

ISBN :978-602-19230-5-4

# PROSIDING

## Seminar Nasional Pariwisata dan Kewirausahaan

**“Revitalisasi Industri Pariwisata dan Kewirausahaan Nasional  
untuk Peningkatan Daya Saing Bangsa”**



**Jakarta, 5 Maret 2013  
Universitas Sahid Jakarta**



## DAFTAR ISI

### COVER

### KATA PENGANTAR

### KEPANITIAAN & REVIEWER

### DAFTAR ISI

#### BAGIAN I : KAJIAN PARIWISATA

- |    |   |     |
|----|---|-----|
| 1. | Identifikasi Faktor Penting Kebutuhan Wisatawan di TWM Berdasarkan Metode Owa Operator  | 1   |
|    | <i>Sri Lisa Susanty, Kohar Sulistyadi, Soecahyadi</i>   |     |
| 2. | Tri Hita Karana Sebagai Metode Pengelolaan Kebun Raya Dalam Upaya Optimalisasi Destinasi Wisata di Kota Bogor   | 10  |
|    | <i>Meizar Rusli, Nungky Puspita, Yustisia PM</i>  |     |
| 3. | Membumikan Paradigma Pembangunan Berkelanjutan Dalam Penegakan Hukum Lingkungan Sektor Bisnis Kepariwisata  | 25  |
|    | <i>Wahyu Nugroho, Liza Marina</i>   |     |
| 4. | <i>Destination Branding</i> yang Atraktif untuk Kota Jakarta : Membangun Identitas Destinasi yang Unik dan Menarik Melalui <i>Stakeholders Relationships and Partnerships</i> | 43  |
|    | <i>Ade Suherlan</i>   |     |
| 5. | Model Perencanaan dan Pengembangan Daya Tarik Wisata di Kelurahan Pondok Cabek Udik Kota Tangerang Selatan  | 60  |
|    | <i>Rina Kurniawati, Darmawan Damanik, FX. Setiyo Wibowo, Bambang Nursetyo Prasetyo</i>  |     |
| 6. | Analisis Pengaruh Kualitas Hiburan Terhadap Kepuasan Pelanggan Piza Kafe Mahakam  | 74  |
|    | <i>Rachmat Ilyas, Levyda, Ina G. Jamhur</i>   |     |
| 7. | Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen di Starbucks Kemang Square Jakarta   | 84  |
|    | <i>Titik Septianingsih, Levyda, Ina G. Jamhur</i>   |     |
| 8. | Pengelolaan Pariwisata Terumbu Karang Berbasis Masyarakat   | 99  |
|    | <i>St. Laksanto Utomo</i>   |     |
| 9. | Program Apresiasi Bagi Pemerintah Daerah (PEMDA) dalam Melaksanakan Tata Kelola ( <i>Good Governance</i> ) Guna Memajukan Kepariwisata Daerah                                 | 116 |
|    | <i>Ismayanti, Titin Astuti, Ina Dhamhur, Suttyastie S. Remi</i>   |     |

10.	<i>Sustainable Tourism Development Strategies With The AHP Method in West Sumbawa Regency, West Nusa Tenggara Province</i> <i>Kholid</i>	133
11.	Potensi Ekonomi Kreatif Kawasan Pariwisata Kota Tua Jakarta <i>Susiana Dewi Ratih, Dodi Riadi</i>	146
12.	Pengelolaan Lingkungan Kawasan Wisata Pulau Bintan <i>Laila Febrina, Linda Noviana, Pratiwi Bhetariana</i>	161
13.	Pengembangan Kualitas Produk Jasa Biro Perjalanan Umroh & Haji dengan Metode Servqual <i>Farhat Umar, Rahmatullah</i>	177
14.	Strategi Pemasaran Pemandian Air Panas Tirta Sanita Ciseeng <i>Ester Dwi Wahyuni</i>	192
15.	Model Pengukuran yang Dirasakan Penumpang KA Eksekutif <i>Levyda, Yashinta Soelasih, Marthin Nanere</i>	207
16.	Kewajiban Pelaku Usaha Pariwisata Melaksanakan <i>Corporate Social Responsibility</i> <i>Wahyuningsih</i>	224
17.	Analisis Pengembangan Obyek Wisata Cibulan Cirebon <i>Hana Khadijah, Levyda, Ismayanti</i>	237
18.	Analisa Faktor-Faktor Citra Merek Dalam Peningkatan Loyalitas Pelanggan <i>Kurniawan Gilang, Agustine</i>	253
19.	Studi Kebutuhan Air Bersih di Kota Bandung <i>Ninin Gusdini, Elsa Yustika</i>	270
20.	<i>Focus Group Discussion</i> Ekowisata Candi Gedong Songo Kabupaten Semarang <i>Kohar Sulistyadi, Nugroho B. Sukamdani</i>	282

## **BAGIAN II : KAJIAN KEWIRAUSAHAAN**

21.	Kawasan Wisata Industri Daerah Kabupaten Sumedang Propinsi Jawa Barat Sebagai Wirausaha Lokal yang Dapat Meningkatkan Perekonomian Masyarakat Sekitar <i>Aria Dimas Harapan, Derinta Entas, Marya Yenny, Hindun Nurhidayati</i>	291
22.	<i>Quality Function Deployment (QFD)</i> Pada Kompetisi Restoran Sunda (Restoran Marga Jaya, Bekasi) <i>Shanti Pujilestari</i>	305
23.	Revitalisasi Pendidikan Kewirausahaan Sebagai Solusi De-Industrialisasi <i>Adhitya Ginanjar</i>	318

---

24.	Peran Zakat Dalam Pemberdayaan Kewirausahaan Masyarakat Miskin (Studi Kasus : Program Zakat Produktif Pada Badan Amil Zakat Nasional) <i>Yoghi Citra Pratama</i>	329
25.	Studi Kelayakan Bisnis Industri Biskuit di Wilayah Bekasi <i>Siti Chairiyah B, Friandina Octavianti</i>	344
26.	Peningkatan Kesejahteraan Masyarakat Melalui Pengembangan Usaha Kecil & Menengah dalam Konteks Pelestarian Warisan Budaya <i>Devi Roza Krisnandhi Kausar</i>	361
27.	Kinerja Zakat Produktif, Tingkat Pendidikan dan Lama Usaha Terhadap Peningkatan Pendapatan Usaha Mikro Mustahik <i>Utami Baroroh, Ida Bagus Putu Swara Hamdhani</i>	373
28.	Penyusunan Rancangan HACCP Sebagai Model Kendali dan Penjamin Keamanan Pangan Pada Industri Udang Beku <i>Diny A. Sandrasari, Sri Purnami</i>	389
29.	Studi Kelayakan Bisnis Pencucian Mobil Berdasarkan Tiga Aspek di Wilayah Cipete Utara <i>Soecahyadi</i>	400
30.	The Influence of Current Ratio, Return on Equity, Total Assets Turnover, And Size Towards Price to Book Value <i>Abdurrahman, Suyanto</i>	415
31.	Kinerja Ketahanan Pangan Dalam Era Otonomi Daerah di Indonesia <i>Susilo Utomo</i>	437
32.	Pengaruh <i>Debt to Equity Ratio</i> , <i>Asset Growth</i> dan Inflasi Terhadap <i>Abnormal Return</i> (Study Empiris pada Saham Perusahaan Jakarta Islamic Index) <i>Suyanto, Eneng Sugihyanty</i>	459
33.	Pengaruh Persepsi Wisatawan Nusantara Terhadap Keputusan Pembelian Produk Batik Sebagai Hasil Kerajinan Industri Kreatif di Kampoeng Batik Laweyan, Solo, Jawa Tengah <i>Bernard Hasibuan, Ismayanti, Jane</i>	476
34.	Penerapan Cara Produksi Pangan Olahan yang Baik (CPPOB) Pada Industri Kecil di Provinsi Jawa Barat <i>Ekaterina Setyawati</i>	490
35.	Analisis Hubungan Antara <i>Customer Relationship Management</i> dan Kepuasan Pelanggan Pada Wisata Khaliq Tour and Travel <i>Lisa Ratnasari, Farhat Umar, Maher Kurniawan</i>	498

## ANALISIS PENGARUH KUALITAS HIBURAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PISA KAFE MAHAKAM

**Rachmat Illiyas, Levyda, Ina G. Djamhur**

Fakultas Ekonomi Universitas Sahid Jakarta

e-mail : [levyda\\_mm@yahoo.co.id](mailto:levyda_mm@yahoo.co.id)

### ABTRAK

*Bisnis rumah makan atau restoran (food and Beverages) yang berkembang pesat di kota-kota besar saat ini, menimbulkan persaingan yang sangat tajam dalam memenuhi macam-macam kebutuhan konsumen, karena itu para pengelola restoran berupaya menciptakan kekhasan dan keunggulan dari beberapa faktor yang dapat menarik konsumen untuk membeli produk-produknya. Faktor-faktor tersebut terdiri dari makanan dan minuman, pelayanan, suasana, serta berbagai atribut hiburan yang ditawarkan pihak manajemen.*

*Pisa Kafe Mahakam adalah salah satu restoran di Jakarta yang menawarkan faktor-faktor tersebut di atas, khususnya hiburan. Pisa Kafe Mahakam menampilkan hiburan live music yang diadakan setiap hari. Musik tersebut dimainkan oleh para pemain band yang professional, jenis musik yang dimainkan juga bervariasi seperti solo piano, jazz acoustic, love song, classic rock, dan top 40. Latar belakang masalah dari penelitian ini adalah adanya perbedaan jumlah tamu yang datang dilihat dari jenis musik yang ditampilkan, dan adanya pengaruh terhadap jumlah tamu yang datang bila terjadi pergantian band atau pengadaan event. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui persepsi pelanggan terhadap hiburan di Pisa Kafe Mahakam dan mengetahui tingkat kepuasan pelanggan dengan diadakan hiburan tersebut.*

*Metode analisis data yang digunakan adalah metode analisis deskriptif. Untuk mengetahui hubungan kualitas hiburan (X) dan kepuasan pelanggan (Y) digunakan analisis korelasi linear sederhana (simple linear correlation) untuk mengetahui koefisien korelasi (r) yang berguna melihat adanya hubungan antara kualitas hiburan (X) dan kepuasan pelanggan (Y) dan diuji hipotesanya dengan menggunakan t test.*

*Hasil penelitian adalah bahwa kualitas hiburan bernilai rata-rata baik dari persepsi para pelanggan dengan rata-rata skor 389, sedangkan kepuasan pelanggan terhadap hiburan bernilai rata-rata puas dengan skor rata-rata 331. Terdapat hubungan positif antara kualitas hiburan dengan kepuasan pelanggan, tetapi hubungan tersebut bersifat lemah karena koefisien korelasi (r) yang didapat sebesar 0,365. Adapun faktor lain yang berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan Pisa Kafe Mahakam adalah makanan, minuman, suasana dan lainnya. Saran yang diajukan penulis adalah manajemen restoran harus memperhatikan keinginan dan kegemaran pelanggan terutama dalam jenis musik dan band yang bermain. Pengadaan event-event musik juga perlu ditingkatkan demi eksistensi dan daya tarik dari perusahaan.*

*Kata kunci : kualitas hiburan, kepuasan pelanggan, restoran & cafe*

## PENDAHULUAN

Tolok ukur kepuasan pelanggan pada restoran dan *cafe-cafe* sangat beraneka ragam, tidak hanya makanan dan minuman yang lezat, tetapi pelayanan yang baik dan *professional* juga menjadi tolok ukur kepuasan pelanggan di restoran bahkan pada era modern ini kepuasan pelanggan juga dipengaruhi oleh pengadaan hiburan atau *entertainment*. Banyak para konsumen yang sengaja datang ke sebuah *cafe* atau restoran untuk mencari suasana dan hiburannya dengan mengesampingkan makanan dan minumannya.

Restoran yang menyediakan hiburan sebagai daya tarik pengunjung dan mampu menghibur pengunjung salah satunya adalah Pisa Kafe Mahakam. Hiburan yang disediakan setiap harinya di Pisa Kafe Mahakam adalah *live music*. Dimana hampir setiap harinya mengadakan *live music*, yaitu dari hari selasa hingga hari sabtu, kecuali hari minggu dan senin. Musik yang disajikan juga bervariasi, mulai dari Solo Piano, *jazz accoustic*, *love song*, *classic rock*, dan top 40.

Setiap jenis musik memiliki daya Tarik dan penggemar yang berbeda-beda, dapat dilihat dari jumlah pengunjung yang datang berbeda pula. Ada yang menarik jumlah tamu yang banyak dan ada juga yang kurang menarik tamu yang datang. Jenis musik dan jumlah pengunjung, didiskripsikan pada tabel berikut ini.

Tabel 1. Jumlah Tamu Pisa Kafe Berdasarkan Jenis Musik  
 Januari – November 2012

Bulan	Jenis Musik					Total Per Bulan	Ranking
	Solo Piano	Jazz Accoustic	Love Song	Classic Rock	Top 40		
Januari	522	556	530	781	592	4,155	2
Februari	489	529	581	738	601	4,063	3
Maret	441	432	521	688	522	3,826	4
April	512	473	610	843	751	4,419	1
Mei	456	421	478	681	515	3,589	7
Juni	421	469	547	671	520	3,801	5
Juli	391	388	461	587	501	3,070	11
Agustus	423	453	564	623	503	3,547	8
September	478	418	585	631	499	3,421	9
Oktober	411	370	421	684	578	3,240	10
November	432	453	432	702	582	3,602	6
<b>Total Per Jenis Musik</b>	4,976	4,962	5,730	7,629	6,164	29,461	
<b>Ranking</b>	<b>4</b>	<b>5</b>	<b>3</b>	<b>1</b>	<b>2</b>		

Sumber : Pisa Kafe Mahakam (2012)

Dari tabel di atas bahwa ada perbedaan jumlah tamu yang datang antara musik satu dengan musik lainnya. Dimulai dari musik *classic rock* yang mempunyai banyak pengunjung dan musik *jazz accoustic* yang memiliki jumlah pengunjung ter-rendah.

Selain itu latar belakang masalah lainnya adalah pergantian band yang biasa manggung dengan band lain yang belum dikenal pengunjung menyebabkan kekecewaan para pengunjung dan berpengaruh nantinya terhadap jumlah pengunjung yang datang, tetapi pergantian band dengan mengadakan event musik menjadikan tamu yang datang menjadi banyak karena event musik dapat menarik jumlah tamu yang datang.

Tabel 2. Jumlah Tamu Pisa Kafe Per Pekan Berdasarkan Jenis Musik dan Pergantian Band Januari – November 2012

Bulan	Minggu ke	Jenis Musik				
		Solo Piano (Selasa)	Jazz Accoustic (Rabu)	Love Song (Kamis)	Classic Rock (Jum'at)	Top 40 (Sabtu)
Januari	1	106	140 *	118	192	123
	2	98	131	115	201	210 **
	3	113	150	128	196	127
	4	102	135	169 **	192	132
	5	103 *				
Februari	1	123	122	128	198	144 *
	2	119	96	131	175	152
	3	104	103	127	178	148
	4	143	110	195 **	187	157
	5		98			
Maret	1	108	109	107	165	106
	2	110	112	98	176	113
	3	105	103	104 *	153	78 **
	4	118 *	108 *	119	147	110
	5			93	97 *	115
April	1	116	114	141	178	320 * *
	2	113	139 **	146	189	135
	3	119	115	132	177	144
	4	164 **	105	191 **	299 **	152
Mei	1	93	92	93	165	130
	2	105	81	100	172	122
	3	82	87	98	178	128
	4	86	95	87	166	135
	5	90	66	100		
Juni	1	105	112	123	135	106
	2	108	108	129	114 *	110
	3	101	105	128	145	106 *
	4	107 *	144 **	167	134	101
	5				143	97

Bulan	Minggu ke	Jenis Musik				
		Solo Piano (Selasa)	Jazz Accoustic (Rabu)	Love Song (Kamis)	Classic Rock (Jum'at)	Top 40 (Sabtu)
Juli	1	80	96	110	147	122
	2	79	104	118	154	118
	3	81	99	107	146	108
	4	89	89	126	140	153 **
	5	62				
Agustus	1	104	95	114	126	125
	2	98	96 *	107	129	127
	3	109 *	100	117	118	119
	4	112	84	105	134	132
	5		78	121	116 *	
September	1	107	101	120	158	105
	2	103	108	196 **	154	97
	3	167 **	112	136	149	94 *
	4	101	97 *	133	170	102
	5					101
Oktober	1	85	77	103	160	119
	2	76	67	98	174	121
	3	73	78	107 *	182	125
	4	86	79	113	168	213 **
	5	91	69			
November	1	107	113	98	145	134
	2	101	118	81	138	189 **
	3	116	106 *	83	140	123
	4	108 *	116	88	139	136
	5			82	140	

Sumber : Pisa Kafe Mahakam (2012)

Keterangan :

- \* Pergantian band biasa yang tidak menyebabkan perubahan tamu yang signifikan
- \* Pergantian band biasa yang menyebabkan perubahan tamu yang signifikan
- \*\* Pergantian band yang biasa tampil dengan event musik

Dari Tabel di atas pergantian band yang biasa tampil dengan band lain atau band pengganti ada yang berpengaruh terhadap jumlah tamu yang datang, ada pula yang tidak mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap jumlah tamu yang datang. Bila manajemen Cafe mengadakan event musik maka jumlah tamu yang datang berubah secara signifikan lebih banyak dari biasanya, event sangat berpengaruh terhadap minat tamu datang ke Cafe tersebut.

Dari fenomena tersebut penulis ingin meneliti dan mengangkat sebagai tema skripsi, bagaimana kepuasan pelanggan dipengaruhi oleh hiburan yang ada pada sebuah restoran khususnya hiburan *live music*, jenis musik apa yang disukai oleh banyak pelanggan yang ada, bagaimana pengadaan *live music* tersebut dapat



menciptakan pelanggan yang loyal, apakah setiap hari tamu yang datang sama banyak meskipun band penghibur nya berbeda-beda.

Beranjak dari uraian tersebut sebelumnya, maka peneliti tertarik untuk mengangkat penelitian dengan judul “Analisis Pengaruh Kualitas Hiburan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pisa Kafe Mahakam”.

### **Tujuan Penelitian**

Tujuan penelitian ini adalah : (1) mengetahui persepsi tamu tentang kualitashiburan di Pisa Kafe Mahakam, (3) mengetahui perbedaan tingkat kepuasan pelanggan dari berbagai hiburan yang ada yang mempengaruhi kepuasan pelanggan Pisa Kafe Mahakam (3) mengetahui hubungan persepsi tamu pada hiburan terhadap kepuasan pelanggan di Pisa Kafe Mahakam.

### **METODOLOGI PENELITIAN**

Penelitian ini berjenis deskriptif yang ditujukan untuk mendeskripsikan fenomena-fenomena yang ada, baik fenomena alamiah maupun fenomena buatan manusia.

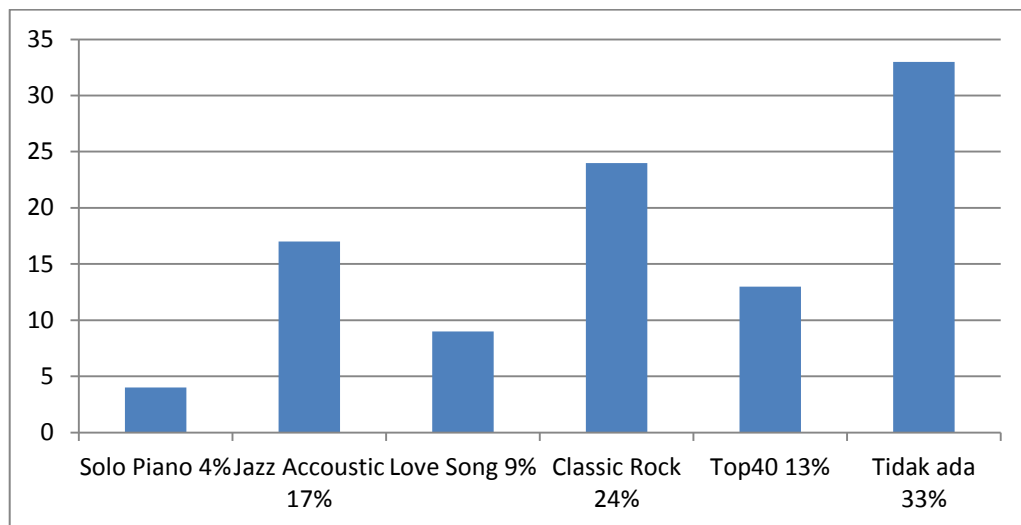
Informasi yang diperoleh dengan mewawancarai pihak manajemen restoran untuk memperoleh berbagai data dan informasi terkait tentang penelitian. Pendekatan penelitian ini melalui persepsi para pengunjung atau tamu Pisa Kafe Mahakam dengan menyebarkan kuesioner yang menanyakan tentang persepsi pelanggan terhadap kualitas hiburan dan rasa puas yang dirasakan dengan adanya hiburan *live music* di Pisa Kafe Mahakam. Kuesioner disebarkan secara merata dengan mengambil sampel tiap-tiap jenis musik yang ada per lima jenis musik sebesar 100 kuesioner. Sikap pelanggan terhadap kualitas hiburan dan kepuasan pelanggan, diukur dengan skala Likert.

Metode analisis data secara yang digunakan adalah deskriptif. Untuk mengukur pengaruh kualitas hiburan dengan kepuasan pelanggan dengan cara mencari koefisien korelasi ( $r$ ) dengan menggunakan program SPSS Vr. 17. Untuk menguji hipotesis digunakan uji t.

## ANALISIS DAN PEMBAHASAN

Dari pendapat 100 responden tentang hiburan *live music* yang diminatinya memiliki selera yang berbeda-beda tentang jenis musik dan terdapat pula yang tidak menyukai atau tidak mengetahui jenis musik yang ada di Pisa Kafe Mahakam, seperti kita lihat pada tabel berikut ini :

Gambar 1. Jenis Musik yang Paling Disenangi Pengunjung di Pisa Kafe Mahakam



Sumber : Data hasil kuesioner (2013)

Dari gambar di atas mengenai musik mana yang paling disukai responden di Pisa Kafe Mahakam, ternyata persentase tertinggi responden tidak ada yang disukai di Pisa Kafe Mahakam mengenai jenis musik, jumlah persentase tersebut sebesar 33%, musik Classic Rock memiliki persentase 24%, Jazz Accoustic 17%, Top 40 sebesar 13%, Love Song 9%, dan Solo Piano 4% .

Jenis musik secara umum yang paling digemari tidak terdapat / difasilitasi oleh pihak manajemen dan menunjukkan bahwa mayoritas pengunjung (33 orang atau 33%) menjawab tidak ada. Namun sementara itu, responden tetap memilih musik classic rock menduduki urutan pertama.

Dalam hasil questioner tersebut yang diambil sampel 100 responden yang diacak secara teratur berdasarka jenis musik yang sedang berlangsung, berarti Pisa Kafe Mahakam belum mampu mengenalkan produk musik nya secara menyeluruh kepada pengunjungnya.

Dari 100 responden yang diminta untuk mengisi kuesioner tentang persepsi dan kepuasan yang didapat terhadap hiburan yang ada, hasilnya sebagai berikut dinilai dengan menggunakan skala nilai jawaban (skala likert) :

Tabel 3. Kualitas Hiburan

NO	Pertanyaan	Skor	Rata-rata	Keterangan
<b>I</b>	<b>Kualitas pemain band</b>			
1	Skill para pemain band di Pisa Kafe Mahakam sangat baik	404	4,04	Baik
2	Kostum para pemain band sangat baik	359	3,59	Baik
3	Interaksi pemain band kepada tamu sangat baik	396	3,96	Baik
4	Variasi lagu yang dibawakan pemain band sangat baik	400	4,00	Baik
<b>II</b>	<b>Kualitas Vokalis</b>			
1	Kualitas suara dari vokalis band sangat baik	386	3,86	Baik
2	Karakter suara vokalis band sangat baik	391	3,91	Baik
<b>III</b>	<b>Kualitas Alat Musik</b>			
1	Kualitas alat musik sangat baik	379	3,79	Baik
2	Kelengkapan alat musik sangat baik	378	3,78	Baik
<b>IV</b>	<b>Kualitas Tata Panggung</b>			
1	Dance floor yang tersedia sangat baik	331	3,31	Cukup Baik
2	Desain panggung di Pisa Kafe Mahakam sangat baik	412	4,12	Baik
<b>V</b>	<b>Tata Cahaya</b>			
1	Tata cahaya yang ditampilkan sangat baik	411	4,11	Baik
<b>VI</b>	<b>Tata Suara</b>			
1	Kejelasan sound system di Pisa Kafe Mahakam sangat baik	406	4,06	Baik
<b>VII</b>	<b>Jenis Musik</b>			
1	Variasi band dan jenis musik yang ada sangat baik	404	4,04	Baik
<b>VIII</b>	<b>Partisipasi Tamu</b>			
1	Kebebasan para tamu untuk berpartisipasi langsung dengan pemain band sangat baik	413	4,13	Baik
2	Request lagu yang dibawakan pemain band sangat baik	364	3,64	Baik

Sumber : Hasil perhitungan kusioner (2013)

Tabel 4. Kepuasan Pelanggan

NO	Pertanyaan	Skor	Rata-rata	Keterangan
	<b>Overall Satisfaction</b>			
1	Secara keseluruhan saya puas dengan hiburan di pisa Kafe Mahakam	422	4,22	Sangat Puas
2	Saya senang berada di Pisa Kafe Mahakam	419	4,19	Puas
3	Kualitas hiburan sesuai harapan saya	400	4,00	Puas
4	Saya tidak ada komplek terhadap hiburan	349	3,49	Puas

Sumber : Hasil perhitungan kusioner (2013)

Hasil keseluruhannya rata-rata indikator yang mempengaruhi hiburan dinilai baik. Mulai dari kualitas pemain band, vokalis, alat musik, tata panggung, tata cahaya, tata suara, jenis musik, dan partisipasi para tamu yang bernilai lebih dari 340. tetapi ada 1 indikator yaitu kualitas tata panggung dengan adanya *dance floor* yang tersedia cukup baik hanya bernilai 331 tidak bernilai baik hanya bernilai cukup baik..

Nilai tersebut dapat dilihat secara langsung bahwa kurangnya *dance floor* yang tersedia di Pisa Kafe Mahakam menjadikan pengunjung kurang bebas bila ingin beramai-ramai berdansa di atas panggung, terlebih lagi konsep dari restoran berbentuk *café* and resto yang masih mengutamakan makanan dan minuman jadi di dalam restoran banyak terdapat tempat duduk dan meja makan yang jauh lebih besar luasnya dibanding panggung yang ada.

Penilaian kepuasan pelanggan terhadap hiburan yang dinilai melalui perasaan sangat puas dan senang yang dirasakan pelanggan mengenai hiburan yang ada di Pisa Kafe Mahakam secara keseluruhan pengunjung mengatakan puas terhadap hiburan yang ada dengan rata-rata skor 397, sesuai dengan kualitas hiburan yang baik. Pengunjung juga merasa senang berada di Pisa Kafe Mahakam. Mengenai harapan akan hiburan dari pengunjung juga puas hasilnya dan demikian tidak ada keluhan tentang hiburan di Pisa Kafe Mahakam bernilai puas.

Hubungan persepsi tamu pada hiburan terhadap kepuasan pelanggan di Pisa Kafe Mahakam. Dari hasil perhitungan koefisien korelasi antara kualitas hiburan (X) dengan kepuasan pelanggan (Y) berdasarkan hasil kuesioner dari 100 responden dengan menggunakan SPSS, bahwa ada hubungan positif antara kualitas hiburan dengan kepuasan pelanggan mendapatkan hasil, koefisien korelasi (r) sebesar 0,365 yang menurut teori menunjukkan hubungan yang lemah.

Kepuasan pelanggan yang ada di Pisa Kafe Mahakam tidak sepenuhnya dipengaruhi oleh faktor kualitas hiburan, tetapi banyak faktor lain yang mempengaruhinya seperti kualitas makanan dan minuman, suasana, pelayanan, dan faktor penunjang lainnya.

## KESIMPULAN DAN SARAN

Rata-rata persepsi tamu tentang hiburan di Pisa Kafe Mahakam bernilai baik dengan rata-rata skor penilaian 331. Kepuasan pelanggan rata-rata bernilai puas terhadap hiburan yang ada dengan skor penilaian rata-rata 397. Ada hubungan positif dari kualitas hiburan (X) terhadap kepuasan pelanggan (Y), tetapi hiburan tersebut hubungannya bersifat lemah, koefisien korelasinya ( $r$ ) bernilai 0,365. Terdapat faktor-faktor lain yang mempengaruhi kepuasan pelanggan di Pisa Kafe Mahakam.

Pihak manajemen harus lebih memperhatikan keinginan para tamu khususnya dalam hal hiburan. Hiburan dan band yang ditampilkan harus berkualitas baik di persepsi para tamu. Pihak manajemen harus sering mengadakan event musik yang bermutu dimana dapat menarik pengunjung yang datang. Pihak manajemen harus memperbaiki aspek-aspek penunjang hiburan *live music* seperti desain panggung, *dance floor*, alat musik, dan memperhatikan *request* lagu dari tamu kepada pemain band. Hal tersebut agar kualitas hiburan akan menjadi lebih baik lagi.

## DAFTAR PUSTAKA

### Buku-Buku

- Kotler P. (2001). *Manajemen Pemasaran*, Jilid I Edisi Bahasa Indonesia, *Alih Bahasa*, Drs. *Benyamin Molan*, PT Indeks Kelompok Gramedia, Klaten
- Stanton, William J. (2003); *Prinsip Pemasaran*, *Alih Bahasa*, *Sadu Sundaru*; Editor *Gunawan Hutauruk*. – Cet. 4. – Penerbit Erlangga, Jakarta
- Kotler P. (2002). *Marketing Management : Analysis, Planning, Iplementation and Control*, Edisi Bahasa Indonesia, Prehalindo Jakarta
- Shimp (2003), *Periklanan Promosi*, Penerbit Erlangga, Jakarta
- Kotler, Philip dan Amstrong, Gary. (2001). *Dasar-Dasar Pemasaran*, *Terjemahan Alexander Sindoro*, Edisi Bahasa Indonesia, Prehallindo Jakarta
- R. Aritonang R, Lerbin (2005). *Kepuasan Pelanggan*, PT. Gramedia Pustaka Utama, Jakarta
- Engel, James F., Roger D Blackwell. Dan Paul F. Minard, (2002), *Consumer Behavior (Eight Edition)* The Dryden Press, New York
- Collin (2000), *Law Dictionary Franchise*
- Sugiyono (2005) *Metode Penelitian Bisnis*, Bandung CV Alfabeta

Manguwerdoyo. *Perkembangan Pengelolaan Industri Akomodasi Restoran*, Jilid II, FE UI

Kotler, Philip dan Amstrong, Gary. (2004). *Dasar-Dasar Pemasaran*, Edisi Kesembilan, Jilid 2, Indeks

Sugiyono (2002). *Metode Penelitian Bisnis*, Alfabeta

Marsum (2005). *Restoran dan Segala Permasalahannya*, Andi

Sunyoto Danang (2011). *Analisis Regresi dan Uji Hipotesis*, Caps

Keputusan Menteri Parpostel No.KM.95/KH.103/ MPPT-87

Kamus Besar Bahasa Indonesia 432

Keputusan Menteri Perindustrian dan Perdagangan RI no. 259/MPP/KEP/7/1997 tanggal 30 Juli 1997