

## Persepsi dan ekspektasi wisatawan terhadap kualitas pelayanan dan *servicescape* pada kajin japanese contemporary sushi

Wiefa Aklima Putri<sup>1)</sup>, Fanny Maharani Suarka<sup>2)</sup>, Ni Made Ariani<sup>3)</sup>

Program Studi Diploma IV Pariwisata Fakultas Pariwisata, Universitas Udayana<sup>123)</sup>

Jl.Dr.R.Goris No.7 Denpasar

Email: wiefaa@yahoo.com

### Abstrak

Tujuan dari laporan ini adalah untuk mengetahui kepuasan wisatawan terhadap kualitas pelayanan dan *servicescape* ditinjau melalui aspek persepsi dan ekspektasi pada Kajin Japanese Contemporary Sushi. Terdapat dua buah konsep yang diteliti yaitu kualitas pelayanan; keandalan, daya tanggap, jaminan, empati dan bukti fisik, serta *servicescape*; kondisi lingkungan sekitar, ruang, denah dan fungsinya dan petunjuk, simbol dan benda artifak. Data pada penelitian ini menggunakan data kualitatif dan kuantitatif yang diperoleh dari observasi, wawancara, kuesioner, dokumentasi dan studi kepustakaan. Penentuan informan menggunakan teknik *purposive sampling*, melalui *sampling quota* maka sampel ditentukan sejumlah 100 responden melalui rumus Slovin dan penyebarannya menggunakan teknik *incidental sampling*. Teknik analisis data yang digunakan adalah deskriptif kualitatif dan deskriptif kuantitatif; analisis skala Likert dengan skor terendah 1 hingga skor tertinggi 4, serta *Importance Performance Analysis* (IPA) untuk mengetahui tingkat kepuasan wisatawan dengan membandingkan hasil skor persepsi dan ekspektasi. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa berdasarkan aspek persepsi dan ekspektasi wisatawan merasa sangat puas terhadap kualitas pelayanan pada Kajin Japanese Contemporary Sushi dengan mendapatkan nilai 96,893%. Berdasarkan aspek persepsi dan ekspektasi wisatawan juga memberikan hasil sangat puas terhadap *servicescape* yang diberikan dengan mendapat nilai 97, 17 %. Saran untuk pihak Kajin Japanese Contemporary Sushi adalah walaupun wisatawan sudah merasa sangat puas, masih ada beberapa hal yang perlu diperhatikan dan ditingkatkan.

**Kata Kunci** : Persepsi dan Ekspektasi, Kepuasan Pelanggan, Kualitas Pelayanan, *Servicescape*, Kajin Japanese Contemporary Sushi

### Abstract

This final report titled "Perceptions and Expectations of Tourists against the Quality of Service and Servicescape on Kajin Japanese Contemporary Sushi in North Kuta, Badung Regency ". The aim of this research is to know the tourists satisfaction reviewed through aspects of perceptions and expectations against the quality of service and servicescape at Kajin Japanese Contemporary Sushi. There are two variables on the research; perceptions and expectations against two concepts are examined, namely the quality of service; reliability, responsiveness, assurance, empathy and the physical evidence, as well as the servicescape; ambient conditions, spatial layout and functionality and signs, symbols and artefact. The data used are qualitative and quantitative that obtained from observation, interview, questionnaire, documentation and literature review. Determination of informants is using purposive sampling, through the sampling quota then the sample determined through a Slovin formula that obtained 100 respondents and its spread using the incidental sampling technique. The data analysis technique used is descriptive qualitative and descriptive quantitative; Likert scale analysis with 1 as the lowest score to highest score of 4, and Importance Performance Analysis (IPA) to determine the level of tourist satisfaction by comparing the scores of perception and expectation. The results of this research indicate that tourists through aspects of perceptions and expectations feel very satisfied with the quality of service on Kajin Japanese Contemporary Sushi, where a score is 96,893%. Through aspects of perceptions and expectations the tourists also feel very satisfied with the servicescape given, where a score is 97, 17 %. The suggestion for Kajin Japanese Contemporary Sushi, even though the tourist feel very satisfied, there are still few things need to be improve and get more attention.

**Key Words** : Perceptions and Expectations, Customer Satisfaction, Quality of Service, Servicescape, Kajin Japanese Contemporary Sushi

## 1. PENDAHULUAN

Pertumbuhan jumlah kunjungan wisatawan ke Bali dari tahun ke tahun membuat industri pariwisata terus berkembang. Hal itu pun sejalan dengan berkembangnya bisnis penunjang pariwisata untuk memenuhi kebutuhan wisatawan saat berada di Bali. Selain bisnis penyedia jasa akomodasi yang terus tumbuh dan berkembang di Bali, bisnis penyedia makanan dan minuman atau restoran pun mengalami hal yang sama. Hal tersebut tidak hanya karena alasan keuntungan bisnis semata namun kembali kepada dasar dari kebutuhan primer manusia untuk memenuhi rasa haus dan lapar, maka peluang usaha restoran dianggap tidak pernah akan ada habisnya serta dapat memicu persaingan.

Keberadaan bisnis restoran semakin berkembang di Indonesia setiap tahunnya, terlebih pada kisaran tahun 2015 dan 2016. Hal tersebut salah satunya disebabkan oleh hasil revisi pemerintah mengenai peraturan Daftar Negatif Investasi (DNI). Berdasarkan hasil revisi Peraturan Presiden Nomor 44 Tahun 2016 tentang Daftar Negatif Investasi (DNI) terdapat beberapa perubahan pada bidang usaha salah satunya adalah Bidang Pariwisata dan Industri Kreatif. Pada situs berita [www.tempo.co](http://www.tempo.co) (2016) dirangkum bahwa terdapat perubahan komposisi saham Penanaman Modal Asing (PMA) dalam Daftar Negatif Investasi (DNI) salah satunya yakni,

“pada 10 bidang usaha yang meningkat menjadi 67 persen (seperti museum swasta, jasa boga, jasa konvensi, pameran dan perjalanan insentif); satu bidang usaha meningkat menjadi 100 persen, yaitu restoran; lalu tujuh bidang usaha tetap 51 persen, seperti perusahaan pariwisata alam”

Berdasarkan hasil revisi tersebut, dikutip dari situs berita [www.nasional.kompas.com](http://www.nasional.kompas.com) (2017) maka pada tahun 2017, Bank Dunia menempatkan Indonesia pada posisi 91 negara dengan kemudahan berinvestasi. Posisi tersebut naik 15 peringkat dari posisi di tahun sebelumnya, yakni 106. Hal tersebut menjadi salah satu alasan terbesar mengenai ketatnya persaingan antar bisnis restoran di Bali, dimana saat ini Bali masih banyak dilirik investor untuk menanamkan modalnya.

Ketatnya persaingan bisnis restoran di Bali dapat dilihat dari jumlah pertumbuhan restoran disetiap kabupaten. Kabupaten Badung tercatat memiliki pertumbuhan restoran terbanyak dibandingkan kabupaten lainnya. Berdasarkan hasil survei yang terangkum dalam buku Profil Dinas Pariwisata Kabupaten Badung Tahun 2017, tercatat bahwa Kabupaten Badung pada tahun 2016 terakhir memiliki jumlah restoran sebanyak 966 dimana jumlah tersebut meningkat dari tahun sebelumnya yaitu sebanyak 805. Sejumlah restoran tersebut tersebar di berbagai wilayah Badung, baik Badung Utara, Badung Tengah dan Badung Selatan. Namun mengacu kepada arah kebijaksanaan pembangunan di Kabupaten Badung yang terbagi kedalam tiga wilayah pembangunan, maka wilayah Badung Selatan mendominasi atas jumlah penyebaran restorannya. Kabupaten Badung Selatan memiliki tiga kecamatan yakni Kuta, Kuta Selatan dan Kuta Utara, dimana ini merupakan kecamatan-kecamatan yang mendominasi kegiatan pariwisata, perdagangan serta pengembangan potensi kepariwisataan sebagai kawasan pariwisata dengan tersedianya berbagai fasilitas pariwisata salah satunya restoran.

Pemerintah Kabupaten Badung memberikan arahan bahwa wilayah Kabupaten Badung Selatan adalah motor dari pengembangan pariwisata di Bali. Berdasarkan arahan tersebut maka kunjungan wisatawan baik nusantara dan mancanegara lebih banyak tersebar di wilayah ini dan beragamnya asal wisatawan menuntut tersedianya penyedia jasa makanan dan minuman atau restoran yang menyajikan menu hidangan yang menyajikan menu khusus. Restoran tersebut yang dimaksud adalah termasuk dalam klasifikasi *speciality restaurant*, dimana menurut Indrayana dalam Dewi (2013:13) “merupakan tempat untuk makan dan minum yang memiliki tema khusus atau kekhususan menu masakan yang akan disajikan dan biasanya memiliki citarasa yang berbeda dengan restoran lain”. Jenis *speciality restaurant* yang sering dijumpai di Bali salah satunya adalah *Japanese restaurant* atau restoran masakan Jepang. Hampir diseluruh kabupaten di Bali dan khususnya di Kabupaten Badung Selatan memiliki jenis *speciality restaurant* tersebut.

Berdasarkan hasil observasi langsung ke lapangan, banyak ditemukan beberapa *Japanese speciality restaurant* yang tercatat baru berdiri dalam kurun waktu 3 tahun terakhir dan berlokasi di kawasan Kecamatan Kuta Utara, Kabupaten Badung Selatan. Kuta Utara saat ini memiliki jumlah restoran yang paling sedikit dibandingkan kecamatan lainnya di Kabupaten Badung Selatan. Hal

tersebutlah yang memicu investor atau penanam modal untuk mendirikan bisnis restorannya di kawasan Kecamatan Kuta Utara. Diketahui pula Kecamatan Kuta Utara saat ini sedang menjadi tujuan wisata alternatif wisatawan selain daerah Kuta dan Legian.

**Tabel 1. Japanese Speciality Restaurant Berdasarkan Tahun Beroperasi di Kecamatan Kuta Utara Tahun 2017**

No	Tahun Beroperasi	Nama Restoran	Alamat
1	2006	Dahana Restaurant	Jl. Petitenget No.98 X, Kerobokan Kelod, Kuta Utara, Kabupaten Badung
2	2011	Suksema Sushi Bar	Jl. Taman Wisata, Tibubeneng, Tibubeneng, Kuta Utara, Kabupaten Badung
3	2013	Rayjin Teppanyaki	Jl. Petitenget No.98 X, Kerobokan Kelod, Kuta Utara, Kabupaten Badung
4	2014	Kajin Japanese Contemporary Sushi	Jl. Petitenget No.98 X, Kerobokan Kelod, Kuta Utara, Kabupaten Badung
5	2015	Seki Tei	Jl. Raya Semer, No.131, Banjar Anyar, Kerobokan, Kuta Utara, Kabupaten Badung
6	2015	Warung Tirai Bambu Japanese Dining & Sushi Bar	Jl. Bumbak Dauh, Kerobokan, Kuta Utara, Kabupaten Badung
7	2016	Ling Ling's	Jl. Petitenget No.43, Kerobokan Kelod, Kuta Utara, Kabupaten Badung
8	2016	Mad Ronim	Jl. Petitenget No.7, Kerobokan Kelod, Kuta Utara, Kabupaten Badung
9	2016	TOIRO	Jl. Batu Belig No.2 A, Kerobokan Kelod, Kuta Utara, Kabupaten Badung
10	2016	Ji Restaurant Bale Sutra	Jl. Pantai Batu Bolong, Canggu Beach, Canggu, Kuta Utara, Kabupaten Badung
11	2016	One Eyed Jack	Jl. Pantai Berawa No.c89, Tibubeneng, Kuta Utara, Kabupaten Badung
12	2017	TYGR Sushi	Jl. Pantai Berawa No.999X, Tibubeneng, Kuta Utara, Kabupaten Badung
13	-	AOBA Japanese Restaurant	Jl. Subak Sari No.14, Tibubeneng, Kuta Utara, Kabupaten Badung
14	-	Kunti III	Jl. Raya Semer, Kerobokan, Kuta Utara, Kabupaten Badung
15	-	Shiro	Jl. Pangkung Sari No.3, Seminyak, Kuta Utara, Kabupaten Badung
16	-	Tema Dona	Jl. Pantai Berawa No.25, Tibubeneng, Kuta Utara, Kabupaten Badung
17	-	SUSHERIA Bali	Jl. Umalas I, Kerobokan, Kuta Utara, Kabupaten Badung

Sumber: Hasil Observasi Peneliti Melalui Situs [www.zomato.com](http://www.zomato.com) dan Wawancara (2017)

Berdasarkan keseluruhan *Japanese speciality restaurant* yang berlokasi di Kecamatan Kuta Utara terdapat satu buah restoran yang berdiri pada akhir tahun 2014, dimana tahun tersebut adalah tepat satu tahun sebelum banyak bermunculannya *Japanese speciality restaurant* serta hampir satu tahun sebelum perubahan peraturan pemerintah tentang Daftar Negatif Investasi (DNI). Restoran tersebut adalah Kajin Japanese Contemporary Sushi yang berlokasi di Jalan Petitenget Nomor 98 X, dimana terdapat dua buah restoran lainnya pada alamat tersebut yakni Dahana Restaurant dan Rayjin Teppanyaki. Ketiganya merupakan restoran yang dikelola oleh Kaminari Group. Bermunculannya *Japanese speciality restaurant* di tahun 2016 menjadi tantangan tersendiri untuk pihak Kaminari Group dalam meningkatkan kualitas pelayanan baik fisik maupun non fisik serta tentunya variasi makanan dan minuman yang ditawarkan pada seluruh restoran yang dikelolanya.

Kaminari Group merupakan salah satu manajemen restoran yang membawahi beberapa *Japanese speciality restaurant* dan berlokasi di Indonesia. Kaminari Group memiliki lima buah

restoran yang seluruhnya menawarkan masakan Jepang serta tentunya nuansa dan pelayanan khas Jepang. Terdapat tiga buah restoran yang berlokasi di Jalan Petitenget dan satu buah restoran di kota Denpasar serta satu buah restoran yang berlokasi di kota Jakarta. Restoran yang berlokasi di kawasan wisata di Kabupaten Badung Selatan adalah Rayjin Teppanyaki, Kajin Japanese Contemporary Sushi dan Dahana Restaurant dimana masing-masing restoran memiliki kekhususan yang berbeda pada menu makanan dan minuman yang ditawarkan. Hal tersebut dapat dibedakan dari nama setiap restoran seperti Rayjin Teppanyaki dengan menu *teppanyaki*, Kajin Japanese Contemporary Sushi dengan tema *sushi* bar dengan mengkombinasikan kesan *modern* dan Dahana Restaurant yang menawarkan berbagai jenis masakan otentik Jepang. Tidak hanya masakan yang khas Jepang saja namun seluruh restoran yang dikelola oleh Kaminari Group memberikan semangat pelayanan khas Jepang yang dikenal dengan *omotenashi*.

*Omotenashi* menurut Al-alsheikh dalam The Origin of Japanese Excellent Customer Service (2014: 27-28) adalah hampir mirip pengertiannya dengan hospitaliti. *Omotenashi* memiliki tiga komponen yaitu *shitsurai*, *furumai* dan *shikake*. *Shitsurai* merupakan lingkungan fisik dimana pelayanan diberikan kepada wisatawan. *Furumai* merupakan bagian dari persiapan pelayanan dan keinginan pelayan untuk bertanggung-jawab melihat dan melayani kebutuhan wisatawan. Sedangkan *shikake* memiliki arti proses dimana seluruh tamu telah berpartisipasi dan menikmati proses pelayanan yang disampaikan. Seluruh komponen tersebut terinspirasi dari struktur upacara minum teh khas Jepang. Berdasarkan pengertian dari beberapa komponen pelayanan *omotenashi*, ditemukan kemiripan dengan kualitas pelayanan serta *servicescape*.

Kualitas pelayanan yang dikembangkan oleh Parasuraman et.al dalam Algifari (2016:5) memiliki lima buah dimensi yaitu kendalan, daya tanggap, jaminan, empati dan bukti fisik. Berdasarkan dimensi tersebut, beberapa diantaranya ditemukan persamaan maksud dengan salah satu komponen *omotenashi* yaitu *furumai* yang berarti bagaimana pelayan melayani dan memperhatikan tamu. Sedangkan pengertian *servicescape* menurut Bitner dalam Ruki (2011:1226) menyatakan bahwa "*servicescape* merupakan lingkungan fisik yang didalamnya mencakup pelayanan pada suatu fasilitas interior ataupun fasilitas di eksteriornya." Berdasarkan pengertian tersebut pula ditemukan bahwa, *servicescape* memiliki maksud yang sama dengan salah satu komponen *omotenashi* yaitu *shitsurai* yang berarti lingkungan fisik yang diberikan kepada tamu.

Semangat *omotenashi* sendiri diberikan sesuai dengan keinginan manajemen untuk membangun pelayanan dan pengalaman yang khas dari negeri Jepang. Berdasarkan hasil wawancara dengan Bapak Rajawali Suryadiredja selaku *Chief Executive Officer* (CEO) dari Kaminari Group, beliau menjelaskan bahwa perlu sekali adanya perhatian lebih kepada tamu dimana hal tersebut berkaitan dengan kenyamanan berkunjung ke sebuah restoran mengingat tujuan dari kunjungan adalah tidak hanya untuk memenuhi kebutuhan akan haus dan lapar saja namun juga rasa aman dan nyaman. Kenyamanan dan keamanan tersebut beliau anggap dapat dipenuhi dengan implementasi semangat *omotenashi* selama proses pelayanan di restoran. Maka dari itu, semangat pelayanan *omotenashi* tersebut diterapkan pada seluruh *Japanese speciality restaurant* yang dikelola Kaminari Group salah satunya adalah Kajin Japanese Contemporary Sushi.

*Sushi* merupakan makanan khas Jepang yang banyak dijual hampir di seluruh restoran yang khusus menyediakan hidangan Jepang dan merupakan salah satu cara yang termudah untuk menentukan sebuah restoran merupakan *Japanese speciality restaurant* dimana salah satunya adalah Kajin Japanese Contemporary Sushi. Berdasarkan hasil wawancara dengan *Head Manager* terdahulu dari Kajin Japanese Contemporary Sushi yakni Bapak Yogi Wahyu Pangkasidhi yang saat ini merupakan *Food and Beverages Director* untuk seluruh restoran yang dibawah oleh Kaminari Group, beliau menjelaskan bahwa,

"wisatawan yang datang lebih banyak asing tapi juga ada nusantara dan selalu meningkat dari awal dibukanya Kajin. Restoran ini menyediakan *sushi* yang otentik tapi lebih banyak menjual *modern sushi* dan pastinya beragam *wine* dan *sake*. Nuansanya di Kajin *intimate* dan *modern*, kami hanya punya 18 kursi jadi tamu yang mau datang harus reservasi dulu. Kami juga menerapkan pelayanan khas Jepang yang disebut *omotenashi*. Jadi tamu masih bisa merasakan pengalaman pelayanan yang

khas Jepang walaupun interior kami jauh lebih *modern*. *Contemporer* nya dilihat dari hal itu.”

Berikut adalah data jumlah kunjungan wisatawan pada Kajian Japanese Contemporary Sushi sejak awal dibuka hingga tahun 2017,

**Tabel 2. Jumlah Kunjungan Wisatawan ke Kajian Japanese Contemporary Sushi Bulan Oktober 2014 – Agustus 2017**

No	Bulan	2014	2015	2016	2017
1	Januari	-	522	651	718
2	Februari	-	505	519	593
3	Maret	-	577	631	626
4	April	-	560	523	672
5	Mei	-	641	559	664
6	Juni	-	649	746	716
7	Juli	-	839	702	820
8	Agustus	-	938	894	760
9	September	-	853	862	-
10	Oktober	118	719	859	-
11	November	546	723	887	-
12	Desember	609	775	819	-
Jumlah		1273	8301	8652	5569

Sumber : Kajian Japanese Contemporary Sushi (2017)

Berdasarkan Tabel 2 diatas dapat dilihat bahwa sejak awal beroperasi pada bulan Oktober 2014 hingga data terakhir bulan Agustus 2017, wisatawan yang berkunjung untuk makan dan minum ke Kajian Japanese Contemporary Sushi terus bertambah, walaupun di bulan September terjadi penurunan dikarenakan ketatnya persaingan seiring berkembangnya kawasan Kuta Utara yang lain yaitu Canggu, dimana banyak restoran lain yang bermunculan disana. Berdasarkan fenomena tersebut pula saat ini Kaminari Group sedang dalam proses pendirian restoran Jepang terbaru yang berlokasi di Canggu. Namun melalui data tersebut tetap dapat dinilai bahwa keinginan wisatawan untuk berkunjung ke Kajian Japanese Contemporary Sushi setiap tahunnya meningkat. Sejak awal berdiri, Kajian Japanese Contemporary Sushi bertahan selama dua tahun terakhir tanpa tim pemasaran karena dinilai hasil kunjungannya pun tetap meningkat. Pada tahun ini Kaminari Group akhirnya menempatkan sistem pemasaran lainnya tidak hanya melalui *website* dan *word of mouth* namun juga melalui media sosial seperti *instagram* yang keseluruhannya dikelola oleh Ibu Stephania Shakila Cornelia selaku bagian dari tim *Marketing*.

Peningkatan jumlah kunjungan wisatawan ke Kajian Japanese Contemporary Sushi diikuti dengan pelayanan makan dan minum serta pelayanan fisik dan non fisik yang dimaksimalkan selalu oleh pihak restoran kepada seluruh pelanggannya. Banyak bermunculannya restoran Jepang juga menjadi tantangan pihak Kajian Japanese Contemporary Sushi. Kualitas pelayanan dan *servicescape* yang seluruhnya memiliki pemahaman yang sama dengan *omotenashi* telah diimplementasikan pada Kajian Japanese Contemporary Sushi sejak awal didirikan. Melalui pendekatan kualitas pelayanan dan *servicescape* maka dapat dideskripsikan bagaimana persepsi serta ekspektasi wisatawan atas pengalaman yang telah mereka rasakan selama menghabiskan waktu di Kajian Japanese Contemporary Sushi. Karakteristik wisatawan juga dapat menjadi bukti ketepatan segmentasi pasar yang dimiliki oleh Kajian Japanese Contemporary Sushi dimana restoran ini sejak awal mempunyai segmen pasar yang ditujukan untuk wisatawan mancanegara. Mengacu kepada keseluruhan konsep tersebut maka nantinya akan ditemukan kepuasan wisatawan atas keseluruhan pelayanan selama mereka berkunjung.

## 2. METODE PENELITIAN

Pada penelitian ini kepuasan wisatawan terhadap konsep kualitas pelayanan serta *servicescape* ditinjau melalui dua buah aspek yaitu persepsi dan ekspektasi wisatawan sebagai variabelnya. Berikut dijelaskan pada Tabel 3 mengenai variabel, konsep, indikator dan sub indikator yang digunakan dalam penelitian ini.

**Tabel 3. Variabel, Konsep, Indikator dan Sub Indikator**

No	Variabel	Konsep	Indikator	Sub-indikator
1	Persepsi dan Ekspektasi Wisatawan terhadap Kualitas Pelayanan	Kualitas Pelayanan oleh Parasuraman <i>et.al</i> dalam Kaihatu (2008:72)	1. Keandalan ( <i>Realibility</i> )	a. Pelayanan sesuai seperti yang dijanjikan. b. Pelayanan yang akurat dan tepat
			2. Daya tanggap ( <i>Responsiveness</i> )	c. Kesiediaan untuk membantu wisatawan dalam menyampaikan informasi dengan jelas d. Pelayanan yang cepat kepada wisatawan
			3. Jaminan ( <i>Assurance</i> )	e. Pengetahuan mengenai produk yang dijual f. Kesopanan kepada wisatawan
			4. Empati ( <i>Empathy</i> )	g. Kepedulian kepada wisatawan h. Memahami keinginan wisatawan
			5. Bukti fisik ( <i>Tangibles</i> )	i. Tampilan fisik pegawai j. Fasilitas pada restoran bersih dan terawat
2	Persepsi dan Ekspektasi Wisatawan terhadap <i>Servicescape</i>	<i>Servicescape</i> oleh Bitner dalam Ruki (2014 : 1227-1228)	1. Kondisi Lingkungan Sekitar ( <i>Ambient Conditions</i> )	a. Temperatur dan hawa pada ruangan restoran b. Pencahayaan pada restoran c. Kualitas udara didalam restoran d. Musik didalam restoran
			2. Ruang, Denah dan Fungsinya ( <i>Spatial Layout and Functionality</i> )	e. Penggunaan <i>furniture</i> pada restoran f. Tata letak ruang pada restoran g. Ketersediaan lokasi parkir
			3. Petunjuk, Simbol dan Benda Artifak ( <i>Signs, Symbols and Artifact</i> )	h. Dekorasi restoran i. Petunjuk atau papan pengenal pada restoran.

Sumber: Hasil Modifikasi (2017)

Penelitian ini mengacu pada Parasuraman *et.al* dalam Kaihatu (2008) dan Bitner dalam Ruki (2014). Adapun indikator pada konsep kualitas pelayanan yaitu keandalan, daya tangkap, jaminan,

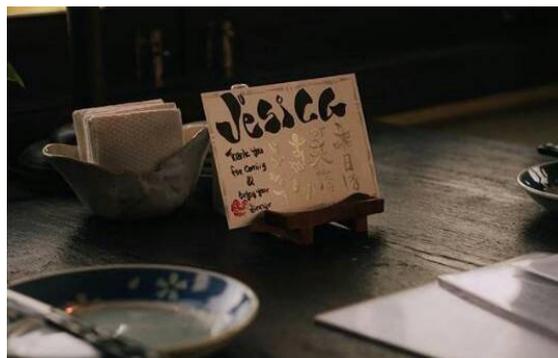
empati dan bukti fisik. Indikator pada konsep *servicescape* yaitu kondisi lingkungan sekitar, ruang, denah dan fungsinya serta petunjuk, simbol dan benda artifak. Teknik pengumpulan data yang digunakan adalah observasi, wawancara, penyebaran kuesioner, dokumentasi dan studi kepustakaan. Penentuan informan yang digunakan adalah *purposive sampling* dalam metode kualitatif, adapun informan tersebut adalah *Chief Executive Officer* (CEO) dari Kaminari Group sekaligus *General Manager* dari Kajin Japanese Contemporary Sushi selaku informan pangkal dan *Head Manager* dan *Marketing* dari Kajin Japanese Contemporary Sushi sebagai informan kunci. Penentuan sampel yang digunakan adalah teknik *sampling quota*, dengan jumlah sampel yang digunakan 100 responden, sampel dalam penelitian ini wisatawan yang merupakan pengunjung restoran yang menikmati makanan dan minuman pada Kajin Japanese Contemporary Sushi dan ditemukan langsung dilokasi. Teknik analisis data yang digunakan adalah analisis deskriptif kualitatif dan analisis deskriptif kuantitatif dimana terdapat dua buah teknik perhitungan yaitu skala Likert dan *Importance Performance Analysis* (IPA) yang kemudian diproyeksikan kedalam Diagram Kartesius.

### 3. HASIL DAN PEMBAHASAN

#### Kualitas Pelayanan pada Kajin Japanese Contemporary Sushi berdasarkan *Sequence of Service*

Kajin Japanese Contemporary Sushi memberikan tahapan pelayanan yang tidak jauh berbeda langkah-langkahnya seperti di restoran pada umumnya namun setiap rincianya masih berkaitan dengan semangat *omotenashi*. Berikut adalah *sequence of service* dengan semangat *omotenashi* yang diberikan oleh pelayan kepada tamu di Kajin Japanese Contemporary Sushi,

1. Pelayanan akan membukakan pintu untuk setiap tamu datang.
2. Seluruh pegawai baik pelayanan maupun *chef* akan menyambut tamu dengan tutur bahasa yang penuh semangat, ekspresif dan penuh energi positif. Sapaan yang digunakan menyesuaikan dengan perkiraan karakteristik tamu yang datang seperti contoh *irrashaimase, konbanwa, welcome to Kajin, good evening* atau selamat datang di Kajin, selamat malam.
3. Pelayan akan mengantar tamu ke meja yang telah dipeservasi sebelumnya. Pelayanan khusus diberikan oleh Kajin dimana setiap tamu yang memesan tempat akan ditandai atas nama mereka diatas meja menggunakan tulisan tangan gaya Jepang. Pelayan akan selalu mengutamakan tamu wanita terlebih dahulu saat mempersilakan duduk.



**Gambar 1. Table Card dengan Tulisan Tangan Nama Wisatawan yang Melakukan Reservasi**

4. Saat kegiatan pelayanan berlangsung seluruh pelayan harus mengatur nada suara saat berbicara didepan tamu, memberikan rasa hormat, inisiatif yang tinggi dan respon yang cepat terhadap kebutuhan tamu. Pelayan harus menunjukkan rasa kepedulian kepada tamu. Rasa hormat ditunjukkan dengan setiap pelayanan harus berbicara dengan posisi mata mereka berada dibawah tamu, maka pelayan akan melayani dengan posisi sedikit berlutut didepan meja tamu. Berikut, pada halaman selanjutnya ditunjukkan melalui gambar mengenai bagaimana pelayanan melayani wisatawan dengan rasa hormat.



**Gambar 2. Pelayan Melayani dengan Berlutut dan Mata Pelayan dibawah Mata Wisatawan**

5. Pelayan memberikan *oshibori* atau *cold towel* setibanya tamu di meja mereka.
6. Pelayan memberikan menu sambil memperkenalkan diri agar mempermudah tamu untuk memanggil saat menginginkan bantuan. Pelayan akan memberikan penjelasan saat tamu menanyakan mengenai menu.
7. Konsep *izakaya* yang diadopsi oleh Kajin diterapkan pada pelayanannya juga yaitu memberikan *otoushi* atau makanan ringan sebagai hidangan pembuka.
8. Seluruh pegawai berusaha memberikan rasa nyaman dan aman kepada tamu. *Open kitchen* menjadi salah satu cara untuk memberikan hiburan dan juga memberikan rasa aman kepada tamu dimana mereka bisa melihat langsung proses pembuatan makanan dan minuman yang dipesan dihadapan mereka.



**Gambar 3. Open Kitchen dan Bar**

9. Pelayan menawarkan hidangan penutup kepada tamu setelah seluruh makanan utama keluar dan selesai dimakan. Jika telah selesai maka tamu akan dilayani untuk pembayaran.
10. Seluruh pegawai akan mengungkapkan rasa terima kasih mereka setelah tamu akan pulang dengan penuh ekspresi dan energi yang tetap positif.

Selain pelayanan yang optimal dan *intimate* kepada tamu, Kajin Japanese

Contemporary Sushi juga memberikan fasilitas yang menunjukkan perhatian yang lebih kepada tamu dan disediakan guna meningkatkan kenyamanan tamu yang berkunjung. Berikut adalah sejumlah fasilitas yang disediakan oleh Kajin Japanese Contemporary Sushi.

1. *Parking area* yang luas dan *Vallet Parking*
2. Koneksi Wi Fi
3. *Air Conditioner*
4. *Small smoking area*
5. *Online reservation* melalui website via aplikasi Chope dan reservasi via telepon
6. Toilet dengan *amenities* yang lengkap dan berbeda terutama untuk tamu wanita yaitu:
  - a. *Cotton bud* atau *Q-tip*
  - b. *Dental floss* atau benang pembersih gigi
  - c. Pembalut

## Penerapan *Servicescape* pada Kajin Japanese Contemporary Sushi

Terdapat pula penerapan *servicescape* dapat ditinjau melalui tiga buah dimensi yaitu kondisi lingkungan sekitar, ruang, denah dan fungsinya serta petunjuk, simbol dan artifak. Berikut adalah gambaran penerapan *servicescape* pada Kajin Japanese Contemporary Sushi berdasarkan ketiga dimensinya.

### 1. Kondisi Lingkungan Sekitar

Kajin Japanese Contemporary Sushi berada di lantai dua, tepat diatas Rayjin Tepannyaki. Keberadaannya tersebut memberikan suasana yang tenang dan tidak berisik didalam restoran. Penggunaan *air conditioner* sebagai pendingin ruangan serta *exhouse fan* membuat hawa yang sejuk serta kesegaran aroma pada ruang dalam restoran. Konsep bar yang ditonjolkan oleh restoran ini didukung oleh pencahayaan yang redup dengan menggunakan 650 buah lampu kuning sebagai dekorasi dan sumber pencahayaan. Namun tidak seluruh lampu dinyalakan, hal tersebut dikarenakan alasan estetika dimana lampu yang menyala akan merefleksikan cahaya kepada lampu lainnya dan dari hal tersebut tercipta nuansa bar yang redup. Musik yang diputar oleh Kajin Japanese Contemporary Sushi hampir seluruhnya instrumental, hal tersebut menghindari terganggunya tamu saat sedang berbincang dan memberikan kesan eksklusif. Musik yang menjadi pilihan dari restoran ini adalah *hip hop* ringan, *jazz* Jepang dan internasional dimana pada sore hari di jam buka restoran musik yang diputar tergolong *up beat* sedangkan mendekati *closing* dimulai dari jam 10 malam musik yang diputar akan lebih *slow beat*. Pada halaman selanjutnya akan disajikan dokumentasi melalui gambar mengenai suasana di Kajin Japanese Contemporary Sushi.



Gambar 4. Suasana pada Kajin Japanese Contemporary Sushi

### 2. Ruang, Denah dan Fungsinya

Terdapat beberapa ruangan kecil dimana bar, *open kitchen* dengan 10 buah kursi dan meja tamu sebanyak 4 buah meja dengan kapasitas masing-masing 4 orang berada disatu ruangan yang sama. Terdapat pula toilet dan ruang terbuka kecil untuk merokok pada restoran. Lokasi parkir disediakan cukup luas tepat disebraang komplek restoran Kajin, Rayjin dan Dahana. Berikut adalah bentuk ruangan restoran yang dimiliki oleh Kajin Japanese Contemporary Sushi dimana terdapat meja dan kursi layaknya sebuah tempat makan serta bar dengan kapasitas yang sedikit pada halaman selanjutnya.



**Gambar 5. Seluruh Ruangan Restoran**

3. Petunjuk, Simbol dan Benda Artifak

Dekorasi yang ditonjolkan oleh KAJIN Japanese Contemporary Sushi diantaranya 650 buah lampu kuning yang menggantung diatas meja bar, kaligrafi Jepang serta tanaman Bonsai di area kasir.



**Gambar 6. Bonsai dan Lampu Gantung Sebagai Dekorasi Restoran**

Secara konsep, ruangan KAJIN Japanese Contemporary Sushi memiliki konsep industrial namun beberapa *details* khas Jepang mendukung terciptanya nuansa Jepang yang *modern*. Papan pengenal dan petunjuk terdapat pada bawah tangga sebelum naik ke lantai dua dimana terdapat pula kotak lampu dengan tulisan KAJIN yang dipasang didekat pintu masuk restoran.



**Gambar 7. Papan Petunjuk Restoran**

Lokasi KAJIN Japanese Contemporary Sushi terbilang sulit dicari, namun pihak manajemen ingin memberikan pengalaman khas Jepang kepada para tamu yang ingin berkunjung. Konsep *hanare* diangkat sesuai dengan budaya Jepang dimana *hanare* yang berarti tersembunyi menunjukkan semakin sulit restoran ditemukan maka semakin membuat penasaran tamu yang ingin berkunjung dan biasanya banyak sekali restoran enak dan terkenal di negara Jepang menggunakan konsep tersebut sebagai salah satu daya tarik bagi tamu serta strategi pemasarannya.

### Karakteristik Wisatawan pada Kajian Japanese Contemporary Sushi

Responden pada penelitian ini adalah wisatawan yang berkunjung dan melakukan kegiatan makan dan minum di Kajian Japanese Contemporary Sushi. Jumlah sampel penelitian ini adalah 100 orang wisatawan baik mancanegara dan nusantara. Kuesioner yang disebarakan yaitu sebanyak 100 lembar dan kembali yaitu sebanyak 100 lembar. Berikut adalah hasil karakteristik wisatawan berdasarkan hasil kuesioner,

**Tabel 4. Hasil Karakteristik Wisatawan**

No	Karakteristik Wisatawan	Hasil (orang)					
		Laki-laki			Perempuan		
1	Jenis Kelamin	52 orang			48 orang		
2	Umur	15-24	25-44	45-64	>65		
		32 orang	63 orang	5 orang	0		
3	Negara Asal (Jumlah Tertinggi dan Terendah)	Tertinggi			Terendah		
		Australia (21 orang) dan Indonesia (17 orang)			Bahrain, Barbados, Irlandia, India, Jepang, Lithuania, Malaysia dan Mesir (masing-masing 1 orang)		
4	Pekerjaan	Pelajar/ Mahasiswa	Pegawai Swasta	Ibu Ruma h Tang ga	PNS/BUMN/AB RI	Wira-swasta	Lainn ya
		41 orang	8 orang	11 orang	3 orang	20 orang	17 orang
5	Motivasi Kunjungan ke Bali	Rekreasi	Olahraga	Bisnis	Bulan Madu	Lainnya	
		58 orang	7 orang	11 orang	2 orang	22 orang	

Sumber: Data Primer Diolah (2017)

### Kepuasan Wisatawan Terhadap Kualitas Pelayanan pada Kajian Japanese Contemporary Sushi

Berdasarkan jawaban dari responden mengenai kepuasan wisatawan terhadap kualitas pelayanan, maka berikut disajikan pada Tabel 5 mengenai rata-rata penilaian kinerja dan penilaian kepentingan serta tingkat kesesuaian indikator yang mempengaruhi persepsi dan ekspektasi wisatawan terhadap kualitas pelayanan, serta terdapat pula prioritas penanganan berdasarkan hasil dari perhitungan nilai kinerja dan kepentingan pada kualitas pelayanan di Kajian Japanese Contemporary Sushi.

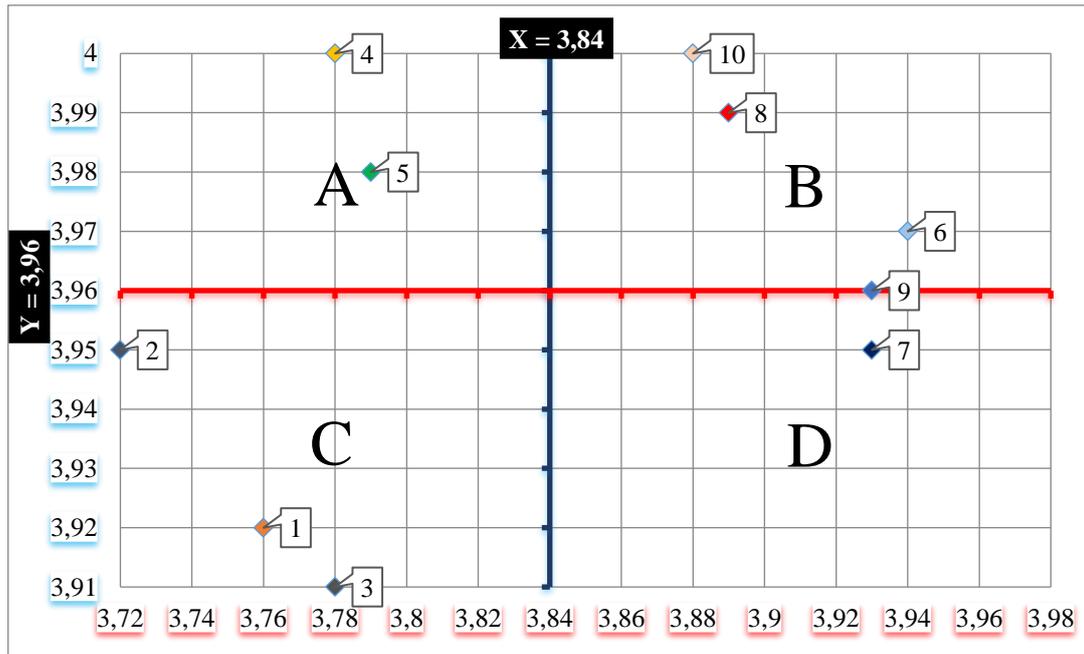
**Tabel 5. Hasil Kepuasan Wisatawan Terhadap Kualitas Pelayanan pada Kajian Japanese Contemporary Sushi**

Indikator	Skor Penilaian Kinerja	Skor Penilaian Kepentingan	$\bar{X}$	$\bar{Y}$	Tingkat Kesesuaian (%)	Kategori	Prioritas
<b>Keandalan</b>							
1. Pelayanan yang diberikan sesuai dengan apa yang dijanjikan	376	392	3,76	3,92	95,91	Sangat Puas	IV
2. Pelayanan diberikan dengan akurat dan tepat	372	395	3,72	3,95	94,17	Sangat Puas	I
<b>Daya Tangkap</b>							

3.Penyampaian informasi secara jelas yang berkaitan dengan restoran Kajin dan Kaminari Group	378	391	3,78	3,91	<b>96,67</b>	<b>Sangat Puas</b>	<b>V</b>
4.Pelayanan yang diberikan cepat	378	400	3,78	4,00	<b>94,5</b>	<b>Sangat Puas</b>	<b>II</b>
<b>Jaminan</b>							
5.Pelayan menguasai seluruh produk pada restoran Kajin	379	398	3,79	3,98	<b>95,22</b>	<b>Sangat Puas</b>	<b>III</b>
6.Pelayan melayani dengan sopan	394	397	3,94	3,97	<b>99,24</b>	<b>Sangat Puas</b>	<b>IX</b>
<b>Empati</b>							
7.Pelayan bersikap peduli kepada wisatawan	393	395	3,93	3,95	<b>99,49</b>	<b>Sangat Puas</b>	<b>X</b>
8.Pelayan memahami keinginan wisatawan dalam memilih menu	389	399	3,89	3,99	<b>97,49</b>	<b>Sangat Puas</b>	<b>VII</b>
<b>Bukti Fisik</b>							
9.Penampilan fisik pegawai menarik dan bersih	393	396	3,93	3,96	<b>99,24</b>	<b>Sangat Puas</b>	<b>VIII</b>
10. Fasilitas pada restoran Kajin bersih dan terawat	388	400	3,88	4,00	<b>97,00</b>	<b>Sangat Puas</b>	<b>VI</b>
<b>Rata-rata</b>	<b>384</b>	<b>396,3</b>	<b>3,84</b>	<b>3,96</b>	<b>96,89</b>	<b>Sangat Puas</b>	
<b>Total</b>	<b>3840</b>	<b>3963</b>					

Sumber: Data Primer Diolah (2017)

Berdasarkan Tabel 5 diatas maka dapat digambarkan melalui Diagram Kartesius dimana setiap pernyataan mengenai penilaian kualitas pelayanan dapat secara jelas terproyeksikan pada diagram dan diinterpretasikan sebagai berikut,



**Gambar 8. Diagram Kartesius pada Kualitas Pelayanan di Kajian Japanese Contemporary Sushi**

Berdasarkan Gambar 8 pada halaman sebelumnya menunjukkan beberapa pernyataan yang terbagi kedalam empat kuadran, berikut adalah penjelasannya:

a. Kuadran A (Prioritas Utama / *Concentrate Here*)

Pada posisi ini terdapat dua pernyataan; pernyataan 4 yaitu “pelayanan yang diberikan cepat” dan pernyataan 5 “pelayan menguasai sejumlah produk pada restoran Kajian”. Maka wisatawan menganggap kedua pernyataan tersebut sangat penting, sehingga wisatawan memiliki ekspektasi yang tinggi pada atribut tersebut. Namun pada kenyataannya kedua pernyataan ini belum sesuai dengan ekspektasi pelanggan karena dilihat tingkat kinerja yang diperoleh masih rendah.

b. Kuadran B (Pertahankan Prestasi / *Keep Up The Good Work*)

Pada posisi ini terdapat empat buah pernyataan; pernyataan 6 yaitu “pelayan melayani dengan sopan”, pernyataan 8 yaitu “pelayanan memahami keinginan wisatawan dalam memilih menu”, pernyataan 9 yaitu “penampilan fisik karyawan menarik dan bersih” serta pernyataan 10 yaitu “fasilitas pada restoran Kajian bersih dan terawat”. Maka wisatawan menganggap keempat pernyataan tersebut sangat penting, serta pihak Kajian juga sudah memberikan pelayanan yang sangat baik kepada wisatawan untuk keempat pernyataan ini. Dengan demikian, pelayanan yang diberikan pada keempat pernyataan di kuadran B ini perlu dipertahankan.

c. Kuadran C (Prioritas Rendah / *Low Priority*)

Pada posisi ini terdapat tiga buah pernyataan; pernyataan 1 yaitu “pelayanan yang diberikan sesuai dengan apa yang dijanjikan”, pernyataan 2 yaitu “pelayanan diberikan dengan akurat dan tepat” dan pernyataan 3 yaitu “penyampaian informasi secara jelas dan berkaitan dengan restoran Kajian dan Kaminari Group”. Pada kuadran C ketiga pernyataan tersebut mempunyai tingkat kinerja aktual yang rendah dan tidak terlalu penting dan atau tidak terlalu diharapkan oleh wisatawan sehingga pihak Kajian tidak perlu memprioritaskan atau memberikan perhatian lebih pada atribut tersebut.

d. Kuadran D (Berlebihan / *Possibly Overkill*)

Pada posisi ini terdapat satu pernyataan saja yaitu pernyataan 7 mengenai “pelayan bersikap peduli kepada wisatawan”. Maka sesungguhnya wisatawan menganggap rendah kepentingan pernyataan ini, akan tetapi pihak Kajian memberikan pelayanan yang sangat baik kepada wisatawan sehingga dinilai berlebihan.

Penyusunan Diagram Kartesius serta interpretasi diatas digunakan untuk dapat menggambarkan prioritas atribut-atribut guna perbaikan pada masa mendatang bagi penyedia jasa dimana dalam penelitian ini adalah Kajian Japanese Contemporary Sushi.

### Kepuasan Wisatawan Terhadap *Servicescape* pada Kajian Japanese Contemporary Sushi

Berdasarkan jawaban dari responden mengenai kepuasan wisatawan terhadap *servicescape*, maka berikut disajikan pada Tabel 6 mengenai rata-rata penilaian kinerja dan penilaian kepentingan serta tingkat kesesuaian indikator yang mempengaruhi persepsi dan ekspektasi wisatawan terhadap *servicescape*, serta terdapat pula prioritas penanganan berdasarkan hasil dari perhitungan nilai kinerja dan kepentingan pada kualitas pelayanan di Kajian Japanese Contemporary Sushi.

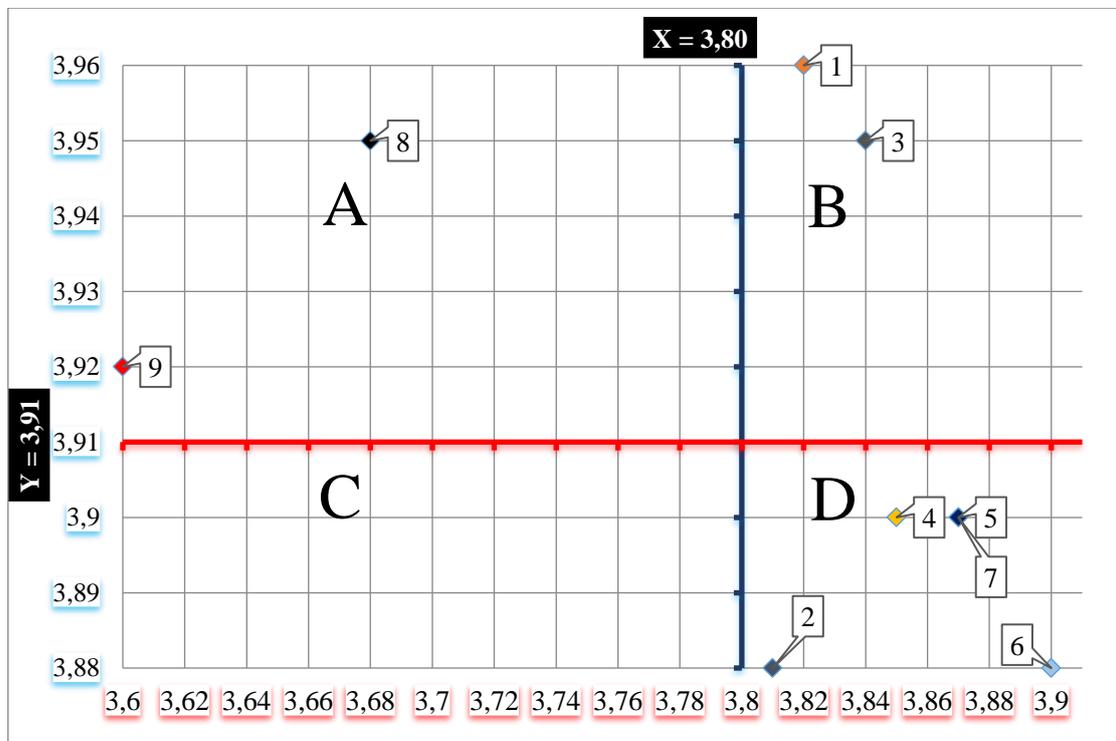
**Tabel 6. Hasil Kepuasan Wisatawan Terhadap *Servicescape* pada Kajian Japanese Contemporary Sushi**

Indikator	Skor Penilaian Kinerja	Skor Penilaian Kepentingan	$\bar{X}$	$\bar{Y}$	Tingkat Kesesuaian (%)	Kategori	Prioritas
<b>Kondisi Lingkungan Sekitar</b>							
1. Temperatur dan hawa yang sejuk pada ruangan restoran Kajian	382	396	3,82	3,96	<b>96,46</b>	<b>Sangat Puas</b>	<b>III</b>
2. Kecukupan pencahayaan pada ruangan restoran Kajian	381	388	3,81	3,88	<b>98,19</b>	<b>Sangat Puas</b>	<b>V</b>
3. Kesegaran aroma pada ruangan restoran Kajian	384	395	3,84	3,95	<b>97,21</b>	<b>Sangat Puas</b>	<b>IV</b>
4. Musik yang diputar sesuai dengan suasana pada restoran Kajian	368	395	3,68	3,95	<b>93,16</b>	<b>Sangat Puas</b>	<b>II</b>
<b>Ruang, Denah dan Fungsinya</b>							
5. Furniture atau perabot yang digunakan sesuai dengan kebutuhan restoran Kajian	385	390	3,85	3,90	<b>98,71</b>	<b>Sangat Puas</b>	<b>VI</b>
6. Tata letak ruang pada restoran Kajian jelas dan mudah dikenali	387	390	3,87	3,90	<b>99,23</b>	<b>Sangat Puas</b>	<b>VII</b>
7. Parkir yang memadai	390	388	3,90	3,88	<b>100,51</b>	<b>Sangat Puas</b>	<b>IX</b>
<b>Petunjuk, Simbol dan Benda Artifak</b>							
8. Dekorasi area dalam (interior) dan luar (eksterior) restoran Kajian menarik dan	387	390	3,87	3,90	<b>99,23</b>	<b>Sangat Puas</b>	<b>VIII</b>

sesuai dengan tema							
9. Papan pengenal/petunjuk restoran Kajin jelas dan menarik	360	392	3,60	3,92	<b>91,83</b>	<b>Sangat Puas</b>	<b>I</b>
<b>Rata-rata</b>	<b>380,44</b>	<b>391,55</b>	<b>3,80</b>	<b>3,91</b>	<b>97,17</b>	<b>Sangat Puas</b>	
<b>Total</b>	<b>3424</b>	<b>3524</b>					

Sumber: Data Primer Diolah (2017)

Berdasarkan Tabel 6 diatas maka dapat digambarkan melalui Diagram Kartesius dimana setiap pernyataan mengenai penilaian terhadap *servicescape* dapat secara jelas terproyeksikan pada diagram dan diinterpretasikan pada halaman selanjutnya yaitu sebagai berikut,



**Gambar 9. Diagram Kartesius pada *Servicescape* di Kajin Japanese Contemporary Sushi**

Berdasarkan Gambar 9 diatas menunjukan beberapa pernyataan yang terbagi kedalam empat kuadran, berikut adalah penjelasannya:

a. Kuadran A (Prioritas Utama / *Concentrate Here*)

Pada posisi ini terdapat dua pernyataan; pernyataan 8 yaitu “dekorasi area dalam atau interior dan luar atau eksterior restoran Kajin menarik dan sesuai dengan tema” dan pernyataan 9 “papan pengenal atau petunjuk restoran Kajin jelas dan menarik”. Maka wisatawan menganggap kedua pernyataan tersebut sangat penting, sehingga wisatawan memiliki ekspektasi yang tinggi pada atribut tersebut. Namun pada kenyataannya kedua pernyataan ini belum sesuai dengan ekspektasi pelanggan karena dilihat tingkat kinerja yang diperoleh masih rendah.

b. Kuadran B (Pertahankan Prestasi / *Keep Up The Good Work*)

Pada posisi ini terdapat dua buah pernyataan; pernyataan 1 yaitu “temperatur dan hawa yang sejuk pada ruangan restoran Kajin” serta pernyataan 3 yaitu “kesegaran aroma pada ruangan restoran Kajin”. Maka wisatawan menganggap keempat pernyataan tersebut sangat penting, serta pihak Kajin juga sudah memberikan pelayanan yang sangat baik kepada wisatawan untuk keempat

pernyataan ini. Dengan demikian, pelayanan yang diberikan pada keempat pernyataan di kuadran B ini perlu dipertahankan.

c. Kuadran C (Prioritas Rendah / *Low Priority*)

Pada posisi ini tidak terdapat satupun pernyataan. Hal tersebut memiliki arti bahwa wisatawan tidak memiliki anggapan untuk mengabaikan satupun kinerja dan kepentingan dari kesembilan pernyataan yang ada, maka mereka merasa semua pernyataan tersebut penting dan bernilai.

d. Kuadran D (Berlebihan / *Possibly Overkill*)

Pada posisi ini terdapat lima pernyataan yaitu pernyataan 2 mengenai “kecukupan pencahayaan pada ruangan restoran Kajin”, pernyataan 4 yaitu “musik yang diputar sesuai dengan suasana pada restoran Kajin”, pernyataan 5 “*furniture* atau perabot yang digunakan sesuai dengan kebutuhan restoran Kajin”, pernyataan 6 “tata letak ruang pada restoran Kajin jelas dan mudah dikenali” dan pernyataan 7 “parkir yang memadai”. Maka sesungguhnya wisatawan menganggap rendah kepentingan pernyataan ini, akan tetapi pihak Kajin memberikan pelayanan yang sangat baik kepada wisatawan sehingga dinilai berlebihan.

Beberapa hal tersebut dianggap tidak penting seperti contoh ketersediaan lahan parkir tidak terlalu dipedulikan terutama bagi wisatawan asing karena sebagian besar mereka berkunjung tidak menggunakan kendaraan namun hanya berjalan kaki, namun hal tersebut berbanding terbalik dari pelaksanaan yang terjadi pada Kajin Japanese Contemporary Sushi dimana lahan parkir tersedia cukup luas dan terdapat fasilitas *vallet* dan ternyata wisatawan merasa sangat puas terhadap pelaksanaan pernyataan tersebut.

### Rekapitulasi Kepuasan Wisatawan Terhadap Kualitas Pelayanan dan *Servicescape* pada Kajin Japanese Contemporary Sushi

Berikut disajikan melalui Tabel 7 mengenai hasil rekapitulasi kepuasan wisatawan terhadap kualitas pelayanan dan *servicescape* pada Kajin Japanese Contemporary Sushi,

**Tabel 7. Rekapitulasi Kepuasan Wisatawan Terhadap Kualitas Pelayanan dan *Servicescape* pada Kajin Japanese Contemporary Sushi**

Indikator	$\bar{X}$	$\bar{Y}$	Tingkat Kesesuaian (%)	Kategori
<b>Kualitas Pelayanan</b>				
<b>Keandalan</b>				
1. Pelayanan yang diberikan sesuai dengan apa yang dijanjikan	3,76	3,92	95,91	Sangat Puas
2. Pelayanan diberikan dengan akurat dan tepat	3,72	3,95	94,17	Sangat Puas
<b>Rata-rata indikator</b>			<b>95,04</b>	<b>Sangat Puas</b>
<b>Daya Tangkap</b>				
3. Penyampaian informasi secara jelas yang berkaitan dengan restoran Kajin dan Kaminari Group	3,78	3,91	96,67	Sangat Puas
4. Pelayanan yang diberikan cepat	3,78	4,00	94,50	Sangat Puas
<b>Rata-rata indikator</b>			<b>95,58</b>	<b>Sangat Puas</b>
<b>Jaminan</b>				
5. Pelayan menguasai seluruh produk pada restoran Kajin	3,79	3,98	95,22	Sangat Puas
6. Pelayan melayani dengan sopan	3,94	3,97	99,24	Sangat Puas

<b>Rata-rata indikator</b>			<b>97,23</b>	<b>Sangat Puas</b>
<b>Empati</b>				
7.Pelayan bersikap peduli kepada wisatawan	3,93	3,95	99,49	<b>Sangat Puas</b>
8.Pelayan memahami keinginan wisatawan dalam memilih menu	3,89	3,99	97,49	<b>Sangat Puas</b>
<b>Rata-rata indikator</b>			<b>98,49</b>	<b>Sangat Puas</b>
<b>Bukti Fisik</b>				
9.Penampilan fisik pegawai menarik dan bersih	3,93	3,96	99,24	<b>Sangat Puas</b>
10.Fasilitas pada restoran Kajin bersih dan terawat	3,88	4,00	97,00	<b>Sangat Puas</b>
<b>Rata-rata indikator</b>			<b>98,12</b>	<b>Sangat Puas</b>
<b>RATA-RATA</b>	<b>3,84</b>	<b>3,96</b>	<b>96,89</b>	<b>Sangat Puas</b>
<b>Servicescape</b>				
<b>Kondisi Lingkungan Sekitar</b>				
1.Temperatur dan hawa yang sejuk pada ruangan restoran Kajin	3,82	3,96	<b>96,46</b>	<b>Sangat Puas</b>
2.Kecukupan pencahayaan pada ruangan restoran Kajin	3,81	3,88	<b>98,19</b>	<b>Sangat Puas</b>
3.Kesegaran aroma pada ruangan restoran Kajin	3,84	3,95	<b>97,21</b>	<b>Sangat Puas</b>
4.Musik yang diputar sesuai dengan suasana pada restoran Kajin	3,68	3,95	<b>93,16</b>	<b>Sangat Puas</b>
<b>Rata-rata indikator</b>			<b>96,25</b>	<b>Sangat Puas</b>
<b>Ruang, Denah dan Fungsinya</b>				
5.Furniture atau perabot yang digunakan sesuai dengan kebutuhan restoran Kajin	3,85	3,90	<b>98,71</b>	<b>Sangat Puas</b>
6.Tata letak ruang pada restoran Kajin jelas dan mudah dikenali	3,87	3,90	<b>99,23</b>	<b>Sangat Puas</b>
7.Parkir yang memadai	3,90	3,88	<b>100,51</b>	<b>Sangat Puas</b>
<b>Rata-rata indikator</b>			<b>99,48</b>	<b>Sangat Puas</b>
<b>Petunjuk, Simbol dan Benda Artifak</b>				
8.Dekorasi area dalam (interior) dan luar (eksterior) restoran Kajin menarik dan sesuai dengan tema	3,87	3,90	<b>99,23</b>	<b>Sangat Puas</b>
9.Papan pengenalan/petunjuk restoran Kajin jelas dan menarik	3,60	3,92	<b>91,83</b>	<b>Sangat Puas</b>
<b>Rata-rata indikator</b>			<b>95,53</b>	<b>Sangat Puas</b>
<b>RATA-RATA</b>	<b>3,80</b>	<b>3,91</b>	<b>97,17</b>	<b>Sangat Puas</b>

Sumber: Data Primer Diolah (2017)

Berdasarkan Tabel 7 diatas hasil rekapitulasi menunjukkan bahwa wisatawan sangat puas terhadap kualitas pelayanan dan *servicescape* yang diberikan oleh Kajin Japanese Contemporary Sushi. Wisatawan menunjukkan katageri sangat puas dengan hasil rata-rata 96, 89% pada variabel

kualitas pelayanan. Pada indikator empati terdapat pernyataan dengan tingkat kesesuaian tertinggi yaitu, “pelayan bersikap peduli kepada wisatawan” sebesar 99,49% dan termasuk dalam kategori yang sangat puas. Namun terdapat dua pernyataan yang perlu dijadikan perhatian dan perlu adanya peningkatan yaitu, pada indikator keandalan dengan pernyataan “pelayanan diberikan dengan akurat dan tepat” (tingkat kesesuaian 94,17%) serta pada indikator daya tangkap dengan pernyataan “pelayanan yang diberikan cepat” (tingkat kesesuaian 94,50%).

Wisatawan menunjukkan katageri sangat puas dengan hasil rata-rata 97,17% pada variabel *servicescape*. Pada indikator ruang, denah dan fungsinya terdapat pernyataan dengan tingkat kesesuaian tertinggi yaitu, “parkir yang memadai” sebesar 100,51% dan termasuk dalam kategori yang sangat puas. Namun terdapat dua pernyataan yang perlu dijadikan perhatian dan perlu adanya peningkatan yaitu, pada indikator petunjuk, simbol dan artifak dengan pernyataan “papan pengenal atau petunjuk restoran Kajin jelas dan menarik” (tingkat kesesuaian 91,83%) serta pada indikator kondisi lingkungan sekitar dengan pernyataan “Musik yang diputar sesuai dengan suasana pada restoran Kajin” (tingkat kesesuaian 93,16%).

Kualitas pelayanan dimana sesuai dengan pengertiannya adalah pelayanan non fisik yang diberikan kepada wisatawan dianggap variabel yang sangat penting dan sangat baik kinerjanya menurut wisatawan di Kajin Japanese Contemporary Sushi. Wisatawan merasa sangat puas dengan indikator empati dimana rata-rata indikator menunjukkan tingkat kesesuaian sebesar 98,49%. Namun *servicescape* yang berarti pelayanan fisik yang dibuktikan melalui lingkungan fisiknya, juga dianggap sangat penting dan sangat baik penerapannya oleh wisatawan. Wisatawan pada Kajin Japanese Contemporary Sushi merasa sangat puas dengan indikator ruang, denah dan fungsinya dimana rata-rata indikator menunjukkan tingkat kesesuaian sebesar 99,48%. Kedua variabel diatas menunjukkan nilai yang sangat memuaskan bagi wisatawan dimana *servicescape* mendapat nilai tingkat kesesuaian yang lebih besar yaitu 97,17% dibandingkan dengan kualitas pelayanan yaitu 96,89%.

#### 4. KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian persepsi dan ekspektasi wisatawan terhadap kualitas pelayanan dan *servicescape* pada Kajin Japanese Contemporary Sushi di Kuta Utara, Kabupaten Badung, dari jumlah responden wisatawan sebanyak 100 orang maka dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Kepuasan wisatawan terhadap kualitas pelayanan pada Kajin Japanese Contemporary Sushi yang ditinjau melalui aspek persepsi dan ekspektasi mendapat nilai 96,893% yang berarti wisatawan merasa sangat puas walaupun masih ada beberapa hal yang perlu diperhatikan dan ditingkatkan yaitu pada indikator keandalan dengan pernyataan “pelayanan diberikan dengan akurat dan tepat” serta pada indikator daya tangkap dengan pernyataan “pelayanan yang diberikan cepat”.
2. Kepuasan wisatawan terhadap *servicescape* pada Kajin Japanese Contemporary Sushi yang ditinjau melalui aspek persepsi dan ekspektasi mendapat nilai 97,17% yang berarti wisatawan merasa sangat puas walaupun masih ada beberapa hal yang perlu diperhatikan dan ditingkatkan yaitu pada indikator petunjuk, simbol dan artifak dengan pernyataan “papan pengenal atau petunjuk restoran Kajin jelas dan menarik” serta pada indikator kondisi lingkungan sekitar dengan pernyataan “Musik yang diputar sesuai dengan suasana pada restoran Kajin”.

#### Ucapan Terimakasih

Pada kesempatan ini penulis mengucapkan terima kasih atas bimbingan dan bantuan semua pihak dalam menyelesaikan jurnal ini, kepada:

1. Bapak Drs. I Made Sendra, M.Si, selaku Dekan Fakultas Pariwisata Universitas Udayana.
2. Ibu Ni Made Ariani, SE., M.Par., selaku Ketua Program Studi Diploma IV Pariwisata Universitas Udayana dan selaku pembimbing II yang telah memberikan arahan, motivasi serta masukan selama bimbingan Laporan Akhir ini hingga penulisan jurnal ilmiah ini.

3. Ibu Fanny Maharani Suarka, SST.Par., M.Par. selaku Pembimbing I yang telah memberikan bimbingan dan arahan selama penyusunan Laporan Akhir hingga penulisan jurnal ilmiah ini.
4. Almarhumah Ibu Ida Ayu Trisna Eka Putri, S.TP. M.Si, tercinta yang sempat menjadi Pembimbing I dan telah memberikan bimbingan, ide, motivasi serta masukan selama awal penyusunan Laporan Akhir.
5. Terima kasih penulis ucapkan kepada Ibu Stephania Shakila, Bapak Yogi Wahyu dan Bapak Rajawali telah memberikan waktu untuk penulis mendapatkan data dan memberikan dukungan.
6. Terima kasih juga penulis ucapkan kepada orang tua penulis, Mas Janur, keluarga besar Bali serta seluruh sahabat di Bali dan Bandung juga teman-teman Diploma IV Pariwisata 2013 atas doa dan semangatnya.

## 5. DAFTAR PUSTAKA

- <https://peraturan.bkpm.go.id/jdih/front/form/19133> (diakses pada tanggal 1 Agustus 2017)
- <https://m.tempo.co/read/news/2016/02/12/090744282/daftar-negatif-investasi-direvisi-apa-saja-perubahannya> (diakses pada tanggal 1 Agustus 2017)
- Al-alsheikh, A. 2014. "The Origin of Japanese Excellent Customer Service." *経営戦略研究= Studies in business and accounting*, (8), (2014: 23-42).
- Algifari. 2016. "Mengukur Kualitas Layanan dengan Indeks Kepuasan, Metode *Importance Performance Analysis* (IPA) dan Model Kano". Yogyakarta: BPFE-Yogyakarta
- Dewi, Kristina Hestiyanti Ika. 2013. "Pengaruh Lingkungan Fisik, Interaksi Pelanggan-Pelayan, Kecocokan Tema-Makanan terhadap Emosi dan Kepuasan Pelanggan di House of Raminten Kotabaru Yogyakarta." Diss. UAJY.
- Ruki, Ulli Aulia. 2011. "Pengenalan Teori *Servicescape* Dan Penerapannya Dalam Desain Interior." Jakarta: *Humaniora* 2.2 (2011: 1225-