

**KEPUASAN PENGUNJUNG TERHADAP KUALITAS MAKANAN LENDOT
DI KAWASAN WISATA TAMAN KOTA COASTAL AREA
KABUPATEN KARIMUN**

Oleh : Hanisah

Email : Hanisah.nisa26@yahoo.co.id

Counsellor : Syofia Achnes

Department of Administrative Sciences Tourism Studies Program

Faculty of Social and Political Science

University of Riau

Kampus Bina Widya Jl. H.R Soebrantas km. 12,5 Simp. Baru Pekanbaru 28293

Telp/Fax. 0761-63277

ABSTRACT

The satisfaction is compatibility of product accepted and expectation of product. The research was conducted to determine the satisfaction of visitors to the quality of food lendot in The Tourist Area Of The City Park Coastal Area Karimun Regency. The research method used is quantitative approach. The sample technique used is accidental sampling. Samples taken as many as 40 respondents who consume a lendot in the Kawasan Wisata Taman Kota Coastal Area Kabupaten Karimun, where taken into the research respondents are visitors who have never consume lendot with the intention to know expectations and performance after consume lendot. The data were collected using questionnaire, interview and observation. Analysis of data use is done by comparing expectations and performance of the responses of respondents. The results of the research indicate the performance is higher than the expectation level so that overall visitors are satisfied with the quality of food lendot in The Tourist Area Of The City Park Coastal Area Karimun Regency.

Keywords: Satisfaction, Food Quality, Coastal Area

I. PENDAHULUAN

Industri makanan dan minuman yang merupakan salah satu bidang usaha pariwisata berperan penting dalam perkembangannya. Sejalan dengan fungsi atas keberadaannya industri makanan dan minuman telah banyak berkembang diberbagai tempat dengan segala macam bentuk variasi dan macam ragamnya. Dengan begitu, secara tidak langsung kebutuhan dari industry makanan dan minuman akan terus meningkat. Meski begitu kebutuhan tersebut tidak akan bersifat

statis karena perubahan zaman dan mode di era globalisasi sekarang ini.

Sebagai salah satu kota yang dikelilingi oleh laut, Kabupaten Karimun yang berprovinsi di Kepulauan Riau menjadi salah satu kota dengan daya tarik pada wisata bahari. Kawasan wisata taman kota Coastal Area menjadi salah satu tempat yang banyak diminati karena lokasinya yang berada di sepanjang pantai Balai kota hingga kawasan pantai Lubuk Semut. Coastal Area merupakan kawasan wisata yang terdapat di taman kota Kabupaten Karimun yang

menjadi salah satu tempat yang harus dikunjungi ketika berada di Kabupaten Karimun. Letaknya yang mudah diakses yakni sekitar 2 km dari pelabuhan domestik/internasional dengan hanya memerlukan waktu sekitar 5 menit untuk sampai. Di sepanjang jalan Coastal Area terdapat banyak sekali jajanan yang tersedia dengan berbagai menu dan olahan rasa.

Tabel 1.1
Makanan Melayu yang Tersedia di Kawasan Wisata Taman Kota Coastal

Dasar	Bahan-bahan
Kuah (<i>Stock</i>)	<ul style="list-style-type: none"> - Bawang Merah - Bawang Putih - Cabe Rawit - Merica - Terasi
Isi	Sayur-sayuran : <ul style="list-style-type: none"> - Pakis - Kangkung - Daun Kunyit
Pelengkap	<ul style="list-style-type: none"> - Siput - Kerang - Udang - Ikan Teri

Area Kabupaten Karimun

Makanan	Bahan Utama
Lendot	Sagu
Lakse	Sagu
Otak-otak	Ikan
Prata	Tepung Gandum
Ikan Asam Pedas	Ikan

Tabel diatas memaparkan beberapa jenis makanan melayu yang tersedia di Kawasan Wisata Taman Kota Coastal Area, salah satunya yaitu lendot. Lendot yang merupakan makanan melayu yang terbuat dari tepung sagu yang dimasak bersama dengan sayuran dan seafood sebagai perencahnya (penambah cita rasa). Kuah pada lendot tidak cair sebagaimana umumnya, tetapi memiliki tekstur lendir mirip seperti lem yang berasal dari tepung

sagu. Dari lendir inilah sehingga warga setempat menyebutnya dengan lendot. Kini lendot telah menjadi makanan andalan Kabupaten Karimun ketika ada event atau pergelaran tertentu atau untuk hidangan sehari-hari. Cita rasanya yang khas melayu menjadikan makanan ini banyak diminati oleh masyarakat Kabupaten Karimun.

Berdasarkan beberapa tanggapan masyarakat dibandingkan berbagai macam makanan melayu yang disebutkan diatas, makanan lendot ini hanya ada di Kabupaten Karimun karena awalnya berasal dari Pulau Kundur. Saat ini sangat mudah untuk mengkonsumsi lendot karena telah banyak terdapat rumah makan yang menyediakan makanan melayu itu dengan berbagaimacam cara dan bahan racikan. Para pedagang berlomba-lomba untuk menghasilkan lendot dengan rasa dan kualitas terbaik. Dilihat dari segi permintaannya akan makanan lendot berdampak positif bagi para produsen. Makanan yang terbuat dari tepung sagu ini juga banyak tersedia di Kawasan Wisata Taman Kota Coastal Area.

Tabel 1.2
Komposisi Makanan Melayu Lendot

Sumber : Data Olahan 2017

Penggunaan bahan yang tepat pada suatu makanan yang akan kita olah tentunya akan menghasilkan makanan yang berkualitas. Menurut Kotler dan Armstrong (2012) kualitas produk adalah Karakteristik dari produk atau jasa yang pada kemampuannya menanggung janji atau sisipan untuk memuaskan kebutuhan pelanggan. Jika konsumen tersebut merasa puas dengan produk yang diterimanya secara tidak langsung ia akan menjadi salah satu media promosi produk tersebut yaitu berupa informasi dari mulut ke mulut. Mowen dan Minor (1998) mengemukakan bahwa komunikasi lisan antara pemberi pengaruh dan pencari informasi merupakan salah satu bentuk *Dyadic Exchanges*. *Dyadic*

Exchanges adalah suatu pertukaran sumber daya antara dua orang. Komunikasi lisan (*Word-of-Mouth Communication*) adalah pertukaran ide, pikiran, dan komentar antara dua atau lebih konsumen, dan tidak satu pun dari mereka adalah pemasar.

Menurut Levitt (1987) syarat yang harus dimiliki perusahaan agar dapat sukses dalam persaingan adalah berusaha mencapai tujuan untuk menciptakan dan mempertahankan pelanggan. Untuk itu untuk memperoleh tingkat kepuasan pengunjung terhadap lendot perlu memperhatikan kualitasnya.

Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah yang dipaparkan diatas, maka penulis mengemukakan rumusan masalah sebagai berikut :

1. Bagaimanakah kualitas makanan lendot di Kawasan Wisata Taman Kota Coastal Area Kabupaten Karimun?
2. Bagaimanakah kepuasan pengunjung terhadap kualitas makanan lendot di Kawasan Wisata Taman Kota Coastal Area Kabupaten Karimun?

Identifikasi Masalah

Dari perumusan masalah diatas dapat diidentifikasi masalah dari penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Bagaimana kualitas dari makanan lendot yang ada di Kawasan Wisata Taman Kota Coastal Area Kabupaten Karimun
2. Bagaimana kepuasan pengunjung terhadap kualitas makanan lendot yang ada di Kawasan Wisata Taman Kota Coastal Area Kabupaten Karimun

Batasan Masalah

Dalam penelitian ini penulis membatasi yaitu hanya meneliti kepuasan konsumen terhadap kualitas makanan lendot yang ada di Kawasan Wisata Taman Kota Coastal Area Kabupaten Karimun dengan menggunakan metode pengukur kepuasan melalui survai kepuasan pelanggan.

Penelitian ini dibatasi dengan maksud lebih terarahnya masalah yang akan dibahas.

Tujuan Penelitian

Adapun tujuan dari penelitian ini yang berdasarkan rumusan masalah diatas sebagai berikut :

1. Untuk mengetahui kualitas dari makanan lendot di Kawasan Wisata Taman Kota Coastal Area Kabupaten Karimun.
2. Untuk mengetahui bagaimanakah kepuasan pengunjung terhadap kualitas makanan lendot di Kawasan Wisata Taman Kota Coastal Area Kabupaten Karimun.

Manfaat Penelitian

Berdasarkan tujuan diatas adapun manfaat yang dapat diambil dari penelitian ini bagi beberapa pihak ialah :

1. Manfaat Praktis, untuk memberikan saran dan masukan yang bermanfaat kepada pihak terkait mengenai kepuasan konsumen terhadap makanan lendot guna meningkatkan kualitas dari lendot itu sendiri.
2. Manfaat Teoritis, memberikan ilmu dan pemahaman kepada peneliti mengenai kepuasan konsumen terhadap lendot yang merupakan makanan khas daerah peneliti sendiri serta sebagai informasi yang akan digunakan dalam penelitian ini.

II. TINJAUAN TEORI

2.1. Pengertian Kepuasan Konsumen

Essinger & Wylie (2003) kepuasan konsumen terhadap kualitas makanan terdiri dari : kualitas rasa, kuantitas atau porsi, variasi makanan, cita rasa yang khas, waktu, kebersihan dan inovasi.

1. Kualitas dalam hal rasa
Kualitas rasa yang dijaga dengan baik sesuai cita rasa yang diinginkan konsumen.
2. Kuantitas atau porsi
Kuantitas atau porsi masakan yang sesuai dengan keinginan konsumen.

3. Variasi menu dan variasi jenis masakan yang ditawarkan
Variasi menu masakan yang disajikan dari bermacam-macam jenis masakan dan variasi jenis masakan yang beraneka ragam.
4. Cita rasa yang khas
Cita rasa yang khas yang berbeda dan hanya ada di suatu tempat tertentu.
5. Waktu
Ketepatan dalam pembuatan makanan dan pada saat penyajian makanan tersebut.
6. Higienitas atau kebersihan
Higienitas makanan yang selalu dijaga.
7. Inovasi
Inovasi masakan baru yang ditawarkan membuat konsumen tidak bosan dengan produk yang monoton sehingga konsumen memiliki banyak pilihan.

Kotler dan Armstrong (2007), mendefinisikan kepuasan pelanggan sebagai suatu tingkatan dimana produk dirasakan sesuai dengan harapan pembeli. Kepuasan konsumen terhadap pembelian tergantung pada kinerja aktual produk tersebut, sehingga sesuai dengan harapan pembeli. Konsumen memiliki berbagai macam tingkatan kepuasan. Jika keberadaan suatu produk berada di bawah harapan pembeli, maka pembeli tersebut tidak merasa puas. Kepuasan konsumen adalah tingkatan perasaan konsumen setelah membandingkan dengan harapannya.

Menurut Tjiptono (2002) produk dapat pula diartikan sebagai persepsi konsumen yang dijabarkan oleh produsen melalui hasil produksinya. Oleh karena itu tingkat kepuasan konsumen terhadap suatu produk akan sangat bergantung kepada kualitas produk itu sendiri. Kepuasan konsumen adalah sejauh mana manfaat sebuah produk dirasakan (*perceived*) sesuai

dengan apa yang diharapkan pelanggan (Amir, 2005).

2.2. Kualitas Makanan

Menurut Potter dan Hotchkiss (2012) *food quality* atau kualitas makanan adalah karakteristik kualitas dari makanan yang dapat diterima oleh konsumen, seperti ukuran, bentuk, warna, konsistensi, tekstur, dan rasa. Makanan lezat dan segar memainkan peran penting dalam upaya untuk melampaui pesaing. Dengan demikian, kualitas makanan adalah salah satu cara terbaik untuk memaksimalkan keberhasilan dalam bisnis restoran. Kualitas tidak hanya terdapat pada barang atau jasa saja, tetapi juga termasuk dalam produk makanan. Pelanggan yang datang untuk mencari makanan tentu ingin membeli makanan yang berkualitas.

Menurut Knight dan Kotschevar (2000) kualitas makanan merupakan suatu tingkatan dalam konsistensi kualitas menu yang dicapai dengan penetapan suatu bstandar produk dan kemudian mengecek poin-poin yang harus dikontrol untuk melihat kualitas yang ingin dicapai. Setiap produk makanan mempunyai standar sendiri, jadi terdapat banyak standar dalam setiap menu makanan.

III. METODE PENELITIAN

3.1. Desain Penelitian

Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan metode penelitian kuantitatif. Metode kuantitatif merupakan metode untuk menguji teori-teori tertentu dengan cara meneliti hubungan antar variabel.

3.2. Lokasi dan Waktu Penelitian

Penelitian ini penulis lakukan di daerah penulis yaitu Kawasan Wisata Taman Kota Coastal Area Kabupaten Karimun Provinsi Kepulauan Riau. Waktu yang penulis perlukan untuk menyelesaikan penelitian ini dari pembuatan proposal

hingga ujian hasil akhir yaitu berkisar dari bulan Maret 2017 sampai bulan Juli 2017.

3.3. Populasi dan Sampel

1. Populasi

Digunakan untuk menyebutkan serumpun atau sekelompok objek yang menjadi sasaran penelitian. Pada penelitian ini populasinya adalah semua konsumen yang belum pernah dan akan mengkonsumsi lendot di Kawasan Wisata Taman Kota Coastal Area Kabupaten Karimun.

2. Sampel

Menurut Sugiyono (2004) sampel ialah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki populasi tersebut. Penentuan sampel dalam penelitian ini menggunakan *Non Probability Sampling*, yaitu semua elemen dalam populasi tidak memiliki kesempatan yang sama untuk dipilih menjadi sampel (Ferdinand, 2006). Hal ini dikarenakan adanya keterbatasan waktu. Metode pengambilan sampel yang digunakan ialah *Accidental Sampling*, penentuan sampel berdasarkan kebetulan, yaitu siapa yang kebetulan bertemu dengan peneliti dapat dijadikan sampel jika orang tersebut sesuai atau cocok sebagai sumber data (Sugiyono, 2000). Jumlah sampel dalam penelitian ini adalah 40 orang.

3.4. Metode Pengumpul Data

1. Kuisisioner

Merupakan suatu teknik pengumpulan informasi yang memungkinkan analisis mempelajari sikap-sikap, keyakinan, perilaku dan karakteristik beberapa orang. Kuisisioner dari penelitian ini akan peneliti berikan kepada pengunjung yang datang ke Kawasan Wisata Taman Kota Coastal Area Kabupaten Karimun untuk mengkonsumsi makanan lendot dengan jumlah pengunjung yang ditentukan.

2. Wawancara

Wawancara adalah proses memperoleh keterangan/data untuk tujuan penelitian dengan cara Tanya jawab, sambil bertatap muka antara pewawancara dengan

responden dengan menggunakan alat yang dinamakan panduan wawancara. Untuk mendapatkan informasi data peneliti melakukan wawancara terhadap penjual makanan lendot di Kawasan Wisata Taman Coastal Area Kota Kabupaten Karimun.

3. Observasi

Observasi/pengamatan langsung adalah kegiatan pengumpulan data dengan melakukan penelitian langsung terhadap kondisi lingkungan objek penelitian. Peneliti akan mengamati secara langsung ke lokasi untuk memperoleh data.

3.6. Teknik Analisis Data

Dalam menganalisis data dalam penelitian ini menggunakan metode *Importance – Performance Analysis* (IPA) atau analisis tingkat kepentingan dan kinerja atau kepuasan pelanggan (Martila dan James)

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

$$Tk = \frac{x}{y} \times 100\%$$

Ket:

Tk = Tingkat kesesuaian responden

x = Skor penilaian kinerja pelayanan yang diterima

y = Skor penilaian kepentingan pelayanan

$$X = \frac{\sum x}{n} \qquad Y = \frac{\sum y}{n}$$

Ket:

x = Skor rata-rata tingkat pelaksanaan/ kenyataan

y = Skor rata-rata tingkat harapan

n = Jumlah responden

Kesimpulan dari rumus diatas akan didapat sebagai berikut :

Apabila harapan < kenyataan maka responden sangat puas

Apabila harapan = kenyataan maka responden puas

Apabila harapan > kenyataan maka responden kecewa.

3.7. Operasional Variabel

IV. HASIL DAN PEMBAHASAN

4.1. Gambaran Umum Kabupaten Karimun

Karimun adalah salah satu kota di Provinsi Kepulauan Riau yang merupakan kabupaten. Karimun tepat berada pada jalur pelayaran dan dekat dengan zona penerbangan internasional.

- Sebelah Utara berbatasan dengan Peninsula Malaysia dan Singapura
- Sebelah Selatan berbatasan dengan Indragiri
- Sebelah Barat menghadap Kabupaten Bengkalis dan Pelalawan
- Sebelah Timur berbatasan dengan Kota Batam

Luas total Kabupaten Karimun adalah 7.985 KM², terdiri atas daratan seluas 1.525 KM² dan lautan 6.460 KM². Sedangkan gugusan pulauanya keseluruhan berjumlah 247 pulau. 40 diantaranya telah berpenduduk sedangkan sisanya yakni 207 pulau belum berpenghuni. Hingga tahun 2012 penduduk Kabupaten Karimun telah mencapai 279.993 jiwa dengan tingkat kepadatan penduduk 81 jiwa per KM².

4.2. Gambaran Umum Kawasan Wisata Taman Kota Coastal Area

Coastal area mulai dibangun pada tahun 2009 dan diresmikan pada tahun 2014, pengerjaan Coastal Area dilakukan dalam 2 tahap yang pertama membutuhkan anggaran sebesar Rp 172 miliar dan untuk tahap kedua Rp121 miliar. Kondisi Coastal Area yang begitu nyaman ditambah lagi banyak kuliner, tempat bermain, dan tempat tongkrong membuat coastal area semakin dimanjakan.

Untuk menuju ke Coastal Area bukan hal yang sulit karena lokasi Coastal

Area berada pada pusat kota, dan merupakan tempat yang paling ramai dikunjungi masyarakat Karimun, dari pelabuhan saja sudah kelihatan bahwa Coastal Area berada tidak jauh. Namun jika anda berada di pusat kota Balai anda bisa mengambil rute

Variabel	Sub-variabel	Indikator
Kepuasan Konsumen		Kepuasan pengunjung dinilai dari tingkat kesesuaian antara harapan dan kenyataan dari kualitas makanan lendot yang dirasakan responden.
Kualitas Makanan	1. Kualitas rasa	- Suhu - Aroma - Kesegaran bahan
	2. Kuantitas atau porsi	- Porsi yang didapat sesuai dengan harga yang dibayar - Porsi tidak kurang dan tidak berlebih
	3. Variasi makanan	- Jenis bahan - Jenis potongan dari bahan
	4. Cita rasa yang khas	- Adanya ciri yang menjadi pembeda dari makanan lain - Terdapat rasa yang unik - Adanya bahan khusus yang digunakan
	5. Waktu	- Waktu pembuatan - Waktu penyajian
	6. Kebersihan	- Penampilan - Warna
	7. Inovasi	- Penambahan bahan pada resep - Substitusi bahan

Pukesmas Karimun, setelah itu anda ikuti jalan aspal dan kearah kiri trus kekanan dan maju sekitar 1 km, anda akan bisa menatap keindahan Coastal Area yang sebenarnya.

Fasilitas Wisata yang ada di coastal area adalah sebagai berikut :

1. Lokasi dengan panorama yang mengasikan
2. Sepatu roda
3. Mandi bola
4. Main mobil dan motor untuk anak-anak
5. Kuliner masakan khas Karimun yaitu lendot ada di coastal area.
6. Bermain layang-layang
7. Berbagai tempat pertunjukan di hari-hari besar

4.3. Gambaran Umum Lendot

Lendot merupakan makanan khas dari Pulau Karimun. Makanan ini sejatinya merupakan sayuran sebagaimana sayur kangkung dan bayam. Hanya saja perbedaannya terletak pada kuah yang menemaninya. Kuah pada Lendot tidak cair sebagaimana umumnya, tetapi memiliki tekstur lendir. Ya, mirip seperti lem. Dari lendir inilah sehingga warga setempat menyebutnya dengan lendot. Lendir ini merupakan bahan olahan dari sagu yang telah dihaluskan menjadi tepung. Dengan adanya siput sedot yang ditambahkan pada lendot semakin menambah keunikan ketika memakan lendot tersebut.

4.4. Gambaran Umum Responden

4.4.1. Berdasarkan Jenis Kelamin

Berdasarkan hasil penelitian melalui penyebaran kuisioner terhadap responden, dapat dinyatakan sebagai berikut :

Tabel 4.1

Deskripsi responden berdasarkan jenis kelamin

Jenis Kelamin	Jumlah	Persentase
Laki-laki	7	18%
Perempuan	33	83%
Total	40	100%

Sumber : Data primer yang diolah

Dari tabel diatas, dapat diketahui bahwa pengunjung yang berjenis kelamin laki-laki lebih sedikit dibandingkan dengan

pengunjung yang berjenis kelamin perempuan. Dimana dari data yang diperoleh terdapat jumlah laki-laki yang mengkonsumsi lendot pada waktu dilakukan penelitian hanya berjumlah 7 orang dengan persentase 18% dan ini berbanding jauh dengan jumlah perempuan yang berjumlah 33 orang dengan persentase 83%. Selisih antar keduanya yakni 65%.

4.4.2. Berdasarkan Usia

Berdasarkan hasil penelitian melalui penyebaran kuisioner terhadap responden, dapat dinyatakan sebagai berikut :

Tabel 4.2

Deskripsi responden berdasarkan rentang usia

Rentang Usia	Jumlah	Persentase
11-20 Tahun	8	20%
21-30 Tahun	8	20%
31-40 Tahun	12	30%
>40 Tahun	12	30%
Total	40	100%

Sumber : Data primer yang diolah

Dari tabel diatas, dapat diketahui bahwa jumlah pengunjung yang dijumpai berdasarkan usia memiliki perbedaan yang tidak terlalu dominan. Dimana jumlah pengunjung yang berusia 11-20 tahun sama dengan pengunjung yang berusia 21-30 tahun. Dengan begitu persentasenya pun akan sama. Sedangkan dua rentang usia lainnya yakni 31-40 tahun dan >40 tahun juga memiliki jumlah pengunjung yang sama yaitu 12 orang dengan persentase 30%. Dari hasil tersebut bisa dikatakan pengunjung yang berusia diatas 30 tahun lebih banyak yang mengkonsumsi lendot daripada pengunjung yang berusia dibawah 30 tahun.

4.4.3. Berdasarkan Pekerjaan

Berdasarkan hasil penelitian melalui penyebaran kuisioner terhadap responden, dapat dinyatakan sebagai berikut :

Tabel 4.3

Deskripsi responden berdasarkan pekerjaan

Pekerjaan	Jumlah	Persentase
Pelajar/mahasiswa	11	28%
Wiraswasta	2	5%
Pegawai Swasta	4	10%
PNS	3	8%
Lainnya	20	50%
Total	40	100%

Sumber : Data primer yang diolah

Dari data tabel diatas, dapat diketahui bahwa yang paling mendominasi ialah pengunjung dengan jenis pekerjaan lainnya, dengan persentase setengah dari pengunjung yang ada. Sedangkan jenis pekerjaan dengan persentase terendah adalah wiraswasta yang hanya berjumlah 2 orang dengan persentase 5 % dari jumlah keseluruhan pengunjung yang mengkonsumsi lendot tersebut. Sedangkan yang berstatus pelajar/mahasiswa berada pada posisi kedua dengan jumlah pengunjung sebanyak 11 orang yang memiliki persentase 28% dari jumlah pengunjung.

4.5. Rekapitulasi Hasil Tanggapan Responden

Berikut adalah hasil rekapitulasi dari tanggapan responden berdasarkan harapan sebelum mengkonsumsi lendot maupun setelah mengkonsumsi lendot di Kawasan Wisata Taman Kota Coastal Area Kabupaten Karimun

Tabel 4.4
Rekapitulasi hasil tanggapan harapan dan kenyataan responden

Pernyataan	Kenyataan	Harapan
Kualitas rasa 1	191	179
Kualitas rasa 2	191	177
Kualitas rasa 3	181	171
Total Skor	563	527
Kuantitas atau porsi 1	183	170

Kuantitas atau porsi 2	176	162
Total Skor	359	332
Variasi makanan 1	164	153
Variasi makanan 2	144	131
Total Skor	308	284
Cita rasa yang khas 1	187	174
Cita rasa yang khas 2	190	176
Cita rasa yang khas 3	185	169
Total Skor	562	519
Waktu 1	174	159
Waktu 2	168	158
Total Skor	342	317
Kebersihan 1	172	166
Kebersihan 2	171	168
Total Skor	343	334
Inovasi 1	161	146
Inovasi 2	146	133
Total Skor	307	279

Sumber : Data primer yang diolah

4.6. Kesesuaian Tingkat Kenyataan dan Harapan Kualitas Makanan

Variabel kualitas makanan meliputi kualitas rasa, kuantitas atau porsi, variasi makanan, cita rasa yang khas, waktu, kebersihan dan inovasi. Hasil skor jawaban masing-masing item pernyataan digunakan untuk mencari rata-rata nilai harapan dan kenyataan seperti pada tabel berikut:

Tabel 4.19
Tingkat kesesuaian antara kenyataan dan harapan

Pernyataan	Total Skor				Tingkat Kesesuaian
	Kenyataan	Harapan	X	Y	
Kualitas rasa	563	527	14.1	13.2	1.07
Kuantitas atau porsi	359	332	9.0	8.3	1.08
Variasi makanan	308	284	7.7	7.1	1.08

Cita rasa yang khas	562	519	14 .1	13 .0	1.08
Waktu	342	317	8. 6	7. 9	1.08
Kebersihan	343	334	8. 6	8. 4	1.03
Inovasi	307	279	7. 7	7. 0	1.10
Rata-rata					1.07

Sumber : Data primer yang diolah

Dari tabel 4.19 diatas dapat jelaskan bahwa berdasarkan hasil pengolahan data dihasilkan nilai tingkat kesesuaian kualitas makanan lendot setiap variabel menunjukkan angka lebih besar dari 1. Hal ini berarti bahwa pengunjung merasa sangat puas dengan kualitas makanan lendot tersebut. Tingkat kesesuaian tertinggi berada pada variabel inovasi yakni sebesar 1.10 dan tingkat kesesuaian terendah berada pada variabel kebersihan yakni sebesar 1.03. Setiap pengunjung yang datang mengkonsumsi lendot memiliki pendapat masing-masing mengenai kualitas makanan dari lendot itu sendiri.

V. PENUTUP

4.4. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan mengenai kepuasan pengunjung terhadap kualitas makanan lendot , maka dapat diambil kesimpulan penelitian tersebut sebagai berikut :

1. Untuk menjawab tujuan pertama penelitian, dapat disimpulkan bahwa kualitas makanan lendot di Kawasan Wisata Taman Kota Coastal Area adalah baik. Hal ini ditunjukan dengan hasil tanggapan kuisisioner pengunjung yang memberikan tanggapan setuju terhadap pernyataan-pernyataan yang diajukan mengenai indikator dari kualitas makanan.
2. Untuk menjawab tujuan kedua penelitian, dapat disimpulkan bahwa kepuasan pengunjung terhadap kualitas

makanan lendot di Kawasan Wisata Taman Kota Coastal Area mendapatkan hasil yang menunjukkan pengunjung puas akan kualitas makanan lendot yang didapat setelah membandingkan antara kenyataan dan harapan. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa tingkat kenyataan lebih besar dari tingkat harapan sehingga dapat dinyatakan bahwa pengunjung tersebut merasa puas terhadap kualitas makanan lendot.

3. Saran

Penelitian ini diharapkan dapat dijadikan masukan informasi dengan maksud untuk memperbaiki, mempertahankan juga untuk meningkatkan kualitas makanan dari lendot guna memenuhi kepuasan pengunjung yang datang mengkonsumsi lendot. Beberapa saran yang dapat menjadikan masukan, Penelitian ini diharapkan dapat dijadikan masukan informasi dengan maksud untuk memperbaiki, mempertahankan juga untuk meningkatkan kualitas makanan dari lendot guna memenuhi kepuasan pengunjung yang datang mengkonsumsi lendot. Beberapa saran yang dapat menjadikan masukan, diantaranya :

1. Berdasarkan hasil penelitian dengan output yang baik, pihak terkait harus selalu mempertahankan kondisi tersebut dan akan lebih baik lagi jika dilakukan peningkatan dari sebelumnya guna memenuhi kepuasan dan keinginan dari pengunjung.
2. Selalu melakukan pendataan mengenai keinginan pengunjung sebagai salah satu upaya untuk mempertahankan serta meningkatkan kualitas makanan lendot. Dalam hal meningkatkan kualitas makanan dari lendot tidak hanya berorientasi pada satu sisi saja. Namun, dari segala aspek agar keseluruhan hasilnya juga baik.

3. Untuk mengetahui kepuasan pengunjung terhadap kualitas makanan lendot, penjual lendot sebaiknya menerima komentar dan juga saran dari pengunjung yang datang mengkonsumsi lendot. Yang mana dari komentar dan saran pengunjung tersebut nantinya akan menjadikan kualitas makanan lendot yang lebih baik lagi. Dengan begitu, tentunya pengunjung akan merasa puas.
4. Kepuasan pengunjung harus menjadi diutamakan, karena ketika pengunjung merasa puas dengan hasil yang didapatnya secara tidak langsung pengunjung tersebut akan menceritakan kepada orang-orang yang dikenalnya. Hal tersebut merupakan salah satu bentuk keuntungan bagi penjual yang mendapatkan promosi tanpa biaya. Promosi yang dilakukan secara berantai dari mulut ke mulut ini jauh lebih efektif jika dibandingkan dengan promosi melalui berbagai media.

DAFTAR PUSTAKA

Alamsyah, Yuyun. 2008. *Bangkitnya Bisnis Kuliner Tradisional*. PT Elex Media Komputindo Kelompok Gramedia: Jakarta

Bungin, Burhan. 2005. *Metode Penelitian Kuantitatif*. Prenada Media: Jakarta

Dwiloka, Bambang, dan Riana, Rati. 2005. *Teknik Menulis Karya Ilmiah*. PT Rineka Cipta: Jakarta

Kotler Philip, and Gary Armstrong, 2001. *Principles of Marketing*. Prentice Hall Int, Inc., ninth Edition, Englewood Cliffs, New Jersey.

Noor, Juliansyah. 2011. *Metode Penelitian : skripsi, tesis, disertasi dan karya ilmiah*. Kencana Prenada Media Group: Jakarta

Oliver, Richard L, 1999. *Whence Consumer Loyalty?*. Journal of Marketing vol.63.

Prasetyo, Bambang, dan Lina Miftahul Jannah. 2016. *Metode Penelitian Kuantitatif : Teori dan Aplikasi*. Rajawali Pers: Jakarta

Setiadi, Nugroho.2003. *Perilaku Konsumen : Persepektif Kontemporer Pada Motif, Tujuan dan Keinginan Konsumen*. Kencana Prenada Media Group: Jakarta

Siregar, Syofian. 2013. *Metode Penelitian Kuantitatif dilengkapi dengan Perbandingan, Perhitungan, Manual dan SPSS*. Kencana Prenada Media Group: Jakarta

Sumarwan, Ujang. 2011. *Perilaku Konsumen : Teori dan Penerapannya dalam Pemasaran*. Ghalia Indonesia: Bogor

Suwardi, Prof.Drs.H. 2007. *Kebudayaan Melayu*. Kampus Akademi Pariwisata Engku Putri Hamidah: Pekanbaru

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

Tjiptono, Fandy. 1997. *Total Quality Service*, Gramedia: Yogyakarta