

STUDI DESKRIPTIF DINESERV WARUNG LEKO CABANG BONET MENURUT PERSEPSI PELANGGAN YANG BERDOMISILI DI SURABAYA

Angela Paramitha

Fakultas Bisnis dan Ekonomika

Paramitha.Angela@gmail.com

Abstrak - Penelitian ini ditujukan untuk mengetahui dan menggambarkan persepsi pelanggan terhadap *dineserv* pada restoran Warung Leko cabang Bonet, Surabaya. jenis penelitian yang digunakan adalah deskriptif murni, dengan sumber data yang menggunakan karakteristik populasi yaitu pelanggan yang pernah mengunjungi restoran Warung Leko cabang Bonet minimal 2 kali dalam 3 bulan terakhir, pendidikan terakhir minimal SMA/SMK, berdomisili di Surabaya. Penelitian menggunakan metode pengolahan perhitungan *mean*. Dari metode tersebut disimpulkan bahwa *dineserv* Warung Leko dinilai baik oleh pelanggan.

Kata kunci: jasa, kualitas, persepsi, *Dineserv*.

Abstract - *This study aimed to identify and describe the perceptions of customers towards dineserv Warung Leko dineserv branch Bonet, Surabaya. Type of study is purely descriptive, with characteristics of the population of customers who have visited Warung Leko Bonet branch at least 2 times in the last 3 months, last at least high school education / vocational school, and population must be based in Surabaya. Research using the mean calculation processing methods. Of these methods concluded that dineserv Warung Leko scored well by customers.*

Keywords: *service, quality, perception, Dineserv.*

PENDAHULUAN

Dalam lingkungan bisnis yang kompetitif saat ini, kepuasan pelanggan adalah hal penting untuk praktisi pemasaran dan sarjana (Babin dan Griffin, 1998; Oliver, 1999). Menyadari pentingnya hal itu pada kinerja keseluruhan perusahaan, maka upaya yang berkelanjutan perlu dilakukan. Tujuan dari upaya tersebut adalah untuk mengetahui apa saja yang menjadi faktor penentu kepuasan pelanggan (Babin dan Griffin, 1998). Kualitas layanan dinilai sebagai indikator penting kepuasan pelanggan. (Churchill dan Surprenant, 1982;. Dabholkar et al, 2000). Seperti industri layanan yang paling, pentingnya persepsi kualitas telah diakui dalam industri restoran juga (McCollough, 2000; Oh,2000).

Tujuan dari penelitian ini adalah memberikan gambaran mengenai *dineserv* Warung Leko cabang Bonet menurut persepsi pelanggan yang berdomisili di Surabaya. Sedangkan manfaat dari penelitian ini adalah memberi informasi kepada pihak manajemen mengenai persepsi pelanggan terhadap *dineserv* Warung Leko cabang Bonet, sehingga bisa dijadikan bahan masukan untuk perbaikan *dineserv* dan sebagai bahan rekomendasi untuk penelitian berikut yang dapat dilakukan dengan menggunakan jenis penelitian yang berbeda ataupun dengan obyek yang berbeda.

Dineserv merupakan metode *servqual* (Parasuraman et al. 1988) namun khusus untuk restoran yang dikembangkan oleh Steven et al. (1995). Pada *servqual* instrumen pengukuran gap antara pemikiran konsumen harus disediakan dan apa yang telah disediakan restoran masih terlalu bias. Sedangkan pada *dineserv*, instrumen yang digunakan adalah nilai distribusi dari 5 dimensi *servqual* yang dikembangkan dan disesuaikan dengan kondisi jasa khususnya restoran. Lima dimensi tersebut adalah : *Tangible* merupakan fasilitas fisik, peralatan, dan bukti fisik lain dari perusahaan; *Reliability* merupakan konsistensi kerja (*performance*) dan kemampuan karyawan agar dapat dipercaya (*dependability*) oleh pelanggan; *Responsiveness* merupakan kemauan dan kesiapan karyawan untuk memberikan layanan yang dibutuhkan oleh pelanggan; *Assurance* merupakan pengetahuan, kemampuan, kesopanan dan sifat dapat dipercaya serta bebas dari bahaya, resiko atau keragu-raguan yang dimiliki karyawan. Assurance terdiri dari tiga aspek: *competence*, *courtesy*, dan *credibility*; dan *Empathy* merupakan kemudahan melakukan komunikasi, pemberian perhatian serta pemahaman kebutuhan pelanggan oleh karyawan. Terdiri dari tiga aspek: *access*, *communication*, dan *understanding customer*.

METODE PENELITIAN

Tujuan dari penelitian ini adalah guna mendapatkan pemahaman mengenai *dineserv* Warung Leko cabang Bonet, Surabaya berdasarkan persepsi pelanggan yang berdomisili di Surabaya. Untuk mengukur persepsi pelanggan terdapat 24 pernyataan untuk kelima dimensi *dineserv* yang diadaptasi dari *servqual*. Penelitian ini, menggunakan sumber data yang digunakan adalah data primer dan

data sekunder. Data primer diperoleh dengan menyebarkan kuesioner kepada responden untuk memperoleh data secara langsung mengenai tanggapan responden terhadap *dineserv* Warung Leko cabang Bonet berdasarkan pertanyaan-pertanyaan yang terdapat dalam kuesioner.

Karakteristik target populasi adalah responden laki-laki dan perempuan yang berdomisili di Surabaya, pernah mengunjungi Warung Leko minimal dua kali dalam tiga bulan terakhir dengan asumsi pada kunjungan kedua, pelanggan telah memiliki kesimpulan atau penilaian tentang layanan Warung Leko cabang Bonet yang diterima, dan pendidikan minimal SMA, dengan asumsi pada pendidikan tersebut konsumen mempunyai kemampuan untuk memahami kuesioner yang diberikan. Sedangkan data sekunder diperoleh dari wawancara langsung dengan pemilik Warung Leko cabang Bonet mengenai layanan Warung Leko cabang Bonet.

Teknik pengambilan sampel adalah *non probability sampling* dan cara pengambilan sampel dalam penelitian ini adalah *convenience sampling*. Jumlah sampel sebanyak 100 responden, dengan asumsi jumlah sudah memadai sebagaimana yang dinyatakan Hair *et al.*, (2006, p. 605), "Although there is no correct sample size, recommendations are for a size ranging between 100 to 200." Kuesioner yang dibagikan bersifat tertutup (*close ended question*). Aras interval yang digunakan berdasarkan skala *numerical scale*, yaitu dari 1—sangat tidak baik hingga 7—sangat baik.

Data yang diperoleh kemudian diolah menggunakan *SPSS for Windows 18.00*, meliputi: uji validitas bertujuan untuk mengukur validitas adalah dengan menggunakan konsistensi internal (*internal consistency*), tiap pernyataan dikatakan valid apabila tingkat signifikansi $< 0,05$ dan korelasi $> 0,4$. Kemudian, dilakukan uji reliabilitas tiap dimensi menggunakan koefisien *cronbach alpha* di atas 0,60 untuk menunjukkan kestabilan dan konsistensi di dalam mengukur konsep. Setelah itu, dilakukan analisis data berdasarkan *mean*, koefisien variansi dan standar deviasi. Data yang telah diolah selanjutnya ditampilkan dalam bentuk tabel, tabel crosstab dan diagram pie.

HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Uji Validitas dan Reliabilitas

Uji validitas dan reliabilitas dilakukan dengan cara menyebarkan kuesioner kepada 20 responden. Dari 20 kuesioner telah dilakukan uji validitas terhadap masing-masing item pernyataan yang membentuk dimensi *Tangibles*, *Reliabilities*, *Responsiveness*, *Assurance*, dan *Emphaty*. Hasilnya elemen-elemen pernyataan tiap dimensi dinyatakan valid karena nilai signifikansi lebih kecil dari 0,05. Pada uji reliabilitas diperoleh nilai dari setiap pernyataan mengenai *dineserv* Warung Leko cabang Bonet menurut pelanggan yang berdomisili di Surabaya nilai *cronbach alpha-nya* lebih besar dari 0,6 maka *item* yang ada di dalam kuesioner tersebut adalah reliabel.

B. Deskripsi Hasil Penelitian

Hasil pengumpulan data ini berupa penilaian responden terhadap pernyataan-pernyataan yang ada pada kuesioner yaitu mengenai dimensi *dineserv*. Kuesioner yang disebarkan kepada responden terdiri dari 2 bagian, yaitu bagian I dan bagian II. Bagian I berisi 7 pertanyaan yang bertujuan untuk mengetahui latar belakang responden yang bersangkutan. Pada kuesioner bagian II, responden diminta untuk memberikan penilaian terhadap dimensi *dineserv* dari masing-masing pertanyaan dengan *numerical scale* dalam 7 skala.

C. Deskripsi Hasil Penelitian

Profil responden *Dineserv* Warung Leko cabang Bonet menurut pelanggan yang berdomisili di Surabaya dilihat berdasarkan jenis kelamin, pendidikan, usia dan jenis pekerjaan. Menurut hasil, 67% responden berjenis kelamin perempuan dan pria sebesar 33%. Menurut pendidikan responden maka terdapat responden SMA sebesar 39%, Diploma sebesar 20% , S1 sebesar 32% , dan yang memiliki pendidikan terakhir S2 atau lebih sebesar 9%. Berdasarkan usia, maka, 50%, responden berusia 17 – 29 tahun, 30 – 39 tahun sebesar 23%, usia 40 – 49 tahun sebesar 17%, dan responden berusia lebih dari 50 tahun sebesar 10%. Jika dilihat dari pekerjaannya, maka, 28% responden

berstatus sebagai pelajar/mahasiswa, Pegawai Swasta sebesar 26%, lain-lain (ibu rumah tangga) sebesar 19%, wiraswasta sebesar 15%, dan pegawai Negeri sebesar 12%.

Tabel 7.
Tanggapan Responden Mengenai Dineserv Warung Leko Cabang Bonet

No.	PERNYATAAN	Mean	SD	KV (%)
TANGIBLES (T1 – T9)				
1	Eksterior Warung Leko cabang Bonet menarik	5.01	1.23	24.49
2	Interior Warung Leko cabang Bonet menarik	4.93	1.00	20.23
3	Cara berpakaian Karyawan Warung Leko cabang Bonet menarik	4.61	0.90	19.47
4	Dekorasi Warung Leko cabang Bonet sesuai dengan image-nya sebagai restoran "spesialis iga sapi penyet"	4.85	1.07	22.00
5	Tampilan daftar menu Warung Leko cabang Bonet jelas	4.94	1.00	20.31
6	Ruang makan Warung Leko cabang Bonet nyaman	4.50	1.18	26.14
7	Ruang makan Warung Leko cabang Bonet bersih	4.03	1.10	27.19
8	Kursi di area makan Warung Leko cabang Bonet nyaman	3.78	1.25	33.12
9	Tata letak Warung Leko cabang Bonet leluasa	3.62	1.44	39.81
Mean Tangibles		4.47	1.13	25.86
RELIABILITIES (RL1 – RL3)				
10	Layanan Warung Leko cabang Bonet sesuai dengan waktu yang dijanjikan	5.02	1.08	21.56
11	Makanan dan minuman yang disajikan karyawan Warung Leko cabang Bonet sesuai dengan yang dipesan oleh pelanggan	5.25	1.08	20.51
12	Layanan Warung Leko cabang Bonet konsisten	4.64	1.10	23.63
Mean reliabilities		4.97	1.09	21.90
RESPONSIVENESS (RS1 – RS2)				
13	Karyawan Warung Leko cabang Bonet sigap dalam menjaga kualitas layanan saat restoran ramai	4.60	1.37	29.80
14	Karyawan Warung Leko cabang Bonet cepat dalam menangani permintaan khusus pelanggan	4.41	1.23	27.93
Mean Responsiveness		4.51	1.30	28.86
ASSURANCE (A1 – A5)				
15	Karyawan Warung Leko cabang Bonet mampu menjawab pertanyaan pelanggan dengan lengkap	5.07	1.09	21.58
16	Karyawan Warung Leko cabang Bonet mampu membuat pelanggan merasa nyaman	4.42	1.18	26.75
17	Karyawan mampu memberi informasi seputar menu Warung Leko cabang Bonet	5.19	1.13	21.86
18	Karyawan Warung Leko cabang Bonet mampu membuat pelanggan merasa aman	4.25	1.18	27.86
19	Karyawan Warung Leko cabang Bonet terampil dalam melayani pelanggan	4.60	0.97	21.18
Mean Assurance		4.71	1.11	23.84
EMPHATY (E1 – E5)				
20	Karyawan Warung Leko cabang Bonet bersedia memberi perhatian tinggi terhadap kebutuhan individu pelanggan	4.43	1.18	29.91
21	Karyawan Warung Leko cabang Bonet bersedia memberi pelayanan sehingga pelanggan merasa special	4.18	1.25	25.64
22	Karyawan Warung Leko cabang Bonet bersedia mengantisipasi kebutuhan dan keinginan individu pelanggan	4.52	1.16	26.98
23	Karyawan Warung Leko cabang Bonet bersedia memberi layanan sepenuh hati	4.41	1.19	20.74
24	Karyawan Warung Leko cabang Bonet bersedia meminta maaf jika terjadi kesalahan	4.89	1.01	25.99
Mean Emphaty		4.49	1.16	25.85
mean total		4.63	1.16	25.26

Tanggapan responden mengenai *dineserv* warung leko cabang Bonet adalah baik. Persepsi ini ditunjukkan dengan nilai *mean* total sebesar 4,63. Jika dilihat tiap dimensi, maka dimensi *reliabilities* memiliki *mean* tertinggi dengan nilai 4,97. Diikut, dimensi *assurance* dengan *mean* 4,71. Kemudian, dimensi *responsiveness* 4,51. Diikuti dimensi *emphaty* dengan *mean* 4,49. Diposisi terakhir adalah dimensi *tangibles* dengan *mean* 4,47. Dari data di atas dapat diketahui bahwa dimensi *reliabilities* dan *assurance* memiliki nilai lebih baik dibanding *mean* total. Sedangkan dimensi *tangibles*, *responsiveness* dan

emphaty nilainya lebih kecil dibanding *mean* total. Hal ini menunjukkan persepsi responden terhadap ketiga dimensi tersebut lebih negatif dibanding *dineserv* keseluruhan. Ditinjau dari nilai koefisien varians, maka distribusi penilaian responden terhadap dimensi *responsiveness* paling heterogen karena nilai koefisien varians dimensi ini paling tinggi. Sedangkan dimensi *reliabilities* memiliki tingkat pemahaman lebih seragam, terlihat dari nilai koefisien varians terendah.

Tabel 8.
Perbandingan Dineserv Warung Leko Cabang Bonet dengan Jenis Kelamin Responden di Surabaya

No	PERNYATAAN	JENIS KELAMIN	
		Laki-laki	Perempuan
		MEAN	MEAN
TANGIBLES			
1	Eksterior Warung Leko cabang Bonet menarik	5.39	4.82
2	Interior Warung Leko cabang Bonet menarik	5.15	4.82
3	Cara berpakaian karyawan Warung Leko cabang Bonet menarik	4.64	4.60
4	Dekorasi Warung Leko cabang Bonet sesuai dengan <i>image</i> -nya sebagai restoran "spesialis iga sapi penyot"	5.03	4.76
5	Tampilan daftar menu Warung Leko cabang Bonet jelas	5.15	4.84
6	ruang makan Warung Leko cabang Bonet nyaman	4.88	4.31
7	ruang makan Warung Leko cabang Bonet bersih	4.67	3.72
8	kursi di area makan Warung Leko cabang Bonet nyaman	4.18	3.58
9	tata letak Warung Leko cabang Bonet leluasa	3.82	3.52
	Mean Tangibles	4.77	4.33
RELIABILITIES			
10	Layanan Warung Leko cabang Bonet sesuai dengan waktu yang dijanjikan	5.24	4.91
11	Makanan dan minuman yang disajikan karyawan Warung Leko cabang Bonet sesuai dengan yang dipesan oleh pelanggan	5.52	5.12
12	Layanan Warung Leko cabang Bonet konsisten	4.76	4.58
	Mean Reliabilities	5.17	4.87
RESPONSIVENESS			
13	Karyawan Warung Leko cabang Bonet sigap dalam menjaga kualitas layanan saat restoran ramai	4.88	4.46
14	Karyawan Warung Leko cabang Bonet cepat dalam menangani permintaan khusus pelanggan	4.88	4.18
	Mean Responsiveness	4.88	4.69
ASSURANCE			
15	Karyawan Warung Leko cabang Bonet mampu menjawab pertanyaan pelanggan dengan lengkap	5.30	4.96
16	Karyawan Warung Leko cabang Bonet mampu membuat pelanggan merasa nyaman	4.58	4.34
17	Karyawan mampu memberi informasi seputar menu Warung Leko cabang Bonet	5.58	5.00
18	Karyawan Warung Leko cabang Bonet mampu membuat pelanggan merasa aman	4.48	4.13
19	Karyawan Warung Leko cabang Bonet terampil dalam melayani pelanggan	4.85	4.48
	Mean Assurance	4.96	4.58
EMPHATY			
20	Karyawan Warung Leko cabang Bonet bersedia memberi perhatian tinggi terhadap kebutuhan individu pelanggan	4.52	4.39
21	Karyawan Warung Leko cabang Bonet bersedia memberi pelayanan sehingga pelanggan merasa special	4.39	4.07
22	Karyawan Warung Leko cabang Bonet bersedia mengantisipasi kebutuhan dan keinginan individu pelanggan	4.67	4.45
23	Karyawan Warung Leko cabang Bonet bersedia memberi layanan sepenuh hati	4.79	4.22
24	Karyawan Warung Leko cabang Bonet bersedia meminta maaf jika terjadi kesalahan	5.36	4.66
	Mean Emphaty	4.75	4.36
	mean total	4.90	4.57

Dari tabel 8 dapat dilihat penilaian responden berdasarkan jenis kelamin terhadap *dineserv* Warung Leko cabang Bonet adalah baik, namun responden laki-laki memiliki penilaian lebih baik daripada responden perempuan. Hal ini ditunjukkan dari *mean* totalnya, sebesar 4,90 untuk laki-laki dan 4,57 untuk perempuan.

Mean tertinggi pada tiap pernyataan dari tiap dimensi menunjukkan bahwa pernyataan tersebut memiliki persepsi paling baik atau positif. Bagi responden laki-laki pernyataan yang dipersepsikan positif adalah “kemenarikan eskterior Warung Leko” pada dimensi *tangibles*, “kesesuaian pesanan dengan yang disajikan” pada dimensi *reliabilities*, “kesigapan karyawan dalam menjaga kualitas saat situasi ramai” dan “kecepatan karyawan dalam menangani permintaan khusus” pada *responsiveness*, “Kemampuan karyawan dalam memberi informasi seputar menu” pada dimensi *assurance*, dan pada dimensi *emphaty*, “kesediaan meminta maaf jika terjadi kesalahan”. Bagi responden perempuan pernyataan yang memiliki persepsi paling positif adalah “kejelasan tampilan daftar menu” pada dimensi *tangibles*, “kesesuaian pesanan dengan yang disajikan” pada dimensi *reliabilities*, “Kesigapan karyawan dalam menjaga kualitas layanan saat restoran ramai” pada *responsiveness*, “Kemampuan karyawan dalam memberi informasi seputar menu” pada *assurance*, “Kesediaan karyawan meminta maaf jika terjadi kesalahan” pada *emphaty*.

Mean terendah pada tiap pernyataan dari tiap dimensi menunjukkan bahwa pernyataan tersebut memiliki persepsi paling buruk atau negatif. Bagi responden laki-laki “keleluasaan tata letak” pada *tangibles*, “konsistensi layanan” pada *reliabilities*, “kemampuan karyawan dalam membuat pelanggan merasa aman” pada *assurance*, “kesediaan karyawan memberi pelayanan ekstra sehingga pelanggan merasa spesial” pada *emphaty*. Untuk responden perempuan, “keleluasaan tata letak” pada *tangibles*, “konsistensi layanan” pada *reliabilities*, “kecepatan menangani permintaan khusus pelanggan” pada *responsiveness* “kemampuan karyawan dalam membuat pelanggan merasa

aman” pada *assurance*, dan “kesediaan memberi layanan sehingga pelanggan merasa spesial” pada *emphaty*.

Tabel 9.
Perbandingan Dineserv Warung Leko Cabang Bonet dengan Pendidikan Responden di Surabaya

No.	PERNYATAAN	PENDIDIKAN			
		SMA	Diploma	S1	S2 atau lebih
		mean	mean	mean	mean
TANGIBLES					
1	Eksterior Warung Leko cabang Bonet menarik	4.90	4.95	5.22	4.89
2	Interior Warung Leko cabang Bonet menarik	4.87	4.90	5.09	4.67
3	Cara berpakaian karyawan Warung Leko cabang Bonet menarik	4.46	4.65	4.69	4.89
4	Dekorasi Warung Leko cabang Bonet sesuai dengan image-nya sebagai restoran "spesialis iga sapi penyet"	4.64	4.65	5.16	5.11
5	Tampilan daftar menu Warung Leko cabang Bonet menarik	4.67	5.15	5.03	5.33
6	ruang makan Warung Leko cabang Bonet nyaman	4.67	4.25	4.63	3.89
7	ruang makan Warung Leko cabang Bonet bersih	4.23	3.80	4.03	3.67
8	kursi di area makan Warung Leko cabang Bonet nyaman	4.33	3.40	3.56	3.00
9	tata letak Warung Leko cabang Bonet leluasa	4.23	3.15	3.47	2.56
Mean Tangibles		4.56	4.32	4.54	4.22
RELIABILITIES					
10	Layanan Warung Leko cabang Bonet sesuai dengan waktu yang dijanjikan	4.87	5.20	5.13	4.89
11	Makanan dan minuman yang disajikan karyawan Warung Leko cabang Bonet sesuai dengan yang dipesan oleh pelanggan	5.15	5.40	5.25	5.33
12	Layanan Warung Leko cabang Bonet konsisten	4.56	4.10	5.03	4.78
Mean Reliabilities		4.86	4.90	5.14	5.00
RESPONSIVENESS					
13	Karyawan Warung Leko cabang Bonet sigap dalam menjaga kualitas layanan saat restoran ramai	4.28	4.75	5.03	4.11
14	Karyawan Warung Leko cabang Bonet cepat dalam menangani permintaan khusus pelanggan	4.44	4.50	4.38	4.22
Mean Responsibilities		4.36	4.63	4.70	4.17
ASSURANCE					
15	Karyawan Warung Leko cabang Bonet mampu menjawab pertanyaan pelanggan dengan lengkap	4.90	4.90	5.47	4.78
16	Karyawan Warung Leko cabang Bonet mampu membuat pelanggan merasa nyaman	4.64	4.45	4.34	3.67
17	Karyawan mampu memberi informasi seputar menu Warung Leko cabang Bonet	4.95	5.25	5.41	5.33
18	Karyawan Warung Leko cabang Bonet mampu membuat pelanggan merasa aman	4.41	4.05	4.34	3.67
19	Karyawan Warung Leko cabang Bonet terampil dalam melayani pelanggan	4.56	4.50	4.66	4.78
Mean Assurance		4.69	4.63	4.84	4.44
EMPHATY					
20	Karyawan Warung Leko cabang Bonet bersedia memberi perhatian tinggi terhadap kebutuhan individu pelanggan	4.36	3.75	4.81	4.89
21	Karyawan Warung Leko cabang Bonet bersedia memberi pelayanan sehingga pelanggan merasa special	4.23	4.10	4.06	4.56
22	Karyawan Warung Leko cabang Bonet bersedia mengantisipasi kebutuhan dan keinginan individu pelanggan	4.62	4.15	4.72	4.22
23	Karyawan Warung Leko cabang Bonet bersedia memberi layanan sepenuh hati	4.46	4.45	4.47	3.89
24	Karyawan Warung Leko cabang Bonet bersedia meminta maaf jika terjadi kesalahan	4.79	5.00	4.91	5.00
Mean Emphaty		4.49	4.29	4.59	4.51
Mean Total		4.59	4.55	4.76	4.47

Pada tabel 9, bagi responden SMA, pernyataan yang dipersepsikan baik adalah mean yang memiliki nilai tertinggi pada tiap dimensinya. Pernyataan dengan mean tertinggi adalah pada *tangibles* tentang “kemenarikan eskterior”, pada *reliabilities* “kesesuaian pesanan dengan yang disajikan”, . Pada

responsiveness “kecepatan karyawan dalam menangani permintaan khusus pelanggan”, dimensi *assurance* pada “kemampuan karyawan dalam memberi informasi seputar menu”, pada dimensi *emphaty* “kesediaan meminta maaf jika terjadi kesalahan”. Sedangkan pernyataan yang dipersepsikan buruk atau memiliki mean terkecil adalah “keleluasaan tata letak” pada *tangibles*, “konsistensi layanan” pada *reliabilities*, “kesigapan karyawan dalam menjaga kualitas layanan saat restoran ramai” pada *responsiveness*, “kemampuan karyawan membuat pelanggan merasa aman” pada *assurance*, “kesediaan memberi pelayanan sehingga pelanggan merasa spesial” pada *emphaty*.

Bagi responden diploma, pernyataan yang dipersepsikan paling baik adalah pada dimensi *tangibles* mengenai “kemenarikan eskterior”, dimensi *reliabilities* pada “kesesuaian pesanan dengan yang disajikan”, pada *responsiveness* “kesigapan menjaga kualitas layanan saat ramai”, Pada dimensi *assurance* “kemampuan karyawan dalam memberi informasi seputar menu”, dan pada dimensi *emphaty* “kesediaan meminta maaf”. Sedangkan pernyataan yang dipersepsikan buruk adalah “keleluasaan tata letak” pada *tangibles*, “konsistensi layanan” pada *reliabilities*, “kecepatan menangani permintaan khusus pelanggan” pada *responsiveness*, “kemampuan membuat pelanggan merasa aman” pada *assurance*, “kesediaan memberi perhatian tinggi kepada kebutuhan individu pelanggan” pada *emphaty*.

Bagi responden dengan pendidikan terakhir S1, pernyataan yang dipersepsikan paling baik adalah “kemenarikan eksterior” pada *tangibles*, Pada dimensi *reliabilities* “kesesuaian pesanan dengan yang disajikan”, dimensi *responsiveness* “kesigapan menjaga kualitas layanan saat ramai”, dimensi *assurance*, “kemampuan menjawab pertanyaan dengan lengkap”, pada *emphaty*, “kesediaan meminta maaf jika terjadi kesalahan”. Sedangkan pernyataan yang dipersepsikan buruk adalah pada *tangibles* “keleluasaan tata letak”, “konsistensi layanan” pada *reliabilities*, pada *responsiveness* “kecepatan menangani permintaan khusus”, pada *assurance* “kemampuan membuat pelanggan nyaman” dan “kemampuan membuat pelanggan merasa aman”, pada *emphaty* “kesediaan memberi pelayanan sehingga pelanggan merasa spesial”.

Menurut responden dengan tingkat pendidikan S2 atau lebih, pernyataan yang memiliki persepsi baik atau memiliki mean tertinggi adalah: pada dimensi *tangibles*, “kemenarikan tampilan daftar menu”, *reliabilities* “kesesuaian yang disajikan dengan yang dipesan”, *responsiveness* “kecepatan dalam menangani permintaan khusus”, pada dimensi *assurance*, “kemampuan memberi informasi seputar menu”, dan *emphaty*, “kesediaan meminta maaf jika terjadi kesalahan”. Sedangkan pernyataan pada tiap dimensi yang dipersepsikan buruk adalah: pada *tangibles* “keleluasaan tata letak”, pada *reliabilities* “konsistensi layanan”, pada *responsiveness* “kesigapan menjaga kualitas layanan saat ramai”, pada *assurance* “konsistensi layanan” dan “kemampuan karyawan membuat pelanggan merasa nyaman”, pada *emphaty* “kesediaan memberi layanan sepenuh hati”.

Pada tabel 10, bagi responden berusia 17-29 tahun pernyataan yang dipersepsikan paling baik adalah pada dimensi *tangibles* “kemenarikan eksterior”, dimensi *reliabilities* “kesesuaian pesanan dengan yang disajikan”, *responsiveness*, “kesigapan menjaga kualitas layanan saat ramai”, dimensi *assurance* “kemampuan menjawab pertanyaan dengan lengkap”, dimensi *emphaty* “kesediaan meminta maaf jika terjadi kesalahan”. Sedangkan pernyataan dengan mean terendah atau dipersepsikan buruk adalah: dimensi *tangibles* “keleluasaan tata letak”, dimensi *reliabilities* “konsistensi layanan”, dimensi *responsiveness* “kecepatan menangani permintaan khusus”, dimensi *assurance* “kemampuan membuat pelanggan merasa nyaman”, dan dimensi *emphaty* “kesediaan memberi pelayanan sehingga pelanggan merasa spesial”

Menurut responden berusia 30-39 tahun, pernyataan yang dipersepsikan paling baik adalah: pada dimensi *tangibles* pernyataan “kemenarikan tampilan daftar menu”, dimensi *reliabilities* “kesesuaian layanan dengan waktu yang dijanjikan”, dimensi *responsiveness* “kesigapan menjaga kualitas saat ramai”, *assurance* “kemampuan memberi informasi seputar menu”, dan *emphaty* “kesediaan meminta maaf jika terjadi kesalahan”. Sedangkan yang dipersepsikan buruk adalah: *tangibles* “keleluasaan tata letak”, dimensi *reliabilities* “konsistensi layanan” , *responsiveness* “kecepatan menangani

permintaan khusus”, *assurance* “kemampuan membuat pelanggan merasa nyaman”, dimensi *emphaty* “kesediaan memberi layanan hingga pelanggan merasa spesial”.

Menurut responden berusia 40-59 tahun, pernyataan yang dipersepsikan paling baik adalah: dimensi *tangibles* “kemenarikan eksterior”, pada *reliabilities* “kesesuaian dekorasi dengan image Warung Leko sebagai restoran iga sapi penyet” dan “kesesuaian layanan dengan waktu yang dijanjikan”, dimensi *responsiveness* “kesigapan menjaga kualitas saat ramai”, dimensi *assurance* “kemampuan menjawab pertanyaan dengan lengkap”, dan untuk dimensi *emphaty* “kesediaan untuk meminta maaf jika terjadi kesalahan”. Sedangkan pernyataan yang dipersepsikan buruk adalah: dimensi *tangibles* “keleluasaan tata letak”, *reliabilities* “konsistensi layanan”, *responsiveness* “kecepatan dalam menangani permintaan khusus”, *assurance* “kemampuan membuat pelanggan merasa nyaman” dan “keterampilan dalam melayani pelanggan”, dimensi *emphaty* “kesediaan memberi pelayanan sehingga pelanggan merasa spesial”.

Bagi responden berusia 50 tahun lebih pernyataan yang dipersepsikan baik adalah: pada dimensi *tangibles* “kemenarikan eksterior” dan “kemenarikan interior”, *reliabilities* “kesesuaian yang disajikan dengan yang dipesan”, *responsiveness* “kesigapan dalam menjaga kualitas saat restoran ramai”, *assurance* “kemampuan memberi informasi seputar menu” dan *emphaty* “kesediaan meminta maaf jika terjadi kesalahan”. Sedangkan pernyataan yang dipersepsikan buruk adalah: dimensi *tangibles* “keleluasaan tata letak”, *reliabilities* “konsistensi layanan”, *responsiveness* “kecepatan dalam menangani permintaan khusus pelanggan”, *assurance* “kemampuan membuat pelanggan merasa aman”, dan *emphaty* “kesediaan mengantisipasi kebutuhan dan keinginan pelanggan” dan “kesediaan memberi layanan dengan sepenuh hati”.

Tabel 10.
Perbandingan Dineserv Warung Leko Cabang Bonet dengan Usia
Responden di Surabaya

No.	PERNYATAAN	USIA			
		17 - 29	30 – 39	40 – 49	>50
		mean	mean	mean	mean
TANGIBLES					
1	Eksterior Warung Leko cabang Bonet menarik	5.18	4.83	4.88	4.80
2	Interior Warung Leko cabang Bonet menarik	5.16	4.78	4.53	4.80
3	Cara berpakaian karyawan Warung Leko cabang Bonet menarik	4.82	4.52	4.12	4.60
4	Dekorasi Warung Leko cabang Bonet sesuai dengan image-nya sebagai restoran "spesialis iga sapi penyet"	4.98	4.70	4.88	4.50
5	Tampilan daftar menu Warung Leko cabang Bonet jelas	4.88	5.04	4.82	5.20
6	ruang makan Warung Leko cabang Bonet nyaman	4.68	4.39	4.24	4.30
7	ruang makan Warung Leko cabang Bonet bersih	4.28	3.96	3.53	3.80
8	kursi di area makan Warung Leko cabang Bonet nyaman	4.28	3.48	3.12	3.10
9	tata letak Warung Leko cabang Bonet leluasa	4.12	3.35	3.06	2.70
Mean Tangibles		4.71	4.34	4.13	4.20
RELIABILITIES					
10	Layanan Warung Leko cabang Bonet sesuai dengan waktu yang dijanjikan	5.16	5.00	4.88	4.60
11	Makanan dan minuman yang disajikan karyawan Warung Leko cabang Bonet sesuai dengan yang dipesan oleh pelanggan	5.38	5.26	4.82	5.30
12	Layanan Warung Leko cabang Bonet konsisten	4.96	4.35	4.29	4.30
Mean Reliabilities		5.17	4.87	4.67	4.73
RESPONSIVENESS					
13	karyawan Warung Leko cabang Bonet sigap dalam menjaga kualitas layanan saat restoran ramai	4.56	4.70	4.53	4.70
14	Karyawan Warung Leko cabang Bonet cepat dalam menangani permintaan khusus pelanggan	4.42	4.43	4.47	4.20
Mean Responsibilities		4.49	4.57	4.50	4.45
ASSURANCE					
15	Karyawan Warung Leko cabang Bonet mampu menjawab pertanyaan pelanggan dengan lengkap	5.02	4.96	5.71	4.50
16	Karyawan Warung Leko cabang Bonet mampu membuat pelanggan merasa nyaman	4.62	4.35	4.29	3.80
17	Karyawan mampu memberi informasi seputar menu Warung Leko cabang Bonet	4.94	5.39	5.47	5.50
18	Karyawan Warung Leko cabang Bonet mampu membuat pelanggan merasa aman	4.44	4.13	4.35	3.40
19	Karyawan Warung Leko cabang Bonet terampil dalam melayani pelanggan	4.78	4.52	4.29	4.40
Mean Assurance		4.76	4.67	4.82	4.32
EMPHATY					
20	Karyawan Warung Leko cabang Bonet bersedia memberi perhatian tinggi terhadap kebutuhan individu pelanggan	4.58	4.39	4.18	4.20
21	Karyawan Warung Leko cabang Bonet bersedia memberi pelayanan sehingga pelanggan merasa special	4.30	4.00	3.88	4.50
22	Karyawan Warung Leko cabang Bonet bersedia mengantisipasi kebutuhan dan keinginan individu pelanggan	4.66	4.39	4.65	3.90
23	Karyawan Warung Leko cabang Bonet bersedia memberi layanan sepenuh hati	4.50	4.52	4.29	3.90
24	Karyawan Warung Leko cabang Bonet bersedia meminta maaf jika terjadi kesalahan	4.82	5.04	4.82	5.00
Mean mpaty		4.57	4.47	4.36	4.30
Mean Total		4.74	4.58	4.50	4.40

Tabel 11.
Perbandingan *Dineserv* Warung Leko Cabang Bonet dengan Jenis Pekerjaan Responden di Surabaya

No	PERNYATAAN	PEKERJAAN				
		Pelajar	Wiraswasta	Pegawai Negeri	Pegawai Swasta	Lain-lain
		mean	mean	mean	mean	mean
TANGIBLES						
1	Eksterior Warung Leko cabang Bonet menarik	5.11	5.33	4.92	5.12	5.01
2	Interior Warung Leko cabang Bonet menarik	5.11	4.80	4.50	5.27	4.93
3	Cara berpakaian Karyawan Warung Leko cabang Bonet menarik	4.57	4.73	4.67	4.73	4.61
4	Dekorasi Warung Leko cabang Bonet sesuai dengan image-nya sebagai restoran "spesialis iga sapi penyet"	4.79	4.80	5.00	4.96	4.85
5	Tampilan daftar menu Warung Leko cabang Bonet jelas	4.75	5.53	5.17	4.96	4.94
6	ruang makan Warung Leko cabang Bonet nyaman	4.61	3.93	4.92	4.85	4.50
7	ruang makan Warung Leko cabang Bonet bersih	4.32	4.00	3.92	4.27	4.03
8	kursi di area makan Warung Leko cabang Bonet nyaman	4.50	3.60	3.50	3.85	3.78
9	tata letak Warung Leko cabang Bonet leluasa	4.18	3.27	3.50	3.88	3.62
Mean Tangibles		4.66	4.44	4.45	4.65	4.47
RELIABILITIES						
10	Layanan Warung Leko cabang Bonet sesuai dengan waktu yang dijanjikan	5.14	5.13	5.25	5.12	4.47
11	Makanan dan minuman yang disajikan karyawan Warung Leko cabang Bonet sesuai dengan yang dipesan oleh pelanggan	5.29	5.33	5.42	5.54	4.63
12	Layanan Warung Leko cabang Bonet konsisten	4.68	4.00	4.75	5.23	4.21
Mean Reliabilities		5.04	4.82	5.14	5.29	4.44
RESPONSIVENESS						
13	Karyawan Warung Leko cabang Bonet sigap dalam menjaga kualitas layanan saat restoran ramai	4.32	4.73	4.75	5.00	4.26
14	Karyawan Warung Leko cabang Bonet cepat dalam menangani permintaan khusus pelanggan	4.29	4.60	4.58	4.54	4.16
Mean Responsibilities		4.30	4.67	4.67	4.77	4.21
ASSURANCE						
15	Karyawan Warung Leko cabang Bonet mampu menjawab pertanyaan pelanggan dengan lengkap	4.93	5.67	5.42	5.04	4.63
16	Karyawan Warung Leko cabang Bonet mampu membuat pelanggan merasa nyaman	4.43	4.53	4.00	4.65	4.26
17	Karyawan mampu memberi informasi seputar menu Warung Leko cabang Bonet	4.71	5.40	5.67	5.27	5.32
18	Karyawan Warung Leko cabang Bonet mampu membuat pelanggan merasa aman	4.18	4.27	4.25	4.54	3.95
19	Karyawan Warung Leko cabang Bonet terampil dalam melayani pelanggan	4.64	4.73	4.83	4.69	4.16
Mean Assurance		4.58	4.92	4.83	4.84	4.46
EMPHATY						
20	Karyawan Warung Leko cabang Bonet bersedia memberi perhatian tinggi terhadap kebutuhan individu pelanggan	4.36	4.27	4.92	4.58	4.16
21	Karyawan Warung Leko cabang Bonet bersedia memberi pelayanan sehingga pelanggan merasa special	4.07	4.20	4.17	4.54	3.84
22	Karyawan Warung Leko cabang Bonet bersedia mengantisipasi kebutuhan dan keinginan individu pelanggan	4.57	4.40	5.08	4.54	4.16
23	Karyawan Warung Leko cabang Bonet bersedia memberi layanan sepenuh hati	4.46	4.53	4.58	4.46	4.05
24	Karyawan Warung Leko cabang Bonet bersedia meminta maaf jika terjadi kesalahan	4.75	5.33	5.25	4.73	4.74
Mean Emphaty		4.44	4.55	4.80	4.57	4.19
Mean Total		4.60	4.68	4.78	4.83	4.36

Menurut pelajar pernyataan yang memiliki mean tertinggi atau dipersepsikan paling baik adalah dimensi *tangibles* maka “kemenarikan eksterior”, pada dimensi *reliabilities* “kesesuaian pesanan dengan yang

disajikan”, dimensi *responsiveness* “kesigapan menjaga kualitas layanan saat ramai”, dimensi *assurance* “kemampuan menjawab pertanyaan dengan lengkap”, dan dimensi *emphaty*, “kesediaan meminta maaf jika terjadi kesalahan”. Sedangkan yang dipersepsikan buruk adalah: dimensi *tangibles* “keleluasaan tata letak”, dimensi *reliabilities* “konsistensi layanan”, dimensi *responsiveness* “kecepatan menangani permintaan khusus”, dimensi *assurance* “kemampuan membuat pelanggan merasa aman”, dimensi *emphaty* “kesediaan memberi layanan sehingga merasa spesial”.

Untuk pernyataan dengan persepsi baik bagi wiraswasta adalah: untuk dimensi *tangibles* “kemenarikan eksterior”, dimensi *reliabilities* “kesesuaian pesanan dengan yang disajikan”, dimensi *responsiveness* “kesigapan dalam menjaga kualitas layanan saat ramai”, dimensi *assurance* “kemampuan menjawab dengan lengkap”, dimensi *emphaty* “kesediaan meminta maaf jika terjadi kesalahan”. Sedangkan yang dipersepsikan buruk adalah: dimensi *tangibles* “keleluasaan tata letak”, dimensi *reliabilities* “konsistensi layanan”, dimensi *responsiveness* “kecepatan menangani permintaan khusus pelanggan”, dimensi *assurance* “kemampuan membuat pelanggan merasa aman”, dimensi *emphaty* “kesediaan memberi layanan sehingga pelanggan merasa spesial”.

Bagi pegawai negeri, pernyataan yang dipersepsikan baik adalah untuk dimensi *tangibles*, “kemenarikan tampilan daftar menu”, dimensi *reliabilities* “kesesuaian pesanan dengan yang disajikan”, dimensi *responsiveness* “kesigapan menjaga kualitas layanan saat restoran ramai”, dimensi *assurance* “kemampuan memberi informasi seputar menu”, dimensi *emphaty* “kesediaan meminta maaf jika terjadi kesalahan”. Sedangkan yang dipersepsikan buruk adalah dimensi *tangibles* “kenyamanan kursi di area makan” serta “keleluasaan tata letak”, dimensi *reliabilities* “konsistensi layanan”, dimensi *responsiveness* “kecepatan dalam menangani permintaan khusus”, dimensi *assurance* “kemampuan membuat pelanggan merasa nyaman”, dimensi *emphaty* “kesediaan memberi layanan sehingga pelanggan merasa spesial”.

Bagi pegawai swasta, pernyataan yang dipersepsikan baik adalah dimensi *tangibles* “kemenarikan eksterior”, dimensi *reliabilities* “kesesuaian pesanan dengan yang disajikan”, dimensi *responsiveness* “kesigapan menjaga kualitas

layanan saat ramai”, dimensi *assurance* “kemampuan karyawan memberi informasi seputar menu”, dimensi *emphaty* “kesediaan meminta maaf jika terjadi kesalahan”. Sedangkan pernyataan yang dipersepsikan buruk adalah dimensi *tangibles* “kenyamanan kursi di area makan”, dimensi *reliabilities* “kesesuaian layanan dengan waktu yang dijanjikan”, dimensi *responsiveness* “kecepatan menangani permintaan khusus”, dimensi *assurance* “kemampuan membuat pelanggan merasa aman”, dimensi *emphaty* “kesediaan memberi layanan sepenuh hati”.

Bagi responden dengan pekerjaan lain-lain (ibu rumah tangga) pernyataan yang dipersepsikan baik adalah pada dimensi *tangibles* “kemenarikan eksterior”, dimensi *reliabilities* “kesesuaian pesanan dengan yang disajikan”, dimensi *responsiveness*, “kesigapan dalam menjaga kualitas layanan saat ramai”, dimensi *assurance* “kemampuan memberi informasi seputar menu”, dimensi *emphaty*, “kesediaan meminta maaf jika terjadi kesalahan”. Sedangkan pernyataan dengan mean terendah atau dipersepsikan buruk adalah pada dimensi *tangibles* “keleluasaan tata letak” , dimensi *assurance* “kemampuan membuat pelanggan merasa nyaman”, dimensi *emphaty* “kesediaan memberi layanan sehingga pelanggan merasa spesial”, dimensi *reliabilities* “konsistensi layanan” , dimensi *responsiveness* “kecepatan menangani permintaan khusus”

KESIMPULAN DAN SARAN

Studi ini membahas tentang dimensi dalam kualitas layanan pada restoran. Studi ini menggabungkan bukti empiris dan opini yang kredibel tentang layanan pada Warung Leko cabang Bonet menggunakan metode *dineserv*. Metode *dineserv* merupakan pengembangan dari *servqual* khusus untuk restoran. Sama seperti *servqual* metode ini mengukur 5 dimensi yaitu *tangibles*, *reliabilities*, *responsiveness*, *assurance*, dan *emphaty*. Hasil studi menunjukkan bahwa secara keseluruhan *dineserv* Warung Leko dipersepsikan baik oleh pelanggan yang berdomisili di Surabaya. Jika dilihat per dimensi maka persepsi tertinggi pelanggan adalah dimensi *reliabilities*, diikuti *assurance*, kemudian *responsiveness*, keempat *emphaty*, dan terakhir *tangibles*. Namun

terdapat beberapa pernyataan yang perlu dilakukan evaluasi guna peningkatan persepsi pelanggan terhadap dineserv Warung Leko cabang Bonet. Antara lain: (1) Tata letak Warung Leko dianggap tidak cukup leluasa bagi pelanggan dapat diperbaiki dengan mengatur ulang tata letak meja dan kursi sehingga pelanggan lebih leluasa bergerak. (2) kursi Warung Leko cabang Bonet dianggap tidak nyaman oleh pelanggan. Oleh karena itu disarankan kepada pihak restoran untuk mengganti kursi, yang semula tidak memiliki sandaran menjadi kursi dengan sandaran. (3) Layanan karyawan Warung Leko cabang Bonet dinilai kurang konsisten. Oleh karena itu disarankan untuk meningkatkan kerja sama antar karyawan terutama saat restoran ramai. (4) Kecepatan menangani permintaan khusus pelanggan, kemampuan memberi informasi seputar menu, kesediaan memberi layanan sehingga pelanggan merasa spesial, dinilai kurang oleh pelanggan. Hal ini dapat diatasi dengan cara, pihak karyawan dapat memberi pelatihan tentang bagaimana melayani yang baik dan pengetahuan seputar menu.

DAFTAR PUSTAKA

- Akdag, Hatice Camgoz., Ozlem Ipekgil Dogan., (2011). *The Fundamental Competitive Strategy in the Service Industry: Quality (A Study on Fast-Food Industry). A Reviews of Social, Economic & Business Studies*, Vol.1, No.1, (1-16).
- Namkung, Young., SooCheong Jang., (2008). *Are Highly Satisfied Restaurant Customers Really Different? A Quality Perception Perspective*, International Journal of Contemporary Hospitality Management, Vol. 20 Iss:2 pp. 142-155.
- Pun, Kit-Fai., Ka-Yan Ho., (2001). *Identification of Service Quality Attributes for Restaurant Operation: A Hongkong Case*, Managing Service Quality, Vol. 11 Iss: 4 pp. 233-240.
- Cao, Yang. (2011). *Comparison of Customers' Perceptions of Service Quality between Different Management Forms in Fast Food Restaurants*. Auburn University, Auburn.

Guo, Modi. (2012). *Service Experience from Customer's Point of View (An Empirical Case Study of A Chinese Restaurant-Haidilao)*. Aarhus School of Business.

Sekaran, Uma, 2000, *Research Methods For Business: A Skill-Building Approach Third Edition*, John Wiley & Sons, Inc., USA.

Kotler, Philip, 2003, *Marketing Management*, Prentice Hall, USA.

Umar, Husein, 2000, *Riset Pemasaran dan Perilaku Konsumen*, Gramedia Pustaka Utama, Jakarta.

Sherry, John. E. H., 1993, *The Laws of Innkeepers*, Cornell University Press, New York.

Marsum, W. A, 2000, *Restoran dan Segala Permasalahannya (Edisi Ketiga)*, Andi, Yogyakarta.

Hair, Joseph F., Rolph E. Anderson., Ronald L. Tatham., William C Blackman, Jr., 2006, *Multivariate Data Analysis*, Prentice Hall, USA.