

## KUALITAS PELAYANAN GADRI RESTO YOGYAKARTA (Respon Konsumen sebagai Pendekatan Penelitian)

**Setyo Prasiyono Nugroho**  
Alumni Program Studi Magister  
Kajian Pariwisata Universitas Gadjah Mada

### **Abstract**

*This research is aimed at describing the characteristic model of quality service at Gadri Resto Yogyakarta by asking consumers as this research approach. The research sample is Gadri Resto consumers who are coming to the restaurant for the first time. There are 101 consumers visiting the restaurant. This research employs statistic descriptive method. The variable of this research is measured by tangible, reliability, responsiveness, assurance and empathy. The data of this research were analyzed by comparing the conclusion based on the consumers' answer with the result of the interview toward service and management. Besides that, the parameter discussion of knowledge and skill in the assurance variable will be done on the analysis of reliability and responsiveness variables. This is because the knowledge and skill parameters are united meaning that knowledge is the fundamental of skill which is owned by the waiters or waitress.*

*The result of this research shows that the overall of service quality at Gadri Resto has been considered good by the consumers with the scale 4. In another word, it is also found that consumers felt dissatisfied since the service time is taking too long. Whereas, the advantage of basic knowledge parameter (assurance variable) and appearance waiters or waitress (reliability variable) can cover the lackness so the consumers are satisfied.*

### **Keywords:**

*Service Quality, Consumer Response.*

### **Intisari**

Penelitian bertujuan untuk membuat model karakteristik kualitas pelayanan Gadri Resto Yogyakarta dengan respon konsumen sebagai pendekatan penelitian. Sampel dari penelitian ini adalah konsumen Gadri Resto Yogyakarta yang baru pertama kali datang berkunjung sejumlah 101 konsumen. Analisis yang digunakan dalam penelitian ini ialah statistik deskriptif. Variabel yang diukur adalah *tangible*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *emphaty*. Penelitian ini menganalisis data dengan cara membandingkan kesimpulan yang ditarik berdasarkan jawaban konsumen dengan hasil wawancara terhadap pelayan dan manajemen. Disamping itu, pembahasan parameter *knowledge* (pengetahuan dasar) dan *skill* (keterampilan) pada variabel *assurance* akan dilakukan dalam analisis variabel *reliability* dan *responsiveness*. Hal ini dikarenakan parameter pengetahuan dan keterampilan merupakan satu kesatuan yang tidak terpisahkan, yang artinya pengetahuan merupakan dasar dari keterampilan yang dimiliki pelayan.

Hasil analisis menunjukkan bahwa secara keseluruhan kualitas pelayanan di Gadri Resto sudah dianggap baik oleh konsumen dengan rata-rata nilai pada skala 4. Disamping itu, ditemukan bahwa konsumen merasa kecewa karena waktu penyajian makanan dan minuman (variabel *reliability*) yang terlalu lama. Tetapi keunggulan pada parameter pengetahuan dasar (variabel *assurance*) dan penampilan pelayanan (variabel *reliability*) mampu menutupi kekurangan tersebut sehingga konsumen tetap merasa puas.

### **Kata kunci:**

*Kualitas Pelayanan, Respon Konsumen.*

## **PENDAHULUAN**

Pariwisata merupakan salah satu bidang industri yang sangat menunjang program pemerintah, khususnya dalam pemasukan devisa negara dan pembangunan pada umumnya. Oleh karena itu, pihak pemerintah maupun swasta berusaha meningkatkan pariwisata dalam produktivitas dan efisiensi tenaga kerja potensial, terutama dibidang perhotelan, industri makanan dan minuman seperti restoran, rumah makan, café dan *catering*. Menurut Marsum, WA (1994: 7) restoran adalah suatu tempat atau bangunan yang diorganisasi secara komersial, yang

menyelenggarakan pelayanan dengan baik kepada semua tamunya baik berupa makanan atau minuman. Perubahan perilaku dan kemampuan manusia dalam mengelola usaha bisnis kuliner mendorong pertumbuhan permintaan akan kebutuhan makanan dan minuman. Hal ini berakibat mendorong perkembangan usaha bisnis kuliner dari daerah perkotaan hingga pedalaman dengan pelbagai macam makanan khas.

Gadri Resto adalah restoran yang memiliki nuansa Keraton sekaligus menjadi rumah tinggal (*Prince Joyo kusumo's House*) kemudian dijadikan restoran dan museum.

Menu yang disajikan di Gadri Resto terdiri dari makanan Indonesia dan Western khususnya masakan khas Keraton Yogyakarta. Macam-macam menu khas Keraton Yogyakarta dari Gadri Resto ialah *daging lombok kethok*, *brongkos ayam asat*, *gudeg*, *pandekoek*, *manuk enom* dan macam-macam menu Western ialah *wiener schmetzel*, *fettucinne alfredo*, *penne carbonara* dan *spaghetti marinara*. Salah satu dari menu tersebut ada menu favorite dari Gadri Resto yaitu *nasi blawong*. Gadri Resto memiliki konsumen yang berasal dari dalam dan luar negeri. Jumlah pengunjung di restoran ini pun terbilang sangat banyak.

Konsumen di Gadri Resto pada umumnya menginginkan kualitas produk yang bagus, yaitu produk yang disajikan dengan kualitas baik yang akan membangun kepuasan konsumen. Kualitas produk diharapkan sesuai dengan harapannya. Menurut Kotler (2000: 36) kepuasan konsumen adalah perasaan puas atau kecewa yang didapat dari mengkonsumsi sebuah produk sesuai harapan konsumen. Bisnis restoran tidak akan lepas dari urutan kualitas pelayanan terhadap konsumen.

Kualitas pelayanan merupakan salah satu faktor penting dalam menentukan kepuasan konsumen. Menurut Parasuraman et. al (dalam Tjiptono 2003: 131) kualitas pelayanan adalah penilaian secara umum atau sikap yang berhubungan dengan keunggulan suatu pelayanan kepada pelanggan. Selain itu, Sugiarto (1999: 36) menjelaskan bahwa kualitas pelayanan adalah pelayanan terhadap pelanggan melalui penyediaan produk atau jasa untuk memenuhi kebutuhan, keinginan, dan harapan pelanggan. Dengan demikian, kualitas pelayanan yang baik dalam suatu usaha restoran, akan menciptakan kepuasan bagi para konsumennya. Setelah merasa puas dengan produk atau jasa yang diterimanya, konsumen akan membandingkan dengan pelayanan yang diberikan. Apabila konsumen merasa benar-benar puas, konsumen akan membeli ulang sehingga terbangun fanatisme yang pada umumnya juga berakibat pada pembelian.

Lokasi penelitian dilakukan di Gadri Resto terletak di Jalan Roto Wijayan No. 5 Kraton, Yogyakarta. Penelitian difokuskan pada kegiatan pelayanan dan interaksi antara pelayan dan konsumen. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah dengan metode survey dengan menyebarkan kuesioner. Teknik yang digunakan adalah *semantic differensial* untuk mengukur sikap,

pendapat, dan persepsi seseorang atau sekelompok orang tentang fenomena sosial (Sugiyono, 2011:93). Skala ini tersusun dalam satu garis, jawaban “sangat positif” terletak dibagian kanan garis, dan jawaban “sangat negatif” terletak dibagian kiri garis, atau sebaliknya (Sugiyono, 2011: 97).

Analisis yang digunakan adalah statistik deskriptif. Penelitian ini menganalisis data dengan cara mendiskusikan kesimpulan yang ditarik berdasarkan atas jawaban konsumen dengan hasil wawancara dengan pelayan dan manajemen. Disamping itu, pembahasan parameter *knowledge* (pengetahuan dasar) dan *skill* (ketrampilan) pada konsep *assurance* akan dilakukan dalam analisis konsep *reliability* dan *responsiveness*. Parameter pengetahuan dan ketrampilan merupakan satu kesatuan yang tidak terpisahkan, yang artinya pengetahuan merupakan dasar dari ketrampilan yang dimiliki pelayan. Statistik deskriptif dilakukan dengan mentabulasikan hasil kuesioner dalam bentuk tabel tunggal. Tabel dimaksud dapat memberi gambaran tentang respon konsumen terhadap kualitas pelayanan berdasarkan kecenderungan hasil rating, lalu dilakukan interpretasi untuk memahami makna yang melatarbelakangi kecenderungan tersebut.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

### Respon Konsumen terhadap Kualitas Pelayanan Gadri Resto

Kualitas pelayanan merupakan hal yang pokok dalam mempertahankan kelangsungan operasional perusahaan jasa khususnya jasa tata boga/restoran. Respon konsumen terhadap kualitas pelayanan Gadri Resto tersebut meliputi *tangible* (fasilitas fisik), *reliability* (konsistensi pelayanan), *responsiveness* (kemauan membantu konsumen), *assurance* (pengetahuan) dan *emphaty* (peduli terhadap konsumen).

#### 1. *Tangible* (Fasilitas Fisik)

Gadri Resto adalah restoran yang telah berhasil merebut perhatian masyarakat. Arsitektur Jawa nan kental dengan sebuah museum yang menyimpan banyak benda pusaka dan bersejarah di dalamnya, membuat restoran ini terlihat semakin unik. Gadri Resto adalah sebuah rumah seorang pangeran yang kemudian diubah menjadi sebuah restoran. Restoran “Gadri” memakai bagian *gadri* dari rumah pangeran itu, sekaligus juga bagian depan (*pendopo*) untuk menerima tamu-tamu

restoran. Visi yang diangkat oleh pendiri Gadri Resto adalah untuk melestarikan resep-resep tradisional Jawa di tengah modernitas zaman. Keunikan dari Gadri Resto dapat dilihat yaitu diantaranya adalah dari segi keluarga GBPH Joyokusumo yang telah membuka pintu rumah mereka dengan menjadikannya sebuah restoran dan museum. Dengan demikian, para konsumen yang datang ke Gadri Resto dapat secara langsung melihat aktivitas keluarga GBPH Joyokusumo. Disamping itu, jika konsumen beruntung mereka dapat bertatap muka langsung dengan BRAY. Joyokusumo pengelola sekaligus pemilik Gadri Resto untuk diajak berkeliling rumah sambil memperkenalkan benda-benda bersejarah yang dimiliki oleh Gadri Resto.

Gadri Resto terbagi menjadi beberapa ruangan yaitu pertama bagian depan terdapat teras dan pendhopo untuk restoran, yang kedua adalah *dalem tengah* yang berfungsi sebagai ruang tamu dan ruang pameran benda-benda berharga koleksi GBPH. Joyokusumo, baik furniture pemberian HB VIII dan IX maupun pusaka, asesoris, dekorasi, dan sebagainya.

Ruangan ketiga berikutnya adalah *senhong tengah*, dimana fungsi awal tempat ini adalah sebagai tempat kontemplasi (merenung), tetapi saat ini berubah fungsi menjadi ruang sirkulasi menuju restoran/gadri bagian belakang, keempat adalah *senhong kiwo*, tempat ini untuk menyimpan benda berharga peninggalan HB VIII dan IX yakni tempat tidur GBPH. H. Joyokusumo bersama istri BRAY. Hj. Nuraida Joyokusumo, yang terakhir adalah ruang tengah (*pringgitan*). Ruangan ini menjadi bagian penting sebuah rumah Jawa karena makan dan minum disajikan dari tempat ini. Sedangkan ruang makan terletak agak di belakang sebelah kanan dari ruang tengah ini, ada yang berupa meja panjang dengan 20 kursi dan ada juga yang berupa meja-meja bundar yang terbuat dari marmer dan berada bersisian dengan seperangkat gamelan kuno bernama Kyai Retno Puspo. Dari semua data-data di atas bahwa mayoritas dari respon konsumen yang datang ke Gadri Resto merasa bahwa fasilitas yang ada di Gadri Resto (jenis, kondisi dan jumlah fasilitas) sudah cukup baik. Ini menunjukkan bahwa konsumen Gadri Resto merasa nyaman dan puas dengan kondisi bangunan yang ada.

## 2. *Reliability* (Konsistensi Pelayanan)

Konsistensi pelayanan terdiri dari dua variabel yaitu keandalan pelayanan dan penampilan pelayan. Untuk keandalan pelayanan terdiri dari dua sub variabel yaitu tata cara pelayanan dan durasi waktu penyajian makanan dan minuman. Untuk tata cara pelayanan, pelayan Gadri Resto perlu memperhatikan langkah-langkah yang semestinya diikuti oleh para pelayanan dalam melayani konsumen. Langkah-langkah tersebut adalah: 1) menyambut tamu dengan membawa atau memegang daftar menu; 2) mengucapkan salam kepada tamu dengan senyum; 3) mengantarkan tamu ke meja yang diinginkan (jika dalam kondisi restoran penuh, pelayan wajib mencarikan meja kosong dan menyarakannya kepada konsumen) dan mempersilahkan duduk dengan menarik kursi (utamakan wanita dulu, jika ada seorang anak berarti anak tersebut yang diutamakan); 4) memberikan daftar menu sambil dibuka daftar menunya; 5) menulis pesanan makanan dan minuman dan jangan lupa mengulangi pesanan konsumen dan mengambil buku menu; 6) Menyajikan minuman yang dipesan oleh konsumen. Tata cara pelayanan berikutnya adalah 7) *adjusting cutleries* (menyiapkan peralatan makan yang sesuai dengan makanan yang dipesan); 8) menyajikan makanan yang dipesan konsumen dengan menyebutkan nama makanan yang dipesan oleh konsumen tersebut; 9) *clear up* (membersihkan piring dan peralatan) dengan menggunakan *round tray* (nampan bulat) sambil menanyakan rasa makanan kepada tamu; 10) *crumbing down* (membersihkan sisa makanan atau kotoran yang jatuh dimeja); 11) menawarkan dessert yang tersedia untuk makanan penutup; 12) memberikan *bill* (tagihan) kepada konsumen jika diminta dan menghitung uang yang diberikan konsumen ke kasir dan mengecek kembalian yang akan diberikan ke konsumen; 13) apabila konsumen akan meninggalkan area restoran, bantu konsumen menarik kursi dan ucapkan "terima kasih".

Dari pemaparan di atas mengenai langkah-langkah dalam melayani konsumen, pelayan Gadri Resto selalu melakukan hal-hal tersebut untuk menunjang kinerjanya dan semua ini mereka lakukan demi kelancaran operasional restoran dan kepuasan konsumennya. Di samping semua itu, seorang pelayan juga harus melengkapi dirinya dengan

pengetahuan yang berkaitan dengan tugasnya. Agar dapat berkomunikasi secara efektif dengan tamu, pelayan Gadri Resto harus berusaha meningkatkan kemampuan berbahasanya sebagaimana bahasa tamu yang dihadapinya. Menurut survei sejumlah empat puluh sembilan responden mengemukakan bahwa tata cara pelayanan di Gadri Resto sudah “baik”, respon positif tersebut rata-rata pada skala 4. Hal ini menggambarkan bahwa pelayanan yang diberikan oleh Gadri Resto sudah baik dan konsumen merasa senang dan puas dengan tata cara pelayanan yang diberikan oleh pelayan Gadri Resto. Selain itu, konsumen merasa bahwa pelayan Gadri Resto sudah sangat maksimal dalam melayani konsumennya mulai dari konsumen masuk restoran sampai konsumen meninggalkan restoran.

Sedangkan untuk durasi waktu penyajian makanan dan minuman dalam melayani konsumen waktu merupakan hal yang perlu diperhatikan oleh seluruh karyawan restoran, karena keterlambatan pelayanan akan mengakibatkan konsumen merasa kecewa. Adapun kemungkinan keterlambatan pelayanan disebabkan oleh kelalaian atau perasaan tidak peduli sebagian pelayan Gadri Resto dalam menangani konsumen tersebut. Misalnya adalah para pelayan asik mengobrol dengan pelayan lain sehingga lupa akan tugas dan keadaan sekelilingnya. Selain itu, keterlambatan juga datang dari dapur, hal ini biasanya disebabkan oleh persiapan bahan yang kurang baik termasuk persiapan bahan yang akan diolah. Konsumen secara otomatis menginginkan pelayanan yang cepat karena konsumen tersebut lelah setelah berjalan mengelilingi keraton. Empat puluh enam responden berpendapat bahwa waktu penyajian makanan yang dilakukan Gadri Resto adalah “buruk” pada skala 2. Keterlambatan penyajian makanan ini, timbul karena kurangnya pengetahuan karyawan dalam hal ini adalah koki/juru masak Gadri Resto. Mereka tidak memahami apa yang seharusnya dilakukan sebelum restoran buka yaitu harus melakukan persiapan mulai dari bahan dan alat. Koki/juru masak dituntut untuk bekerja secara cepat dan efisien, agar menu yang dipesan segera dapat diselesaikan dengan baik dan benar.

Variabel *reability* berikutnya adalah penampilan pelayan. Pelayanan restoran seharusnya mengutamakan penampilan dalam setiap pelayanan mereka. Hal ini, merupakan

salah satu pelayanan yang seharusnya diterapkan oleh setiap restoran. Di Gadri Resto atau di restoran lain tamu jarang sekali atau bahkan tidak sama sekali melihat manajer atau *chef* (kepala dapur), kecuali para pelayan.

Karena itulah para pelayan mewakili mereka didalam restoran. Hal ini merupakan salah satu alasan mengapa penampilan pelayan harus menarik, rapi, bersih serta sopan-santun merupakan hal yang terpenting. Pelayan Gadri Resto juga beranggapan bahwa dengan penampilan yang menarik, mereka dapat mengundang banyak konsumen untuk datang ke Gadri Resto. Menurut survei sebanyak tujuh puluh satu responden menyatakan bahwa kerapian penampilan pelayan Gadri Resto sudah “baik” pada skala 4. Selain penampilan pelayan, penampilan dan kerapian makanan juga seharusnya diperhatikan. Tidak mungkin jika konsumen yang datang mau memakan makanan dengan penampilan yang sembarangan atau tidak sesuai dengan hidangan yang mereka pesan. Untuk itu, buku menu seharusnya mewakili gambaran dari hidangan yang akan konsumen beli. Gambar menu yang ada di buku menu seharusnya sesuai dengan menu secara nyata. Menurut survei sebanyak empat puluh sembilan responden mengemukakan bahwa kesesuaian makanan dengan buku menu yang dibuat Gadri Resto sudah “baik” pada skala 4. Ini membuktikan bahwa buku menu juga ikut andil dalam pelayanan. Dengan bentuk dan susunan menu serta warna yang menarik pada buku menu, konsumen akan merasa tertarik dengan penawaran menu yang dilakukan oleh restoran. Selain itu, buku menu juga berfungsi sebagai informasi bagi konsumen dalam menentukan menu yang akan mereka pesan.

### 3. Responsiveness (Kemauan Membantu Konsumen)

Seorang pelayan harus memiliki jiwa *hospitality* (ramah-tamah), jiwa ini tercermin pada sikap yang ditunjukkan oleh pelayan dalam melayani konsumennya. Kemauan membantu konsumen merupakan salah satu tugas dan tanggung jawab bagi seluruh karyawan baik itu memberikan saran menu maupun mengatasi keluhan yang timbul dari konsumen karena pelayanan yang kurang memuaskan. Kemauan dalam membantu konsumen terdiri dari dua variabel yaitu membantu konsumen dalam memberikan saran menu dan mengatasi keluhan konsumen.

Variabel yang pertama adalah kemauan pelayan dalam membantu konsumen. Dalam membantu konsumen, pelayan Gadri Resto setidaknya dapat memahami menu yang dijual di restoran. Dari hal tersebut, pelayan dapat membantu konsumen dan meningkatkan hubungan dengan konsumen sekaligus menciptakan kesan baik bagi restoran. Pelayan Gadri Resto wajib mempelajari menu pada saat-saat tertentu jika menu di restoran mengalami perubahan (perubahan menu bisa terjadi karena berdasarkan biaya produksi bahan atau menu musiman yang tersedia, contohnya perubahan harga produksi saat menjelang hari raya Idul Fitri atau jika menu musiman yaitu seperti jus mangga yang tidak setiap bulan berbuah). Pelayan Gadri Resto seharusnya selalu mengingat bahwa mereka adalah sebagai pedagang ulung. Agar dapat bertindak sebagai pedagang yang ulung, pelayanan Gadri Resto hendaknya mengetahui secara mendalam tentang makanan dan minuman yang dijual. Pelayan Gadri Resto hendaknya mengetahui bahan atau bumbu yang digunakan dalam proses buatan makanan atau minuman, cara pengolahan dan waktu prosesnya pembuatannya. Maksudnya agar pelayan dapat memberikan informasi kepada konsumen jika pesanan yang mereka pesan memang membutuhkan waktu yang sedikit lama pada proses pembuatannya. Menurut survei empat puluh enam responden mengemukakan "baik" pada skala 4, dimana konsumen merasa senang jika pelayan dapat membantu mereka dalam memilih menu yang ada di Gadri Resto. Selain itu, konsumen merasa tertolong dengan penjelasan pelayan mengenai menu yang akan mereka pesan.

Variabel berikutnya adalah penanganan keluhan. Keluhan konsumen umumnya timbul pada saat konsumen tidak mendapatkan pelayanan yang baik sesuai dengan apa yang mereka inginkan. Biasanya pelayanan yang lebih baik akan mengurangi keluhan dari konsumen. Sebagai contoh, bila tamu pesan Italia dressing (saos Itali) dan pelayan Gadri Resto merasa kesulitan menyiapkannya, maka katakan kepada konsumen kalau pesanan tersebut terhambat di dapur atau *spesial dressing* tersebut dikenakan biaya. Pelayan seharusnya dapat menenangkan hati konsumen dan mengatakan kepada konsumen bahwa pesanan mereka tidak dilupakan. Bagaimanapun konsumen yang mengeluh, pelayan Gadri Resto hendaknya tidak perlu

memasukkannya ke hati. Keluhan konsumen yang benar merupakan umpan balik bagi pihak restoran dan manajemen untuk dapat dipergunakan dalam meningkatkan pelayanan bagi konsumen yang datang berikutnya. Keluhan konsumen merupakan umpan balik bagi restoran agar dapat memperbaiki kesalahan-kesalahan yang nantinya akan membangun restoran untuk lebih baik lagi. Dari hasil survei sebanyak enam puluh responden mengatakan bahwa penanganan keluhan yang dilakukan pelayan Gadri Resto sudah "cukup baik" pada skala 3, sedangkan tiga puluh responden menyatakan bahwa penanganan keluhan "tidak baik". Ini menandakan bahwa sebagian konsumen tidak merasa kecewa atas apa yang telah dilakukan pelayan Gadri Resto dalam menangani keluhan mereka, sedangkan beberapa diantaranya menyatakan kecewa. Walaupun konsumen banyak yang mengeluh mengenai keterlambatan makanan, tetapi para pelayan dapat menenangkan hati para konsumen mereka. Semua yang dilakukan oleh pelayan Gadri Resto akan sangat bermanfaat bagi kelangsungan operasional restoran. Walaupun dengan perasaan kecewa para konsumen masih dapat menghargai pekerjaan pelayan.

Berdasarkan penjelasan di atas maka, dapat dipahami bahwa setiap pelayan diharapkan mampu menanggapi segala jenis keluhan yang timbul karena ketidakpuasan konsumen atas pelayanan yang sudah diberikan. Setiap pelayan diharapkan mampu dan selalu lapang dada dalam menangani keluhan yang timbul, karena setiap keluhan akan menjadi umpan balik bagi perusahaan.

#### 4. Assurance (Pengetahuan)

Seorang pelayan seharusnya memiliki pengetahuan mengenai sikap serta sifat yang baik dan berkualitas dalam melayani konsumen restoran. Pengetahuan tersebut meliputi sikap ramah dan pengetahuan mengenai kebersihan produk, alat dan tempat. Pengetahuan yang dimiliki pelayan akan sangat berpengaruh bagi kelangsungan operasional restoran.

Pengetahuan mengenai sikap ramah yang ditunjukkan pelayan sangat dibutuhkan oleh setiap konsumen yang datang ke restoran, karena sikap ramah dapat membuat konsumen merasa dirinya diperhatikan dan konsumen tentunya akan merasa lebih nyaman. Sedangkan pengetahuan mengenai kebersihan produk, alat dan tempat akan menciptakan

kepercayaan konsumen kepada restoran. Setiap konsumen tentunya mengharapkan jaminan kebersihan produk, alat dan tempat dimana mereka akan menikmati hidangan yang mereka pesan. Hal ini, merupakan satu kesatuan yang tidak dapat dipisahkan antara kenyamanan konsumen dengan kebersihan tempat, produk serta alat yang akan digunakan oleh konsumen untuk makan dan minum.

Selain itu, jaminan keamanan barang bawaan konsumen merupakan hal yang perlu diperhatikan, dengan membantu konsumen membawakan barang bawaan dan menjaga barang bawaan tersebut tentunya konsumen akan merasa lebih aman dan konsumen pastinya akan lebih lama dan merasa tenang saat mereka menikmati hidangan yang mereka pesan. Adapun variabel dari *assurance* adalah keramahan yang ditunjukkan pelayan Gadri Resto dan kepercayaan yang merupakan jaminan keamanan barang bawaan konsumen serta jaminan kebersihan produk baik makanan maupun minuman. Variabel yang pertama adalah keramahan (sikap yang ditunjukkan pelayan). Sikap ramah merupakan sikap yang harus dimiliki oleh setiap karyawan yang bergerak di bidang jasa khususnya jasa tata boga/restoran. Adapun sikap ramah yang ditunjukkan pelayan restoran adalah sebagai berikut: 1) pelayan yang beradab. Dalam menjalankan tugasnya, pelayan harus berusaha mendekati konsumen, baik yang datang sendiri maupun konsumen yang datang rombongan. 2) pembicaraan singkat. Pembicaraan singkat dalam hal ini adalah *greeting* atau ucapan salam. Pelayan juga harus mengetahui waktu untuk menanyakan sesuatu kepada konsumen agar tidak terjadi saat konsumen sedang penuh mulutnya dengan makanan. Hindari pendekatan dengan konsumen, dalam hal ini adalah saat konsumen sedang melakukan pembicaraan dengan teman atau relasi mereka yang bersifat rahasia atau pribadi. Seorang pelayan pada saat di dalam restoran seharusnya selalu bersikap tenang dalam bekerja dan diharapkan tidak menimbulkan kegaduhan dalam bekerja. 3) keahlian pelayan dalam meraba (*professional touch*). Keahlian meraba adalah suatu kesopanan pelayan dalam menjaga *set up* (penataan) peralatan yang ada di meja makan. Apabila pelayan berdiri di dekat meja konsumen yang akan duduk, hendaknya pelayan membantu konsumen dengan menarik kursi sedikit kebelakang,

kemudian mengangkat dan mendorongnya ke depan jika konsumen sudah di depan kursi.

Dalam melayani konsumen, pelayan Gadri Resto selalu memiliki sikap ramah serta sopan. Semua ini, dilakukan karena mereka selalu berharap bahwa sikap yang mereka tunjukkan akan membuat konsumen merasa nyaman dan senang. Sikap ramah yang ditunjukkan pelayan Gadri Resto dapat membuat konsumen untuk kembali lagi, karena konsumen yang puas akan sikap ramah yang ditunjukkan pelayan Gadri Resto akan membuat konsumen menjadi loyal. Menurut survei sebanyak empat puluh enam responden menyatakan sikap yang ditunjukkan pelayan Gadri Resto adalah “baik” pada skala 4 dan sejumlah empat puluh tiga responden mengemukakan “sangat baik” pada skala 5. Ini berarti konsumen merasa puas dan senang dengan sikap yang ditunjukkan oleh pelayan Gadri Resto.

Kemudian jika pelayan dapat mengubah konsumen yang *complaint* atau mengeluh, marah, merasa tidak puas menjadi konsumen (langganan) yang puas, senang dan konsumen selalu berkeinginan untuk kembali lagi ke restoran, maka pelayanan tersebut telah berhasil dalam melayani konsumen tersebut.

Dengan demikian kesimpulan mengenai kemampuan bersikap seorang pelayan dapat dilihat pada saat mereka melayani konsumen. Ini semua ditunjukkan pada saat mereka melakukan aktivitas mereka saat keadaan restoran ramai mereka tetap berusaha tenang dalam melayani konsumen. Pelayan juga berusaha mendekati diri terhadap konsumen dengan meminta pendapat konsumen atas menu yang telah mereka pesan, tentunya pendekatan tersebut dengan menjaga jarak agar tidak terkesan akrab.

Variabel berikutnya adalah Kepercayaan (jaminan kebersihan produk dan keamanan barang bawaan konsumen). Dalam menentukan tempat makan/restoran, konsumen tentunya telah berfikir untuk menentukan dimana mereka akan membeli makanan ataupun minuman tersebut. Untuk itu, konsumen akan lebih selektif dalam menentukan jenis makanan, tempat dan suasana yang akan membuat mereka merasa nyaman dan aman. Rasa aman tersebut meliputi: kebersihan produk, alat makan yang digunakan dan keamanan barang bawaan konsumen. Kebersihan produk tersebut seharusnya dilakukan mulai dari dapur, gudang

bahan makanan, tempat penyimpanan bahan makanan dan makanan jadi, kebersihan dalam pengolahan makanan, dan tempat pencucian bahan makanan seharusnya terbuat dari bahan yang kuat, aman, tidak berkarat dan mudah dibersihkan. Selanjutnya adalah kebersihan peralatan makan termasuk ruang makan atau restoran. Untuk kebersihan peralatan makan dan ruang makan/restoran dalam hal ini meliputi: ruang makan, penyajian makanan, tempat mencuci peralatan dan kebersihan peralatan.

Pelayan Gadri Resto sadar bahwa dengan lokasi restoran yang terlihat bersih dapat menarik konsumen dan konsumen akan merasa nyaman. Oleh karena itu, pihak manajemen selalu menghimbau kepada seluruh karyawan Gadri Resto untuk selalu menjaga kebersihan area restoran beserta peralatan yang akan digunakan oleh konsumen. Menurut survei sebanyak enam puluh dua responden menyatakan bahwa kebersihan peralatan dan area restoran adalah "baik". Ini dapat dipahami bahwa konsumen merasa puas dengan keadaan Gadri Resto yang terlihat bersih dan nyaman.

Selain itu, konsumen Gadri Resto merasa nyaman dengan peralatan yang mereka gunakan untuk makan maupun minum karena telah juga terjaga kebersihannya.

Berikutnya adalah jaminan barang bawaan konsumen. Seorang pelayan hendaknya membantu konsumen yang repot dengan membawakan barang bawaan mereka sewaktu masuk restoran. Barang bawaan konsumen tersebut sebaiknya diletakkan di dekat pintu keluar atau di sebelah meja kasir, sehingga konsumen tidak repot untuk mengambilnya kembali bila mereka sudah selesai makan. Manajemen dan pelayan Gadri Resto telah berusaha menjaga dan mengawasi barang bawaan konsumen, keamanan barang bawaan konsumen telah dijamin oleh pihak restoran dan ini merupakan salah satu pelayanan yang diberikan oleh Gadri Resto.

Semua itu, merupakan tanggung jawab yang harus di emban oleh seluruh karyawan Gadri Resto. Dengan menjamin barang bawaan konsumen, konsumen akan merasa tenang. Menurut survei sejumlah empat puluh delapan responden mengemukakan bahwa jaminan keamanan barang bawaan konsumen adalah "baik" pada skala 4. Dari pemaparan di atas dapat ditarik kesimpulan bahwa jaminan keamanan barang bawaan konsumen yang diberikan Gadri Resto dapat membuat

konsumen mereka merasa tenang. Konsumen tidak khawatir jika barang bawaan mereka tertinggal, karena pihak manajemen dan seluruh staff Gadri Resto pasti akan menyimpannya untuk kemudian dikembalikan.

#### 5. Emphaty (Peduli Kepada Konsumen)

Seorang pelayan dalam membantu keinginan konsumen harus dapat mengetahui bagaimana melakukan pendekatan pribadi dengan konsumennya. Pendekatan pribadi merupakan kepedulian pelayan terhadap konsumennya. Semua ini dimaksudkan agar pelayan Gadri Resto memahami apa yang menjadi keinginan dan kebutuhan konsumen.

Pendekatan pribadi yang dilakukan pelayan kepada konsumen antara lain: 1) Pelayan harus selalu tersenyum kepada konsumen, 2) *Greeting*, 3) selalu menunjukkan sikap yang bersahabat, 4) Pelayan hendaknya membantu konsumen dengan membawakan barang bawaannya pada saat masuk ke restoran; 5) mengantarkan konsumen ke tempat duduk yang telah ditentukan, 6) Memberikan daftar menu dari sebelah kiri konsumen dengan tangan kanan, 7) Pelayan hendaknya membantu konsumen dengan memberikan saran menu, 8) untuk menyarankan menu kepada konsumen, hendaknya pelayan harus berhati-hati dan bijaksana, 9) jika konsumen sedang mengobrol dengan teman atau relasi, hendaknya pelayan menunggu dengan sabar untuk mengambil pesanan, 10) pesanan konsumen hendaknya diulangi dengan jelas, 11) sikap kesediaan membantu konsumen, 12) pelayan seharusnya menunggu dan mengawasi konsumen selama makan.

Sikap peduli kepada konsumen merupakan hal yang harus diperhatikan oleh pelayan. Dengan sikap pelayan Gadri Resto yang peduli terhadap konsumen akan menimbulkan kepuasan bagi konsumen Gadri Resto. Tentunya semua itu, seharusnya diimbangi dengan *interest* (perhatian), *courtesy* (sikap ramah/sopan santun), dan *skill* (ketrampilan) yang dimiliki oleh pelayan Gadri Resto. kepedulian pelayan Gadri Resto terhadap konsumennya dapat dilihat pada saat pelayan melakukan pendekatan terhadap konsumennya. Semua ini, dilakukan agar konsumen yang datang ke Gadri Resto akan merasa bahwa dirinya dihargai dan diperhatikan. Untuk itu, mereka akan merasa puas dengan pelayanan yang diberikan pihak restoran. Menurut survey sebanyak empat puluh delapan responden menyatakan bahwa

kepedulian pelayan terhadap konsumen Gadri Resto adalah “baik” pada skala 4. Dari uraian di atas dapat disimpulkan bahwa konsumen Gadri Resto merasa puas dengan kepedulian pelayan terhadap konsumennya. Kepedulian pelayan merupakan pelayanan yang seharusnya dilakukan oleh setiap pelayan dalam melayani konsumen dan pelayan tidak boleh membedakan konsumen yang satu dengan yang lain.

## KESIMPULAN DAN SARAN

### Kesimpulan

Kesimpulan penelitian mengenai Kualitas Pelayanan Gadri Resto Yogyakarta (respon konsumen sebagai pendekatan Penelitian): a) *Tangible*. Fasilitas fisik yang dikemas dengan menarik dan suasana yang *ethnic* membuat konsumen merasa puas dan betah duduk berlama-lama sambil menikmati hidangan, jika beruntung konsumen dapat bertatap muka langsung dengan BRAY. Joyokusumo pengelola sekaligus pemilik Gadri Resto yang akan mengantarkan para konsumen Gadri Resto untuk berkeliling rumah dengan memperkenalkan benda – benda bersejarah yang dimiliki oleh Gadri Resto; b) *reliability*, kerjasama staff dan manajemen dapat dilihat pada penulisan *captain order*. Operasional tidak selalu lancar (dapur) sehingga waktu penyajian makanan kurang tepat; c) *responsiveness*, Konsumen merasa puas dengan saran menu yang diberikan. Pelayan mampu menangani keluhan dari konsumen. Ini, membuat konsumen merasa dirinya dihargai dan diperhatikan; d) *assurance*, pengetahuan yang dimiliki pelayan, (sikap, kebersihan produk, alat serta jaminan keamanan); e) *emphaty*, sikap ramah serta sopan dalam melayani konsumen. Hasil analisis menunjukkan sebagian besar konsumen merespon positif. Ini berarti pelayan sudah dianggap baik. Mayoritas penilaian berada pada skala 4, menunjukkan respon konsumen puas. Kekecewaan konsumen tampak pada buruknya waktu penyajian, akan tetapi keunggulan pada variabel pengetahuan dan penampilan pelayan mampu menutupi kekurangan tersebut sehingga konsumen tetap merasa puas.

### Saran

Dari kesimpulan yang diperoleh dalam penelitian ini maka diberikan saran sebagai berikut: a) Manajemen Gadri Resto seharusnya

memberikan bekal pelatihan untuk pegawai magang; b) manajemen seharusnya segera mengambil tindakan bahwa keterlambatan pelayanan disebabkan karena juru masak yang kurang efisien dalam menyiapkan menu makanan. Juru masak seharusnya diingatkan kembali mengenai tata cara persiapan dapur. Selain itu seharusnya manajemen mencari setidaknya satu kepala dapur untuk mengatur jalannya operasional dapur; c) manajemen seharusnya me-*refresh* pengetahuan, sikap dan ketrampilan seluruh karyawannya; d) di harapkan Gadri Resto tetap mempertahankan penampilan dan pengetahuan pelayan dalam melayani konsumennya. Disamping itu, waktu penyajian makanan dan minuman sebaiknya dipersingkat.

### DAFTAR PUSTAKA

- Kotler, P. (2000). *Manajemen Pemasaran* (Edisi Indonesia oleh Hendra Teguh, Ronny dan Benjamin Molan). PT. Index. Jakarta.
- Sugiarto, E. (1999). *Psikologi Pelayanan Dalam Industri Jasa*. Jakarta. PT. Gramedia Pustaka Utama.
- Sugiyono. (2011) *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Tjiptono, F. (2003). *Prinsip-Prinsip Total Quality Service*. Yogyakarta. Andi.
- WA, Marsum. (1994). *Restorandan Segala Permasalahannya*. Yogyakarta. Andi.