
ANALISIS KUALITAS PELAYANAN WISATA KULINER SATE BULAYAK TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN DI DESA WISATA SURANADI, LOMBOK BARAT

Oleh

Leni Dera Maniartin¹, I Ketut Bagiastra² & Lalu Masyhudi³

^{1,2,3} Sekolah Tinggi Pariwisata Mataram

Email : ¹lenideramaniartin@gmail.com, ²iktbagiastra@gmail.com &

³laluemipa@gmail.com

Article History:

Received: 03-06-2024

Revised: 05-06-2024

Accepted: 09-06-2024

Keywords:

*Kualitas Pelayanan,
Kepuasan Konsumen,
Sate Bulayak*

Abstrak: Sate Bulayak dapat dijadikan sebagai salah satu produk kuliner yang menopang Nusa Tenggara Barat sebagai destinasi superprioritas di Indonesia. bertujuan untuk Mengidentifikasi Kualitas Pelayanan Wisata Kuliner Sate Bulayak Terhadap Kepuasan Konsumen Di Desa Wisata Suranadi, Lombok Barat. Penelitian ini menggunakan desain asosiatif kausal. Metode penelitian yang akan digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian Deskriptif Kuantitatif, pendekatan kuantitatif (positivism) yang dapat berbentuk asosiatif, komperatif atau deskriptif. Dalam penelitian ini terdapat 5 variabel independent Tangible (X1), Reliability (X2), Responsiveness(X3), Assurance (X4), Emphaty (X5). Terhadap Kepuasan Konsumen Sate Bulayak (Y). Sampel dalam penelitian ini sebanyak 100 responden yang merupakan perkiraan konsumen yang membeli Sate Bulayak di 3 lapak yang dipilih menjadi tempat penyebaran kuisioner. Hasil yang diperoleh dalam penelitian ini, menunjukkan Bukti Langsung (Tangible) Data bahwa bukti fisik atau tangible memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen. Berdasarkan pengujian yang telah dilakukan, hasil ini menunjukkan bahwa variabel empati memiliki pengaruh paling besar dengan nilai thitung 11.143 dan variabel keandalan memiliki pengaruh yang paling kecil dengan nilai thitung 2.017. Dari hasil pengujian ini juga dapat dilihat pengaruh yang ditimbulkan dari kualitas pelayanan yaitu variabel bukti fisik berpengaruh (34%), Variabel Keandalan berpengaruh (6%), Variabel Daya Tanggap berpengaruh (12%), Variabel Jaminan berpengaruh (12%), dan Empati atau kepedulian berpengaruh (35%).

PENDAHULUAN

Desa Suranadi secara administrasi termasuk dalam wilayah, Kecamatan Narmada, Kabupaten Lombok Barat dan secara geografis terletak di bagian Barat pulau Lombok. Berdasarkan data monografi kecamatan Narmada tahun 2022, luas wilayah Desa Suranadi adalah 9,54 Ha/m² dengan jumlah penduduk 6.205 jiwa dan terbagi menjadi 9 dusun, yang meliputi, Dusun suranadi barat, Dusun suranadi utara, Dusun suranadi selatan, Dusun Ranget, Dusun Eat Kandel, Dusun Kalimantan, Dusun Orong Sedalem, Dusun Kuang Mayung dan Dusun Pemunut. Bukan cuman memiliki obyek wisata buatan dan pusat perbelanjaan saja. Banyak destinasi yang

bisa di kunjungi di desa wisata Suranadi, dari Taman Wisata Alam, Religi Wisata Budaya dan Sejarah bahkan Kuliner. Wisatawan yang berkunjung banyak menikmati kuliner khas dari kabupaten lombok barat salah satunya di suranadi seperti dodol nangka, kripik nangka, sampai dengan sate bulayak yang menjadi kuliner khas yang wajib di nikmati jika berkunjung ke desa wisata Suranadi Kecamatan Narmada, Kabupaten Lombok Barat.

Berdasarkan data kunjungan wisatawan yang mengunjungi Kabupaten Lombok Barat ini, tepatnya di desa suranadi dusun suranadi barat selama tiga bulan terakhir kunjungan wisatawan yang datang mengalami fluktuasi dan cenderung meningkat. Beberapa factor permasalahan yang di kemukan mempengaruhi tingkat kepuasan para pengunjung/pelanggan menurut Kotler (1997) factor tersebut diantaranya kualitas pelayanan dan kualiatas produk.

Seiring dengan hal tersebut maka di perlukannya peningkatan kualitas terhadap pelayanan agar adanya sebuah kepuasan wisatawan yang dimana kepuasan wisatawan adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja atau hasil yang dirasakan dibandingkan dengan harapannya.

Kualitas pelayanan yang populer dikembangkan oleh Parasuraman, Zeithmal dan Berry adalah model Servqual (Service Quality) yang terdiri dari lima variabel kualitas pelayanan, yaitu tangibles, realibility, responsiveness, assurance, dan empathy (Zeithaml, VA., 1990). Banyak penelitian yang mengkonfirmasi bahwa kualitas jasa berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan. (Mahato, Surendra., 2020). Dalam jurnal (Nurhidayah Layoo : 2022).

Kualitas pelayanan yang baik mampu menciptakan kepuasan yang diharapkan oleh konsumen, dengan begitu ada dari keinginan konsumen untuk merasakan kembali kepuasan yang sama yang pernah diterima atau dirasakannya pada saat pembelian sebelumnya sehingga selama tidak ada kepuasan dari tempat penjualan sate bulayak lain yang mampu memberikan pelayanan lebih baik. Kelima dimensi diatas dikembangkan oleh Pasuramanet. al. yang disebut Servqual (Service Quality) yang merupakan suatu alat ukur terhadap kualitas pelayanan (Tjiptono, 2005). Peneliti melakukan survei awal kepada beberapa wisatawan dan penjual sate bulayak terkait 5 (lima) dimensi tersebut.

Berdasarkan dari hal tersebut maka peneliti tertarik untuk menganalisis produk wisata Sate Bulayak dengan judul “Analisis Kualitas Pelayananan Wisata Kuliner Sate Bulayak Terhadap Kepuasan Konsumen Di Desa Wisata Suranadi, Lombok Barat”.

LANDASAN TEORI

1. Teori Kualitas Pelayanan

Agustina (2012) mengatakan bahwa Konsep kualitas pelayanan merupakan fokus penilaian yang merefleksikan persepsi konsumen terhadap lima dimensi fisik dan kinerja layanan, Zeithaml, Bitner dan Gremler (2009:111), mengungkapkan bahwa ada lima dimensi yang dipakai untuk mengukur kualitas pelayanan.

2. Teori Layanan Prima

Pelayanan prima adalah suatu pelayanan yang memenuhi standar kualitas yang sesuai dengan harapan dan kepuasan. Dalam pelayanan prima ini terdapat 2 elemen yang sangat penting yaitu pelayanan dan kepuasan. Dalam Kamus besar Bahasa Indonesia dijelaskan pelayanan sebagai usaha melayani kebutuhan orang lain. Sedangkan melayani adalah membantu menyiapkan (mengurus apa yang diperlukan seseorang).

3. Teori Wisata Kuliner

Kata wisata kuliner berasal dari bahasa asing yaitu voyages culinaires (Prancis) atau culinary travel (Inggris) yang artinya perjalanan wisata yang berkaitan dengan masak-

memasak. Menurut Asosiasi Pariwisata Kuliner Internasional (International Culinary Tourism Association/ICTA) wisata kuliner merupakan kegiatan makan dan minum yang unik dilakukan oleh setiap pelancong yang berwisata. Berbeda dengan produk wisata lainnya seperti wisata bahari, wisata budaya dan alam yang dapat dipasarkan sebagai produk wisata utama, tetapi pada wisata kuliner biasanya dipasarkan sebagai produk wisata penunjang.

METODE PENELITIAN

1. Desain Penelitian

Penelitian ini menggunakan desain asosiatif kausal. Desain asosiatif kausal berguna untuk mengukur hubungan antara variabel X dengan variabel Y dimana variabel dependen (variabel Y) dijelaskan atau dipengaruhi oleh variabel independen tertentu (variabel X) maka dinyatakan bahwa variabel X menyebabkan variabel Y". (Indriantoro dan Supomo, 2002 : 90).

2. Teknik Pengumpulan Data

a. Metode Kuisisioner

Dalam jurnal (Dewi, 2020) Kuesioner merupakan suatu alat ukur yang dipergunakan untuk mengukur suatu kejadian yang digunakan oleh peneliti. Kuesioner dapat disebut sebagai kumpulan-kumpulan pertanyaan yang digunakan untuk memperoleh sebuah informasi dari seseorang terkait dengan penelitian yang akan dilakukan (Sugiyono, 2013).

b. Metode Observasi

Observasi (pengamatan) yang dilakukan langsung dengan mendatangi lokasi penelitian, yaitu di desa wisata Suranadi, Lombok Barat. Dan informasi yang diperoleh melalui wawancara

c. Metode Wawancara

Wawancara dalam penelitian ini dilakukan untuk mendapatkan data berupa jawaban, keterangan, atau tanggapan dari subjek penelitian. (Umratul Aini : 2021)

d. Metode Dokumentasi

Dalam Jurnal (Umratul Aini : 2021) Dokumentasi menurut Sugiyono (2015) adalah suatu cara yang digunakan untuk memperoleh data dan informasi dalam bentuk buku, arsip, dokumen, tulisan angka dan gambar yang berupa laporan serta keterangan yang dapat mendukung penelitian. Dokumentasi digunakan untuk mengumpulkan data kemudian ditelaah.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Gambaran Umum Lokasi Penelitian

Desa Suranadi secara administrasi termasuk dalam wilayah, Kecamatan Narmada, Kabupaten Lombok Barat dan secara geografis terletak di bagian Barat pulau Lombok. Berdasarkan data monografi kecamatan Narmada tahun 2022, luas wilayah Desa Suranadi adalah 9,54 Ha/m² dengan jumlah penduduk 6.205 jiwa dan terbagi menjadi 9 dusun, yang meliputi, Dusun suranadi barat, Dusun suranadi utara, Dusun suranadi selatan, Dusun Ranget, Dusun Eat Kandel, Dusun Kalimantan, Dusun Orong Sedalem, Dusun Kuang Mayung dan Dusun Pemunut. Tepat nya di dusun suranadi barat tersebar pedagang sate bulayak setiap hari nya yang berjualan, selain sate bulayak ada menu lain nya yang dijual seperti pececing, es kelapa, rujak, dan dodol Nangka khas suranadi. Di desa wisata suranadi, disediakan nya parkirana yang luas untuk kendaraan roda dua , namun kurang nya fasilitas seperti toilet atau kamar mandi umum.

Pembahasan

Berdasarkan pengujian yang telah dilakukan, hasil ini menunjukkan bahwa variabel empati memiliki pengaruh paling besar dengan nilai thitung11.143 dan variabel keandalan memiliki pengaruh yang paling kecil dengan nilai thitung2.017. Dari hasil pengujian ini juga dapat dilihat

pengaruh yang ditimbulkan dari kualitas pelayanan yaitu variabel bukti fisik berpengaruh (34%), Variabel Keandalan berpengaruh (6%), Variabel Daya Tanggap berpengaruh (12%), Variabel Jaminan berpengaruh (12%), dan Empati atau kepedulian berpengaruh (35%).

PENUTUP

Kesimpulan

Berdasarkan analisis terhadap pengaruh berbagai aspek kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen pada usaha wisata kuliner Sate Bulayak di Desa Wisata Suranadi, Lombok Barat, dapat diambil kesimpulan sebagai berikut:

1. Bukti Langsung (Tangible): Data menunjukkan bahwa bukti fisik atau tangible memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen. Hasil uji t dengan nilai t hitung sebesar 10.822 dan nilai signifikansi 0,000 ($p < 0,05$) menunjukkan adanya pengaruh positif antara tangible dan kepuasan konsumen. Artinya, peningkatan kualitas aspek fisik tempat dan presentasi makanan akan berdampak positif terhadap kepuasan konsumen.
2. Realibilitas: Data menunjukkan bahwa aspek realibilitas juga berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen. Hasil uji t dengan nilai t hitung sebesar 2.017 dan nilai signifikansi 0,046 ($p < 0,05$) menunjukkan bahwa kepercayaan konsumen terhadap pelayanan mempengaruhi tingkat kepuasan mereka.
3. Responsivitas: Data mengindikasikan bahwa tingkat respon terhadap kepuasan konsumen memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen. Hasil uji t dengan nilai t hitung sebesar 3.081 dan nilai signifikansi 0,000 ($p < 0,05$) menunjukkan bahwa kemampuan merespon dengan cepat dan efisien terhadap kebutuhan konsumen berdampak positif pada kepuasan mereka.
4. Assurance: Hasil penelitian menunjukkan bahwa aspek assurance memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen. Data dari uji-t untuk indikator assurance dengan nilai t hitung sebesar 3.081 dan nilai signifikansi 0,000 ($p < 0,05$) menunjukkan bahwa kepercayaan konsumen terhadap kemampuan penyedia layanan dalam memberikan pelayanan berkualitas memengaruhi kepuasan mereka.
5. Empati: Data menunjukkan bahwa aspek empati juga memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan konsumen. Hasil uji-t untuk indeks empati dengan nilai t sebesar 11.143 dan nilai signifikansi 0,000 ($p < 0,05$) menunjukkan bahwa kemampuan dalam memahami dan merespons kebutuhan konsumen berdampak positif terhadap kepuasan mereka.

Dengan demikian, didapatkan kesimpulan berdasarkan data data diatas adalah bahwa aspek-aspek kualitas pelayanan seperti tangible, realibilitas, responsivitas, assurance, dan empati memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan konsumen pada usaha wisata kuliner Sate Bulayak di Desa Wisata Suranadi, Lombok Barat. Peningkatan dalam setiap aspek kualitas pelayanan akan berpotensi meningkatkan tingkat kepuasan konsumen secara keseluruhan.

Saran

Berdasarkan kesimpulan yang dihasilkan dari penelitian ini, terdapat beberapa saran yang dapat diajukan untuk meningkatkan kualitas pelayanan wisata kuliner Sate Bulayak dan meningkatkan kepuasan konsumen:

- 1) Peningkatan Bukti Fisik: Perusahaan sebaiknya terus memperbaiki dan meningkatkan aspek-aspek fisik yang dapat dilihat dan dirasakan oleh konsumen, seperti tampilan tempat dan presentasi makanan. Investasi dalam perbaikan tampilan fisik akan berdampak positif terhadap kepuasan konsumen.

- 2) Peningkatan Kepercayaan: Pihak manajemen harus fokus pada menjaga dan meningkatkan tingkat kepercayaan konsumen terhadap pelayanan yang diberikan. Hal ini dapat dicapai dengan konsistensi, kehandalan, dan kualitas pelayanan yang baik.
- 3) Responsif terhadap Kebutuhan Konsumen: Peningkatan responsivitas terhadap kebutuhan dan masukan konsumen menjadi faktor penting dalam meningkatkan kepuasan. Pelatihan staf dalam merespon dengan cepat dan efisien akan memberikan dampak positif.
- 4) Meningkatkan Jaminan Pelayanan: Memberikan jaminan terhadap kualitas pelayanan yang diberikan akan memberikan kepercayaan ekstra bagi konsumen. Hal ini dapat dilakukan melalui penyediaan informasi yang transparan mengenai proses pelayanan.
- 5) Peningkatan Kemampuan Empati: Pelatihan dan pengembangan keterampilan dalam berkomunikasi dan berinteraksi dengan konsumen secara empatik perlu ditingkatkan. Kemampuan ini akan membantu mengidentifikasi dan memenuhi kebutuhan konsumen dengan lebih baik.

DAFTAR PUSTAKA

- [1] Achmad, E. R., (2020). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen (Studi Kasus Pada VespaBox Kota Malang). Skripsi, Fakultas Ekonomi Universitas Islam Negeri (UIN) Maulana Malik Ibrahim Malang.
- [2] Admin., (2021 : Januari). Data Kunjungan Wisatawan Ke Lombok Barat 2014-2020. Diakses dari <https://dispar.lombokbaratkab.go.id/article/data-kunjungan-wisatawan-ke-lombok-barat-2014-2020>
- [3] Kuswara, E., (2022, Februari). Makna Dan Filosofi Dibalik Kelezatan Sate Bulayak Khas Lombok. Diakses Dari <https://koropak.co.id/17551/makna-dan-filosofi-dibalik-kelezatan-sate-bulayak-lombok>
- [4] Perda., (2021 : Oktober). Peraturan daerah (PERDA) Provinsi Nusa Tenggara Barat Nomor 10 Tahun 2021. Diakses dari <https://peraturan.bpk.go.id/Home/Details/195959/perda-prov-nusa-tenggara-barat-no-10-tahun-20>
- [5] Ridha, N., (2017). Proses Penelitian, Masalah, Variabel Dan Paradigma Penelitian. Jurnal hikmah, 14 (1), 62 -70
- [6] Sari, T. P., (2020). Analisis Excellent Service (Pelayanan Prima) Terhadap Efektivitas Penjualan Barang Usaha Kecil Menengah Di Kecamatan Sambi Rampaspota Kabupaten Manggarai Timur. Skripsi, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Makassar.
- [7] Simanjuntak, J., & Sianipar, G. J. M., (2012), Pengaruh Dimensi Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Mahasiswa. Jurnal Ekonomi dan Bisnis, 3 (1) 47-57
- [8] Tumvila, D., (2015). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Fasilitas Dan Persepsi Harga Terhadap Kepuasan Konsumen Bus Harapan Jaya Di Tulungagung. Skripsi, Fakultas Ekonomi Universitas Nusantara PGRI Kediri.
- [9] Umar., (2007 : Maret). Desain Penelitian: Pengertian, Jenis, dan Contoh. Diakses dari https://penerbitdeepublish.com/desain-penelitian/#1_Silaen_2018_23

HALAMAN INI SENGAJA DIKSOSNGKAN