

ISSN 2620-6242

# Prosiding Seminar Nasional

**PERAN BAHASA, SASTRA, DAN BUDAYA  
DALAM PENGEMBANGAN PARIWISATA**

**30 NOVEMBER 2017**



**Prodi D3 Bahasa Inggris  
Fakultas Sekolah Vokasi  
Prodi S1 Sastra Inggris  
Fakultas Ilmu Budaya  
Universitas Diponegoro**





**PROSIDING SEMINAR NASIONAL  
PERAN BAHASA, SASTRA, DAN BUDAYA  
DALAM PENGEMBANGAN PARIWISATA**

**30 NOVEMBER 2017**

**ISSN: 2620-6242**

**Editor:**

**Dr. Agus Subiyanto, M.A.**

**Editor Bahasa:**

**Dwi Wulandari, S.S., M.A.**

**Mytha Candria, S.S., M.A., M.A.**

**Editor Sastra:**

**Drs. Siswo Harsono, M.Hum**

**Ariya Jati, S.S., M.A.**

**Editor Budaya:**

**Arido Laksono, S.S., M.Hum.**

**Rifka Pratama, S.S., M.A.**

**PROGRAM STUDI D3 BAHASA INGGRIS DAN S1 SASTRA INGGRIS  
FAKULTAS ILMU BUDAYA, UNIVERSITAS DIPONEGORO**

**Jl. Prof. Soedarto, SH, Tembalang, Semarang 50275**

**Telepon: + 62 24 76480619**

**Email: [semnasbasasbud@gmail.com](mailto:semnasbasasbud@gmail.com)**

## **KATA PENGANTAR**

Setelah melalui proses yang cukup panjang, akhirnya prosiding seminar nasional “Peran Bahasa, Sastra, dan Budaya dalam Pengembangan Pariwisata”, yang diselenggarakan oleh Prodi D3 Bahasa Inggris dan Prodi S1 Sastra Inggris Universitas Diponegoro pada tanggal 30 November 2017, bisa hadir ke hadapan Bapak/ Ibu. Proses yang cukup panjang ini karena kami harus memastikan bahwa artikel yang dimuat dalam prosiding ini bebas dari plagiasi, dan memiliki keseragaman format yang telah kami tentukan.

Prosiding ini berisi 24 artikel yang terdiri atas 4 artikel dari pemakalah utama (Dr. Suharno, M.Ed, Prof. Dr. I Nyoman Darma Putra, M.Litt, Subur L Wardoyo, Ph.D, dan Drs. Siswo Harsono, M.Hum) dan 20 artikel dari pemakalah pendamping. Adapun komposisi artikel adalah sebagai berikut: 9 artikel terkait dengan bidang Bahasa dalam Pengembangan Pariwisata, 7 artikel di bidang Sastra dalam Pengembangan Pariwisata, dan 8 artikel terkait dengan bidang Budaya dalam Pengembangan Pariwisata.

Penerbitan prosiding ini merupakan bagian dari keseluruhan penyelenggaraan seminar. Untuk itu kami mengucapkan terima kasih kepada panitia seminar yang telah membantu pelaksanaan seminar yang bermuara pada terkumpulnya artikel yang dimuat dalam prosiding ini.

Semarang, 30 November 2017  
Editor,

Dr. Agus Subiyanto, M.A.

# Daftar Isi

## Kata Pengantar

## UNIT 1. BAHASA DALAM PENGEMBANGAN PARIWISATA

- 1. Pendidikan Multilingual (MLE) dan Bisnis Pariwisata** 1  
Suharno
- 2. Peran Pelatihan Penulisan dan Penerjemahan Bahasa Inggris untuk Mengembangkan Media Promosi Wisata di Desa Wisata Kandri** 10  
Cut Aja Puan Ellisafny
- 3. Kesantunan dalam Berkomunikasi, Pentingkah? Peran Bahasa dalam Pariwisata** 18  
Indrawati
- 4. Penggunaan Jenis-jenis Tindak Tutur dalam Tuturan Berbahasa Inggris Petugas Front Office pada Beberapa Hotel Melati di Kawasan Wisata Ubud Kabupaten Gianyar Bali** 26  
I Ketut Murdana
- 5. Fungsi Bahasa Inggris bagi Pramuwisata** 42  
Wiwiek Sundari
- 6. Asal-usul Nama Makanan dalam Wisata Kuliner Khas Kerton di Resto Gadri Yogyakarta** 49  
Ayu Ida Savitri dan Setyo Prasiyono Nugroho
- 7. Pengoptimalan Peran Remaja Karang Taruna dalam Berbahasa Inggris Guna Peningkatan Sapta Pesona Wisata Desa Kandri** 58  
Nadiyah Ma'mun dan Muhamad Zayyinul Muttaqin
- 8. Konsep 'Menarik' dalam Promosi 'Destinasi Wisata' (Tinjauan Linguistik Kognitif)** 67  
Deli Nirmala
- 9. Bahasa Indonesia dalam Pariwisata, Keadaannya Saat Ini** 74  
I Putu Agus Satyana

## UNIT 2. SASTRA DALAM PENGEMBANGAN PARIWISATA

- 10. Pariwisata Sastra: Kombinasi Kajian Sastra dan Kajian Pariwisata** 83  
I Nyoman Darma Putra
- 11. Geert Mak's *The Bridge*: The Persuasive Power of Travel Literature** 94  
Subur Wardoyo
- 12. Wisata Sastra: Peran Sastra dalam Pengembangan Pariwisata** 101  
Siswo Harsono
- 13. Napak Tilas Aktual dan Virtual Novel *Wuthering Heights* Karya Emily Brontë** 106  
Ratna Asmarani

<b>14. Sastra sebagai Media Promosi Wisata</b> Pardi Suratno	<b>116</b>
<b>15. Tabu yang Dirindu: Wisata Seks dalam Novel <i>the Curse of Beauty</i></b> <b>Karya Indah Hanaco</b> Fiqih Aisyatul Farokhah dan Adi Putra Surya Wardhana	<b>127</b>
<b>16. Novel Bermuatan Kearifan Lokal Suatu Penelusuran Model Promosi Budaya dan Pariwisata</b> Ninawati Syahrul	<b>133</b>
 <b>UNIT 3. BUDAYA DALAM PENGEMBANGAN PARIWISATA</b>	
<b>17. Inovasi Kesenian <i>Genjek</i> Karangasem sebagai Pertunjukan Pendukung Pariwisata</b> Ida Bagus Nyoman Mantra dan Ida Ayu Made Sri Widiastuti	<b>143</b>
<b>18. Studi <i>Loloh Cemcem</i> sebagai Warisan Budaya Kuliner di Desa Wisata Penglipuran Bali</b> Ni Putu Eka Trisdayanti	<b>150</b>
<b>19. Persepsi Wisatawan terhadap Kualitas Produk dan Pelayanan Makanan dan Minuman pada Homestay di Desa Sujadi Kecamatan Kubutambahan Kabupaten Buleleng – Bali</b> Ni Luh Suastuti, Putu Mira Astuti Pranadewi, I Nyoman Arcana, Lidjah Magdalena Massengan, dan Ni Putu Ariesta Budiani	<b>158</b>
<b>20. Masyarakat dan Wisata Budaya di Semarang: Ambil Bagian dari Kemilau atau Membuat Makin Berkilau</b> C. Santi Muji Utami	<b>168</b>
<b>21. Pelestarian Kesenian <i>Genjek</i> sebagai Upaya Peningkatan Pariwisata Budaya di Kabupaten Karangasem</b> <i>Ida Ayu Made Sri Widiastuti dan Ida Bagus Nyoman Mantra</i>	<b>175</b>
<b>22. Peran Budaya Melayu dalam Pengembangan Kepariwisata Kepulauan Riau</b> I Wayan Thariqy Kawakibi Pristiwasa	<b>182</b>
<b>23. Pledokan: Menuju Desa Wisata Edukasi Budaya Berbasis Literasi</b> Febri Taufiqurrahman, Arif Budiman, Tri Subekso, Chaidir Ashari, dan Atika Kurnia Putri	<b>190</b>
<b>24. Menggugah Potensi Desa Wisata di Kecamatan Kembang Jepara</b> Dwi Wulandari	<b>198</b>

**Prosiding Seminar Nasional**  
**Peran Bahasa, Sastra, dan Budaya dalam Pengembangan Pariwisata 2017**

---

**Persepsi Wisatawan terhadap Kualitas Produk dan Pelayanan Makanan dan Minuman pada Homestay di Desa Sujadi Kecamatan Kubutambahan Kabupaten Buleleng – Bali**

Ni Luh Suastuti ([suastuti@gmail.com](mailto:suastuti@gmail.com))  
Putu Mira Astuti Pranadewi ([mira.pranadewi@gmail.com](mailto:mira.pranadewi@gmail.com))  
I Nyoman Arcana ([nyoman.arcana@yahoo.com](mailto:nyoman.arcana@yahoo.com))  
Lidjah Magdalena Massengan ([lenny\\_darsana@yahoo.com](mailto:lenny_darsana@yahoo.com))  
Ni Putu Ariesta Budiani ([ariestabud@gmail.com](mailto:ariestabud@gmail.com))

Program Studi Manajemen Tata Hidangan  
Sekolah Tinggi Pariwisata Nusa Dua Bali

**Abstract**

The development of tourism in the village of Sudaji can not be separated from the development of tourism in neighboring village Lemukih village. Lemukih has a famous of Sekumpul waterfall. Every day the average of Tourist visiting Sekumpul waterfall about 60 - 90 tourists, both domestic and foreign tourists. Due to the limited human resources in tourism at Sudaji Village, the supporting facilities that can be provided such as food and beverages are still very limited in terms of menu variation, processing methods and hygiene standards and services are still very limited. The quality of food and beverages is should be well prepared in order to increase the satisfaction of tourists. Exelence food and drinks can be a mood booster for travelers during the holidays. While quality service is also need serious attention. Service is expected to generate an image and very potential to increase of tourist visits. Service is a most sensitive feature of value, because it is not the same as buying products in the form of goods. One of the ultimate goals of service is to provide satisfaction to tourists. The intense competition in the accommodation services business requires service providers to best serve their customers by emphasizing the importance of fulfilling customer expectations and needs. Good service will contribute to the achievement of customer satisfaction, and play a very important role for the sustainability of the accommodation business. The purpose of this research is to know how the perception of tourists to quality and food and beverage service at Homestay in Sudaji Village. The study used 150 respondents who stay in Homestay at SudajiVillage. The results of the analysis with Top Two Boxes and Bottom Two Boxes found that almost all the indicators that scored high, the highest score with a value of 100% is a perception indicator of food and beverage presentation, perception of food and beverage variation, perception of freshness of food and beverage use, perception in the face of efficient food and beverage services, perceptions of staff friendliness, perceptions of helpful staff, and perceptions of staff performance. For the analysis of bottom two boxes, the indicators that get the highest score or often get low answers are the scores 1 and 2 are indicators of perceptions of the food and beverage presentation and perception indicators on the cleanliness of the food and beverage service area with a value of 4%. Indicators that often get a score of 3 or neutral are indicators of perceptions of food and beverage service opening hours with a score of 24%, followed by perceptions of food and beverage serving temperature with a value of 14.67% and a perception of the existence of healthy food and beverage choices with value 14%. These three indicators are also very necessary attention and in the future these three indicators need to be improved so that tourists who stay in the homestay can be served better and overall satisfaction of tourists can be achieved.

**Keywords:** *Quality of food and beverage, Homestay, Food and beverage service.*

## **1. Pendahuluan**

Desa Sudaji adalah sebuah desa di Kecamatan Sawan, Kabupaten Buleleng. Berdasarkan informasi lisan, konon nama Sudaji yang dijadikan nama sebuah desa ini berasal dari kata Sariaji. Namun, perubahan nama dari Sariaji menjadi Sudaji tidak diketahui, karena ketiadaan sumber-sumber tertulis. Terdapat versi cerita yang mengatakan bahwa kata Sudaji berasal dari dua kata, yakni *Suda* dan *Aji*

yang berarti ajaran yang bersih. Versi cerita lain menyatakan bahwa Desa Sudaji yang merupakan Desa yang sangat tua (pra Desa) dimana konon desa ini bernama 'Sari Aji'. Namun asal-usul berubahnya nama Desa Sariaji menjadi Sudaji tidak banyak diketahui secara pasti, karena kekurangan-kekuangan sumber yang dapat diperoleh.

Berkembangnya kepariwisataan di Desa Sudaji tidak dapat dilepaskan dari

**Prosiding Seminar Nasional**  
**Peran Bahasa, Sastra, dan Budaya dalam Pengembangan Pariwisata 2017**

---

semakin berkembangnya kepariwisataan di desa tetangganya, yaitu Desa Lemukih yang terkenal dengan daya tarik air terjun Sekumpul. Setiap harinya rata-rata Objek Wisata Air Terjun Sekumpul dikunjungi oleh sekitar 60 – 90 wisatawan, baik wisatawan domestik maupun mancanegara.

Peningkatan minat wisatawan untuk berkunjung dan menginap di Desa Sudaji sebagai imbas dari perkembangan daya tarik wisata Air Terjun Sekumpul di Desa Lemukih, Kecamatan Sawan seperti uraian diatas, perlu dibarengi dengan penyiapan berbagai fasilitas pendukung pariwisata seperti akomodasi atau penginapan yang memadai, makanan dan minuman yang berkualitas, serta fasilitas pendukung pariwisata lainnya.

Sampai saat ini, terdapat beberapa usaha akomodasi di Desa Sudaji, yaitu: OMunity Bali yang berlokasi di Banjar Dukuh, dan beberapa rumah masyarakat yang dimanfaatkan sebagai homestay. Usaha ini dikelola oleh masyarakat lokal Sudaji dipimpin oleh Bapak Ketut Susana dalam pengelolaannya. Karena terbatasnya sumber daya manusia di Desa Sudaji khususnya SDM bidang pariwisata membuat fasilitas pendukung yang dapat disediakan seperti makanan dan minuman masih sangat terbatas baik dari segi variasi menu, cara pengolahan dan standar kebersihan serta pelayanan yang masih sangat minim.

Kualitas makanan dan minuman merupakan hal yang harus diperhatikan untuk dapat meningkatkan kepuasan wisatawan. Makanan dan minuman yang enak dan menarik dapat menjadi *mood booster* bagi wisatawan selama liburan. Sedangkan pelayanan yang berkualitas juga merupakan salah satu hal yang perlu mendapat perhatian yang serius. Pelayanan diharapkan dapat menimbulkan suatu citra (*image*), sehingga secara berkesinambungan pelayanan menjadi media yang potensial dalam merangsang meningkatnya kunjungan wisatawan. Pelayanan merupakan suatu ciri yang paling peka

nilainya, karena tidak sama dengan membeli produk dalam bentuk barang. Salah satu sasaran akhir dari pelayanan adalah memberikan kepuasan kepada wisatawan. Persaingan yang ketat dalam usaha jasa akomodasi mengharuskan penyedia jasa untuk memberikan pelayanan terbaiknya kepada wisatawan dengan menekankan pada pentingnya pemenuhan harapan dan kebutuhan pelanggan. Pelayanan yang baik akan memberikan kontribusi pada pencapaian kepuasan pelanggan, dan memegang peranan sangat penting bagi keberlangsungan hidup usaha akomodasi tersebut.

Desa Sudaji yang pariwisatanya baru saja berkembang tentunya harus terus berbenah jika ingin terus diminati oleh wisatawan. Sampai saat ini fasilitas pariwisata yang ada di Desa Sudaji masih sangat minim. Akomodasi yang tersedia hanya berupa homestay yang masih sederhana dengan pengelolaan seadanya. Makanan dan minuman yang disediakan juga masih sangat minim dimana pengelolaan homestay hanya menyediakan makanan dan minuman lokal yang cara pengolahan, penyajian dan pelayanannya masih jauh dari standar. Dari hasil observasi awal peneliti di Desa Sudaji makanan dan minuman yang disediakan untuk makan pagi misalnya hanya berupa jajanan tradisional yang disajikan seadanya diatas meja dan pelayanannya pun sangat simple. Tamu duduk di meja panjang dan mengambil sendiri makanannya. Memang penyajian jajanan tradisional bagus karena dapat meningkatkan potensi kuliner lokal, tetapi tentunya untuk meningkatkan kepuasan tamu terhadap makanan dan minuman tidak ada salahnya untuk mengkolaborasi makanan lokal dan internasional seperti berbagai olahan hidangan telur, sehingga wisatawan yang belum terbiasa untuk menikmati makanan lokal masih punya pilihan makanan lainnya. Kualitas makanan dan minuman juga dapat ditingkatkan melalui cara pengolahan makanan serta kebersihan dalam pengolahn dan penyajiannya. Di

Desa Sudaji standar kebersihan ini masih sangat minim karena memang fasilitas dapur dan restorannya baru memanfaatkan dapur dan tempat makan yang sudah ada.

Disamping jenis hidangan, pelayanan juga merupakan hal yang sangat penting untuk diperhatikan karena pelayanan yang baik dapat membuat tamu merasa nyaman. Di Desa Sudaji sumber daya manusia di bidang pariwisata masih sangat minim sehingga jika ada wisatawan asing yang menginap pelayanan yang diberikan juga seadanya, kemampuan berbahasa Inggris juga masih minim sehingga komunikasi antara karyawan dan tamu menjadi sangat minim. Sampai saat ini memang belum ada penelitian yang dilakukan terkait bagaimana pandangan tamu atau persepsi wisatawan terhadap kualitas produk dan pelayanan makanan dan minuman di Desa Sudaji.

Persepsi pelanggan diidentifikasi sebagai suatu proses dimana individu memilih, mengorganisasikan serta mengartikan stimulus yang diterima melalui alat inderanya menjadi suatu makna. Persepsi wisatawan terhadap kualitas produk dan pelayanan makanan dan minuman menjadi hal yang sangat penting untuk diketahui untuk dapat meningkatkan kepuasan wisatawan yang pada akhirnya dapat membuat wisatawan merasa betah dan selalu ingin kembali ke Desa Sudaji.

Berdasarkan uraian tersebut maka yang menjadi rumusan masalah dalam penelitian ini adalah: Bagaimana persepsi wisatawan terhadap produk dan pelayanan makanan dan minuman pada homestay di Desa Sudaji, Kecamatan Kubutambahan Kabupaten Buleleng Bali.

## **2. Metode**

Objek yang menjadi penelitian ini adalah kualitas makanan dan minuman pada homestay di desa Sudaji dengan enam (Namkung dan Jang, 2014) antara lain: 1. *Food and Beverage Presentation* (Presentasi/penampilan dari makanan dan minuman), 2. *Food and beverage variety* (variasi/Jenis makanan dan minuman yang

tersedia), 3. *Healty options* (adanya pilihan makanan dan minuman yang sehat), 4. *Food and beverage taste* (Rasa makanan dan minuman), 5. *The freshness of food and beverages Ingredient used* (kesegaran bahan yang digunakan) 6. *Food and beverage temperature* adalah Temperatur/suhu makanan dan minuman saat dihidangkan. Objek penelitiannya yang kedua adalah kualitas pelayanan makanan dan minuman dengan tujuh indikator (Donkoh dkk. 2012) antara lain:

1. *Efficiency of food and beverage service* yaitu pelayan makanan dan minuman yang efisien, 2. *Friendliness of staff* adalah sikap karyawan homestay yang ramah dan bersahabat, 3. *Helpfulness of staff* adalah sikap karyawan homestay yang selalu siap membantu, 4. *Hours of operation* adalah jam buka homestay dan restoran/tempat makan, 5. *Cleanliness of serving area* adalah kebersihan tempat pengolahan makanan dan minuman, 6. *Cleanliness of eating area* adalah kebersihan area tempat makan, 7. *Appearance of staff* adalah kerapian dan kebersihan penampilan karyawan homestay.

Teknik pengumpulan data penelitian ini yaitu dengan menyebarkan kuesioner kepada 150 responden kepada tamu – tamu yang menginap di homestay di Desa Sudaji dan sudah pernah menikmati makanan dan minuman. Teknik analisis data dalam penelitian ini adalah deskriptif kualitatif dan kuantitatif dengan analisa *Top Two Boxes Bottom Two Boxes* adalah metode yang menggabungkan presentase jawaban responden dalam skala *Likert*. Analisa *Top Two Boxes Bottom Two Boxes* digunakan untuk mengetahui bagaimana perbandingan antara jumlah *bottom option* (skor 1,2) yaitu skala sangat tidak setuju dan tidak setuju dengan *top option* (skor 4,5) yaitu skala setuju dan sangat setuju. Selanjutnya *Top Two Boxes* akan disingkat (TTB), sedangkan *Bottom Two Boxes* akan disingkat (BTB).



**Prosiding Seminar Nasional**  
**Peran Bahasa, Sastra, dan Budaya dalam Pengembangan Pariwisata 2017**

**3. Temuan dan Pembahasan**

Dari 175 kuesioner yang disebarakan pada semua homestay yang ada di Desa Sudaji, sejumlah 150 tamu yang menginap di homestay yang bersedia mengisi kudesioner dan ikut berpartisipasi dalam penelitian ini atau sebesar 85,71%. Seluruh kuesioner yang telah diisi dimasukkan sebagai responden.

Dari sisi demografi responden penelitian ini menganalisa responden dari beberapa aspek antara lain dari umur, jenis kelamin, jumlah kunjungan, dan tujuan berkunjung. Data tentang demografi responden dapat dilihat dari Tabel 4.1 berikut:

**Tabel 4.1**  
**Data Demografi Responden**

No.	Identitas Diri	Distribusi Responden	Jumlah	
			Orang	Persentase
1.	Asal Negara	UK	8	5,33%
		Hongkong	33	22%
		Singapura	8	5,33%
		China	20	13,34%
		Argentina	8	5,33%
		Perancis	26	17,34%
		Swiss	8	5,33%
		Jerman	8	5,33%
		USA	31	20,67%
		<b>Jumlah</b>	<b>150</b>	<b>100%</b>
2.	Jenis Kelamin	Perempuan	115	76,67%
		Laki - laki	35	23,33%
		<b>Jumlah</b>	<b>150</b>	<b>100%</b>
3.	Status perkawinan	Single	128	85,33%
		Menikah	22	14,67%
		<b>Jumlah</b>	<b>150</b>	<b>100%</b>
4	Pekerjaan	Profesional	108	72%
		Bisnis	17	11,33%
		Pensiunan	25	16,67%
		<b>Jumlah</b>	<b>150</b>	<b>100%</b>
3.	Jumlah Kunjungan	sekali	103	68,67%
		Dua kali	18	12%
		3 kali atau lebih	29	19,33%
		<b>Jumlah</b>	<b>150</b>	<b>100%</b>
4.	Tujuan Berkunjung	Berlibur	10	6,67%
		Berbisnis	3	2%
		Pengembangan diri(seminar, workshop,yoga)	137	91,33%
		<b>Jumlah</b>	<b>150</b>	<b>100%</b>

Sumber: Kuesioner 2017 (data diolah)

**3.1 Uji Validitas**

Hasil uji validitas instrument penelitian berdasarkan hasil pengolahan

data dengan SPSS disajikan pada Tabel 4.2 berikut:

**Tabel 4.2**  
**Hasil Uji Validitas**

No.	Variabel	Koefisien Korelasi (R <sub>hitung</sub> )	R <sub>kritis</sub>	Keterangan
-----	----------	---	---------------------	------------

**Prosiding Seminar Nasional**  
**Peran Bahasa, Sastra, dan Budaya dalam Pengembangan Pariwisata 2017**

1.	Kualitas makanan dan minuman			
	Food and Beverages Presentation	0,603	0,159	Valid
	Food and Beverages Variety	0,473	0,159	Valid
	Healty Options	0,350	0,159	Valid
	Food and Beverages taste	0,765	0,159	Valid
	Freshness of food and beverages ingredient used	0,639	0,159	Valid
	Food and beverages temperature	0,641	0,159	Valid
2.	Pelayanan Makanan dan Minuman			
	Efficiency of food& beverage service	0,484	0,159	Valid
	Friendliness of the staff	0,479	0,159	Valid
	Helpfulness of staff	0,525	0,159	Valid
	Hour of operation	0,733	0,159	Valid
	Cleanliness of serving area	0,806	0,159	Valid
	Cleanliness of eating area	0,772	0,159	Valid
	Appearance of staff	0,642	0,159	Valid

Sumber: data diolah (2017)

Tabel 4.2 menunjukkan bahwa seluruh indikator mempunyai koefisien korelasi lebih dari 0,159 (>0,159) oleh karena itu semua indikator telah memenuhi syarat validitas data.

### 3.2 Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas digunakan untuk mengetahui konsistensi alat ukur, apakah alat pengukur yang digunakan dapat diandalkan dan tetap konsisten jika pengukuran tersebut diulang. Ada beberapa metode pengujian reliabilitas salah satunya adalah dengan formula *Cronbach's Alpha* melalui program SPSS. Intrumen dikatakan reliabel jika memiliki nilai alpha lebih besar dari 0,60 (Sugiyono, 2007:133). Hasil Uji

*Cronbach Alpha* pada semua variabel adalah 0,851, sudah lebih besar dari 0,60 (> 0,60) maka semua variabel ini telah memenuhi syarat reliabilitas.

### 3.2 Persepsi Wisatawan terhadap Kualitas Makanan dan Minuman

Berdasarkan hasil kuesioner responden mengenai persepsi wisatawan terhadap kualitas makanan dan minuman pada Homestay di Desa Sudaji dapat dilihat Tabel 4.3 berikut:

**Tabel 4.3**  
**Nilai Mean Persepsi Wisatawan terhadap Kualitas makanan dan minuman**

Variabel	Persepsi	Mean	Kategori
X1.1	Persepsi terhadap presentasi makanan dan minuman	4,83	Sangat Setuju
X1.2	Persepsi terhadap variasi makanan dan minuman	4,71	Sangat Setuju
X1.3	Persepsi terhadap adanya pilihan makanan dan minuman yang sehat (Healty Options)	4,37	Sangat Setuju
X1.4	Persepsi terhadap rasa makanan dan minuman	4,72	Sangat Setuju
X1.5	Persepsi terhadap Kesegaran bahan makanan dan minuman yang digunakan	4,83	Sangat Setuju
X1.6	Persepsi terhadap suhu penyajian makanan dan minuman	4,26	Sangat Setuju
<b>Persepsi terhadap kualitas makanan dan minuman</b>		<b>4,62</b>	<b>Sangat Setuju</b>

Sumber: kuesioner responden 2017 (data diolah)

Berdasarkan data pada Tabel 4.3 dapat dilihat bahwa persepsi wisatawan sangat baik dimana dapat dilihat bahwa wisatawan memberikan pernyataan sangat setuju pada kualitas makanan dan minuman pada Homestay di Desa Sudaji, artinya wisatawan pada Homestay di Desa

Sudaji memiliki persepsi yang sangat baik terhadap kualitas makanan dan minuman yang disajikan di Homestay.

Dari enam indikator kualitas makanan dan minuman, indikator presentasi makanan dan minuman serta kesegaran bahan makanan dan minuman

**Prosiding Seminar Nasional**  
**Peran Bahasa, Sastra, dan Budaya dalam Pengembangan Pariwisata 2017**

yang dipergunakan mendapatkan skor paling tinggi yaitu 4,83. Hal ini memang benar adanya karena setiap ada acara makan seperti acara makan pagi (*breakfast*) maupun perjamuan makan siang dan malam biasanya dilakukan bersama – sama dengan *family service*. Makanan ditata dengan sangat cantik ditengah – tengah meja makan dan sebelum makan diawali dengan doa Bersama sebagai ucapan rasa syukur baru kemudian dilanjutkan dengan acara makan Bersama. Sedangkan dari bahan – bahan (*ingredient*) yang dipergunakan mendapat nilai yang tinggi karena memang bahan – bahan makanan dan minuman yang dipergunakan merupakan bahan – bahan lokal yang dihasilkan oleh masyarakat setempat dan merupakan bahan – bahan organik. Hal ini membuat kualitas dari makanan dan minuman menjadi lebih enak untuk dinikmati.

Dua indikator yang mendapat nilai terendah adalah indikator adanya pilihan makanan dan minuman yang sehat (*healty option*) dengan nilai 4,37, dan indikator suhu penuajian makanan dan minuman dengan nilai 4,26. Hal ini terjadi memang

karena pada homestay di Desa Sudaji memang belum banyak menyediakan pilihan makanan dan minuman. Restoran memang belum ada tetapi makanan disediakan berdasarkan permintaan tamu dan makanan serta minuman yang disajikan adalah makanan dan minuman yang bisa dibuat oleh masyarakat setempat. Sedangkan untuk suhu penyajian makanan dan minuman memang belum dapat terjaga dengan baik mengingat cara penyajiannya dengan *family service* dimana makanan sudah ditata diatas meja makan. Walaupun memang secara keseluruhan persepsi wisatawan terhadap kualitas makanan dan minuman sangat baik, kedua indikator yang mendapat nilai rendah perlu mendapat perhatian dan kedepannya perlu ditingkatkan agar kualitas makanan dan minuman yang disajikan menjadi lebih maksimal.

### 3.3 Persepsi terhadap Pelayanan Makanan dan Minuman

Untuk melihat persepsi wisatawan terhadap pelayanan makanan dan minuman dapat dilihat pada Tabel 4.4 berikut:

Tabel 4.4  
 Nilai Mean Persepsi Wisatawan terhadap Pelayanan makanan dan minuman

Variabel	Persepsi	Mean	Kategori
X2.1	Persepsi terhadap pelayanan makanan dan minuman yang efisien	4,83	Sangat Setuju
X2.2	Persepsi terhadap keramahan staff	4,85	Sangat Setuju
X2.3	Persepsi terhadap staff yang sangat membantu	4,88	Sangat Setuju
X2.4	Persepsi terhadap jam buka layanan makanan dan minuman	4,21	Sangat Setuju
X2.5	Persepsi terhadap kebersihan area pelayanan makanan dan minuman	4,63	Sangat Setuju
X2.6	Persepsi terhadap kebersihan area makan	4,67	Sangat Setuju
X2.7	Persepsi terhadap penampilan staff	4,71	Sangat Setuju
<b>Persepsi terhadap pelayanan makanan dan minuman</b>		<b>4,68</b>	<b>Sangat Setuju</b>

Sumber: kuesiner responden (data diolah)

Mengacu pada data pada Tabel 4.4 diatas dapat dilihat bahwa persepsi wisatawan terhadap pelayanan makanan dan minuman pada Homestay di Desa Sudaji sangat baik. Wisatawan sangat setuju pada pelayanan makanan dan minuman, artinya wisatawan

yang menginap dan mendapatkan pelayanan makanan dan minuman di Homestay memiliki persepsi yang sangat baik terhadap pelayanan makanan dan minuman.

**Prosiding Seminar Nasional**  
**Peran Bahasa, Sastra, dan Budaya dalam Pengembangan Pariwisata 2017**

Dari ketujuh indikator pelayanan makanan dan minuman, dua indikator yang mendapat penilaian tertinggi adalah indikator persepsi staff yang sangat membantu dengan nilai 4,88 dan indikator persepsi terhadap keramahan staff dengan nilai 4,85. Hal merupakan hal yang sangat baik bagi kelanjutan usaha homestay karena modal utam dari *hospitality business* adalah keramahtamahan, dan staff di homestay Desa Sudaji sudah memiliki itu. Para tamu akan merasa nyaman dan betah untuk tinggal di homestay walaupun fasilitasnya standar tetapi para staffnya ramah dan siap membantu akan membuat tamu merasa nyaman, betah dan mungkin akan datang kembali serta meromendasikan ke tema dan keluarganya.

Sedangkan indikator yang mendapat penilaian paling rendah adalah persepsi

terhadap jam buka layanan makanan dan minuman dengan nilai 4,21. Memang waktu operasional fasilitas makanan dan minuman belum pasti. Mereka akan buka jika ada permintaan pelayanan. Hal ini sedikit menyulitkan para tamu yang sewaktu – waktu ataupun sesekali memerlukan pelayanan makanan dan minuman. Hal ini kedepannya perlu diperbaiki oleh pihak pengelola homestay mengingat di sekitar homestay di Desa Sudaji belum ada restoran yang representatif yang dapat dikunjungi oleh wisatawan.

*3.4 Analisa Top Two Boxes (TTB) dan Analisa Bottom Two Boxes (BTB)*

Analisa TTB dan BTB ini dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 4.5  
 Analisa Top Two Boxes (TTB), Botom Two Boxes (BTB), dan nilai Netral

No.	Indikator	TTB (%)	Netral (%)	BTB(%)	Total (%)
1	Persepsi terhadap presentasi makanan dan minuman	100	0	0	100
2	Persepsi terhadap variasi makanan dan minuman	100	0	0	100
3	Persepsi terhadap adanya pilihan makanan dan minuman yang sehat (Healty Options)	86	14	0	100
4	Persepsi terhadap rasa makanan dan minuman	96	4	0	100
5	Persepsi terhadap Kesegaran bahan makanan dan minuman yang digunakan	100	0	0	100
6	Persepsi terhadap suhu penyajian makanan dan minuman	81,33	14,67	4	100
7	Persepsi terhadap pelayanan makanan dan minuman yang efisien	100	0	0	
8	Persepsi terhadap keramahan staff	100	0	0	100
9	Persepsi terhadap staff yang sangat membantu	100	0	0	100
10	Persepsi terhadap jam buka layanan makanan dan minuman	76	24	0	100
11	Persepsi terhadap kebersihan area pelayanan makanan dan minuman	96	0	4	100
12	Persepsi terhadap kebersihan area makan	92	8	0	100
13	Persepsi terhadap penampilan staff	100	0	0	100

Sumber: kuesioner responden 2017 (data diolah)

Dari data pada Tabel 4.5 diatas dapat dilihat untuk analisa *top two boxes*, hampir semua indikator yang mendapat skor tinggi, skor tertinggi dengan nilai 100% adalah indikator persepsi terhadap presentasi makanan dan minuman, persepsi terhadap variasi makanan dan

minuman, persepsi terhadap kesegaran bahan makanan dan minuman yang digunakan, persepsi terhadap pelayanan makanan dan minuman yang efisien, persepsi terhadap keramahan staff, persepsi terhadap staff yang sangat membantu, dan indikator persepsi terhadap

**Prosiding Seminar Nasional**  
**Peran Bahasa, Sastra, dan Budaya dalam Pengembangan Pariwisata 2017**

---

penampilan staff. Hal ini menunjukkan bahwa ketujuh indikator tersebut seluruhnya mendapat skor 4 dan 5 dan wisatawan sangat setuju dengan indikator – indikator tersebut.

Untuk analisa *bottom two boxes*, indikator yang mendapat skor tertinggi atau sering mendapat jawaban rendah yaitu skor 1 dan 2 adalah indikator persepsi terhadap suhu penyajian makanan dan minuman dan indikator persepsi terhadap kebersihan area pelayanan makanan dan minuman dengan nilai 4%. Walaupun persentasenya kecil yaitu 4% tetapi kedua indikator ini harus mendapat perhatian sers. Dari pengamatan atau observasi yang dilakukan penulis dapat dilihat bahwa memang ada beberapa hal yang perlu diperhatikan seperti penataan peralatan makan seperti cutlery yang terbuka yang mungkin akan dipersepsikan kurang baik oleh beberapa tamu (seperti terlihat pada gambar 7 dan 8). Ada beberapa tamu yang menginap memberikan skor sangat rendah yaitu 1 dan 2 yang nantinya dapat membuat wisatawan/tamu yang menginap kurang puas. Sedangkan indikator yang sering mendapat skor 3 atau netral adalah indikator persepsi terhadap jam buka layanan makanan dan minuman dengan skor 24%, diikuti oleh persepsi terhadap suhu penyajian makanan dan minuman dengan nilai 14,67% dan persepsi terhadap adanya pilihan makanan dan minuman yang sehat dengan nilai 14%. Ketiga indikator ini juga sangat perlu mendapat perhatian dan kedepannya ketiga indikator ini sangat perlu diperbaiki agar wisatawan yang menginap di homestay dapat terlayani dengan lebih baik serta kepuasan wisatawan secara keseluruhan dapat dicapai.

#### **4. Simpulan**

Adapun simpulan dalam penelitian ini adalah bahwa persepsi wisatawan terhadap kualitas makanan dan minuman pada Homestay di Desa Sudaji secara umum dapat disimpulkan sangat baik dengan nilai 4,62. Jika dilihat dari hasil analisa untuk

keenam variabel kualitas makanan dan minuman pada homestay di Desa Sudaji indikator yang mendapat penilaian paling rendah adalah indikator adanya pilihan makanan dan minuman yang sehat (*healty option*) dengan nilai 4,37, dan indikator suhu penyajian makanan dan minuman dengan nilai 4,26. Persepsi wisatawan terhadap pelayanan makanan dan minuman pada homestay di Desa Sudaji sangat baik dengan nilai 4,68. Tetapi ada satu indikator yang masih mendapatkan nilai paling rendah dari wisatawan yaitu indikator persepsi terhadap jam buka layanan makanan dan minuman dengan nilai 4,21. Memang waktu operasional fasilitas makanan dan minuman belum pasti. Mereka akan buka jika ada permintaan pelayanan. Hal ini sedikit menyulitkan para tamu yang sewaktu – waktu ataupun sesekali memerlukan pelayanan makanan dan minuman. Sedangkan dari analisis Top Two Boxes hampir semua indikator yang mendapat skor tinggi, skor tertinggi dengan nilai 100% adalah indikator persepsi terhadap presentasi makanan dan minuman, persepsi terhadap variasi makanan dan minuman, persepsi terhadap kesegaran bahan makanan dan minuman yang digunakan, persepsi terhadap pelayanan makanan dan minuman yang efisien, persepsi terhadap keramahan staff, persepsi terhadap staff yang sangat membantu, dan indikator persepsi terhadap penampilan staff. Untuk analisa *bottom two boxes*, indikator yang mendapat skor tertinggi atau sering mendapat jawaban rendah yaitu skor 1 dan 2 adalah indikator persepsi terhadap suhu penyajian makanan dan minuman dan indikator persepsi terhadap kebersihan area pelayanan makanan dan minuman dengan nilai 4%. Walaupun persentasenya kecil yaitu 4% tetapi kedua indikator ini harus mendapat perhatian serius.

#### **Saran**

Menyediakan lebih banyak pilihan produk makanan dan minuman khususnya pilihan makanan dan minuman yang sehat (*healty*

**Prosiding Seminar Nasional**  
**Peran Bahasa, Sastra, dan Budaya dalam Pengembangan Pariwisata 2017**

---

option). Suhu penyajian makanan dan minuman dijaga dengan baik. Makanan disajikan setelah tamu duduk serta makanan atau minuman panas dihidangkan panas dan yang dingin dihidangkan dingin. Jam Buka pelayanan makanan dan minuman lebih jelas ditulis sehingga para tamu dapat memesan makanan dan minuman mereka. Meningkatkan kebersihan area pelayanan makanan dan minuman sehingga para tamu merasa lebih nyaman.

### Referensi

- Bates, John E.G., Douglas Hoffman. (1999). *Managing Services Marketing: Text and Readings*. Orlando: The Dryden Press Harcourt Brace College Publisher.
- Donkoh, S.A, et al (2012). *Customer Satisfaction and Perceptions about Food Services on The University for Development Studies Campus, Ghana*. African Journal of Food Science Vol.6 (8), pp. 216-223. ISSN 1996-0794.
- Faradita, Sri Rahayu Tri Astuti. (2013). Analisis Pengaruh Kualitas Produk, Harga, Lokasi dan Kualitas Pelayanan terhadap Minat Beli Ulang Konsumen (Studi pada warung makan "Bebek Gendut" Semarang). *Diponegoro Journal of Management* Volume 2, Nomor 3, Tahun 2013 Halaman 1-11 ISSN (online): 2337-3792.
- <http://duwiconsultant.blogspot.com/2011/11/uji-validitas-kuisisioner.html>, diunduh tanggal 21 Oktober 2014.
- Kotler, Philip & Keller, Kevin Lane. 2009. *Marketing Management* 13<sup>th</sup> Edition. New Jersey: Prentice Hall.
- Kotler, P. (2003). *Marketing Management*. Prentice Hall, New Jersey.
- Kusmayadi dan Sugiarto, Endar. (2000). *Metode Penelitian dalam Bidang Kepariwisata*. Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama.
- Namkung, Y. dan Jang, S C. (2014). *Does Food Quality Really Matter in Restaurants? Its Impact on Customer Satisfaction and Behavioral Intentions*. *Journal of Hospitality & Tourism Research* 2007 31- 387 DOI: 10.1177/1096348007299924. SAGE Publications.
- Paramita, N. Y. Analisis Pengaruh Atmosfer waroeng Joglo "Bu Rini" terhadap Kepuasan Konsumen, Universitas Kristen Satya Wacana.
- Petzer, Daniel. (2014). *Dining Atmospherics and Food and Service Quality as Predictors of Customer Satisfaction at Sit-Down Restaurants*. *African Journal of Hospitality, Tourism and Leisure* Vol. 3 (2)– ISSN: 2223-814X Open Access – Online @<http://www.ajhtl.com>.
- Pradini, A.L.W. Analisis pengaruh Kualitas Pelayanan dan Brand Image terhadap Minat Beli Ulang pada restoran Kentucky Fried Chicken (KFC). Universitas Kristen Satya Wacana.
- Pramesti, G. (2006). *Panduan Lengkap SPSS 13.0 dalam Mengolah Data Statistik*. Jakarta: PT Elex Media Komputindo.
- Rangkuti, Freddy (2003), *Measuring Customer Satisfaction*, Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama.
- Rozechi, N. A, et al (2016). *The Influence of Food Quality on Customer Satisfaction in Fine Dining Restaurant: Case Study in Penang*. *International Academic Research Journal on Business and Technology* 2 (2) Page 45-50. ISSN:2289-8433
- Simamora, B. (2004). *Panduan Riset Perilaku Konsumen*, Jakarta: PT Pustaka Gramedia Utama.
- Soelasih, Y. (2004). Analisis Kepuasan Pelanggan terhadap kualitas Pelayanan di Hotel X di Jakarta. *Jurnal Bisnis*, Vol 4 No.2 Tahun 2003.
- Sugiyono. (2007). *Metode Penelitian Bisnis*. Bandung: CV Alfabeta.

**Prosiding Seminar Nasional**  
**Peran Bahasa, Sastra, dan Budaya dalam Pengembangan Pariwisata 2017**

---

[https://id.wikipedia.org/wiki/Sudaji, Sawan, Buleleng](https://id.wikipedia.org/wiki/Sudaji,_Sawan,_Buleleng), (diunduh tanggal 13 Nopember 2017).

Zeithmal, A. Z., Leonard, L. B., & Parasuraman, A. (2006, April). *The Behavior Consequences of service quality*, *Journal of marketing*.