kuadran B:
  - 1.) Variabel bukti langsung (*tangibles*): 1, 4.
  - 2.) Variabel keandalan (*reliability*): 6.
  - 3.) Variabel ketanggapan (*responsiveness*): 9.
  - 4.) Variabel jaminan (*assurance*): 13, 14.
  - 5.) Variabel empati (*Empathy*): 17, 19.
3. Berdasarkan pemetaan melalui *importance performance analysis (IPA)*, usulan prioritas yang perlu mendapat perbaikan/ditingkatkan berdasarkan sub-indikator kualitas pelayanan adalah sub indikator dengan nomor urutan (2, 3, 5, 8, 10, 12, 20). Hal ini dikarenakan nilai dari kualitas pelayanan masih dibawah harapan konsumen. kemudian sub indikator yang perlu dipertahankan adalah sub indikator dengan nomor urutan (1, 4, 6, 7, 9, 11, 13, 14, 15, 17, 18, 19). Hal ini dikarenakan nilai dari kualitas pelayanan sudah sesuai dengan harapan konsumen sehingga perlu untuk dipertahankan.

## 4.2 Saran

Berdasarkan simpulan diatas, maka dapat dikemukakan beberapa saran sebagai masukan pihak Bebek Timbungan, Bali yaitu sebagai berikut:

1. Dalam upaya membuat persepsi yang baik oleh konsumen terhadap kualitas pelayanan pramusaji, sub indikator pramusaji memberi peralatan makan/minum kepada konsumen dalam keadaan bersih merupakan faktor utama yang menimbulkan *complaint* sehingga indikator ini harus diprioritaskan dalam pelaksanaannya oleh pramusaji di Bebek Timbungan, Bali. Hendaknya alat bantu dalam makan/minum harus dalam kondisi higienis agar konsumen yang menyantap hidangan tidak merasa khawatir terhadap kesehatannya. Sebaiknya pihak Bebek Timbungan, Bali lebih teliti dalam membersihkan seluruh peralatan makan/minum mulai dari *silverware, cutleries, chinaware, dan glassware*.
2. Kedepannya diharapkan pihak pramusaji di Bebek Timbungan, Bali dapat lebih meningkatkan Skor tingkat kesesuaian konsumen, karena dari dua puluh indikator yang ada, seluruhnya hanya mendapat kategori puas. Agar semua faktor menjadi sangat puas, pihak pramusaji sebaiknya melakukan kinerja dengan lebih maksimal dalam memberikan kepuasan pelayanan kepada konsumen, seperti perlunya pengawasan dari pihak manager kepada pramusaji, serta memberikan pelatihan yang lebih maksimal agar kualitas pelayanan yang diberikan semakin memuaskan konsumen yang berkunjung dan menikmati olahan makan dan minum dengan merasakan pelayanan pramusaji secara langsung di Bebek Timbungan, Bali.
3. Saran untuk bagi peneliti selanjutnya adalah penelitian ini diharapkan dapat menjadi pondasi bagi peneliti selanjutnya mengenai analisis kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen. selain itu, diharapkan penelitian selanjutnya menggunakan tiga variabel yang berbeda, yakni variabel kualitas pelayanan, variabel kualitas makanan, dan variabel kepuasan konsumen dengan dimaksudkan untuk mendukung keakuratan dan kelengkapan hasil penelitian yang diperoleh.

## Ucapan Terima kasih

Puji dan syukur penulis panjatkan kehadiran Tuhan Yang Maha Esa, karena atas berkat dan rahmat-Nya penulis dapat menyelesaikan jurnal yang berjudul “Analisis Kualitas Pelayanan Pramusaji Terhadap Kepuasan Konsumen di Bebek Timbungan, Bali”. Terima kasih kepada *Human Resource and General Affair Secret Garden Village, Bali* yang telah memberikan ilmu dan membantu selama penyusunan jurnal ini. Terimakasih juga kepada seluruh Dosen Fakultas Pariwisata Universitas Udayana yang tidak dapat penulis sebutkan satu-persatu, yang telah mendidik dan memberikan ilmunya. Penulis menyadari bahwa dalam penulisan jurnal ini masih jauh dari kesempurnaan baik materi maupun cara penulisan. Akhir kata selaku penulis mengucapkan terimakasih dan berharap semoga jurnal ini bermanfaat bagi semua pembaca.

## 5. DAFTAR PUSTAKA

- Agung Permana Budi. 2013. “*Manajemen Marketing Perhotelan*”. (Yogyakarta, CV. Andi) h.72
- Antaraneews.com. 2017. “Menpar: pariwisata diproyeksi penghasil devisa terbesar 2019”, sumber: <https://www.antaraneews.com/berita/659116/menpar-pariwisata-proyeksi-penghasil-devisa-terbesar-2019> Diakses 23/05/2021
- A.W Marsum. 2005. “*Restoran dan Segala Permasalahannya*”, Edisi IV. (Yogyakarta: Andi). h.7
- Dinas Pariwisata Provinsi Bali. 2021. “Rilis Data Statistik Resmi Bulan Februari 2021”. sumber: <https://disparda.baliprov.go.id/rilis-data-statistik-resmi-bulan-februari-2021/2021/04/> Diakses 23/05/2021
- Gaspersz, Vincent, 2001, “*Total Quality Management*”, (Jakarta. PT Gramedia Pustaka Utama).
- I Dewa Made Raditya Jayawardana. 2017. “*Analisis Kualitas Pelayanan Food and Beverage Department Dalam Meningkatkan Kepuasan Pelanggan Di Golden Tulip Devins Hotel Seminyak*”. Skripsi. Fakultas Pariwisata Universitas Udayana



- Kanti, Titi *et al.* 2020. “*Statistik Karakteristik Usaha 2020*”. (Jakarta: Badan Pusat Statistik). H.ix
- Kusmayadi., Sugiarto, Endar. 2000. “*Metode Penelitian dalam Bidang Kepariwisata*”. (Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama)
- Kompasiana. 2018. “Dampak Ekonomi AM World Bank IMF 2018 Di Bali”. sumber:  
<https://www.kompasiana.com/tatisuherman/5c1a2292ab12ae63627efc94/dampak-ekonomi-am-imf-2018-di-bali> Diakses 23/05/2021
- Kountur, Ronny. 2007. “*Metode Penelitian untuk penulisan Skripsi dan Tesis, edisi Revisi*”. (Jakarta: penerbit PPM). H.84
- Lewis dan Boom. 2005, “*Service, Quality & Satisfaction*”. Edisi ke 3. Fandy Tjiptono & Gregorius Chandra. (Yogyakarta: Penerbit Andi)
- Mentari Danny Juita. 2017. “*Analisis Kualitas Pelayanan Pramusaji Di Cinnamon Poolside Restaurant Hotel D`Oxville Padang*”. Skripsi. Fakultas Pariwisata Universitas Udayana
- Supranto, J. 2001. “*Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan; Untuk Menaikkan Pangsa Pasar*”.Edisi Baru. (Jakarta: Rineka Cipta).
- Sujarweni, V. Wiratna. 2014. “*Metode Penelitian: Lengkap, Praktis, dan Mudah Dipahami*”. (Yogyakarta: Pustaka Baru Press).
- Soekresno. 2000. “*Management Food and Beverage*”, Service Hotel. (Jakarta: PT Gramedia Pustaka). h.16
- Tjiptono, Fandy dan Gregorius Chandra. 2005. “*Service, Quality & Satisfaction*”. (Yogyakarta: Andi). [www. Majalah Transportasi.com](http://www.MajalahTransportasi.com), diunduh pada tanggal 22/05/2021
- Tjiptono., Fandy. 2008. “*Strategi Pemasaran*”. Edisi 3. (Yogyakarta: Andi).
- Tripadvisor. 2021. “*Bebek Timbungan*”. Sumber:  
[https://www.tripadvisor.co.id/Restaurant\\_Review-g297697-d15357472-Reviews-Bebek\\_Timbungan-Kuta\\_Kuta\\_District\\_Bali.html](https://www.tripadvisor.co.id/Restaurant_Review-g297697-d15357472-Reviews-Bebek_Timbungan-Kuta_Kuta_District_Bali.html) Diakses 23/05/2021
- Wikipedia. 2020. “Bali”. Sumber: <https://id.wikipedia.org/wiki/Bali> Diakses 23/05/2021
- Yoeti, Oka A, 2008. “*Perencanaan dan Pengembangan Pariwisata*”. Pradnya Paramita: Jakarta.
- Zanuar Faisal Ahmad. 2018. “*Analisis Kualitas Layanan Konsumen Pada Rumah Makan “Waroeng Steak and Shake” Yogyakarta*”. Skripsi. Fakultas Ekonomi Universitas Islam Indonesia.
- Zomato. 2021. “*Bebek Timbungan*”. Sumber: <https://www.zomato.com/id/bali/bebek-timbungan-kuta/reviews> Diakses 23/05/2021.