

PERSEPSI PELANGGAN TERHADAP KUALITAS PELAYANAN DAN PER- ANAN LINGKUNGAN FISIK PADA RESTORAN DI KOTA DENPASAR-BALI

I GUSTI AYU DEWI HENDRIYANI

Dewi.hendriyani2@gmail.com

LIDJAH MAGDALENA MASSENGA

Leni_darsana@yahoo.com

NI PUTU ARIESTA BUDIANI

ariestabud@gmail.com

Program Studi Manajemen Tata Hidangan
Sekolah Tinggi Pariwisata Nusa Dua Bali
Jl. Dharmawangsa. Kampial, Nusa Dua Bali
Telp (0361) 773537

ABSTRAK

Pemilihan sebuah Restoran sebagai tempat makan sangat ditentukan banyak faktor. Diantaranya adalah makanannya enak, suasananya nyaman, kemudahan untuk parkir, ada fasilitas wifi dan lainnya. Rekomendasi dari orang lain juga memberikan pengaruh dalam keputusan pemilihan sebuah restoran sebagai tempat makan. Penelitian ini akan menilai kualitas pelayanan di restoran - menggunakan teori SERVQUAL dari Parasuraman (1985) serta peranan daripada lingkungan fisik restoran – menggunakan teori DINESCAPE dari Ryu and Jang (2007). Penelitian ini akan menggunakan sample sebanyak minimal 10% dari total jumlah restoran yang ada di kota Denpasar. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui indikator atau variabel mana yang berperan dalam kualitas pelayanan dan indikator atau variabel mana yang memiliki peranan penting dalam kualitas pelayanan dan peranan lingkungan fisik restoran. Metode yang akan dipakai adalah menggunakan teknik analisis mix method yaitu kuantitatif dan kualitatif. Dari hasil pembahasan didapatkan kesimpulan bahwa persepsi pelanggan secara keseluruhan terhadap kualitas pelayanan dan peranan lingkungan fisik pada 26 restoran di kota Denpasar, Bali adalah baik dengan rata-rata nilai 4,00. Ini menunjukkan bahwa ke-26 restoran yang juga menjadi rekomendasi dari Tripadvisor sudah menerapkan kualitas pelayanan dan yang baik serta menyediakan fasilitas yang nyaman guna memberikan kepuasan pelayanan bagi pelanggan.

Kata kunci : restoran, kualitas pelayanan, peranan lingkungan fisik

ABSTRACT

The choice of a restaurant as a place to eat is determined by many factors. Among them are good food, comfortable atmosphere, ease of parking, wifi and other facilities. Recommendations from other people also influence the decision to choose a restaurant as a place to eat. This study will assess service quality in restaurants - using SERVQUAL theory from Parasuraman (1985) and the role of the restaurant's physical environment - using the DINESCAPE theory from Ryu and Jang (2007). This study will use a sample of at least 10% of the total number of restaurants in the city of Denpasar. The purpose of this study is to find out which indicators or variables play a role in service quality and which indicators or variables have an important role in service quality and the role of the restaurant's physical environment. The method that will be used is using mix method analysis techniques, namely quantitative and qualitative. From the results of the discussion it was concluded that overall customer perceptions of service quality and the role of the physical environment in 26 restaurants in Denpasar, Bali were good with an average value of 4.00. This shows that the 26 restaurants which are also recommendations

from Tripadvisor have implemented good service and quality and provide convenient facilities to provide customer satisfaction.

Keywords: restaurant, service quality, the role of the physical environment

PENDAHULUAN

Keberhasilan jalannya sebuah usaha dalam hal ini restoran hingga mencapai keuntungan tentunya dipengaruhi banyak faktor. Faktor tersebut diantaranya adalah menu yang ditawarkan, biaya makanan, biaya variabel lainnya, upaya pemasaran, pengelolaan manajemen, pengelolaan SDM dan banyak lagi. Di lain pihak ada hal yang sering diabaikan sebagai faktor yang berkontribusi terhadap profitabilitas jangka panjang yaitu suasana restoran itu sendiri.

Suatu penelitian telah menunjukkan, kualitas pelayanan dan suasana dapat mempengaruhi segala sesuatu dari persepsi pelanggan pada sebuah restoran. Pelanggan akan memutuskan untuk kembali ke sebuah restoran akan tergantung pada kepuasan mereka saat menikmati layanan makanan dan minuman serta suasana yang dirasakan selama pengalaman makan mereka. Pemilik restoran, akan selalu berusaha mempertahankan kualitas layanannya serta menetapkan atmosfer restoran dengan tepat, sehingga pelanggan akan merasa nyaman dan menikmati pengalaman mereka di restoran sehingga pelanggan akan merasa puas, dan akan menjadi pelanggan loyal sebagai pelanggan tetap maka tentu saja akan memberikan keuntungan bagi restoran.

Pelanggan yang merasa puas, akan menceritakan pengalamannya kepada koleganya sehingga hal ini dapat menjadi bagian dari usaha pemasaran dari mulut ke mulut (words of mouth) atas nama restoran tersebut. Promosi dari mulut ke mulut

telah terbukti menjadi salah satu bentuk yang paling efektif dan terpercaya dalam usaha pemasaran sebuah perusahaan. Meskipun sulit untuk diukur, rekomendasi lisan dari kolega tidak diragukan lagi memiliki dampak jangka panjang yang positif pada profitabilitas sebuah restoran. Sehingga sebuah restoran diharapkan dapat memberikan suasana dan pengalaman terbaik bagi pelanggannya

Menurut data dari Dinas Pariwisata Provinsi Bali tahun 2017 terdapat 2.217 restoran / rumah makan dan 100.658 kapasitas di Bali yang tersebar di 8 kabupaten dan 1 kotamadya. Khusus untuk kota Denpasar jumlah restoran/ rumah makan sebanyak 438 dengan kapasitas 23.957. Sedangkan di Kabupaten Badung sebanyak 823 dengan 46.103 kapasitas, kabupaten Bangli sebanyak 22 dengan 2.760 kapasitas, kabupaten Buleleng sebanyak 173 dengan 4.947 kapasitas, kabupaten Gianyar 504 dengan 17.425 kapasitas, kabupaten Jembrana sebanyak 76 dengan 88 kapasitas, kabupaten Klungkung sebanyak 32 dengan 951 kapasitas, kabupaten Karangasem sebanyak 118 dengan 2.829 kapasitas dan kabupaten Tabanan 32 dengan 1.598 kapasitas. Menurut data dari Trip Advisor tahun 2018 terdapat 200 restoran di Kota Denpasar yang direkomendasikan untuk dikunjungi. Informasi dari survey di lapangan, info dari beberapa blog dan komentar pelanggan ada 26 restoran baru di Kota Denpasar-Bali yang sering dikunjungi dan direkomendasikan untuk dikunjungi seperti Tabel 1.1 berikut:

Tabel 1.1
Rekapitulasi Restoran di Kota Denpasar - Bali Tahun 2018

No	Nama	Alamat	Telp	Menu
1	White Canny Restaurant	Jl. Tukad Gangga No. 16 Dauh Puri Klod Denpasar Barat-Bali	0361 256108	Indonesian Food & Western Food
2	Square One Cafe	Pantai Sindu Sanur	087861786459	Vegetarian, Vegan dan Kopi
3	The Old Champ Café	Jln. Merdeka No. 10B Sumerta Kelod , Denpasar Timur, Kota Denpasar	087861130683	Western, Asian, Indonesian, Vietnamese, dan Thailand food
4	Ayucious Resto and Lounge	Jl. Tantular No.7 Renon Denpasar	0361 255250	Western Food
5	Restoran IL Pomodoro Denpasar	Jl. Gatot Subroto Barat No.371 Denpasar Bali	0361 343818	Italian cuisine
6	Pablo coffee	Jl. Gatsu Tengah No.309, Denpasar	08972043352	Italian, Western, Coffee
7	Sushi Qombi	Jl. Teuku Umar No.255 Denpasar Jl. Werkudara No.10 Legian Bali	0361237808	Japanese

8	Limestones	Jl. Bedahulu No.25 Denpasar	0361 9077688	Western & Asian Food
9	Mangsi Grill and Coffee	Jl. Merdeka No.99X Sumerta Kelod, Denpasar Timur Bali	0361 4723460	Western Food and Coffee
10	Dusk Blue Restaurant	Jl. Duyung No.3 Sanur Denpasar	08113985611	Mediteranian Food
11	ILI Kitchen	Jl. Gatot Subroto Barat No. 500 Padangsambian Kaja Denpasar Barat	081558871117	Indonesian, Asian & Western Food
12	Mie 88	Jl. Teuku Umar Barat Denpasar Bali	03618446888	Chinese Food
13	Lee Bali Bistro	Jl. Tukad Musi III B No.8 Denpasar	03614743214	Western & Indonesian Food
14	Garage bar & kitchen	Jl. Gunung Lumut No.30 Padangsambian Kelod Denpasar Barat		Asian Food & Local Spirit
15	Rumahan Bistro dan Creative Home Living	Jl. Teuku Umar No.143 Denpasar Bali	082237489988	Indonesian & Western Food, Coffee
16	Warung Papa Pizza	Jl. Pungutan No 1 Denpasar Selatan Bali	0817553632	Italian dan Balinese
17	Jejak Bali Kuliner	Jl. Teuku Umar No.212 Dauh Puri Kauh Denpasar	03619382111	Italian Café, International, Indonesian, Asian, Halal
18	Canang Kitchen and Bar	Jl. Danau Tamblingan No.212 Sanur Denpasar	0361288832	International, Asian, Eropa, Indonesia, Vegetarian, Gluten Food
19	Goemerot Restaurant	Jl. Tukad Gangga No.8 Denpasar	085954178778	Indonesian & Western Food
20	Café Teduh	Jl. Diponegoro Gang XI No.1 Dauh Puri Kelod Denpasar	0361221631	Balinese & Italian Food
21	Gosha Kitchen and Patisserie	Jl. Tukad Gangga No.28 Renon Denpasar Barat		Western, Indonesian & Italian Food
22	Juice Time Renon	Jl. Letda Tantular Renon Denpasar Timur Dangan Puri Kelod	08113994800	Western & Italian Food
23	Warunk Upnormal	Jl. Raya Puputan No.50, Dangan Puri Klod, Denpasar Timur		Indonesian Food
24	Massimo Italian Restaurant	Jl. Danau Tamblingan No.228, Sanur Denpasar Selatan	0361288942	Italian Cuisine
25	Nasi Ayam Kedewatan Ibu Mangku	Jl. Tukad Badung No.11 Renon Denpasar Selatan	03617427166	Balinese Food
26	Luigi Italian	Jl. Tukad Batanghari No.39 Kota Denpasar	087860598080	Italian Food

Sumber : Studi Lapangan (2018)

Di Bali saat ini telah banyak bermunculan restoran baru yang menyediakan layanan makanan dan minuman bagi pelanggannya. Pelanggan restoran di Bali tidak hanya wisatawan mancanegara, wisatawan nusantara tetapi juga masyarakat lokal Bali sendiri yang ingin mencoba makan di luar rumah secara rutin setiap bulannya. Persaingan bisnis yang sangat tinggi, menyebabkan pemilik dan pengelola restoran memerlukan strategi yang tinggi agar mampu tetap bertahan dalam persaingan bisnis dalam jangka waktu lama serta dapat memberikan layanan bagi semua pengunjungnya. Pelanggan restoran saat ini tidak hanya mengharapkan kualitas produk serta layanan selama menikmati pengalamannya di restoran, tetapi kenyamanan dan fasilitas juga sangat dipentingkan saat ini.

Berdasarkan uraian pada latar belakang masalah di atas, maka yang menjadi pokok masalahnya adalah : Bagaimanakah penilaian pelanggan ter-

hadap kualitas pelayanan dan peranan lingkungan fisik pada Restoran di Kota Denpasar-Bali secara keseluruhan?

KAJIAN PUSTAKA

Jurnal dengan judul "The Important of Physical Environment For Guest at Restaurants in Bali" oleh Hendriyani (2018) menghasilkan penelitian yang menunjukkan bahwa peran lingkungan fisik dalam kepuasan pelanggan di restoran di Bali secara keseluruhan dalam kondisi baik. Faktor yang paling menentukan kepuasan pelanggan adalah faktor atmosfer yang diikuti oleh faktor estetika fasilitas. Variabel yang paling menentukan kepuasan pelanggan adalah suhu kamar yang nyaman diikuti oleh furnitur bersih. Metode penelitian ini adalah metode kuantitatif dengan analisis faktor konfirmatori dengan 105 responden. Faktor yang diamati terdiri dari enam faktor yaitu: (1) faktor estetika fasilitas; (2) faktor suasana; (3) faktor

pencahayaan; (4) faktor tata letak; (5) faktor pengaturan meja; dan (6) faktor staf layanan

Jurnal dengan judul " Pengaruh Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan Dan Harga Terhadap Kepuasan Konsumen" oleh Chayani (2016) meneliti tentang pengaruh secara parsial kualitas produk, kualitas pelayanan, dan harga terhadap kepuasan konsumen pada Restoran Ikan Bakar Cianjur Cabang Manyar Surabaya. Penelitian ini menggunakan metode statistik deskriptif menggunakan teknik pengambilan sampel accidental sampling dan analisis regresi linier berganda. Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa variabel kualitas produk, kualitas pelayanan dan harga mempunyai pengaruh yang signifikan dan positif terhadap kepuasan konsumen dan variabel kualitas produk adalah variabel yang berpengaruh dominan terhadap kepuasan konsumen. Hasil penelitian ini mendukung penelitian yang dilakukan oleh Prasastono dan Pradapa (2012).

Jurnal dengan judul "The Important of Restaurant Physical Environment For Turkish Customers" oleh Tusukan, et.al. (2016), meneliti tentang pentingnya lingkungan fisik restoran bagi pelanggan dari Turki. Penelitian ini secara empiris menganalisis tingkat kepentingan elemen lingkungan fisik sebuah restoran untuk pelanggan di Turki dan meneliti hubungan antara restoran dengan unsur-unsur lingkungan fisik dan karakteristik pelanggan. Lima jenis restoran yang dipilih untuk survei yang dilakukan di Istanbul, Turki. Kuesioner digunakan untuk mengumpulkan data dari 384 pelanggan restoran antara bulan Desember 2014 sampai dengan bulan Maret 2015. Analisis faktor, t-test dan metode ANOVA digunakan untuk menganalisis data. Hasil penelitian menunjukkan bahwa faktor kelompok yang efektif mengenai restoran lingkungan fisik bagi pelanggan Turki di Istanbul adalah masing-masing staf layanan, estetika fasilitas, tata letak, suasana, pengaturan meja dan pencahayaan. Selanjutnya, penelitian ini menggambarkan bahwa faktor lingkungan fisik membedakan tergantung pada karakteristik demografi pelanggan.

Jurnal dengan judul "Analisa Pengaruh Physical Environment terhadap Minat Beli Konsumen di Kafe-Kafe di Surabaya" oleh Elina, N. dkk (2016) meneliti menggunakan kuesioner sebagai alat pengumpulan data. Hasil penelitian menunjukkan bahwa facilities aesthetics dan table settings berpengaruh secara positif dan signifikan

terhadap minat beli konsumen, sedangkan ambience, lighting, layout dan service staff berpengaruh positif namun tidak signifikan. Berdasarkan hasil penelitian didapatkan facilities aesthetics sebagai faktor yang paling dominan mempengaruhi minat beli konsumen.

Jurnal dengan judul " Service Quality Analysis for Customer Satisfaction in Japanese Saboten Shokudo Malang" oleh Erfiana, dkk. (2014) meneliti tentang tingkat pengaruh dimensi kualitas pelayanan meliputi tangibles, reliability, responsiveness, assurance dan empathy terhadap kepuasan konsumen Restoran Jepang Saboten Shokudo. Penelitian ini menggunakan teknik survey terhadap 100 responden dengan pendekatan accidental sampling kemudian dilakukan purposive sampling. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan yang terdiri dari lima variabel berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen. Urutan variabel yang paling berpengaruh adalah variabel tangibles (bukti fisik), responsiveness (ketanggapan), empathy (perhatian), assurance (jaminan), dan realibility (kehandalan).

Jurnal dengan judul " Analisis Kepuasan Wisatawan China Terhadap Restoran Di Bali" oleh Hendriyani (2013) meneliti tentang kepuasan wisatawan China grup (GIT) pada produk Restoran China di Kabupaten Badung. Penelitian ini secara empiris menganalisis kepuasan wisatawan China dengan dengan mengobservasi empat faktor yang terdiri dari 14 variabel yaitu: (1) Faktor Suasana (4 variabel), (2) Faktor Makanan dan Minuman (4 variabel), (3) Faktor Layanan (3 variabel), (4) Faktor Kebersihan (3 variabel). Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa faktor yang paling menentukan kepuasan wisatawan secara keseluruhan adalah Faktor Makanan dan Minuman, diikuti oleh Faktor Layanan. Sedangkan variabel yang menentukan kepuasan wisatawan adalah Variabel Rasa dan diikuti oleh Variabel Air Conditioning.

Jurnal dengan judul "New or repeat customers: How does physical environment influence their restaurant experience?" oleh Ryu and Han (2011) meneliti tentang model konseptual untuk mengkaji bagaimana persepsi pelanggan dari lingkungan fisiknya dipengaruhi kepuasan pelanggan, dan loyalitas pelanggan pada restoran formal. Penelitian ini menggunakan analisis model persamaan struktural, penelitian ini menunjukkan bahwa estetika fasilitas, pencahayaan, tata

letak, dan staf layanan memiliki pengaruh yang signifikan pada kepuasan pelanggan.

Jurnal dengan judul :”DINESCAPE: a scale for customers’ perception of dining environments” oleh Ryu and Jang (2008) meneliti tentang dimensi lingkungan fisik restoran formal untuk mengembangkan skala DINESCAPE. Penelitian ini meninjau literatur yang relevan khususnya psikologi lingkungan dan pemasaran secara empiris dan teoritis. Dalam penelitian ini juga menyempurnakan skala beberapa item untuk menilai DINESCAPE dalam restoran formal. Berdasarkan analisis kuantitatif, skala enam faktor diidentifikasi dalam penelitian ini yaitu estetika fasilitas, suasana, pencahayaan, produk layanan, tata letak, dan faktor sosial.

Jurnal dengan judul :“The combined effects of the physical environment and employee behavior on customer perception of restaurant service quality” oleh Wall and Berry (2007) meneliti tentang pengalaman makan pada restoran formal setidaknya melibatkan 3 faktor penting. Walaupun kualitas makanan sangat mendasar, suasana dan kinerja layanan sangat berpengaruh pada penilaian pelanggan bagi sebuah restoran. Terdapat beberapa faktor kunci dalam penilaian pengalaman makan pada sebuah restoran yaitu : faktor fungsi (elemen suasana, desain dan teknis) dan faktor manusia (elemen kinerja, perilaku, penampilan karyawan). Persepsi pelanggan terhadap faktor fungsi berpengaruh lebih besar dibandingkan faktor manusia. Namun keduanya sebaiknya selalu diperhatikan bagi para manajer restoran untuk tetap mempertahankan kualitas pelayanan yang diberikan kepada para pelanggannya.

Semua penelitian diatas, dapat menjadi dasar pertimbangan di dalam penelitian tentang kualitas pelayanan & peranan faktor lingkungan fisik oleh pelanggan pada restoran di Kota Denpasar-Bali.

METODE

Penelitian ini menggunakan analisis kuantitatif menggunakan analisis frekwensi karena terdapat pengolahan data menggunakan angka-angka. Kemudian analisis dalam penelitian ini akan didukung dengan analisis deskriptif kualitatif atau interpretasi data hasil kuantifikasi secara frekwensi dalam penelitian ini. Pendekatan ini diharapkan dapat membantu peneliti untuk meneliti variabel-variabel dari fenomena yang diteliti, yaitu analisis kualitas pelayanan & peranan lingkungan

fisik oleh pelanggan pada restoran di Kota Denpasar-Bali.

Simamora (2005:134) menyebutkan bahwa jumlah variabel yang diekstrak, juga dapat menggunakan pendekatan kriteria konsep atau apriori, artinya jumlah variabel yang dibutuhkan dicari berdasarkan konsep. Dalam penelitian ini variabel dan item dicari berdasarkan konsep SERVQUAL berdasarkan teori dari Parasuraman (1985) yang terdiri dari 5 dimensi dengan 17 atribut elemen kualitas pelayanan dan teori DINESCAPE berdasarkan teori dari Ryu dan Jung (2007) yang terdiri dari 6 dimensi dengan 21 atribut elemen lingkungan fisik restoran.

Penelitian ini akan dilakukan pada 26 restoran baru di Kota Denpasar-Bali berdasarkan data survey lapangan. Lokasi restoran sebagai sampel dalam penelitian ini tersebar pada 26 restoran di Kota Denpasar Bali. Variabel atau indikator diukur secara ordinal dengan menggunakan skala Likert. Skala ini digunakan untuk mengukur sikap dari jenjang yang paling positif ke jenjang yang paling negatif (Kusmayadi dan Sugianto,2000). Dalam kaitan dengan penelitian kualitas pelayanan & peranan lingkungan fisik terhadap pelanggan pada restoran di Kota Denpasar-Bali, responden harus mengekspresikan pandangannya dengan memilih salah satu dari lima alternatif jawaban yang disediakan, yaitu: a). Jawaban sangat puas diberi bobot 5, b). Jawaban puas diberi bobot 4, c). Jawaban biasa diberi bobot 3, d). Jawaban tidak puas diberi bobot 2, dan e). Jawaban sangat tidak puas diberi bobot 1

Sebelum instrumen penelitian digunakan untuk mengumpulkan data, maka instrumen tersebut harus diuji dengan uji validitas dan reliabilitas.. Hasil uji validitas pada penelitian ini menunjukkan interval 0,305 sampai dengan 0,996 yang artinya instrumen penelitian telah memenuhi syarat validitas dengan nilai koefisien korelasi item-total masing-masing yang lebih besar dari 0,3 ($R_i > 0,3$). Dengan demikian instrumen penelitian layak atau valid digunakan sebagai pengumpul data.

Sedangkan hasil uji Reliabilitas adalah indeks yang menunjukkan sejauh mana suatu alat ukur dapat dipercaya atau dapat diandalkan untuk mengambil data. Uji reliabilitas dilakukan dengan uji varians alfa-Cronbach. Apabila nilai alfa-Cronbach $r_i > 0,6$; maka selanjutnya instrumen tersebut dinyatakan valid dan dapat dipergunakan dalam penelitian. Hasil uji reliabilitas instrumen

dalam penelitian ini, koefisien alphanya 0,923. Dengan nilai alfa-cronbach 0,923 > 0,6 sehingga instrumen penelitian ini dapat dipercaya, andal dan akurat sebagai pengumpul data.

Berdasarkan teori SERVQUAL terdapat 5 dimensi dalam penelitian ini dengan 17 atribut yang ada terkait kualitas pelayanan dan berdasarkan teori DINESCAPE terdapat 6 dimensi dalam penelitian ini dengan 21 atribut yang ada terkait lingkungan fisik restoran. Distribusi 11 dimensi dengan jumlah atributnya masing-masing adalah Tangible (4 variabel), Reliability (3 variabel), Responsiveness (3 variabel), Assurance (4 varia-

bel), Emphaty (3 variabel), Facility Aesthetics(5 variable), Ambience (4 variabel), Lighting (3 variabel), Layout (4 variabel), Table Setting (3 variabel) dan Staff Service (2 variabel). Gambaran mengenai konstruk dalam penelitian ini dapat dilihat pada Tabel 3.1. Pada Tabel 3.1 dapat dilihat bahwa penelitian ini menggunakan 38 variabel. Kualitas pelayanan dan peranan lingkungan fisik restoran adalah konstruk yang tidak terukur (unmeasureable). Faktor-faktor yang tidak terukur nantinya akan diukur secara ordinal melalui skala Likert.

Tabel 3.1

Faktor dan Variabel dalam Kerangka Kualitas Pelayanan dan Peranan Lingkungan Fisik terhadap Kepuasan Pelanggan pada Restoran di Kota Denpasar, Bali

Faktor	Variabel	Kode	Pengukuran
1. Unsur Fisik / <i>Tangible</i>	1. Keberagaman menu	X1	Ordinal
	2. Tersedianya parkir yang memadai	X2	Ordinal
	3. Kerapihan dan kebersihan pakaian karyawan	X3	Ordinal
	4. Kebersihan dan kenyamanan ruangan	X4	Ordinal
2. Kehandalan / <i>Reliability</i>	1. Keandalan karyawan dalam memberikan informasi menu makanan dan minuman	X5	Ordinal
	2. Ketepatan penyajian makanan dan minuman yang dipesan konsumen	X6	Ordinal
	3. Keakuratan perhitungan administrasi oleh kasir	X7	Ordinal
3. Daya Tanggap/ <i>Responsiveness</i>	1. Kecepatan penyajian makanan dan minuman	X8	Ordinal
	2. Karyawan selalu siap melayani konsumen apabila dibutuhkan	X9	Ordinal
	3. Kesigapan karyawan menangani keluhan konsumen	X10	Ordinal

4. Jaminan/ <i>Assurance</i>	1. Kemampuan karyawan dalam berkomunikasi kepada konsumen	X11	Ordinal
	2. Karyawan selalu bersikap jujur agar dipercaya konsumen	X12	Ordinal
	3. Kehalalan produk makanan dan minuman	X13	Ordinal
	4. Kualitas makanan dan minuman yang baik	X14	Ordinal
5. Empati/ <i>Empathy</i>	1. Keramahan karyawan melayani konsumen	X15	Ordinal
	2. Karyawan memahami kebutuhan konsumen		
	3. Karyawan memberikan pelayanan yang sama tanpa memandang status social	X16	Ordinal
		X17	Ordinal
6. Estetika fasilitas/ <i>Facility Aesthetics</i>	1. Furniture yang bersih	X18	Ordinal
	2. Warna yang menarik	X19	Ordinal
	3. Furniture berkualitas	X20	Ordinal
	4. Lukisan/ foto yang atraktif	X21	Ordinal
	5. Dekorasi dinding yang menarik	X22	Ordinal
7. Suasana/ <i>Ambience</i>	1. Suhu ruangan yang nyaman	X23	Ordinal
	2. Aroma yang menyenangkan	X24	Ordinal
	3. Latar belakang musik	X25	Ordinal
	4. Latar belakang suara	X26	Ordinal

HASIL DAN PEMBAHASAN

Sebagaimana diketahui bahwa data mempunyai peranan yang sangat penting bagi suatu penelitian karena data merupakan penggambaran variabel yang diteliti dan berfungsi sebagai alat untuk membuktikan hipotesis. Oleh karena itu, data dalam suatu penelitian dapat dikumpulkan dengan suatu instrumen. Instrumen yang dipakai dalam mengumpulkan data haruslah memenuhi dua persyaratan penting, yaitu validitas dan reliabilitas yang harus diuji.

Uji validitas dapat dilakukan secara eksternal dengan test retest atau dengan cara mencobakan instrumen yang sama pada beberapa responden. Apabila nilai $R_i > 0,3$, maka instrumen tersebut dapat dinyatakan valid dan dapat dipergunakan dalam penelitian selanjutnya. Hasil uji validitas dari pertanyaan yang digunakan dalam penelitian ini. Pengujian validitas ini menggunakan 33 orang responden yang diteliti ($N=33$). 33 orang ini dianggap sudah berdistribusi secara normal.

Hasil uji validitas pada penelitian ini menunjukkan interval 0,305 sampai dengan 0,996 yang artinya instrument penelitian telah memenuhi syarat validitas dengan nilai koefisien korelasi item-total masing-masing yang lebih besar dari 0,3 ($R_i > 0,3$). Dengan demikian instrumen penelitian layak atau valid digunakan sebagai pengumpul data.

Sedangkan hasil uji Reliabilitas adalah indeks yang menunjukkan sejauh mana suatu alat ukur dapat dipercaya atau dapat diandalkan untuk mengambil data. Uji reliabilitas dilakukan dengan uji varians alfa-Cronbach. Apabila nilai alfa-Cronbach $> 0,6$; maka selanjutnya instrumen tersebut dinyatakan valid dan dapat dipergunakan dalam penelitian. Hasil uji reliabilitas instrumen dalam penelitian ini, koefisien alfabanya 0,923. Dengan nilai alfa-cronbach $0,923 > 0,6$ sehingga instrumen penelitian ini dapat dipercaya, andal dan akurat sebagai pengumpul data.

Penelitian ini menggunakan pendapat responden yang merupakan pelanggan baik yang

berkebangsaan Indonesia maupun asing yang sedang dan pernah berkunjung ke restoran yang menjadi objek penelitian selama periode penelitian. Uraian tentang karakteristik responden dalam hal ini adalah: kelompok daerah asal, jenis kelamin, umur, jabatan /posisi pekerjaan, sumber informasi tentang restoran, dan frekwensi kunjungan ke restoran.

Dari 171 responden yang teridentifikasi sebagai berikut : (1). Berdasarkan daerah asal menunjukkan bahwa ,sebagian besar responden berasal dari Indonesia, yaitu sebanyak 150 or atau 88%, German 6 orang atau 4%, Perancis 5 orang atau 3% dan sisanya dari negara lain. (2). Menurut kelompok jenis kelamin sebagian besar adalah laki-laki yaitu sebanyak 137 orang atau 80,12% sedangkan sisanya 34 orang atau 19,88% adalah perempuan. (3). Berdasarkan kelompok umur responden 80 orang atau sekitar 47 % berada pada rentang umur antara 19 – 25 tahun, 71 orang atau sekitar 42 % berada pada rentang umur 26 – 36 tahun, dan 20 orang atau sekitar 11 % berada pada rentang umur antara 37 – 50 tahun. Ini menunjukkan bahwa masyarakat dari kalangan remaja hingga dewasa banyak mengunjungi restoran di sekitar wilayah Denpasar untuk ngobrol dan berkumpul bersama teman, sahabat, hingga sanak saudara dan keluarga. Sehingga tradisi makan bersama di luar rumah sudah menjangkit di kota Denpasar. (4) Terpilih berdasarkan posisi jabatan atau pekerjaan yang dilakukan menunjukkan bahwa responden terbanyak menempati posisi mahasiswa

atau murid sebanyak 100 orang atau 58%, diikuti karyawan/ staf sebanyak 65 orang atau 38%, dan 6 orang atau 4% menduduki posisi sebagai manager. (5) Sumber informasi tentang restoran berdasarkan tabulasi data responden mengetahui restoran sebagian besar dari web atau media sosial dan dari teman (6). Berdasarkan frekwensi kunjungan ke restoran menunjukkan bahwa rata-rata tamu berkunjung 1 -2 kali selama masa penelitian.

Dalam deskripsi terhadap kuesioner penelitian akan diuraikan persepsi responden terhadap dimensi variabel tangible, reliability, responsiveness, assurance, emphaty, facility aesthetic, ambience, lighting, layout, table setting dan service staff. Dimana penilaian secara kuantitatif menggunakan skala interval dengan mengintegrasikan rata-rata skor menurut kategori penilaiannya. Rumus interval kelas : Nilai tertinggi = 5, Nilai rendah = 1, Rentang 5-1 = 4

$$C \text{ (Interval Kelas)} = \frac{R \text{ (Range)}}{K \text{ (Jumlah Klasifikasi)}}$$

$$C = \frac{4}{5} = 0,80$$

Dari nilai interval kelas maka diperoleh batas-batas klasifikasi (kriteria) dengan kategori penilaian seperti pada tabel 4.1

Tabel 4.1
Kelas interval dan kategori

No	Kelas Interval	Kategori
1	1,00 – 1,79	Sangat Kurang Baik
2	1,80 – 2,59	Kurang Baik
3	2,60 – 3,39	Cukup
4	3,40 – 4,19	Baik
5	4,20 – 5,00	Sangat Baik

Dimensi variabel kualitas pelayanan bagi responden berkebangsaan Indonesia dan asing yang totalnya berjumlah 171 orang yang pernah berkunjung dan makan pada 26 restoran di Kota Denpasar secara keseluruhan dapat dilihat pada Tabel 4.2

Tabel 4.2

Distribusi Frekuensi Jawaban Responden terhadap Kualitas Pelayanan yang meliputi Faktor Tangible, Reliability, Responsiveness, Assurance, dan Emphaty pada 26 Restoran di Kota Denpasar, Bali (N=171)

Faktor	Variabel	Nilai Jawaban					Total Nilai	Rata – Rata	Keterangan
		STP (1)	TP (2)	B (3)	P (4)	SP (5)			
Unsur Fisik (<i>Tangible</i>)	X1	0	2	135	308	240	685	4.01	Baik
	X2	1	34	141	296	160	632	3.70	Baik
	X3	0	14	123	368	155	660	3.86	Baik
	X4	0	4	57	396	255	712	4.16	Baik
Kehandalan (<i>Reliability</i>)	X5	0	4	114	352	215	685	4.01	Baik
	X6	0	8	81	384	220	693	4.05	Baik
	X7	0	0	60	404	250	714	4.18	Baik
Daya Tanggap (<i>Responsiveness</i>)	X8	0	14	123	348	180	665	3.89	Baik
	X9	1	12	105	364	190	672	3.93	Baik
Jaminan (<i>Assurance</i>)	X10	0	6	138	360	160	664	3.88	Baik
	X11	0	4	126	364	180	674	3.94	Baik
	X12	0	0	81	376	250	707	4.13	Baik
	X13	0	2	102	336	260	700	4.09	Baik
	X14	0	4	108	280	315	707	4.13	Baik
Empati (<i>Emphaty</i>)	X15	0	8	93	380	205	686	4.01	Baik
	X16	1	6	111	344	220	682	3.99	Baik
	X17	0	2	96	324	285	707	4.13	Baik
Rata – Rata								4.01	Baik

Sumber : Data diolah

Berdasarkan Tabel 4.2 ditemukan bahwa persepsi pelanggan baik domestik (Indonesia) maupun asing terhadap kualitas pelayanan pada 26 restoran di Kota Denpasar, Bali secara keseluruhan adalah baik dengan nilai rata-rata sebesar 4,01. Hal ini berdasarkan pada penilaian pelanggan yang menyatakan bahwa semua variabel daripada faktor-faktor kualitas pelayanan adalah rata-rata baik, hanya saja ada satu pendapat pelanggan yang memberi nilai sangat tidak puas (STP) pada variabel kesediaan tempat parkir yang memadai, karyawan selalu siap melayani konsumen apabila dibutuhkan, dan karyawan memahami kebutuhan

konsumen. Walaupun hanya satu pelanggan yang memberi penilaian sangat rendah namun ketiga variabel tersebut sangat mempengaruhi kenyamanan dan kepuasan pelanggan serta mempengaruhi keinginan mereka untuk datang kembali ke restoran sehingga perlu perhatian lebih bagi pihak manajemen maupun owner.

Sedangkan untuk dimensi variabel peranan lingkungan fisik bagi responden berkebangsaan Indonesia dan asing yang totalnya berjumlah 171 orang pada 26 restoran di Kota Denpasar secara keseluruhan dapat dilihat pada Tabel 4.3

Tabel 4.3

Distribusi Frekuensi Jawaban Responden terhadap Peranan Lingkungan Fisik meliputi Faktor Facility Esthetics, Ambience, Lighting, Layout, Table Setting, dan Service Staff pada 26 Restoran di Kota Denpasar, Bali (N=171)

Faktor	Variabel	Nilai Jawaban					Tota Nilai	Rata – Rata	Keterangan
		STP (1)	TP (2)	B (3)	P (4)	SP (5)			
Estetika Fasilitas / Facility Aesthetics	X18	0	1	108	340	245	695	4.06	Baik
	X19	0	0	123	328	240	691	4.04	Baik
	X20	0	3	132	288	260	686	4.01	Baik
	X21	0	4	156	260	250	674	3.94	Baik
	X22	0	5	126	308	235	679	3.97	Baik
Suasana / Ambience	X23	0	8	102	316	250	684	4.00	Baik
	X24	0	4	144	320	195	667	3.90	Baik
	X25	1	8	183	272	165	637	3.73	Baik
	X26	2	8	183	260	175	636	3.72	Baik
Pencahayaann / Lighting	X27	0	1	105	372	210	689	4.03	Baik
	X28	0	0	168	292	210	670	3.92	Baik
	X29	0	2	138	340	175	657	3.84	Baik
Tata letak / Layout	X30	0	2	123	344	210	681	3.98	Baik
	X31	0	3	135	324	210	675	3.95	Baik
	X32	0	0	165	320	180	665	3.89	Baik
	X33	0	2	147	288	240	679	3.97	Baik
Penataan Meja Tamu / Table Setting	X34	0	3	132	336	200	674	3.94	Baik
	X35	0	9	102	312	250	682	3.99	Baik
	X36	0	11	204	240	160	626	3.66	Baik
Karyawan Layanan / Service Staff	X37	1	2	147	316	200	668	3.91	Baik
	X38	0	0	159	272	250	681	3.98	Baik
Rata-Rata							3,98	Baik	

Sumber : Data diolah

Berdasarkan Tabel 4.3 ditemukan bahwa persepsi pelanggan baik domestik (Indonesia) maupun asing tentang peranan lingkungan fisik pada 26 restoran di Kota Denpasar, Bali secara keseluruhan adalah baik dengan nilai rata-rata sebesar 3,98. Hal ini berdasarkan penilaian pelanggan yang menyatakan bahwa semua variabel dari faktor-faktor peranan lingkungan fisik adalah rata-rata baik, namun ada satu pelanggan yang menyatakan sangat tidak puas pada variabel latar belakang musik, latar belakang suara, dan kerapihan pakaian dan seragam karyawan yang menarik. Latar belakang music dan suara merupakan hal yang juga mempengaruhi kenyamanan pelanggan dalam menikmati makanan dan minuman di restoran sehingga perlu diatur agar serasi dengan kon-

sep restoran dan tidak terkesan bising. Begitu juga dengan penampilan karyawan yang meliputi kerapian, kebersihan dan kesesuaian pakaian sehingga tampak menarik dipandang. Sehingga pelanggan akan senang dan terkesan akan penampilan karyawan dan ini tentunya akan mempengaruhi perasaan senang dan keinginan kembali ke restoran.

Berdasarkan kedua tabel tersebut di atas maka dapat dirangkum dalam tabel berikut mengenai persepsi pelanggan terhadap kualitas pelayanan dan peranan lingkungan fisik pada 26 restoran di Kota Denpasar, Bali

Tabel 4.4

Rekapitulasi Penilaian Pelanggan Secara Keseluruhan Terhadap Kualitas Pelayanan dan Peranana Lingkungan Fisik Pada 26 Restoran di Kota Denpasar, Bali.

No	Dimensi	Rata-Rata	Keterangan
1	Kualitas Pelayanan	4,01	Baik
2	Peranan lingkungan Fisik	3,98	Baik
	Rata – rata	4,00	Baik

Berdasarkan tabel di atas diperoleh hasil bahwa penilaian pelanggan secara keseluruhan terhadap kualitas pelayanan dan peranan lingkungan fisik pada 26 restoran di Kota Denpasar, Bali mendapat nilai rata-rata 4,00 yang dalam hal ini termasuk dalam katagori baik.

PENUTUP

Simpulan

Dari hasil pembahasan sebelumnya didapatkan kesimpulan bahwa persepsi pelanggan secara keseluruhan terhadap kualitas pelayanan dan peranan lingkungan fisik pada 26 restoran di kota Denpasar, Bali adalah baik dengan rata-rata nilai 4,00. Ini menunjukkan bahwa ke-26 restoran yang juga menjadi rekomendasi dari Tripadvisor sudah menerapkan kualitas pelayanan dan yang baik serta menyediakan fasilitas yang nyaman guna memberikan kepuasan pelayanan bagi pelanggan.

Namun dari penilaian tersebut masih ada yang menilai sangat tidak memuaskan, dari dimensi kualitas pelayanan yang meliputi variabel kesediaan tempat parkir yang memadai, karyawan selalu siap melayani konsumen apabila dibutuhkan, dan karyawan memahami kebutuhan konsumen serta dari dimensi peranan lingkungan fisik yang meliputi variabel latar belakang musik, latar belakang suara, dan kerapian pakaian dan seragam karyawan yang menarik.

Saran

Saran dalam penelitian ini adalah : a. bagi pemilik restoran dan manajemen restoran, agar mempertahankan kualitas pelayanan yang telah diterapkan dengan teratur memberikan pelatihan mengenai tehnik pelayanan dan penanganan keluhan pelanggan serta menjaga fasilitas yang disediakan agar tetap memberikan kenyamanan dan kepuasan bagi pelanggan, b. bagi pemerintah, agar lebih tegas dalam penerapan aturan dalam mendirikan usaha seperti restoran khususnya dalam penyediaan lahan parkir yang memadai,

c. bagi peneliti lainnya, agar penelitian ini dapat diteruskan khususnya pada restoran di luar kota Denpasar seperti Badung dan daerah lainnya di Bali

DAFTAR PUSTAKA

- Banat, A. & Wandebori, H.S.T. 2012. Store design and store atmosphere effect on customer sales per visit economics. 2nd International Conference on Business. Economics, Management and Behavioral Sciences. Retrieved March 16, 2016
- Cahyani, Febby Gita. 2016. Pengaruh Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan Dan Harga Terhadap Kepuasan Konsumen. Jurnal Ilmu dan Riset Manajemen
- Dinas Pariwisata Provinsi Bali. 2017. Direktori tahun 2017.
- Elina, N. Dkk. 2016. Analisa pengaruh physical environment terhadap minat beli konsumen di kafe-kafe di Surabaya. Manajemen Perhotelan, Universitas Kristen Petra, Surabaya, Indonesia. Journal Petra, 411-423
- Erfiana, Widya Ika. Dkk . 2014. Service Quality Analysis for Customer Satisfaction in Japanese Restaurant Shaboten Shokudo Malang.
- Hendriyani, I Gusti Ayu Dewi. 2015. Persepsi Wisatawan Tiongkok Terhadap Kualitas Pelayanan Pada Hotel Di Kawasan Wisata Nusa Dua-Bali, Bali, Indonesia.
- Hendriyani, I Gusti Ayu Dewi. 2018. The Importance of Physical Environment for Guest at Restaurants in Bali. Journal of Tourism and Hospitality Management
- Hussain,R.& Ali, M. 2015. Effect of store atmosphere on customer purchase intention. International Journal of Marketing Studies, 7 (2), 35-43
- Hermawan, Luky dan Marheni Eka Saputri. 2013. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Restoran Bebek H.

Slamet, Jakarta Selatan, Indonesia.

Kim, W.G. & Moon Y.J. 2009. Customers cognitive, emotional and actionable response to the servicescape : A test of the moderating effect of the restaurant type. *International Journal of Hospitality Management*, 28 (1), 144-156

Kusmayadi dan Sugiarto, Endar. 2000. *Metode Penelitian dalam Bidang Kepariwisataaan*. Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama.

Lin, I.Y (2004). Evaluating a servicescape: The effect of cognitiion and emotion. *International Journal of Hospitality Management*, 23 (2), 163-178

Mantra,IB, dan Kasto. 1989. *Penentuan Sampel dalam Metode Penelitian Survai*, Editor Masri Singarimbun dan Sofian Effendi. Jakarta: LP3ES

Ryu, K. 2005. *DINESCAPE, emotions and behavioral intentions in upscale restaurants*. Doctoral dissertation. Retrived April 21. 2016, from Kansas State University.

Ryu, K and Jang, S,C. 2007. The effect of environmental perceptions on bevavioral intentions through emotions: The case of upscale restaurant. *Journal of Hospitality & Tourism Research*, 31 (1). 56-72

Ryu K, Jang S. 2008. *DINESCAPE: a scale for customers' perception of dining environments*. *Journal of Foodservice Business Research*11: 2-22.

Ryu K, Han H . 2011. New or repeat customers: How does physical environment influence their restaurant experience?.*International Journal Hospitality Management*, 30 (3): 599-611.

Simamora, Bilson.2005. *Analisis Multivariat Pemasaran*. Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama

Supranto, J. 2004. *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan Untuk Menaikkan Pangsa Pasar*. Jakarta: Rineka Cipta.