



Volume 5 Nomor 1 Juni 2022, pages: 7-16

ANALISIS KEPUASAN KONSUMEN TERHADAP KUALITAS PELAYANAN RESTORAN MIE KOBER JIMBARAN

ANALYSIS OF CONSUMER SATISFACTION ON SERVICE QUALITY FOR MIE KOBER JIMBARAN RESTAURANT

I Made Rony Mulia Kusuma Putra¹, Ni Luh Kadek Laksmi Wulandani²

Perencanaan Pariwisata, Politeknik Negeri Bali¹
Manajemen Perhotelan, Politeknik Internasional Bali²
ronymulia28@gmail.com¹, laksmi.wulandani@pib.ac.id²

Received: 28/04/2022

Revised: 01/05/2022

Accepted: 05/06/2022

Abstrak

Gaya hidup masyarakat Bali pada zaman modernisasi ini telah banyak berubah, makanan yang menjadi kebutuhan pokok untuk menyambung hidup akan tetapi sekarang makanan sudah menjadi gaya baru untuk masyarakat. Makan di luar juga dapat di jadikan sarana refreasing setelah seharian bekerja, dengan berbagai alasan seperti mengadakan pertemuan dengan rekan kerja, acara keluarga, hanya sekedar meluangkan waktu bersama pasangan maupun merayakan hari special orang terdekat. Oleh karena itu mengakibatkan banyak tempat makan baru dari kecil hingga besar di Bali dengan menggunakan konsep unik yang di tawarkan kepada konsumen, salah satunya Restoran Mie Kober Jimbaran. Tujuan penelitian ini untuk mengetahui kepuasan konsumen terhadap kualitas pelayanan yang diberikan oleh Mie Kober. Hasil penelitian ini didapatkan bahwa pelayanan maupun menu makanan yang disajikan tidak sesuai dengan yang dijanjikan dan pelayan restoran dinilai masih belum tanggap dalam menangani kebutuhan pelanggan sehingga pihak Restoran perlu memberikan penanganan lebih lanjut dan memastikan apa yang dijanjikan kepada konsumen sesuai dengan kenyataan yang di dapatkan agar pelanggan merasa puas dan tidak ragu untuk berkunjung kembali ke Restoran Mie Kober Jimbaran.

Kata Kunci: Kepuasan Konsumen, Kualitas Pelayanan, Restoran

Abstract

The lifestyle of the Balinese people in this modernization era has changed a lot, food has become a basic need to sustain life, but now food has become a new style for the community. Eating out can also be used as a means of refreshing after a long day at work, for various reasons such as holding meetings with colleagues, family events, just spending time with your partner or celebrating special days for those closest to you. Therefore, it has resulted in many new places to eat from small to large in Bali by using a unique concept that is offered to consumers, one of which is Mie Kober Jimbaran Restaurant. The purpose of this study was to determine consumer satisfaction with the quality of service provided by Mie Kober. The results of this study found that the service and food menu served were not as promised and restaurant waiters were considered still not responsive in handling customer needs so that the restaurant needed to provide further handling and ensure that what was promised to consumers was in accordance with the reality that

was obtained so that customers feel satisfied and do not hesitate to return to the Mie Kober Jimbaran Restaurant.

Keywords: *Customer Satisfaction, Service Quality, Restaurant*

1. PENDAHULUAN

Gaya hidup masyarakat Bali pada jaman modernisasi ini telah banyak berubah, yang sebelumnya makanan yang menjadi kebutuhan pokok untuk menyambung hidup tetapi sekarang makanan sudah menjadi gaya baru. Masyarakat perkotaan lebih sering makan di luar dari pada masak sendiri dengan alasan efisiensi waktu agar dapat melakukan pekerjaan yang lain. Selain itu makan di luar juga dapat di jadikan sarana refreking setelah seharian bekerja, dengan berbagai alasan seperti mengadakan pertemuan dengan rekan kerja, acara keluarga, hanya sekedar meluangkan waktu bersama pasangan maupun merayakan hari spesial orang terdekat. Dengan perubahan gaya hidup dari masyarakat, mengakibatkan banyak tempat makan baru dari kecil hingga besar di Bali dengan menggunakan konsep unik yang di tawarkan kepada konsumen.

Dengan banyaknya bermunculan restoran baru dengan menu, harga, dan pelayanan yang berbeda berakibat semakin tingginya persaingan pada bisnis kuliner ini. Untuk mengendalikan bisnis agar bisa bersaing antar pelaku, yang perlu ditentukan terlebih dahulu adalah strategi pemasaran yang berorientasi kepada pelanggan. Kiblat kepada pelanggan tersebut dilakukan dengan membuat pembaharuan pada seluruh aspek pada bisnis yang bisa memberikan rasa kepuasan terhadap keinginan konsumen. Sehingga bisa membuat konsumen memiliki rasa puas yang tinggi terhadap pelayanan yang diberikan.

Untuk melihat tingkat kepuasan konsumen dapat diketahui dari kualitas pelayanan yang dilakukan oleh bisnis restoran. Restoran harus dapat manggali cara secara terus menerus untuk menjaga maupun melakukan peningkatan terhadap kualitas pelayanan yang diberikan. Yang diimbangi dengan kualitas makanan yang diberikan juga dapat mempengaruhi kepuasan pelanggan. Karena pengetahuan dan kesopanan karyawan tidak dapat menggantikan kualitas makanan yang dicari oleh pelanggan. Pada usaha restoran, cita rasa merupakan komponen yang sangat dilihat

oleh pelanggan untuk menilai tingkat kepuasannya terhadap restoran tersebut. Tentunya harga juga dapat mempengaruhi kepuasan konsumen, konsumen akan melihat berapa harga dari produk dan akan membandingkan kesesuaian harga dengan kualitas produk.

Salah satu restoran yang menjual makanan dan minumannya dengan harga yang murah yaitu Restoran Mie Kober Jimbaran. Mie kober jimbaran merupakan restoran yang berada di kawasan pariwisata Bali khususnya pada Bali Selatan yang menjual olahan Mie Pedas dengan berlevel. Walaupun berada di kawasan pariwisata, restoran ini dapat menjual makanan dan minuman yang relatif murah yaitu dari harga Rp. 5.000,00 sampai Rp. 15.500,00. Walaupun harga makanan serta minuman yang relatif murah, Mie kober Jimbaran memiliki keunikan interior dan peralatan yang terbuat dari rotan dan kayu. Serta tidak berisi nomor di meja, yang membuat pelayan harus memanggil nama pemesan/pelanggan pada saat mengantarkan pesanan pelanggan. Serta nama makanan dan minuman di Mie Kober Jimbaran tergolong unik menggunakan nama-nama hantu.

Dengan memiliki konsep yang unik, harga yang relative murah, dan berada di kawasan pariwisata Bali, Restoran Mie Kober Jimbaran juga perlu mengetahui tingkat kepuasan konsumen terhadap pelayanan yang diberikannya. Dilakukannya penelitian ini untuk mengetahui tingkat kepuasan konsumen terhadap pelayanan Restoran Mie Kober Jimbaran, yang nantinya dapat dijadikan acuan informasi data yang digunakan untuk mempertahankan dan memperbaiki pelayanan yang diberikan. Sehingga dapat memenuhi harapan pelanggan dan meningkatkan kunjungan ke Mie Kober Jimbaran.

Kepuasan konsumen merupakan perasaan kosumen terhadap penilaian yang dirasa tidak sesuai terhadap harapan sebelum mendapatkan pelayanan dan tanggapan yang dirasakan setelah mendapatkan pelayanan (Iswari, 2015). Menurut Kurnia, (2018) kepuasan konsumen adalah pertimbangan yang

lebih mendalam yang diberikan kepada perusahaan yang menyediakan produk maupun jasa, sehingga untuk menilai kepuasan konsumen hanya dapat dilihat dari perasaan konsumen saat mereka sudah memiliki pengalaman menerima proses pemberian produk maupun jasa.

Sehingga dapat dikatakan kepuasan konsumen merupakan perasaan konsumen dengan memberikan evaluasi terhadap harapan sebelum mendapatkan barang maupun jasa yang dapat dilihat dari harga barang maupun jasa dengan tanggapan setelah mendapatkan barang maupun jasa.

Restoran merupakan suatu tempat yang menyediakan kemudahan untuk seseorang dapat menyegarkan kembali kondisinya dengan makan dan minum (Suyono, 2004). Restoran adalah bangunan yang dikomersil yang didalamnya terdapat aktivitas pelayanan kepada tamu baik itu berupa makanan atau minuman (Atmodjo, 2005).

Restoran dapat dikatakan sebagai tempat yang dikomersilkan yang didalamnya terdapat pelayanan yang memudahkan tamu untuk mendapatkan makanan maupun minuman sebagai yang dapat menyegarkan kondisi tamu.

Konsumen berharap mendapat suatu pelayanan yang sesuai dengan pengeluarannya bahkan jika bisa melebihi yang mereka harapkan maka dari itu kualitas pelayanan pada suatu usaha harus benar-benar diperhatikan dan lebih ditingkatkan lagi. Sehingga dapat membuat pelanggan merasa senang terhadap pelayanan yang diberikan oleh penyedia jasa. Kualitas dapat didefinisikan sebagai kelengkapan peralatan dan karakteristik produk atau jasa yang ditawarkan bergantung pada kemampuan untuk memuaskan kebutuhan yang dinyatakan atau terlihat dari gerak gerik pelanggan (Kotler dan Keller, 2009). Terdapat lima faktor yang paling berpengaruh atau dapat dijadikan faktor penentu kualitas jasa dari konsep *servqual* yaitu (Zeithaml, Bitner dan Dwayne, 2009):

Tangible (Berwujud) Faktor ini mendefinisikan seluruh peralatan yang berwujud secara fisik yang secara nyata dapat dilihat oleh konsumen serta gerak gerik pelayanan yang diberikan kepada konsumen. Dengan demikian, perusahaan harus membangun citra positif yang diberikan kepada

pelanggan khususnya untuk kualitas pelayanan tetapi tidak menyebabkan harapan yang terlalu tinggi.

Reliability (Keandalan) Merupakan kemampuan perusahaan maupun karyawan dalam memberikan pelayanan yang telah dijanjikan dengan baik dan benar. Dalam hal ini yaitu pada usaha yang memberikan pelayanan makan dan minum, karyawan yang dapat dikatakan handal merupakan karyawan yang selalu bisa menyajikan makanan, minuman dan menanggapi semua permintaan pelanggan dengan tepat.

Responsiveness (Daya Tanggap) Karyawan memiliki jiwa kesadaran dan memiliki keinginan untuk melayani pelanggan dengan cepat dan tepat. Yang berfokus pada lebih memperhatikan pelanggan dan dapat memberikan pelayanan dengan tepat terhadap pertanyaan, permintaan hingga keluhan dari pelanggan. Dalam hal ini pada bidang jasa pelayanan makan dan minum yang dapat dijadikan contohnya yaitu permintaan pelanggan untuk mengganti sendok yang jatuh dapat diberikan secara cepat dan tepat oleh karyawan.

Assurance (Kepastian) Kemampuan karyawan yang dapat menarik kepercayaan pelanggan dengan memiliki pengetahuan dan sopan santun. Faktor ini salah satu faktor yang menjadi sangat penting pada jasa pelayanan, karena pelanggan akan merasa lebih terlindungi dan aman pada saat menerima pelayanan jika sudah memiliki kepercayaan terhadap karyawan yang memberikan pelayanan.

Empathy (Empati) Karyawan memberikan perhatian dan kepedulian kepada konsumen secara pribadi. Faktor empati ini yaitu memberikan pelayanan kepada pelanggan dengan penuh perhatian sehingga dapat merasa diistimewakan dan kebutuhannya dapat dipahami.

2. METODE

Penelitian dilakukan di Mie Kober Jimbaran yang berlokasi di Kuta Selatan, Badung. Metode pengumpulan data yang digunakan yaitu metode observasi langsung dan survei. Mengacu pada model penilaian kualitas pelayanan jasa yang dikembangkan oleh Parasuraman, Zeithaml, dan Berry (1988) yaitu kelima dimensi jasa dijabarkan ke dalam 22 atribut rinci dan pengambilan jumlah sampel

dilakukan dengan Rumus Slovin jumlah indikator dikalikan 4. Sehingga di dapatkan data jumlah responden yang digunakan yaitu sebanyak 88 orang dari populasi konsumen di Mie Kober Jimbaran. Analisis tingkat harapan dan tanggapan Mie Kober Jimbaran didapat melalui hasil perhitungan skor penilaian tiap atribut kuesioner. Skala prioritas untuk perbaikan pelayanan yang diberikan sebuah restoran dapat ditentukan dari hasil komparasi skor harapan dan skor tanggapan dari konsumen, yang biasa disebut dengan tingkat kepuasan konsumen (Yola, 2013).

3. HASIL DAN PEMBAHASAN

Untuk mengetahui kualitas pelayanan pada Restoran Mie Kober Jimbaran peneliti menggunakan metode Servqual (Service Quality), yaitu dengan menggunakan kuesioner untuk mengukur kualitas layanan yang diberikan. Dengan kuesioner ini, bisa diketahui seberapa besar celah (*gap*) yang terjadi antara harapan dan tanggapan yang dimiliki oleh kosumen terhadap pelayanan yang diberikikan oleh Restoran Mie Kober Jimbaran. Dari hasil *gap* yang didapatkan tersebut, kita dapat melihat bagaimana kualitas pelayanan yang diberikan.

3.1. ANALISIS HARAPAN RESPONDEN TERHADAP KUALITAS PADA PELAYANAN RESTORAN MIE KOBER JIMBARAN

Tingkat harapan konsumen untuk layanan yang dinilai terdiri dari lima dimensi yaitu sesuai dengan yang di janjikan, tanggapan, kenyamanan, kepedulian, dan berwujud. Kelima dimensi tersebut, dapat di jabarkan oleh penulis menjadi 22 atribut komponen pernyataan yang digali dan dibuat sesuai kebutuhan dari Restoran Mie Kober Jimbaran. Hasil dari tabulasi kuesioner yang telah diisi oleh responden, dapat dibuat tabel harapan responden terhadap kualitas pelayanan pada Restoran Mie Kober Jimbaran berdasarkan lima dimensi tersebut. Yang dapat dilihat pada table di bawah ini:

Tabel 1. Harapan Responden

No.	Komponen	Rata-Rata Harapan
1.	Sesuai dengan yang dijanjikan	

1	Dapat menyediakan pelayanan sesuai dengan yang dijanjikan.	3,95
2	Dapat diandalkan dalam memberikan pelayanan terhadap pelanggan.	4,01
3	Dapat melakukan pelayanan yang benar dari tahap awal	3,90
4	Dapat memberikan pelayanan sesuai dengan perkiraan waktu yang sudah dijanjikan.	3,86
5	Dapat menjaga kualitas pelayanan agar tidak terjadi kesalahan.	3,82
Rata-Rata		3,91
2. Tanggapan		
6	Dapat menginformasikan kepada pelanggan secara berkelanjutan mengenai pelayanan yang akan diberikan.	3,79
7	Dapat memberikan pelayanan dengan cepat.	4,02
8	Adanya kemauan untuk membantu pelanggan.	3,94
9	Memiliki kesiapan dalam merespon kebutuhan pelanggan.	3,93
Rata-Rata		3,92
3. Kenyamanan		
10	Karyawan memberikan kenyamanan kepada pelanggan	3,86
11	Membuat pelanggan merasa aman dalam melakun transaksi.	3,95
12	Karyawan selalu sopan.	3,98
13	Kemampuan karyawan untuk menjawab semua pertanyaan pelanggan.	3,91
Rata-Rata		3,93
4. Kepedulian		
14	Memberikan perhatian khusus kepada semua pelanggan.	3,79
15	Karyawan memberikan kepedulian penuh terhadap pelanggan.	3,72
16	Melayani dengan sepenuh hati.	3,86
17	Karyawan memahami kebutuhan pelanggan.	3,90
18	Kenyamanan jam kerja.	3,80
Rata-Rata		3,82
5. Berwujud		
19	Tempat dan peralatan yang digunakan bersih.	4,01
20	Fasilitas yang memadai.	3,93
21	Penampilan karyawan rapi dan profesional.	3,87
22	Peralatan makan, minum dan penyajian makanan yang lengkap.	4,00
Rata-Rata		3,95
Rata-Rata Keseluruhan		3,90

Sumber: Data Diolah, 2021

Untuk memposisikan jawaban reponden digunakan rumus rentang skala sebagai berikut:

$$RS = \text{Range}$$

m.....[1]
 Dari rumus di atas dapat dijelaskan bahwa RS merupakan rentang skala perhitungan, Range merupakan nilai terbesar dikurangi nilai terkecil dan M merupakan banyaknya golongan yang ada. Karena nilai yang terbesar adalah 5, nilai yang terkecil adalah 1 dan kategori nilai sebesar 5, maka rentang nilai penilaian yang didapat, yaitu:

$$RS = \frac{5-1}{5} = 0,8$$

Sehingga untuk posisi kepuasan dapat dibagi menjadi 5 yaitu posisi nomor 1,00-1,80 dapat diposisi sangat tidak puas, nomor 1,81-2,60 dapat di posisi tidak puas, pada nomor 2,61-3,30 pada posisi biasa saja, pada nomor 3,41-4,20 berada di posisi puas dan nomor 4,21-5,00 berada di posisi sangat puas.

Harapan responden terhadap kualitas pelayanan pada Restoran Mie Kober Jimbaran, pada dimensi Sesuai dengan yang diinginkan dengan nilai tertinggi pada variabel nomor 2 dengan skor rata-rata 4,01 yang berada pada rentang skala 3,41 – 4,20 (Bagus). Sedangkan nilai terendah terdapat pada variabel nomor 5 dengan skor rata-rata 3,82 yang juga terdapat pada rentang skala 3,41 – 4,20 (Bagus). Rata-rata keseluruhan yang di harapkan pelanggan pada dimensi sesuai dengan yang diinginkan memiliki skor rata-rata 3,91 yang terletak pada kisaran skala 3,41 – 4,20 (Bagus).

Pada dimensi tanggapan, dengan nilai tertinggi adalah nomor 7 dengan skor rata-rata 4,02 yang berada pada rentang skala 3,41 – 4,20 (Bagus). Sedangkan nilai variabel yang paling rendah yaitu variabel nomor 6 dengan skor rata-rata 3,79 yang juga berada pada rentang skor yang sama yaitu 3,41 – 4,20 (Bagus). Rata-rata harapan pelanggan dari dimensi tanggapan yaitu sebesar 3,92 yang berada pada rentang skor 3,41 – 4,20 (Bagus).

Pada dimensi kenyamanan, variabel dengan nomor 12 dengan nilai rata-rata tertinggi dengan 3,98 dan variabel nomor 10 dengan nilai rata-rata 3,86 menjadi nilai terendah. Kedua variabel tersebut berada pada rentang skor 3,41 – 4,20 (Bagus). Dengan rata-rata keseluruhan dari dimensi kenyamanan adalah 3,82, yang berada pada rentang skor 3,41 – 4,20 (Bagus).

Pada dimensi kepedulian, variabel yang memiliki nilai rata-rata tertinggi yaitu variabel nomor 17 dengan skor rata-rata 3,90, yang berada pada rentang skor 3,41 – 4,20 (Bagus). Sedangkan variabel yang memiliki skor rata-rata terendah adalah variabel nomor 15 dengan skor rata-rata 3,72 yang artinya juga berada pada rentang skor 3,41 – 4,20 (Bagus). Rata-rata keseluruhan dari dimensi kepedulian yaitu dengan skor 3,82 yang berada pada rentang skor 3,41 – 4,20 (Bagus).

Pada dimensi berwujud, variabel yang memiliki skor rata-rata tertinggi yaitu variabel nomor 19 dengan skor rata-rata 4,01. Dilihat dari rentang skor bahwa variabel ini masuk ke nilai bagus dengan rentang skor 3,41 – 4,20. Sedangkan skor rata-rata yang paling rendah berada pada variabel dengan nomor 21 yang memiliki skor rata-rata 3,87, yang berarti ini juga masuk ke rentang skor 3,41 – 4,20 (Bagus). Dengan hasil skor rata-rata dari keseluruhan yang di harapkan pelanggan pada dimensi berwujud dengan skor 3,95 dengan rentang skor 3,41 – 4,20 (Bagus).

3.2. ANALISIS TANGGAPAN RESPONDEN TERHADAP KUALITAS PELAYANAN PADA RESTORAN MIE KOBER JIMBARAN

Tingkat tanggapan konsumen untuk layanan yang dinilai terdiri dari lima dimensi yaitu sesuai dengan yang di janjikan, tanggapan, kenyamanan, kepedulian, dan berwujud. Hasil dari tabulasi kuesioner yang telah diisi oleh responden, dapat dibuat tabel tanggapan responden terhadap kualitas pelayanan pada Restoran Mie Kober Jimbaran berdasarkan lima dimensi tersebut. Seperti tabel di bawah ini:

Tabel 2. Tanggapan Responden

No.	Komponen	Rata-Rata Tanggapan
1. Sesuai dengan yang dijanjikan		
1	Dapat menyediakan pelayanan sesuai dengan yang dijanjikan	4,02
2	Dapat diandalkan dalam memberikan pelayanan terhadap pelanggan	3,943
3	Dapat melakukan pelayanan yang benar dari tahap awal	3,977
4	Dapat memberikan pelayanan sesuai dengan perkiraan waktu yang sudah dijanjikan	3,75

5	Dapat menjaga kualitas pelayanan agar tidak terjadi kesalahan	3,80
	Rata-Rata	3,90
2. Tanggapan		
6	Dapat menginformasikan kepada pelanggan secara berkelanjutan mengenai pelayanan yang akan diberikan	3,72
7	Dapat memberikan pelayanan dengan cepat.	3,85
8	Adanya kemauan untuk membantu pelanggan.	3,85
9	Memiliki kesiapan dalam merespon kebutuhan pelanggan	3,91
	Rata-Rata	3,83
3. Kenyamanan		
10	Karyawan memberikan kenyamanan kepada pelanggan	3,87
11	Membuat pelanggan merasa aman dalam melakukan transaksi	4,02
12	Karyawan selalu sopan	3,99
13	Kemampuan karyawan untuk menjawab semua pertanyaan pelanggan	3,92
	Rata-Rata	3,95
4. Kepedulian		
14	Memberikan perhatian khusus kepada semua pelanggan	3,75
15	Karyawan memberikan kepedulian penuh terhadap pelanggan	3,83
16	Melayani dengan sepuh hati.	3,92
17	Karyawan memahami kebutuhan pelanggan.	3,91
18	Kenyamanan jam kerja	4,01
	Rata-Rata	3,88
5. Berwujud		
19	Tempat dan peralatan yang digunakan bersih.	4,01
20	Fasilitas yang memadai	3,93
21	Penampilan karyawan rapi dan profesional.	3,91
22	Peralatan makan, minum dan penyajian makanan yang lengkap	4,09
	Rata-Rata	3,99

Sumber: Data Diolah, 2021

Dengan menggunakan rumus yang sama dengan rumus cara mencari rentang skor pada harapan pelanggan, maka rentang skor yang digunakan mengukur tanggapan dari pelanggan juga sebagai berikut:

$$RS = \frac{5-1}{4} = 0.8$$

5.....[3]

Sehingga posisi kepuasan dapat dibagi menjadi lima bagian yaitu 1,00-1,80 menduduki posisi

sangat tidak puas, 1,81-2,60 berada pada posisi tidak puas, 2,6-3,30 berada diposisi biasa saja, 3,4-4,20 berada diposisi puas, dan skor 4,21-5,00 berada diposisi yang paling atas yaitu sangat puas.

Tanggapan responden terhadap kualitas pelayanan pada Restoran Mie Kober Jimbaran, pada dimensi Sesuai dengan yang diinginkan dengan nilai tertinggi pada variabel nomor 1 dengan skor rata-rata 4,02 yang berada pada rentang skala 3,41 – 4,20 (Bagus). Sedangkan nilai terendah terdapat pada variabel nomor 4 dengan skor rata-rata 3,75 yang juga berada pada rentang skala 3,41 – 4,20 (Bagus). Rata-rata keseluruhan yang tanggapan pelanggan pada dimensi sesuai dengan yang diinginkan memiliki skor rata-rata 3,90 yang terletak pada kisaran skala 3,41 – 4,20 (Bagus). Pada dimensi tanggapan, dengan nilai tertinggi adalah nomor 9 dengan skor rata-rata 4,91 yang berada pada rentang skala 3,41 – 4,20 (Bagus). Sedangkan nilai variabel yang paling rendah yaitu variabel nomor 6 dengan skor rata-rata 3,72 yang juga berada pada rentang skor yang sama yaitu 3,41 – 4,20 (Bagus). Rata-rata tanggapan pelanggan terhadap kualitas pelayanan dari dimensi tanggapan yaitu sebesar 3,83 yang berada pada rentang skor 3,41 – 4,20 (Bagus).

Pada dimensi kenyamanan, variabel dengan nomor 11 dengan nilai rata-rata tertinggi dengan 4,02 dan variabel nomor 10 dengan nilai rata-rata 3,87 menjadi nilai terendah. Kedua variabel tersebut berada pada rentang skor 3,41 – 4,20 (Bagus). Dengan rata-rata keseluruhan dari dimensi kenyamanan adalah 3,95, yang berada pada rentang skor 3,41 – 4,20 (Bagus).

Pada dimensi kepedulian, variabel yang memiliki nilai rata-rata tertinggi yaitu variabel nomor 18 dengan skor rata-rata 4,01, yang berada pada rentang skor 3,41 – 4,20 (Bagus). Sedangkan variabel yang memiliki skor rata-rata terendah adalah variabel nomor 14 dengan skor rata-rata 3,75 yang artinya juga berada pada rentang skor 3,41 – 4,20 (Bagus). Rata-rata keseluruhan dari dimensi kepedulian yaitu dengan skor 3,88 yang berada pada rentang skor 3,41 – 4,20 (Bagus).

Pada dimensi berwujud, variabel yang memiliki skor rata-rata tertinggi yaitu variabel nomor 22 dengan skor rata-rata 4,09. Dilihat dari rentang skor bahwa variabel ini masuk ke

nilai bagus dengan rentang skor 3,41 – 4,20. Sedangkan skor rata-rata yang paling rendah berada pada variabel dengan nomor 21 yang memiliki skor rata-rata 3,91, yang berarti ini juga masuk ke rentang skor 3,41 – 4,20 (Bagus). Dengan hasil skor rata-rata dari keseluruhan tanggapan pelanggan pada dimensi berwujud dengan skor 3,99 dengan rentang skor 3,41 – 4,20 (Bagus).

3.3. ANALISIS KEPUASAN PELANGGAN TERHADAP KUALITAS PELAYANAN PADA RESTORAN MIE KOBER JIMBARAN BERDASARKAN NILAI KESENJANGAN (GAP)

Data tentang harapan responden dan tanggapan tentang pelayanan pada Restoran Mie Kober Jimbaran akan dibahas berdasarkan analisis kesenjangan Servqual Skor. Diskusi yang dilakukan mengenai kepuasan pelanggan didasarkan pada aspek: sesuai dengan yang dijanjikan, tanggapan, kenyamanan, kepedulian, dan berwujud. Rumus yang digunakan adalah $\text{Servqual Score} = \text{Perception} - \text{Expectation Score}$. Perbedaan skor persepsi dan skor tingkat kepentingan (selanjutnya disebut skor gap) menggambarkan tingkat pelayanan pada Restoran Mie Kober Jimbaran, yang juga berarti tingkat kepuasan pelanggan.

Untuk menganalisis tingkat kepuasan pelanggan diketahui berdasarkan nilai skor gap dari masing-masing variabel. Dari nilai skor kinerja layanan kemudian dikurangkan dengan skor nilai ekspektasi konsumen terhadap layanan yang diperoleh dengan selisih skor masing-masing variabel. Jika skor gap positif berarti konsumen sangat puas dengan layanan, jika skor gap negatif berarti konsumen tidak puas dengan kualitas layanan dan jika skor gap 0 berarti konsumen puas dengan layanan yang diberikan. Semakin tinggi skor gap yang terjadi maka tingkat kepuasan konsumen semakin tinggi dan sebaliknya semakin kecil skor gap yang terjadi maka semakin kecil tingkat kepuasan pelanggan. Nilai skor gap untuk pelayanan pada Restoran Mie Kober Jimbaran dapat dilihat pada tabel di bawah ini:

Tabel 3. Skor Gap (selisih) per-variabel

No.	Komponen	Rata-Rata Harapan	Rata-Rata Tanggapan	Selisih
-----	----------	-------------------	---------------------	---------

1. Sesuai dengan yang dijanjikan

1	Dapat menyediakan pelayanan sesuai dengan yang dijanjikan	3,95	4,02	0,07
2	Dapat diandalkan dalam memberikan pelayanan terhadap pelanggan	4,01	3,94	-0,07
3	Dapat melakukan pelayanan yang benar dari tahap awal	3,90	3,98	0,08
4	Dapat memberikan pelayanan sesuai dengan perkiraan waktu yang sudah dijanjikan	3,86	3,75	-0,11
5	Dapat menjaga kualitas pelayanan agar tidak terjadi kesalahan	3,82	3,80	-0,02
Rata-Rata		3,91	3,90	-0,01

2. Tanggapan

6	Dapat menginformasikan kepada pelanggan secara berkelanjutan mengenai pelayanan yang akan diberikan	3,79	3,73	-0,06
7	Dapat memberikan pelayanan dengan cepat	4,02	3,85	-0,17
8	Adanya kemauan untuk membantu pelanggan	3,94	3,85	-0,09
9	Memiliki kesiapan dalam merespon kebutuhan pelanggan	3,93	3,91	-0,02
Rata-Rata		3,92	3,83	-0,09

3. Kenyamanan

10	Karyawan memberikan kenyamanan kepada pelanggan	3,86	3,87	0,01
11	Membuat pelanggan merasa aman dalam melakukan transaksi	3,95	4,02	0,07
12	Karyawan selalu sopan	3,98	3,99	0,01
13	Kemampuan karyawan untuk menjawab semua pertanyaan pelanggan	3,91	3,92	0,01
Rata-Rata		3,93	3,95	0,02

4. Kepedulian

14	Memberikan perhatian khusus kepada semua pelanggan	3,79	3,75	-0,04
15	Karyawan memberikan kepedulian penuh terhadap pelanggan	3,72	3,83	0,11
16	Melayani dengan sepenuh hati	3,86	3,92	0,06
17	Karyawan memahami kebutuhan pelanggan	3,90	3,91	0,01

18	Kenyamanan jam Skerja	3,80	4,01	0,21
	Rata-Rata	3,82	3,88	0,07
5. Berwujud				
19	Tempat dan peralatan yang digunakan bersih.	4,01	4,01	0,00
20	Fasilitas yang memadai	3,93	3,93	0,00
21	Penampilan karyawan rapi dan profesional	3,87	3,91	0,03
22	Peralatan makan, minur dan penyajian makana yang lengkap	4,00	4,09	0,09
	Rata-Rata	3,95	3,98	0,03

Sumber: Data Diolah, 2021

Berdasarkan perhitungan gap pada tabel di atas, dapat diketahui bahwa beberapa variabel pada dimensi sesuai dengan yang di janjikan, tanggapan, dan kepedulian mendapatkan gap negatif. Itu menunjukkan bahwa masih ada pelanggan yang merasa tidak puas dengan kualitas pelayanan pada Restoran Mie Kober Jimbaran. Jadi untuk lebih jelas tingkat kepuasan pelanggan dengan kualitas pelayanan pada Restoran Mie Kober Jimbaran dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 3. Skor Gap (selisih) per-dimensi

Dimensi	Gap	Informasi	Tingkat Kepuasan
Sesuai Dengan yang di Janjikan	-0,01	Negatif	Tidak Puas
Tanggapan	-0,09	Negatif	Tidak Puas
Kenyamanan	0,02	Positif	Sangat Puas
Kepedulian	0,07	Positif	Sangat Puas
Berwujud	0,03	Positif	Sangat Puas

Sumber: Data Diolah, 2021

4. KESIMPULAN

Dari penelitian yang dilakukan mengenai pengukuran kepuasan pelanggan pada Restoran Mie Kober Jimbaran dengan menggunakan metode servqual didapatkan bahwa berdasarkan perbedaan antara persepsi dan ekspektasi pelanggan atas pelayanan jasa pada Restoran Mie Kober Jimbaran terdapat nilai kepuasan dari tiga atribut yaitu kenyamanan, kepedulian dan berwujud, hal ini dikarenakan pelanggan merasa nyaman dalam melakukan transaksi, pelayan memberikan kenyamanan kepada pelanggan serta fasilitas yang memadai dan bersih membuat pelanggan

merasa puas pada saat berkunjung ke Restoran Mie Kober Jimbaran.

Sementara nilai ketidak puasan terdapat pada atribut sesuai dengan yang dijanjikan dan tanggapan, hal ini menunjukkan bahwa pelayanan maupun menu makanan yang disajikan tidak sesuai dengan yang dijanjikan dan pelayan restoran dinilai masih belum tanggap dalam menangani kebutuhan pelanggan sehingga pihak Restoran perlu memberikan penanganan lebih lanjut dan memastikan apa yang dijanjikan kepada konsumen sesuai dengan kenyataan yang di dapatkan agar pelanggan merasa puas dan tidak ragu untuk berkunjung kembali ke Restoran Mie Kober Jimbaran.

Saran bagi manajemen Restoran Mie Kober Jimbaran yaitu harus dapat berinovasi lebih baik dari segi pelayanan, fasilitas, harga maupun varian dari menu makanan agar dapat bertahan ditengah persaingan bisnis kuliner yang semakin pesat. Memberikan pelayanan yang prima dengan ketepatan waktu yang telah dijanjikan sehingga manajemen tidak hanya berorientasi pada tujuan mereka untuk menyediakan pelayanan saja tetapi mereka harus memastikan bahwa pelayanan yang diberikan dapat sesuai dengan harapan pelanggan serta konsistensi dari rasa dan pelayanan itu sendiri yang membuat pelanggan tidak kecewa untuk berkunjung kembali ke Restoran Mie Kober Jimbaran. Serta untuk pengelola restoran yang lain, sebaiknya benar-benar memperhatikan kepuasan pelanggan dengan melakukan monitoring dan evaluasi secara berkala di setiap tahunnya agar mengetahui tingkat kepuasan dari pelanggan.

REFERENSI

- Atmodjo, M W. (2005). *Restoran dan Segala Permasalahannya*. Yogyakarta: Andi.
- Iswari, I. A. I. M., Wiranatha, A. A. P. A. S., & Satriawan, I. K. (2015). Analisis Kepuasan Konsumen terhadap Kualitas Pelayanan dan Jasa dengan Menggunakan Metode Importance Performance Analysis (Studi Kasus di Restoran Warung Subak, Peguyangan Denpasar). *Jurnal Rekayasa Dan Manajemen Agroindustri*, 3(3), 51–60.
- Kurnia, M., Hartiati, A., & Satriawan, I. K. (2018). Analisis Kepuasan Konsumen Terhadap Kualitas Produk Dan Layanan

- Dengan Metode Importance Performance Analysis (Studi Kasus Mie Rampok Jimbaran). *Jurnal Rekayasa Dan Manajemen Agroindustri*, 6(1), 45. <https://doi.org/10.24843/jrma.2018.v06.i01.p05>
- Kotler dan Keller. 2009. *Manajemen Pemasaran*. Jilid I. Edisi ke 13. Jakarta: Erlangga
- Supranto, J. (1997). *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan Untuk Menaikkan Pangsa Pasar*. PT. Rineka Cipta.
- Suyono, J. (2004). *Food Service Management Dasar-Dasar Mengolah Bisnis Restoran*. Bandung: ENHAI PRESS
- Yola, M., & Budianto, D. (2013). Analisis Kepuasan Konsumen Terhadap Kualitas Pelayanan dan Harga Produk Pada Supermarket Dengan Menggunakan Metode Importance Performance Analysis (IPA). *Optimal Sistem Industri*, 12(12), 301–309.
- Zeithaml, Bitner, dan Gremler. (2009). *Service Marketing: Integrating Customer Focus Across the Firm*.

