

Kepuasan wisatawan terhadap kualitas pelayanan usaha cooking class di kecamatan ubud kabupaten Gianyar

Ni Pt Ida Trisnadewi¹⁾, Ida Bagus Ketut Astina²⁾, I Nyoman Tri Sutaguna³⁾

Program Studi Diploma IV Pariwisata, Fakultas Pariwisata, Universitas Udayana¹²³

Jalan Dr.Goris nomor 7 Denpasar, Bali, kode pos : 80234

Telp/Fax: (0361)223798, Email: fpar@unud.ac.id

Email: idatrisna02@gmail.com, ida.bgsastina@yahoo.com, nsutaguna@yahoo.com

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui kualitas pelayanan usaha cooking class dan kepuasan wisatawan terhadap kualitas pelayanan usaha cooking class di Kecamatan Ubud, Kabupaten Gianyar. Penelitian ini didasarkan pada penurunan kunjungan wisatawan pada usaha cooking class dimana kondisi tersebut berbanding terbalik dengan adanya peningkatan wisatawan ke Ubud. Teknik pengumpulan data melalui observasi, wawancara terstruktur, studi kepustakaan, dokumentasi dan kuesioner. Dalam penelitian ini untuk menentukan sampel digunakan teknik cluster random sampling dimana ini digunakan untuk menentukan sampel bila objek yang akan diteliti atau sumber data sangat luas, misalnya penduduk dari suatu negara, provinsi atau kabupaten. Informan dalam penelitian ini yaitu pengajar cooking class. Jenis data yang digunakan yaitu data kualitatif dan kuantitatif. Sedangkan untuk sumber data yaitu data primer dan data sekunder. Teknik analisis data menggunakan teknik analisis deskripsi, analisis skala likert dan importance performance analysis (IPA). Berdasarkan hasil penelitian ini, kualitas pelayanan usaha cooking class di Ubud dari 100 wisatawan terhadap 16 indikator yang mempengaruhi tingkat kepuasan wisatawan diperoleh total rata-rata penilaian kinerja yaitu 4,15 yang berarti wisatawan menilai kualitas pelayanan usaha cooking class di Ubud Baik berdasarkan indikator dari masing-masing variabel. Sedangkan, Kepuasan wisatawan terhadap pelayanan usaha cooking class yang didapat dari tingkat kesesuaian yang dibagi oleh 16 indikator yang mempengaruhi tingkat kepuasan diperoleh rata-rata skor tingkat kesesuaian sebesar 89,14% yang artinya wisatawan merasa puas.

Kata Kunci : Kepuasan wisatawan, kualitas pelayanan, cooking class

Abstract

This study aims to determine the quality of cooking class business services and tourist satisfaction with the quality of cooking class business services in Ubud District, Gianyar Regency. This research is based on a decrease in tourist visits in the cooking class business where the conditions are inversely proportional to an increase in tourists to Ubud. Data collection techniques through observation, structured interviews, literature study, documentation and questionnaires. In this study, to determine the sample, a cluster random sampling technique is used to get a sampling from people in country and regency. The informants in this study were cooking class teachers. The type of data used is qualitative and quantitative data. As for the data sources, namely primary data and secondary data. Data analysis techniques using Likert scale analysis and importance performance analysis (IPA). Based on the results of this study, the quality of cooking class business services in Ubud from 100 tourists to 16 indicators that affect the level of tourist satisfaction obtained an average total performance rating of 4.15, which means tourists assess the quality of cooking class business services in Ubud Good based on indicators from each - each variable. Meanwhile, tourist satisfaction with cooking class business services obtained from the level of suitability divided by 16 indicators that affect the level of satisfaction obtained an average suitability level score of 89.14% which means tourists feel satisfied.

Keywords: Tourist satisfaction, Service Quality, Cooking class

1. PENDAHULUAN

Kabupaten Gianyar merupakan salah satu kabupaten yang konstan berkontribusi pada peningkatan kunjungan wisatawan ke Provinsi Bali. Sebagai salah satu tujuan wisata unggulan, Kabupaten Gianyar yang terdiri atas 7 Kecamatan memiliki daya tarik berbasis budaya yang banyak diminati oleh wisatawan nusantara dan mancanegara. Kabupaten Gianyar yang telah diakui sebagai tujuan wisata internasional karena daya tarik wisata budaya tradisionalnya, saat ini menggaliat dan dijadikan sebagai salah satu program unggulan Kementerian Pariwisata sebagai salah satu sentra gastronomi di Indonesia. Jumlah kunjungan wisatawan nusantara dan mancanegara dalam lima tahun terakhir terus mengalami pertumbuhan disetiap tahunnya seperti pada tabel 1 berikut.

Tabel 1. Jumlah Kunjungan Wisatawan Nusantara dan Mancanegara ke Kabupaten Gianyar Tahun 2013-2017

Tahun	Jumlah Wisatawan (Orang)		Total Wisatawan (Orang)	Pertumbuhan (%)
	Nusantara	M mancanegara		
2013	585.682	1.073.113	1.658.795	-
2014	667.576	1.254.233	1.921.819	15,86
2015	639.063	1.278.628	1.917.691	(0,21)
2016	613.842	2.339.789	2.953.631	54,21
2017	661.885	3.180.778	3.842.663	30,09
Total			12.294.599	99,95

Sumber: Data Dinas Pariwisata Kabupaten Gianyar, 2019

Bedasarkan pada Tabel 1 tersebut, dapat dilihat bahwa dalam lima tahun terakhir total jumlah kunjungan wisatawan nusantara dan mancanegara adalah 12.294.599 orang. Pertumbuhan terendah terjadi pada 2014 ke tahun 2015, dengan pertumbuhan jumlah kunjungan wisatawan sebesar 0,21%. Sementara itu, pertumbuhan wisatawan tertinggi terjadi pada tahun 2015 ke tahun 2016 dengan jumlah pertumbuhan sebesar 54,09%. Hal ini menunjukkan bahwa kegiatan pariwisata di Kabupaten Gianyar mampu menarik minat wisatawan dari berbagai negara.

Kegiatan pariwisata di Kabupaten Gianyar tersebar di tujuh Kecamatan antara lain, yaitu Kecamatan Gianyar, Kecamatan Blabatuh, Kecamatan Payangan, Kecamatan Tegalalang, Kecamatan Tampaksiring, Kecamatan Sukawati dan Kecamatan Ubud. Kecamatan Ubud (selanjutnya hanya disebut Ubud) merupakan kawasan pariwisata budaya yang mendunia dan perkembangannya merupakan hasil kreativitas para tokoh legendaris yang mengembangkan Ubud mulai dari lukisan hingga makanan (Putra, dkk, 2018:75). Wisatawan yang datang ke Ubud didominasi oleh wisatawan mancanegara, dimana wisatawan mancanegara tertarik dengan daya tarik wisata berupa alam pedesaan khas Ubud, baik tata ruang maupun arsitektur pemukiman yang masih tradisional. Alam lingkungan yang masih asri, tempat suci atau pura, pertunjukan seni dan budaya, museum, galeri serta kesempatan untuk ikut terlibat langsung dalam kehidupan sosial budaya masyarakatnya juga menjadi daya tarik Ubud bagi wisatawan. Hal tersebut dapat dilihat dari jumlah kunjungan wisatawan pada Tabel 2 berikut.

Tabel 2. Jumlah Kunjungan Wisatawan Nusantara dan Mancanegara ke Kecamatan Ubud Tahun 2013-2017

Tahun	Jumlah Wisatawan (Orang)		Total Wisatawan (Orang)	Pertumbuhan (%)
	Nusantara	M mancanegara		
2013	33.885	158.330	192.215	-
2014	42.809	171.103	213.912	10,14

2015	33.769	165.763	199.532	(7,21)
2016	32.545	840.558	873.103	33,75
2017	26.796	1.497.187	1.523.983	42,70
Total			3.002.745	79,38

Sumber : Dinas Pariwisata Kabupaten Gianyar, 2019

Berdasarkan Tabel 2, dapat dilihat bahwa selama lima tahun terakhir jumlah kunjungan wisatawan mengalami pertumbuhan setiap tahunnya. Pertumbuhan terendah terjadi pada tahun 2014 ke tahun 2015 dengan pertumbuhan kunjungan wisatawan sebesar 7,21%. Sementara itu pertumbuhan tertinggi terjadi pada tahun 2016 ke tahun 2017 dengan jumlah pertumbuhan sebesar 42,70%. Meningkatnya jumlah kunjungan wisatawan ke Ubud dikarenakan potensi pasar yang sangat baik dilihat dari berkembangnya jumlah restoran, meningkatnya pengunjung kegiatan kuliner serta meningkatnya usaha-usaha wisata yang terkait dengan kuliner. Berbagai jenis kegiatan pariwisata diadakan di Ubud seperti festival-festival yang tema dan aktivitasnya mengutamakan produk-produk lokal serta keragaman budaya dan tradisi destinasi. Kegiatan tersebut diantaranya Ubud Food Festival, Ubud Royal Weekend, UbudBali Spirit Festival dan Ubud& Beyond Festival. Dengan diadakannya kegiatan tersebut tentu mampu memperkuat daya tarik destinasi wisata Ubud dengan berbagai kegiatan yang berkaitan dengan budaya.

Elemen budaya yang terdapat di Ubud inilah yang kemudian membuka peluang pengembangan atribut baru yang mendukung pariwisata budaya karena kuliner adalah bagian dari budaya (Pitanatri & Putra, 2016:34). Kuliner yang dulunya tidak pernah dikorelasikan dengan wisata budaya Ubud, dan hal tersebut saat ini menjadi pilihan wisatawan untuk berkunjung ke Ubud. Hal tersebut menunjukkan bahwa atribut kuliner ini menciptakan image atau branding baru di benak wisatawan.

Perkembangan Ubud sebagai destinasi pariwisata dunia berimplikasi terhadap tingginya minat investor untuk membuka bisnis. Investasi tidak hanya terjadi pada bisnis hotel ataupun villa, namun juga pada restoran dan rumah makan (Pitanatri, 2016). Dinas Pariwisata Kabupaten Gianyar 2018 mencatat sebanyak 494 restoran dan rumah makan yang ada di kawasan Ubud dengan seating capacity mencapai 12,004 orang. Dimana jumlah ini mengalami peningkatan dari tahun 2017 yang sebelumnya berjumlah 293 usaha restoran dan rumah makan. Jenis restoran pun beragam, mulai dari yang tradisional, fine dining hingga spesialis. Menurut Pitanatri dan Putra (2016:33) semenjak kuliner mewarnai wacana publik dan makan kian menjadi life style, kehadiran warung makan dengan masakan khas Ubud diakui sebagai daya tarik wisatawan, bahkan menjadi salah satu primary attraction, alasan utama yang mendorong dan menarik wisatawan datang ke Ubud.

Makanan lokal berperan sangat penting dalam mengembangkan pariwisata di Ubud (Yanthy, 2016). Salah satu usaha kuliner yang menjadi ikon kuliner terkenal di Ubud yang sudah ada sejak tahun 1960-an adalah Nasi Ayam Kedewatan Ibu Mangku yang terkenal dengan nasi campurnya di kalangan wisatawan khususnya yang berkunjung ke Ubud. Tidak hanya itu, Ubud juga dikenal dengan menu babi gulingnya yang memiliki cita rasa khas yaitu Warung Babi Guling Bu Oka yang sudah ada sejak 1965. Konsistensi yang dimiliki Ibu Mangku dan Ibu Oka dalam menjaga cita rasa masakan sudah terbukti dengan popularitas dari warung makan yang mereka kelola hingga saat ini menjadi salah satu pioner kuliner di Ubud.

Branding baru Ubud sebagai wisata kuliner dan kemudian wisata gastronomi kian menguat (Putra, dkk, 2018:3). Hal tersebut diperkuat dengan diperolehnya penghargaan Travellers Choice Awards 2018 yang diselenggarakan oleh TripAdvisor, situs yang merupakan salah satu komunitas wisata terbesar di dunia. Dalam kategori 25 Best Fine Dining di Asia, Ubud senantiasa menyumbangkan daftar restoran terbaik yaitu Kubu at Mandapa yang berada di urutan pertama, disusul oleh Swept Away at The Samaya Ubud, Mozaic Restaurant Gastronomique, Blanco Par Mandif dan Restaurant Locavore (TripAdvisor, 2019). Tidak hanya itu, salah satu restoran di Ubud kembali mendapat penghargaan dalam ajang Asia's 50 Best Restaurant, dimana Restaurant Locavore masuk dalam daftar 50 Restoran Terbaik di Asia (Kompas.com, 2019).

Perkembangan usaha kuliner Bali di Ubud sangat dipengaruhi oleh faktor experience atau pengalaman. Bagaimana wisatawan merasakan pengalamannya dan menulis review-nya saat berkunjung ke sebuah destinasi dapat merupakan referensi penting bagi wisatawan lainnya sebelum melakukan perjalanan destinasi tersebut. Tingginya review positif cooking class di Ubud bahkan menjadikannya sebagai recommended things to do versi TripAdvisor. Dinas Pariwisata Kabupaten Gianyar (2019) mencatat sebanyak 19 usaha cooking class yang terdapat di Kecamatan Ubud. Sebagian besar pemilik usaha cooking class adalah masyarakat Bali dan beberapa dari wisatawan asing. Aktivitas yang ditawarkan pun beragam, mulai dari mengunjungi pasar tradisional dimana wisatawan diperkenalkan dengan bahan-bahan lokal dan bumbu-bumbu masakan yang digunakan oleh masyarakat Bali sehari-hari, hingga melihat dan mempelajari sistem irigasi masyarakat Bali. Daftar tempat usaha cooking class di Kecamatan Ubud, dapat dilihat pada Tabel 3 berikut.

Tabel 3. Daftar Usaha Cooking Class di Kecamatan Ubud

No	Nama Usaha Cooking Class	Pengelola	Jenis Masakan	Paket Cooking Class	Jenis Lokasi Cooking Class
1	Be Bali Day Cooking Class	Putu Atnawa	Tradisional Bali	Tradisional Experience	Home based cooking class
2	Amrta Siddhi Ayurvedic Cooking Class	Sujatta Kuttappa	Herbal	7 Detox Program	Health Retreat
3	Café Wayan Cooking Class	Ni Wayan Kelepon	Indonesian menu	-	Restaurant
4	Plataran Ubud Cooking Class	Yosua Makes	Tradisional Bali	-	Hotel & Restaurant
5	Paon Bali	I Wayan Subawa	Tradisional Bali	Fresh Market Tour, Balinese Tea & Coffee	Home based cooking class
6	Payuk Bali Cooking Class	Ketut Budiastra/Pak Sarma	Indonesian menu	Traditional Market Tour	Home based cooking class
7	Periuk Bali Cooking Class	I Wayan Sukarnaya	Tradisional Bali	Balinese Experience Cook	Home based cooking class
8	Canting Bali Cooking Class	I Made Suparta	Tradisional Bali	Traditional Market Tour, Rice Field Tour	Home based cooking class
9	Jeding Bali Cooking Class	Wayan Marsa	Tradisional Bali	Traditional Market Tour, Rice Field Tour	Home based cooking class
10	Ketut Bali Cooking Class	I Wayan Sarma	Tradisional Bali	Tradisional Market Tour, Hand on Cooking Experience	Home based cooking class
11	Bali Manggang Cooking Class	I Made Latra	Tradisional Bali	Traditional Market Tour, Coffee Plantation Tour	Home based cooking class
12	The Casa Luna Cooking Class	Ketut Suardana	Tradisional Bali	Local Market Tour, Herb & Spices Workshop	Home based cooking class
13	Lobong Culinary Experience Bali	Sang Made Merta	Tradisional Bali	Tradisional Market Tour	Home based cooking class
14	Raw Food Bali Culinary Classes	Made Suita	Vegan atau Vegetarian	Herb & Spices Workshop	Culinary Classes

15	<i>The Workshop Mozaic Cooking Class</i>	PT. Mozaic	<i>Western</i>	<i>Western Cooking Techniques Classess</i>	<i>Restaurant</i>
16	<i>D Kampung Cooking Class</i>	Budi Gunawan	Tradisional Bali	<i>Rice Field Tour</i>	<i>Hotel & Restaurant</i>
17	<i>Bumi Bali Cooking School</i>	I Dewa Ketut Oka, Spd	Tradisional Bali	-	<i>Restaurant</i>
18	<i>Ubud Village Plate</i>	David Metcalf	Tradisional Bali	<i>Tradisional Market Tour</i>	<i>Culinary Classes</i>
19	<i>Nia Ubud Balinese Cooking Class</i>	I Kadek Artana	Tradisional Bali	-	<i>Restaurant</i>

Sumber : Penelitian 2020

Berdasarkan tabel 3 dapat diketahui 19 usaha cooking class yang ada di Ubud, dimana masing-masing usaha cooking class memiliki beserta jenis masakan dan paket tour yang berbeda. Lokasinya pun beragam, ada yang memang merupakan bagian dari restaurant dan hotel hingga home based balinese cooking class (cooking class milik masyarakat lokal). Melalui usaha cooking class yang dilakukan oleh masyarakat lokal yang ada di Kecamatan Ubud, secara tidak langsung dapat memperkenalkan makanan tradisional Bali kepada wisatawan, mulai dari persiapan, pengolahan hingga penyajian dengan menggunakan metode memasak yang tradisional. Selanjutnya dari 19 tempat tersebut, dapat dikelompokkan kembali menjadi 9 Usaha Cooking Class yang akan diteliti, dimana pemilihan karakteristiknya antara lain, memiliki kategori home based cooking class dan menu masakan tradisional Bali. 9 Usaha Cooking Class tersebut dapat dilihat pada Tabel 4 berikut.

Tabel 4. Daftar 9 Usaha Cooking Class yang Memiliki Menu Tradisional Bali dan Home Based Balinese Cooking Class

No	Nama Usaha Cooking Class	Jenis Masakan	Paket Cooking Class	Jenis Lokasi Cooking Class
1	<i>Be Bali Day Cooking Class</i>	Tradisional Bali	<i>Traditional Experience Package</i>	<i>Home based cooking class</i>
2	<i>Paon Bali</i>	Tradisional Bali	<i>Fresh Market Tour, Balinese Tea & Coffee</i>	<i>Home based cooking class</i>
3	<i>Periuk Bali Cooking Class</i>	Tradisional Bali	<i>Balinese Experience Cook</i>	<i>Home based cooking class</i>
4	<i>Canting Bali Cooking Class</i>	Tradisional Bali	<i>Traditional Market Tour, Rice Field Tour</i>	<i>Home based cooking class</i>
5	<i>Jeding Bali Cooking Class</i>	Tradisional Bali	<i>Traditional Market Tour, Rice Field Tour</i>	<i>Home based cooking class</i>
6	<i>Ketut Bali Cooking Class</i>	Tradisional Bali	<i>Tradisional Market Tour, Hand on Cooking Experience</i>	<i>Home based cooking class</i>
7	<i>Bali Manggang Cooking Class</i>	Tradisional Bali	<i>Traditional Market Tour, Coffee Plantation Tour</i>	<i>Home based cooking class</i>
8	<i>The Casa Luna Cooking Class</i>	Tradisional Bali	<i>Local Market Tour, Herb & Spices Workshop</i>	<i>Home based cooking class</i>
9	<i>Lobong Culinary Experience Bali</i>	Tradisional Bali	<i>Tradisional Market Tour</i>	<i>Home based cooking class</i>

Sumber : Penelitian 2020

Daftar usaha cooking class tersebut merupakan cooking class yang memiliki karakteristik masakan tradisional Bali dan home based balinese cooking class yang ada di Kecamatan Ubud. Munculnya Ubud sebagai destinasi kuliner juga kian kuat karena hadirnya cooking class milik masyarakat lokal yang secara konsisten memperkenalkan masakan tradisional Bali kepada wisatawan. Kegiatan cooking class pertama dilakukan pada tahun 1994 dan merupakan bagian dari

kegiatan yang ditawarkan oleh restoran. Kemudian cooking class mulai diperkenalkan sebagai atraksi terpisah dari kegiatan restoran mulai 2004, tetapi materi belum semenarik masa kini (Kemenpar, 2018). Cooking class merupakan salah satu cara yang dapat menghubungkan seseorang dengan budaya, berkomunikasi melalui makanan dengan informasi yang akurat tentang asal-usul makanan, cerita dibalik keunikan makanan dan nilai-nilai budaya yang terkandung didalamnya. Pada situs TripAdvisor, cooking class bahkan masuk dalam daftar Top 10 Things To Do in Ubud yang paling direkomendasikan oleh wisatawan (TripAdvisor, 2019). Kesadaran dan keinginan berwisata pada dasarnya didorong oleh keinginan untuk mendapatkan pengalaman yang otentik (MacCannell, 1976). Pitanatri dan Putra (2018) menyebutkan ini sebagai alasan mengapa cooking class masuk dalam daftar rekomendasi wisatawan saat datang ke Ubud. Be

Pengalaman memasak masakan tradisional Bali, di rumah Bali, oleh orang Bali inilah yang menjadi pengalaman otentik wisatawan yang datang ke Ubud. Menurut Pine dan Gillmore (2014), melalui memori konsumen sebuah usaha dapat mempertahankan serta meningkatkan market share dan profitabilitas. Pada saat wisatawan membeli sebuah experience, dia akan membayar untuk menghabiskan waktunya untuk pengalaman tersebut. Berikut jumlah wisatawan Nusantara dan Mancanegara yang mengikuti cooking class pada 9 usaha cooking class di Ubud pada tahun 2016 hingga 2018 dapat dilihat pada Tabel 5.

Tabel 5. Jumlah Wisatawan Nusantara dan Mancanegara yang Mengikuti Cooking Class di Ubud Tahun 2016-2018

No	Nama Usaha <i>Cooking Class</i>	Jumlah Wisatawan (Orang)		
		2016	2017	2018
1	Be Bali Day <i>Cooking Class</i>	1.646	1.573	1.269
2	Paon Bali	3.219	3.048	2.895
3	Periuk Bali <i>Cooking Class</i>	2.645	2.467	2.406
4	Canting Bali <i>Cooking Class</i>	3.411	3.017	2.895
5	Jeding Bali <i>Cooking Class</i>	2.018	2.256	1995
6	Ketut Bali <i>Cooking Class</i>	3.695	3.012	2.291
7	Bali Manggang <i>Cooking Class</i>	2.557	2.486	2.342
8	The Casa Luna <i>Cooking Class</i>	2.689	2.500	2.689
9	Lobong <i>Culinary Experience</i> Bali	1.475	1.498	1.251
Jumlah		23.355	21.857	20.033

Sumber: Hasil Olah Data Peneliti, 2019

Berdasarkan Tabel 5 diketahui jumlah wisatawan nusantara dan mancanegara yang mengikuti cooking class pada 9 Usaha di Ubud selama 3 tahun terakhir yaitu dari tahun 2016 sampai 2018. Data kunjungan tertinggi terdapat pada tahun 2016 yaitu sebanyak 23.555 orang. Kunjungan terendah yaitu terdapat pada tahun 2018 sebanyak 20.033 orang. Berdasarkan data tersebut, penurunan jumlah pengunjung pada cooking class dapat mempengaruhi eksistensi atau kelangsungan usaha tersebut.

Sesuai data tersebut sangat penting untuk mengetahui tingkat kepuasan wisatawan terhadap kualitas pelayanan pada usaha cooking class di Ubud. Setelah mengetahui hal tersebut, tentu para pengusaha cooking class akan mengetahui sejauh mana kepuasan wisatawan atas pelayanan yang telah diberikan, sekaligus dapat menjadi bahan evaluasi. Hal ini juga didukung hasil observasi penulis yang menemukan beberapa kekurangan pada sebagian usaha cooking class di Ubud. Beberapa kekurangan tersebut yaitu kurangnya fasilitas untuk memasak, dan kurangnya staff yang berkompeten dalam berbahasa. Menyikapi hal tersebut, penting bagi pelaku usaha cooking class agar lebih memperhatikan tanggapan wisatawan terhadap kegiatan cooking class yang dapat mempengaruhi pembelian dan mengetahui keinginan wisatawan, maka akan memudahkan pengelola cooking class untuk melakukan inovasi untuk keberlanjutan usaha. Hal inilah yang

melatarbelakangi penulis untuk lebih membahas mengenai kepuasan wisatawan terhadap kualitas pelayanan usaha cooking class di Kecamatan Ubud, Kabupaten Gianyar.

2. METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan teknik pengumpulan data dengan observasi, wawancara terstruktur, kuesioner, studi kepustakaan, dan dokumentasi. Definisi Operasional Variabel pada penelitian ini dapat dilihat pada tabel 4 berikut.

Tabel 6. Definisi Operasional Variabel

Variabel	Indikator	Sub Indikator
Kualitas Pelayanan	<i>Tangible</i> (BuktiLangsung)	1. Lokasi cooking class
		2. Fasilitas Dapur
		3. Ketersediaan peralatan memasak
		4. Karya wan berpenampilan rapi
	<i>Reliability</i> (Keandalan)	1. Ketepatan dalam memberikan penjelasan
		2. Kejelasan saat berkomunikasi
		3. Ketepatan metode memasak
	<i>Responsiveness</i> (Daya Tanggap)	1. Pelayanan yang ramah, sopan, dan responsive
		2. Daya tanggap saat berinteraksi
		3. Daya tanggap dalam memilih bahan bersih dan segar
	<i>Assurance</i> (Jaminan)	1. Keamanan peralatan dan perlengkapan memasak
		2. Penggunaan menu tradisional
		3. Tempat aktivitas yang bersih dan rapi
	<i>Empathy</i> (Empati)	1. Perhatian karyawan terhadap wisatawan.
		2. Pemahaman kebutuhan wisatawan
		3. Pemahaman keluhan wisatawan

Sumber : Hasil Modifikasi Zeithaml dalam Yoga (2019).

Menurut Kotler dalam Saputra (2017) dan Dutka dalam Kresnamurti,dkk (2011:115), Kepuasan wisatawan merupakan suatu keadaan yang dirasakan oleh wisatawan setelah mendapatkan pelayanan yang diukur melalui:

1. Kinerja (Performance) merupakan pendapat wisatawan terhadap kualitas pelayanan yang diberikan oleh pihak pengusaha cooking class.
2. Derajat Kepentingan (Importance) adalah seberapa penting indikator kualitas pelayann bagi wisatawan

Teknik penentuan informan menggunakan teknik purposive sampling. Informan kunci dalam penelitian ini adalah pengajar cooking class. Mereka diantaranya adalah Janet deNefee pengajar Casa Luna Cooking class, Wayan Puspawati pengajar Paon Bali Cooking class, Ratna Dewi pengajar Bali Manggang Cooking class, Ibu Putu pengajar Be Bali Cooking Class, Bapak Made pengajar Canting Bali Cooking class, Sang Made Merta pengajar Lobong Bali Cooking class, Wayan sarma pengajar Ketut Bali Cooking class, Nyoman Sutaba pengajar Jeding Bali Cooking Class, Bapak Wayan pengajar Periuk Bali Cooking Class. Teknik penentuan sampel dalam penelitian ini yaitu *cluster random sampling*. Sugiyono (2015) menyatakan bahwa Cluster random sampling digunakan untuk menentukan sampel bila objek yang akan diteliti atau sumber data sangat luas, misalnya penduduk dari suatu negara, provinsi atau kabupaten. Untuk jumlah sampel ditentukan menggunakan rumus slovin dengan jumlah sampel 100 orang. Teknik analisis data dalam penelitian ini yaitu, analisis skala likert yang menggunakan rumus pengukuran skor kinerja dan rumus tingkat kesesuaian, serta analisis Importance Performance Analysis (IPA).

3. HASIL DAN PEMBAHASAN

3.1 Gambaran Umum *Cooking Class* di Ubud

Casa Luna Cooking class terletak di dalam area Honeymoon Guest House yang beralamat di Jalan Bisma No.5 Ubud. Casa Luna Cooking Class merupakan salah satu tempat yang terkenal di Ubud, dengan daya tampung peserta yaitu mencapai 20 orang. Pemilik dari usaha ini yaitu Janet De Neefe yang merupakan warga negara Australia. Beberapa jadwal yang dilaksanakan oleh tempat ini yaitu pada hari Selasa dan Jumat diadakan Night Market Tour antara pukul 17.15 hingga 20.30 WITA. Untuk kelas memasak diadakan pukul 08.30 hingga 12.00 WITA. Selain dua hal tersebut, terdapat kegiatan Saturday Food yang merupakan kelas yang secara khusus mengajarkan cara pembuatan obat-obatan tradisional, kelas ini berlangsung dari pukul 09.30 pagi hingga pukul 13.00 pada hari Sabtu. Selanjutnya kelas Twilight Smoke Duck Class di Hari Minggu, kelas ini merupakan sarana untuk belajar membuat olahan daging bebek khas Bali, yang dilaksanakan dari pukul 17.30 hingga 21.00 WITA.

Paon Bali merupakan usaha cooking class yang mempelopori berdirinya usaha cooking class di Desa Laplapan. Usaha Cooking Class terletak di Desa Laplapan dengan daya tampung peserta yaitu mencapai 20 orang. Pemilik dari usaha ini yaitu Wayan Subawa dan Ibu Puspa. Adapun rangkaian kegiatan dari Paon Bali Cooking Class ini yaitu wisatawan dijemput dari hotel, selanjutnya mengikuti kegiatan rice field tour dan traditional market tour, lalu terakhir kegiatan cooking class yang dilaksanakan pukul 08.00 WITA hingga pukul 13.00 WITA.

Bali Manggang Cooking Class terletak di Desa Laplapan, Kecamatan Ubud, yang memiliki daya tampung peserta yaitu mencapai 20 orang. Wisatawan yang mengikuti cooking class disini didominasi oleh wisatawan yang berasal dari Australia disusul oleh wisatawan domestik. Pemilik dari usaha ini yaitu Made Latra. Adapun rangkaian kegiatan dari Bali Manggang Cooking Class ini yaitu wisatawan dijemput dari hotel, selanjutnya menuju ke lokasi coffee plantation, mengikuti kegiatan cooking class yang dilaksanakan pukul 11.00 WITA hingga pukul 13.00 WITA.

Usaha Cooking Class Be Bali terletak di Desa Kedewatan Ubud. Tempat ini memiliki daya tampung peserta yaitu mencapai 15 orang. Pemilik dari usaha ini yaitu Putu Atnawa. Adapun rangkaian kegiatan dari Be Bali Cooking Class ini yaitu wisatawan dijemput dari hotel, selanjutnya mengikuti kegiatan cooking class yang dilaksanakan pukul 08.00 WITA hingga pukul 11.00 WITA.

Canting Bali Cooking Class terletak di Desa Laplapan Ubud yang memiliki daya tampung peserta yaitu mencapai 15 orang. Pemilik dari usaha ini yaitu I Made Suparta. Adapun rangkaian kegiatan dari Canting Bali Cooking Class ini yaitu wisatawan dijemput dari hotel, kemudian mengunjungi pasar tradisional dimana wisatawan diperkenalkan berbagai jenis bahan-bahan yang akan digunakan untuk memasak. Dilanjutkan dengan kegiatan cooking class yang dilaksanakan pukul 10.00 WITA hingga pukul 13.00 WITA.

Usaha Cooking Class Lobong Culinary terletak di Jalan Raya Kedewatan, Ubud. Tempat ini memiliki daya tampung peserta yaitu mencapai 15 orang. Pemilik dari usaha ini yaitu Sang Made Merta. Adapun rangkaian kegiatan dari Lobong Cooking Class ini yaitu wisatawan dijemput dari hotel, selanjutnya mengikuti tour ke pasar tradisional, mengunjungi sistem irigasi masyarakat Bali. Cooking class yang dilaksanakan pukul 11.00 WITA hingga pukul 14.00 WITA.

Usaha Ketut Cooking Class terletak di Desa Laplapan Tempat ini memiliki daya tampung peserta yaitu mencapai 30 orang. Pemilik dari usaha ini yaitu I Wayan Sarma. Adapun rangkaian kegiatan dari Ketut Bali Cooking Class ini yaitu wisatawan dijemput dari hotel, selanjutnya mengikuti kegiatan cooking class yang dilaksanakan pukul 08.00 WITA hingga pukul 13.00 WITA.

Usaha Jeding Cooking Class terletak di Desa Laplapan Ubud. Tempat ini memiliki daya tampung peserta yaitu mencapai 15 orang. Pemilik dari usaha ini yaitu Wayan Marsa. Adapun rangkaian kegiatan dari Jeding Bali Cooking Class ini yaitu wisatawan dijemput dari hotel, selanjutnya mengikuti kegiatan cooking class yang dilaksanakan pukul 08.00 WITA hingga pukul 13.00 WITA.

Usaha Periuk Bali Cooking Class terletak di Desa Laplapan Ubud. Tempat ini memiliki daya tampung peserta yaitu mencapai 20 orang. Pemilik dari usaha ini yaitu I Wayan Sukarnaya.

Adapun rangkaian kegiatan dari Periuik Bali Cooking Class ini yaitu wisatawan dijemput dari hotel, selanjutnya mengikuti kegiatan cooking class yang dilaksanakan pukul 08.00 WITA hingga pukul 13.00 WITA.

3.2 Karakteristik Responden

Karakteristik responden dalam penelitian ini dapat dilihat pada tabel 7 berikut.

Tabel 7. Karakteristik Responden

No	Deskripsi	Jumlah (Orang)	Persentase (%)
1	Jenis Kelamin		
	A. Laki – Laki	38	38 %
	B. Perempuan	62	62 %
	Jumlah	100	100%
2	Usia		
	A. <17	1	1 %
	B. 17-26	22	22%
	C. 27-36	33	33%
	D. 37-46	31	31%
	E. 47-56	17	17%
	F. 57-66	0	0
	G. >66	0	0
	Jumlah	100	100%
3	Negara Asal		
	A. Rusia	7	7%
	B. Australia	51	51%
	C. Indonesia	7	6 %
	D. Malaysia	2	2 %
	E. Japan	6	6 %
	F. China	1	1 %
	G. England	4	4 %
	H. Netherland	11	11 %
	I. Germany	3	3 %
	J. India	1	1 %
	K. Belgium	3	3 %
	L. Slovakia	1	1 %
	M. USA	2	22 %
N. Sweden	1	1 %	
	Jumlah	100	100%

Sumber : Hasil Penelitian, 2019

Berdasarkan data karakteristik responden pada tabel 7 tersebut dapat diketahui bahwa karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin, usia, dan negara asal responden. Karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin didominasi oleh kelompok responden perempuan yang berjumlah 62 orang, sedangkan responden laki – laki berjumlah 32 orang. Karakteristik responden berdasarkan usia, didominasi oleh responden dengan kelompok usia 27-36 tahun dengan jumlah 33 orang, kemudian diikuti oleh kelompok usia 37 -46 tahun dengan jumlah 31 orang. Selanjutnya karakteristik responden berdasarkan negara asal responden yaitu didominasi oleh responden yang berasal dari Australia yang berjumlah 51 orang, lalu Rusia yang berjumlah 7 orang.

3.3 Analisis Kualitas Pelayanan Usaha Cooking Class di Kecamatan Ubud

Hasil analisis kualitas pelayanan usaha cooking class pada penelitian ini dapat dilihat pada tabel 8 berikut.

Tabel 8. Tabulasi Rata – Rata Skor Penilaian Kinerja Pada Usaha Cooking Class di Ubud

No	Pernyataan	KINERJA					Total Skor	Rata-rata	Kategori
		SB	B	CB	TB	STB			
		Skor 5	Skor 4	Skor 3	Skor 2	Skor 1			
<i>Tangible</i>									
1	Lokasi cooking class	39	60	1	0	0	438	4,38	Sangat Baik
2	Fasilitas Dapur	25	68	7	0	0	418	4,18	Baik
3	Ketersediaan peralatan memasak	24	68	8	0	0	416	4,16	Baik
4	Karyawan berpenampilan rapi	38	61	1	0	0	437	4,37	Sangat Baik
Rata-rata								4,27	Sangat Baik
<i>Reliability</i>									
1	Ketepatan dalam memberikan penjelasan	21	79	0	0	0	421	4,21	Sangat Baik
2	Kejelasan saat berkomunikasi	22	78	0	0	0	422	4,22	Sangat Baik
3	Ketepatan metode memasak	23	77	0	0	0	423	4,23	Sangat Baik
Rata-rata								4,22	Sangat Baik
<i>Responsiveness</i>									
1	Pelayanan yang ramah, sopan, dan responsive	49	49	2	0	0	447	4,47	Sangat Baik
2	Daya tanggap saat berinteraksi	18	79	3	0	0	415	4,15	Baik
3	Daya tanggap dalam memilih bahan bersih dan segar	23	67	10	0	0	413	4,13	Baik
Rata-rata								4,25	Sangat Baik
<i>Assurance</i>									
1	Keamanan peralatan dan perlengkapan memasak	20	60	20	0	0	400	4,00	Baik
2	Penggunaan menu tradisional	30	65	5	0	0	425	4,25	Sangat Baik
3	Tempat aktivitas yang bersih dan rapi	28	46	26	0	0	402	4,02	Baik
Rata-rata								4,09	Baik

<i>Empathy</i>									
1	Perhatian karyawan terhadap wisatawan.	9	87	4	0	0	405	4,05	Baik
2	Pemahaman kebutuhan wisatawan	5	87	8	0	0	397	3,97	Baik
3	Pemahaman keluhan wisatawan	3	85	12	0	0	391	3,91	Baik
Rata-rata								3,91	Baik
Total Rata-rata								4,15	Baik

Sumber : Hasil Penelitian 2020

3.4 Analisis Tingkat Kepentingan Indikator Terhadap Kepuasan Wisatawan

Hasil analisis tingkat kepentingan indikator terhadap kepuasan wisatawan pada penelitian ini dapat dilihat pada tabel 9 berikut.

Tabel 9. Tabulasi Rata – Rata Skor Penilaian Kepentingan Yang Mempengaruhi Tingkat Kepuasan Wisatawan

No	Pernyataan	KEPENTINGAN					Total Skor	Rata-rata	Kategori
		SP	P	CP	TP	STP			
		Skor 5	Skor 4	Skor 3	Skor 2	Skor 1			
<i>Tangible</i>									
1	Lokasi <i>cooking class</i>	57	33	10	0	0	447	4,47	Sangat Penting
2	Fasilitas Dapur	64	29	7	0	0	457	4,57	Sangat Penting
3	Ketersediaan peralatan memasak	65	28	7	0	0	458	4,58	Sangat Penting
4	Karyawan berpenampilan rapi	50	34	16	0	0	434	4,34	Sangat Penting
Rata-rata								4,49	Sangat Penting
<i>Reliability</i>									
1	Ketepatan dalam memberikan penjelasan	67	31	2	0	0	465	4,65	Sangat Penting
2	Kejelasan saat berkomunikasi	73	27	0	0	0	473	4,73	Sangat Penting
3	Ketepatan metode memasak	68	31	1	0	0	467	4,67	Sangat Penting
Rata-rata								4,68	Sangat Penting
<i>Responsiveness</i>									
1	Pelayanan yang ramah, sopan, dan responsif	78	20	2	0	0	476	4,76	Sangat Penting
2	Daya tanggap saat berinteraksi	72	26	2	0	0	470	4,70	Sangat Penting
3	Daya tanggap	86	13	1	0	0	485	4,85	Sangat

	da lam memilih bahan bersih dan segar								Penting
		Rata-rata						4,77	Sangat Penting
Assurance									
1	Keamanan peralatan dan perlengkapan memasak	85	13	2	0	0	483	4,83	Sangat Penting
2	Penggunaan menu tradisional	83	17	0	0	0	483	4,83	Sangat Penting
3	Tempat aktivitas yang bersih dan rapi	91	8	1	0	0	490	4,90	Sangat penting
		Rata-rata						4,85	Sangat Penting
Empathy									
1	Perhatian karyawan terhadap wisatawan.	58	41	1	0	0	457	4,57	Sangat Penting
2	Pemahaman kebutuhan wisatawan	56	44	0	0	0	456	4,56	Sangat penting
3	Pemahaman keluhan wisatawan	57	42	1	0	0	456	4,56	Sangat penting
		Rata-rata						4,56	Sangat Penting
		Total Rata-rata						4,67	Sangat Penting

Sumber : Hasil Penelitian 2020

3.5 Analisis Tingkat Kepuasan Wisatawan Terhadap Kualitas Pelayanan Usaha Cooking Class di Ubud

Hasil analisis tingkat kepuasan wisatawan terhadap kualitas pelayanan pada penelitian ini dapat dilihat pada tabel 10 berikut.

Tabel 10. Rata-Rata Skor Penilaian Kinerja, Skor Penilaian Kepentingan Serta Tingkat Kesesuaian Yang Mempengaruhi Kepuasan Wisatawan Pada Usaha Cooking

No	Faktor	Penilaian Kinerja	Penilaian Kepentingan	X	Y	Tki %	Kategori
Tangible							
1	Lokasi Cooking Class	438	447	4,38	4,47	97,9	Puas
2	Fasilitas Dapur	418	457	4,18	4,57	91,5	Puas
3	Ketersediaan peralatan memasak	416	458	4,16	4,58	90,8	Puas
4	Karyawan berpenampilan rapi	437	434	4,37	4,34	100,7	Sangat Puas

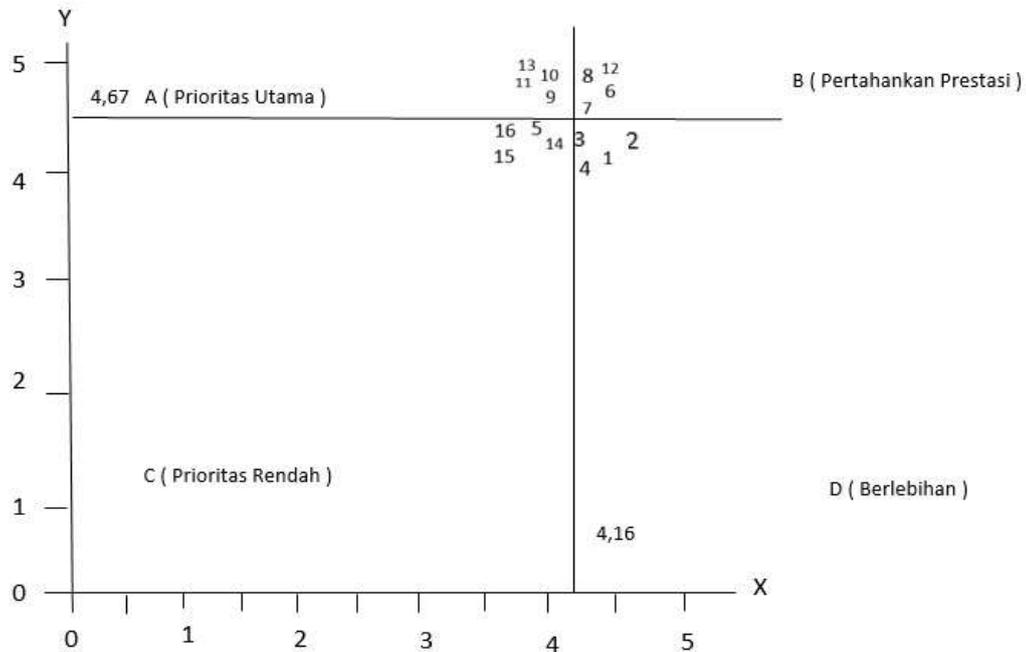
	Rata-rata	427	449	4,27	4,49	95,2	Puas
<i>Reliability</i>							
5	Ketepatan dalam memberikan penjelasan	421	465	4,12	4,65	90,5	Puas
6	Kejelasan saat berkomunikasi	422	473	4,22	4,73	89,2	Puas
7	Ketepatan metode memasak	423	467	4,23	4,67	90,6	Puas
	Rata-rata	422	468	4,19	4,69	90,1	Puas
<i>Responsiveness</i>							
8	Pelayanan yang ramah, sopan, dan responsive	447	476	4,47	4,76	93,9	Puas
9	Daya tanggap saat berinteraksi	415	470	4,15	4,70	88,3	Puas
10	Daya tanggap dalam memilih bahan bersih dan segar	413	485	4,13	4,85	85,2	Puas
	Rata-rata	425	477	4,25	4,77	89,1	Puas
<i>Assurance</i>							
11	Keamanan peralatan dan perlengkapan memasak	400	483	4,00	4,83	82,8	Puas
12	Penggunaan menu tradisional	425	483	4,25	4,83	88,0	Puas
13	Tempat aktivitas yang bersih dan rapi	402	490	4,02	4,90	82,0	Puas
	Rata-rata	409	485	4,09	4,85	84,3	Puas
<i>Empathy</i>							
14	Perhatian karyawan terhadap wisatawan.	405	457	4,05	4,57	88,6	Puas
15	Pemahaman kebutuhan wisatawan	397	456	3,97	4,56	85,7	Puas
16	Pemahaman keluhan wisatawan	391	456	3,91	4,56	85,7	Puas
	Rata-rata	398	456	3,98	4,56	87	Puas
	Total Rata-rata	416	467	4,16	4,67	89,14	Puas

Sumber : Hasil Penelitian 2020

3.6 Importance Performance Analysis Pada Diagram Kartesius

Hasil *importance performance analysis* pada penelitian ini dapat dilihat pada gambar 1 berikut.

Gambar 1. Dia gram Kartesius



Sumber : Hasil Penelitian 2020

3.7 Indikator Prioritas Berdasarkan Tingkat Kesesuaian

Hasil indikator prioritas berdasarkan tingkat kesesuaian pada penelitian ini dapat dilihat pada tabel 11 berikut.

Tabel 11. Tingkat Kesesuaian Indikator yang Mempengaruhi Kepuasan Wisatawan

No	Indikator	Tingkat Kesesuaian	Prioritas
1	Tempat aktivitas yang bersih dan rapi (13)	82,0 %	I
2	Kesamanan peralatan dan perlengkapan memasak (11)	82,8 %	II
3	Daya tanggap dalam memilih bahan bersih dan segar (10)	85,2%	III
4	Pemahaman kebutuhan wisatawan (15)	85,7 %	IV
5	Pemahaman keluhan wisatawan (16)	85,7 %	V
6	Penggunaan menu tradisional (12)	88,0 %	VI
7	Daya tanggap saat berinteraksi (9)	88,3 %	VII
8	Perhatian karyawan terhadap wisatawan (14)	88,6%	VIII
9	Kejelasan saat berkomunikasi (6)	89,2 %	IX
10	Ketepatan dalam memberikan penjelasan (5)	90,5 %	X
11	Ketepatan metode	90,6 %	XI

	memasak (7)		
12	Ketersediaan peralatan memasak (3)	90,8 %	XII
13	Fasilitas Dapur(2)	91,5 %	XIII
14	Pelayanan yang ramah, sopan, dan responsive (8)	93,9 %	XIV
15	Lokasi <i>Cooking Class</i> (1)	97,9 %	XV
16	Karyawan berpenampilan rapi(4)	100,7 %	XVI

Sumber : Hasil Penelitian 2020

3.8 Pembahasan

Berdasarkan hasil penelitian di atas, dapat dibahas beberapa hal sebagai berikut. Berdasarkan tabel 8 tersebut, dapat diketahui bahwa total nilai rata – rata keseluruhan indikator yaitu mencapai angka 4,15 yang termasuk dalam predikat Baik. Hal ini menunjukkan penilaian kinerja pada usaha cooking class sudah baik jika dilihat dari indikator tangible, reliability, responsiveness, assurance dan empathy. Nilai rata – rata tertinggi pada tabel tersebut terdapat pada indikator bukti langsung , dengan nilai 4,27 yang termasuk dalam kategori sangat baik. Hal ini menunjukkan usaha cooking class di Ubud memiliki kategori sangat baik ada aspek lokasi usaha cooking class, fasilitas dapur, ketersediaan peralatan memasak dan penampilan karyawan. Hal ini dapat dipertahankan dengan meningkatkan aspek core product yang berkaitan dengan bahan – bahan dan sumber bahan yang akan digunakan, serta aspek cooking class interior yang berkaitan dengan balinese dekorasi, ruang dapur untuk memasak dan peralatan makan. Kemudian disusul dengan indikator realibility dengan nilai 4,22 yang termasuk dalam kategori sangat baik. Dan indikator responsiveness yang juga mendapat nilai 4,25 yang berarti Sangat Baik. Hal ini berhubungan dengan penelitian yang telah dilakukan oleh Kvalsvik (2017) yang menyebutkan beberapa elemen penting dalam menciptakan sebuah pengalaman pada cooking class, salah satunya yaitu aspek personal social meeting yang berhubungan dengan indikator responsiveness ini. Selanjutnya dari indikator assurance mendapat nilai 4,09 dengan kategori Baik dan indikator Empathy mendapat nilai 3,91 dengan kategori Baik. Hal ini juga berkaitan erat dengan aspek the company dari Kvalsvik (2017), dimana penting bagi pengelola untuk menjalin hubungan baik dengan wisatawan yang dapat dimulai dari sebuah percakapan apa yang wisatawan butuhkan seperti yang terdapat dalam indikator empathy ini.

Berdasarkan tabel 9 tersebut, dapat diketahui total rata – rata dari keseluruhan indikator yaitu 4,67 dengan predikat sangat penting. Hal tersebut menunjukkan 16 sub indikator tersebut sangat penting bagi wisatawan. Berdasarkan data pada tabel tersebut nilai tertinggi terdapat pada indikator Assurance dengan total rata – rata 4,85 yang termasuk dalam kategori sangat penting. Subindikator yang merupakan bagian dari Assurance yang mendapatkan nilai tertinggi yaitu subindikator tempat aktivitas yang bersih dan rapi, dengan nilai rata – rata 4,90. Hal ini menunjukkan tempat aktivitas yang bersih dan rapi merupakan hal yang sangat penting bagi wisatawan yang mengikuti cooking class, karena dengan adanya hal tersebut, dapat membuat wisatawan merasa nyaman saat beraktivitas.

Berdasarkan tabel 10 tersebut, berdasarkan hasil perhitungan tersebut, nilai total rata – rata dari 5 indikator yang digunakan yaitu 89,14 yang termasuk dalam kategori puas. Hasil perhitungan ini menunjukkan bahwa wisatawan yang menjadi peserta cooking class telah merasa puas atas pelayanan yang diberikan. Nilai tingkat kesesuaian tertinggi terdapat pada indikator bukti langsung (tangible) dengan nilai rata – rata 95,2 yaitu termasuk dalam kategori puas. Hal ini menunjukkan bahwa wisatawan puas dengan lokasi usaha cooking class, fasilitas dapur, ketersediaan peralatan memasak dan penampilan karyawan. Selanjutnya nilai tingkat kesesuaian terendah terdapat pada indikator assurance dengan nilai rata – rata 84,3 yang termasuk dalam kategori puas. Hal ini menunjukkan wisatawan yang menjadi peserta cooking class telah merasa puas dengan keamanan peralatan dan perlengkapan memasak yang di sediakan, menu tradisional dan tempat aktivitas yang telah disediakan. Terlepas dari hasil pada tabel tersebut, meski telah memperoleh hasil yang baik,

tetap perlu diadakan evaluasi untuk menjaga konsistensi dan meningkatkan kualitas pelayanan pada usaha cooking class di Ubud.

Berdasarkan gambar 1 tersebut, dapat diketahui hasil pengelompokan dalam 4 kuadran. Kuadran A menunjukkan indikator yang mempengaruhi kepuasan wisatawan. Indikator yang terdapat pada kuadran ini perlu untuk diprioritaskan oleh perusahaan, karena indikator tersebut dianggap sangat penting oleh wisatawan. Berikut indikator yang termasuk pada kuadran ini yaitu ;Daya tanggap saat berinteraksi.(9), Daya tanggap dalam memilih bahan bersi dan segar.(10), Keamanan peralatan dan perlengkapan memasak. (11),Tempat aktivitas yang bersi dan rapi. (13). Kuadran B merupakan indikator yang mempengaruhi kepuasan wisatawan. Indikator yang berada dalam kuadran ini dianggap patut untuk dipertahankan oleh wisatawan. Indikator yang termasuk dalam kuadran ini yaitu Kejelasan saat berkomunikasi (6), Ketepatan metode memasak (7), Pelayanan yang ramah, sopan dan responsive (8),Penggunaan menu tradisional (12). Kuadran C merupakan indikator yang mempengaruhi kepuasan supplier. Indikator yang ada pada kuadran ini dinilai kurang penting oleh wisatawan. Indikator yang termasuk pada kuadran ini yaitu, Ketepatan dalam memberikan penjelasan. (5), Perhatian karyawan teradap wisatawan.(14), Pemahaman kebutuhan wisatawan.(15), Pemahaman keluhan wisatawan.(16).Kuadran D merupakan indikator yang mempunyai mempengaruhi kepuasan wisatawan. Indikator yang ada pada kuadran ini dianggap berlebihan oleh wisatawan. Indikator yang termasuk pada kuadran ini yaitu, Lokasi cooking class (1), Fasilitas dapur (2), Ketersediaan peralatan memasak (3), Karyawan berpenampilan rapi (4).

Berdasarkan tabel 11 tersebut, dijelaskan bahwa dari 16 indikator yang digunakan untuk mengetahui tingkat kepuasan wisatawan terhadap kualitas pelayanan usaha *cooking class* di Kecamatan Ubud, Kabupaten Gianyar. Terdapat 2 indikator yang memiliki tingkat kesesuaian yang terendah. indikator pertama adalah Tempat aktivitas yang bersih dan rapi, hal tersebut menunjukkan indikator ini menjadi prioritas utama untuk ditingkatkan terkait kebersihan area aktivitas *cooking class*. Indikator kedua yaitu keamanan peralatan dan perlengkapan memasak yang mendapatkan prioritas kedua untuk ditingkatkan, keamanan peralatan dan perlengkapan sangat penting dijaga untuk memberikan jaminan keamanan kepada wisatawan.

4. SIMPULAN

Berdasarkan hasil analisis data dan pembahasan yang telah diuraikan pada bab sebelumnya, maka dapat diambil simpulan, hasil perhitungan kualitas pelayanan usaha cooking class di Ubud dari 100 wisatawan terhadap 16 indikator yang mempengaruhi tingkat kepuasan wisatawan diperoleh total rata – rata penilaian kinerja yaitu 4,15 yang berarti wisatawan menilai kualitas pelayanan usaha cooking class di Ubud termasuk dalam kategori baik berdasarkan indikator dari masing- masing variabel. Hal ini menunjukkan kualitas pelayanan pada 9 tempat usaha cooking class tersebut masih dinilai baik oleh wisatawan dan perlu untuk ditingkatkan. Variabel yang memperoleh skor nilai rata-rata tertinggi adalah Tangible (Bukti Langsung) dengan total skor rata-rata 4,27 dan yang terendah adalah variabel Empati (Empathy) dengan total skor rata-rata 3,91. Kepuasan wisatawan terhadap pelayanan usaha cooking class yang didapat dari tingkat kesesuaian yang dibagi oleh 16 indikator yang mempengaruhi tingkat kepuasan diperoleh rata-rata skor tingkat kesesuaian sebesar 89,14% yang artinya wisatawan merasa puas terhadap kualitas pelayanan yang diberikan. Hal tersebut menunjukkan pelayanan di 9 tempat usaha cooking class tersebut masih mampu membuat wisatawan merasa puas. Indikator yang memiliki tingkat kesesuaian yang tertinggi yaitu indikator karyawan berpenampilan rapi sebesar 100,7%. Berdasarkan pembahasan diatas indikator yang perlu mendapatkan prioritas untuk dilakukan pembenahan dalam pelaksanaannya secara berurutan sebagai berikut, yang pertama Tempat aktivitas yang bersih dan rapi dengan tingkat kesesuaian 82,0% artinya wisatawan menilai indikator ini perlu ditingkatkan dalam hal kebersihan (hygiene sanitasi) dan kerapian pada area memasak. Kedua, Keamanan peralatan dan perlengkapan memasak dengan tingkat kesesuaian 82,8%

artinya wisatawan mengharapkan jaminan keamanan terhadap peralatan memasak dan keengkapan peralatan memasak.

Ucapan Terimakasih

Penulis menyampaikan ucapan terima kasih kepada Dekan Fakultas Pariwisata Universitas Udayana yang telah memberikan dukungan sehingga kegiatan penelitian ini bisa berjalan dengan baik. Terima kasih penulis sampaikan kepada kordinator Program Studi Diploma IV Pariwisata Fakultas Pariwisata atas fasilitas dan dukungan moral yang telah diberikan. Terima kasih penulis sampaikan kepada kedua pembimbing penulis yang telah membimbing dan mengarahkan penulis dalam menyelesaikan jurnal. Terima kasih kepada Bapak dan Ibu pemilik usaha cooking class di Kecamatan Ubud karena telah mendukung penelitian penulis, serta semua pihak yang tidak dapat kami sebutkan satu persatu yang telah banyak membantu hingga terselesaikannya penelitian ini.

5. DAFTAR PUSTAKA

- Ariani, Risa Panti, 2017, *Mengenal Kuliner Bali*, Depok, PT Raja Grafindo Persada.
- DetikTravel, 2019, 7 Wisata Minat Khusus, Available from [https:// travel.detik .com/travel-news/d-2053559/ini-dia-7-wisata-minat-khusus-di-indonesia](https://travel.detik.com/travel-news/d-2053559/ini-dia-7-wisata-minat-khusus-di-indonesia), Access 31 Oktober 2019
- Dinas Pariwisata Kabupaten Gianyar, 2018, Jumlah Kunjungan Wisatawan ke Kabupaten Gianyar Tahun 2013-2017.
- Dinas Pariwisata Kabupaten Gianyar, 2018, Jumlah Kunjungan Wisatawan ke Kecamatan Ubud Tahun 2013-2017.
- Dinas Pariwisata Kabupaten Gianyar, 2019, Jumlah Usaha *Cooking Class* di Kecamatan Ubud Tahun 2019.
- Dinas Pariwisata Kabupaten Gianyar, 2019, Direktori Restoran dan Rumah Makan di Kecamatan Ubud Tahun 2019.
- Joseph Pine II, B. and H. Gilmore, J, 2014, 'A leader's guide to innovation in the experience economy', *Strategy & Leadership*, Vol. 42 No. 1, pp. 24-29, <https://doi.org/10.1108/SL-09-2013-0073>
- Kementrian Pariwisata, 2018, 'Desain Strategi & Rencana Aksi (DSRA) Wisata Kuliner dan Belanja Kabupaten Gianyar, Available from [http:// performance.kemenpar. go.id/dokumen/47DSRA%2520Wiskulja%2520Kab%2520Gianyar. pdf](http://performance.kemenpar.go.id/dokumen/47DSRA%2520Wiskulja%2520Kab%2520Gianyar.pdf), Access 17 September 2019
- Kompas, 2019, '50 Restoran Terbaik di Asia 2019' , Available from [http:// www.google.com/amp/s/amp.kompas.com/travel/read/2019/03/31/161100227/50-restoran-terbaik-di-asia-2019-satu-ada-di-bali](http://www.google.com/amp/s/amp.kompas.com/travel/read/2019/03/31/161100227/50-restoran-terbaik-di-asia-2019-satu-ada-di-bali), Access 01 Juni 2019.
- Kvalsvik, Fifi Tjan, 2017, 'Happy Belly in Paradise A case study authentic meal experiences at cooking class in bali', Tesis
- MacCannell, D. 1976, *The tourist: A new theory of the leisure class*, Univ of California Press.
- Nariani. 2019, *Pengembangan Kuliner Lokal Berdasarkan Persepsi Wisatawan Di Ubud Bali*, Tesis
- Pitanatri, Putu Diah Sastri & I Nyoman Darma Putra, 2016, *Wisata Kuliner Atribut Baru Destinasi Ubud*, Denpasar: Jagat Press.

- Putra, Gede Ananda, 2019, Analisis Daya Saing Tenaga Kerja Pada Front Office & Housekeeping Department Di Prama Sanur Beach Hotel, Skripsi, Denpasar, Universitas Udayana
- Putra, I Nyoman Darma, Anak Agung Gede Raka, Putu Sucita Yanthy, Ni Nyoman Sri Aryanti, Putu Diah Sastri Pitanatri, 2018, Wisata Gastronomi Ubud-Gianyar, Denpasar, Cakra Media Utama.
- Sangadji, Etta Mamang & Sopiah, 2010, Metodologi Penelitian Pendekatan Praktis Pada Penelitian, Yogyakarta, ANDI Yogyakarta.
- Saputra, I Kadek Suara Adi, 2017, Faktor Penentu Kepuasan Wisatawan Dalam Mengikuti Program Cooking class Pada Restoran di Ubud Bali, *E-Jurnal Kepariwisata dan Hospitalitas Universitas Udayana*, Vol. 2, No. 1.
- Sugiyono, 2016, Metode Penelitian Manajemen. Bandung, Alfabeta.
- Sujarweni, Wiratna, 2014, Metodologi penelitian: Lengkap, praktis, dan mudah Dipahami, Yogyakarta, PT Pustaka Baru
- Tim Penyusun, 2017, Statistik Kepariwisata Kabupaten Gianyar 2017. Denpasar, Deva Gae Selaras.
- TripAdvisor, 2019, 25 Best Fine Dining di Asia, Available from <http://www.tripadvisor.com/TravelersChoice-RestaurantsFineDining-g2>, Access 01 Juni 2019.
- TripAdvisor, 2019, 'Top Things To Do in Ubud', Available from http://www.tripadvisor.com/Attractions-g297701-Activities-Ubud_Gianyar_Regency_Bali.html, Access 01 Juni 2019.
- Wardiyanta, 2010, Metode Penelitian Pariwisata, Yogyakarta, Andi.
- Yanthy, Putu Sucita, 2018, 'Exploring the Tourism Culinary Experiences: An Investigation of Tourist Satisfaction in Ubud', *E-Jurnal of Social Sciences and Humanities Udayana University*, Vol. 2, No. 1.
- Yun, Dongkoo, Sean M. Hennessey Roberta MacDonald, 2011., 'Understanding Culinary Tourists: Segmentations Based On Past Culinary Experiences and Attitudes Towards Food-Related Behaviour, International CHRIE Conference-Refereed Track. 15.