

BAB IV

HASIL DAN PEMBAHASAN

4.1 Gambaran Umum

Enchantment Resort berada di Sedona, Arizona, Amerika Serikat, yang dikelilingi oleh “*Red Rocks*” atau batu berwarna kemerahan yang menyerupai pegunungan. Terdapat 8 jalur pendakian yang mengelilingi Enchantment Resort, yaitu *Boynton Canyon, Vista, Bear Mountain, Fay Canyon, Brins Mesa, Long Canyons Trail, Mescal Trail, Mescal Trail Loop*, yang dimana jalur pendakian ini menjadi salah satu daya tarik para tamu untuk datang ke Enchantment Resort. Jika mendengar kata Enchantment Resort maka yang terpikir adalah budaya yang sangat kental dengan budaya “*native American*” yang dimana daerah sekitar Enchantment resort dihuni oleh suku asli.

Enchantment Resort memiliki 3 tipe kamar yaitu casita studio, suite, dan junior suite, 3 buah ballroom, fasilitas olahraga seperti lapangan tenis, kolam renang, *hiking trail*, ping pong, sauna, lapangan golf, *fitness centre*, lapangan parkir yang besar tanpa dipungut biaya, disertai dengan 3 buah ballroom yang berkapasitas besar dan mampu menampung kurang lebih 300 orang, 3 jenis restoran, diawali dari restoran “*Che ah Chi*” yang menjual “*seasonal and modern american cuisine*” memiliki kapasitas 33 orang dan memiliki ruang luar dan dalam untuk menikmati makanan, “*TII Gavo*” yang berarti “*gathering place*” dan menjual jenis makanan “*southwestern flavors*” memiliki kapasitas 42 orang dan juga memiliki ruang luar dan dalam untuk menikmati makanan, dan “*View 180*” yang menyediakan “*small bites food, dessert, cocktails and wine*” berkapasitas 30 orang dengan ruang luar dan dalam yang memiliki view langsung menghadap *Red Rocks*, dan juga “*mii amo*” yang menjadi destinasi nomor 1 di Amerika Serikat yang menyediakan jasa spa dan memiliki restoran yang bernama “*mii amo cafe*” walaupun berbeda bangunan tetapi *mii amo* tetap berada di satu area dengan Enchantment resort.

4.2 Profil Responden

Pada penelitian ini, akan difokuskan kepada para tamu yang datang ke Enchantment resort, karena hasil akan dinyatakan valid jika kuesioner yang diberikan kepada para tamu yang datang langsung dan merasakan langsung semua hal yang berada di restoran Che Ah Chi di Enchantment resort, oleh karena itu fokus akan di arahkan langsung kepada para tamu yang datang dan makan di tempat dan yang di analisis adalah persepsi para tamu yang datang mengenai alasan para tamu untuk datang ke restoran Che Ah Chi dengan variabel yang sudah ditentukan diatas.

Berikut adalah hasil dari banyak nya pria dan perempuan beserta umur dan latar belakang pendidikan yang mengisi kuesioner.

Tabel 4.1 Jenis kelamin

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Pria	69	44.8	44.8	44.8
Wanita	85	55.2	55.2	100.0
Total	154	100.0	100.0	

Dari hasil data di atas menunjukkan bahwa terdapat 69 atau 44.8% kuesioner diisi oleh pria dan 85 atau 55.2% diisi oleh wanita. Dari hasil tersebut dapat dibuktikan bahwa tamu yang datang untuk mencicipi makanan dan merasakan keseluruhan pelayanan lebih banyak adalah kaum wanita.

Tabel 4.2 Umur

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid >21	13	8.4	8.4	8.4
21-30	30	19.5	19.5	27.9
31-40	40	26.0	26.0	53.9
41-50	42	27.3	27.3	81.2
>51	29	18.8	18.8	100.0
Total	154	100.0	100.0	

Dari hasil data kuesioner di atas menunjukkan bahwa rata-rata para tamu yang datang ke restoran lebih di dominasi tamu yang berusia 41-50 tahun, dengan persentase 27.3% yang berada di urutan pertama.

Tabel 4.3 Latar belakang pendidikan

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid SMA	47	30.5	30.5	30.5
Diploma	62	40.3	40.3	70.8
Sarjana	21	13.6	13.6	84.4
Magister	16	10.4	10.4	94.8
Doktor	8	5.2	5.2	100.0
Total	154	100.0	100.0	

Dari hasil data kuesioner di atas menunjukkan bahwa rata-rata tamu yang datang berlatar belakang pendidikan diploma dengan persentase 40.3% yang berada di urutan pertama dan di ikuti oleh lulusan SMA di urutan kedua dengan persentase 30.5%.

4.3 Hasil dan Pembahasan

4.3.1 Produk

Makananan & minuman terdiri dari variasi pilihan menu, tekstur, rasa, presentasi, dan variabel jenis/ menu masakan.

4.3.1.1 Variasi Pilihan Menu

Tabel 4.4 Variasi pilihan menu

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid sangat baik	19	12.3	12.3	12.3
baik	49	31.8	31.8	44.2
cukup	46	29.9	29.9	74.0
tidak baik	31	20.1	20.1	94.2
sangat tidak baik	9	5.8	5.8	100.0
Total	154	100.0	100.0	

Dari hasil data kuesioner yang telah terisi di atas menunjukkan bahwa variasi pilihan menu yang ada di restoran tersebut mendapat respon yaitu baik yang memiliki persentase 31.8% yang berada di urutan pertama dan di ikuti oleh cukup yang berada di urutan kedua dengan 29.9%, yang berarti variasi pilihan menu yang ada di restoran tersebut terbilang baik, akan tetapi terdapat 31 responden dan 9 responden yang merespon sebaliknya, setelah dilakukannya observasi maka didapati bahwa responden tersebut datang sekitar pukul 11:00am yang di mana restoran tutup pukul 11.30am dan sekitar waktu itu menu makanan tersebut tidak *available* karena sudah habis.

4.3.1.2 Rasa makanan

Tabel 4.5 Rasa makanan

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid sangat baik	27	17.5	17.5	17.5
baik	56	36.4	36.4	53.9
cukup	40	26.0	26.0	79.9
tidak baik	23	14.9	14.9	94.8
sangat tidak baik	8	5.2	5.2	100.0
Total	154	100.0	100.0	

Dari hasil data kuesioner di yang telah terisi di atas menunjukkan bahwa rasa makanan yang ada di restoran tersebut mendapat respon yaitu baik dengan persentase yang cukup berjarak jauh dengan pilihan lain nya yaitu 36.4% dan di ikuti oleh cukup yang berada di urutan ke dua dengan persentase 26.0%, yang berarti rasa makanan yang dihidangkan kepada tamu terbilang baik, akan tetapi terdapat responden sebanyak 23 dan 8 yang merespon sebaliknya, setelah dilakukan observasi maka didapati bahwa rasa makanan yang terbilang tidak baik dan sangat tidak baik dikarenakan bahan makanan dan juru masak yang berubah.

4.3.1.3 Tekstur makanan

Tabel 4.6 Tekstur makanan

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid sangat baik	36	23.4	23.4	23.4
baik	50	32.5	32.5	55.8
cukup	37	24.0	24.0	79.9
tidak baik	24	15.6	15.6	95.5
sangat tidak baik	7	4.5	4.5	100.0
Total	154	100.0	100.0	

Dari hasil data kuesioner yang telah terisi di atas menunjukkan bahwa tekstur makanan yang ada di restoran tersebut mendapat respon yaitu baik dengan persentase 32.5% dan berjarak cukup jauh dengan posisi ke dua yaitu cukup yang memiliki persentase 24.0%, yang berarti tekstur makanan yang di sajikan di restoran tersebut terbilang baik, akan tetapi terdapat responden sebanyak 24 orang dan 7 orang yang merespon sebaliknya,

setelah dilakukan observasi didapati bahwa tekstur makanan tidak sesuai dengan makanan yang disajikan.

4.3.1.4 Presentasi makanan

Tabel 4.7 Presentasi makanan

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid sangat baik	42	27.3	27.3	27.3
baik	51	33.1	33.1	60.4
cukup	32	20.8	20.8	81.2
tidak baik	23	14.9	14.9	96.1
sangat tidak baik	6	3.9	3.9	100.0
Total	154	100.0	100.0	

Dari hasil data kuesioner yang telah terisi di atas dapat ditunjukkan bahwa presentasi makanan yang ada di restoran tersebut mendapat respon yaitu baik dengan persentase 33.1% dan di ikuti oleh posisi kedua yaitu sangat baik dengan persentase 27.3%, yang berarti presentasi makanan yang di berikan tersebut terbilang baik, akan tetapi terdapat responden sebanyak 23 orang dan 6 orang merespon sebaliknya, setelah dilakukan observasi, maka didapati bahwa setiap hari mengalami pergantian juru masak yang dimana menyebabkan hasil masakan yang di sajikan pun memiliki perbedaan di sisi presentasi.

4.3.2 Pelayanan

Terdiri dari jenis pelayanan, fasilitas reservasi, ketersediaan pembayaran, ketersediaan pilihan ukuran makanan, akses terhadap informasi kesehatan, dan ketersediaan kursi bayi.

4.3.2.1 Jenis pelayanan

Tabel 4.8 Jenis pelayanan

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid sangat baik	59	38.3	38.3	38.3
baik	45	29.2	29.2	67.5
cukup	31	20.1	20.1	87.7
tidak baik	12	7.8	7.8	95.5
sangat tidak baik	7	4.5	4.5	100.0
Total	154	100.0	100.0	

Dari hasil data yang telah terisi di atas dapat ditunjukkan bahwa jenis pelayanan yang di berikan di restoran tersebut mendapat respon yaitu sangat baik dengan persentase 38.3% dan di ikuti oleh baik dengan persentase 29.2%, dari hasil di atas dapat dibuktikan bahwa jenis pelayanan yang ada di restoran tersebut terbilang sangat baik, akan tetapi terdapat responden sebanyak 12 orang dan 7 orang merespon sebaliknya, setelah dilakukan observasi, maka didapati bahwa pelayan yang melayani responden tersebut tidak melakukan *service excellent*.

4.3.2.2 Fasilitas reservasi

Tabel 4.9 Fasilitas reservasi

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid sangat baik	59	38.3	38.3	38.3
baik	45	29.2	29.2	67.5
cukup	24	15.6	15.6	83.1
tidak baik	18	11.7	11.7	94.8
sangat tidak baik	8	5.2	5.2	100.0
Total	154	100.0	100.0	

Dari hasil data yang telah terisi di atas menunjukkan bahwa fasilitas reservasi yang dimiliki restoran tersebut mendapatkan respon yaitu sangat baik dengan persentase 38.3% dan diikuti oleh baik dengan persentase 29.2%, dari hasil di atas dapat disimpulkan bahwa fasilitas reservasi yang ada di restoran tersebut terbilang sangat baik, akan tetapi terdapat responden 18 orang dan 8 orang merespon sebaliknya, setelah dilakukan observasi hal tersebut terjadi dikarenakan kapasitas ruangan yang kurang memadai.

4.3.2.3 Ketersediaan cara pembayaran

Tabel 4.10 Ketersediaan cara pembayaran

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid sangat baik	53	34.4	34.4	34.4
baik	57	37.0	37.0	71.4
cukup	30	19.5	19.5	90.9
tidak baik	11	7.1	7.1	98.1
sangat tidak baik	3	1.9	1.9	100.0
Total	154	100.0	100.0	

Dari data kuesioner yang telah terisi di atas dapat ditunjukkan bahwa ketersediaan cara pembayaran yang ada di restoran tersebut mendapat respon yaitu baik dengan persentase 37.0% yang diikuti oleh sangat baik di posisi ke dua dengan perbedaan yang cukup dekat dengan persentase 34.4%, dari hasil di atas dapat dibuktikan bahwa ketersediaan cara pembayaran yang ada di restoran tersebut terbilang baik, akan tetapi terdapat responden yang menyatakan tidak baik sebanyak 11 orang dan sangat tidak baik 3

orang, setelah dilakukan observasi maka di temukan bahwa tamu tersebut menggunakan mata uang Negara asing.

4.3.2.4 Ketersediaan ukuran makanan

Tabel 4.11 Ketersediaan ukuran makanan

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid sangat baik	43	27.9	27.9	27.9
baik	71	46.1	46.1	74.0
cukup	23	14.9	14.9	89.0
tidak baik	13	8.4	8.4	97.4
sangat tidak baik	4	2.6	2.6	100.0
Total	154	100.0	100.0	

Dari data kuesioner yang telah terisi di atas dapat ditunjukkan bahwa ketersediaan ukuran makanan yang ada di restoran tersebut mendapat respon yaitu baik dengan persentase 46.1% dan terdapat jarak yang cukup jauh dengan yang lain, dari hasil data di atas dapat di tunjukan bahwa ketersediaan ukuran makanan yang ada di restoran tersebut terbilang baik, akan tetapi terdapat responden sebanyak 13 orang dan 4 orang merespon sebaliknya, setelah dilakukan observasi maka didapati ukuran makanan yang tersedia adalah untuk orang dewasa dan anak kecil.

4.3.2.5 Akses terhadap informasi kesehatan

Tabel 4.12 Akses terhadap informasi kesehatan

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid sangat baik	32	20.8	20.8	20.8
baik	55	35.7	35.7	56.5
cukup	37	24.0	24.0	80.5
tidak baik	20	13.0	13.0	93.5
sangat tidak baik	10	6.5	6.5	100.0
Total	154	100.0	100.0	

Dari data hasil kuesioner di atas yang telah diisi oleh para responden dapat ditunjukkan bahwa akses terhadap informasi kesehatan yang ada di restoran tersebut mendapat respon yaitu baik dengan persentase 35.7 menjamin kesehatan para tamu yang datang ke restoran Che Ah Chi, dan akses terhadap informasi kesehatan yang ada di restoran tersebut mendapat respon yang terbilang baik, akan tetapi terdapat responden sebanyak 20 orang dan 10 orang merespon sebaliknya, setelah dilakukan observasi maka didapati informasi kesehatan yang ada hanya mengenai alergi.

4.3.2.6 Ketersediaan kursi untuk balita

Tabel 4.13 Ketersediaan kursi untuk balita

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid sangat baik	42	27.3	27.3	27.3
baik	50	32.5	32.5	59.7
cukup	33	21.4	21.4	81.2
tidak baik	24	15.6	15.6	96.8
sangat tidak baik	5	3.2	3.2	100.0
Total	154	100.0	100.0	

Dari hasil data kuesioner yang telah terisi di atas dapat ditunjukkan bahwa ketersediaan kursi untuk balita yang ada di restoran tersebut mendapat respon yaitu baik dengan persentase 32.5%, hal ini membuktikan bahwa ketersediaan kursi untuk balita masih sangat tersedia di restoran tersebut dan hal ini di sambut baik dengan respon yaitu baik yang di dapatkan, akan tetapi terdapat responden sebanyak 24 orang dan 5 orang merespon sebaliknya, setelah dilakukan observasi maka ditemukan bahwa

pada saat tamu tersebut datang dan membawa balita tidak kebagian mendapat kursi tersebut karena banyak nya keluarga yang membawa balita sehingga kursi tersebut tidak dapat terbagi ke semua tamu.

4.3.3 Harga

Terdiri dari kompatibilitas harga dengan kepuasan yang didapat.

4.3.3.1 Kompatibilitas harga dengan kepuasan tamu

Tabel 4.14 Kompatibilitas harga dengan kepuasan tamu

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid sangat baik	49	31.8	31.8	31.8
baik	53	34.4	34.4	66.2
cukup	28	18.2	18.2	84.4
tidak baik	15	9.7	9.7	94.2
sangat tidak baik	9	5.8	5.8	100.0
Total	154	100.0	100.0	

Dari hasil data kuesioner yang telah di isi oleh para responden di atas menunjukkan bahwa kompatibilitas antara harga dengan kepuasan tamu mendapat respon yaitu baik dengan persentase 34.4% dan di ikuti oleh respon sangat baik dengan perbedaan yang cukup dekat yaitu 31.8%, dari hasil tersebut dapat di buktikan bahwa harga dengan tingkat kepuasan yang di dapatkan mendapat respon yang baik dan sangat baik, akan tetapi terdapat responden sebanyak 15 orang dan 9 orang merespon sebaliknya, setelah dilakukan observasi maka didapati tamu tersebut kurang puas dengan harga yang diberikan.

4.3.4 Suasana

Terdiri dari desain, dekorasi, pencahayaan, pengaturan suhu udara, *furnishing*, tingkat kegaduhan, perilaku tamu, dan perilaku karyawan.

4.3.4.1 Desain restoran

Tabel 4.15 Desain restoran

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid sangat baik	38	24.7	24.7	24.7
baik	58	37.7	37.7	62.3
cukup	32	20.8	20.8	83.1
tidak baik	20	13.0	13.0	96.1
sangat tidak baik	6	3.9	3.9	100.0
Total	154	100.0	100.0	

Dari hasil data kuesioner yang di dapat dari responden menunjukkan bahwa desain restoran yang ada di restoran tersebut mendapat respon yaitu baik dengan persentase 37,7%, dari hasil tersebut dapat di buktikan bahwa desain restoran yang ada di restoran tersebut mendapat respon yang terbilang baik dan perlu di tingkatkan kembali supaya para tamu dapat menyukai desain restoran tersebut, akan tetapi terdapat responden sebanyak 20 orang dan 6 orang merespon sebaliknya, setelah dilakukan observasi maka didapati bahwa tamu tersebut merasa bahwa desain restoran tersebut tidak cocok dengan suasana yang ada.

4.3.4.2 Dekorasi restoran

Tabel 4.16 Dekorasi restoran

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid sangat baik	44	28.6	28.6	28.6
baik	49	31.8	31.8	60.4
cukup	31	20.1	20.1	80.5
tidak baik	23	14.9	14.9	95.5
sangat tidak baik	7	4.5	4.5	100.0
Total	154	100.0	100.0	

Dari hasil data kuesioner yang di dapat dari para responden yang di bagikan menunjukkan bahwa dekorasi restoran yang ada di restoran tersebut mendapat respon yaitu baik dengan persentase 31.8% dan di ikuti oleh respon yaitu sangat baik di posisi kedua dengan jarang yang cukup dekat yaitu 28.6%, dari hasil tersebut dapat di katakan bahwa dekorasi restoran tersebut mendapat respon yang positif dengan hasil baik dan sangat baik, akan tetapi terdapat responden sebanyak 23 orang dan 7 orang merespon sebaliknya, setelah dilakukan observasi maka didapati bahwa tamu tersebut tidak suka dengan dekorasi yang ada.

4.3.4.3 Pencahayaan didalam restoran

Tabel 4.17 Pencahayaan didalam restoran

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid sangat baik	54	35.1	35.1	35.1
baik	55	35.7	35.7	70.8
cukup	28	18.2	18.2	89.0
tidak baik	13	8.4	8.4	97.4
sangat tidak baik	4	2.6	2.6	100.0
Total	154	100.0	100.0	

Dari hasil data kuesioner di atas yang telah terisi menunjukkan bahwa pencahayaan yang ada di dalam restoran tersebut mendapatkan respon yaitu baik dengan persentase 35.7% dan di ikuti oleh respon yang sangat baik dengan persentase 35.1% yang berjarak sangat dekat, dari hasil tersebut di simpulkan bahwa pencahayaan yang ada di restoran tersebut mendapat respon yang baik dan sangat baik, akan tetapi terdapat responden sebanyak

13 orang dan sebanyak 4 orang merespon sebaliknya, setelah dilakukan observasi maka didapati bahwa tamu tersebut duduk didekat jendela dan langsung berhadapan dengan matahari.

4.3.4.4 Pengaturan suhu udara

Tabel 4.18 Pengaturan suhu udara

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid sangat baik	54	35.1	35.1	35.1
baik	54	35.1	35.1	70.1
cukup	27	17.5	17.5	87.7
tidak baik	12	7.8	7.8	95.5
sangat tidak baik	7	4.5	4.5	100.0
Total	154	100.0	100.0	

Dari hasil data kuesioner di atas menunjukkan bahwa pengaturan suhu udara yang ada di restoran tersebut mendapat respon yaitu sangat baik dan baik dengan persentase yang sama yaitu 35.1%, hal ini dapat disimpulkan bahwa suhu udara yang ada di restoran tersebut terbilang sangat baik dan baik bagi para tamu yang datang untuk menikmati makanan yang disajikan, akan tetapi terdapat responden yang menyatakan tidak baik sebanyak 12 orang dan sangat tidak baik 7 orang, setelah dilakukan observasi didapati bahwa tamu tersebut merasa suhu yang ada tidak sesuai dengan cuaca yang ada.

4.3.4.5 Kelengkapan furnitur didalam restoran

Tabel 4.19 Kelengkapan furnitur didalam restoran

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid sangat baik	54	35.1	35.1	35.1
baik	49	31.8	31.8	66.9
cukup	36	23.4	23.4	90.3
tidak baik	9	5.8	5.8	96.1
sangat tidak baik	6	3.9	3.9	100.0
Total	154	100.0	100.0	

Dari hasil data kuesioner di atas menunjukkan bahwa kelengkapan furnitur yang ada di dalam restoran tersebut mendapatkan respon yaitu sangat baik dengan persentase 35.1% yang dapat di simpulkan bahwa furniture yang ada di restoran tersebut terbilang lengkap dan sangat baik, akan tetapi terdapat responden sebanyak 9 orang dan 6 orang merespon sebaliknya, setelah dilakukan observasi didapati bahwa tamu tersebut merasa furnitur di dalam restoran tersebut masih kurang memadai.

4.3.4.6 Tingkat kegaduhan

Tabel 4.20 Tingkat kegaduhan

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid sangat baik	55	35.7	35.7	35.7
baik	60	39.0	39.0	74.7
cukup	22	14.3	14.3	89.0
tidak baik	14	9.1	9.1	98.1
sangat tidak baik	3	1.9	1.9	100.0
Total	154	100.0	100.0	

Dari hasil data yang telah terisi di atas mendapat respon yaitu baik dengan persentase 39.0%, dari hasil tersebut dapat di simpulkan bahwa tingkat kegaduhan yang ada di restoran tersebut terbilang baik bagi para kebanyakan tamu yang datang, akan tetapi terdapat responden sebanyak 14 orang dan 3 orang merespon sebaliknya, setelah dilakukan observasi maka

didapati bahwa tamu merasa kurang nyaman karena kegaduhan yang dilakukan baik oleh tamu lain maupun para pekerja.

4.3.4.7 Perilaku tamu yang ada direstoran

Tabel 4.21 Perilaku tamu yang ada direstoran

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid sangat baik	50	32.5	32.5	32.5
baik	66	42.9	42.9	75.3
cukup	25	16.2	16.2	91.6
tidak baik	11	7.1	7.1	98.7
sangat tidak baik	2	1.3	1.3	100.0
Total	154	100.0	100.0	

Dari hasil data kuesioner di atas menunjukkan bahwa perilaku tamu yang ada di restoran tersebut mendapat respon yaitu baik dengan persentase 42.9%, dari hasil ini dapat di simpulkan bahwa rata-rata tamu yang datang ke restoran tersebut mendapat respon yang terbilang baik, akan tetapi terdapat responden sebanyak 11 orang dan 2 orang merespon sebaliknya, setelah dilakukan observasi maka didapati banyaknya tamu yang berperilaku kurang baik didalam restoran.

4.3.4.8 Perilaku karyawan

Tabel 4.22 Perilaku karyawan

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid sangat baik	35	22.7	22.7	22.7
baik	50	32.5	32.5	55.2
cukup	40	26.0	26.0	81.2
tidak baik	21	13.6	13.6	94.8
sangat tidak baik	8	5.2	5.2	100.0
Total	154	100.0	100.0	

Dari hasil data kuesioner di atas menunjukkan bahwa perilaku karyawan yang ada di restoran tersebut mendapatkan respon yaitu baik dari para tamu dengan persentase 32.5% responden yang mengisi kuesioner tersebut, dari hasil ini dapat diartikan bahwa perilaku karyawan yang ada di restoran tersebut terbilang baik, akan tetapi terdapat responden sebanyak 21 orang dan 8 orang merespon sebaliknya, setelah dilakukan observasi maka didapati bahwa tamu merasa perilaku karyawan masih kurang baik di dalam restoran.

4.3.4.9 Atmosfer didalam restoran

Tabel 4.23 Atmosfer didalam restoran

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid sangat baik	47	30.5	30.5	30.5
baik	58	37.7	37.7	68.2
cukup	33	21.4	21.4	89.6
tidak baik	12	7.8	7.8	97.4
sangat tidak baik	4	2.6	2.6	100.0
Total	154	100.0	100.0	

Dari hasil data kuesioner yang telah diisi oleh para responden di atas menunjukkan bahwa atmosfer yang ada di dalam restoran tersebut mendapatkan respon yaitu baik dengan persentase 37,7%, dari hasil ini dapat diartikan bahwa atmosfer/ suasana yang ada di restoran tersebut terbilang cukup nyaman dan baik bagi para tamu yang datang ke restoran tersebut, akan tetapi terdapat responden sebanyak 12 orang dan 4 orang

merespon sebaliknya, setelah dilakukan observasi didapat bahwa atmosfer/ suasana yang ada di restoran masih kurang nyaman.

4.3.5 Kebersihan

Terdiri dari staff *grooming*, kebersihan seragam, kebersihan daftar menu, suhu penyajian makanan, dan kebersihan area keseluruhan.

4.3.5.1 Kebersihan karyawan

Tabel 4.24 Kebersihan karyawan

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid sangat baik	33	21.4	21.4	21.4
baik	56	36.4	36.4	57.8
cukup	41	26.6	26.6	84.4
tidak baik	20	13.0	13.0	97.4
sangat tidak baik	4	2.6	2.6	100.0
Total	154	100.0	100.0	

Dari hasil data kuesioner di atas dapat di tunjukan bahwa kebersihan karyawan yang bekerja di restoran tersebut mendapatkan respon yaitu baik dari para responden yang mengisi kuesioner tersebut dengan perseentase 36.4%, dari hasil tersebut dapat di artikan bahwa keberseihan karyawan di restoran tersebut terbilang baik, akan tetapi terdapat responden sebanyak 20 orang dan 4 orang merespon sebaliknya, setelah dilakukan observasi didapati bahwa karyawan restoran tersebut kurang bersih.

4.3.5.2 Staff *grooming*

Tabel 4.25 Staff *grooming*

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid sangat baik	45	29.2	29.2	29.2
baik	42	27.3	27.3	56.5
cukup	44	28.6	28.6	85.1
tidak baik	16	10.4	10.4	95.5
sangat tidak baik	7	4.5	4.5	100.0
Total	154	100.0	100.0	

Dari hasil data kuesioner di atas yang telah diisi oleh para responden menunjukkan bahwa staff *grooming* yang ada di restoran tersebut mendapat respon yaitu sangat baik dengan persentase 29.2%, dari hasil ini dapat disimpulkan bahwa para staff/ karyawan yang bekerja di restoran tersebut mendapatkan respon yang sangat baik dari *grooming* yang staff tersebut miliki, akan tetapi terdapat responden sebanyak 16 orang dan 7 orang merespon sebaliknya, setelah dilakukan observasi didapati bahwa para staff kurang dalam *grooming*.

4.3.5.3 Kebersihan seragam karyawan

Tabel 4.26 Kebersihan seragam karyawan

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid sangat baik	59	38.3	38.3	38.3
baik	56	36.4	36.4	74.7
cukup	27	17.5	17.5	92.2
tidak baik	12	7.8	7.8	100.0
Total	154	100.0	100.0	

Dari hasil data kuesioner di atas dapat ditunjukkan bahwa kebersihan seragam karyawan yang ada di restoran tersebut mendapat respon yaitu sangat baik dengan persentase 38.3%, dari hasil tersebut dapat disimpulkan bahwa kebersihan seragam para karyawan mendapat respon yang sangat baik dari para tamu yang datang, akan tetapi terdapat responden sebanyak 12 orang merespon sebaliknya, setelah dilakukan observasi maka didapati banyak seragam karyawan yang kotor dikarenakan terkena noda makanan.

4.3.5.4 Kebersihan dan kerapihan daftar menu

Tabel 4.27 Kebersihan dan kerapihan daftar menu

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid sangat baik	57	37.0	37.0	37.0
baik	52	33.8	33.8	70.8
cukup	24	15.6	15.6	86.4
tidak baik	17	11.0	11.0	97.4
sangat tidak baik	4	2.6	2.6	100.0
Total	154	100.0	100.0	

Dari hasil data kuesioner di atas menunjukkan bahwa kebersihan dan kerapihan daftar menu yang di miliki oleh restoran tersebut mendapat respon yaitu sangat baik dengan persentase 37.0% dari hasil tersebut dapat di simpulkan bahwa daftar menu yang ada di restoran tersebut terbilang bersih dan rapih sehingga mendapat respon yang sangat baik, akan tetapi terdapat responden sebanyak 17 orang dan 4 orang merespon sebaliknya, setelah dilakukan observasi ditemukan bahwa banyak daftar menu yang harus diganti karena kotor dan terlipat.

4.3.5.5 Suhu penyajian makanan dan minuman

Tabel 4.28 Suhu penyajian makanan dan minuman

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid sangat baik	57	37.0	37.0	37.0
baik	60	39.0	39.0	76.0
cukup	18	11.7	11.7	87.7
tidak baik	13	8.4	8.4	96.1
sangat tidak baik	6	3.9	3.9	100.0
Total	154	100.0	100.0	

Dari hasil data kuesioner diatas menunjukkan bahwa suhu penyajian makanan dan minuman yang di hidangkan di restoran tersebut mendapat respon yaitu baik dengan persentase 39.0% yang di ikuti dengan respon yaitu sangat baik dengan persentase yang cukup dekat yaitu 37.0% dari hasil tersebut dapat di simpulkan bahwa suhu makanan dan minuman yang di sajikan terbilang baik dan sangat baik berdasarkan respon yang di dapatkan dari para responden, akan tetapi terdapat responden sebanyak 13 orang dan

6 orang merespon sebaliknya, setelah dilakukan observasi didapati bahwa makanan yang seharusnya disajikan panas ternyata sudah dingin.

4.3.5.6 Kebersihan area keseluruhan

Tabel 4.29 Kebersihan area keseluruhan

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid sangat baik	50	32.5	32.5	32.5
baik	67	43.5	43.5	76.0
cukup	29	18.8	18.8	94.8
tidak baik	7	4.5	4.5	99.4
sangat tidak baik	1	.6	.6	100.0
Total	154	100.0	100.0	

Dari hasil data kuesioner di atas menunjukkan bahwa kebersihan area keseluruhan restoran tersebut mendapatkan respon yaitu baik dengan persentase 43.5%, dari hasil ini dapat di simpulkan bahwa kebersihan keseluruhan restoran tersebut mendapat respon yang baik dari para tamu yang datang, akan tetapi terdapat responden sebanyak 7 orang dan 1 orang merespon sebaliknya, setelah dilakukan observasi didapati bahwa area keseluruhan restoran masih kurang bersih dikarenakan serangga dan sisa makanan.

4.4 Persepsi tamu

Tabel 4.30 Persepsi

No	Subvariabel	Nilai rata-rata	Keterangan
1	Produk	3.42	Cukup
2	Pelayanan	3.73	Cukup
3	Harga	3.76	Cukup
4	Suasana	3.75	Cukup
5	Kebersihan	3.83	Cukup

Dari tabel di atas menunjukkan bahwa dari ke 5 subvariabel yang ada, memiliki angka yang terbilang cukup ketat yaitu di angkat 3 yang berarti cukup, akan tetapi dari ke 5 subvariabel tersebut dapat dilihat bahwa kebersihan berada di posisi pertama dengan angka 3.83. Setelah dilakukan observasi didapati bahwa memang kebersihan di restoran Che Ah Chi memiliki tingkat kebersihan yang terbilang cukup bersih bagi para tamu, akan tetapi produk berada di posisi terbawah dari ke 5 subvariabel, hal ini menunjukkan bahwa produk (makanan & minuman) yang di sediakan di restoran Che Ah Chi masih kurang diantara subvariabel lainnya, setelah dilakukan nya observasi terhadap subvariabel produk, didapati bahwa variasi pilihan menu masih terbilang cukup kurang dan jenis makanan yang disediakan masih kurang disukai para tamu. Di sisi lain seperti pelayanan, harga, dan suasana mendapati nilai rata-rata yang saling berdekatan antara ke 3 variabel tersebut, yang dimana hal ini masih terbilang cukup dan dapat ditingkatkan terus menerus , dari ke 5 subvariabel tersebut mendapatkan nilai rata-rata 3 yang dimana hasil ini menunjukkan bahwa restoran Che Ah Chi masih mendapat nilai yang terbilang cukup.