

BAB V

HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Hasil Penelitian

Dari hasil penelitian yang berjudul “Kepuasan Mahasiswa Poltekkes Denpasar terhadap Mutu Produk dan Mutu Pelayanan Restoran Tradisional Bali”, dari 90 sampel yang diperoleh, maka didapatkan hasil sebagai berikut:

1. Gambaran Umum Sampel

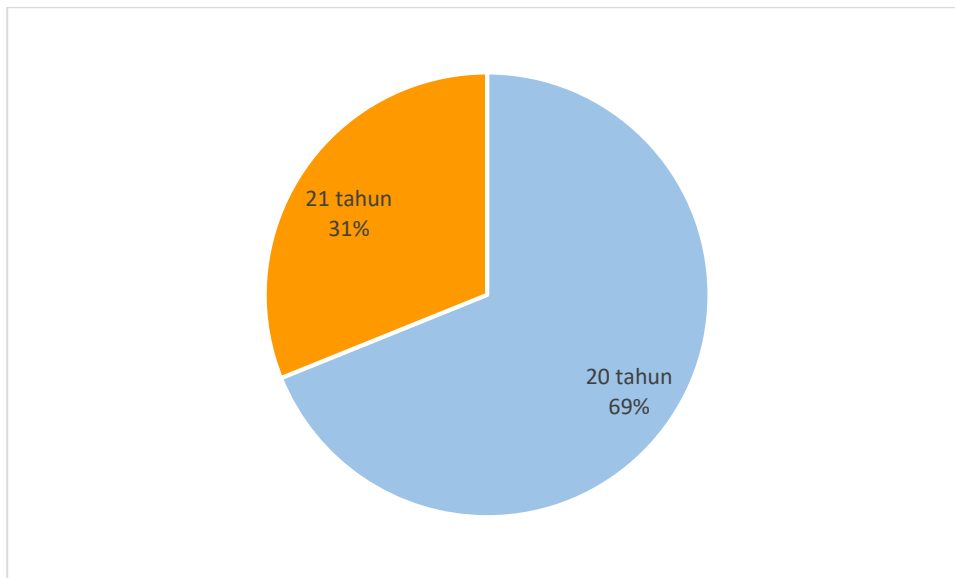
Politeknik Kesehatan Denpasar adalah Institusi Pendidikan Tinggi Kesehatan dibawah Badan Pengembangan dan Pemberdayaan Sumber Daya Manusia (BPPSDM) Kesehatan, Kementerian Kesehatan RI yang menyelenggarakan program pendidikan Diploma III dan Diploma IV. Politeknik Kesehatan Denpasar merupakan institusi pendidikan yang didirikan atas dasar Surat Keputusan Menteri Kesehatan dan Kesejahteraan Sosial RI Nomor: 298/Men.Kes-Kesos/SK/IV/2001 tanggal 16 April 2001 sebagai wadah bergabungnya 5 Akademi Kesehatan yang ada di Propinsi Bali. Politeknik Kesehatan Denpasar terdiri dari 6 Jurusan yaitu: Jurusan Keperawatan, Jurusan Kebidanan, Jurusan Kesehatan Gigi, Jurusan Gizi dan Jurusan Kesehatan Lingkungan dan Jurusan Analisis Kesehatan. Sampel pada penelitian ini, yakni mahasiswa tingkat akhir Poltekkes Denpasar dari keenam jurusan. Berdasarkan data yang telah diperoleh, mahasiswa tingkat akhir Poltekkes Denpasar pada tahun 2021, berjumlah 700 orang. Setelah melakukan perhitungan dengan rumus *Slovin*, maka dapat ditetapkan jumlah sampel yang akan digunakan dalam penelitian ini, yaitu sebanyak 90 orang.

2. Karakteristik Sampel

Sampel pada penelitian ini, yaitu mahasiswa semester akhir Poltekkes Kemenkes Denpasar dari 6 jurusan (jurusan keperawatan, jurusan gizi, jurusan kebidanan, jurusan teknologi laboratorium medik, jurusan kesehatan gizi, dan jurusan sanitasi lingkungan). Adapun data identitas sampel penelitian meliputi, jenis kelamin, jurusan, alamat asal, dan restoran tradisional Bali yang pernah dikunjungi, dapat dijabarkan sebagai berikut:

a. Usia

Dari hasil penelitian 90 sampel, didapatkan sebaran usia sampel sesuai dengan kriteria yakni 20 tahun dan 21 tahun, sebagai berikut:

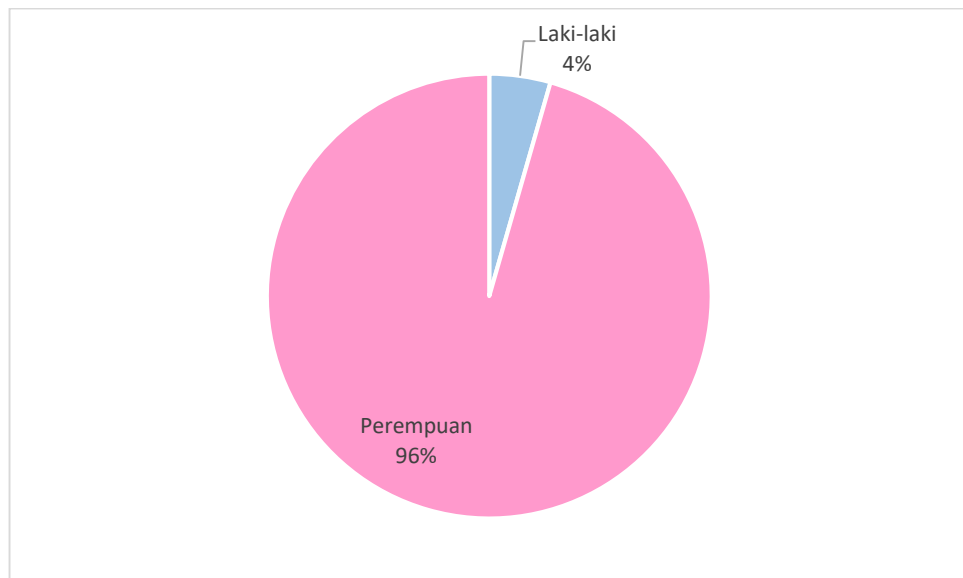


Gambar 2
Distribusi Sampel Menurut Usia

Berdasarkan gambar di atas, didapatkan hasil bahwa dari 90 sampel, terdapat sampel yang berusia 21 tahun sebanyak 28 orang (31%), dan sampel yang berusia 20 tahun sebanyak 62 orang (69%).

b. Jenis Kelamin

Dari hasil penelitian 90 sampel, terdapat sampel yang berjenis kelamin laki-laki dan perempuan, yakni sebagai berikut:



Gambar 3
Distribusi Sampel Menurut Jenis Kelamin

Berdasarkan gambar di atas, maka didapatkan hasil bahwa sampel yang berjenis kelamin perempuan yaitu sebanyak 86 orang (96%), sedangkan sampel yang berjenis kelamin laki-laki sebanyak 4 orang (4%).

c. Jurusan

Berdasarkan hasil penelitian 90 sampel, didapatkan sebaran sampel berdasarkan jurusan, yaitu sebagai berikut:

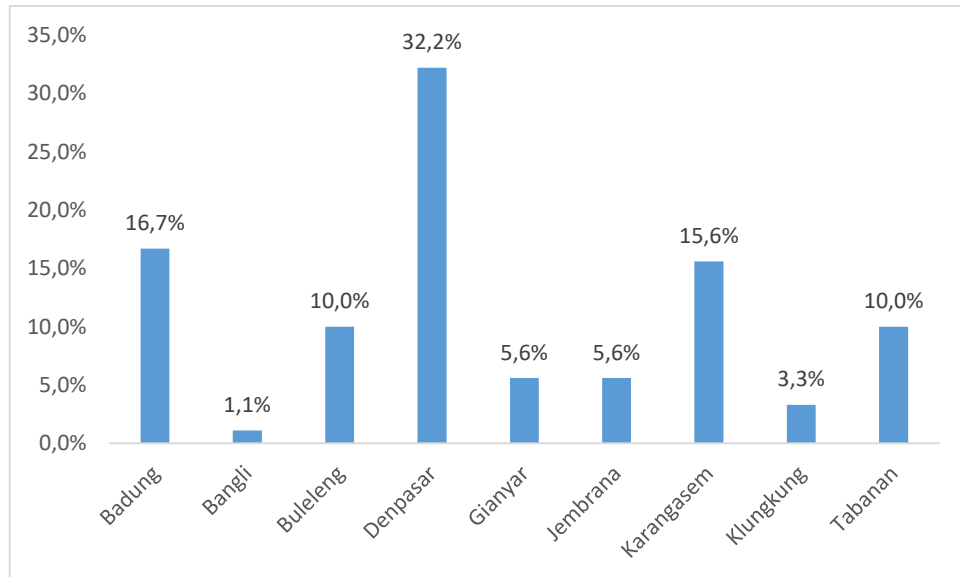
Tabel 3.
Distribusi Sampel Menurut Jurusan

Jurusan	f	%
Gizi	30	33,3
Keperawatan	20	22,2
Kebidanan	17	18,9
TLM	12	13,3
Kesehatan Gigi	6	6,7
Sanitasi Lingkungan	5	5,6
Jumlah	90	100

Berdasarkan tabel di atas, maka didapatkan hasil bahwa sampel yang berasal dari jurusan gizi sebanyak 30 orang (33,3%), dari jurusan keperawatan sebanyak 20 orang (22,2%), dari jurusan kebidanan sebanyak 17 orang (18,9%), jurusan TLM sebanyak 12 orang (13,3%), jurusan kesehatan gigi sebanyak 6 orang (6,7%), dan jurusan sanitasi lingkungan sebanyak 5 orang (5,6%).

d. Alamat asal

Berdasarkan hasil penelitian 90 sampel, didapatkan sebaran alamat asal sampel, yakni sebagai berikut:



Gambar 4
Distribusi Sampel Menurut Alamat Asal

Berdasarkan gambar di atas, dapat diketahui bahwa sampel yang berasal dari Denpasar sebanyak 29 orang (32,2%), dari Badung sebanyak 15 orang (16,7%), dari Karangasem sebanyak 14 orang (15,5%), dari Tabanan sebanyak 9 (10%), dari Buleleng sebanyak 9 (10%), dari Gianyar sebanyak 5 orang (5,6%), dari Jembrana sebanyak 5 orang (5,6%), dari Klungkung sebanyak 3 (3,3%), dan dari Bangli sebanyak 1 orang (1,1%).

e. Restoran Tradisional Bali yang Pernah Dikunjungi

Berdasarkan hasil penelitian 90 sampel, didapatkan data restoran tradisional Bali yang pernah dikunjungi, sebagai berikut:

Tabel 4

Distribusi Sampel Menurut Restoran yang Pernah Dikunjungi

No	Nama Restoran	f	%
1	Babi Guling Pande Egi	24	26,7
3	Babi Guling Candra	8	8,9
4.	Warung Mina	7	7,8
5.	Betutu Men Tempeh	7	7,8
6.	Mak Beng Sanur	6	6,7
7	Babi Guling Pak Malen	5	5,6
8	Resto Bebek Joni	4	4,4
9	Resto Apung Danau Batur	4	4,4
10	Bebek Tepi Sawah	4	4,4
11	Gula Bali	3	3,3
12	Sai Laba Sari	3	3,3
13	Babi Guling Jero Kawan	2	2,2
14	Resto Bubuh Bali	2	2,2
15	Lain-lain	11	12,2
Total		90	100

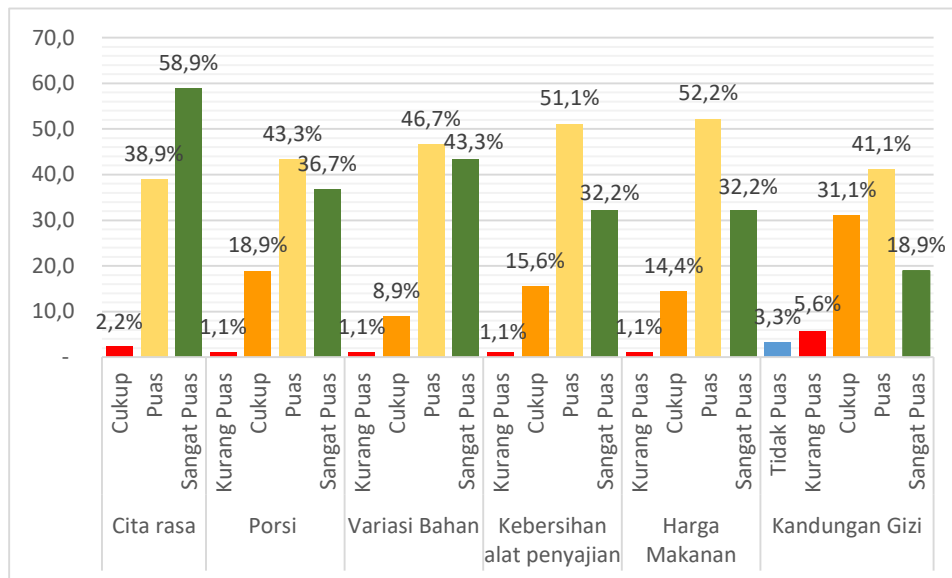
Berdasarkan tabel di atas, dapat diketahui bahwa kebanyakan sampel pernah mengunjungi restoran Babi Guling Pande Egi, yaitu 24 sampel (26,7%). Selain data yang dipaparkan di tabel, terdapat juga restoran tradisional Bali yang pernah dikunjungi oleh sampel, namun hanya sebagian kecil yakni masing-masing restoran hanya 1 orang. Restoran tersebut yaitu, Kedaton, Kintamani *Restaurant*, Kumende, Lawar Kuwir Men Koko, Resto Bebek Timbungan, Resto Goerih, Warung Ciung Wanara, Warung Kayu Manis, Warung Pencar, Warung Sawah-sawah, dan Subak Pakendungan.

3. Kepuasan

Pengalaman sampel terhadap restoran tradisional Bali dijadikan tolak ukur untuk mengetahui penilaian kepuasan konsumen terhadap mutu produk dan mutu pelayanan restoran tradisional Bali.

a. Mutu Produk

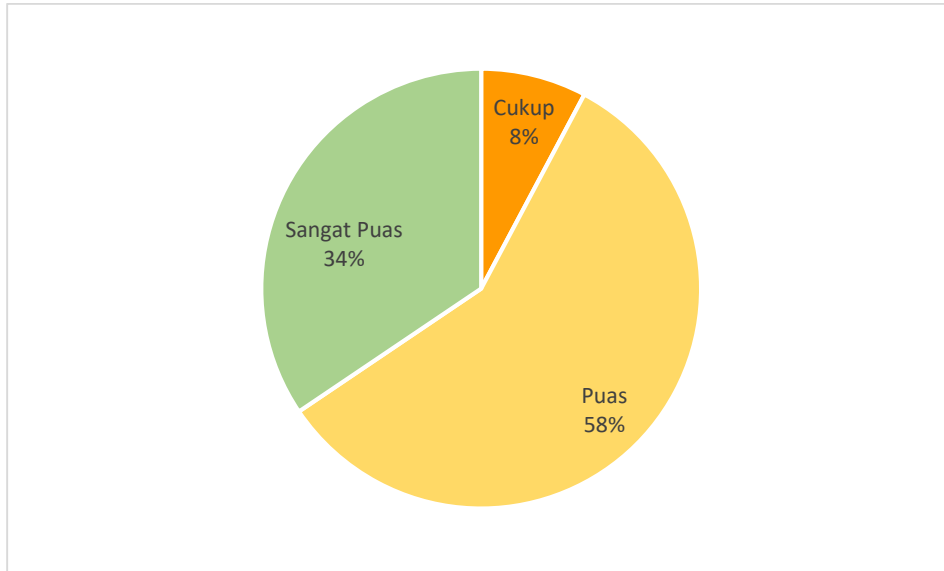
Berikut ini merupakan hasil penilaian sampel terhadap mutu produk restoran tradisional Bali yang pernah dikunjungi:



Gambar 5
Persentase Kepuasan Mutu Produk

Berdasarkan gambar di atas, maka didapatkan hasil bahwa aspek mutu produk yang mendapatkan penilaian sangat puas terbanyak adalah cita rasa, yaitu sebanyak 53 orang (58,9 %), aspek yang mendapatkan penilaian puas terbanyak adalah harga makanan sebanyak 47 orang (52,2%), aspek yang mendapatkan penilaian cukup terbanyak yaitu kandungan gizi sebanyak 28 orang (31,1%), aspek yang mendapatkan penilaian kurang puas yaitu kandungan gizi sebanyak 5 orang (5,6%), dan aspek yang mendapatkan penilaian tidak puas terbanyak yaitu kandungan gizi sebanyak 3 orang (3,3%).

Setelah dilakukan perhitungan skor rata-rata total pada enam aspek mutu produk di atas, maka didapatkan hasil kepuasan terhadap mutu produk, yakni sebagai berikut:

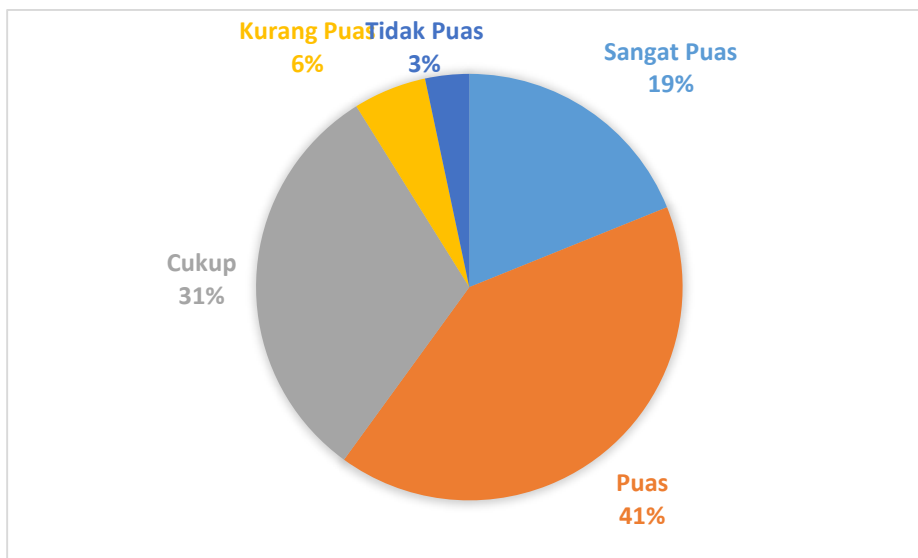


Gambar 6
Kepuasan terhadap Mutu Produk

Berdasarkan gambar di atas, didapatkan hasil bahwa sampel yang memberikan penilaian sangat puas pada mutu produk yaitu sebanyak 31 orang (34%), penilaian puas sebanyak 52 orang (57,8%), dan penilaian cukup sebanyak 7 orang (8%). Setelah skor dirata-ratakan, maka didapatkan hasil bahwa penilaian mahasiswa Poltekkes Denpasar terhadap mutu produk yaitu puas, dengan skor rata-rata 4,2.

b. Kandungan Gizi

Berikut ini merupakan hasil penilaian sampel terhadap kandungan gizi restoran tradisional Bali yang pernah dikunjungi:



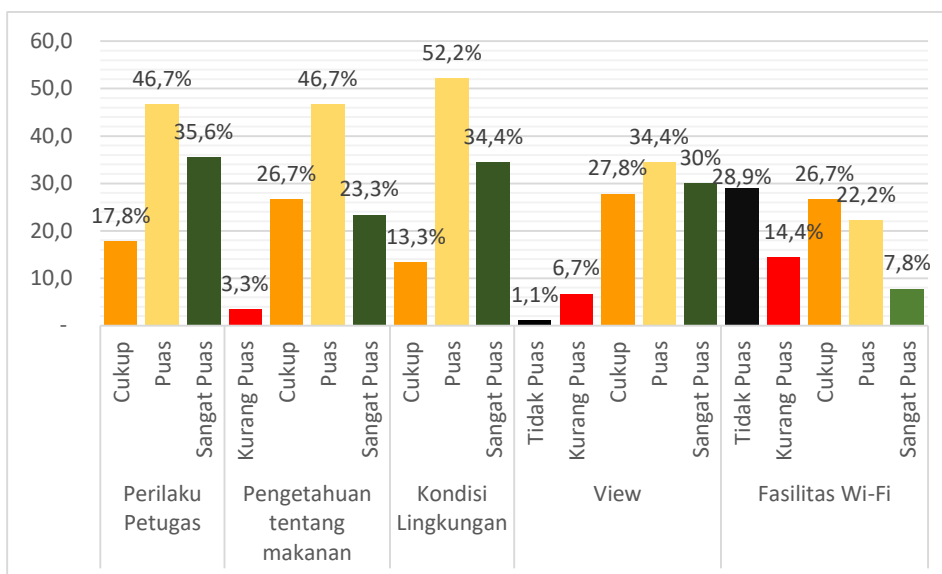
Gambar 7

Skor Kepuasan Konsumen terhadap Kandungan Gizi

Berdasarkan gambar di atas, maka didapatkan hasil bahwa dari 90 sampel, terdapat 19% atau 17 sampel yang memberikan skor sangat puas, 41% atau sebanyak 37 sampel memberikan skor puas, 31% atau sebanyak 28 sampel memberikan skor cukup, 6% atau 5 sampel memberikan skor kurang puas, dan 3% atau 3 orang memberikan skor tidak puas terhadap nilai gizi kandungan gizi makanan di restoran yang pernah dikunjungi oleh sampel. Setelah dilakukan perhitungan rata-rata, maka didapatkan hasil 3,7 sehingga dapat dikategorikan puas.

c. Mutu Pelayanan

Berikut ini merupakan hasil penilaian sampel terhadap mutu pelayanan restoran tradisional Bali yang pernah dikunjungi:

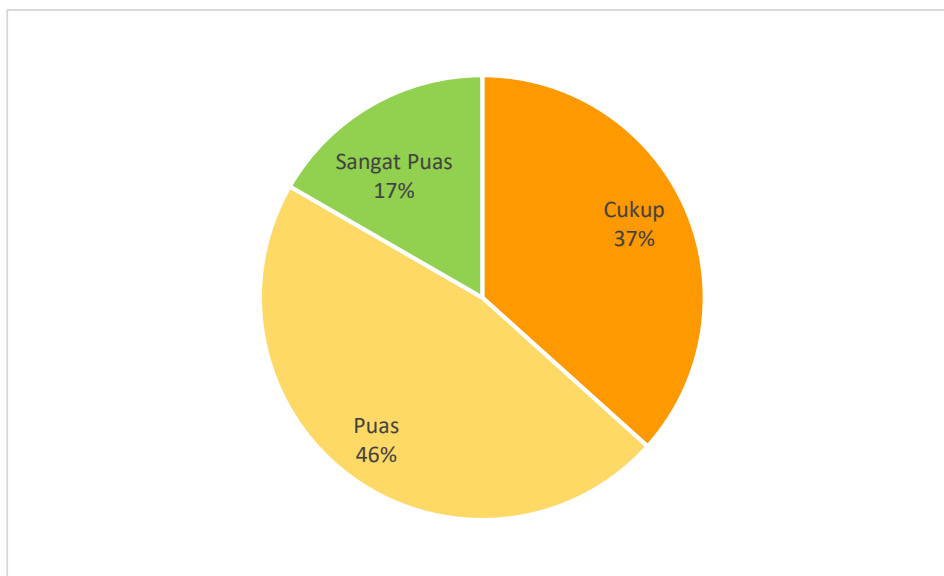


Gambar 8

Skor Kepuasan Mutu Pelayanan

Berdasarkan gambar di atas, maka dapat hasil bahwa aspek mutu pelayanan yang mendapatkan penilaian sangat puas terbanyak yaitu perilaku petugas sebanyak 32 orang (35,6%), aspek yang mendapatkan penilaian puas terbanyak yaitu kondisi lingkungan sebanyak 47 orang (52,2%), aspek yang mendapatkan penilaian cukup terbanyak yaitu *view* restoran sebanyak 25 orang (27,8%), aspek yang mendapatkan penilaian kurang puas terbanyak yaitu fasilitas *wifi* sebanyak 13 orang (14,4%), dan aspek yang mendapatkan penilaian tidak puas terbanyak yaitu fasilitas *wifi* sebanyak 26 orang (28,9%).

Setelah dilakukan perhitungan skor rata-rata total pada enam aspek mutu produk di atas, maka didapatkan hasil kepuasan terhadap mutu produk, yakni sebagai berikut:



Gambar 9

Kepuasan terhadap Mutu Pelayanan

Berdasarkan gambar di atas, maka diketahui bahwa sampel yang memberikan skor sangat puas terhadap mutu pelayanan yaitu sebanyak 15 orang (17%), penilaian puas sebanyak 42 orang (46%), penilaian cukup sebanyak 33 orang (37%). Setelah skor dirata-ratakan, maka didapatkan hasil bahwa penilaian mahasiswa Poltekkes Denpasar terhadap mutu pelayanan yaitu puas, dengan skor rata-rata 3,8.

d. Distribusi Mutu Produk dan Mutu Pelayanan terhadap Kepuasan Mahasiswa Poltekkes Denpasar

Hasil analisis penilaian mutu produk dan mutu pelayanan terhadap kepuasan mahasiswa Poltekkes Denpasar secara keseluruhan dengan uji *crosstab*, sehingga didapatkan kecenderungan mutu, dijabarkan sebagai berikut:

Tabel 5.

Distribusi Mutu Produk dan Mutu Pelayanan terhadap Kepuasan Sampel

Atribut Kepuasan	Skor Kepuasan Keseluruhan			
	Cukup	Puas	Sangat Puas	
Mutu Produk	Cukup	7 36,8%	0 0%	0 0%
	Puas	12 63,2%	39 70,9%	1 6,25%
	Sangat Puas	0 0%	16 29,1%	15 93,75%
Mutu Pelayanan	Cukup	18 94,7%	15 27,3%	0 0%
	Puas	1 5,3%	38 69,1%	3 18,75%
	Sangat Puas	0 0%	2 3,6%	13 81,25%

Dalam penelitian ini dilakukan analisis atribut mutu produk dan mutu pelayanan dengan kepuasan mahasiswa Poltekkes Denpasar. Berdasarkan tabel di atas, maka didapatkan bahwa sampel yang memberikan nilai sangat puas pada keseluruhan, yaitu sampel yang memberikan penilaian sangat puas juga terhadap mutu produk sebanyak 15 orang (93,75%) dan penilaian sangat puas terhadap mutu pelayanan sebanyak 13 orang (81,25%).

B. Pembahasan

Kepuasan konsumen menjadi prioritas utama sehingga pihak penyelenggara makanan perlu menilai faktor-faktor apa saja yang akan memengaruhi kepuasan konsumen. Dalam menilai faktor-faktor tersebut, terdapat atribut mutu produk dan atribut mutu pelayanan. Hasil penelitian ini menggunakan skala *likert* yang terdiri atas tingkat kepuasan terhadap restoran tradisional Bali yang pernah dikunjungi oleh sampel. Pemberian skor terhadap masing-masing butir pernyataan adalah skor 5 untuk jawaban sangat puas, skor 4

untuk jawaban puas, skor 3 untuk jawaban cukup, skor 2 untuk jawaban kurang puas, dan skor 1 untuk jawaban tidak puas.

Berdasarkan hasil penelitian kepuasan mahasiswa Poltekkes Denpasar terhadap restoran tradisional Bali, didapatkan hasil bahwa dari 90 sampel yang diteliti, kebanyakan beralamat dari Denpasar dan hanya 1 sampel yang berasal dari Bangli. Hal ini berbeda dengan data restoran yang pernah dikunjungi, yakni kebanyakan sampel menjawab pernah mengunjungi Pande Egi yang terletak di kabupaten Gianyar. Lalu hasil pengolahan data rata-rata skor kepuasan mendapatkan hasil bahwa sampel merasakan puas pada mutu produk maupun mutu pelayanan restoran tradisional Bali. Hal ini dilihat dari hasil rata-rata kepuasan mutu produk yaitu 4,2 dan mutu pelayanan yaitu 3,8.

Penilaian kepuasan mahasiswa Poltekkes Denpasar dari segi mutu produk terhadap restoran tradisional Bali, didapatkan hasil yaitu kebanyakan sampel memberikan penilaian puas. Dari 6 aspek yang telah diteliti pada mutu produk, terdapat aspek yang mendapatkan penilaian sangat puas terbanyak, yaitu aspek cita rasa makanan. Pada aspek penilaian mengenai kandungan gizi, kebanyakan sampel memberikan skor puas, yakni sebanyak 37 sampel dengan persentase 41,1%. Berdasarkan perhitungan rata-rata, maka diperoleh penilaian sampel terhadap kandungan gizi makanan restoran tradisional Bali, yaitu 3,7 sehingga dikategorikan puas. Lalu pada penilaian kepuasan mahasiswa Poltekkes Denpasar dari segi mutu pelayanan terhadap restoran tradisional Bali, didapatkan hasil dengan rata-rata puas. Dari 5 aspek yang telah diteliti pada mutu pelayanan, terdapat 4 aspek yang telah mendapatkan penilaian terbanyak yakni puas. Sedangkan, masih ada 1 aspek yang mendapatkan penilaian cukup terbanyak,

yaitu aspek ketersediaan fasilitas *Wi-Fi* sebanyak 24 orang (26,7%). Selain itu, dibandingkan aspek-aspek lainnya, aspek ketersediaan fasilitas *Wi-Fi* mendapatkan penilaian kurang puas terbanyak, yaitu dari 13 orang (14,4%).

Dari total 10 aspek dari mutu produk dan mutu pelayanan yang telah dianalisis, terdapat 1 aspek yang mendapatkan penilaian sangat puas terbanyak, yakni aspek cita rasa makanan. Lalu terdapat 8 aspek yang mendapatkan penilaian puas terbanyak, yaitu porsi makanan, variasi bahan makanan, kebersihan alat penyajian, harga makanan, kandungan gizi, perilaku petugas, pengetahuan petugas tentang makanan, kondisi kebersihan lingkungan, dan *view/pemandangan*. Sedangkan, masih terdapat 1 aspek yang mendapatkan skor kurang puas terbanyak, yaitu aspek ketersediaan fasilitas *Wi-Fi*. Setelah dihitung rata-rata skor kepuasan terhadap mutu produk dan mutu pelayanan, maka didapatkan hasil yaitu 4,0 sehingga dapat dikategorikan puas.

Berdasarkan hasil uji *crosstab*, maka didapatkan hasil bahwa mutu produk lebih cenderung memberikan kepuasan terhadap mahasiswa Poltekkes Denpasar dibandingkan kepuasan terhadap mutu pelayanan di restoran Tradisional Bali. Hal ini juga dapat dilihat dari rata-rata skor mutu produk yang lebih besar dibandingkan mutu pelayanan yaitu 4,2 sedangkan rata-rata skor mutu pelayanan yaitu 3,8. Hal ini disebabkan karena terdapat 1 aspek mutu pelayanan masih dikatakan kurang karena memperoleh skor kurang puas terbanyak, yaitu mengenai ketersediaan fasilitas *Wi-fi* untuk akses internet. Sama halnya dengan penelitian yang dilakukan oleh Jessica Lauw dan Yohanes Sondang Kunto (2013) tentang Analisa Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan di *The Light Cup Cafe* Surabaya Town Square dan *The Square* Surabaya. Hasil penelitian

tersebut menyatakan bahwa ketersediaan fasilitas internet yang baik memiliki tingkat kepentingan yakni 81% jauh diatas tingkat kepuasan yakni 44%. Maka dari itu, hal ini perlu diperhatikan karena fasilitas *WiFi* merupakan salah satu variabel yang dirasakan penting oleh konsumen (Lauw & Kunto, 2013).