

**KEPUASAN PENGUNJUNG TERHADAP FASILITAS DAN KUALITAS  
PELAYANAN RUMAH MAKAN DI PANTAI DRINI  
KABUPATEN GUNUNGKIDUL**

**TUGAS AKHIR SKRIPSI**

Diajukan kepada Fakultas Teknik Universitas Negeri Yogyakarta  
untuk Memenuhi Sebagian Persyaratan Guna Memperoleh Gelar Sarjana Pendidikan



Oleh:  
Ibnu Al Taufiq  
NIM. 13511247007

**PROGRAM STUDI PENDIDIKAN TEKNIK BOGA  
FAKULTAS TEKNIK  
UNIVERSITAS NEGERI YOGYAKARTA  
2016**

## **LEMBAR PERSETUJUAN**

Tugas Akhir Skripsi dengan Judul

### **KEPUASAN PENGUNJUNG TERHADAP FASILITAS DAN KUALITAS PELAYANAN RUMAH MAKAN DI PANTAI DRINI KABUPATEN GUNUNG KIDUL**

Disusun oleh:

Ibnu Al Taufiq  
NIM 13511247007

telah memenuhi syarat dan disetujui oleh Dosen Pembimbing untuk dilaksanakan

Ujian Akhir Tugas Akhir Skripsi bagi yang bersangkutan

Yogyakarta, 1 Desember 2015

Mengetahui,  
Ketua Program Studi  
Pendidikan Teknik Boga,

Disetujui,  
Dosen Pembimbing,

**Dr. Mutiara Nugraheni**  
NIP. 19770131 200212 2 001

**Dewi Eka Murniati, M.M**  
NIP. 19810506 200604 2 002

## **SURAT PERNYATAAN**

Saya yang bertandatangan di bawah ini:

Nama : Ibnu Al Taufiq  
NIM : 13511247007  
Program Studi : Pendidikan Teknik Boga  
Judul Tugas Akhir : Kepuasan Pengunjung terhadap Fasilitas dan Kualitas Pelayanan Rumah Makan di Pantai Drini Kabupaten Gunungkidul

menyatakan bahwa skripsi ini benar-benar karya saya sendiri. Sepanjang pengetahuan saya tidak terdapat karya atau pendapat yang ditulis atau diterbitkan orang lain kecuali sebagai acuan kutipan dengan mengikuti tata penulisan karya ilmiah yang telah lazim.

Yogyakarta, 1 Desember  
2015

Yang menyatakan,

Ibnu Al Taufiq  
NIM. 13511247007

## **HALAMAN PENGESAHAN**

Tugas Akhir Skripsi

### **Kepuasan Pengunjung terhadap Fasilitas dan Kualitas Pelayanan Rumah Makan di Pantai Drini Kabupaten Gunungkidul**

Disusun oleh:

Ibnu Al Taufiq  
NIM 1311247007

Telah dipertahankan di depan Tim Penguji Tugas Akhir Skripsi Program Studi  
Pendidikan Teknik Boga Fakultas Teknik Universitas Negeri Yogyakarta  
pada tanggal 15 Desember 2015

#### **TIM PENGUJI**

Nama/Jabatan

Tanda Tangan

Tanggal

**Dewi Eka Murniati, M.M**  
Ketua penguji/Pembimbing

.....

**Dr. Mutiara Nugraheni**  
Sekretaris

.....

**Sutriyati Purwanti, M.Si**  
Penguji

.....

Yogyakarta, 15 Desember 2015

Fakultas Teknik Universitas Negeri Yogyakarta

Dekan,

**Dr. Moch Bruri Triyono**  
NIP. 19560216 198603 1 003

## MOTTO

“Sesungguhnya sesudah kesulitan itu pasti ada kemudahan”

(Q.S. Alam Nasyrah: 6)

“Sedikit pengetahuan disertai tindakan adalah lebih berharga daripada banyak pengetahuan namun tak ada tindakan apapun”

(Kahlil Gibran)

Jika anda hanya mendengarkan apa yang dikatakan orang, anda akan gila. Anda harus melakukan apa yang anda yakini.

(Soedono Salim)

## **PERSEMBAHAN**

*Skripsi ini dipersembahkan kepada:*

*Yang utama dari segalanya*

*Sembah sujud serta syukur kepada ALLAH SWT.*

*Atas karunia, rahmat, rezeki serta kemudahan yang Engkau berikan akhirnya Skripsi ini dapat  
terselesaikan. Sholawat dan salam selalu terlimpahkan keharibaan Rasullah Muhammad SAW.*

*Ibu dan Bapakku*

*yang telah berpengaruh besar dalam memotivasi di Perguruan Tinggi*

*Terimakasih Ibu, Terimakasih Bapak*

*Kesuksesanku berkat Doa dan Cinta kalian*

*Saudara-saudaraku*

*Tiada yang paling mengharukan saat kumpul bersama kalian*

*Teman-temanku*

*Buat sohibku Dita, Ichfa, Methy, Asti, Winda yang telah berpengaruh besar*

*dalam Skripsi ini, thanks Sob!!,*

*Terimakasih atas bantuan doa, nasehat, hiburan, yang dapat membantu memecahkan kebuntuan  
dalam penyelesaian Skripsi ini, untuk*

*Second family, Pandu, Seruni, Banar Soni, Bintang, Danang, Fakhreza, Aji, Erik*

*Sukses untuk kita bersama.*

*Teman-teman Angkatan 2009 dan PKS 2013*

*Terimakasih banyak untuk bantuan dan kerjasamanya,*

*serta semua pihak yang sudah membantu selama penyelesaian Skripsi ini*

*Teruntuk Almamaterku, UNEY*

Kepuasan Pengunjung terhadap Fasilitas dan Kualitas Pelayanan Rumah Makan  
di Pantai Drini Kabupaten Gunungkidul

Oleh:

Ibnu Al Taufiq

NIM. 13511247007

ABSTRAK

Penelitian ini dilakukan untuk mengetahui kepuasan pengunjung terhadap fasilitas dan kualitas pelayanan rumah makan di pantai Drini. Penelitian ini termasuk jenis penelitian deskriptif. Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini yaitu metode pendekatan kuantitatif dan kualitatif. Teknik sampel yang digunakan adalah *accidental sampling*. Sampel yang diambil sebanyak 100 responden dari rumah makan yang ada, dimana setiap pengunjung rumah makan diambil 5 responden dari  $\pm 20$  rumah makan yang ada di pantai Drini sebagai subyek yang diteliti. Pengumpulan data dilakukan menggunakan kuesioner (angket), observasi dan studi kepustakaan. Analisis data menggunakan metode *Importance – Performance Analysis* (IPA).

Hasil penelitian menunjukkan tingkat kenyataan lebih rendah jika dibandingkan tingkat harapan sehingga secara keseluruhan pengunjung merasa tidak puas dengan fasilitas dan kualitas pelayanan rumah makan yang ada di pantai Drini. Berdasarkan hasil diagram kartesius fasilitas rumah makan, item yang masuk dalam prioritas utama perlu diperbaiki agar kepuasan pengunjung pada kategori tersebut dapat meningkat. Dalam kategori kualitas pelayanan, pengunjung mempermasalahkan hal yang berkaitan dengan kecepatan pelayanan, kesiapan melayani, perhatian terhadap keluhan pelanggan, informasi menu yang ditawarkan, dan kebersihan area/ lokasi tempat makan. Berdasarkan hal tersebut maka pengelola rumah makan perlu meningkatkan fasilitas dan kualitas pelayanan rumah makan yang ada di pantai Drini.

Kata Kunci: Kepuasan, Fasilitas, Kualitas pelayanan, pantai Drini.

## **KATA PENGANTAR**

Puji syukur kehadirat Allah SWT atas berkat rahmat, karunia serta Ridhanya, Tugas Akhir Skripsi dalam rangka memenuhi sebagian persyaratan untuk mendapatkan gelar Sarjana Pendidikan dengan judul "Kepuasan Pengunjung terhadap Fasilitas dan Kualitas Pelayanan Rumah Makan di Pantai Drini Kabupaten Gunungkidul".

Tugas Akhir Skripsi ini dapat diselesaikan tidak lepas dari bantuan dan kerjasama dengan pihak lain. Berkennaan dengan hal tersebut, penulis menyampaikan ucapan terima kasih kepada yang terhormat:

1. Dewi Eka Murniati, M.M selaku Dosen Pembimbing TAS, yang telah banyak memberikan semangat, dorongan, bimbingan, dan waktu luang disela kesibukan selama penyusunan Tugas Akhir Skripsi ini.
2. Sutriyati Purwanti, M.Si selaku Validator Instrumen Penelitian dan Pengujian Tugas Akhir Skripsi yang telah memberikan saran/masukan perbaikan sehingga penelitian TAS dapat terlaksana.
3. Dr. Mutiara Nugraheni selaku Sekretaris Tugas Akhir Skripsi dan Ketua Jurusan Pendidikan Teknik Boga dan Busana yang telah membantu memberikan masukan dalam TAS ini.
4. Dr. Moch. Bruri Triyono, M.Pd selaku Dekan Fakultas Teknik Universitas Negeri Yogyakarta yang memberikan persetujuan pelaksanaan Tugas Akhir Skripsi.
5. Supriyanta selaku Ub. Kabid. Usaha dan Pemasaran Wisata, Kasi. Promosi dan Pemasaran Wisata Kab. Gunungkidul yang telah memberikan surat rekomendasi ijin penelitian di Pantai Drini.
6. Kepala Desa Banjarejo, serta pengelola rumah makan yang ada di kawasan pantai Drini yang telah memberi bantuan mempelancar pengambilan data selama proses penelitian Tugas Akhir Skripsi ini.
7. Semua Pihak, secara langsung maupun tidak langsung, yang tidak dapat disebutkan satu-persatu atas bantuan dan perhatiannya selama penyusunan Tugas Akhir Skripsi ini.

Dalam penulisan laporan Skripsi ini penulis menyadari bahwa laporan ini jauh dari kesempurnaan. Semoga segala bantuan yang telah diberikan semua pihak menjadi bermanfaat dan mendapatkan balasan dari Allah SWT dan menjadikan Tugas Akhir Skripsi ini sebagai informasi yang bermanfaat bagi pembaca ataupun pihak lain yang membutuhkannya.

Yogyakarta, 1 Desember 2015  
Penulis,

Ibnu Al Taufiq  
13511247007

## DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN SAMPUL .....	i
LEMBAR PERSETUJUAN .....	ii
SURAT PERNYATAAN .....	iii
HALAMAN PENGESAHAN .....	iv
MOTTO .....	v
HALAMAN PERSEMBERAHAN .....	vi
ABSTRAK .....	vii
KATA PENGANTAR .....	viii
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR TABEL.....	xii
DAFTAR GAMBAR .....	xiii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xiv

### **BAB I PENDAHULUAN**

A. Latar Belakang .....	1
B. Identifikasi Masalah .....	5
C. Batasan Masalah .....	5
D. Rumusan Masalah .....	5
E. Tujuan Penelitian .....	5
F. Manfaat Penelitian.....	6

### **BAB II KAJIAN PUSTAKA**

A. Kajian Teori .....	7
1. Kepuasan Pengunjung .....	7
2. Rumah Makan.....	12
3. Fasilitas Rumah Makan.....	15
4. Kualitas Pelayanan .....	20
5. Pantai Drini.....	25
B. Hasil Penelitian yang Relevan .....	30
C. Kerangka Berpikir .....	33

### **BAB III METODE PENELITIAN**

A. Jenis dan Desain Penelitian .....	35
B. Tempat dan Waktu Penelitian.....	35
C. Populasi dan Sampel.....	35
D. Definisi Operasional Variabel Penelitian .....	37
E. Teknik dan Instrumen Penelitian.....	38
F. Validitas dan Reliabilitas Instrumen.....	42
G. Teknik Analisis data.....	46

### **BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

A. Deskripsi Data.....	50
1. Gambaran Umum Pantai Drini .....	50
2. Gambaran Umum Responden .....	50

B. Pengujian Persyaratan Analisis.....	54
1. Analisis Tingkat Jawaban Responden terhadap Variabel Fasilitas Rumah Makan .....	54
2. Analisis Indeks Jawaban Responden terhadap Variabel Kualitas Pelayanan .....	61
C. Pembahasan Hasil Penelitian .....	66
1. Tingkat Kesesuaian Fasilitas Rumah Makan .....	66
2. Tingkat Kesesuaian Kualitas Pelayanan Rumah Makan.....	66

## **BAB V SIMPULAN DAN SARAN**

A. Simpulan .....	69
B. Saran .....	69

## **DAFTAR PUSTAKA LAMPIRAN**

## **DAFTAR TABEL**

	Halaman
Tabel 1. Kunjungan wisatawan dalam 1 minggu .....	36
Tabel 2. Kisi-kisi instrument penelitian.....	40
Tabel 3. Rangkuman perhitungan reliabilitas variabel fasilitas rumah makan	44
Tabel 4. Rangkuman perhitungan reliabilitas variabel kualitas pelayanan .....	45
Tabel 5. Responden berdasarkan jenis kelamin .....	52
Tabel 6. Responden berdasarkan umur.....	53
Tabel 7. Responden berdasarkan jenis pekerjaan .....	54
Tabel 8. Hasil tanggapan responden terhadap variabel kenyataan fasilitas rumah makan .....	55
Tabel 9. Hasil tanggapan responden terhadap variabel harapan fasilitas rumah makan .....	56
Tabel 10. Kesesuaian tingkat harapan dan kenyataan fasilitas rumah makan	57
Tabel 11. Hasil tanggapan responden terhadap variabel kenyataan kualitas pelayanan rumah makan .....	61
Tabel 12. Hasil tanggapan responden terhadap variabel harapan kualitas pelayanan rumah makan .....	62
Tabel 13. Kesesuaian tingkat harapan dan kenyataan kualitas pelayanan ....	63
Tabel 14. Keterangan isi diagram kartesius .....	68

## **DAFTAR GAMBAR**

	Halaman
Gambar 1. Kerangka berpikir penelitian .....	34
Gambar 2. <i>Pie chart</i> responden berdasarkan jenis kelamin .....	52
Gambar 3. <i>Pie chart</i> responden berdasarkan umur .....	53
Gambar 4. <i>Pie chart</i> responden berdasarkan jenis pekerjaan .....	54
Gambar 5. Diagram kartesius <i>IPA</i> variabel fasilitas rumah makan.....	58
Gambar 6. Diagram kartesius <i>IPA</i> variabel kualitas pelayanan.....	64

## **DAFTAR LAMPIRAN**

Lampiran 1. Surat Ijin Penelitian

Lampiran 2. Validasi Instrumen

Lampiran 3. Data Penelitian

Lampiran 4. Perhitungan Statistik

## **BAB I**

### **PENDAHULUAN**

#### **A. Latar Belakang Masalah**

Sejarah *tourism* atau kepariwisataan di Bumi telah dimulai ratusan tahun yang lalu. Sejak zaman Romawi, kegiatan wisata sudah dilakukan oleh orang, bahkan, sudah ada sebelum era tersebut bila kegiatan berburu yang dilakukan oleh para raja dan pangeran, termasuk di Nusantara, disebut sebagai kegiatan wisata. Pariwisata di Indonesia merupakan salah satu penunjang perekonomian yang memiliki prospek yang cerah, tetapi hingga dewasa ini belum memperlihatkan peranan yang sesuai dengan harapan dalam proses pembangunan di Indonesia. Oleh sebab itu perlu perhatian khusus baik dari pemerintah maupun pelaku pariwisata, sehingga perlu dilakukan pengembangan untuk meningkatkan peran kepariwisataan. Kepariwisataan sangat terkait antara barang berupa obyek wisata sendiri yang dapat dijual dengan sarana dan prasarana yang mendukungnya yang terkait dalam industri pariwisata.

Usaha mengembangkan suatu daerah tujuan wisata harus memperhatikan berbagai faktor yang berpengaruh terhadap keberadaan suatu daerah tujuan wisata, dengan potensi yang begitu besar, maka wisata alam dan ekonomi wisata Indonesia perlu disiapkan dengan baik. Selain program promosi yang tentu harus digenjot, ketersediaan infrastruktur, angkutan, serta sumber daya manusia yang memahami prinsip *hospitality* perlu terus dikembangkan, dengan begitu turis akan mengakses beragam destinasi alam dan ekowisata yang ditawarkan bumi Indonesia (Kodyat, 1983: 4).

Daerah Istimewa Yogyakarta yang dikenal sebagai kota pelajar, seni, dan wisata serta kota budaya yang selalu memelihara dan menjaga adat istiadatnya. Daerah Istimewa Yogyakarta terbagi menjadi 5 (lima) wilayah kabupaten antara lain Kabupaten Kulon Progo, Kabupaten Bantul, Kabupaten Sleman, Kabupaten Gunungkidul, dan Kotamadya Yogyakarta. Banyak obyek wisata di kota pelajar ini yang menjadi daya tarik tersendiri bagi wisatawan untuk berkunjung. Salah satu kabupaten yang memiliki daya tarik tersendiri bagi para wisatawan domestik maupun mancanegara adalah Kabupaten Gunungkidul.

Kabupaten Gunungkidul mempunyai beragam potensi obyek wisata alam berupa pantai, gua, embung, dan gunung, akan tetapi wisata tersebut belum dikelola secara optimal oleh pihak-pihak yang terkait dalam dunia pariwisata. Kabupaten Gunungkidul mempunyai obyek wisata pantai unggulan dengan pasir putih, yang jumlahnya ± 50 pantai yang terbentang sepanjang 70 km di wilayah selatan Kabupaten Gunungkidul mulai dari ujung barat sampai ujung timur. Salah satu kawasan menarik di Gunungkidul ada di Kecamatan Tanjungsari dan Kecamatan Tepus yang memiliki tujuh pantai yang letaknya saling berdekatan yaitu: pantai Baron, pantai Kukup, pantai Sepanjang, pantai Drini, pantai Krakal, pantai Ngandong, pantai Sundak. Salah satu pantai yang cukup popular di Gunungkidul adalah pantai Drini. Pantai Drini masih alami karena keanekaragaman hayatinya yang masih terjaga dan mempunyai karakteristik serta memiliki keunikan yang berbeda dari pantai lainnya yang ada di Gunungkidul, akan tetapi tidak semua wisatawan memilih tujuan wisatanya ke pantai ini. Pantai Drini mempunyai potensi cukup pesat jika dikelola dengan baik dan bahkan bisa menjadi objek wisata andalan untuk daerah Gunungkidul dan sekitarnya, sehingga perlu

dilakukan eksplorasi dan pengembangan potensi dari pantai Drini agar minat wisatawan yang berkunjung ke pantai Drini selalu meningkat.

Pantai Drini letaknya di daerah terpencil yang diapit dua bukit besar dan bukit-bukit kecil, sehingga membuat pantai ini menjadi terisolasi dari dunia luar. Pantai Drini merupakan salah satu pantai yang memiliki pemandangan asri, dan masih perawan dengan keanekaragaman hayati yang masih alami, serta hamparan pasir putih yang indah, membuat pantai ini berbeda dibanding pantai-pantai yang lain. Pantai Drini tertata dari segi fasilitas umum, pelayanan, kebersihan dan keamanannya.

Fasilitas umum yang dapat terlihat di area kawasan pantai Drini yaitu adanya Masjid, tempat parkir yang luas sebagai wadah kendaraan pengunjung, tempat sampah yang terjangkau oleh pengunjung, dan lainnya. Banyak hal yang dapat mempengaruhi perkembangan wisata di pantai Drini, contohnya yaitu akses jalan masuk pantai Drini yang kadang terlihat kendaraan roda empat yang saling berpapasan agak sulit untuk dilewati karena jalan yang masih sempit, penginapan yang ada belum terlalu banyak, dan semakin banyaknya rumah makan yang didirikan di area kawasan pantai Drini. Banyaknya rumah makan yang ada membuat persaingan semakin ketat. Pengunjung bebas untuk memilih rumah makan dengan berbagai fasilitas yang disediakan. Fasilitas rumah makan dilengkapi dengan WC/ kamar mandi bagi pengunjung yang ingin membilas setelah bermain air di pantai, tersedia juga bak atau gentong yang berisi air sebagai tempat mencuci tangan disekitar lokasi rumah makan, serta tersedia beberapa gazebo sebagai daya tarik pengunjung dan pelengkap *interior design* rumah makan disekitar pantai.

Sebagai bentuk pelayanan, pengunjung rumah makan akan dilayani dengan ramah oleh pelayan rumah makan. Pelayan rumah makan akan menawarkan menu andalannya kepada pengunjung. Beragam hidangan mulai dari nasi goreng sampai dengan olahan *sea food* pun tersaji di rumah makan dengan nuansa tepi pantai yang dapat dinikmati bagi pengunjung. Pelayanan yang baik serta proses yang cepat akan memberikan penilaian tersendiri oleh pengunjung rumah makan.

Jumlah pengunjung akan terlihat banyak saat diakhir pekan maupun di hari libur dari hari biasanya. Hal tersebut juga mempengaruhi terhadap pengunjung rumah makan yang ada, ada beberapa rumah makan yang ramai pengunjung sementara rumah makan yang lain terlihat sepi pengunjung. Hal ini dikarenakan adanya perbedaan fasilitas dan kualitas pelayanan dari setiap rumah makan, sehingga perlu dilakukan penelitian mengenai kepuasan pengunjung terhadap fasilitas dan kualitas pelayanan dari rumah makan yang ada di pantai Drini agar pengunjung merasa puas dan nyaman dengan fasilitas dan pelayanan yang dirasakan dari rumah makan.

Berdasarkan beberapa uraian diatas maka dilakukan penelitian untuk mengetahui kepuasan pengunjung terhadap fasilitas dan kualitas pelayanan rumah makan. Dalam penelitian ini dipilih variabel fasilitas rumah makan dan kualitas pelayanan, serta kepuasan pengunjung sebagai fokus dari penelitian, maka akan dilakukan penelitian dengan judul "KEPUASAN PENGUNJUNG TERHADAP FASILITAS DAN KUALITAS PELAYANAN RUMAH MAKAN DI PANTAI DRINI KABUPATEN GUNUNGKIDUL".

## **B. Identifikasi Masalah**

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan sebelumnya, dapat diidentifikasi beberapa permasalahan diantaranya:

1. Akses utama menuju pantai Drini baik namun sempit.
2. Belum diketahui kepuasan pengunjung terhadap fasilitas dan kualitas pelayanan pengunjung.
3. Rumah makan ada yang ramai pengunjung sementara rumah makan yang lain terlihat sepi pengunjung

## **C. Batasan Masalah**

Dalam penelitian ini hanya dibatasi pada ruang lingkup tingkat kepuasan pengunjung terhadap fasilitas dan kualitas pelayanan rumah makan di pantai Drini.

## **D. Rumusan Masalah**

Berdasarkan pada batasan masalah yang telah ditentukan, maka permasalahan yang dapat dirumuskan adalah bagaimanakah kepuasan pengunjung terhadap fasilitas dan kualitas pelayanan rumah makan di pantai Drini?

## **E. Tujuan Penelitian**

Sesuai dengan permasalahan yang dipaparkan diatas, tujuan yang ingin dicapai dalam penelitian ini adalah mengetahui kepuasan pengunjung terhadap fasilitas dan kualitas pelayanan rumah makan di pantai Drini.

## **F. Manfaat Penelitian**

Penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat bagi peneliti, pemerintah dan pengelola rumah makan, yaitu diantaranya:

### **1. Bagi peneliti**

Mengetahui praktik seberapa besar mengukur tingkat kepuasan pengunjung terhadap fasilitas dan kualitas pelayanan rumah makan di pantai Drini kabupaten Gunungkidul

### **2. Bagi pembaca**

Sebagai sarana untuk menambah pengetahuan mengenai penelitian pemasaran, terutama yang berhubungan dengan kepuasan pengunjung terhadap fasilitas dan kualitas pelayanan rumah makan di pantai Drini kabupaten Gunungkidul.

### **3. Bagi pemerintah dan pengelola rumah makan**

Sebagai masukan dan pertimbangan dalam mengembangkan serta mengeksplorasi potensi wisata terutama yang berhubungan dengan kepuasan pengunjung terhadap kualitas layanan, fasilitas yang disediakan dan pemilihan lokasi sehingga bisa mempertahankan jumlah pengunjung dan bila perlu dapat meningkatkan jumlah pengunjung, sehingga dapat menambah kontribusi pemasukan daerah kabupaten Gunungkidul.

## **BAB II**

### **KAJIAN PUSTAKA**

#### **A. Kajian Teori**

##### **1. Kepuasan Pengunjung**

Dalam menghadapi persaingan dewasa ini, untuk mencapai suatu kesuksesan perusahaan selalu berusaha bagaimana caranya memperoleh banyak pelanggan dan bisa mengungguli pesaing, untuk itulah setiap orang/ perusahaan dituntut agar dapat melakukan pekerjaan dengan lebih baik, yang memenuhi dan memuaskan kebutuhan pelanggan.

Menurut Irawan (2003: 37-39), seorang pelanggan yang puas adalah pelanggan yang merasa mendapatkan value dari pemasok, produsen atau penyedia jasa, value ini berasal dari produk, pelayanan, sistem atau sesuatu yang bersifat emosi. Pelanggan yang puas adalah pelanggan yang akan berbagi kepuasan dengan produsen atau penyedia jasa, bahkan pelanggan yang puas akan berbagi pengalaman dengan pelanggan lain, sehingga akan menjadi referensi bagi perusahaan yang bersangkutan. Menurut Tse dan Wilton (1988) dalam Lupiyoadi (2001: 349) Kepuasan atau ketidakpuasan pelanggan adalah respon pelanggan terhadap evaluasi ketidaksesuaian yang dirasakan antara harapan sebelumnya dan kinerja aktual produk yang dirasakan setelah pemakaiannya. Kepuasan biasa diartikan sebagai upaya pemenuhan sesuatu atau membuat sesuatu mewadai (Tjiptono dan Chandra, 2005: 195). Menurut Barnes (2003: 64), kepuasan adalah tanggapan pelanggan atas terpenuhinya kebutuhan.

Menurut Zeithaml dkk. (1998: 268), Kepuasan terhadap mutu asuhan adalah persepsi pelanggan tentang mutu asuhan (*performance*) yang diberikan merupakan perbandingan antara harapan (*expectation*) sebelum dan sesudah mereka menerima asuhan yang sebenarnya kepuasan dapat terjadi apabila:

- a. Harapan terpenuhi maka mutu asuhan dirasakan memuaskan.
- b. Harapan tidak terpenuhi maka asuhan dinilai tidak memuaskan.
- c. Asuhan yang diberikan melebihi harapan maka mutu asuhan yang dirasakan sangat memuaskan.

Menurut Kotler dan Keller (2002: 52), Kepuasan adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja atau hasil yang dirasakan dibandingkan dengan harapannya. Tingkat kepuasan adalah fungsi dari perbedaan antara hasil yang dirasakan dengan harapan. Pelanggan dapat mengalami salah satu dari tingkat kepuasan berikut:

- a. Bila kinerja produk lebih buruk dari harapan, pelanggan akan merasa tidak puas.
- b. Bila kinerja sesuai dengan harapan, pelanggan akan merasa puas.
- c. Bila kinerja melebihi harapan, pelanggan akan merasa sangat puas atau gembira.

Menurut Ma'ruf (2005: 124), cara mempertahankan pelanggan adalah menciptakan kesetiaan pelanggan dengan memberikan kepuasan pelanggan yang lebih tinggi dibandingkan pesaing, sehingga akan tercipta pelanggan yang setia dan menguntungkan perusahaan, oleh sebab itu setiap perusahaan yang berpusat pada pelanggan, kepuasan pelanggan merupakan tujuan utama keberhasilan mereka. Pelanggan yang merasa sangat puas akan menjadi pelanggan yang tetap

dalam waktu yang panjang dan mereka tidak begitu peka terhadap harga, bukan hanya itu mereka akan menyampaikan rasa puas mereka terhadap perusahaan itu kepada orang lain, bayangkan saja kalau sebuah perusahaan memberikan pelayanan yang buruk kepada pelanggan, maka bisa dipastikan bahwa pelanggan tersebut akan mencari perusahaan lain dan menjadi pelanggan perusahaan lain (pesaing) yang memberikan kepuasan pada pelanggan tersebut, hal ini akan menyebabkan penurunan penjualan dan pada gilirannya akan menurunkan laba dan bahkan kerugian. Suatu pelayanan dinilai dapat memuaskan pelanggan apabila dapat memenuhi kebutuhan dan harapan pelanggan, apalagi dengan banyaknya produk saingan, akan menyebabkan setiap perusahaan harus selalu meningkatkan pelayanannya.

Menurut Lupiyoadi dkk. (2001: 58), bahwa dalam menentukan tingkat kepuasan pelanggan, terdapat lima faktor utama yang harus diperhatikan oleh perusahaan yaitu :

**a. Kualitas produk**

Pelanggan akan merasa puas bila hasil evaluasi mereka menunjukkan bahwa produk yang mereka gunakan berkualitas.

**b. Kualitas pelayanan**

Terutama untuk industri jasa. Pelanggan akan meras puas bila mereka mendapatkan pelayanan yang baik atau yang sesuai dengan yang diharapkan.

**c. Emosional**

Pelanggan akan merasa bangga dan mendapatkan keyakinan bahwa orang lain akan kagum kepadanya bila menggunakan produk dengan merek tertentu yang cenderung mempunyai tingkat kepuasan yang lebih tinggi.

**d. Harga**

Produk yang mempunyai kualitas yang sama tetapi menetapkan harga yang relatif murah akan memberikan nilai yang lebih tinggi kepada konsumennya.

**e. Biaya**

Pelanggan tidak perlu mengeluarkan biaya tambahan atau tidak perlu membuang waktu untuk mendapatkan suatu produk atau jasa cenderung puas terhadap produk atau jasa itu.

Beberapa upaya untuk menjaga kepuasan pengunjung memuat unsur-unsur, antara lain: (Zeithaml dkk. 1998: 46).

**a. Visi organisasi**

Manajemen/ organisasi hendaknya memiliki visi yang jelas yang memberikan kerangka kerja, identitas organisasi, arah bisnis yang ingin dituju dan menuntun sesuatu nilai dan kepercayaan organisasi. Visi tersebut harus disebarluaskan kepada semua karyawan dari berbagai tingkatan untuk dipahami dan dihayati serta secara konsisten bekerja bersatu padu dan berusaha mencapainya. Filosofi pelayanan adalah memuaskan pelanggan.

**b. Kepuasan pelanggan**

Kepuasan pelanggan sangat erat kaitannya dengan mutu/ kualitas pelayanan. Dalam hal ini manajemen industri jasa yang berorientasi pada kepuasan pelanggan membutuhkan komitmen dan tindakan nyata dalam memberikan pelayanan prima pada pelanggan.

**c. Mutu/ Kualitas pelayanan**

- 1) Kualitas pelayanan harus dimulai dari tingkat manajemen atas.

- 2) Seluruh karyawan harus dilibatkan dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan.
- 3) Perbaikan kualitas pelayanan secara terus menerus kualitas merupakan proses tiada akhir.
- 4) Kualitas pelayanan diterapkan pada semua fungsi, termasuk administrasi
- 5) Lini bawah adalah kepuasan pelanggan.

#### **d. Standar operasional**

Upaya peningkatan kualitas pelayanan dan kepuasan pelanggan tidak dapat dipisahkan dengan keberadaan standar, karena menetapkan masalah, menetapkan penyebab masalah, menetapkan cara penyelesaian masalah, menilai hasil kerja harus selalu mengacu pada standar yang telah ditetapkan. Setiap pelayanan harus distandarisasi sesuai dengan visi, filosofi dan tujuan organisasi.

#### **e. Pengukuran kualitas pelayanan**

- 1) Pengukuran kualitas merupakan inti dari proses perbaikan kualitas pelayanan yang pada akhirnya kepuasan pelanggan.
- 2) Penampilan kualitas pelayanan akan meningkat bila ada *complain*, tetapi perlu diingat bahwa tidak semua pelanggan yang tidak puas menyampaikan *complain*.
- 3) Menciptakan budaya/ kebiasaan pelayanan berkualitas.
- 4) Kebiasaan adalah paduan dari pengetahuan, ketrampilan dan keinginan.

#### **f. Pelayanan berfokus pelanggan**

- 1) Pengkajian kebutuhan pelanggan

Beberapa dimensi pelayanan ada yang menjadi harapan dan kebutuhan pelanggan yang perlu diperhatikan antara lain: kecepatan waktu pelayanan,

akurasi pelayanan, kesopanan dan keramahan dalam memberikan pelayanan, khususnya yang berinteraksi langsung dengan pelanggan, tanggung jawab, kelengkapan, kemudahan mendapatkan pelayanan, berkaitan dengan lokasi, berkaitan dengan kenyamanan dalam memperoleh pelayanan.

2) *Complain*/ keluhan pelanggan

Pelayanan/ kualitas pelayanan dapat meningkat bila ada *complain*, umpan balik dari petugas sangat penting ditingkatkan dan perlu ada petugas khususnya yang menangani *complain*.

## **2. Rumah Makan**

### **a. Pengertian rumah makan**

Menurut Marsum (2001: 7), definisi rumah makan adalah suatu tempat atau bangunan yang diorganisasikan secara komersial, yang menyelenggarakan pelayanan dengan baik kepada semua tamu, baik berupa kegiatan makan maupun minum. restoran merupakan rumah makan yang fungsinya sebagai penyedia jasa dibidang boga dengan ketentuan dan ciri khas yang ingin ditampilkan. Rumah makan atau restoran biasanya memiliki spesialisasi dalam jenis makanan yang dihidangkan, misalnya rumah makan *chinese food*, rumah makan Padang, rumah makan cepat saji (*fast food restaurant*) dan sebagainya.

Menurut Vanco dalam Marsum (2001: 2), tujuan operasional rumah makan adalah untuk mencari keuntungan selain bertujuan bisnis atau mencari keuntungan, memberikan kepuasan pada konsumennya merupakan tujuan operasional rumah makan/ restoran yang utama. Restoran merupakan kata resapan yang berasal dari bahasa Perancis yang diadaptasi oleh bahasa inggris: "*restaurant*" yang berasal dari kata "*restaurer*" yang berarti "memulihkan". Secara

umum, rumah makan/ restoran merupakan tempat yang dikunjungi orang untuk mencari berbagai macam makanan dan minuman. Rumah makan/ restoran biasanya juga menyuguhkan keunikan tersendiri sebagai daya tariknya, baik melalui menu masakan, hiburan maupun tampilan fisik bangunan.

Dilihat dari pengelolaannya dan sistem penyajian, rumah makan/ restoran dapat diklasifikasikan menjadi tiga macam, yaitu: *Formal Restaurant*, *Informal Restaurant*, dan *Specialities Restaurant*.

1) Ciri-ciri restoran formal antara lain:

- a) Penerimaan pelanggan dengan sistem pemesanan tempat terlebih dahulu.
- b) Para pelanggan terikat dengan menggunakan pakaian formal.
- c) Menu pilihan yang disediakan adalah menu klasik atau menu-menu populer.
- d) Sistem penyajian makanan yang dipakai adalah *Russian service* atau *French Service* dengan berbagai modifikasi antara keduanya.
- e) Disediakan ruangan coktail selain ruangan jamuan makan yang digunakan sebagai tempat minuman beralkohol sebelum santap makan dimulai.
- f) Dibuka untuk pelayanan makan malam atau makan siang, tetapi tidak menyediakan untuk makan pagi.
- g) Menyediakan berbagai merk minuman beralkohol, seperti: wine, champagne dari berbagai negara.
- h) Penataan bangku dan kursi memiliki area yang cukup luas sehingga dapat dilewati oleh gueridon.
- i) Tenaga yang dibutuhkan relatif banyak.
- j) Harga makanan atau minuman relatif mahal dibandingkan dengan restoran informal.

2) Ciri-ciri restoran informal:

- a) Harga makanan dan minuman relatif terjangkau.
- b) Penerimaan pelanggan tanpa sistem pemesanan tempat.
- c) Para pelanggan tidak terikat menggunakan pakaian formal.
- d) Sistem penyajian makanan menggunakan american *service*, *self service* dan bahkan *counter service*.
- e) Penataan meja dan kursi cukup rapat antara satu dengan lainnya.
- f) Menu yang disajikan terbatas pada menu-menu yang cepat dalam penyajian.
- g) Jumlah tenaga service relatif sedikit, dengan standar kebutuhan pramusaji satu orang pramusaji dapat melayani 20 orang pelanggan.

3) Ciri-ciri *specialities restaurant* adalah:

- a) Menyediakan sistem pemesanan tempat.
- b) Menyediakan menu khas suatu negara (populer atau disenangi).
- c) Sistem penyajian makanan disesuaikan dengan budaya negara asal dan dimodifikasi dengan budaya internasional.
- d) Umumnya hanya dibuka untuk menyediakan makan malam dan makan siang.
- e) Jumlah tenaga service sedang (Ekawatiningsih dkk. 2009: 4).

### **b. Rumah makan di pantai Drini**

Rumah makan yang ada di pantai Drini terbagi menjadi di dua lokasi yang berbeda. Lokasi pertama berada di atas atau di sekitar area parkir sedangkan lokasi kedua berada di bawah atau tidak jauh di sekitar bibir pantai. Fasilitas dan kualitas pelayanan rumah makan yang ada di pantai Drini memiliki perbedaan masing-masing, yang dapat terlihat langsung perbedaan tersebut antara lain:

fasilitas tempat makan berupa meja, kursi, gazebo, wastafel, toilet, dll. Untuk rumah makan satu dan lainnya yang ada di pantai Drini memiliki kualitas pelayanan masing-masing, ada karyawan/ pemilik rumah makan yang mencoba menawarkan langsung produk yang ada di rumah makannya kepada pengunjung pantai Drini, adapula karyawan/ pemilik rumah makan yang hanya menunggu pengunjung untuk datang di rumah makan yang ia miliki. Fasilitas dan kualitas pelayanan rumah makan yang ada diharapkan dapat membawa pengaruh positif terhadap pengunjung yang ada di pantai Drini.

### **3. Fasilitas Rumah Makan**

Fasilitas rumah makan merupakan salah satu jasa fisik yang ditawarkan di pantai Drini. Fasilitas rumah makan adalah istilah umum untuk menyebut usaha gastronomi yang menyajikan hidangan kepada masyarakat dan menyediakan tempat untuk menikmati hidangan itu serta menetapkan tarif tertentu untuk makanan dan pelayanannya. Klasifikasi rumah makan dewasa ini semakin banyak tumbuh dan berkembang, baik di kota-kota besar maupun kecil, untuk itu perlu diidentifikasi karakteristik masing-masing rumah makan. fasilitas rumah makan atau restoran antara lain:

#### **a. Perabot**

Perabot (*furniture*) untuk restoran harus benar-benar dipilih yang tepat sehingga dapat berfungsi sesuai dengan kebutuhan. Perabot itu harus praktis, enak dipakai, dan modelnya *up to date* atau terbaru. Perabot kebanyakan dibuat dari kayu karena kayu banyak macamnya, permukaannya kuat, tidak mudah melengkung dan warnanya tidak berubah. Jenis perabot yaitu:

- 1) Kursi makan (*chair*), kursi yang digunakan di restoran terdiri dari aneka ragam corak, baik bahan maupun model dan warnanya. Kursi-kursi itu bervariasi bentuk, tinggi dan lebarnya. Ukuran kursi yang umum digunakan ialah tinggi tempat duduk 46 cm dari lantai, lebar tempat duduk 46 cm, tinggi sandaran kursi dari lantai 1 m. Kursi untuk bar ukurannya lebih tinggi dengan sandaran maupun tanpa sandaran.
- 2) Meja makan (*table*) bentuk meja makan ada bermacam-macam, ada yang bulat, persegi panjang, dan segi empat.
- 3) Lemari persediaan (*side board*) adalah semacam lemari yang mempunyai bagian-bagian seperti rak-rak dan laci. Lemari persediaan diletakkan di dekat meja makan. Bagian atas lemari tersebut dapat digunakan sebagai tempat meletakkan atau mempersiapkan beberapa alat makan. Side board berfungsi sebagai tempat menimpan alat-alat yang diperlukan pada waktu pelayanan sehingga memudahkan pekerjaan pramusaji. Pada restoran yang relatif besar tiap pramusaji mempunyai *side board* sendiri. Sesudah selesai pelayanan, mereka melengkapi kembali side board tadi dengan alat-alat bersih dan siap pakai, lalu dikunci.

**b. Interior *design***

Apabila kita mencermati pertumbuhan bisnis rumah makan baik di kota-kota besar di Indonesia, sungguh sangat signifikan kenaikan jumlahnya, begitu banyak orang membuka investasi rumah makan. Berbagai variasi menu dan jenis etnik yang ditawarkan, aneka ragam interior *design* yang ditampilkan, hal ini yang sangat membanggakan perkembangan bisnis ini (Marsum, 2001: 17).

**c. Air bersih**

Air yang digunakan harus sesuai dengan peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia yang berlaku, jumlahnya cukup memadai untuk seluruh kegiatan dan tersedia pada setiap tempat kegiatan.

**d. Pembuangan air limbah**

Sistem pembuangan air limbah harus baik, saluran terbuat dari bahan kedap air, tidak merupakan sumber pencemar, misalnya memakai saluran tertutup, septic tank dan riol. Saluran air limbah dari dapur harus dilengkapi perangkap lemak.

**e. Toilet**

Toilet tidak berhubungan langsung dengan dapur, ruang persiapan makanan, ruang tamu dan gudang makanan. Toilet untuk wanita terpisah dengan toilet untuk pria, begitu juga toilet pengunjung terpisah dengan toilet untuk tenaga kerja. Toilet dibersihkan dengan deterjen dan alat pengering seperti kain pel, tersedia cermin, tempat sampah, tempat abu rokok dan sabun. Lantai dibuat kedap air, tidak licin dan mudah dibersihkan. Air limbah dibuangkan ke *septic tank*, riol atau lubang peresapan yang tidak mencemari air tanah. Saluran pembuangan terbuat dari bahan kedap air. Tersedia tempat cuci tangan yang dilengkapi dengan bak penampung dan saluran pembuangan. Di dalam kamar mandi harus tersedia bak dan air bersih dalam keadaan cukup dan peturasan harus dilengkapi dengan air yang mengalir.

**f. Jamban (WC)**

Jamban (WC) harus dibuat dengan tipe leher angsa dan dilengkapi dengan air penggelontoran yang cukup serta sapu tangan kertas (*tissue*).

### **g. Tempat sampah**

Tempat sampah dibuat dari bahan kedap air, tidak mudah berkarat, mempunyai tutup dan memakai kantong plastik khusus untuk sisa-sisa bahan makanan dan makanan jadi yang cepat membusuk. Jumlah dan volume tempat sampah disesuaikan dengan produk sampah yang dihasilkan pada setiap tempat kegiatan.

### **h. Tempat pengumpulan sampah**

Disediakan juga tempat pengumpul sampah sementara yang terlindung dari serangga dan hewan lain dan terletak di tempat yang mudah dijangkau oleh kendaraan pengangkut sampah.

### **i. Tempat cuci tangan**

Jumlah tempat cuci tangan untuk tamu disesuaikan dengan kapasitas tempat duduk dengan satu tempat cuci tangan untuk 1-60 orang dengan setiap penambahan 150 orang ditambah satu fasilitas ini. Tempat cuci tangan dilengkapi dengan sabun/ sabun cair dan alat pengering, apabila tidak tersedia fasilitas cuci tangan dapat disediakan: sapu tangan kertas yang mengandung alkohol, lap basah dengan dan air hangat.

Tersedia tempat cuci tangan khusus untuk karyawan dengan kelengkapan seperti tempat cuci tangan yang jumlahnya disesuaikan dengan banyaknya karyawan yaitu 1 sampai 10 orang, 1 buah dengan penambahan 1 buah untuk setiap penambahan 10 orang atau kurang. Fasilitas cuci tangan ditempatkan sedemikian rupa sehingga mudah dicapai oleh tamu atau karyawan. Fasilitas cuci tangan dilengkapi dengan air yang mengalir, bak penampungan yang

permukaannya halus, mudah dibersihkan dan limbahnya dialirkan ke saluran pembuangan yang tertutup.

**j. Tempat mencuci peralatan**

Tempat mencuci peralatan terbuat dari bahan yang kuat, aman, tidak berkarat dan mudah dibersihkan. Air untuk keperluan pencucian dilengkapi dengan air panas dengan suhu 40 – 80°C dan air dingin yang bertekanan 15 Psi (1,2 kg/cm<sup>2</sup>). Tempat pencucian peralatan dihubungkan dengan saluran pembuangan air limbah. Bak pencucian sedikitnya terdiri dari tiga bilik/ bak pencuci yaitu untuk mengguyur, menyabun, dan membilas.

**k. Tempat pencuci bahan makanan**

Tempat pencuci bahan makanan terbuat dari bahan yang kuat, aman, tidak berkarat dan mudah dibersihkan, bahan makanan dicuci dengan air mengalir atau air yang mengandung larutan kalium permangat 0,02%. Tempat pencucian dihubungkan dengan saluran pembuangan air limbah.

**I. Fasilitas penyimpanan (*locker*)**

Fasilitas penyimpanan pakaian (*locker*) karyawan terbuat dari bahan yang kuat, aman, mudah dibersihkan dan tertutup rapat. Jumlah loker disesuaikan dengan jumlah karyawan, dan ditempatkan di ruangan yang terpisah dengan dapur dan gudang serta dibuat terpisah untuk pria dan wanita.

**m. Peralatan pencegah serangga dan tikus**

Setiap lubang pada bangunan harus dipasang alat yang dapat mencegah masuknya serangga (kawat kasa berukuran 32 mata per inchi) dan tikus (teralis dengan jarak 2 cm). Setiap persilangan pipa dan dinding harus rapat sehingga tidak dapat dimasuki serangga. Peralatan pencegahan masuknya serangga dan

tikus di tempat penyimpanan air bersih harus tertutup sehingga dapat menahan masuknya tikus dan serangga termasuk juga nyamuk *Aedes aegypti* serta *albopictus* (Depkes, 2003).

Perkembangan jaman dan kompleksitas masyarakat penggemar beberapa makanan memberikan peluang akan terciptanya tipe, karakteristik rumah makan dengan menggabungkan beberapa jenis rumah makan yang banyak dijumpai akhir-akhir ini. Komentar pelanggan tentang makanan dan pelayanan yang diperoleh secara umum akan merefleksikan sikap positif dari keseluruhan pada saat makan. Pengalaman tersebut jadi bernilai negatif jika makanan dan pelayanan yang diperoleh oleh pelanggan buruk, sehingga kurang memberikan kepuasan secara pribadi.

Dalam hal lain masih sangat banyak para pengelola rumah makan yang mengabaikan aspek penting dalam bisnis ini yaitu kualitas sumber daya manusia (SDM) dalam memberikan pelayanan yang terbaik, baik di bagian pelayanan (*service*) maupun dibagian pengolahan masih banyak dari mereka yang tidak mendalami akan penting menjaga kualitas makanan atau minuman dan pelayanan di rumah makan yang dikelolanya demi memuaskan konsumennya.

#### **4. Kualitas Pelayanan**

##### **a. Pengertian kualitas pelayanan**

Makan dan minum merupakan kebutuhan primer manusia untuk mempertahankan hidup. Makan yang baik dan memuaskan diawali dengan timbulnya selera makan. Selera seseorang timbul dari penampilan makanan dan minuman yang berkaitan dengan aroma, cita rasa, dan cara penyajian. Makanan dan minuman akan mempunyai nilai tambah yang lebih tinggi apabila ditunjang

dengan adanya cara penyajian yang menarik sehingga membangkitkan selera makan. Penyajian makanan dan minuman atau dikenal dengan istilah *Food and Beverage Service* akan terkait dengan adanya menu yang dihidangkan, peralatan makan dan minum, personalia penghidang makanan dan minuman, teknik pelayanan yang santun serta etika makan. Kualitas atau mutu produk perlu mendapat perhatian besar, sebab kualitas mempunyai hubungan yang langsung dengan kemampuan bersaing dan tingkat keuntungan yang diperoleh. Kualitas yang rendah akan menempatkan pada posisi yang kurang menguntungkan. Apabila konsumen merasa bahwa kualitas dari suatu produk tidak memuaskan maka kemungkinan besar konsumen tidak akan membeli produk itu lagi (Soekresno, 2001).

Pengertian kualitas pelayanan dapat berbeda-beda tergantung pada siapa yang menggunakan dari sudut pandang setiap orang. Menurut Goetsh dan Davis yang dikutip oleh Tjiptono (2006: 51), "Kualitas merupakan suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan".

Berdasarkan Tjiptono (2006: 51-53), ada lima macam perspektif kualitas yang yang berkembang. Kelima macam perspektif inilah yang bias menjelaskan mengapa kualitas jasa bisa diartikan secara beraneka ragam oleh orang berbeda dalam situasi yang berlainan, lima macam perspektif mutu/ kualitas tersebut adalah:

- 1) *Transcendental approach*
- 2) *Product-based approach*
- 3) *User-based approach*

*4) Manufacturing- based approach*

*5) Value – based approach*

Pengertian pelayanan menurut Moenir (1992: 25), "pelayanan pada hakekatnya adalah serangkaian kegiatan, sehingga kegiatan pelayanan tersebut adalah sebagai sebuah proses". Sebagai proses, pelayanan berlangsung secara rutin dan berkesinambungan yang meliputi seluruh kehidupan orang dalam masyarakat. Pelaksanaan pelayanan dapat diukur, oleh karena itu dapat ditetapkan standar baik dalam hal waktu yang diperlukan maupun hasil keluarannya. Standar manajemen diharapkan dapat merencanakan, melaksanakan, mengawasi, dan mengevaluasi kegiatan pelayanan agar hasil akhirnya dapat memuaskan berbagai pihak yang mendapatkan pelayanan tersebut.

Saat ini semua industri yang bergerak di bidang jasa harus memperhatikan segi pelayanan mereka. Pelayanan yang baik merupakan salah satu syarat kesuksesan perusahaan jasa. Kualitas pelayanan dipandang sebagai salah satu komponen yang perlu diwujudkan oleh perusahaan karena memiliki pengaruh untuk mendatangkan konsumen baru dan dapat mengurangi kemungkinan pelanggan lama untuk berpindah ke perusahaan lain, dengan semakin banyaknya pesaing maka akan semakin banyak pilihan bagi konsumen untuk menjatuhkan pilihan. Hal ini akan semakin membuat semakin sulit untuk mempertahankan konsumen lama, karenanya kualitas layanan harus ditingkatkan semaksimal mungkin.

Kualitas pelayanan didefinisikan sebagai penilaian pelanggan atas keunggulan atau keistimewaan suatu produk atau layanan secara menyeluruh (Zeithaml dkk.

1998: 5). Kualitas merupakan suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses, dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan pelanggan (Tjiptono, 2006: 87). Sehingga definisi kualitas pelayanan dapat diartikan sebagai upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan konsumen serta ketepatan penyampaiannya dalam mengimbangi harapan konsumen. Kualitas pelayanan dapat diketahui dengan cara membandingkan persepsi para konsumen atas pelayanan yang nyata–nyata mereka terima atau peroleh dengan pelayanan yang sesungguhnya mereka terima atau mereka harapkan terhadap atribut–atribut pelayanan suatu perusahaan (Zeithaml dkk. 1998: 6).

Kotler dan Keller (2007: 17), menyatakan bahwa kualitas pelayanan harus dimulai dari kebutuhan pelanggan dan berakhir pada persepsi pelanggan, dimana persepsi pelanggan terhadap kualitas pelayanan merupakan penilaian menyeluruh atas keunggulan suatu pelayanan. Hal ini berarti bahwa citra kualitas yang baik bukan berdasarkan sudut pandang atau persepsi pihak penyedia jasa, yaitu perusahaan akan tetapi sudut pandang penilaian persepsi pelanggan, dalam hal ini, konsumen adalah pihak yang mengkonsumsi dan menikmati jasa perusahaan, sehingga merekalah yang seharusnya menentukan kualitas jasa. Persepsi pelanggan terhadap kualitas jasa merupakan nilai menyeluruh atas keunggulan atau jasa (Tjiptono, 2006: 88).

### **b. Faktor-faktor yang menentukan penilaian kualitas pelayanan**

Kualitas pelayanan merupakan aspek yang sangat penting untuk diperhatikan. Kualitas pelayanan berpusat pada pemenuhan kebutuhan dan keinginan serta ketepatan penyampaian untuk mengimbangi harapan pengunjung. Pernyataan ini juga diperkuat oleh, Zeithaml dkk. (1998: 12), yaitu "*a customer's judgment of the*

*overall excellence or superiority of a service".* Seringkali juga kita mendengar peribahasa yang menyatakan bahwa pelanggan adalah raja yang harus dilayani dengan sebaik mungkin. Keunggulan kualitas pelayanan diharapkan mampu menarik konsumen untuk kembali memiliki kecenderungan melakukan pembelian ulang terhadap produk yang ditawarkan.

Salah satu cara mendefinisikan sebuah perusahaan jasa adalah memberikan jasa berkualitas lebih tinggi dari pesaing secara konsisten. Kuncinya adalah memenuhi atau melebihi harapan kualitas jasa pelanggan, adapun lima dimensi kualitas pelayanan yang diidentifikasi oleh Zeithaml dkk. (1988) dalam Tjiptono (2006: 87) meliputi:

- 1) Kehandalan (*reliability*) yaitu kemampuan untuk melaksanakan jasa yang disajikan dengan tepat dan terpercaya, disebut juga kemampuan dalam memberikan pelayanan dengan segera dan memuaskan, serta sesuai dengan yang telah dijanjikan. Pelayanan yang baik dilihat dari segi waktu dan hasilnya.
- 2) Daya tanggap (*responsiveness*) yaitu kesediaan dan kesiapan untuk membantu para konsumen serta memberikan pelayanan dengan sebaik mungkin, dimana pemilik rumah makan dapat memberikan pelayanan dengan tanggap, respon, yang cepat dalam membantu para pelanggan dan bersedia memberikan saran maupun solusi yang tepat dari permasalahan yang dihadapi konsumen.
- 3) Keyakinan (*assurance*) yaitu pengetahuan dan kesopansantunan para pemilik jasa rumah makan serta kemampuan menumbuhkan rasa percaya diri konsumen terhadap rumah makan, yang mencakup: kemampuan

memberikan rasa kepercayaan yang tinggi kepada konsumen, sifat yang dapat dipercaya oleh konsumen yang dimiliki oleh para pekerja, bebas dari bahaya, maupun resiko dan keragu-raguan.

- 4) Empati (*empathy*) meliputi kemudahan dalam melakukan hubungan, komunikasi yang baik, perhatian pribadi, memberikan rasa peduli dalam proses pelayanan dan memahami kebutuhan para konsumen.
- 5) Bukti langsung (*tangibles*) yaitu meliputi fasilitas fisik, perlengkapan rumah makan, design interior yang nyaman, penampilan karyawan, dan media komunikasi.

## **5. Pantai Drini**

Pantai Drini terletak ± 1 Km menuju arah timur dari pantai Sepanjang dengan panjang pantai ± 500 meter, tepatnya di Desa Ngestirejo, Kecamatan Tanjungsari, Kabupaten Wonosari, Gunungkidul Yogyakarta. Pantai Drini merupakan pelabuhan nelayan tradisional dan tempat pelelangan ikan (TPI), dibanding dengan pantai Baron dan Kukup mungkin pantai Drini sangatlah asing di telinga kita. Biasanya wisatawan yang berkunjung hanya mampir setelah pergi ke Pantai Baron atau Kukup, namun di dalam keterasingannya tersebut pantai Drini juga menyimpan keindahan selayaknya pantai-pantai yang lainnya (Dispartabud Kab. Gunungkidul, 2007: 7).

### **a. Sejarah pantai Drini**

Pantai Drini merupakan pantai yang dipenuhi serpihan fosil kerang, batu karang, dan jasad binatang persik. Pemandangan lembah dan bukit kapur sangat dominan terlihat, di antara celah bukit kapur terdapat banyak gua-gua kecil. Masyarakat setempat menyebutnya “*song*”. Berdasarkan catatan arkeolog, kurang

lebih 13.000 tahun silam di gua-gua yang terdapat di celah bukit kapur hiduplah manusia purba ras *Australomelanesid*. Peninggalannya dapat dilihat dari sisa-sisa kulit binatang laut yang menjadi santapan mereka.

Ras *Australomelanesid* adalah ras manusia prasejarah yang ada pada pertengahan masa *Holosen* (sesudah *Pleitosen*). Mereka merupakan jenis manusia purba pemburu sejati dan hanya sedikit meramu tumbuhan. Oleh karena itu, pola makan mereka lebih bertumpu pada protein hewani dan hanya sedikit karbohidrat. Mereka tinggal dan hidup di gua-gua prasejarah di Pegunungan Sewu (membentang dari kali Oya di Gunungkidul hingga Teluk Pacitan di Jawa Timur) serta Kalimantan Selatan pada 13.000-15.000 tahun lalu (Anasthasia, 2012: 16-17).

### **b. Potensi obyek wisata pantai Drini**

Potensi adalah kemampuan, kesanggupan, kekuatan (Kamus besar bahasa Indonesia, 2002: 1341). Potensi di daerah tujuan wisata dipengaruhi adanya 4 pendekatan yang lebih dikenal dengan istilah 4A, antara lain:

#### 1) Atraksi

Alam pantai Drini merupakan pantai yang landai yang cocok untuk berlabuh para nelayan. Selain itu pantai Drini merupakan pantai yang berpasir putih dengan latar belakang lalu lintas perahu-perahu tradisional yang menjadi daya tarik tersendiri bagi wisatawan yang mengunjungi pantai ini. Sekitar kawasan pantai Drini terdapat perahu tradisional, yang mana bentuk perahu ini sangat manarik yaitu tubuh kapal yang kecil dan runcing dibagian depan yang berfungsi untuk memecah gelombang laut agar tidak terseret ombak, di kanan kiri perahu terdapat “cadik” yang

berfungsi menjaga keseimbangan perahu. Pasir putih di pantai Drini juga merupakan daya tarik tersendiri, dimana bila dilihat dari kejauhan tampak seperti hamparan emas yang berkilauan.

Sekitar kawasan pantai Drini terdapat pulau karang-karang yang letaknya saling bersebelahan di sisi timur dan barat. Sekilas pulau karang tersebut tampak seperti gapura yang berdiri tegak sebagai pintu gerbang, dimana diantara pulau karang tersebut terdapat peristiwa yang unik yaitu ombak yang disebelah timur menghantam pulau karang disisi timur dan berbelok arah ke barat, sedangkan ombak disebelah barat menghantam karang disisi barat dan berbelok ke timur, dari arus ombak tersebut terjadi pusaran arus yang sewaktu waktu pusaran tersebut menjadi besar dan berbahaya.

Seni dan tradisi di pantai Drini hampir sama dengan pantai-pantai yang lainya setiap bulan suro masyarakat sekitar pantai Drini mangadakan upacara ritual labuhan, yaitu dengan melabuhkan ketengah laut yang berupa kepala hewan, buah-buahan, nasi tumpeng dan lain-lain ke pantai Drini. Upacara ini sebagai rasa syukur mereka kepada Tuhan Yang Maha Esa atas segala kekayaan bumi dan laut yang melimpah, serta keselamatan mereka dari segala bencana. Kesenian-kesenian lain seperti tari-tarian tradisional biasanya dilakukan setelah upacara Larungan tersebut yang dilakukan di depan aula yang berada di depan pantai, di daerah pantai Drini kesenian daerah yang sering dijumpai adalah Reog, dan Campursari.

## 2) Aksesibilitas

Lokasi pantai Drini terletak di Kecamatan Tanjungsari, Kabupaten Gunungkidul kurang lebih 1 km sebelah timur pantai Sepanjang. Kondisi jalan menuju obyek sudah beraspal, hanya saja jalan memasuki kawasan obyek yang sempit membuat bus pariwisata yang akan menuju obyek tidak bisa melewati. Akses untuk menuju pantai Drini kurang lebih 80 km dengan lama perjalanan sekitar 3 jam dari kota Yogyakarta, karena lokasi yang jauh dari keramaian kota maka sarana transportasi untuk menuju obyek sangatlah sulit dikarenakan belum adanya transportasi yang lewat seperti bus, dan bahkan angkutan desa, untuk menuju ke obyek wisata pantai Drini satu-satunya sarana kendaraan pribadi transportasi sendiri seperti mobil pribadi, sepeda motor, bus pariwisata dan bahkan menggunakan jasa biro perjalanan wisata. Sarana transportasi yang sulit ini yang membuat pantai-pantai yang berada di Kabupaten Gunungkidul tidak bisa berkembang seperti pantai-pantai yang berada di Yogyakarta.

## 3) Amenitas

Sarana dan prasarana di pantai Drini bisa dikatakan sudah memenuhi kriteria sebagai daerah tujuan wisata. Seperti sudah tersedianya akomodasi seperti penginapan dan penjual makanan serta lahan parkir yang luas dan baik, akan tetapi penginapan yang ada belum cukup banyak sehingga wisatawan yang ingin menginap kebanyakan mereka menginap di losmen yang berada di pantai Baron, karena fasilitasnya lebih lengkap di banding penginapan di pantai Drini.

Dalam perkembangannya pantai Drini sudah memberikan kontribusi pelayanan yang baik kepada wisatawan seperti telah disediakannya sarana MCK, tempat beribadah bagi umat Islam yaitu Masjid, selain itu di pantai Drini juga terdapat gedung untuk pertemuan, tempat pelelangan ikan, serta sebuah kawasan perkemahan. Hal yang mengakibatkan kurangnya minat wisatawan untuk berkunjung ke pantai Drini atau bisa dikatakan kunjungan wisatawan ke Pantai Drini belum cukup untuk menambah pendapatan masyarakat sekitar, sehingga dalam pengelolaan sarana dan prasarana tidak bisa terawat dengan baik karena pengelolaan di kawasan pantai Drini dilakukan dengan dana swadaya dari masyarakat sekitar pantai maupun donator, minimnya dana dan kurangnya dukungan dari Dinas dalam pengelolaannya sebagai obyek wisata sehingga obyek wisata pantai Drini ini tidak bisa berkembang dengan baik sebagaimana mestinya.

#### 4) Aktivitas

##### a) Aktivitas Masyarakat

Masyarakat di sekitar pantai Drini kebanyakan nelayan, hal ini yang disebabkan karena lokasi pantai Drini yang cocok untuk berlabuh perahu-perahu, sehingga banyak nelayan yang berlabuh di pantai Drini dan lama kelamaan mereka menetap disekitar pantai dan membentuk suatu komunitas perkampungan nelayan tradisional yang mana sampai sekarang. Aktivitas yang dilakukan masyarakat sekitar setiap hari mencari ikan di laut yang kemudian di jual ke tempat pelelangan ikan (TPI) yang berada di pinggir pantai dan bahkan ada yang di kirim ke Jakarta. Selain itu kalau tidak melaut sebagian nelayan tersebut ada yang memperbaiki perahu dan

bahkan ada yang membuat jaring untuk digunakan manangkap ikan ketika pergi melaut.

b) Aktivitas Wisatawan

Pantai Drini merupakan pantai yang terletak dalam satu kawasan pantai Baron dan pantai Kukup. Wisatawan mungkin belum cukup mengenal atau boleh dibilang masih sangat asing di telinga tentang pantai Drini di banding pantai Baron dan Kukup, tapi pantai ini menyimpan kekayaan panorama alam yang tak kalah indahnya dengan kedua pantai tersebut. Sekitar pantai Drini wisatawan juga bisa melihat langsung ikan-ikan hasil tangkapan nelayan yang dijual di tempat pelelangan ikan, selain itu wisatawan juga bisa menyaksikan upacara ritual labuhan yang digelar tiap tahun sekali oleh masyarakat sekitar pada bulan suro tahun Jawa.

Upacara Labuhan tersebut dilakukan sebagai wujud rasa syukur kepada Tuhan Yang Maha Esa atas segala nikmat, kekayaan dan keselamatan dari berbagai bencana baik dari laut maupun yang berasal dari darat. Adapun benda-benda yang dilarungkan tak jauh berbeda dengan pantai-pantai yang lainnya yang berada di jajaran pantai selatan, seperti kepala hewan, buah-buahan, dan nasi tumpeng. Wisatawan yang senang dengan *camping* di pantai Drini telah disediakan bumi perkemahan, yang mana setiap liburan sekolah sering digunakan pelajar atau mahasiswa untuk berkemah.

## B. Hasil Penelitian yang Relevan

Penelitian yang dilakukan oleh Winarti Setyorini (2011) merupakan salah satu penelitian yang relevan dengan penelitian ini, dengan judul penelitian Pengaruh

kualitas pelayanan terhadap loyalitas pelanggan pada hotel Crown di Pangkalabun. Tujuan penelitian ini untuk menetapkan faktor dimensi kualitas layanan dan mengetahui pengaruh dan besarnya kontribusi yang paling dominan terhadap pelanggan loyalitas Crown Hotel. Populasi adalah konsumen tamu hotel sebagai indekos di Crown Hotel, di mana 175 orang pengambilan sampel dilakukan dengan teknik dan *accidental scheduled – proporsional* pengambilan sampel. Dalam melakukan penelitian penulis mengumpulkan data melalui kuesioner, yang kemudian diolah dengan teknik analisis deskriptif, analisis faktor eksploratorik dan regresi linier berganda analisis. Hasil penelitian ini ada lima variabel kualitas pelayanan yang, untuk t - tes menemukan bahwa dua variabel dominan yang memiliki hubungan yang signifikan, yaitu keandalan dan empati variabel. Sementara pengujian uji F secara bersama-sama ditemukan bahwa lima variabel secara bersama-sama memiliki hubungan dengan loyalitas pelanggan. Menguji korelasi lima variabel memiliki hubungan yang kuat dengan loyalitas pelanggan dan arah yang sama. Akhirnya, penelitian ini memberikan rekomendasi kepada Crown hotel manajemen, para akademisi untuk membuat evaluasi, standar mutu penilaian Hotel mahkota di Pangkalabun.

Penelitian lain yang relevan adalah penelitian milik Wendi Ardiawan Happy (2009). Judul penelitiannya adalah Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan (Studi Kasus Pada Luwes Loji Wetan Solo) Secara simultan semua variabel independen keandalan, daya tanggap, jaminan, empati dan bukti langsung mempunyai hubungan terhadap kepuasan pelanggan yang ditunjukkan dengan nilai F hitung sebesar 138,578 yang signifikan pada level 0,000. Kelima variabel tersebut mampu memberikan sumbangan secara bersama-sama terhadap

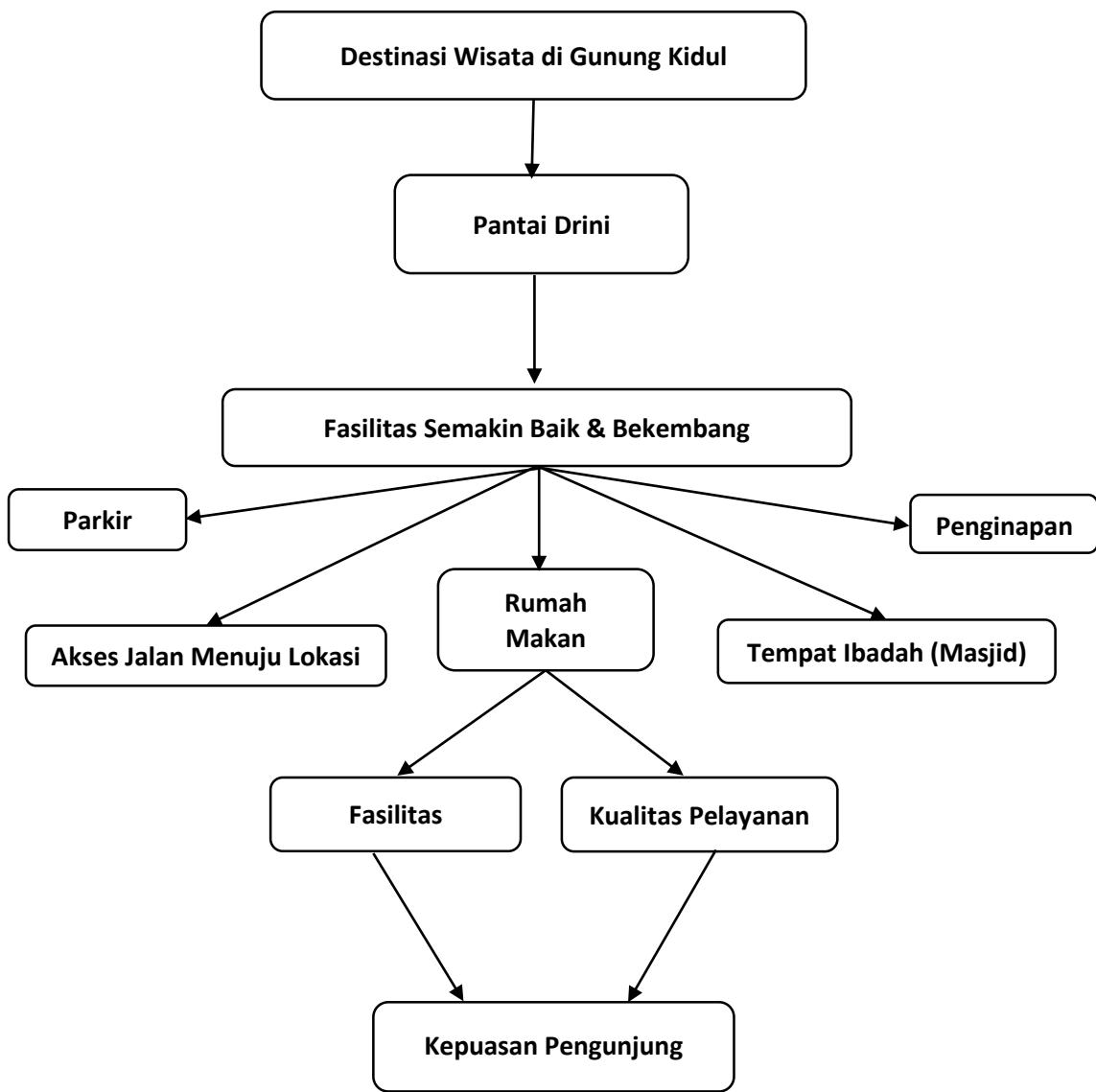
variabel terikat sebesar  $R^2 = 77,3\%$  sedangkan sisanya sebesar 22,7% merupakan variabel lain diluar model yang diteliti. Hal ini merupakan tantangan bagi peneliti lain untuk meneliti ulang dalam upaya untuk mengetahui faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pelanggan. Berdasarkan hasil pengujian hipotesis diketahui bahwa bukti langsung (X5) merupakan variabel yang paling dominan yang mempengaruhi kepuasan pelanggan. Hal ini dibuktikan dengan besarnya koefisien korelasi bukti langsung (X5) sebesar 0,801 yang merupakan nilai koefisien korelasi terbesar yang paling signifikan dibandingkan variabel lainnya dan nilai t-hitung yang lebih besar dari t-tabel ( $12,545 > 1,97$ ).

Penelitian lain yang relevan adalah milik Suhardi (2009) dengan judul Analisis Keseuaian Antara Harapan dan Kenyataan Mutu Pelayanan yang diiterima di Unit Rawat Inap RSUD Dr. Raden Soedjati Soemodiardjo Kabupaten Grobogan (Deskriptif). Penelitian ini merupakan penelitian observasional panel, dengan pendekatan longitudinal prospektif. Populasi penelitian adalah seluruh pasien rawat inap baru yang bayar langsung berjumlah 556 orang. Sedangkan sampel penelitian berjumlah 149 dengan metode *simple random sampling*. Analisis kesesuaian antara harapan dan kenyataan menggunakan model diagram kartesius. Hasil analisis diskriptif, bukti langsung pelayanan (85,61%), keandalan pelayanan (84,67%), daya tanggap pelayanan (94,00%), jaminan pelayanan (87,25%) dan empati pelayanan (86,92%) dalam kategori tinggi. Analisis diagram Kartesius per item variabel prioritas utama diperbaiki 1) bukti langsung: sarana dan prasarana (kuadran A); kebersihan dan kenyamanan ruang (kuadran A), 2) keandalan: penjelasan dokter tentang penyakit (kuadran A); penjelasan gizi/ diet makanan (kuadran A), 3) daya tanggap: responsivitas perawat (kuadran A); hasil laborat

diterima pada hari yang sama (kuadran A), 4) jaminan: penjelasan prosedur tindakan (kuadran A); alasan tindakan dan prediksi kesembuhan (kuadran A), 5) empati: kontrol diet setiap hari (kuadran A). Analisis diagram Kartesius variabel mutu bersama-sama, bukti langsung pelayanan kuadran C, keandalan pelayanan kuadran B, daya tanggap pelayanan kuadran C, jaminan pelayanan kuadran C dan empati pelayanan kuadran B. Keandalan dan empati pelayanan dapat dipertahankan sedangkan bukti langsung, daya tanggap dan jaminan pelayanan prioritas rendah.

### **C. Kerangka Berpikir**

Pariwisata sangat tergantung dengan kedatangan wisatawan, karena tanpa wisatawan pariwisata tidak akan bisa berkembang. Melihat persaingan yang semakin ketat antar destinasi saat ini, membuat suatu destinasi harus menyiapkan berbagai fasilitas dan kualitas pelayanan untuk wisatawan, salah satu fasilitas pariwisata yang harus tersedia adalah rumah makan, kemudian kualitas pelayanan yang baik. Fasilitas rumah makan dan kualitas pelayanan harus menjadi perhatian serius agar dapat memenuhi kebutuhan dan keinginan wisatawan, sehingga dapat mencapai kepuasan wisatawan dengan lebih maksimal, untuk lebih memahami kerangka berpikir ini, maka di susunlah kerangka pemikiran yang disajikan pada gambar 1.



Gambar 1. Kerangka berpikir penelitian

## **BAB III**

### **METODE PENELITIAN**

#### **A. Jenis dan Desain Penelitian**

Penelitian ini termasuk jenis penelitian deskriptif, yaitu memberi gambaran atau menganalisis suatu hasil penelitian tetapi tidak digunakan untuk membuat kesimpulan yang lebih luas (Sugiyono, 2005: 21). Metode pendekatan penelitian yang digunakan dalam penelitian ini yaitu metode pendekatan kuantitatif dan kualitatif. Penelitian pendekatan kuantitatif dalam bentuk data dan kemudian dijabarkan dalam bentuk kualitatif. Kualitatif adalah mendeskripsikan hubungan antara fenomena yang diteliti dengan sistematis, faktual, dan akurat, sifat-sifat serta hubungan antara fenomena yang diselidiki (Kusmayadi dan Sugiarto, 2000: 29).

#### **B. Tempat dan Waktu Penelitian**

Penelitian ini dilakukan di pantai Drini yang terletak kurang lebih 65 km dari kota Yogyakarta tepatnya di Dusun Wonosobo, Kecamatan Tanjung Sari, Kelurahan Banjarejo, Kabupaten Gunungkidul. Pelaksanaan penelitian dilakukan pada bulan Maret – November 2015.

#### **C. Populasi dan Sampel**

##### **1. Populasi**

Populasi adalah keseluruhan subyek penelitian (Arikunto, 2002: 108). Menurut Sugiyono (2009: 80), menjelaskan populasi adalah wilayah generalisasi yang

terdiri atas obyek/ subyek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari kemudian ditarik kesimpulannya. Berdasarkan pendapat tersebut diatas, dapat disimpulkan populasi adalah keseluruhan subyek penelitian yang memiliki ciri-ciri yang akan diteliti.

Perhitungan kunjungan wisatawan pantai Drini dalam waktu 1 minggu berdasarkan hasil pengamatan selama dalam penelitian, dapat dilihat pada tabel berikut.

Tabel 1. Kunjungan wisatawan dalam 1 minggu

Senin	Selasa	Rabu	Kamis	Jumat	Sabtu	Minggu
			5 - 20 pengunjung	10 – 30 pengunjung		
						100-250 Pengunjung
Total ±1000 pengunjung dalam 4 minggu						

Sumber: Data primer tahun 2015

Berdasarkan hasil pengamatan selama proses pengambilan data, kunjungan mulai ramai pada hari jumat, dan sangat ramai di hari sabtu, minggu dan libur nasional. Populasi dari penelitian ini adalah pengunjung rumah makan yang ada di pantai Drini, dimana jumlah rumah makan yang diteliti sebanyak ± 20 rumah makan. Rumah makan yang diteliti ditentukan dengan pertimbangan jumlah pengunjung yang banyak.

## 2. Sampel

Sampel adalah sebagian atau wakil populasi yang diteliti. Menurut Arikunto (2002: 10), sampel adalah sebagian atau wakil populasi yang diteliti, selanjutnya jika subyeknya besar dapat diambil antara 10-15% atau 20-25% atau tergantung setidak-tidaknya dari:

- a. Kemampuan penelitian dilihat dari segi waktu, keuangan, dan dana.

- b. Sempit luasnya wilayah pengamatan dari setiap subyek, karena hal ini menyangkut banyak sedikitnya data.
- c. Besar kecilnya resiko yang ditanggung peneliti.

Pada penelitian ini teknik sampel yang digunakan adalah *accidental sampling*, penentuan sampel berdasarkan kebetulan, yaitu siapa saja yang secara kebetulan/insidental bertemu dengan peneliti dapat digunakan sebagai sampel, bila dipandang responden yang kebetulan ditemui cocok sebagai sumber data. (Sugiyono, 2009: 85). Teknik ini digunakan beralasan karena relatif mudah dan murah, serta kriteria sampel berdasarkan ciri-ciri, sifat, atau karakteristik tertentu yang diperoleh benar-benar sesuai dengan penelitian yang akan dilakukan.

Pengunjung yang datang ke pantai Drini setiap bulannya mencapai  $\pm$  1000 orang, jumlah tersebut termasuk dalam kategori subjek besar, sehingga dapat diambil sampel sebanyak 10% yang dapat mewakili populasi. Sampel yang diambil sebanyak 100 responden dari rumah makan yang ada, dimana setiap pengunjung rumah makan diambil 5 responden dari  $\pm$  20 rumah makan yang ada di pantai Drini sebagai subyek yang diteliti. Jumlah sampel yang diambil sudah sesuai dengan batasan yang disampaikan Arikunto (2002).

## **D. Definisi Operasional Variabel Penelitian**

Menurut Sugiyono (2009: 38), "Variabel penelitian adalah segala sesuatu yang berbentuk apa saja yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari sehingga diperoleh informasi tentang hal tersebut, kemudian ditarik kesimpulannya". Variabel dalam penelitian ini dapat dibedakan menjadi:

### **1. Fasilitas Rumah Makan**

Fasilitas rumah makan yang terdapat di rumah makan pantai Drini diantaranya perabot, peralatan makan, *linen & stationary*, sanitasi, tempat sampah, tempat cuci tangan, dan parkir.

## **2. Kualitas Pelayanan**

Kualitas pelayanan di pantai Drini berkaitan dengan kehandalan, daya tanggap, keyakinan, empati dan bukti langsung.

## **3. Kepuasan Pengunjung**

Tingkat kepuasan ditunjukkan dengan tingkat kesesuaian antara harapan dan kenyataan dari fasilitas dan kualitas pelayanan rumah makan yang dialami responden.

## **E. Teknik dan Instrumen Penelitian**

### **1. Teknik Pengumpulan Data**

Mengumpulkan data merupakan pekerjaan yang penting dalam penelitian mengingat pentingnya arti data dalam penelitian maka dalam penelitian ini teknik pengumpulan data yang digunakan sebagai adalah sebagai berikut:

#### **a. Kuesioner (Angket)**

Dalam melakukan penelitian, data yang dikumpulkan akan digunakan untuk memecahkan masalah yang ada sehingga data-data tersebut harus benar-benar dapat dipercaya dan akurat. Data yang digunakan dalam penelitian ini diperoleh melalui metode kuesioner yaitu teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberi kuesioner atau seperangkat pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada responden untuk dijawab (Sugiyono 2009: 142). Kuesioner ini nantinya terdapat rancangan pertanyaan yang secara logis berhubungan dengan masalah

penelitian dan tiap pertanyaan merupakan jawaban-jawaban yang mempunyai makna dalam menguji hipotesa, dibandingkan dengan *interview guide*, daftar pertanyaan atau kuesioner lebih terperinci dan lengkap. Kuesioner adalah daftar pertanyaan tertulis yang telah dirumuskan sebelumnya yang akan dijawab oleh responden, biasanya dalam alternatif yang didefinisikan dengan jelas (Sekaran 2006: 82).

Penelitian ini menggunakan kuesioner yang dibagikan kepada para responden, dengan metode skala *Likert* yang dikembangkan oleh Rensis Likert untuk mengetahui tingkat loyalitas pengunjung rumah makan dengan menentukan skor pada setiap pertanyaan. Skala *Likert* digunakan untuk mengukur sikap, pendapat, dan persepsi seseorang atau sekelompok orang tentang fenomena sosial (Sugiyono 2009: 93). Skala ini banyak digunakan karena mudah dibuat, bebas memasukkan pernyataan yang relevan, realibilitas yang tinggi dan aplikatif pada berbagai aplikasi. Penelitian ini menggunakan sejumlah *statement* dengan skala 5 yang menunjukkan setuju atau tidak setuju terhadap *statement* tersebut.

1 = sangat tidak setuju

2 = tidak setuju

3 = kurang setuju

4 = setuju

5 = sangat setuju

Skala ini mudah dipakai untuk penelitian yang terfokus pada responden dan obyek, sehingga dengan teknik penelitian ini dapat mempelajari bagaimana respon yang berbeda dari tiap-tiap responden.

## **b. Observasi.**

Observasi menggunakan pengamatan langsung terhadap obyek yang diteliti, dalam penelitian ini dilakukan pengamatan di setiap rumah makan di pantai Drini.

### c. Studi kepustakaan

Kegiatan mengumpulkan bahan-bahan yang berkaitan dengan penelitian yang berasal dari jurnal-jurnal ilmiah, literatur-literatur serta publikasi-publikasi lain yang layak dijadikan sumber.

## 2. Instrumen Penelitian

Instrumen merupakan hal penting dalam sebuah penelitian. Instrumen adalah alat yang digunakan untuk mengukur fenomena alam maupun sosial yang diamati (Sugiyono, 2009: 102). Secara spesifik fenomena ini disebut dengan variabel penelitian. Peneliti mencari informasi untuk mengetahui pendapat atau persepsi pengunjung terhadap fasilitas dan kualitas pelayanan rumah makan di pantai Drini, dengan menggunakan angket/ kuesioner sebagai bahan analisis yang diberikan kepada pengunjung rumah makan. Kuesioner ini merupakan salah satu alat pengumpulan data yang memuat sejumlah pertanyaan atau pernyataan dari peneliti untuk dijawab oleh subyek penelitian (responden). Kisi-kisi instrumen dapat dilihat pada tabel 2.

Tabel 2. Kisi-kisi instrumen penelitian

No.	Variabel	Sub variabel	Indikator	Sub Indikator	Item pertanyaan
1.		Perabot	a) Kursi dan meja	Kokoh	1
				Rapi	2
				Bersih	3
				Nyaman	4
			b) Interior desain	Menarik	5
			c) Peralatan musik & <i>entertainment</i>	Hiburan	6

No.	Variabel	Sub variabel	Indikator	Sub Indikator	Item pertanyaan
Fasilitas Rumah Makan	Alat Makan	d) Cutlery	Bersih	7	
			Motif	8, 9	
			Bersih	10	
			Baik	11	
		f) Glassware	Bersih	12	
			Baik	13	
		g) Service equipment	Bersih	14	
	Linen & stationary		Rapi	15	
	Sanitasi	h) Linen & stationary	Tawar	16	
			Bersih, tidak berbau	17	
		j) Toilet	Bersih, tidak berbau	18	
		k) Tempat sampah	Cukup	19	
			Tidak berbau	20	
	Tempat cuci tangan	l) Tempat cuci tangan	Baik	21	
			Sabun	22	
	Parkir	m) Lahan parkir	Luas	23	
			Rapi	24	
			Aman	26	
			Teduh	25	
2.	Kualitas Pelayanan	n) Kehandalan	Tepat	27	
			Terpercaya	28	
		o) Daya tanggap	Baik	29	
			Cepat	30, 31	
			Siap	32	
		p) Keyakinan	Baik	33	
			Sopan	34, 35	
		q) Empati	Baik	36, 37	
			Perhatian	38, 39	
		r) Bukti langsung	Jelas	40	
			Nyaman	41	
			Bersih	42	

No.	Variabel	Sub variabel	Indikator	Sub Indikator	Item pertanyaan
3.		Kepuasan Pengunjung			Kepuasan pengunjung dinilai dari tingkat kesesuaian antara harapan dan kenyataan dari fasilitas dan kualitas pelayanan rumah makan yang dialami responden.

## F. Validitas dan Reliabilitas Instrumen

Uji coba validitas dan reliabilitas instrumen dilakukan pada 30 responden. Baik buruknya instrumen akan berpengaruh terhadap benar tidaknya data yang diperoleh. Instrumen yang baik harus memenuhi dua persyaratan yang penting yaitu validitas dan reliabilitas.

### 1. Validitas Instrumen

Uji validitas dipergunakan untuk mengetahui sah atau valid tidaknya suatu kuesioner. Suatu kuesioner dikatakan valid jika pertanyaannya pada kuesioner mampu untuk mengungkapkan sesuatu yang akan diukur oleh kuesioner tersebut, jadi validitas adalah untuk mengukur apakah pertanyaan dalam kuesioner yang sudah disusun betul –betul dapat mengukur apa yang hendak diukur. Pengukuran tingkat validitas dalam penelitian ini dilakukan dengan cara korelasi antara skor butir pertanyaan dengan total skor konstruk atau variabel. Dalam hal ini melakukan korelasi masing– masing skor pertanyaan dengan skor total, dengan hipotesis:

Ho : skor pertanyaan berkorelasi positif dengan skor total konstrukt.

Ha : skor butir pertanyaan tidak berkorelasi positif dengan total skor konstrukt.

Uji signifikansi dilakukan dengan membandingkan nilai r hitung dengan nilai r tabel untuk degree of freedom (df) = n-k dalam hal ini n adalah jumlah sampel dan k adalah jumlah konstruk. Jika r hitung (untuk r tiap butir dapat dilihat dalam kolom *coorrected item – total correlation* lebih besar dari r tabel dalam nilai r positif, maka butir atau pertanyaan tersebut dikatakan valid. Pada penelitian ini terdapat 2 buah kuesioner untuk mengungkap variabel harapan dan kenyataan mutu pelayanan. Kedua kuesioner tersebut memiliki konstruk variabel yang sama sehingga item-itemnya pun juga sama. Uji validitas dilakukan pada item dalam kuesioner harapan fasilitas dan kualitas pelayanan. Item-item yang valid pada kuesioner harapan fasilitas dan kualitas pelayanan digunakan sebagai item dalam kuesioner kenyataan fasilitas dan kualitas pelayanan.

Uji validitas kuesioner dalam penelitian ini dilakukan dengan menggunakan komputer dengan program analisis validitas butir seri program SPSS (*Statistics Program for Social Science*) Versi 23.

## **2. Uji Reliabilitas**

Uji realiabilitas dimaksudkan untuk mengukur seberapa jauh responden memberikan jawaban yang konsisten terhadap kuesioner yang diberikan. Reliabilitas sebenarnya adalah alat untuk mengukur suatu kuesioner yang merupakan indikator dari variabel atau konstruk. Suatu kuesioner yang reliabel atau handal jika jawaban seseorang terhadap pernyataan adalah konsisten atau stabil dari waktu ke waktu. Jawaban responden terhadap pernyataan dikatakan reliabel jika masing – masing pertanyaan dijawab secara konsisten atau jawaban tidak boleh acak oleh karena masing –masing pertanyaan hendak mengukur hal yang sama. Pengukuran reliabilitas dalam penelitian ini dilakukan dengan cara *one*

*shot* atau pengukuran sekali saja, yang mana pengukurannya hanya sekali atau kemudian hasilnya dibandingkan dengan pertanyaan lain atau mengukur korelasi antar jawaban pertanyaan. Program pengolahan data yang ada dikomputer memberikan fasilitas untuk mengukur reliabilitas dengan uji statistik *Cronbach Alfa* dengan metode *Split-Half*. Suatu konstruk atau variabel dikatakan reliabel jika memberikan nilai *Cronbach Alpha* > 0,60 serta mempunyai nilai *Coorrected item – total correlation* faktor lebih dari r tabel ( $r = 0,361$ ;  $df = 28$ ) (Daniel dan Gates 2013: 288).

Berdasarkan hasil uji reliabilitas variabel harapan fasilitas pelayanan maka dapat diketahui nilai *coorrected item – total correlation* masing-masing variabel pada tabel berikut.

Tabel 3. Rangkuman perhitungan reliabilitas variabel fasilitas rumah makan

No.	Variabel	r	Keterangan
1	perabot1	0.783	Valid
2	perabot2	0.791	Valid
3	perabot3	0.766	Valid
4	perabot4	0.783	Valid
5	perabot5	0.748	Valid
6	perabot6	0.775	Valid
7	alatmkn1	0.759	Valid
8	alatmkn2	0.781	Valid
9	alatmkn3	0.777	Valid
10	alatmkn4	0.788	Valid
11	alatmkn5	0.780	Valid
12	alatmkn6	0.789	Valid
13	alatmkn7	0.770	Valid
14	linen1	0.848	Valid
15	linen2	0.915	Valid
16	sanitasi1	0.802	Valid
17	sanitasi2	0.633	Valid
18	sanitasi3	0.620	Valid
19	sampah1	0.705	Valid

No.	Variabel	r	Keterangan
20	sampah2	0.817	Valid
21	cucitangan1	0.772	Valid
22	cucitangan2	0.811	Valid
23	parkir1	0.656	Valid
24	parkir2	0.438	Valid
25	parkir3	0.715	Valid
26	parkir4	0.507	Valid

Sumber : Hasil *processing data* dengan SPSS yang diolah

Berdasarkan hasil uji reliabilitas variabel harapan kualitas pelayanan rumah makan maka dapat diketahui nilai *coorrected item – total correlation* masing-masing variabel pada tabel berikut.

Tabel 4. Rangkuman perhitungan reliabilitas variabel kualitas pelayanan

No.	Variabel	r	Keterangan
27	kehandalan1	0.815	Valid
28	kehandalan2	0.815	Valid
29	dayatanggap1	0.748	Valid
30	dayatanggap2	0.710	Valid
31	dayatanggap3	0.663	Valid
32	dayatanggap4	0.668	Valid
33	keyakinan1	0.718	Valid
34	keyakinan2	0.497	Valid
35	keyakinan3	0.636	Valid
36	empati1	0.328	Gugur
37	empati2	0.442	Valid
38	empati3	0.448	Valid
39	empati4	0.243	Gugur
40	buktilangsg1	0.655	Valid
41	buktilangsg2	0.620	Valid
42	buktilangsg3	0.646	Valid

Sumber : Hasil *processing data* dengan SPSS yang diolah

Hasil perhitungan reliabilitas variabel kualitas pelayanan rumah makan terdapat dua varibel dengan nilai  $r < r_{table}$  sehingga 2 variabel tersebut tidak

digunakan dalam kuesioner selanjutnya namun masih terpenuhi dengan indikator dengan variabel yang sama.

## **G. Teknik Analisis Data**

### **1. Pengolahan Data**

Hasil pengumpulan data dari tiap tahapan dirangkum dan diperpadukan selanjutnya dianalisis secara deskriptif kuantitatif, dan diharapkan hasil penelitian akan dapat mengetahui kepuasan pengunjung melalui tingkat kesesuaian antara harapan dan kenyataan yang diterima di rumah makan di pantai Drini. Teknik pengolahan data meliputi:

#### **a. *Editing***

Meneliti kembali kelengkapan pengisian, keterbacaan tulisan, kejelasan makna jawaban, konsistensi dan kesesuaian jawaban satu sama lainnya, relevansi jawaban dan keseragaman data.

#### **b. *Coding***

Mengklasifikasikan jawaban responden menurut macamnya dengan cara menandai masing-masing jawaban dengan tanda kode tertentu.

#### **c. *Tabulating***

Mengelompokkan data sesuai dengan tujuan penelitian kemudian dimasukkan dalam tabel yang sudah disiapkan.

#### **d. *Entry***

Penilaian data dengan memberikan skor untuk pertanyaan pertanyaan. Selanjutnya data dianalisis secara deskriptif maupun analitik.

## **2. Analisis Data**

Dalam menganalisis data dalam penelitian ini menggunakan metode *Importance – Performance Analysis* (IPA) atau analisis tingkat kepentingan dan kinerja atau kepuasan pelanggan (Martila dan James) dalam (Supranto, 2011: 239)

Penelitian tingkat kesesuaian dan hasil penilaian kinerja maka dihasilkan suatu perhitungan berdasarkan tingkat kesesuaian antara harapan dan kenyataan fasilitas dan kualitas pelayanan rumah makan di pantai Drini yang diterima. Menurut Supranto (2011: 241), tingkat kesesuaian adalah hasil perbandingan skor harapan dengan skor kenyataan/ pelaksanaan, dengan rumus yang digunakan:

$$Tki = \frac{xi}{yi} \times 100\%$$

Ket:

$Tki$  = Tingkat kesesuaian responden

$xi$  = Skor penilaian kinerja pelayanan yang diterima

$yi$  = Skor penilaian kepentingan pelayanan

Selanjutnya sumbu mendatar ( $x$ ) akan diisi oleh skor tingkat pelaksanaan/ harapan, sedangkan sumbu tegak ( $y$ ) diisi oleh tingkat kepentingan/ kenyataan, maka rumus untuk setiap faktor yang mempengaruhi harapan pelanggan:

$$x = \frac{\sum xi}{n} \quad y = \frac{\sum yi}{n}$$

Ket:

$x$  = Skor rata-rata tingkat pelaksanaan/ kenyataan

$y$  = Skor rata-rata tingkat harapan

$n$  = Jumlah responden

Diagram Kartesius yang merupakan suatu bangun persegi empat bagian yang dibatasi oleh dua buah garis yang berpotongan tegak lurus pada titik-titik ( x , y ) di mana (x) merupakan rata-rata dari rata-rata skor tingkat kenyataan/ kinerja seluruh faktor atau atribut dan (y) adalah rata-rata dari rata-rata skor tingkat kepentingan seluruh faktor yang mempengaruhi harapan pengunjung rumah makan, maka rumus selanjutnya :

$$X = \frac{\sum_{i=1}^N x_i}{K} \quad Y = \frac{\sum_{i=1}^N y_i}{K}$$

K = Banyaknya faktor yang dapat mempengaruhi harapan pelanggan.

Selanjutnya tingkat unsur-unsur tersebut dijabarkan dan dibagi menjadi empat bagian kedalam diagram Kartesius (Supranto, 2011: 242).

		Mean Y	
		Mean X	
Prioritas Utama		Pertahankan Prestasi	
A		B	
Prioritas Rendah		Berlebihan	
C		D	

Keterangan:

- Kuadran A menunjukkan faktor-faktor yang dianggap sangat penting, namun pihak rumah makan belum melaksanakan sesuai keinginan/ harapan pengunjung rumah makan.
- Kuadran B menunjukkan faktor-faktor yang dianggap penting telah berhasil dilaksanakan sesuai keinginan/ harapan pengunjung rumah makan dan sangat memuaskan sehingga wajib dipertahankan.

- c. Kuadran C menunjukkan faktor-faktor yang dianggap kurang penting oleh pengunjung rumah makan, pelaksanaannya dijalankan secara cukup atau biasa-biasa saja.
- d. Kuadran D menunjukkan faktor yang tidak terlalu penting menurut pengunjung rumah makan, akan tetapi pelaksanaannya telah dilakukan dengan sangat baik.  
Fasilitas dan kualitas pelayanan rumah makan menjadi bermanfaat apabila sesuai dengan harapan pengunjung dan pelaksanaannya dirasakan sangat sesuai terletak pada kuadran B. Dalam penelitian ini notasi (y) yang berarti kepentingan disesuaikan dengan kebutuhan penelitian yang berarti harapan ( $y = \text{harapan}$ ) dan notasi (x) yang berarti kepuasan disesuaikan menjadi kenyataan ( $x = \text{kenyataan}$ ).

## BAB IV

### HASIL DAN PEMBAHASAN

#### A. Deskripsi Data

Penelitian ini akan membahas secara ringkas tentang gambaran umum pantai Drini, gambaran umum responden, dan analisis indeks jawaban responden.

##### 1. Gambaran Umum Pantai Drini

Pantai Drini merupakan pantai yang mempunyai daya tarik tersendiri bagi pengunjung dikarenakan adanya pelabuhan nelayan tradisional dan tempat pelelangan ikan (TPI), serta terdapat sebuah pulau karang kecil yang bisa disebrangi hanya dengan berjalan kaki bila air laut surut, para pengunjung dapat menikmati keindahan pantai Drini dari atas pulai ini. Pantai ini banyak tumbuh pohon Drini yang dipercaya orang sebagai penangkal ular berbisa.

Pengunjung pantai Drini juga akan dimanjakan dengan fasilitas yang tersedia, fasilitas yang sering digunakan oleh pengunjung diantaranya tempat untuk bersantai atau tempat berteduh dari teriknya panas matahari, tersedia gazebo maupun rumah makan yang membuat pengujung merasa nyaman menikmati pemandangan yang ada, sambil dilayani pelayan rumah makan yang ramah dalam melayani menu yang tersedia di rumah makan. Kebutuhan MCK pun tidak perlu dirisaukan oleh pengunjung, tersedia toilet dan kamar mandi yang sangat mewadai di setiap titik di kawasan pantai Drini. Tempat beribadah bagi pengunjung yang ingin menunaikan sholat tersedia Masjid, sehingga pengunjung akan merasa nyaman untuk menghabiskan waktu yang lama di pantai Drini.

Terdapat ± 20 rumah makan yang ada di kawasan pantai Drini, rumah makan yang tersedia keseluruhan merupakan bangunan semi permanen dan rata-rata menyajikan menu yang sama yaitu hasil olahan laut. Pengunjung dapat menentukan sendiri rumah makan yang akan disinggahi dan mendapatkan pelayanan dari rumah makan tersebut, pelayanan yang baik tentunya akan berdampak besar kepada kepuasan pengunjung.

## **2. Gambaran Umum Responden**

Responden dalam penelitian ini adalah pengunjung rumah makan di pantai Drini. Hal ini sesuai dengan metode pengambilan sampel yang dipakai dalam penelitian ini, yaitu *non probability sampling*, yaitu teknik *sampling* yang tidak memberikan kesempatan sama bagi setiap anggota populasi untuk dijadikan sampel.

Berdasarkan data dari 100 responden yang mengunjungi rumah makan di pantai Drini, melalui daftar pertanyaan di dapat kondisi responden tentang jenis kelamin, usia, dan pekerjaan. Penggolongan yang dilakukan terhadap responden dalam penelitian ini bertujuan untuk mengetahui secara jelas mengenai gambaran responden sebagai objek penelitian. Gambaran umum dari responden sebagai obyek penelitian tersebut satu per satu dapat diuraikan seperti pada bagian berikut:

### **a. Gambaran umum responden berdasarkan jenis kelamin**

Berdasarkan hasil penelitian, diperoleh gambaran tentang jenis kelamin dari responden yang dapat dilihat pada tabel sebagai berikut:

Tabel 5. Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Jenis Kelamin	Jumlah Responden
Laki-Laki	73
Perempuan	27
Jumlah	100



Gambar 2. Prosentase responden berdasarkan jenis kelamin

Sumber : Data primer yang diolah, 2015

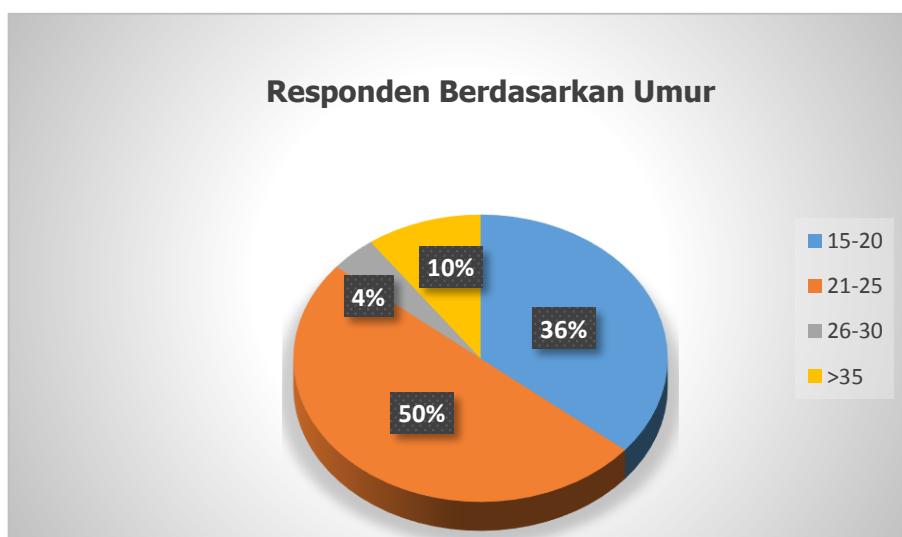
Tabel 5. Menunjukkan bahwa responden dengan jenis kelamin laki-laki lebih banyak daripada responden dengan jenis kelamin perempuan. Persentase responden dengan jenis kelamin laki-laki sebanyak 73% responden dan responden dengan jenis kelamin perempuan sebanyak 27% responden. Hal ini berarti bahwa menunjukkan perilaku pengunjung rumah makan di pantai Drini lebih banyak laki-laki daripada dibanding dengan perempuan.

#### b. Gambaran umum responden berdasarkan umur

Responden yang mengunjungi rumah makan di pantai Drini berdasarkan umur dapat dilihat dari data pada tabel berikut :

Tabel 6. Responden berdasarkan umur

Umur	Jumlah Responden
15-20	36
21-25	50
26-30	4
>35	10
Total	100



Gambar 3.Prosentase responden berdasarkan umur

Sumber : Data primer yang diolah, 2015

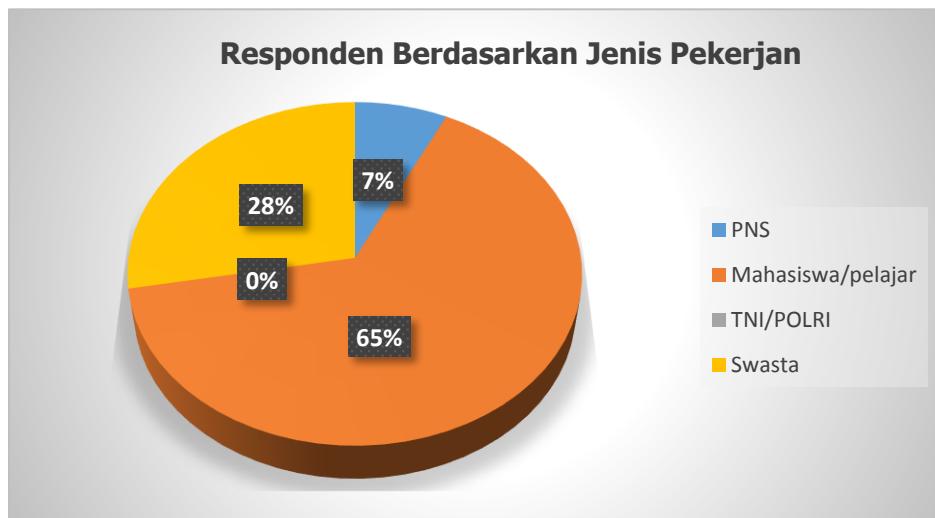
Tabel 6. Menunjukan bahwa umur 21-25 lebih dominan mengunjungi rumah makan dipantai Drini. Prosentase pengunjung rumah makan pantai Drini pada umur 15-20 sebanyak 36%, 21-25 sebanyak 50%, 26-30 sebanyak 4%, >35 sebanyak 10%.

### c. Gambaran umum responden berdasarkan jenis pekerjaan

Berdasarkan hasil penelitian, diperoleh gambaran tentang jenis pekerjaan responden. Penggolongan responden ini dipilih karena latar belakang pengunjung rumah makan pantai Drini pantai yang berbeda-beda.

Tabel 7. Responden berdasarkan jenis pekerjaan

Jenis pekerjaan	Jumlah Responden
PNS	7
Mahasiswa/pelajar	63
TNI/POLRI	-
Swasta	27
Total	100



Gambar 4. Prosentase responden berdasarkan jenis pekerjaan

Sumber : Data primer yang diolah, 2015

Gambar 4. Menunjukkan bahwa berdasarkan jenis pekerjaannya PNS sebanyak 7%, Mahasiswa/ Pelajar 63%, Swasta 27%, hal ini menunjukkan berdasarkan jenis pekerjaannya pengunjung yang lebih dominan mengunjungi rumah makan di pantai Drini adalah Pelajar/ Mahasiswa.

## B. Pengujian Persyaratan Analisis

### 1. Analisis Tingkat Jawaban Responden terhadap Variabel Fasilitas Rumah Makan

Fasilitas rumah makan bisa dipersepsikan secara berbeda oleh orang yang berbeda. Penelitian ini mengukur variabel fasilitas rumah makan di pantai Drini

berdasarkan penilaian dari responden mengenai fasilitas rumah makan. Variabel fasilitas rumah makan pada penelitian ini diukur melalui 26 item pertanyaan.

**a. Variabel kenyataan fasilitas rumah makan**

Hasil tingkat jawaban responden terhadap variabel kenyataan fasilitas rumah makan sebagai berikut :

Tabel 8. Hasil tanggapan responden terhadap variabel kenyataan fasilitas rumah makan

Kenyataan						
No	SS	S	KS	TS	STS	BOBOT
1	9	83	5	3	-	398
2	5	73	22	-	-	383
3	9	69	17	5	-	382
4	6	75	19	-	-	387
5	8	44	43	5	-	355
6	-	43	32	18	7	311
7	6	64	15	15	-	361
8	-	43	30	23	4	312
9	9	72	19	-	-	390
10	-	36	27	32	5	294
11	14	73	-	13	-	388
12	10	82	2	6	-	396
13	-	13	56	27	4	278
14	-	36	35	29	-	307
15	5	71	15	9	-	372
16	14	80	6	-	-	408
17	11	85	-	4	-	403
18	-	61	24	15	-	346
19	-	57	24	12	7	331
20	3	63	19	13	2	352
21	4	59	23	11	3	350
22	5	54	35	4	2	356
23	10	78	8	1	3	391
24	4	80	11	3	2	381
25	9	81	7	3	-	396
26	8	70	18	4	-	382

Sumber: Data primer yang diolah, 2015

Tanggapan responden sebagaimana pada tabel 8. menunjukkan bahwa sebagian besar responden memberikan tanggapan setuju (skor 4) pada 26 pertanyaan variabel fasilitas rumah makan.

### **b. Variabel harapan fasilitas rumah makan**

Hasil tingkat jawaban responden terhadap variabel harapan fasilitas rumah makan sebagai berikut:

Tabel 9. Hasil tanggapan responden terhadap variabel harapan fasilitas rumah makan

Harapan						
No	SS	S	KS	TS	STS	BOBOT
1	68	32	-	-	-	468
2	40	60	-	-	-	440
3	56	44	-	-	-	456
4	56	44	-	-	-	456
5	48	52	-	-	-	448
6	28	52	20	-	-	408
7	60	40	-	-	-	460
8	28	48	24	-	-	404
9	72	28	-	-	-	472
10	40	60	-	-	-	440
11	64	36	-	-	-	464
12	64	36	-	-	-	464
13	44	56	-	-	-	444
14	48	52	-	-	-	448
15	52	48	-	-	-	452
16	44	56	-	-	-	444
17	72	28	-	-	-	472
18	76	24	-	-	-	476
19	72	28	-	-	-	472
20	68	32	-	-	-	468
21	60	40	-	-	-	460
22	60	40	-	-	-	460
23	52	48	-	-	-	452
24	44	56	-	-	-	444
25	72	28	-	-	-	472
26	64	36	-	-	-	464

Sumber: Data primer yang diolah, 2015

Tanggapan responden sebagaimana pada tabel 9. Harapan menunjukkan bahwa sebagian besar responden memberikan tanggapan sangat setuju (Skor 5)

pada pertanyaan variabel. Kondisi ini memberikan kesan bahwa fasilitas rumah makan dipersepsikan secara baik oleh responden.

### c. Kesesuaian tingkat kenyataan dan harapan fasilitas rumah makan

Hasil skor jawaban masing-masing item pertanyaan digunakan untuk mencari rata-rata nilai harapan dan kenyataan sebagaimana tertera pada tabel berikut:

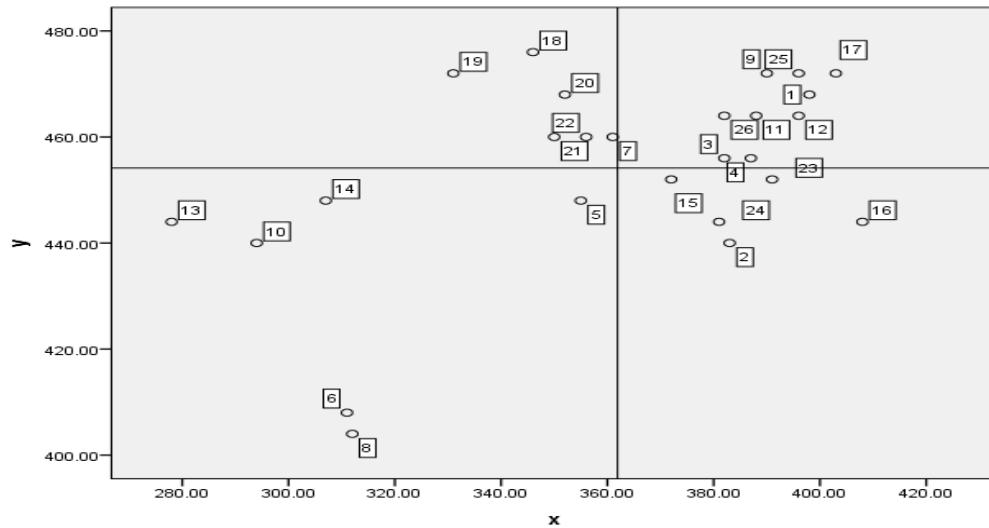
Tabel 10. Rerata harapan dan kenyataan fasilitas rumah makan

No Item	Kenyataan	Harapan	X	Y	Tingkat Kesesuaian (%)
1	398	468	3,98	4,68	85,04
2	383	440	3,83	4,4	87,05
3	382	456	3,82	4,56	83,77
4	387	456	3,87	4,56	84,87
5	355	448	3,55	4,48	79,24
6	311	408	3,11	4,08	76,23
7	361	460	3,61	4,6	78,48
8	312	404	3,12	4,04	77,23
9	390	472	3,9	4,72	82,63
10	294	440	2,94	4,4	66,82
11	388	464	3,88	4,64	83,62
12	396	464	3,96	4,64	85,34
13	278	444	2,78	4,44	62,61
14	307	448	3,07	4,48	68,53
15	372	452	3,72	4,52	82,30
16	408	444	4,08	4,44	91,89
17	403	472	4,03	4,72	85,38
18	346	476	3,46	4,76	72,69
19	331	472	3,31	4,72	70,13
20	352	468	3,52	4,68	75,21
21	350	460	3,5	4,6	76,09
22	356	460	3,56	4,6	77,39
23	391	452	3,91	4,52	86,50
24	381	444	3,81	4,44	85,81
25	396	472	3,96	4,72	83,90
26	382	464	3,82	4,64	82,33
<b>Rata-rata</b>			<b>3,61</b>	<b>4,54</b>	<b>79,65</b>

Sumber: Data primer yang diolah, 2015

Rata-rata dari nilai harapan (y) dan nilai kenyataan (x) yang telah diketahui, digunakan untuk menentukan posisi penempatan variabel bukti langsung pelayanan pada persentase kesesuaian item pada variabel fasilitas rumah makan terendah (62,61%) dan tertinggi (91,89%) dengan rata-rata tingkat kesesuaian yaitu sebesar (79,65%). Rata-rata dari nilai harapan (y) dan nilai kenyataan (x) yang telah diketahui, digunakan untuk menentukan posisi penempatan variabel bukti langsung pelayanan pada kuadran diagram Kartesius.

Berikut adalah penempatan masing-masing item dalam diagram Kartesius *IPA* pada variabel fasilitas rumah makan.



Gambar 5. Diagram Kartesius *IPA* Variabel Fasilitas Rumah Makan

Ket:  $X$ =kenyataan,

$Y$ =Harapan

Dalam gambar 5. dari diagram Kartesius terlihat bahwa letak dari item-item kualitas pelayanan berdasar persepsi harapan dan kenyataan terbagi menjadi empat kuadran. Interpretasi dari diagram Kartesius tersebut dijelaskan sebagai berikut:

## 1) Kuadran A

Dalam kuadran ini ditunjukkan perihal yang diprioritaskan untuk ditangani segera oleh pemilik rumah makan, sebab perihal ini sangat penting oleh pengunjung sementara dalam kenyataan masih belum sesuai harapan.

Faktor-faktor yang termasuk dalam kuadran A adalah sarana dan prasana fasilitas rumah makan dimana kondisi peralatan makan, toilet, tempat sampah, tempat cuci tangan, tempat cuci tangan, dinilai sangat penting oleh pengunjung. Pengunjung berharap sarana prasana tersebut tersedia dengan lengkap, namun pada kenyataannya hanya sebagian pengunjung yang merasa sudah sesuai harapan, sehingga dapat disimpulkan bahwa pengunjung belum puas dengan sarana prasana yang ada di pantai Drini.

## 2) Kuadran B

Dalam kuadran ini ditunjukkan perihal yang perlu di pertahankan, karena pada umumnya tingkat pelaksanaan dari faktor telah sesuai antara harapan dan kenyataan yang dialami pengunjung. Keadaan meja kokoh tidak bergoyang, kondisi peralatan makan, sendok dan garpu bersih, keadaan tempat duduk nyaman, kondisi peralatan makan, piring dan mangkuk bersih, kondisi gelas dalam keadaan baik tidak pecah/ retak, kondisi gelas bersih, air yang digunakan bersih dan tidak berbau, tempat parkir aman, tempat parkir teduh. Semua faktor ini sesuai harapan pengunjung berdasarkan tingkat kesesuaian yang ditunjukkan pada tabel 10.

### 3) Kuadran C

Dalam kuadran ini ditunjukkan perihal pelayanan yang masih dianggap kurang penting bagi pengunjung, karena pada umumnya kuantitas pelaksanaannya biasa-biasa saja. Faktor-faktor yang termasuk dalam kuadran C: desain interior rumah makan menarik, tersedia hiburan (musik/ pemandangan) yang menarik perhatian disekitar rumah makan, peralatan makan, piring dan mangkuk bermotif/ bergambar, tersedia asbak rokok dengan keadaan bersih, tersedia penunjang peralatan makan (tempat lada&garam, tempat tisu, *kobokan*), kondisi serbet bersih masih dianggap kurang penting oleh pengunjung sebab saat ini kuantitas pelaksanaanya relatif tidak sesuai, terbukti berdasarkan distribusi jawaban responden diketahui harapan lebih besar dibandingkan nilai kenyataan.

### 4) Kuadran D

Dalam kuadran ini ditunjukkan perihal yang dinilai berlebihan oleh pengunjung. Hal ini disebabkan karena pengunjung menganggap pelayanan tersebut tidak terlalu penting, akan tetapi pelaksanaanya telah dilakukan dengan baik. Faktor-faktor yang termasuk dalam kuadran D adalah tempat duduk tertata rapi, meja dialas dengan rapi dan bersih, tersedia air tawar, halaman parkir luas, parkiran kendaraan roda dua dan empat tertata rapi. Berdasarkan pemarhan diatas maka dapat disimpulkan bahwa pada kuadran D, pengunjung merasa tidak puas yang ditunjukkan dengan nilai harapan lebih besar dari kenyataan ( Y > X).

## **2. Analisis Tingkat Jawaban Responden terhadap Variabel Kualitas Pelayanan**

Tanggapan responden terhadap kualitas pelayanan mungkin saja berbeda pada setiap orang. Kadang orang merasa puas terhadap kualitas pelayanan jika orang tersebut mendapatkan pelayanan yang memuaskan dari suatu produk. Konsumen juga terkadang merasa tidak puas atas pelayanan yang diberikan suatu produk dan menyampaikan komplain terhadap ketidakpuasannya.

### **a. Variabel kenyataan kualitas pelayanan rumah makan**

Hasil tingkat jawaban responden terhadap variabel kenyataan kualitas pelayanan rumah makan sebagai berikut:

**Tabel 11. Hasil tanggapan responden terhadap variabel kenyataan kualitas pelayanan**

Kenyataan						
No	SS	S	KS	TS	STS	BOBOT
27	-	82	18	-	-	382
28	11	81	8	-	-	403
29	7	79	10	4	-	389
30	7	69	22	2	-	381
31	5	80	11	4	-	386
32	10	72	15	3	-	389
33	15	78	7	-	-	408
34	13	81	-	6	-	401
35	11	86	3	-	-	408
36	8	89	-	3	-	402
37	7	75	15	3	-	386
38	7	69	24	-	-	383
39	8	80	12	-	-	396
40	10	72	10	8	-	384

Sumber: Data primer yang diolah,2015

Tanggapan responden sebagaimana pada tabel 11. Menunjukkan bahwa sebagian besar responden memberikan tanggapan setuju (Skor 4) terhadap pertanyaan-pertanyaan variabel kualitas pelayanan.

### **b. Variabel harapan kualitas pelayanan rumah makan**

Hasil tingkat jawaban responden terhadap variabel harapan kualitas pelayanan rumah makan sebagai berikut:

Tabel 12. Hasil tanggapan responden terhadap variabel harapan kualitas pelayanan

No	SS	S	KS	TS	STS	Harapan	BOBOT
27	60	40	-	-	-	460	
28	52	48	-	-	-	452	
29	60	40	-	-	-	460	
30	56	44	-	-	-	456	
31	40	60	-	-	-	440	
32	56	44	-	-	-	456	
33	52	48	-	-	-	452	
34	44	56	-	-	-	444	
35	64	36	-	-	-	464	
36	60	40	-	-	-	460	
37	48	52	-	-	-	448	
38	64	36	-	-	-	464	
39	60	40	-	-	-	460	
40	76	24	-	-	-	476	

Sumber: Data primer yang diolah, 2015

Tanggapan responden sebagaimana pada tabel harapan menunjukkan bahwa sebagian besar responden memberikan tanggapan sangat setuju (Skor 5) terhadap pertanyaan-pertanyaan variabel kualitas pelayanan. Kondisi ini memberikan kesan bahwa kualitas pelayanan rumah makan di pantai Drini diharapkan memiliki kualitas pelayanan yang baik oleh responden.

### **c. Kesesuaian tingkat harapan dan kenyataan kualitas pelayanan**

Variabel kualitas pelayanan meliputi penampilan, penunjang pelayanan (kerapian, kebersihan petugas) dan perlengkapan (kelengkapan dan kebersihan alat). Hasil skor jawaban masing-masing item pertanyaan digunakan untuk

mencari rata-rata nilai harapan dan kenyataan sebagaimana tertera pada tabel berikut:

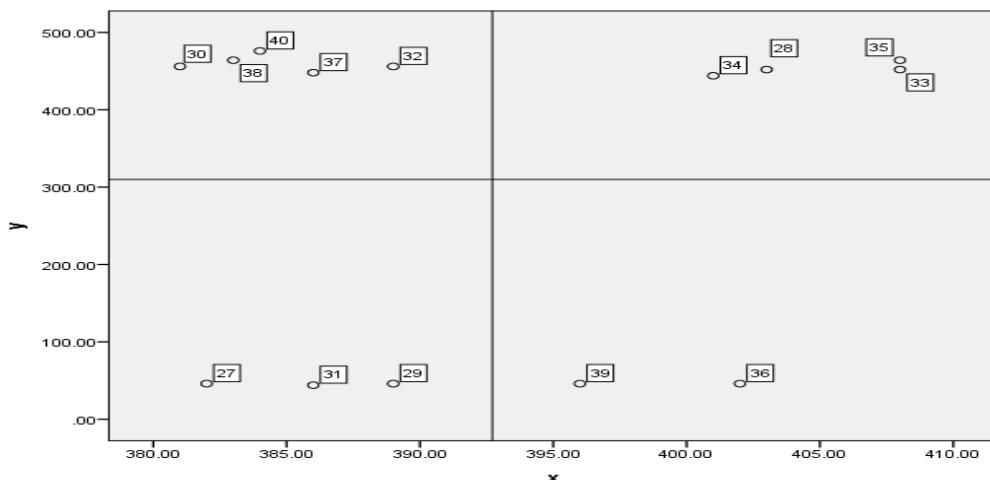
Tabel 13. Kesesuaian tingkat harapan dan kenyataan kualitas pelayanan

No	Kenyataan	Harapan	X	Y	Tingkat Kesesuaian (%)
27	382	460	3,82	4,6	83,04
28	403	452	4,03	4,52	89,16
29	389	460	3,89	4,6	84,57
30	381	456	3,81	4,56	83,55
31	386	440	3,86	4,4	87,73
32	389	456	3,89	4,56	85,31
33	408	452	4,08	4,52	90,27
34	401	444	4,01	4,44	90,32
35	408	464	4,08	4,64	87,93
36	402	460	4,02	4,6	87,39
37	386	448	3,86	4,48	86,16
38	383	464	3,83	4,64	82,54
39	396	460	3,96	4,6	86,09
40	384	476	3,84	4,76	80,67
<b>Rata - rata</b>		<b>3,92</b>	<b>4,56</b>	<b>86,05</b>	

Sumber: Data primer yang diolah, 2015

Persentase kesesuaian item pada variabel kualitas pelayanan terendah (80,67%) dan tertinggi (90,32%) dengan rata-rata tingkat kesesuaian yaitu sebesar (86,05%).

Rata-rata dari nilai harapan  $y$  dan nilai kenyataan  $x$  yang telah diketahui, digunakan untuk menentukan posisi penempatan variabel bukti langsung pelayanan pada kuadran diagram Kartesius. Berikut adalah penempatan masing-masing item dalam diagram Kartesius *IPA* variabel kualitas pelayanan:



Gambar 6. Diagram Kartesius *IPA* Variabel Kualitas Pelayanan

Ket: X = kenyataan

Y = Harapan

Dalam gambar 6. diagram Kartesius terlihat bahwa letak dari item-item bukti langsung berdasarkan persepsi harapan dan kenyataan terbagi menjadi empat kuadran. Interpretasi dari diagram Kartesius tersebut dijelaskan sebagai berikut:

### 1) Kuadran A

Dalam kuadran ini ditunjukkan perihal yang diprioritaskan untuk ditangani segera oleh pemilik rumah makan, sebab perihal ini sangat penting oleh pengunjung, sementara dalam kenyataan masih belum sesuai harapan. Faktor-faktor yang termasuk dalam kuadran A adalah dalam pelayan melayani dengan cepat, pelayan selalu siap melayani, pelayan perhatian terhadap keluhan pelanggan, informasi menu yang ditawarkan jelas. Area/ lokasi tempat makan bersih dinilai sangat penting oleh pengunjung, pengunjung berharap kualitas pelayanan tersebut dapat diperbaiki, namun pada kenyataannya hanya sebagian pengunjung yang merasa sudah sesuai harapan. Pengunjung masih tidak puas dengan kualitas pelayanan yang

ada, hal tersebut ditunjukkan dengan nilai kenyataan yang lebih kecil jika dibandingkan dengan harapan ( $X < Y$ ).

2) Kuadran B

Dalam kuadran ini ditunjukkan perihal yang perlu di pertahankan, karena pada umumnya tingkat pelaksanaan dari faktor telah sesuai antara harapan dan kenyataan yang dialami pengunjung. Kepercayaan diri seorang pelayan dalam menawarkan menu, pelayan memberikan informasi dengan baik, pelayan mengenakan pakaian yang sopan, pelayan bersikap sopan, semua faktor ini belum sesuai harapan pengunjung karena tingkat harapan mampu melebihi tingkat kenyataan atau tidak sesuai.

3) Kuadran C

Dalam kuadran ini ditunjukkan perihal pelayanan yang masih dianggap kurang penting bagi pasien, karena pada umumnya kuantitas pelaksanaannya biasa-biasa saja. Faktor-faktor yang termasuk dalam kuadran C diantaranya: Ketepatan dalam pelayanan, pelayan menanggapi dengan baik, proses pembayaran cepat masih dianggap kurang penting oleh pengunjung sebab saat ini kuantitas pelaksanaanya relativ sesuai, terbukti berdasarkan distribusi jawaban responden diketahui harapan dan kenyataan seimbang tidak terpaut jauh.

4) Kuadran D

Dalam kuadran ini ditunjukkan perihal yang dinilai berlebihan oleh pengunjung. Hal ini disebabkan karena pengunjung menganggap pelayanan tersebut tidak terlalu penting, akan tetapi pelaksanaannya telah dilakukan dengan baik. Faktor-faktor yang termasuk dalam kuadran D

adalah pelayan berkomunikasi dengan baik, suasana tempat makan nyaman. Hal ini dianggap biasa saja oleh pengunjung, dibuktikan dari persentase harapan melebihi kenyataan.

### **C. Pembahasan Hasil Penelitian**

#### **1. Tingkat Kesesuaian Fasilitas Rumah Makan**

Temuan rata-rata tingkat kesesuaian fasilitas rumah makan yaitu sebesar (79,65%). Dalam hasil penelitian terhadap variabel fasilitas rumah makan masih terdapat beberapa item yang perlu mendapatkan perhatian oleh pengelola rumah makan sebagai prioritas utama kepuasan pengunjung.

Berdasarkan hasil diagram kartesius fasilitas rumah makan, item fasilitas rumah makan yang masuk dalam prioritas utama, dimana kondisi peralatan makan, toilet, tempat sampah, tempat cuci tangan perlu diperbaiki agar kepuasan pengunjung pada kategori tersebut dapat meningkat. Setiap pengunjung yang datang ke rumah makan di pantai Drini mempunyai penilaian masing-masing terhadap rumah makan yang dikunjungi. Berdasarkan tingkat kepuasan, pengunjung merasa tidak puas dengan fasilitas yang ada, hal tersebut ditunjukkan dengan nilai harapan lebih besar dari kenyataan ( $Y > X$ ). Sehingga pengelola rumah makan perlu meningkatkan fasilitas yang ada agar pengunjung rumah makan merasa puas.

#### **2. Tingkat Kesesuaian Kualitas Pelayanan Rumah Makan**

Berdasarkan hasil pengolahan data dihasilkan nilai temuan rata-rata tingkat kesesuaian kualitas pelayanan rumah makan yaitu sebesar (86,05%). Pengunjung mempermasalahkan hal-hal yang berkaitan dengan kecepatan pelayanan,

kesiapan melayani, perhatian terhadap keluhan pelanggan, informasi menu yang ditawarkan jelas, dan kebersihan area/ lokasi tempat makan dinilai sangat penting oleh pengunjung. Pengunjung berharap kualitas pelayanan tersebut dapat diperbaiki sesuai temuan yang terdapat pada kuadran A, yang merupakan prioritas utama yang perlu diperbaiki. Pengelola rumah makan perlu meningkatkan kepuasan pengunjung dikarenakan tingkat pelaksanaan kenyataan dan harapan yang belum sesuai dengan persepsi pengunjung pada kualitas pelayanan rumah makan.

Tabel 14. Keterangan isi diagram kartesius

Variabel	Kuadran A Prioritas utama diperbaiki	Kuadran B Dipertahankan	Kuadran C Prioritas rendah	Kuadran D Berlebihan
<b>Fasilitas rumah makan</b>	7. Kondisi peralatan makan, sendok dan garpu bersih 18. Toilet bersih dan tidak berbau 19. Tempat sampah jumlahnya mencukupi 20. Tempat sampah tidak berbau 21. Tempat cuci tangan berfungsi dengan baik 22. Tersedia sabun di tempat cuci tangan	1. Keadaan meja kokoh tidak bergoyang 3. Kondisi peralatan makan, sendok dan garpu bersih 4. Keadaan tempat duduk nyaman 9. Kondisi peralatan makan, piring dan mangkuk bersih 11. Kondisi gelas dalam keadaan baik tidak pecah/retak 12. Kondisi gelas bersih 17. Air yang digunakan bersih dan tidak berbau 25. Tempat parkir aman 26. Tempat parkir teduh	5. Desain interior rumah makan menarik 6. Tersedia hiburan (musik/ pemandangan) yang menarik perhatian disekitar rumah makan 8. Peralatan makan, piring dan mangkuk bermotif/bergambar 10. Tersedia asbak rokok dengan keadaan bersih 13. Tersedia penunjang peralatan makan (tempat lada&garam, tempat tisu, <i>kobokan</i> ) 14. Kondisi serbet bersih	2. tempat duduk tertata rapi 15. Meja dialas dengan rapi dan bersih 16. Tersedia air tawar 23. Halaman parkir luas 24. Parkiran kendaraan roda dua dan empat tertata rapi
<b>Kualitas pelayanan</b>	30. Pelayan melayani dengan cepat 32. Pelayan selalu siap melayani 37. Pelayan perhatian terhadap keluhan pelanggan 38. Informasi menu yang ditawarkan jelas 40. Area/ lokasi tempat makan bersih	28. Kepercayaan diri seorang pelayan dalam menawarkan menu 33. Pelayan memberikan informasi dengan baik 34. Pelayan mengenakan pakaian yang sopan 35. Pelayan bersikap sopan	27. Ketepatan dalam pelayanan 29. Pelayan menanggapi dengan baik 31. Proses pembayaran cepat	36. Pelayanan berkomunikasi dengan baik 39. Suasana tempat makan nyaman

## **BAB V**

### **SIMPULAN DAN SARAN**

#### **A. Simpulan**

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan dapat diambil kesimpulan, pengunjung tidak puas dengan fasilitas dan kualitas pelayanan rumah makan yang ada. Hal ini ditunjukkan dengan tingkat harapan yang lebih besar dari tingkat kenyataan ( $Y > X$ ).

#### **B. Saran**

Penelitian ini diharapkan dapat dijadikan sebagai masukan informasi guna memperbaiki, mempertahankan, serta meningkatkan kepuasan pengunjung terhadap fasilitas dan kualitas pelayanan rumah makan di pantai Drini Kab. Gunungkidul, diantaranya:

1. Prioritas utama dalam fasilitas rumah makan yang harus di perbaiki adalah kondisi peralatan makan, toilet, tempat sampah dan tempat cuci tangan, karena hal ini merupakan unsur utama yang diinginkan oleh pengunjung rumah makan dan membawa *image* yang baik bagi pengelola rumah makan.
2. Area/ lokasi tempat makan selalu di jaga kebersihannya, hal ini sebagai salah satu kualitas pelayanan yang dinilai penting oleh pengunjung rumah makan.

## **DAFTAR PUSTAKA**

- Anasthasia, R.Y. (2012). *33 Pantai Tersembunyi di Yogyakarta*. Jakarta: Gramedia Pustaka.
- Anonim. (2008). *Kamus Bahasa Indonesia*. Jakarta: Pusat Bahasa
- Arikunto, Suharsimi. (2002). *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Barnes, James G. 2003. *Secrets of Customer Relationship Management*. Penerjemah: Andreas Winardi. Yogyakarta: Andi Offset.
- Daniel, Mc Carl dan Gates, Roger. *Riset Pemasaran Kontemporer*. Jakarta: Salemba Empat.
- Departemen Kesehatan RI. (2003). Peraturan Kesehatan RI No. 1596/Menkes/Per/II/ 2003, Jakarta.
- Dinas Pariwisata Kabupaten Gunungkidul. (2007). Data Kontribusi Pantai Drini. Dinpar kab.Gunungkidul.
- Ekawatiningsih, P., Kokom, K., & Sutriyati, P. (2009) *Restoran*. Jakarta: Direktorat Pembinaan Sekolah Menengah Kejuruan, Direktorat Jenderal Manajemen Pendidikan Dasar dan Menengah, Departemen Pendidikan Nasional.
- Irawan. (2003). *Manajemen Pemasaran*. Jakarta: PT. Indeks Kelompok Gramedia.
- Kodyat, H. (1983). *Pariwisata Indonesia*. Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama.
- Kotler, Philip dan Keller, K.L. (2002). *Manajemen Pemasaran*. Jakarta: PT. Prenhalindo.
- Kotler, Philip dan Keller, K.L. (2007). *Prinsip-prinsip Pemasaran*. Jakarta: Erlangga.
- Kusmayadi dan Sugiarto, Endar. (2000). *Metode Penelitian dalam Bidang Kepariwisataan*. Jakarta: PT. Gramedia Pustaka.
- Lupiyoadi, Rambat dan Hamdani, A. (2001). *Manajemen Pemasaran Jasa*. Jakarta: Salemba Empat.
- Marsum, A.W. (2001). *Restoran dan Segala Permasalahannya*. Edisi IV Yogyakarta: Andi Offset.
- Ma'ruf, Hendri. (2005) *Pemasaran Ritel*. Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama.
- Moenir. (1992). *Manajemen Pelayanan Umum*. Jakarta : Bumi Aksara.
- Sekaran, Uma. (2006). *Metodologi Penelitian untuk Bisnis*. Jakarta: Salemba Empat.
- Soekresno. (2001). *Manajemen food & Beverages Service Hotel*. Jakarta: Gramedia Pustaka.

- Sugiyono. (2005). *Statistika untuk Penelitian*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. (2009). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Supranto, J. (2011). *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Tjiptono, Fandy. (2006). *Strategi Pemasaran*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Tjiptono, Fandy dan Chandra, Gregorius. (2005). *Service, Quality, and Satisfaction*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Zeithmall, V.A. Parasuraman, and Berry, L.L. (1998). *Delivering quality Service: Balancing Customer Perceptions and Expectations*, New York: The Free Press.