

Peningkatan Kualitas Pelayanan Dua Restoran Besar di Bandar Lampung melalui Pendekatan Dimensi Dineserve (*Improving Service Quality of Two Big Restaurants in Bandar Lampung through Dineserv Dimension Approach*)

Sipa Paujiah^{1*}, Edwin Sutadipraja²

Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Lampung, Bandar Lampung^{1*}

IIB Darmajaya, Bandar Lampung²

sipa.pauziyah@feb.unila.ac.id^{1*}, edcan.one@gmail.com²



Riwayat Artikel

Diterima pada 27 November 2021

Revisi 1 pada 21 Maret 2022

Revisi 2 pada 21 April 2022

Revisi 3 pada 12 Mei 2022

Disetujui pada 30 Mei 2022

Abstract

Purpose: This research aimed to examine the quality of service at two large restaurants in Bandar Lampung using dineserv dimensions, data analysis using Important Performance Analysis (IPA) or presented using the Performance Analysis Index.

Research Methodology: The study used primary data, and the data was obtained by distributing questionnaires to respondents. The sample in the study was 135 respondents, obtained using [Hair et al \(2010\)](#). The study was conducted for 3 months, from October to December 2021.

Results: The result of this study is that Rumah Kayu restaurants should focus on providing comfortable chairs, educating employees with skills that can impress consumers.

Limitation: On the other hand, Kinar restaurants should focus on providing better parking spaces, making facilities easy to use, and maintaining good service when the restaurant is crowded.

Keywords: *Service Quality, DINESERV, Tangible, Reliability, Responsiveness, Assurance, and Emphaty*

How to Cite: Paujiah, S., Sutadipraja, E. (2022). Peningkatan Kualitas Pelayanan Dua Restoran Besar di Bandar Lampung Melalui Pendekatan Dimensi Dineserve. *Studi Ilmu Manajemen dan Organisasi*, 1(2), 85-100.

1. Pendahuluan

Menteri keuangan Sri Mulyani mengatakan bahwa industri kuliner Indonesia memberikan kontribusi terbesar bagi Produk Domestik Bruto (PDB), sementara yaitu sebesar 43% bersama industri pariwisata dan industri kreatif. Persaingan pada industri ini juga tergolong ketat, dimana perusahaan yang berada di industri ini sudah banyak jumlahnya, dengan berbagai skala bisnis, tidak sedikit juga perusahaan asing yang ada di dalam negeri. UMKM sebagai tulang punggung perekonomian nasional dan daerah memang mengalami pukulan berat akibat Covid-19 ([Renati et. Al., 2019](#)). Di saat pandemi Covid 19 seperti saat ini, industri kuliner juga menghadapi masalah yang sama seperti yang juga sedang dihadapi oleh seluruh perusahaan di dalam industrinya masing-masing. Bagi industri kuliner, kondisi pandemi Covid 19 yang sedang dihadapi memberikan dampak kerugian yang besar, akan tetapi industri ini berpeluang besar untuk bangkit dengan waktu yang relatif tidak terlalu lama, kemampuan kembali dari keterpurukan disebabkan oleh karakteristik produk yang ditawarkan oleh industri kuliner ini.

Meskipun industri ini memiliki daya tarik ekonomi yang tinggi, industri ini juga memiliki karakteristik persaingan yang tinggi, industri yang didalamnya terdiri dari banyak perusahaan, dari berbagai skala bisnis dan terdapat perusahaan kuliner asing yang juga ikut meramaikan persaingan. Sebagai gambaran untuk melihat tingginya tingkat persaingan yang ada dalam industri kuliner, kita dapat melihat melalui karakteristik bisnis restoran tersebut, dimana klasifikasi bisnis restoran dibagi ke dalam beberapa kategori yaitu adalah Restoran Formal, Restoran Informal, dan Restoran Khusus. Persaingan yang tinggi nampak pada jumlah penyedia makanan dan minuman yang terdapat di setiap provinsi di Indonesia, yang akan kami tampilkan dibawah.

Tabel 1. Jumlah Usaha Penyedia Makanan dan Minuman Skala Menengah Besar Menurut Provinsi dan Jenis Usaha, Tahun 2018

Profinsi/Province	Jenis Usaha/Business Type			Jumlah Total
	Restoran/Rumah Makan	Katering	PMM Lainnya	
Aceh	21	1	13	35
Sumatera Utara	191	8	70	269
Sumatera Barat	68	8	29	105
Riau	125	8	47	180
Jambi	34	1	7	42
Sumatera Selatan	132	11	22	165
Bengkulu	18	0	44	22
Lampung	39	3	9	51
Kep. Bangka Belitung	19	1	3	23
Kep. Riau	114	9	59	182
DKI Jakarta	3.021	97	1.098	4.216
Jawa Barat	1.231	107	456	1.794
Jawa Tengah	289	22	101	412
DIY	157	13	63	233
Jawa Timur	640	76	283	999
Banten	584	24	198	806
Bali	408	12	137	557
NTB	29	3	13	45
NTT	25	0	11	36
Kalimantan Barat	43	1	11	55
Kalimantan Tengah	26	1	12	39
Kalimantan Selatan	59	13	27	99
Kalimantan Timur	109	38	26	173
Kalimantan Utara	1	2	0	3
Sulawesi Utara	47	2	15	64
Sulawesi Tengah	4	0	2	6
Sulawesi Selatan	150	15	93	258
Sulawesi Tenggara	14	1	5	20
Gorontalo	10	0	0	10
Sulawesi Barat	2	0	0	2
Maluku	20	2	5	27
Maluku Utara	26	0	7	33
Papua Barat	4	2	2	8
Papua	20	4	8	32

Sumber: [Statistik, \(2018\)](#)

Pada tabel 1 nampak bahwa pada propinsi Lampung terdapat 39 restoran, 3 perusahaan katering, dan 9 Perusahaan Makanan dan Minuman (PMM) lain, data tersebut belum termasuk restoran cepat saji yang hadir pada tahun 2019 seperti Burger King, Richeese Factory, lalu restoran cepat saji yang menambah beberapa cabangnya seperti Hokben, dan caffe-caffe baru yang bermunculan baru-baru ini. Dengan jumlah perusahaan kuliner tersebut, tentu persaingan yang terjadi pada industry kuliner, khususnya di Bandar Lampung menjadi semakin ketat. Ini dapat menjadi salah satu alasan dan isu yang menarik untuk diteliti, penelitian yang mengevaluasi tingkat kepuasan dari pelayanan restoran merupakan tindakan evaluasi rutin yang penting dilakukan oleh perusahaan, terkhusus pada masa-masa bangkitnya perusahaan kuliner dalam menghadapi pandemi Covid 19, berbagai sakala bisnis kuliner mengalami kesulitan yang sama, dan dalam kondisi saat ini (pandemi Covid 19) adalah waktu yang tepat bagi

perusahaan kuliner untuk mengevaluasi kembali, melihat kesiapan pada layanannya, menyampaikan pada konsumen bahwa mereka siap dengan layanan yang lebih baik, karena dengan kualitas pelayanan yang baik akan mempengaruhi kepuasan dan keputusan pembelian oleh konsumen ([kurniasih & Elizabeth, 2021](#); [Widyawati & Faeni, 2021](#)). Tentu jika melihat pada peluang yang telah dibahas di atas, bahwa bisnis ini dicatat oleh pemerintah sebagai bisnis yang telah memberikan terbesar bagi Produk Domestik Bruto (PDB). Tingkat kepuasan layanan restoran dapat diuji dengan menggunakan dimensi *DINESERV*, dimensi yang mengevaluasi kualitas pelayanan restoran.

2. Tinjauan Pustaka dan Perumusan Hipotesis

Memberikan layanan yang berkualitas merupakan salah satu kewajiban yang harus dijalankan oleh setiap perusahaan atau industri yang bergerak di bidang jasa salah satunya adalah rumah makan atau restoran ([Amegayibor & Korankye, 2021](#)). Menurut [Fatihudin & Firmansyah, \(2019\)](#), karakteristik layanan meliputi: *Intangible* (Tidak Berwujud) yang artinya tidak dapat dirasa oleh panca indera sebelum dibeli atau dikonsumsi, *Inseparability* (Tidak Terpisahkan) mengandung pengertian bahwa untuk merasakan produk yang berupa layanan harus dibeli terlebih dahulu, lalu dibuat dan dirasakan oleh konsumen pada tempat dan waktu yang bersamaan, *Variability* (Keanekaragaman) yaitu terdiri dari beberapa jenis, dan kualitas, yang ditentukan oleh dimana, kapan dan oleh siapa layanan tersebut diproduksi, serta karakteristik terakhir yaitu layanan tidak memiliki karakteristik tahan lama, dimana layanan tidak bisa disimpan.

Untuk mengukur kualitas pelayan yang khusus ditujukan pada pelayanan restoran, model yang digunakan adalah *DINESERV*, [Abezie \(2020\)](#) dalam penelitiannya bahwa model *DINESERV* merupakan model yang valid untuk mengukur persepsi akan kualitas pelayanan restoran, dimensi ini memiliki 5 aspek ukur yaitu; Bukti Fisik, Keandalan, Daya Tanggap, Jaminan, dan Empati. *DINESERVE* adalah standar yang dapat digunakan khusus untuk mengukur pelayanan kuliner, dimana Steven, Knutson, dan Patton dalam Markovich (2010) menjelaskan 5 aspek tersebut sebagai berikut:

Tangible (bukti fisik) dengan indikator pengukuran (1) area parkir, (2) ruang makan, (3) dekorasi restoran, menu yang mudah dibaca, (4) kemasan menu yang menarik, (5) kenyamanan area makan, (6) kenyamanan meja kursi makan, (7) personil yang bersih dan rapih, (8) seragam personil pelayan, (9) kebersihan toilet, dan kebersihan area makan. *Reliability* (keandalan) dengan indikator (1) mampu secara konsisten menjaga kualitas makanan, (2) tidak melakukan kesalahan saat melakukan penagihan, (3) pelayan datang tepat waktu saat tamu atau pengunjung ingin melakukan pemesanan, (4) pelayan tidak melakukan kesalahan saat mencatat pesanan, (5) pelayan merespon dengan cepat saat terjadi kesalahan dalam menyampaikan layanan, (6) pelayanan tetap berjalan dengan baik (melambat) meskipun pengunjung sedang ramai, (7) mempertahankan layanan yang cepat, (8) menyampaikan layanan yang diminta secara khusus. *Responsiveness* (daya tanggap) dengan indikator (1) mampu memberi jawaban yang lengkap terhadap pertanyaan pelanggan, (2) mampu memberikan informasi secara detail tentang menu yang dimiliki oleh restoran, (3) pelayan atau karyawan memiliki kemampuan yang terlatih dan kompeten, (4) memberi dukungan kepada karyawannya dalam bekerja. *Assurance* (jaminan) dengan indikator (1) tamu yakin dan merasa aman dengan rekomendasi yang diberikan oleh para pelayan atau karyawan restoran, (2) saat mengkonsumsi makanan atau menu, pengunjung merasa aman. *Emphaty* (empati) dengan indikator (1) perhatian yang bersifat individu diberikan pelayan atau karyawan restoran pada pengunjung restoran, (2) para tamu atau pengunjung restoran merasa diistimewakan, (3) dapat memenuhi kebutuhan serta keinginan pelanggan dengan baik, dan (4) layanan disampaikan secara simpatik.

Beberapa penelitian yang telah dilakukan sebelumnya dengan model *DINESERV* sebagai indikator penelitian dan menggunakan *Important Performance Analysis* (IPA) untuk mengukur kinerja pelayanan restoran nampak pada tabel 2 di bawah.

Tabel 2. Penelitian Terdahulu

No.	Peneliti	Judul Penelitian
1	Sara, 2018	Penelitian yang dilakukan oleh Sara (2018) dilakukan pada industri pariwisata di negara timur tengah dan restoran Malaysia sebagai objek penelitiannya. Variabel yang diteliti yaitu kepuasan dan niat beli konsumen dengan metode regresi dan <i>Importance Performance Analysis</i> . Hasil penelitian menyatakan bahwa rasa makanan dan kebersihan lingkungan adalah dua atribut penting untuk menciptakan pelanggan yang puas dan kualitas makanan, rasa makanan dan lokasi restoran sangat penting untuk niat perilaku pasca makan yang positif.
2	Allen, 2017	Penelitian yang dilakukan oleh Allen (2017) pada restoran cepat saji di Wisconsin USA dengan variabel penelitian menggunakan dimensi <i>DINESERV</i> . Hasil penelitian menyatakan bahwa kelima dimensi kualitas layanan dari survei <i>DINESERV</i> tidak berhubungan secara signifikan dengan loyalitas pelanggan. Berdasarkan penelitian ini, manajer dan pemilik restoran harus mengidentifikasi strategi untuk memberikan tingkat kualitas layanan, yang memotivasi pelanggan untuk melindungi bisnis mereka terlepas dari tawaran pesaing.
3	Abezie, 2020	Penelitian yang dilakukan oleh Abezie (2020) memiliki tujuan untuk mengukur persepsi pelanggan di industri restoran dan menguji validitas <i>DINESERV</i> dalam konteks budaya Swedia. Analisis yang dilakukan membuktikan bahwa <i>DINESERV</i> merupakan instrumen yang valid untuk mengukur persepsi pelanggan terhadap kualitas layanan dalam konteks budaya Swedia.
4	Ornella, 2020	Variabel penelitian dalam Penelitian yang dilakukan oleh Ornella (2020) tingkat kepuasan pelanggan dan kualitas pelayanan berdasarkan dimensi <i>SERVQUAL</i> . Hasil penelitian disajikan menggunakan diagram kartesius dengan hasil penelitian adalah, rumah makan harus memperhatikan kecepatan penyajian makanan, karyawan cepat merespon kebutuhan pengunjung, karyawan sigap ketika pelanggan memiliki keluhan, ketersediaan makanan dan minuman, pelayanan yang ramah, kebersihan dan suhu ruangan yang nyaman.
5	Rottie et al., 2017	Objek penelitian adalah rumah makan yang berada di food district Mall Ambassador dengan variabel penelitian dimensi <i>DINESERV</i> . Atribut yang digunakan diteliti dengan metode <i>Quality Function Deployment</i> . Hasil penelitian menemukan bahwa Atribut-atributi 4, 11, 12, 13, 17, 23 dan 24 berada bawah standard minimum toleransi.
6	Adeinat, 2019	Penelitian yang dilakukan oleh Adeinat (2019) bertujuan untuk mengukur efisiensi kualitas layanan relatif dari restoran cepat saji dalam sistem waralaba menggunakan data analisis amplop (DEA). Model DEA, outlet yang efisien dan tidak efisien dalam waralaba teridentifikasi oleh sistem meskipun tidak ada secara statistik perbedaan yang signifikan antara restoran dalam hal skor kualitas layanan masing-masing.
7	Wibowo et al., 2015	Penelitian ini menganalisa apakah terdapat kesenjangan antara harapan terhadap kenyataan yang dirasakan oleh konsumen menggunakan dimensi <i>DINESERV</i> . Penelitian ini menggunakan metode <i>Importance Performance Analysis</i> . Penelitian ini menyatakan apa yang dirasakan oleh konsumen tidak sesuai dengan harapan (terdapat gap)

8	Dewi & Nugraha, 2021	Penelitian yang dilakukan oleh Dewi & Nugraha (2021) untuk menganalisis persepsi pelayanan pelanggan. Metode penelitian yang digunakan yaitu <i>Importance Performance Analysis</i> , dan Model Kano, digunakan untuk mengklasifikasikan kelompok atribut. Penelitian ini menggunakan aspek kualitas layanan Gronross yang didefinisikan dalam 23 atribut layanan. Penelitian dilakukan di restoran dengan 23 karakteristik layanan pelanggan yang dinilai oleh pelanggan. Pengintegrasian kedua metode tersebut menghasilkan empat belas atribut layanan yang harus ditingkatkan.
9	Suci, 2017	Penelitian yang dilakukan oleh Suci (2017) ditujukan untuk mengetahui persepsi pelanggan terhadap kualitas layanan perusahaan kuliner di beberapa usaha kuliner UMK. Variabel mengacu pada dimensi <i>DINESERV</i> . Metode yang digunakan yaitu <i>Importance Performance Analysis</i> . Hasilnya adalah Kualitas layanan kuliner yang perlu ditingkatkan antara lain: tempat parkir, penataan ruang, kondisi yang dapat mendatangkan kenyamanan dan kerapian ruang, pelayanan yang tepat waktu saat pelayanan puncak, keterbacaan dan daya tarik menu.
10	Diyanto, 2019	Penelitian yang dilakukan oleh Diyanto (2019) adalah menganalisis pelayanan Rosali Situ Bondo dengan menggunakan metode <i>Importance Performance Analysis (IPA)</i> . Hasil penelitian menyatakan terdapat 12 prioritas yang rendah yang harus diperhatikan untuk meningkatkan kepuasan konsumennya

Hipotesis penelitian

[Suci \(2017\)](#) telah melakukan penelitian pada kinerja pelayanan pada usaha Usaha Mikro Kecil dan Menengah (UMKM) sektor kuliner yang berada di Pekan Baru dengan menggunakan indikator penelitian yang terdapat pada model *DINESERV* dengan menggunakan metode analisis *Important Performance Analysis (IPA)*. Penelitian yang telah dilakukan memiliki hasil bahwa pelayan kuliner telah memuaskan para pelanggannya, adapun variabel yang harus diperhatikan adalah kualitas pelayanan dalam hal ketepatan pelayanan di jam-jam sibuk.

Penelitian lain yang mendukung penelitian sebelumnya dengan objek restoran, yang telah dilakukan oleh [Dewi & Nugraha \(2021\)](#) dengan menggunakan metode *Important Performance Analysis (IPA)*, berjudul "*Quality Of Service Evaluation Based On Importance Performance Analysis Method And The Kano Model*", dengan hasil penelitian 14 atribut yang harus diperhatikan oleh pihak restoran antara lain penyajian makanan, porsi makanan, karyawan yang bersahabat, karyawan yang memiliki kompetensi, menunjukkan kesiapan, level keamanan, menghadapi komplain dari pelanggan, tempat yang nyaman, kecepatan pelayanan, waktu tunggu, layanan antar, layanan kirim, area parkir, penampilan karyawan, dan kebersihan kamar mandi.

[Abezie \(2020\)](#) dengan judul penelitiannya "*Assessing A Restaurant Service Quality Using Th DINESERV Model*", dengan hasil penelitian yang memiliki pendapat sama dengan penelitian sebelumnya, yaitu penelitian yang telah dilaksanakan oleh [Suci \(2017\)](#) dan [Dewi & Nugraha \(2021\)](#). Hasil penelitian mengatakan bahwa hampir seluruh pelayanan yang dimiliki oleh objek penelitian memiliki kualitas pelayanan yang lemah, khususnya pada dimensi *responsiveness* dan *reliability* atau kemampuan karyawan dalam merespon masalah yang dihadapi oleh konsumennya.

Terdapat indikator yang dianggap oleh tiga peneliti diatas sebaiknya menjadi perhatian perusahaan dalam upayanya meningkatkan dan menjaga kualitas pelayanan restoran yang dimilikinya, berdasarkan dimensi *DINESERV*, kemudian dipetakan dengan metode analisis *Important Performance Analysis (IPA)*, secara umum masalah yang nampak pada tiga penelitian tersebut adalah kemampuan pada dimensi *responsiveness* yang lemah, khususnya yang berhubungan kehandalan karyawan dalam menyampaikan pelayanan restoran dalam jam-jam sibuk, konsumen tidak menunggu datangnya menu

terlalu lama dan dapat baik menerima keluhan pengunjung walau dalam situasi penuh pengunjung. Maka berdasarkan alasan tersebut dengan didukung penelitian sebelumnya dapat diduga objek penelitian kali ini, yaitu restoran Rumah Kayu dan Kinar memiliki kemungkinan akan memiliki kelemahan pada penyampaian pelayanan berdasarkan dimensi *responsiveness* atau merespon dengan baik para pengunjung restoran, terutama pada saat restoran dalam kondisi yang ramai pengunjung

3. Metode penelitian

Adapun jenis penelitian kali ini adalah kuantitatif deskriptif, penelitian menyajikan hasil penelitiannya secara deskriptif dan sistematis, sebagaimana yang telah disampaikan oleh [Sanusi, \(2011\)](#) bahwa jenis penelitian deskriptif memberikan gambaran berupa informasi yang bersifat ilmiah secara sistematis yang didapat dari objek penelitian.

Penelitian ini menggunakan data primer, data didapatkan oleh peneliti dari objek penelitian secara langsung, data tersebut adalah data yang berhubungan dengan restoran yang bertempat di Bandar Lampung yaitu restoran Rumah Kayu dan Kinar. Teknik pengumpulan data yang digunakan yaitu dengan membagikan kuesioner, dengan mendistribusi daftar pertanyaan pada pengunjung restoran Rumah Kayu dan Kinar, dan menggunakan skala Likert, skor 1 sampai dengan 5 (Sangat Penting (skor 5), Penting (skor 4), Netral (skor 3), Tidak Penting (skor 2), dan Sangat Tidak Penting (skor 1)). Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh pengunjung restoran Rumah Kayu dan Kinar, dilihat berdasarkan karakteristik demografinya, maka populasi yang akan menentukan jumlah responden penelitian sangatlah sulit untuk ditentukan atau tidak diketahui jumlah pastinya. Berdasarkan kondisi tersebut maka penarikan sampel dari populasi menggunakan rumus [Hair et al \(2010\)](#) dengan tetentuan minimal berjumlah lima kali variabel yang dianalisa atau indikator, maka sampel pada penelitian ini adalah sebanyak $5 \times 27 = 135$ responden.

Variabel penelitian diadaptasikan dari model *DINESERV*, suatu model yang digunakan untuk mengukur kinerja pelayanan melalui beberapa indikator pelayanan seperti (1) Buktifisik, (2) Keandalan, (3) Daya Tanggap, (4) Jaminan, dan (5) Empati. Agar data terjamin dan dapat terlihat kualitasnya, sebelum data masuk pada proses olahdata, terlebih dahulu dilakukan uji persyaratan data atau instrumen seperti uji validitas dan uji reliabilitas terhadap data tersebut.

Penelitian ini menggunakan metode *Importance Performance nalysis* (IPA). Metode *Important Performance Analysis* (IPA) yang digunakan untuk mengetahui kualitas pelayanan yang telah disampaikan pada para konsumen, walaupun pada umumnya metode ini biasa digunakan dalam lingkup keilmuan Manajemen Sumberdaya Manusia, akan tetapi dalam kesempatan kali ini formula tersebut akan diadaptasikan pada lingkup keilmuan Manajemen Pemasara atau Bisnis dengan menggunakan indikator-indikator yang terdapat dalam model *DINESERV*, untuk diterapkan pada tahap pengukuran menggunakan metode *Important Performance Analysis* (IPA), sehingga penjelasan dibawah berdasarkan Rambat [Lupiyoadi & Ikhsan, \(2015\)](#) objek kinerja karyawan berubah menjadi kualitas pelayanan restoran dan kepuasan karyawan menjadi kepuasan pelanggan. Adapun alur pengukuran dengan menggunakan IPA dijelaskan sebagai berikut: 1. Perhitungan nilai kesesuaian menentukan prioritas perbaikan serta peningkatan kualitas pelayanan dalam upayanya untuk meningkatkan kepuasan pengunjung, menggunakan rumus: $Tki = \frac{x_i}{y_i} \times 100\%$, 2. Setelah tingkat kesesuaian ini diperoleh

selanjutnya menentukan urutan prioritas faktor-faktor yang mempengaruhi Kepuasan Konsumen dan menentukan skor total tingkat kepentingan dan skor total tingkat Kualitas Pelayanan serta skor rata-rata keseluruhannya melalui rumus dibawah ini: a. Menghitung skor rata-rata penilaian kinerja layanan (x) dan skor rata-rata penilaian kepentingan/harapan (y) $x = \frac{\sum x_i}{n}$, b.

Kedua, mencari skala rata-rata tingkat kepentingan/harapan pelanggan dengan rumus: $Y = \frac{\sum y_i}{n}$, c.

Langkah ketiga, untuk mengetahui posisi responden dalam diagram kartesius: $\bar{x} \frac{\sum_{i=1}^n 1XI}{K}$

$\bar{y} = \frac{\sum_{i=1}^n y_i}{K}$. 3. Setelah diketahui skor dari *importance* dan *performance*, lalu dipertahankan ke dalam diagram kartesius sebagai berikut:

High	Sangat Penting dan Tidak Puas	Sangat Penting dan Sangat Puas
	Prioritas Utama (A)	Pertahan Prestasi (B)
	Kurang Penting dan Tidak Puas, Prioritas Rendah (B)	Kurang Penting dan Berlebihan (D)
	High (Kinerja/Kepuasan)	Pelaksanaan

Beberapa kuadran yang terdapat pada gambar diagram di atas akan dijelaskan sebagai berikut:

- Area A (*Attributes To Improve*), pada area ini mengandung poin-poin yang menurut pengunjung restoran penting, namun poin-poin tersebut pada kenyataannya berbeda atau tidak sesuai dengan harapan pengunjung restoran (harapan pengunjung atau tingkat kepuasan menjadi sangat rendah). Variabel-variabel dalam grafik ini seharusnya meningkat seiring dengan perbaikan yang dilakukan oleh restoran secara terus-menerus sehingga variabel kinerja layanan restoran pada area ini meningkat.
- Area B (*maintain to performance*), area ini ini mengandung poin-poin yang menurut pengunjung sangat penting dan poin-poin tersebut dirasakan oleh para pengunjung restoran telah sesuai dengan harapannya, karena hal tersebut kepuasan pengunjung restoran menjadi tinggi, perubahan pada area ini harus dipertahankan oleh manajemen restoran, karena dipertimbangkan memiliki keunggulan di mata para pengunjung restoran.
- Area C (*attributes to maintain*), area ini berisi poin-poin yang dianggap oleh para pengunjung restoran kurang penting dan kinerjanya sebenarnya tidak terlalu baik. Meningkatnya perubahan di area sebaiknya dipertimbangkan kembali oleh manajemen restoran karena berdampak pada imbalan kerja sangat kecil.
- Area D (*main priority*), area ini mengandung poin-poin yang dianggap oleh para pengunjung restoran tidak begitu penting dan yang dianggap berlebihan. Perubahan pada area bisa ditekan sehingga manajemen restoran mampu menghemat pengeluaran biayanya.

Proses analisis data dalam penelitian ini dibantu atau menggunakan *software* atau aplikasi SPSS 21.0

4. Hasil dan pembahasan

Hasil uji persyaratan instrumen yang dilakukan pada responden restoran Rumah Kayu dan Kinar ditunjukkan pada tabel dibawah.

Hasil Uji Validitas

Tabel 3. Hasil Uji Validitas Kuesioner Pelayanan Yang Dirasakan Pengunjung Resto Rumah Kayu

Pernyataan	R Hitung	R Tabel	Kondisi	Simpulan
P1.1	.307	0,224	$r_{hitung} > r_{tabel}$	Valid
P1.2	.722			
P1.3	.727			
P1.4	.584			

P1.5	.719			
P1.6	.654			
P1.7	.589			
P1.8	.678			
P1.9	.336			
P1.10	.670			
P1.11	.711			
P1.12	.765			
P1.13	.605			
P1.14	.815			
P1.15	.795			
P1.16	.817			
P1.17	.851			
P1.18	.774			
P1.19	.535			
P1.20	.690			
P1.21	.623			
P1.22	.723			
P1.23	.771			
P1.24	.566			
P1.25	.633			
P1.26	.567			
P1.27	.848			
P1.28	.638			
P1.29	.650			

Tabel 3 menampilkan uji validitas terhadap variabel yang seluruh item pernyataan bersangkutan dengan kinerja pelayanan restoran (benar-benar telah dirasakan oleh para pengunjung restoran Rumah Kayu). Hasil yang didapatkan adalah nilai $r_{hitung} > r_{tabel}$ (0,224). Melihat pada nilai tersebut, seluruh item pernyataan yang berkaitan dengan kinerja pelayanan restoran Rumah Kayu, berdasarkan pelayanan yang benar-benar telah dirasakan oleh pengunjung dinyatakan telah valid.

Tabel 4. Hasil Uji Validitas Kuesioner Pelayanan Yang Diharapkan Pengunjung Resto Rumah Kayu

Pernyataan	R Hitung	R Tabel	Kondisi	Simpulan
P2.1	.344			
P2.2	.656			
P2.3	.702			
P2.4	.838			
P2.5	.738			
P2.6	.694			
P2.7	.875			
P2.8	.883			
P2.9	.794			
P2.10	.803			
P2.11	.833			
P2.12	.839			
P2.13	.791			
P2.14	.889			
P2.15	.795			
P2.16	.817			
P2.17	.845			
P2.18	.868			
P2.19	.617			
P2.20	.766			
P2.21	.746			

P2.22	.767			
P2.23	.874			
P2.24	.644			
P2.25	.733			
P2.26	.610			
P2.27	.808			
P2.28	.816			
P2.29	.797			

Tabel 4 yaitu hasil uji validitas variabel yang berkaitan dengan item pernyataan tentang kinerja pelayanan restoran yang diharapkan dapat dirasakan oleh para pengunjung restoran Rumah Kayu. Hasil diperoleh bahwa nilai $r_{hitung} > r_{tabel}$ (0,224). Melalui nilai tersebut maka dinyatakan bahwa seluruh item pernyataan mengenai kinerja pelayanan resto Rumah Kayu berdasarkan pelayanan yang diharapkan dapat dirasakan oleh pengunjung adalah valid.

Tabel 5. Hasil Uji Validitas Kuesioner Pelayanan Yang Dirasakan Pengunjung Resto Kinar

Pernyataan	R Hitung	R Tabel	Kondisi	Simpulan
P3.1	.316	0,224	$r_{hitung} > r_{tabel}$	<i>Valid</i>
P3.2	.458			
P3.3	.729			
P3.4	.600			
P3.5	.582			
P3.6	.633			
P3.7	.516			
P3.8	.714			
P3.9	.434			
P3.10	.699			
P3.11	.732			
P3.12	.749			
P3.13	.761			
P3.14	.680			
P3.15	.756			
P3.16	.705			
P3.17	.779			
P3.18	.821			
P3.19	.571			
P3.20	.803			
P3.21	.578			
P3.22	.742			
P3.23	.743			
P3.24	.676			
P3.25	.730			
P3.26	.664			
P3.27	.863			
P3.28	.774			
P3.29	.767			

Tabel 5 yaitu hasil uji validitas variabel yang menampilkan seluruh item pernyataan yang bersangkutan dengan kinerja pelayanan yang dirasakan oleh para pengunjung restoran Kinar. Hasil yang diperoleh yaitu nilai $r_{hitung} > r_{tabel}$ (0,224). Melalui nilai tersebut maka dinyatakan bahwa seluruh item pernyataan mengenai kinerja pelayanan restoran Kinar, yaitu berdasarkan pelayanan yang dirasakan pengunjung restoran adalah valid.

Tabel 6. Hasil Uji Validitas Kuesioner Pelayanan Yang Diharapkan Pengunjung Resto Kinar

Pernyataan	R Hitung	R Tabel	Kondisi	Simpulan
P4.1	.604	0,224	$r_{hitung} > r_{tabel}$	Valid
P4.2	.749			
P4.3	.655			
P4.4	.739			
P4.5	.683			
P4.6	.722			
P4.7	.815			
P4.8	.827			
P4.9	.554			
P4.10	.859			
P4.11	.833			
P4.12	.799			
P4.13	.709			
P4.14	.757			
P4.15	.806			
P4.16	.833			
P4.17	.798			
P4.18	.809			
P4.19	.635			
P4.20	.649			
P4.21	.673			
P4.22	.726			
P4.23	.843			
P4.24	.717			
P4.25	.729			
P4.26	.644			
P4.27	.684			
P4.28	.683			
P4.29	.719			

Tabel 6 menampilkan hasil dari uji validitas pada variabel yang menampilkan seluruh item pernyataannya berhubungan dengan kinerja pelayanan restoran, layanan yang diharapkan dapat dirasakan oleh para pengunjung restoran Kinar. Berdasarkan uji tersebut diperoleh nilai $r_{hitung} > r_{tabel}$ (0,224). Melalui nilai tersebut maka dinyatakan bahwa seluruh item pernyataan mengenai kinerja pelayanan restoran Kinar, berdasarkan pelayanan yang diharapkan dapat dirasakan oleh pengunjung adalah.

Hasil Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas yang dilakukan pada masing-masing instrumen variabel mengenai kinerja pelayanan restoran Rumah Kayu dan Kinar berdasarkan pelayanan telah pengunjung rasakan dan pelayanan yang diharapkan hadir untuk pengunjung, menggunakan rumus *Alpha Cronbach* yang terdapat pada *software* atau aplikasi versi IBM SPSS 21. Akan ditampilkan pada dibawah.

Tabel 7. Hasil Uji Reliabilitas

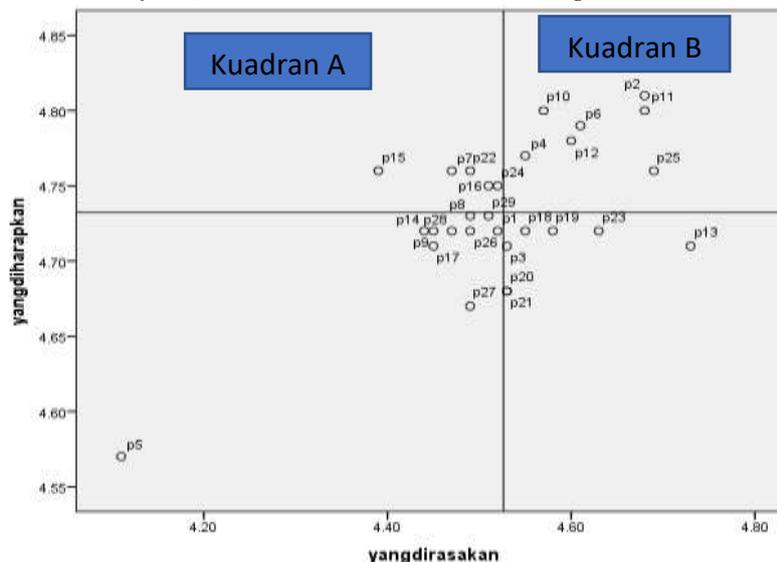
Variabel	Koefisien alphacronbach's	Koefisien r	Simpulan
Kinerja Pelayanan berdasarkan dimensi DINESERVE yang dirasakan pengunjung di resto Rumah Kayu	0,961	0.8000 – 1.0000	Sangat Tinggi

Kinerja Pelayanan berdasarkan dimensi DINESERVE yang diharapkan pengunjung di resto Rumah Kayu	0,976	0.8000 – 1.0000	Sangat Tinggi
Kinerja Pelayanan berdasarkan dimensi DINESERVE yang dirasakan pengunjung di resto Kinar	0,961	0.8000 – 1.0000	Sangat Tinggi
Kinerja Pelayanan berdasarkan dimensi DINESERVE yang diharapkan pengunjung di resto Kinar	0,971	0.8000 – 1.0000	Sangat Tinggi

Hasil uji reliabilitas yang tampak pada tabel 4.5, nilai cronbach alpha dimensi atau variabel *DINESERV* yang dirasak sebesar 0,961, artinya bahwa nilai reliabilitas yang diperoleh masuk dalam kategori kriteria sangat tinggi, dimensi atau variabel *DINESERV* yang diharapkan pengunjung resto Rumah Kayu sebesar 0,976, yang artinya adalah memiliki tingkat reliabilitas yang tinggi, dimensi atau variabel *DINESERV* yang dirasakan pengunjung resto Kinar sebesar 0,961 memiliki arti bahwa tingkat reliabilitas yang sangat tinggi, dan variabel dimensi *DINESERV* yang diharapkan pengunjung resto Kinar sebesar 0,961 memiliki tingkat reliabilitas yang tinggi.

Hasil Analisis Data

Important Performance Analysis (IPA) Analisis Berdasarkan Diagram Kartesius



Gambar 1. Daigram Kartesius Pelayanan Yang Dirasakan Dan Diharapkan Konsumen Restoran Rumah Kayu Berdasarkan Dimensi DINESERV

Berdasarkan diagram kartesius gambar 1 yang telah ditampilkan pada penjelasan sebelumnya, nampak fokus kepuasan kerja karyawan terbagi menjadi 4 (empat area). Adapun interpretasi dari diagram kartesius tersebut akan dijelaskan di bawah:

1. Area A

Pada area A, atribut atau poin-poin yang dianggap penting oleh para pengunjung restoran Rumah Kayu akan tetapi masih belum dapat dilaksanakan dengan baik oleh pihak manajemen restoran adalah variabel-variabel sebagai berikut:

- Meja makan dan kursi makan yang digunakan oleh pengunjung saat makan di restoran sudah nyaman (7)
- Restoran tidak pernah melakukan kesalahan dalam mengantarkan menu yang telah dipesan oleh konsumen (15)
- Restoran cepat dalam menyelesaikan masalah jika terjadi kesalahan terhadap pelayanannya (20)
- Para pelayan atau karyawan restoran terlihat terlatih dan kompeten (ahli) dalam bidangnya (22)

- e. Pengunjung merasa aman dan yakin terhadap menu yang direkomendasikan oleh pelayan (24)

2. Area B

Area B menunjukkan bahwa atribut poin-poin yang dianggap penting dan dapat memuaskan para pengunjung resto Rumah Kayu, poin-poin tersebut telah dapat dilaksanakan dengan baik oleh manajemen restoran. Variabel atau poin-poin penting yang termasuk dalam area B ini antara lain:

- a. Ruang makan di restoran rapih, bersih dan nyaman (2)
- b. Tampilan papan menu maupun katalog menu mudah dibaca atau mudah dipahami oleh pengunjung (4)
- c. Restoran memiliki area makan yang nyaman (bersih, tidak bising, tidak sempit) (6)
- d. Restoran memiliki toilet yang bersih (10)
- e. Restoran memiliki area makan yang bersih (11)
- f. Restoran selalu konsisten dalam menjaga kualitas makanan yang disajikannya (12)
- g. Pengunjung merasa aman dan yakin terhadap menu yang direkomendasikan oleh pelayan (24)
- h. Konsumen atau pengunjung merasa aman saat mengkonsumsi seluruh menu yang ditawarkan oleh perusahaan (25)

3. Area C

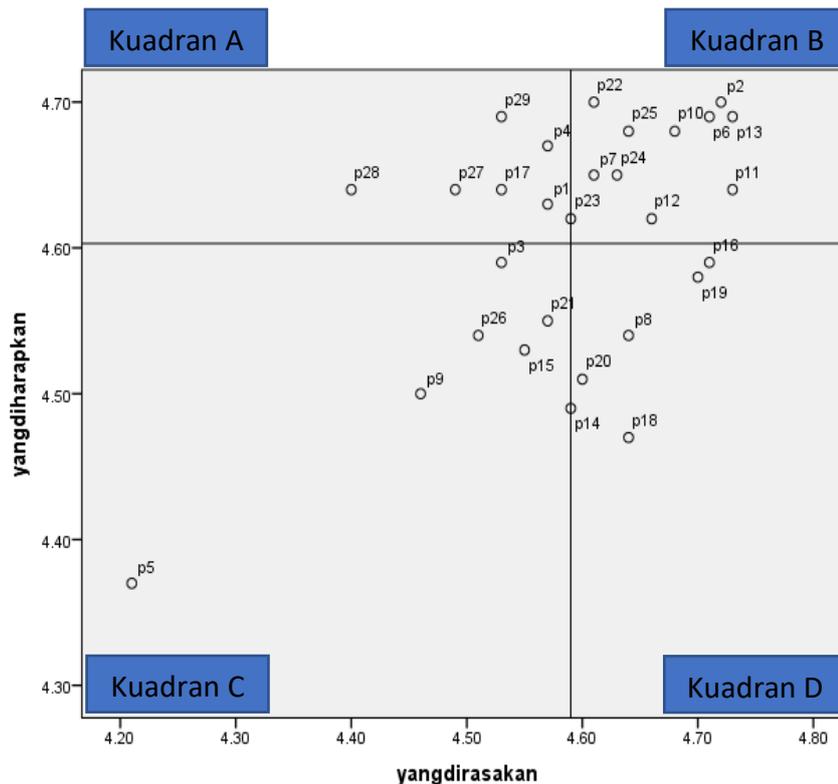
Area C menampilkan faktor atau poin-poin yang dianggap oleh para pengunjung restoran Rumah Kayu kurang penting, dan belum dapat dilaksanakan dengan baik oleh manajemen restoran. Variabel atau poin-poin yang masuk dalam area C ini antara lain:

- a. Personil atau karyawan yang memberi pelayanan di restoran terlihat bersih dan rapi (8)
- b. Pelayan restoran menggunakan seragam personil pelayanan (9)
- c. Restoran mampu menjaga ketepatan waktu untuk pengantaran menu setelah dipesan oleh konsumen (14)
- d. Kecepatan pelayanan tetap terjaga meskipun kondisi restoran sedang ramai pengunjung (17)
- e. Pelayan atau karyawan memperhatikan para pengunjung satu persatu pada saat menyampaikan pelayanannya (menolong pelanggan jika terlihat bingung) (26)
- f. Pelanggan merasa diistimewakan oleh pelayanan yang disampaikan oleh pihak restoran (27)
- g. Restoran selalu memiliki solusi untuk kebutuhan dan keinginan setiap pengunjung (28)
- h. Restoran dapat memberikan pelayanan yang peduli pada persoalan yang dihadapi oleh pengunjung ketika sedang menerima pelayanan dari restoran (29)

4. Area D

Area D menunjukkan tentang atribut atau poin-poin yang dianggap kurang penting oleh para pengunjung restoran Rumah Kayu, akan tetapi poin-poin tersebut dilaksanakan diimplementasikan oleh manajemen restoran secara berlebihan. Variabel atau poin-poin yang terdapat dalam area D ini antara lain adalah:

- a. Area parkir kendaraan di restoran luas dan nyaman (1)
- b. Dekorasi restoran menarik dan sesuai dengan ruangan atau bangunan restoran (3)
- c. Restoran selalu tepat dalam menghitung tagihan yang harus dibayar konsumen setelah makan atau memesan makanan (13)
- d. Restoran selalu menjaga ketepatan pelayanan (menjaga kesalahan dalam pelayanan) (18)
- e. Restoran juga melayani permintaan khusus dari konsumennya (acara ultah, lamaran, dll) (19)
- f. Para pelayan atau karyawan restoran dapat menjawab pertanyaan pelanggan dengan tepat yang terkait dengan pelayanan restoran (20)
- g. Para pelayan di restoran memberikan informasi secara detil mengenai menu yang disajikan oleh restoran (21)
- h. Dalam melaksanakan pelayanan, pelayan atau karyawan diberikan dukungan yang baik oleh restoran (peralatan, standar kerja, dll) (23)



Gambar 2. Daigram Kartesius Pelayanan Yang Dirasakan Dan Diharapkan Konsumen Restoran Kinar Berdasarkan Dimensi DINESERV

Berdasarkan diagram kartesius Gambar 2 di atas terlihat bahwa letak dari fokus kepuasan kerja karyawan dikalsifikasikan kedalam empat bagian. Adapun interpretasi dari diagram kartesius di atas akan dijelaskan dibawah:

1. Area A

Area A adalah atribut atau poin-poin yang dianggap penting oleh para pengunjung restoran Kinar akan tetapi belum dapat dilaksanakan dengan baik oleh pihak manajemen resto, dengan variabel atau poin-poin sebagai berikut:

- a. Area parkir kendaraan di restoran luas dan nyaman (1)
- b. Tampilan papan menu maupun katalog menu mudah dibaca atau mudah dipahami oleh pengunjung (4)
- c. Kecepatan pelayanan tetap terjaga meskipun kondisi restoran sedang ramai pengunjung (17)
- d. Dalam melaksanakan pelayanan, pelayan atau karyawan diberikan dukungan yang baik oleh restoran (peralatan, standar kerja, dll) (23)
- e. Pelanggan merasa diistimewakan oleh pelayanan yang disampaikan oleh pihak restoran (27)
- f. Restoran selalu memiliki solusi untuk kebutuhan dan keinginan setiap pengunjung (28)

2. Area B

Area B menunjukkan atribut atau poin-poin yang dianggap penting dan telah menghadirkan kepuasan pada para pengunjung restoran Kinar, telah terlaksanakan dengan baik oleh pihak manajemen restoran. Variabel atau poin-poin yang masuk dalam pembahasan pada kuadran ini adalah:

- a. Ruang makan di restoran rapih, bersih dan nyaman (2)
- b. Restoran memiliki area makan yang nyaman (bersih, tidak bising, tidak sempit) (6)
- c. Meja makan dan kursi makan yang digunakan oleh pengunjung saat makan di restoran sudah nyaman (7)
- d. Restoran memiliki toilet yang bersih (10)

- e. Restoran memiliki area makan yang bersih (11)
- f. Restoran selalu konsisten dalam menjaga kualitas makanan yang disajikannya (12)
- g. Restoran selalu tepat dalam menghitung tagihan yang harus dibayar konsumen setelah makan atau memesan makanan (13)
- h. Para pelayan atau karyawan restoran terlihat terlatih dan kompeten (ahli) dalam bidangnya (22)
- i. Dalam melaksanakan pelayanan, pelayan atau karyawan diberikan dukungan yang baik oleh restoran (peralatan, standar kerja, dll) (23)
- j. Pengunjung merasa aman dan yakin terhadap menu yang direkomendasikan oleh pelayan (24)
- k. Konsumen atau pengunjung merasa aman saat mengkonsumsi seluruh menu yang ditawarkan oleh perusahaan (25)

3. Area C

Area C menunjukkan atribut atau poin-poin yang dianggap kurang penting bagi para pengunjung restoran Kinar, dan tidak dapat terlaksanakan dengan baik oleh pihak manajemen restoran. Variabel atau poin-poin yang masuk dalam kuadran ini Antara lain:

- a. Dekorasi restoran menarik dan sesuai dengan ruangan atau bangunan restoran (3)
- b. Pelayan restoran menggunakan seragam personil pelayanan (9)
- c. Restoran mampu menjaga ketepatan waktu untuk pengantaran menu setelah dipesan oleh konsumen (14)
- d. Restoran tidak pernah melakukan kesalahan dalam mengantar menu yang telah dipesan oleh konsumen (15)
- e. Para pelayan di restoran memberikan informasi secara detil mengenai menu yang disajikan oleh restoran (21)
- f. Pelayan atau karyawan memperhatikan para pengunjung satu persatu pada saat menyampaikan pelayanannya (menolong pelanggan jika terlihat bingung) (26)

4. Area D

Area D menunjukkan bahwa atribut atau poin-poin yang dianggap kurang penting bagi para pengunjung restoran Kinar, akan tetapi dilaksanakan secara berlebihan bagi manajemen restoran. Variabel atau poin-poin yang masuk dalam area ini antara lain:

- a. Personil atau karyawan yang memberi pelayanan di restoran terlihat bersih dan rapi (8)
- b. Restoran mampu menjaga ketepatan waktu untuk pengantaran menu setelah dipesan oleh konsumen (14)
- c. Restoran cepat dalam menyelesaikan masalah jika terjadi kesalahan terhadap pelayanannya (16)
- d. Restoran selalu menjaga ketepatan pelayanan (menjaga kesalahan dalam pelayanan) (18)
- e. Restoran juga melayani permintaan khusus dari konsumennya (acara ultah, lamaran, dll) (19)
- f. Para pelayan atau karyawan restoran dapat menjawab pertanyaan pelanggan dengan tepat yang terkait dengan pelayanan restoran (20)

Hasil penelitian pada pelayanan yang telah disampaikan oleh dua restoran di atas, yaitu restoran Rumah Kayu dan Kinar, memperlihatkan bahwa terdapat penyampaian pelayanan yang tidak dapat disampaikan secara tepat oleh salah satu restoran akan tetapi berhasil disampaikan dengan baik oleh satu restoran yang lainnya. Seperti restoran Rumah Kayu dianggap oleh pengunjung belum dapat optimal dalam penyediaan kursi dan meja yang nyaman, karyawan restoran dianggap kurang terlatih, dan pengunjung belum merasa yakin pada rekomendasi dari karyawan resto, dianggap penting tapi belum terlaksana dengan baik (Area A). Sementara tiga kelemahan yang terdapat pada restoran Rumah Kayu tersebut justru ada pada area B pada restoran Kinar (dianggap penting dan dapat memuaskan pengunjung).

Adapun pelayanan yang belum dapat disampaikan secara tepat oleh restoran Kinar karena ada pada Area A, sementara dapat disampaikan dengan baik oleh restoran Rumah Kayu (terdapat dalam Area B) adalah kemampuan memberikan tampilan papan menu maupun katalog yang mudah dibaca atau mudah dipahami oleh pengunjung

5. Kesimpulan

Kesimpulan Pada penelitian ini mengacu pada diagram karutesius dalam *Indek Performance Analysis* (IPA) di atas. Kesimpulannya adalah sebagai berikut:

Bagi pelayanan yang dimiliki oleh restoran Rumah Kayu berdasarkan dimensi DINESERV

Penelitian ini telah menemukan bahwa masih terlihat kelemahan pada pelayanan yang telah disampaikan oleh restoran Rumah Kayu kepada pelanggannya, khususnya saat pelayanan tersebut ditinjau berdasarkan dimensi *DINESERV*. Kelemahan pelayanan yang dimaksud adalah restoran Rumah Kayu belum mampu menghadirkan pelayanan yang dianggap penting diterima oleh konsumen atau pengunjungnya. Pelayanan yang tidak mampu dihadirkan secara optimal antara lain adalah; menghadirkan fasilitas fisik sebagai pendukung pelayanan yang prima seperti meja dan kursi, menekan kesalahan pada pengantaran menu, cepat dalam menuntaskan masalah pelayanan, karyawan cakap dalam pelayanan, dan menghadirkan rasa aman bagi pengunjung saat menikmati menu yang disajikan.

Adapun rekomendasi yang dapat diberikan berdasarkan hasil analisis terhadap layanan pada restoran Rumah Kayu antara lain yaitu rumah kayu dapat fokus dalam menjaga kualitas pelayanannya, karena pelayanan tersebut dianggap sesuai atau telah disampaikan secara tepat pada para pengunjung, seperti tetap menjaga kebersihan dan kerapihan seluruh ruangan, fasilitas pendukung layanan yang mudah digunakan, selalu konsisten pada kualitas menu yang disajikan, dapat meyakinkan konsumen saat memesan.

Bagi pelayanan yang dimiliki oleh restoran Kinar berdasarkan dimensi DINESERV

Penelitian ini juga telah menemukan pelayanan yang masih belum mampu disampaikan oleh kinar secara tepat pada para pengunjungnya, yang kelemahan dari pelayanan tersebut dinilai secara langsung oleh para pengunjung restoran Kinar. Pelayanan sebaiknya mampu dihadirkan atau disampaikan dengan baik oleh restoran Kinar antara lain kemampuan menyediakan areal parkir untuk menampung kendaraan para pengunjungnya secara aman dan nyaman, fasilitas pendukung pelayanan yang mudah digunakan, pelayanan yang cepat meskipun restoran dalam kondisi ramai, kemampuan penyampaian pelayanan sehingga pengunjung merasa diistimewakan, dan restoran mampu menghadirkan solusi jika pelanggan menghadapi persoalan saat menerima pelayanan.

Adapaun rekomendasi yang dapat diberikan bagi restoran Kinar berdasarkan hasil analisis, terdapat pelayanan restoran kinar yang berhasil dinilai oleh pengunjung bahwa pelayanan tersebut telah memuaskan atau disampaikan secara tepat, sehingga restoran Kinar dapat menjaga kinerja pelayanannya, tetap fokus dan secara optimal mengalokasikan sumberdayanya pada keunggulan tersebut. Pelayanan yang dianggap telah unggul yaitu kerapihan dan kebersihan restoran, fasilitas yang disediakan seperti meja dan kursi sudah dirasakan nyaman, karyawan terlatih dan cakap dalam menyampaikan pelayanan, dan konsumen merasa aman saat menerima pelayanan dari restoran.

Limitasi dan studi lanjutan

Keterbatasan pada penelitian kali ini adalah penelitian hanya dilakukan terhadap 2 objek penelitian yaitu restoran Rumah Kayu dan Kinar. Dua restoran tersebut memiliki karakteristik tampilan dan menu yang ditawarkan relatif sama, disajikan dengan mengangkat nuansa pedesaan, sehingga dalam penelitian selanjut diharapkan dapat dapat meneliti restoran yang memiliki tampilan atau pelayanan yang berbeda (modern) dengan menu selain menu lokal (mancanegara) sebagai perbandingan yang dapat memberikan standar baru dalam industri restoran (kuliner) di Indonesia khususnya di Lampung.

Penelitian ini hanya menggunakan dimensi *DINESERV* untuk menjadi indikator pengukuran kualitas dari pelayanan, walaupun *DINESERV* adalah dimensi yang sudah secara spesifik untuk mengukur

kualitas pelayanan bisnis kuliner atau restoran, akan tetapi patut dicoba untuk dikombinasikan dimensi atau model lain yang mampu beradaptasi dengan karakteristik objek penelitian

Ucapan terima kasih

Dalam kesempatan ini penulis mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada Manajemen Rumah Kayu dan Manajemen Kinar Resto.

References

- Abezie, H. (2020). *Assessing a restaurant service quality using the Dineserv model: A quantitative study on Pizza Hut*.
- Adeinat, I. (2019). Measuring service quality efficiency using Dineserv. *International Journal for Quality Research*, 13(3), 591–604.
- Allen, D. N. (2017). *A Study of the Relationship Service Quality has on Customer Loyalty, Repeat Visits, and Willingness to Recommend*. Capella University.
- Amegayibor, G. K., & Korankye, C. O. (2021). Customer satisfaction and the influence of quality service aspects: A case study of a cooperative union in Cape Coast, Ghana's Central Region. *Annals of Management and Organization Research*, 2(4), 253-269.
- Diyanto, A., C. (2019). Analisis Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan Menggunakan Metode Importance Performance Analysis (IPA) Pada Hotel Rosali Situbondo. Universitas Muhammadiyah Jember.
- Dewi, S. K., & Nugraha, A. (2021). Quality of service evaluation based on importance performance analysis method and the kano model. *Journal of Physics: Conference Series*, 1764(1), 12199.
- Fatihudin, D., & Firmansyah, A. (2019). *Pemasaran Jasa: (Strategi, Mengukur Kepuasan Dan Loyalitas Pelanggan)*. Deepublish.<https://nasional.kontan.co.id/news/sri-mulyani-industri-kuliner-jadi-penyumbang-terbesar-pertumbuhan-ekonomi-kreatif>
- Hair, J. F., Ortinau, D. J., & Harrison, D. E. (2010). *Essentials of marketing research*. New York, NY: McGraw-Hill/Irwin.
- Kurniasih, D. (2021). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Citra Merek dan Getok Tular terhadap Keputusan Pembelian Jasa. *Reviu Akuntansi, Manajemen, dan Bisnis*, 1(1), 1-8.
- Lupiyoadi, R., & Ikhsan, R. B. (2015). *Praktikum metode riset bisnis*. Jakarta: Salemba Empat, 306.
- Ornella, D. (2020). *Analisis kepuasan pelanggan dengan metode servqual dan kartersius pada rumah makan mak dower Rawamangun*. Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia Jakarta.
- Reniaty, R., Akbar, M. F., & Rudianto, N. A. R. (2019). The effect of Covid-19 on the economy of Bangka-Belitung and the performance of MSME and its impact on competitive strategies in the new normal era. *Annals of Management and Organization Research*, 1(1), 51-63.
- Rottie, R. F. I., Sukapto, P., & Hariandja, J. (2017). Peningkatan Kualitas Pelayanan Rumah Makan X Dengan Integrasi Metode DINESERV, ZOT, dan QFD. *Saintek: Jurnal Ilmiah Sains Dan Teknologi Industri*, 1(1), 11–20.
- Sanusi, A. (2011). *Metodologi penelitian bisnis*. Jakarta: Salemba Empat.
- Sara, S. (2018). *Satisfaction And Behavioural Intention of Middle Eastern Tourists Toward Malaysian Restaurants*.
- Statistik, B. P. (2018). *Statistik Penyediaan Makanan dan Minuman*. ISSN.
- Suci, A. (2017). *Importance Performance Analysis Pelaku Usaha UMKM Sektor Kuliner di Pekanbaru*.
- Wibowo, H. S., Tunggal, G. J. W., & Jokom, R. (2015). Analisa Kepuasan Konsumen Di Restaurant “X” Di Surabaya. *Jurnal Hospitality dan Manajemen Jasa*, 3(1), 203–214.
- Widyawati, S., & Faeni, R. P. (2021). Pengaruh Marketing Online, Kualitas Pelayanan dan Harga terhadap Kepuasan Konsumen Hotel Borobudur. *Reviu Akuntansi, Manajemen, dan Bisnis*, 1(1), 15-19.