KEPUASAN KONSUMEN TERHADAP FASILITAS DI KARANG *RESTAURANT* KTM RESORT BATAM

Oleh : Andi Melani
Email : andimelani55@gmail.com
Pembimbing : Firdaus Yusrizal, SST, MM.Par
Jurusan Ilmu Administrasi Program Studi Usaha Perjalanan Wisata
Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Universitas Riau
Kampus Bina Widya Jl. H.R Soebrantas km. 12,5 Simp. Baru Pekanbaru 28293
Telp/Fax. 0761-63277

ABSTRACT

The research was conducted to know the facilities contained in karang restaurant KTM resort Batam and to know customer satisfaction with facilities in karang restaurant KTM resort Batam. The research method used is quantitative approach. The sample technique used is accidental sampling. Samples taken as many as 100 respondents, taken into the research respondents are the guests who come to karang restaurant with a view to knowing expectations before using the facility and reality after using the facility. The data were collected using, interview, observation, and questionnaire. Analysis of data use is done by comparing expectations and reality of the responses of respondents. The results of the research indicate the reality is higher than the expectation so that overall cunsumers feel less satisfied with the facilities contained in karang restaurant KTM resort Bata (y>x).

Keywords: Customer satisfaction, Facilities, Level of Conformity

I. PENDAHULUAN

Latar Belakang Masalah

Batam adalah wilayah industry minyak pendukung di Batu Ampar dan sebagai industri elektronik yang berkembang pesat di Indonesia. Sebagai pulau industri dan wisata, Batam telah memikat pendatang dari berbagai wilayah karena peluang ekonomi tentunya.Batam merupakan pintu gerbang pariwisata utama ketiga di Indonesia, setelah Bali dan Jakarta. Batam menjadi segitiga emas perdagangan diantara Negara Singapura dan Malaysia yang mempengaruhi tingkat pertumbuhan ekonomi dan jumlah kunjungan wisatawan ke Kota Batam. Banyak wisatawan yang berkunjung dan jumlahnya terus bertambah dari tahun ke tahun, tingkat kunjungan wisatawan dari negara tetangga Singapura dan Malaysia dalam bentuk wisata bisnis, wisata belanja, wisata religious ataupun wisata lainnya yang mempengaruhi jumlah tingkat perkembangan pembangunan hotel baik hotel bintang maupun hotel non bintang di Batam.

Berikut daftar hotel berbintang 3 di Batam :

Tabel 1.1
Daftar Hotel Bintang 3 di Batam

No	Nama Hotel	Alamat
1.	Swiss-Inn	Komp. Villa Idaman, Baloi, Nagoya

	batam	
2.	Biz Hotel Batam	Jl. Kompleks Nagoya Citty Walk, Lubuk Baja
3.	KTM Resort Batam	Jl. Kolonel Soegiono, Tanj ung Pinggir,Sekupang
4.	Nagoya Plaza Hotel	Jl. Imam Bonjol, Nagoya
5.	Mercure Batam Hotel	Jl. Raden Patah 12, Nagoya

Sumber :*situshotel.com (2016)*

Pada tabel 1.1 diatas dapat dilihat bawa KTM Resort merupakan hotel bintang tiga singkatan dari Koh Tiang Ming, yang merupakan nama dari pemilik hotel itu sendiri. Berikut daftar *occupancy* di hotel ktm *resort* tahun 2016:

Tabel 1.2
***Occupancy* Hotel Bintang 3 di Kota Batam Tahun 2014 – 2016**

No	Nama Hotel	Jumlah Kamar	% Occ 2014	% Occ 2015	% Occ 2016
1.	KTM Resort Batam	72 kamar	60.88	60.25	59.13
2.	Swiss-Inn Batam	128 kamar	66.13	69.28	70.13

Sumber :*Duty Manager Front Office KTM Resort Batam (2016)*

Dari tabel 1.2 diatas dapat dilihat bahwa *occupancy* di KTM resort Batam mengalami penurunan dengan setiap tahunnya degan persentase *occupancy* 60,88% ditahun 2014, 60,25% ditahun 2015, dan turun lagi menjadi 59,13% ditahun 2016, dibanding dengan hotel Swiss-Inn Batam yang mengalami kenaikan *occupancy* setiap tahunnya. Hal ini berkaitan dengan fasilitas yang ada di KTM resort Batam. Karena salah satu faktor penunjang kelancaran dan keberhasilan sebuah hotel dalam upaya memberikan kepuasan yang lebih baik kepada tamu adalah fasilitas.

Di KTM Resort Batam terdapat beberapa keluhan tamu terhadap fasilitas yang kurang baik dan kurang nyaman digunakan saat berkunjung dan makan di Karang *Restaurant*. Seperti pada fasilitas perlengkapan dan *furniture* banyak yang tidak menarik bentuk dan penampilannya sehingga *atmosfir* restoran membuat tamu mudah bosan, fasilitas perlengkapan meja seperti *ashtray* masih kurang ketersediaannya di meja sehingga saat tamu ramai dan *table full* karyawan *food & beverage service*bingung untuk memberikan *ashtray* tersebut, fasilitas *equipment* seperti *chinaware* banyak yang rusak atau cacatsehingga tidak layak digunakan dan mengakibatkan kecelakaan bagi tamu dan tamu meminta utuk menukarkan *plate* yang baru, selain itu ketersediaan *chineware* seperti *dinner plate* masih kurang saat *breakfast* sehingga masih digunakannya *melamin plate* yang sebagian menguning dan bergaris-garis atau terdapat bercak dipiring membuat tamu memberi keluhan tidak layak digunakan *melamin plate* tersebut, sedangkan keunggulan dari fasilitas lainnya yaitu fasilitas hiburan seperti musik sesuai suasana *view* lautnya yang membuat tamu tidak bosan dan nyaman saat berada di restoran. Jadi manfaat dari fasilitas itu sendiri yaitu memberi kenyamanan terhadap tamu sehingga tamu puas saat datang dan meninggalkan restoran.

Berikut daftar *guest complaint*:

Tabel 1.3
***Guest Complaint* Terhadap Fasilitas Restaurant di Hotel Batam Periode 2016**

No.	*Guest Complaint*	Jumlah Keluhan	
		KTM Resort Batam	Swiss Inn Batam
1.	Kurangnya kenyamanan terhadap fasilitas restoran	25 orang	2 orang
2.	Kurangnya mutu dari fasilitas restoran	40 orang	-
3.	Penampilan atau bentuk fasilitas restoran kurang menarik	5 orang	-
4.	Kurangnya kebersihan fasilitas restoran	18 orang	4 orang
5.	Kurangnya ketersediaan atau jumlah fasilitas restoran	40 orang	2 orang
Jumlah Complaint		128 orang	8 orang

Sumber: *Karyawan F & B service KTM Resort Batam dan Swiss Inn Batam (2016)*

Dari tabel 1.3*guest complaint* terhadap fasilitas diatas dapat dibuktikan bahwa keluhan tamu terhadap fasilitas di KTM *resort* Batam lebih banyak dibanding hotel Swiss Inn Batam dan merupakan dampak positif bagi KTM resort Batam dalam meningkatkan fasilitas yang baik dan memuaskan kebutuhan tamu..

Berdasarkan dari uraian diatas, maka peneliti tertarik mengambil penelitian dengan judul **"Kepuasan Konsumen Terhadap Fasilitas Di Karang *Restaurant* KTM Resort Batam"**.

Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang diatas,maka dapat dirumuskan "Bagaimana kepuasan konsumen terhadap fasilitas di Karang *restaurant* KTM *resort* Batam".

Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah diatas, maka masalah yang muncul yaitu:

1. Apa saja fasilitas yang tersedia di Karang *restaurant* KTM resort Batam?
2. Bagaimanakah kepuasan konsumen terhadap fasilitas di karang *restaurant* KTM *resort* Batam?

Batasan Masalah

Dalam penelitianini penulis meneliti kepuasan konsumen terhadap fasilitas dibagian depan karang restoran KTM *resort* Batam yang menggunakan metode suvai kepuasan pelanggan dengan pendekatan *derived dissatisfactions*.Adapun pembatasan ini bertujuan agar permasalahan yang diteliti lebih terarah.

Tujuan Penelitian

Adapun tujuan yang ingin dicapai penulis adalah:

a. Untuk mengetahui fasilitas yang tersedia di Karang *restaurant* KTM resort Batam.
b. Untuk mengetahui kepuasan konsumen terhadap fasilitas di karang *restaurant* KTM *resort* Batam.

Manfaat Penelitian

a. Bagi diri sendiri, bermanfaat sebagai bahan acuan dan dapat menerapkan perpaduan yang tepat dan sesuai antara praktek dan keadaan teoritis yang diterima dibangku kuliah.
b. Bagi pihak hotel, memberi rekomendasi kepada KTM resort khususnya dengan mendapatkan gambaran dan solusi baru mengenai kepuasan konsumen dari sisi fasilitas sehingga dapat meningkatkan jumlah ketersediaan fasilitas yang baik dan nyaman

digunakan agar jumlah tamu meningkat.

c. Bagi pihak lain dapat menjadi referensi, masukan dan informasi yang ingin meneliti lebih lanjut.

II. TINJAUAN TEORI

1. Pengertian Hotel

Hotel adalah suatu perusahaan yang dikelola oleh pemiliknya dengan menyediakan pelayanan makan, minuman, dan fasilitas kamar untuk tidur kepada orang-orang yang melakukan perjalanan dan mampu membayar dengan jumlah yang wajar sesuai dengan pelayanan yang diterima tanpa adanya perjanjian khusus (Sulastiyono, 2011:5).

2. Fasilitas

Fasilitas adalah penyediaan perlengkapan fisik untuk memberikan kemudahan kepada tamu dalam melaksanakan aktivitas-aktivitasnya atau kegiatan-kegiatannya, sehingga kebutuhan-kebutuhan tamu dapat terpenuhi selama tinggal dihotel (Sulastiyono, 2006).

Marsum W.A (1993) fasilitas yang dipergunakan di restoran secara umum adalah :

1. Fasilitas perlengkapan restoran & *furnitures*, seperti: meja, kursi, *side stand, dispancer counter,* dan *gueridon.*Yang dinilai dari fasilitas ini yaitu kenyamanan fasilitas saat digunakan, Mutu atau kondisi dari fasilitas, desain *interior* dan *eksterior* dari fasilitas, kebersihan fasilitas, dan jumlah dari fasilitas.
2. Fasilitas perlengkapan meja (*Table Accessories)*, seperti *salt and paper shaker, ashtray, flower vase, table number,cremer/milk jug, sugar bowl and sugar spoon, tootholder, candle holder, jam dish and spoon.* Yang dinilai dari fasilitas meja makan yaitu kebersihan fasilitas dan mutu atau kondisi fasilitas.
3. Fasilitas peralatan makan dan minum (*Equipment*),dikelompokkan dalam tiga bagian besar yaitu:
   a. silverware/cutleries
   b. Chine Ware
   c. Glass ware

   Yang dinilai konsumen pada fasilitas peralatan makan dan minum yaitu kebersihan dari fasilitas, kondisi atau mutu fasilitas, kenyamanan fasilitas, dan jumlah fasilitas.
4. Fasilitas Linen meja makan, seperti *Moulten/silencer, Place mats, table cloth, guest napkin, skirting, cleaning towels* dan *glass towels*. Yang dinilai dari fasilitas linen yaitu kebrsihan fasilitas dan mutu atau kondisi fasilitas.

   Selain itu menurut (Soekresno, 2001) fasilitas di restoran juga terdapat fasilitas lainnya yaitu:
5. Fasilitas Hiburan dan *Entertainment*

   Fasilitas hiburan dan *entertaiment*, seperti peralatan musik, *sound system*, dan *lighting* yang ada dan dipergunakan di restoran. Yang dinilai dari fasilitas ini yaitu kenyamanan dari fasilitas seperti musik dan lampu, volume dari musik, dan jumlah lampu yang mencukupi sebagai penerangan restoran.

3. *Restaurant*

Menurut Marsum W.A (2005) definisi restoran adalah suatu tempat atau bangunan yang diorganisasikan secara komersial, yang menyelenggarakan pelayanan dengan baik kepada semua tamu, baik berupa kegiatan makan maupun minum.

4. Kepuasan Konsumen

Kepuasan konsumen adalah tingkat perasaan konsumen setelah

membandingkan antara apa yang diterima dan diharapannhya (Umar, 2005:65).

1. Faktor Utama dalam Menentukan Tingkat Kepuasan Konsumen

Dalam menentukan tingkat kepuasan konsumen, terdapat lima faktor utama yang harus diperhatikan oleh perusahaan (Lupiyoadi, 2001) antara lain :

a. Kualitas produk,
b. Kualitas pelayanan,
c. Emosional,
d. Harga, dan
e. Biaya

2. Metode Pengukuran Kepuasan Konsumen

Menurut Kotler yang dikutip dari Buku *Total Quality Management* ada beberapa metode yang dapat digunakan dalam melakukan pengukuran kepuasan pelanggan, diantaranya (Tjiptono, 2003:104):

a. Sistem keluhan dan saran

b. Ghost shopping

c. Lost customer analysis

d. Survai kepuasan pelanggan

Umumnya penelitian mengenai kepuasan pelanggan dilakukan dengan penelitian survai, baik melalui pos, telepon, maupun wawancara langsung. Perusahaan akan memperoleh tanggapan dan umpan balik secara langsung dari pelanggan dan juga memberikan tanda (*signal*) positif bahwa perusahaan menaruh perhatian terhadap para pelanggannya. Pengukuran pelanggan melalui metode ini dapat dilakukan sebagai berikut, daintaranya

1. Directly Reportered Satisfactions
2. Derived Dissatisfactions

Pertanyaan yang diajukan menyangkaut dua hal utama yakni besarnya harapan pelnggan terhadap atribut tertentu dan besarnya kinerja yang mereka rasakan.

3. Problem Analysis
4. Importance-Performance Analysis

III. METODE PENELITIAN

1. Desain Penelitian

Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan metode penelitian kuantitatif.

2. Waktu dan Lokasi Penelitian

Untuk memperoleh data yang diperlukan dalam penyusunan laporan tugas akhir ini, penulis mengadakan penelitian yang diperkirakan dari bulan Maret 2017-Juni 2017 yang akan dilakukan di KTM resort Batam, Jl. Kolonel Sugiyono Tanjung Pinggir, Sekupang, Kota Batam, Provinsi Kepulauan Riau.

3. Populasi dan Sampel

a. Populasi

Populasi pada penelitian ini adalah seluruh tamu di KTM resort Batam tahun 2016 adalah 400.680 tamu.

b. Sampel

Sampel diambil secara kebetulan atau *accidental sampling* yang dijumpai pada waktu penelitian yang dijadikan responden sebagai sumber data.Karena adanya keterbasan waktu dan biaya maka penulis mengambil 100 orang responden sebagai sampel dalam penelitian ini.

4. Jenis dan Sumber Data

1. Jenis Data

a. Data Primer

Data primer dalam penelitian ini merupakan hasil dari kuesioner yang dilakukan langsung oleh peneliti kepada tamu.

b. Data Sekunder

Data sekunder dalam penelitian ini dapat berupa dokumentasi institusi, jurnal, makalah, buku dan internet.

2. Sumber Data

Dalam upaya mengumpulkan data primer dalam penelitian ini bersumber langsung dari pelanggan yang menginap dan datang ke *restaurant* serta langsung dari *captain food and beverage service* KTM resort Batam.

5. Teknik Pengumpulan Data

Teknik yang dipergunakan dalam pengumpulan data yaitu

1. Berdasarkan tujuan penelitian pertama untuk mengetahui fasilitas yang tersedia di karang *restaurant* KTM resort Batam. Untuk pengumpulan datanya penulis melakukan wawancara kepada narasumber yaitu selaku *captain restaurant* KTM resort Batam sebanyak satu orang. Kemudian dilakukan observasi (pengamatan) sebagai alat pengumpulan data yang dilakukan dengan cara mengamati dan mencatat secara sistematik gejala-gejala yang diselidiki penulis serta dokumentasi sebagai bukti yang telah dilakukannya wawancara.
2. Berdasarkan tujuan penelitian yang kedua yaitu untuk mengetahui kepuasan konsumen terhadap fasilitas di karang *restaurant* KTM resort Batam. Untuk memperoleh datanya penulis melakukan penyebaran kuisioner (angket) kepada para responden. Kuesioner merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberi seperangkat pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada responden untuk dijawabnya.

6. Operasional Variabel

Tabel 3.2
Operasional Variabel Penelitian

Variabel	Sub Variabel	Indikator	Pengumpulan data
Fasilitas Restoran	1.Fasilitas Perlengkapan Restoran & *Furnitures*	• Kenyamanan • Desain *interior* dan *eksterior* • Kebersihan • Mutu atau kondisi • Jumlah	Kuisioner
	2. Fasilitas Meja Makan(*Table Accessories)*	• Kebersihan • Jumlah	Kuisioner
	3. Fasilitas Peralatan Makan dan Minum (*equipment*)	• Kebersihan • Mutu atau kondisi • Kenyamanan • Jumlah	Kuisioner
	4. Fasilitas *Linen*	• Kebersihan • Mutu	Kuisioner
	5. Fasilitas Hiburan &*Entertainment*	• Kenyamanan • Volume • Jumlah	Kuisioner

7. Teknik Pengukuran

Teknik pengukuran yang digunakan adalah skala likert yaitu skala yang digunakan untuk mengukur sikap, pendapat dan persepsi seseorang atau sekelompok orang tentang fenomena sosial (Sugiyono, 2015:93).

Tabel 3.3
Skala Likert

Kriteria	Skor
Sangat Setuju	5
Setuju	4
Ragu-Ragu	3
Tidak Setuju	2
Sangat Tidak Setuju	1

Sumber : Sugiyono, 2015:94

8. Teknik Analisis Data

Menurut Supranto (2011), tingkat kesesuaian adalah hasil perbandingan skor harapan dengan skor kenyataan/ pelaksanaan, dengan rumus yang digunakan

$$Tki = \frac{xi}{yi} \times 100\%$$

Ket:

Tki = Tingkat kesesuaian responden
xi = Skor penilaian kinerja pelayanan yang diterima
yi = Skor penilaian tingkat harapan

$$X = \frac{\sum xi}{n} \qquad Y = \frac{\sum yi}{n}$$

Ket:

X = Skor rata-rata tingkat kinerja pelayanan yang diterima
Y = Skor rata-rata penilaian tingkat harapan
∑xi = jumlah Skor tingkat kinerja pelayanan yang diterima/ kenyataan
$\sum y$i = jumlah Skor tingkat harapan
n = Jumlah responden

Terdapat dua hal yang dapat terjadi dalam tingkat kesesuaian;

1. Apabila kinerja (persepsi) dibawah harapan maka pelanggan akan kecewa dan tidak puas (Supratno, 2006)
2. Apabila kinerja (persepsi) sesuai dengan harapan maka pelanggan akan puas, sedangkan apabila kinerja melebihi harapan maka pelanggan akan sangat puas (Supratno, 2006)

Kriteria penilaian tingkat kesesuaian pelanggan metode *IPA* :

1. Tingkat kesesuian pelanggan > 100% maka sangat memuaskan
2. Tingkat kesesuaian = 100% maka telah memuaskan
3. Tingkat kesesuaian < 100% maka belum memuaskan

Dalam metode *IPA* oleh Martilla dan James, jika tingkat kesesuaian <100% dapat dijelaskan lagi sebagai berikut :

- 0 – 32% = Pelanggan sangat tidak puas
- 33 – 65% = Pelanggan tidak puas
- 66 – 99% = Pelanggan kurang puas

IV. HASIL DAN PEMBAHASAN

1. Gambaran Umum KTM Resort Batam

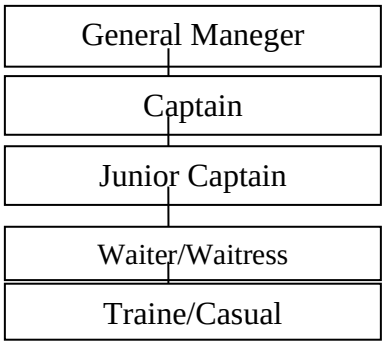
a. KTM Resort Batam

KTM berasal dari nama singkatan pendiri atau *owner* yang bernama Koh Tiang Meng yang beroperasi sejak tahun 2002.

b. Struktur Organisasi KTM Resort Batam

Berikut ini adalah struktur organisasi *Food and Beverage Service* di KTM resort Batam :

Gambar 4.1
Struktur Organisasi *F & B Service*
KTM Resort Batam



Sumber : KTM resort Batam, 2017

2. Fasilitas Yang Tersedia di Karang *Restaurant* KTM Resort Batam

Dalam meningkatkan pendapatan hotel dan meningkatkan pengunjung, tentukan pihak hotel KTM resort Batam harus memperhatikan dan melengkapi fasilitas yang ada di restoran agar tamu nyaman dan puas berkunjung di restoran tersebut. Berikut hasil penelitian berdasarkan sub variabel tentang fasilitas apa saja yang tersedia di karang *restaurant* KTM resort Batam:

1. Fasilitas Perlengkapan Restoran dan *Furnitures*

Berdasarkan observasi peneliti di lapangan, fasilitas perlengkapan restoran dan *Furnitures* yang terdapat di karang *restaurant* KTM resort Batam seperti meja, kursi, meja samping (*Side stand*), meja panjang (*counter disk*), dan trolly makanan dan minuman yang sering juga disebut *gueridon*.

2. Fasilitas Meja Makan (*Table Accessories*)

Berdasarkan observasi peneliti di lapangan, Fasilitas meja makan (*table accessories*) yang terdapat di karang *restaurant* KTM resort Batam yaitu Asbak (*Ashtray*), Tisu, dan Vas bunga (*Flower Vase*), vas bunga jarang terdapat dimeja restoran karena digunakan saat ada acara seperti *lunch* maupun *dinner* suatu organisasi maupun keluarga

3. Fasilitas Peralatan Makan dan Minum (*Equipment*)

Berdasarkan observasi peneliti di lapangan, Fasilitas peralatan makan dan minum (*equipment*) yang terdapat di karang restaurant KTM resort Batam seperti *silverware/cutleries* yaitu terdiri dari sendok makan (*dinner spoon, soup spoon, tea spoon, dan dessert spoon*), garpu (*dinner fork, dessert fork, steak fork*),pisau (*dessert knife, dinner knife, steak knife, cake cup*), selanjutnya *chinaware* yaitu terdiri dari (*dinner plate, soup bowl, dessert plate, B&B plate, soup cup, chinese bowl, coffee cup, tea cup, salad bowl*),dan terakhir ada *glassware* yang terdiri dari (*water goblet, juice glass, high bowl glass, red wine glass,white wine glass, beer glass*).

4. Fasilitas *Linen*

Berdasarkan observasi di lapangan, Fasilitas linen yang terdapat di karang restaurant KTM resort Batam yaitu *napkin*, *skirting*, alas meja (*table cloth*).

5. Fasilitas Hiburan dan *Entertainment*

Berdasarkan observasi penulis dilapangan, fasilitas hiburan dan *entertainment* yang terdapat di karang *restaurant* KTM resort Batam yaitu: fasilitas hiburan seperti musik lengkap dengan *sound system*, dan untuk entertainmentnya yaitu lampu penerang restoran.

Rekapitulasi Hasil Tingkat Kesesuaian Kenyataan dan Harapan Fasilitas *Restaurant*

Tabel 4.17
Tingkat Kesesuaian Antara
Kenyataan dan Harapan

Pernyataan sub variabel	Kenyataan	Harapan	X	Y	Tingkat Kesesuaian
1. Fasilitas Perlengkapan Restoran dan *Furnitures*	1908	2341	19,08	23,41	82%
2.Fasilitas Meja Makan (*Table Accessories)*	826	924	8,26	9,24	89%
3. Fasilitas Peralatan Makan dan Minum (*Equipment*)	1562	1858	15,62	18,58	84%
4. Fasilitas *Linen*	839	950	8,39	9,5	88%
5. Fasilitas Hiburan dan *Entertaiment*	1197	1309	11,97	13,09	91%
Total Skor Keseluruhan	**6332**	**7382**	**12,66**	**14,76**	**87%**

Sumber : Data primer yang diolah, 2017

a. Fasilitas Perlengkapan dan *furnitures*

Dari tabel 4.17 dapat dilihat bahwa untuk kepuasan konsumen pada sub variabel fasilitas pelengkapan dan *furnitures* menunjukkan jumlah skor harapan lebih besar dibanding jumlah skor kenyataan, dengan jumlah skor harapan berjumlah 2341 dan jumlah skor kenyataan berjumlah 1908. Sedangkan pada nilai rata-rata berdasarkan harapan menunjukkan angka 23,41 dan nilai rata-rata berdasarkan kenyataan menunjukkan angka 19,08. Sehingga dalam perbandingan tingkat kesesuaian menunjukkan angka 82%. Maka dalam tafsiran tingkat kesesuaian menurut metode *IPA* angka perbandingan 82% disimpulkan bahwa konsumen kurang puas.

b. Fasilitas Meja Makan (*Table accessories*)

Dari tabel 4.17 dapat dilihat bahwa untuk kepuasan konsumen pada sub variabel fasilitas meja makan (*table accessories*) menunjukkan jumlah skor harapan lebih besar dibanding jumlah skor kenyataan, dengan jumlah skor harapan berjumlah 924 dan jumlah skor kenyataan berjumlah 826. Sedangkan pada nilai rata-rata berdasarkan harapan menunjukkan

angka 9,24 dan nilai rata-rata berdasarkan kenyataan menunjukkan angka 8,26. Sehingga dalam perbandingan tingkat kesesuaian menunjukkan angka 89%. Maka dalam tafsiran tingkat kesesuaian menurut metode *IPA*, angka perbandingan 89% disimpulkan bahwa konsumen kurang puas.

c. Fasilitas Peralatan Makan dan Minum (*Equipment*)

Dari tabel 4.17 dapat dilihat bahwa untuk kepuasan konsumen pada sub variabel fasilitas peralatan makan dan minum (*equipment*) menunjukkan jumlah skor harapan lebih besar dibanding jumlah skor kenyataan, dengan jumlah skor harapan berjumlah 1858 dan jumlah skor kenyataan berjumlah 1562. Sedangkan pada nilai rata-rata berdasarkan harapan menunjukkan angka 18,58 dan nilai rata-rata berdasarkan kenyataan menunjukkan angka 15,62. Sehingga dalam perbandingan tingkat kesesuaian menunjukkan angka 84%. Maka dalam tafsiran tingkat kesesuaian menurut metode *IPA*, angka perbandingan 84% disimpulkan bahwa konsumen kurang puas.

d. Fasilitas *Linen*

Dari tabel 4.17 dapat dilihat bahwa untuk kepuasan konsumen pada sub variabel fasilitas *linen* menunjukkan jumlah skor harapan lebih besar dibanding jumlah skor kenyataan, dengan jumlah skor harapan berjumlah 950 dan jumlah skor kenyataan berjumlah 839. Sedangkan pada nilai rata-rata berdasarkan harapan menunjukkan angka 9,5 dan nilai rata-rata berdasarkan kenyataan menunjukkan angka 8,39. Sehingga dalam perbandingan tingkat kesesuaian menunjukkan angka 88%. Maka dalam tafsiran tingkat kesesuaian menurut metode *IPA*, angka perbandingan 88% disimpulkan bahwa konsumen kurang puas.

e. Fasilitas Hiburan dan *Entertainment*

Dari tabel 4.17 dapat dilihat bahwa untuk kepuasan konsumen pada sub variabel fasilitas hiburan dan *entertainment* menunjukkan jumlah skor harapan lebih besar dibanding jumlah skor kenyataan, dengan jumlah skor harapan berjumlah 1309 dan jumlah skor kenyataan berjumlah 1197. Sedangkan pada nilai rata-rata berdasarkan harapan menunjukkan angka 13,09 dan nilai rata-rata berdasarkan kenyataan menunjukkan angka 11,97. Sehingga dalam perbandingan tingkat kesesuaian menunjukkan angka 91%. Maka dalam tafsiran tingkat kesesuaian menurut metode *IPA*, angka perbandingan 91% disimpulkan bahwa konsumen kurang puas.

Deskripsi Hasil Tingkat Kesesuaian Antara Kenyataan dan Harapan

Dari tabel 4.17 dapat dilihat bahwa rekapitulasi hasil tingkat kesesuaian antara kenyataan dan harapan menunjukkan total skor harapan secara keseluruhan lebih besar dibanding total skor kenyataan, dengan total skor harapan berjumlah 7382 dan total skor kenyataan berjumlah 6332. Sedangkan pada total nilai rata-rata secara keseluruhan berdasarkan harapan menunjukkan angka 14,76 dan total nilai rata-rata berdasarkan kenyataan menunjukkan angka 12,66. Sehingga

dalam perbandingan tingkat kesesuaian keselurahan sub variabel menunjukkan angka 87%. Maka dalam tafsiran tingkat kesesuaian menurut metode *IPA,* angka perbandingan 87% disimpulkan bahwa konsumen kurang puas.

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan mengenai kepuasan konsumen terhadap fasilitas di karang restaurant KTM resort Batam , maka dapat diambil kesimpulan penelitian tersebut sebagai berikut :

1. Berdasarkan hasil observasi dan wawancara di lapangan, dapat disimpulkan bahwa fasilitas yang tersedia di karang *restaurant* KTM resort Batam yaitu fasilitas perlengkapan restoran dan *furnitures* seperti meja, kursi, meja samping (*side stand*), meja samping (*dispancer counter*), dan trolly pembawa makanan (*gueridon*). Yang kedua ada fasilitas meja makan (*table accessories*) seperti *Asbak (Ashtray), Tisu, dan Vas bunga (Flower Vase).* Yang ketiga fasilitas pealatan makan dan minum (*equipment*) seperti *silverware/cutleries* yaitu terdiri dari sendok makan *(dinner spoon, soup spoon, tea spoon, dan dessert spoon),* garpu *(dinner fork, dessert fork, steak fork),*pisau *(dessert knife, dinner knife, steak knife, cake cup),* selanjutnya *chinaware* yaitu terdiri dari *(dinner plate, soup bowl, dessert plate, B&B plate, soup cup, chinese bowl, coffee cup, tea cup, salad bowl),*dan terakhir ada *glassware* yang terdiri dari *(water goblet, juice glass, high bowl glass, red wine glass,white wine glass, beer glass).* Yang keempat yaitu fasilitas *linen* seperti *napkin, skirting* dan alas meja (*table cloth*). Dan yang kelima yaitu fasilitas hiburan dan *entertaiment* seperti musik, *sound system,* dan lampu penerangan. Sedangkan cara perawatan dan pemeliharaan fasilitas restaurant tersebut dengan cara *dusting, polishing,* dan mengikuti cara penyimpanan peralatan makan dan minum (*equipment*) secara baik dan benar sehingga semua fasilitas restoran terjaga mutu atau kondisinya, jumlah ketersediaan dari fasilitas tidak berkurang, dan kebersihannya terjaga dengan baik.
2. Berdasarkan hasil pengolahan data melalui kuesioner, dapat disimpulkan bahwa kepuasan konsumen terhadap fasilitas di karang restaurant KTM resort Batam :

   Menurut tafsiran metode *IPA* oleh Martila dan James (19970 dalam tingkat kesesuaian harapan dan kenyataan jika <100%, maka:
   - 0 – 32% = Pelanggan sangat tidak puas
   - 33 – 65% = Pelanggan tidak puas
   - 66 – 99% = Pelanggan kurang puas

   a. Perbandingan antara harapan dan kenyataan hasil tingkat kesesuaian pada fasilitas perlengkapan restoran dan *furnitures* kurang dari 100% dengan persentase 82%,

Maka dalam tafsiran tingkat kesesuaian menurut metode *IPA*, dapat disimpulkan bahwa konsumen kurang puas.

b. Perbandingan antara harapan dan kenyataan hasil tingkat kesesuaian pada fasilitas perlengkapan meja makan (*table accessories*) kurang dari 100% dengan persentase 89%, Maka dalam tafsiran tingkat kesesuaian menurut metode *IPA*, dapat disimpulkan bahwa konsumen kurang puas.
c. Perbandingan antara harapan dan kenyataan hasil tingkat kesesuaian pada fasilitas peralatan makan dan minum (*equipment*) kurang dari 100% dengan persentase 84%, Maka dalam tafsiran tingkat kesesuaian menurut metode *IPA*, dapat disimpulkan bahwa konsumen kurang puas.
d. Perbandingan antara harapan dan kenyataan hasil tingkat kesesuaian pada fasilitas *linen* kurang dari 100% dengan persentase 88%, Maka dalam tafsiran tingkat kesesuaian menurut metode *IPA*, dapat disimpulkan bahwa konsumen kurang puas.
e. Perbandingan antara harapan dan kenyataan hasil tingkat kesesuaian pada fasilitas hiburan dan *entertainment* kurang dari 100% dengan persentase 91%, Maka dalam tafsiran tingkat kesesuaian menurut metode *IPA*, dapat disimpulkan bahwa konsumen kurang puas.

Jadi secara keseluruhan dapat disimpulkan bahwa hasil perbandingan tingkat kesesuaian antara harapan dan kenyataan secara keseluruhan sub variabel fasilitas *restaurant* kurang dari 100% dengan persentase 87%, Maka dalam tafsiran tingkat kesesuaian menurut metode *IPA* dapat disimpulkan konsumen kurang puas akan fasilitas restoran di karang *restaurant* KTM resort Batam, yang dirasakan setelah pengunjung membandingkan antara kenyataan dan harapan melalui kuisioner. Hal ini menunjukkan bahwa tingkat harapan konsumen lebih besar dari pada tingkat kenyataan (y>x).

5.2 Saran

Penelitian ini diharapkan dapat dijadikan masukan informasi dengan maksud untuk memperbaiki, mempertahankan juga untuk meningkatkan fasilitas di karang *restaurant* KTM resort Batam guna memenuhi kepuasan konsumen yang datang menggunakan fasilitas. Beberapa saran yang dapat menjadikan masukan, diantaranya :

1. Berdasarkan hasil penelitian dengan output yang kurang baik, pihak terkait harus selalu meningkatkan kondisi tersebut dan akan lebih baik lagi jika peningkatan dilakukan dari sebelumnya guna memenuhi kepuasan dan keinginan dari konsumen.

2. Selalu melakukan pendataan atau *inventory* fasilitas secara rutin mengenai fasilitas yang tidak layak pakai dan mutu atau kondisi fasilitas yang berkurang karena salah satu upaya untuk meningkatkan jumlah konsumen yang datang ke restoran.
3. Untuk mengetahui kepuasan konsumen terhadapfasilitas di karang *restaurant* KTM resort Batam, maka pihak hotel terutama di bagian food *and beverage service department* sebaiknya menerima komentar dan juga saran dari konsumen yang datang ke restoran. Yang mana dari komentar dan saran konsumen tersebut nantinya akan menjadikan peningkatan fasilitas restoran yang lebih baik lagi. Dengan begitu, tentunya konsumen akan merasa puas.

DAFTAR PUSTAKA

Daryanto & Setyobudi, Ismanto.2014. *Konsumen dan Pelayanan Prima*. Yogyakarta: Gava Media.

Direktorat Jendral Pariwisata, 1988.*Pariwisata Nusantara Indonesia.* Jakarta.

Keputusan Menteri Parpostel nomor KM 94/HK 103/MP PT 1987

Keputusan Menteri Parpostel nomor KM 37/PW.340/MPPT 1987

Kotler, Philip Dan Kevin Lane Keller. 2007. *Manajemen Pemasaran. Edisi Kedua Belas*. Jakarta: Indeks.

Kusmayadi dan Sugiarto. 2009. *Metode Penelitian dalam Bidang Kepariwisataan*. Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama.

Lalu Sumayang. 2003. Dasar-*Dasar Manajemen Produksi dan Operasi*. Jakarta: Salemba.

Lawson, Fred. 1976. *Hotel Motels and Condominisius (Design Planning and Maintenance) First Publish Great Britain by The Architectural Press LTD*, London.

Lupiyoadi, 2001. *Manajemen Pemasaran Jasa: Teori dan Praktik*. Jakarta: Salemba Empat.

Marsum, W.A.1993. *Retoran dan Segala Permasalahannya*. Yogyakarta: Andi.

Nasution, M.N. 2005. *Manajemen Mutu Terpadu (Total Quality Mangement)*. Bogor: Ghalia Indonesia.

Sangadji, Etta Mamang, Sopiah. 2010. *Metodologi Penelitian Pendekatan Praktis dalam Penelitian*. Yogyakarta: Andi.

Setiadi, Nugroho. 2007. *Perilaku Konsumen: Perspektif Kontemporer Pada Motif, Tujuan, Dan Keinginan Konsumen*. Jakarta: Kencana Prenada Media.

Setiadi. 2013. *Konsep dan Praktik Penulisan Riset Keperawatan*. Edisi 2. Yogyak arta: Graha Ilmu.

Simmamora. 2011. *Memenangkan Pasar dan Pemasaran Efektif*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.

Soekresno dan Pendit. 2006. *Pramusaji Food and Beverage Service*. Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama.

Soekresno, 2001. *Manajemen Food & Beverage Service Hotel*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.

Spillane. 1994. *Pariwisata Indonesi: Siasat Ekonomi dan Rekayasa Kebudayaan*. Yogyakarta: Kanisius.

Sri, Endar. *Definisi Hotel*. Jakarta: Erlangga.

Sugiyono, 2015. *Metode Penelitian Kuantita tif Kualitatif dan R&D.* Bandung: Alfabeta.

Sukardi. 2008. *Metode Penelitian Pendidikan: Kompetensi Dan Praktiknya.* Jakarta: Bumi Aksara.

Sulastiyono, Agus. 2011. *Manajemen Penyelenggaraan Hotel*. Bandung: Alfabeta.

Surachman,Aan,1989. *Pengetahuan Dasar Perhotelan*. Jakarta.
Sutrisno, Hadi. 1998. *Analisis Regresi*. Yogyakarta: Gadjah Mada University Press.
Swarbrooke, John. 1996. *Devolopment and Management of Visitor Attractions*. Oxford: Butterworh-Heinemann.
Tarmoezi, Trizno. 2000. *Hotel Front Office*. Jakarta: Kesaint Blanch
Tjiptono, Fandy dan Anastasia Diana. 2003. *Total Quality Manajemen. Edisi Revisi***.** Yogyakarta: Andi.
Umar, Husein. 1997. *Study Kelayakan Bisnis. Edisi Ketiga*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.

Media Internet:
http://jurnal-sdm.blogspot.co.id/2009/07/pengantar-perhotelan-definisi-hotel.html

(diakses pada 15 Februari 20.15)

Effendyalhajj.blogspot.co.id/2012/03/sejarah-pembentukkan-provinsi- kepulauan

(diakses pada 25 Februari 15.00)