

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

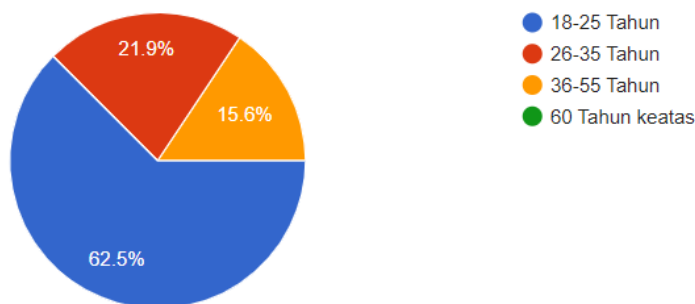
4.1 Hasil Penelitian

4.1.1 Deskripsi Responden

Di penelitian ini, penulis telah menjalankan pengumpulan data penelitian menggunakan metode kuesioner yang berjumlah sebanyak 13 butir pertanyaan kepada sebanyak 32 orang narasumber.

4.1.2 Karakteristik Responden

Usia

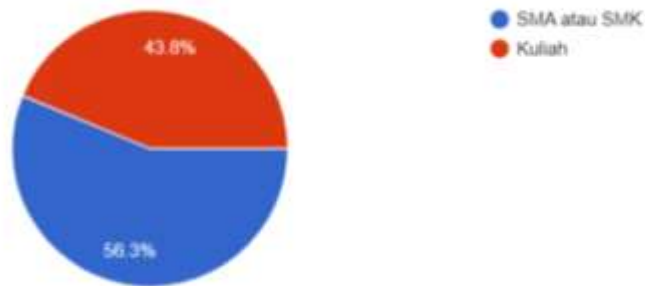


Gambar 4. 1 Usia Narasumber

Dari data penelitian diatas pada gambar 4.1 terlihat seberapa banyak presentase golongan usia yang mengisi kuesioner dari penulis. Golongan usia yang dicantumkan terdiri dari lima golongan. Pada golongan pertama yaitu rentang usia 18 – 25 tahun, tercatat memberikan respon paling banyak dengan presentase 62,5% atau sebanyak dua puluh orang. Selanjutnya, dimiliki oleh golongan dengan rentang usia 26 – 35 tahun, tercatat memberikan respon dengan presentase 21,9% atau sebanyak tujuh orang. Pada golongan ketiga yaitu dengan rentang usia 36 – 55 tahun, memberikan respon sebanyak 15,6% dari keseluruhan atau sama dengan lima orang. Pada golongan rentang umur 60 tahun keatas, penulis tidak mendapat respon dari narasumber dengan rentang umur tersebut. Pada kuesioner yang dibuat oleh penulis ini, narasumber dengan rentang umur 18 – 25 tahun, yang memiliki presentase respon terbesar. Terdapat kaitannya dengan penelitian yang dilakukan oleh penulis, disebabkan karena yang disebutkan dikarenakan rasa makanan yang

variatif dan kaya akan rasa (Shafina,2023). Oleh karena itu, kuesioner penulis, didominasi oleh narasumber dengan rentang usia 18 – 25 tahun.

Pendidikan Terakhir

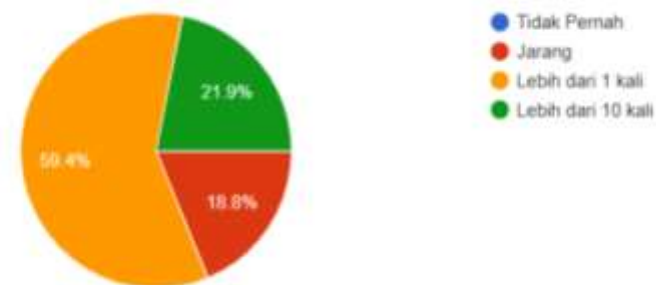


Gambar 4. 2 Pendidikan Terakhir Narasumber

Pada gambar 4.2 diatas, tercatat data terkait Pendidikan terakhir dari narasumber yang memberikan respon terhadap kuesioner dari penulis. Golongan terbanyak yang didapatkan dari kuesioner penulis, kebanyakan narasumber memiliki Pendidikan terakhir Kuliah (43,8%) dan SMA atau SMK (56,3%). Hal ini sesuai dengan dominasi rentang usia pada gambar 4.1, yang dimana direntang usia tersebut rata – rata sedang menjalankan perkuliahan atau sudah lulus dari perkuliahan. Hal ini juga sesuai dengan angka dominasi penduduk di Surabaya, pada rentang usia 18 – 35 tahun, menyumbang angka penduduk terbesar di Surabaya.

4.1.3 Gambaran preferensi pengunjung terhadap makanan tradisonal

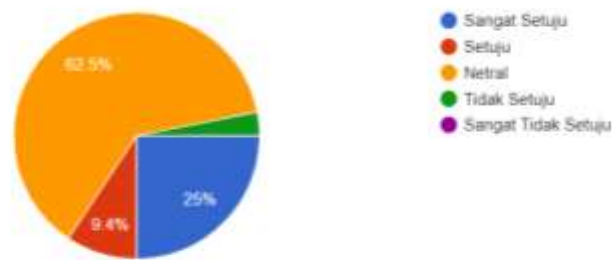
1. Seberapa sering anda mengunjungi restaurant pavilion JW Marriot hotel Surabaya



Gambar 4. 3 Presentase Mengunjungi Hotel JW Marriot

Pada gambar 4.3 diatas, terkumpul data secara presentase terkait seberapa sering narasumber datang ke JW Marriot Hotel. Presentase kunjungan tersebut memiliki kaitan dengan penelitian yang dilakukan penulis untuk mengetahui berapa banyak narasumber atau pelanggan yang mengunjungi kembali ke JW Marriot Hotel dengan alasan tertentu dalam periode satu tahun. Sebanyak 59,4% dari narasumber menjawab sebanyak lebih dari 1 kali mengunjungi JW Marriot Hotel, angka tersebut sama dengan sebanyak 19 orang yang mengunjungi lebih dari 1 kali. Adapun sebanyak 21,9% dari keseluruhan narasumber atau sebanyak 7 orang yang cukup sering mengunjungi JW Marriot Hotel sebanyak lebih dari 10 kali dalam periode satu tahun. Pada presentase sebanyak 18,8% atau sebanyak 6 orang, menjawab “jarang” mengunjungi JW Marriot Hotel, ini dapat diakumulasikan kurang dari 1 kali atau 1 kali dalam periode satu tahun. Dan tidak ada satu dari narasumber yang tidak pernah mengunjungi JW Marriot Hotel, hal ini sesuai dengan target narasumber penulis yaitu menargetkan kepada narasumber yang pernah setidaknya sekali mengunjungi JW Marriot Hotel.

1. Apakah anda setuju terkait makanan tradisional lebih banyak oleh masyarakat local?

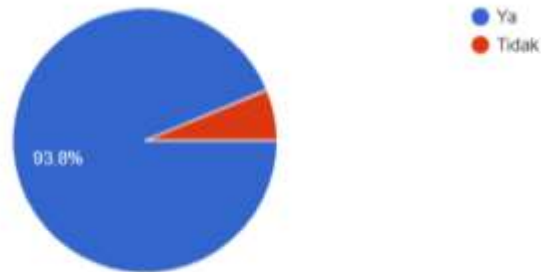


Gambar 4. 4 Opini Narasumber terkait Makanan tradisional lebih diminati masyarakat lokal

Pada gambar diagram 4.4 diatas memberi informasi terkait opini dari narasumber terhadap Makanan Tradisional lebih banyak diminati oleh masyarakat lokal. Sebanyak lebih dari setengah narasumber yang mengisi kuesioner atau 62,5% diantaranya (dua puluh narasumber) memberikan opini Netral terhadap makanan tradisional lebih diminati oleh masyarakat lokal. Sedangkan delapan narasumber diantaranya atau 25% dari keseluruhan narasumber memberikan opini sangat setuju

terhadap *statement* tersebut. Hal ini bisa dipengaruhi oleh makanan tradisional memiliki rasa yang familiar oleh masyarakat lokal. Sebanyak 9,4% dari keseluruhan narasumber memberikan Opini Setuju terhadap *statement* tersebut. Dan hanya ada seorang narasumber yang memberikan opini tidak setuju.

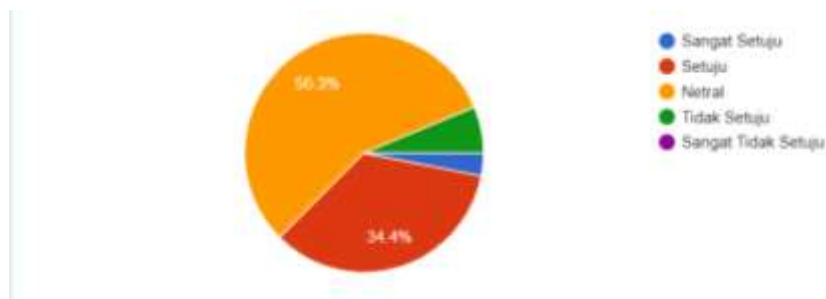
2. Apakah menurut anda, apakah makanan tradisional memiliki keunikan tersendiri?



Gambar 4. 5 Keunikan Makanan Tradisional

Pada gambar 4.5 diatas, menunjukkan opini narasumber terkait *statement* makanan tradisional memiliki keunikan tersendiri. Bagi sebagian besar dari narasumber (93,8% atau tiga puluh narasumber), memberikan opini setuju akan *statement* tersebut. Sedangkan, dua dari narasumber lainnya memberikan opini tidak setuju terkait *statement* tersebut. Hal ini menunjukkan bahwa sebagian besar dari narasumber meyakini menu makanan tradisional memiliki keunikannya tersendiri.

3. Apakah anda setuju terkait makanan tradisional adalah makanan yang memiliki daya tarik tinggi terhadap wisatawan?

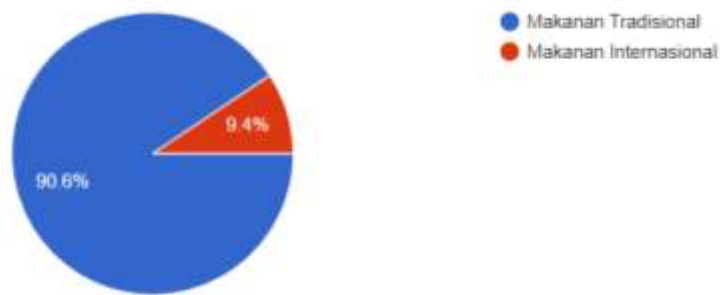


Gambar 4. 6 Daya Tarik Makanan Tradisional terhadap Wisatawan

Data pada gambar 4.6 diatas menyatakan opini narasumber terkait makanan tradisional yang dinilai mempunyai daya tarik tinggi terhadap wisatawan. Berdasarkan dari hasil data kuesioner yang dilakukan penulis, sebanyak 56,3% dari keseluruhan narasumber memberikan opini netral terkait *statement* tersebut. Hal ini bisa jadi dikarenakan mungkin saja bagi narasumber, belum tentu makanan tradisional memiliki daya tarik yang tinggi. Sebanyak 34,4% diantaranya memberikan opini setuju bahwa makanan tradisional memiliki daya tarik yang tinggi terhadap wisatawan. Dan sebanyak 6,3% diantaranya memberikan opini Tidak Setuju, dan hanya seorang narasumber yang memberikan opini Sangat Setuju.

4.1.4 Preferensi menu makanan tradisional dengan pengalaman di pavillion

1. Jika anda dihadapkan dengan 2 pilihan menu makanan, anda akan memilih makanan tradisional atau internasional?

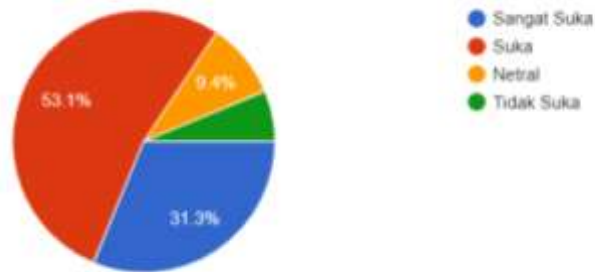


Gambar 4. 7 Antara Makanan Tradisional dan Internasional

Data presentase diatas, menunjukan terkait narasumber jika dihadapkan dengan dua pilihan makanan yaitu antara makanan tradisional dengan makanan internasional. Pada data diatas, tercatat secara jelas sebanyak 90,6% dari narasumber atau sebanyak dua puluh sembilan narasumber dari total tiga puluh dua orang narasumber, lebih memilih makanan tradisional dibandingkan dengan makanan internasional. Sedangkan 9,4% narasumber atau sebanyak tiga dari narasumber lebih memilih makanan internasional dibandingkan dengan makanan tradisional.

4.1.5 Makanan tradisional di restaurant Pavillion

1. Apa yang menjadi alasan anda, dalam memilih menu makanan tradisional di restoran pavilion di hotel JW Marriot Surabaya?



Gambar 4. 8 Tingkat Kesukaan Narasumber

Data gambar 4.8 diatas, menunjukkan terkait data presentase tingkat kesukaan narasumber yang menjadi alasan dalam memilih makanan tradisional di Restoran Pavillion JW Marriot Hotel Surabaya. Sebanyak 53,1% atau setara dengan sebanyak tujuh belas orang dari narasumber memilih alasan “suka”, menjadi alasan dalam memilih makanan tradisional di Restoran Pavillion JW Marriot Hotel. Sedangkan ada sebanyak 31,3% diantaranya atau setara dengan sebanyak sepuluh orang dari narasumber, memilih alasan “sangat suka”, sebagai alasan memilih menu makananan tradisional. Sebanyak 9,4% atau tiga narasumber diantaranya memilih netral dan dua nasrasumber lainnya memilih “tidak suka” terhadap makanan tradisional di Restoran Pavillion di JW Marriot Hotel Surabaya.

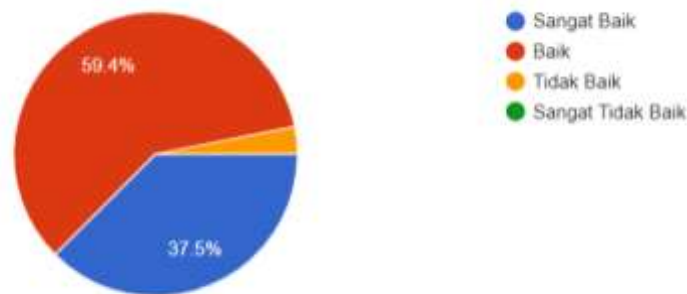
2. Seberapa penting faktor faktor berikut ini dalam mempengaruhi kepuasan anda terhadap menu makanan tradisional di restaurant pavilion JW Mariot Surabaya?



Gambar 4. 9 Tingkat Kepentingan suatu Faktor

Pada gambar 4.9, mencatat secara jelas terkait penilaian narasumber terhadap penting tidaknya beberapa faktor yang ada. Faktor yang ditanyakan dalam kuesioner penulis diantaranya yaitu Faktor Keindahan Penyajian (*Plating*), Faktor Variasi Menu Makanan Tradisional dan Faktor Inovasi dalam Makanan Tradisional. Sebanyak 59,4% dari keseluruhan narasumber (Sembilan belas narasumber), memilih faktor tersebut adalah suatu hal yang penting dalam mempengaruhi kepuasan pelanggan. Sedangkan sebanyak dua belas narasumber lainnya atau 37,5% diantaranya menjawab Sangat Penting dalam mempengaruhi kepuasan pelanggan. Dan sebanyak 3,1% atau satu orang saja yang memberikan jawaban tidak penting. Hal ini menunjukkan adapun faktor – faktor diluar rasa yang mempengaruhi kepuasan pelanggan dalam menyantap makanan tradisional.

3. Menurut anda, seberapa baik restoran Pavilion di hotel JW Marriot Surabaya dalam menawarkan variasi menu makanan tradisional?

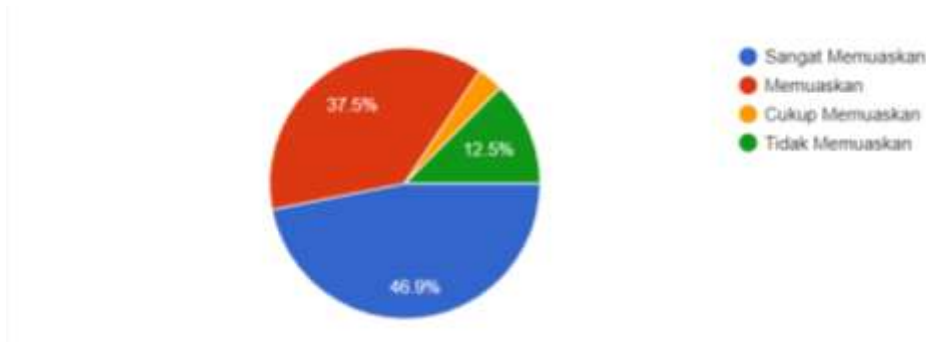


Gambar 4. 10 Penilaian dalam variasi menu makanan tradisional

Pada data presentase gambar 4.10 diatas, mencatatkan terkait penilaian Restoran Pavilion dalam menawarkan variasi menu makanan tradisional yang disajikan. Sebanyak 59,4% atau Sembilan belas narasumber diantaranya memberi penilaian “baik” terhadap variasi menu makanan tradisional di Restoran Pavillion JW Marriot Hotel Surabaya. Dan sebanyak 37,5% atau dua belas narasumber diantaranya menilai sangat baik terhadap variasi menu makanan tradisional di Restoran Pavillion. Dan hanya seorang narasumber yang menilai variasi menu makanan tradisional di Restoran Pavillion JW Marriot Hotel Surabaya adalah tidak baik. Hal ini mungkin saja disebabkan oleh dari narasumber yang lebih memiliki

minat lebih terhadap makanan internasional dibandingkan dengan makanan tradisional.

4. Bagaimana tingkat kepuasan anda terhadap kualitas menu makanan tradisional di restoran Pavillion hotel JW Marriot Surabaya?



Gambar 4. 11 Kualitas menu di Restoran Pavillion

Gambar 4.11 diatas, membahas terkait penilaian kepuasan narasumber sebagai pelanggan terhadap kualitas dari menu makanan tradisional yang disajikan di Restoran Pavillion JW Marriot Surabaya. Sebanyak 46,9% diantaranya atau sebanyak lima belas narasumber, menjawab Sangat Memuaskan atas penilaian kepuasan terhadap kualitas menu tradisional yang disajikan di Restoran Pavillion. Sebanyak 37,5% atau dua belas narasumber diantaranya memberikan jawaban Memuaskan terhadap kualitas menu tradisional yang disajikan. Namun, tercatat juga sebanyak 12,5% atau empat orang dari narasumber menjawab Tidak Puas atas kualitas yang disajikan dan terdapat satu orang yang memberikan jawaban Cukup Memuaskan atas kualitas menu tradisional yang disajikan.

4.1.6 Minat pengunjung terhadap menu makanan tradisional di pavillion

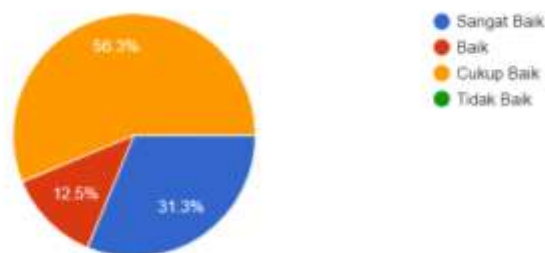
1. Apakah anda merasa pengalaman sebelumnya di restoran Pavilion JW Marriot Surabaya ini mempengaruhi prefensi anda terhadap makanan tradisional



Gambar 4. 12 Pengalaman Sebelumnya mempengaruhi

Data gambar 4.12 diatas, mencatat tentang bagaimana menurut pelanggan terkait pengalaman sebelumnya di Restoran Pavillion JW Marriot Surabaya mempengaruhi pelanggan terhadap suatu makanan tradisional. Sebanyak lebih dari setengah narasumber, yaitu tepatnya 53,1% dari narasumber menjawab Sangat Mempengaruhi, presentase tersebut setara dengan tujuh belas narasumber. Sebanyak 37,5% atau dua belas narasumber diantaranya memberikan jawaban Mempengaruhi. Sebanyak 9,4% diantaranya atau sama dengan 3 narasumber, menjawab pengalaman sebelumnya di Restoran Pavillion Tidak Mempengaruhi pelanggan terhadap suatu makanan tradisional. Hal ini, memberikan informasi bahwa bisa saja pengalaman di Restoran Pavillion JW Marriot Surabaya, mempengaruhi menu makanan tradisional para pelanggan.

2. Penilaian anda terhadap menu makanan tradisional di restoran Pavilion di hotel JW Marriot Surabaya.



Gambar 4. 13 Penilaian terhadap Menu Tradisional di JW Marriot

Pada gambar 4.13, memberikan informasi jelas terkait penilaian narasumber terhadap menu Makanan Tradisional yang disajikan di Restoran Pavillion di Hotel JW Marriot Surabaya. Sebanyak delapan belas narasumber diantaranya atau 56,3% diantaranya memberikan penilaian Cukup baik. Sedangkan 31,3% diantaranya atau setara dengan sepuluh narasumber yang mengisi kuesioner, memberikan penilaian Sangat Baik terhadap Menu Tradisional yang disajikan Restoran Pavillion. 12,5% narasumber lainnya atau empat narasumber lainnya memberi penilaian Baik terhadap menu makanan tradisional yang disajikan. Hal ini menyatakan bahwa menu makanan tradisional di Restoran Pavillion sebagian besar mendapat penilaian yang baik.

4.2 Pembahasan

4.2.1 Gambaran Umum Pengunjung terhadap Menu Makanan Tradisional di JW Pavillion

Dari data hasil kuesioner yang telah dilakukan oleh penulis terdapat pertanyaan kuesioner yang diberikan kepada responden dengan dua pilihan makanan yaitu makanan tradisional dengan makanan internasional, penulis menanyakan manakah yang akan dipilih oleh narasumber. Sebanyak 90,6% dari antara keseluruhan sebanyak tiga puluh dua orang narasumber yang mengisi kuesioner memberikan jawaban memilih Makanan Tradisional sedangkan sebanyak 9,4% dari narasumber lainnya, memilih jawaban Makanan Internasional.

Dari data tersebut memberikan gambaran secara umum pengunjung terhadap menu Tradisional di JW Pavillion. pengunjung lebih banyak terhadap makanan tradisional dibandingkan dengan makanan internasional.

4.2.2 Keterkaitan antara Pengunjung terhadap Menu Tradisional dengan Pengalaman

Pada hasil data kuesioner penulis diatas, adapun yang membahas terkait opini narasumber terkait dengan pengunjung terhadap menu tradisional dengan pengalaman sebelumnya di restoran. Pada hasil data kuesioner diatas, sebanyak 53,1% diantaranya menjawab pengalaman sebelumnya di Restoran Pavillion Sangat mempengaruhi narasumber terhadap menu tradisional. Sebanyak 37,5% diantaranya juga menjawab pengalaman tersebut mempengaruhi dari narasumber terkait menu tradisional. Dan sebanyak 9,4% diantaranya memberi opini Tidak

Mempengaruhi yang berarti pengalaman sebelumnya di Restoran Pavillion tidak mempengaruhi narasumber terkait menu tradisional di tempat lain. Hal ini dapat disimpulkan, menyatakan bahwa pengalaman makan menu tradisional sebelumnya di suatu Restoran, bisa saja mempengaruhi pelanggan terkait pemilihan menu tradisional di tempat lain. Hal ini juga dapat mempengaruhi suka atau tidak Sukanya pelanggan terhadap suatu makanan tradisional berdasar dari pengalaman sebelumnya.

4.2.3 Pandangan Pengunjung terhadap Kepuasan Kualitas Menu Tradisional di pavillion

Dari hasil data kuesioner yang dijalankan oleh penulis, adapun yang membahas tentang penilaian narasumber terkait kepuasan dari kualitas menu tradisional di Restoran Pavillion di Hotel JW Marriot Surabaya. Sebanyak 46,9% dari keseluruhan narasumber yang memberikan jawaban pada kuesioner penulis, memberikan penilaian Sangat Memuaskan terhadap kualitas menu tradisional yang disajikan di Restoran Pavillion. Sebanyak 37,5% narasumber lainnya memberikan nilai Memuaskan terhadap kualitas menu tradisional di Restoran Pavillion. Dan ada sebesar 12,5% diantaranya yang memberikan penilaian tidak memuaskan terhadap kualitas yang disajikan. Hal tersebut menyatakan secara jelas, bagaimana pandangan pengunjung terhadap kepuasan kualitas menu tradisional yang diterima oleh pengunjung.