J-CEKI : Jurnal Cendekia Ilmiah
Vol.4, No.2, Februari 2025

# Implementasi Kualitas Pelayanan (Quality of Service) Pedagang Sentra Wisata Kuliner Ikan Bulak Kota Surabaya

**Endah Lestari[1], Frima Maharani[2], Anis Nur Chabibah[3]**
[1]Program Studi Pengelolaan Perhotelan, Politeknik NSC Surabaya
[2]Program Studi Perhotelan, Politeknik Nest
[3]Program Studi Pengelolaan Perhotelan, Politeknik NSC Surabaya
E-mail: endahlestarinsc@gmail.com[1], riscakevin@gmail.com[2], anis.nurchabibah@gmail.com[3]

**Article History:**
Received: 15 Desember 2024
Revised: 11 Januari 2025
Accepted: 15 Januari 2025

**Keywords:** *Kualitas Pelayanan, Pelayanan Pedagang, Sentra Wisata Kuliner*

***Abstract:*** *Sentra Wisata Kuliner Ikan Bulak di Kota Surabaya merupakan salah satu destinasi kuliner terkenal yang menawarkan berbagai jenis olahan seafood, untuk mempertahankan dan meningkatkan jumlah pengunjung kualitas pelayanan (Quality of Service/QoS) menjadi faktor penting yang harus diperhatikan. Penelitian ini bertujuan untuk mengidentifikasi faktor-faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan pedagang di Sentra Wisata Kuliner Ikan Bulak dan mengevaluasi tingkat kepuasan pelanggan terhadap layanan yang diberikan. Metode penelitian yang digunakan adalah kuantitatif, dengan pendekatan kuantitatif deskriptif. Data dikumpulkan melalui kuesioner yang disebarkan kepada pengunjung dan pedagang. Hasil penelitian menunjukkan bahwa sebagian besar pedagang telah memenuhi standar kualitas pelayanan yang diharapkan. Indikator kebersihan area dan penggunaan perlengkapan bersih mendapat penilaian tertinggi, sementara aspek penyajian makanan dan penggunaan masker memerlukan perbaikan.*

## PENDAHULUAN

Dalam era globalisasi dan perkembangan teknologi informasi yang pesat seperti saat ini, kualitas pelayanan (Quality of Service) telah menjadi salah satu aspek yang sangat diperhatikan oleh setiap industri, termasuk industri pariwisata dan kuliner, dalam sektor kuliner sering kali kualitas pelayana menjadi daya tarik utama dalam kegiatan wisata, kualitas pelayanan memainkan peranan yang sangat penting selain sebagai faktor yang memengaruhi kepuasan konsumen (Setiwati & Murwanti, 2006) , kualitas pelayanan yang baik juga dapat membangun loyalitas pelanggan, menciptakan pengalaman yang berkesan, dan meningkatkan reputasi suatu tempat atau usaha kuliner. Salah satu contoh tempat kuliner yang memiliki peranan signifikan dalam sektor pariwisata adalah Sentra Wisata Kuliner Ikan Bulak yang berada di Kota Surabaya.

Surabaya sebagai kota terbesar kedua di Indonesia, memiliki berbagai destinasi wisata yang menarik. Salah satu daya tarik utama kota ini adalah keberadaan tempat-tempat wisata kuliner yang khas dan unik. Sentra Wisata Kuliner Ikan Bulak di Kota Surabaya merupakan salah satu destinasi wisata kuliner yang menarik banyak wisatawan lokal maupun mancanegara. Tempat ini terkenal dengan berbagai olahan seafood segar yang disajikan oleh pedagang-pedagang lokal.

Keberhasilan sebuah destinasi wisata kuliner tidak hanya ditentukan oleh kualitas makanan yang disajikan, tetapi juga dapat dilihat dari kualitas pelayanan yang diberikan oleh para pedagang. Kualitas pelayanan (Quality of Service/QoS) menjadi aspek krusial yang dapat mempengaruhi tingkat kepuasan dan loyalitas pengunjung (Santosa & Putra Syahada, 2024) . Dalam konteks parwisata dan perhotelan, kualitas pelayanan mencakup berbagai dimensi seperti keandalan, daya tanggap, kepastian, empati, dan penampilan fisik.

Meskipun Sentra Wisata Kuliner Ikan Bulak memiliki potensi yang besar dalam menarik wisatawan, banyak tantangan yang harus dihadapi oleh para pedagang dalam memberikan pelayanan yang memadai. Kualitas pelayanan yang kurang baik dapat mengurangi kepuasan pengunjung dan berdampak pada penurunan jumlah pengunjung serta reputasi kawasan kuliner tersebut. Oleh karena itu, penting untuk memahami bagaimana implementasi kualitas pelayanan yang diberikan oleh para pedagang di Sentra Wisata Kuliner Ikan Bulak untuk menciptakan pengalaman yang memuaskan bagi konsumen dan mempertahankan daya tariknya sebagai destinasi wisata kuliner unggulan di Kota Surabaya. Berdasarkan hal tersebut, penelitian ini bertujuan untuk menganalisis bagaimana implementasi kualitas pelayanan yang diterapkan oleh pedagang di Sentra Wisata Kuliner Ikan Bulak Kota Surabaya, dalam dunia kuliner kualitas pelayanan tidak hanya bergantung pada kualitas makanan yang dihidangkan, tetapi juga pada bagaimana pedagang berkomunikasi dan berinteraksi dengan pelanggan. Selain itu penelitian ini akan mengevaluasi sejauh mana pedagang di Sentra Wisata Kuliner Ikan Bulak mampu memenuhi harapan pelanggan terhadap kualitas pelayanan yang diharapkan. Sebagai tempat yang menjadi tujuan wisata kuliner, para pedagang di kawasan ini tidak hanya sekadar menawarkan produk, tetapi juga menciptakan pengalaman yang unik dan berkesan bagi para pengunjung.

Dalam konteks ini, kualitas pelayanan menjadi unsur yang sangat penting karena pengunjung yang merasa puas akan lebih cenderung untuk kembali lagi dan merekomendasikan tempat tersebut kepada orang lain. Oleh karena itu, peningkatan kualitas pelayanan tidak hanya memberikan keuntungan bagi pedagang secara individual, tetapi juga berkontribusi pada perkembangan kawasan wisata kuliner tersebut. Sentra Wisata Kuliner Ikan Bulak memiliki berbagai tantangan yang harus dihadapi oleh para pedagang dalam memberikan pelayanan terbaik. Persaingan yang ketat antar pedagang, terutama di kawasan wisata kuliner yang sudah cukup terkenal, memaksa mereka untuk selalu berinovasi dalam memberikan pelayanan yang lebih baik dari pesaing. Selain itu, perkembangan tren kuliner yang cepat juga mengharuskan pedagang untuk selalu memperbarui produk dan layanan yang mereka tawarkan.

Adanya penelitian ini juga penting karena dapat menjadi acuan bagi pengambil kebijakan, seperti pemerintah kota Surabaya, untuk memberikan dukungan yang lebih efektif terhadap pengembangan kualitas pelayanan di kawasan wisata kuliner. Pemerintah dapat mengidentifikasi area-area yang perlu diperbaiki dalam rangka meningkatkan pengalaman wisatawan, yang pada gilirannya dapat mendorong peningkatan kunjungan wisatawan domestik maupun internasional. Dengan memperhatikan berbagai aspek yang telah disebutkan, penelitian ini akan memberikan gambaran tentang kualitas pelayanan dan memberikan solusi yang aplikatif untuk meningkatkan kualitas tersebut. Peningkatan kualitas pelayanan ini, pada gilirannya, akan meningkatkan kepuasan pelanggan dan mendukung pertumbuhan sektor pariwisata kuliner di Surabaya yang lebih berkelanjutan dan dapat diandalkan.

## LANDASAN TEORI

### Kualitas Pelayanan

Kualitas pelayanan (Quality of Service/QoS) telah menjadi fokus penting dalam berbagai bidang,

termasuk sektor pariwisata dan perhotelan. Menurut Kotler dan amstrong dalam (Indrasari, 2019). menjelaskan bahwa kulaitas pelayanan merupakan keseluruhan dari keistimewaan dan karakteristik dari produk atau jasa yang menunjang kemampuannya untuk memuaskan kebutuhan secara langsung maupun tidak langsung. Produk jasa yang berkualitas mempunyai peranan penting untuk membentuk kepuasan pelanggan. Semakin berkualitas produk dan jasa yang diberikan, maka kepuasan yang dirasakan oleh pelanggan semakin tinggi. Bila kepuasan pelanggan semakin tinggi, maka dapat menimbulkan keuntungan bagi badan usaha tersebut. Suatu kualitas dikatakan baik jika penyedia jasa memberikan layanan setara dengan yang diharapkan oleh pelanggan. Dengan demikian, pencapaian kepuasan pelanggan memerlukan keseimbangan antara kebutuhan dan keinginan dan apa yang diberikan (Apriliana dan Sukaris, 2022).

Kualitas layanan dibangun atas adanya perbandingan dua faktor utama yaitu persepsi pengunjung (wisatawan) atas layanan yang nyata mereka terima (perceivedservice) dengan layanan yang sesungguhnya mereka harapkan (expected service). Service quality dapat didefinisikan sebagai seberapa jauh perbedaan antara kenyataan dan harapan pengunjung (wisatawan) atas layanan yang mereka terima atau peroleh (Lupiyoadi, 2001:148).

Menurut Martin dalam(Supeno, 2018) ada empat langkah dalam pelayanan berkualitas, yaitu:

a. Sampaikan sikap positif. Sikap adalah suatu keadaan pikiran seseorang yang dipengaruhi oleh kecenderungan perasaan, pikiran dan tindakan. Sikap yang disampaikan, biasanya akan sama dengan sikap yang terima kembali. Kebanyakan kegagalan pelaksana pelayanan pelanggan biasanya disebabkan oleh sikap. Menyampaikan sikap positif terhadap semua orang yang berhubungan dengan perusahaan itu penting dalam menciptakan pelayanan pelanggan berkualitas.
b. Kenalilah kebutuhan pelanggan. Cara yang terbaik untuk mengenali kebutuhan pelanggan adalah mencoba meletakkan diri pada posisi mereka, pandanglah berbagai hal dari sudut pandang mereka, dan meletakkan diri dalam ukuran mereka.
c. Penuhilah kebutuhan pelanggan. Faktor yang terpenting dalam menyediakan pelayanan pelanggan adalah mengenali dan memahami semua bentuk pelayanan yang bisa disediakan oleh perusahaan.
d. Pastikan pelanggan kembali lagi. Angka-angka statistik mengatakan bahwa upaya menarik pelanggan baru itu enam kali lebih sulit daripada memelihara yang sudah ada. Oleh karenanya menangani keluhan demi kepuasan penuh pelanggan adalah hal terpenting.

**Wisata Kuliner**

Kuliner merujuk pada masakan dan memiliki makna yang sepadan dengan istilah cuisine. Terdapat beragam pilihan cita rasa khas, baik yang masih tradisional maupun yang telah dimodernisasi. Sementara itu, wisata kuliner adalah bagian dari pariwisata yang lebih luas, dikenal sebagai wisata gastronomi (gastronomy tourism). Wisata gastronomi kini menjadi tren baru di dunia pariwisata. Gastronomi sendiri merupakan seni atau upaya untuk menemukan makanan berkualitas tinggi, meliputi pemilihan bahan, proses persiapan, penyajian oleh penyedia layanan, hingga menikmati makanan, yang juga mencakup ragam budaya dan gaya masakan (Harsana & Triwidayati, 2020) . Menurut Asosiasi Pariwisata Kuliner Internasional (International Culinary Tourism Association/ICTA) wisata kuliner merupakan kegiatan makan dan minum yang unik dilakukan oleh setiap pelancong yang berwisata (Besra, 2012).

**METODE PENELITIAN**

Penelitian ini bertujuan untuk mengevaluasi implementasi kualitas pelayanan pedagang di Sentra Wisata Kuliner Ikan Bulak, Kota Surabaya, dengan menggunakan pendekatan deskriptif kuantitatif. Metode ini dipilih untuk memberikan gambaran yang sistematis dan terukur mengenai berbagai aspek kualitas pelayanan yang diterapkan oleh pedagang di lokasi tersebut. Berikut adalah penjelasan terperinci mengenai desain metodologi penelitian yang digunakan:

**Pendekatan Penelitian**

Penelitian ini menggunakan metode kualitatif dengan pendekatan deskriptif kuantitatif. Pendekatan ini memungkinkan peneliti untuk mengumpulkan dan menganalisis data numerik terkait indikator kualitas pelayanan dan menghasilkan deskripsi yang jelas tentang kondisi aktual di lapangan.

**Desain Penelitian**

**a. Observasi dan Indikator**

Observasi dilakukan untuk mengidentifikasi dan menilai berbagai indikator kualitas pelayanan. Indikator yang digunakan meliputi:

1. Produk Olahan (Cita Rasa): Menilai kualitas rasa dan kelezatan produk olahan seafood yang disajikan oleh pedagang.
2. Pelayanan: Mencakup berbagai sub-indikator seperti penyajian makanan, pakaian pedagang, suhu makanan, pewadahan makanan, cara membawa makanan, produk kemasan, area tidak basah, tempat sampah tertutup, kebersihan area, penggunaan hand gloves, penggunaan masker, penggunaan sedotan, perlengkapan bersih, fasilitas cuci tangan, dan kemasan takeaway.
3. Personal Hygiene: Menilai kebersihan dan kondisi pribadi pedagang, termasuk kebiasaan kebersihan tangan dan penggunaan perlengkapan pelindung.
4. Sanitasi: Mengevaluasi kondisi sanitasi di area penjualan, termasuk pengelolaan sampah dan kebersihan area tempat makanan disajikan.

**b. Sampel Penelitian**

Sampel penelitian terdiri dari pedagang yang beroperasi di Sentra Wisata Kuliner Ikan Bulak. Pemilihan sampel dilakukan secara acak sederhana untuk memastikan representativitas. Data dikumpulkan dari sejumlah pedagang yang dipilih secara acak dengan mempertimbangkan variasi dalam jenis produk dan lokasi stan.

**c. Pengumpulan Data**

Data dikumpulkan melalui observasi langsung dan pengisian kuesioner oleh pengunjung serta pedagang. Kuesioner dirancang untuk mengumpulkan informasi terkait indikator pelayanan dan kepuasan pelanggan. Observasi dilakukan dengan menggunakan lembar observasi yang telah disusun untuk mencatat kriteria yang relevan berdasarkan indikator yang telah ditetapkan.

**d. Analisis Data**

Data yang dikumpulkan dianalisis menggunakan teknik statistik deskriptif. Analisis ini meliputi perhitungan frekuensi, persentase, dan rata-rata untuk masing-masing indikator pelayanan dengan menggunakan skala likert 0-5 dimana skala tersebut dijelaskan sebagai berikut:

**Tabel 1. Skala Likert**

| Skala | Kategori |
|---|---|
| 0 - 1,8 | Sangat Tidak Baik |
| 1,9 - 2,9 | Tidak Baik |
| 3,0 - 3,8 | Cukup Baik |
| 3,9 - 4,9 | Baik |
| 5 | Sangat Baik |

Hasil analisis memberikan gambaran tentang tingkat pencapaian kualitas pelayanan oleh pedagang dan area-area yang memerlukan perbaikan.

**e. Evaluasi dan Rekomendasi**

Berdasarkan hasil analisis data, evaluasi dilakukan untuk mengidentifikasi kekuatan dan kelemahan dalam kualitas pelayanan. Rekomendasi diberikan untuk perbaikan berdasarkan temuan penelitian, dengan tujuan meningkatkan kualitas pelayanan secara keseluruhan di Sentra Wisata Kuliner Ikan Bulak.

Metode penelitian ini dirancang untuk memberikan panduan yang terstruktur dan sistematis dalam mengevaluasi kualitas pelayanan, dengan fokus pada indikator yang relevan. Hasil penelitian diharapkan dapat memberikan wawasan yang berguna bagi pedagang dan pengelola Sentra Wisata Kuliner Ikan Bulak dalam upaya peningkatan pelayanan dan kepuasan pengunjung.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

Penelitian ini mengkaji implementasi kualitas pelayanan pedagang di Sentra Wisata Kuliner Ikan Bulak, Kota Surabaya, dengan fokus pada empat indikator utama: Produk Olahan (Cita Rasa), Pelayanan, Personal Hygiene, dan Sanitasi. Data dikumpulkan melalui observasi dan kuesioner dengan skala penilaian dari 0 hingga 5

**Penerapan (Implementasi)**

Dalam penerapan pelayanan pada pedagang di Sentra Wisata Kuliner Ikan Bulak dalam indikator mempunya pengaruh yang cukup signifikan terhadap keebrhasilan peminatan terhadap konsumen, selain itu produk olahan yang ada mempunyai performa yang baik dalam hal rasa untuk dapat mendatangkan kembali konsumen dan merekomendasikan kepada teman, saudara dan mengupload ke sosial media. Dalam pernyataan diatas dapat dilihat dalam hasil indikator sebagai berikut:

**Produk Olahan (Cita Rasa)**

Produk olahan seafood di Sentra Wisata Kuliner Ikan Bulak memperoleh rata-rata nilai 4,2, yang termasuk dalam kategori “Baik.” Penilaian ini menunjukkan bahwa pengunjung umumnya merasa puas dengan cita rasa dan kelezatan produk *seafood* yang disajikan. Hal ini mencerminkan upaya pedagang dalam menjaga kualitas rasa makanan yang tinggi serta variasi makanan yang disajikan dalam produk olahan tersebut.

**Pelayanan**

Berikut adalah hasil penilaian untuk sub-indikator pelayanan:

a. Penyajian Makanan: Rata-rata nilai 5, dikategorikan sebagai "Sangat Baik." Ini menunjukkan bahwa penyajian makanan sudah memadai tetapi masih dapat ditingkatkan.
b. Pakaian Pedagang: Rata-rata nilai 4,0, termasuk dalam kategori "Baik." Kebersihan dan kesesuaian pakaian pedagang mendapat penilaian positif dari pengunjung.
c. Suhu Makanan: Rata-rata nilai 5, dikategorikan sebagai "Sangat Baik." Terdapat beberapa keluhan mengenai suhu makanan yang dapat dioptimalkan.
d. Pewadahan Makanan: Rata-rata nilai 4,7, dikategorikan sebagai "Baik." Meskipun wajan dan alat pewadahan memadai, masih ada ruang untuk perbaikan.
e. Cara Membawa Makanan: Rata-rata nilai 5, termasuk dalam kategori "Sangat Baik." Cara membawa makanan yang dilakukan oleh pedagang umumnya diterima dengan baik oleh pengunjung.
f. Produk Kemasan: Rata-rata nilai 4,7, dikategorikan sebagai "Baik." Kemasan yang digunakan sudah memenuhi standar tetapi masih ada kekurangan.
g. Area Tidak Basah: Rata-rata nilai 4,7, termasuk dalam kategori "Baik." Penanganan area basah di sekitar area penjualan sudah cukup baik.
h. Tempat Sampah Tertutup: Rata-rata nilai 4, dikategorikan sebagai "Baik." Pengelolaan tempat sampah tertutup sangat memadai dan mendapatkan penilaian positif.
i. Kebersihan Area: Rata-rata nilai 4,7, termasuk dalam kategori "Baik." Kebersihan area tempat penjualan sangat diperhatikan dan mendapatkan penilaian tinggi.
j. Menggunakan Hand Gloves: Rata-rata nilai 3, dikategorikan sebagai "Cukup Baik." Penggunaan hand gloves oleh pedagang masih perlu konsistensi.
k. Menggunakan Masker: Rata-rata nilai 3, dikategorikan sebagai "Cukup Baik." Penggunaan masker masih kurang konsisten di antara pedagang.
l. Menggunakan Straw: Rata-rata nilai 5, dikategorikan sebagai "Sangat Baik." Penggunaan straw sudah sangat memadai.
m. Perlengkapan Bersih: Rata-rata nilai 4,6, termasuk dalam kategori "Baik." Perlengkapan bersih yang digunakan oleh pedagang sudah memadai.
n. Fasilitas Cuci Tangan: Rata-rata nilai 4,9, dikategorikan sebagai "Baik." Fasilitas cuci tangan yang tersedia cukup baik dan memadai.
o. Kemasan Takeaway: Rata-rata nilai 4, termasuk dalam kategori "Baik." Kemasan takeaway sudah memadai tetapi masih bisa diperbaiki.

Pada sub indikator diatas dapat dijelaskan bahwa, pelayanan prima sudah dilaksanakan oleh pedagang di Sentra Wisata Kuliner Ikan Bulak, namun dalam pelaksanaan tersebut masih terdapat beberapa sub indikator yang mempunyai nilai yang belum sampai ketahap sangat baik, sehingga dapat dijadikan acuan untuk kedepannya bagi para pedagang untuk lebih memaksimalkan performanya dalam pelayanan prima sehingga mencapai nilai yang sangat baik atau dengan skala angka 5.

**Personal Hygiene**

Penilaian terhadap personal hygiene pedagang memperoleh rata-rata nilai 4, dikategorikan sebagai "Baik." Ini menunjukkan bahwa pedagang umumnya memelihara kebersihan pribadi dengan baik, meskipun masih terdapat beberapa area yang perlu diperhatikan lebih lanjut.

**Sanitasi**

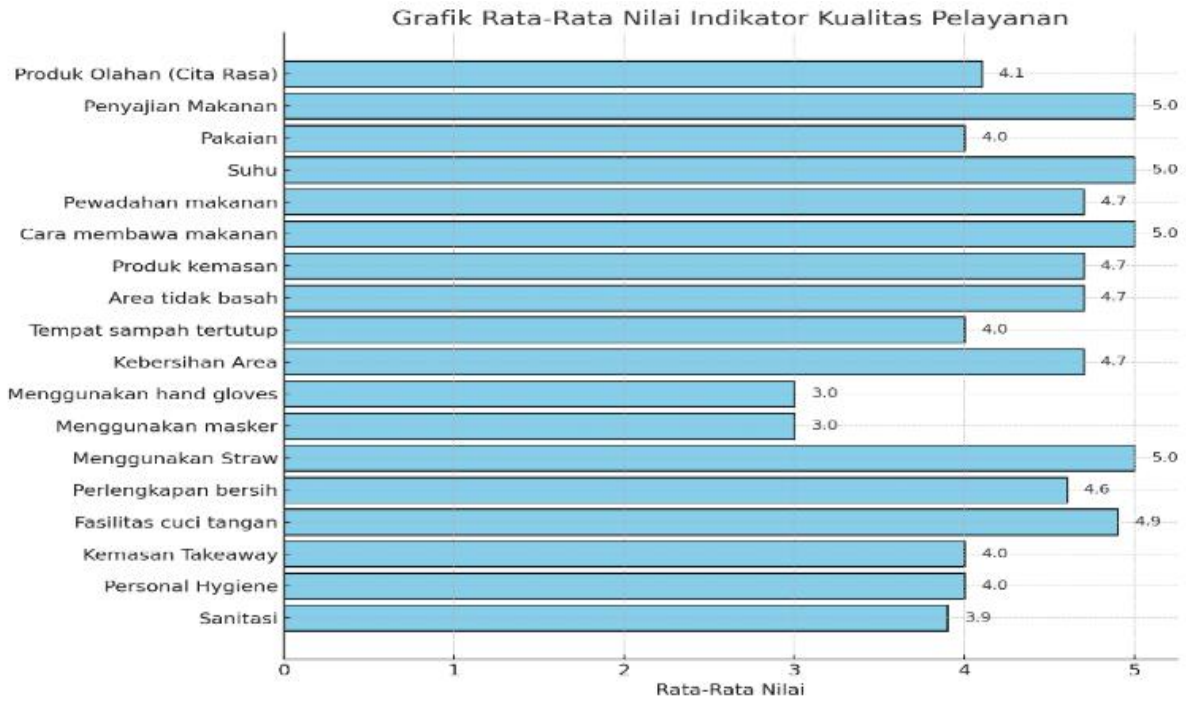
Rata-rata nilai untuk sanitasi adalah 3,9, termasuk dalam kategori "Baik." Penilaian ini mencakup

kondisi sanitasi area penjualan dan pengelolaan sampah, yang secara umum telah dikelola dengan baik oleh pedagang.

**Tabel 2: Rata-Rata Nilai untuk Setiap Indikator**

| No. | Indikator | Rata-Rata Nilai | Kategori |
|---|---|---|---|
| 1 | Produk Olahan (Cita Rasa) | 4,1 | Baik |
| 2 | Penyajian Makanan | 5 | Sangat Baik |
| 3 | Pakaian | 4 | Baik |
| 4 | Suhu | 5 | Sangat Baik |
| 5 | Pewadahan makanan | 4,7 | Baik |
| 6 | Cara membawa makanan | 5 | Sangat Baik |
| 7 | Produk kemasan | 4,7 | Baik |
| 8 | Area tidak basah | 4,7 | Baik |
| 9 | Tempat sampah tertutup | 4 | Baik |
| 10 | Kebersihan Area | 4,7 | Baik |
| 11 | Menggunakan hand gloves | 3 | Cukup Baik |
| 12 | Menggunakan masker | 3 | Cukup Baik |
| 13 | Menggunakan Straw | 5 | Sangat Baik |
| 14 | Perlengkapan bersih | 4,6 | Baik |
| 15 | Fasilitas cuci tangan | 4,9 | Baik |
| 16 | Kemasan Takeaway | 4 | Baik |
| 17 | Personal Hygiene | 4 | Baik |
| 18 | Sanitasi | 3,9 | Baik |

**Grafik 1: Grafik Rata-Rata Nilai Indikator Kualitas Pelayanan**




(Grafik diatas menunjukkan visualisasi data rata-rata nilai untuk masing-masing indikator,

memperlihatkan distribusi penilaian dan kategori kualitas pelayanan.)

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa, secara keseluruhan, implementasi kualitas pelayanan di Sentra Wisata Kuliner Ikan Bulak berada dalam kategori "Baik," namun terdapat beberapa area yang memerlukan perbaikan untuk lebih meningkatkan kepuasan pengunjung

**Rekomendasi**

Berdasarkan temuan penelitian, beberapa rekomendasi dapat diusulkan sebagai bahan perkembangan selanjutnya yaitu terkait pendampingan pada Sentra Wisata Kuliner Ikan Bulak diantaranya:

• Pendampingan Penanganan makanan: Memperbaiki metode penyajian makanan dan pengelolaan suhu makanan untuk meningkatkan kepuasan pengunjung.

• Pendampingan Peningkatan Kepatuhan terhadap Protokol Kebersihan: Meningkatkan penggunaan masker dan hand gloves di antara pedagang.

• Keberlanjutan Edukasi: Menyediakan pelatihan untuk pedagang mengenai standar kebersihan dan prosedur sanitasi untuk memastikan konsistensi dan kualitas pelayanan yang lebih baik secara berkala.

## KESIMPULAN

Penelitian ini mengkaji implementasi kualitas pelayanan di Sentra Wisata Kuliner Ikan Bulak, Kota Surabaya, dengan fokus pada berbagai indikator kualitas pelayanan seperti produk olahan, penyajian makanan, kebersihan, dan sanitasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa secara umum, kualitas pelayanan di sentra kuliner ini berada dalam kategori "Baik," dengan nilai rata-rata yang memuaskan di sebagian besar indikator.

**Ringkasan Temuan Utama:**

1. Produk Olahan (Cita Rasa): Nilai rata-rata 4,2 menandakan kepuasan tinggi terhadap rasa dan kualitas makanan, yang menunjukkan keberhasilan pedagang dalam mempertahankan standar cita rasa yang baik.
2. Pelayanan: Meskipun sebagian besar aspek pelayanan dinilai baik, terdapat beberapa area dengan nilai 4,4 "Baik" seperti penyajian makanan, penggunaan masker, dan kemasan takeaway. Perbaikan pada aspek-aspek ini dapat meningkatkan keseluruhan pengalaman pelanggan.
3. Personal Hygiene dan Sanitasi: Kedua aspek ini memperoleh penilaian yang baik, dengan rata-rata nilai 4 dan 3,9 masing-masing, menunjukkan bahwa pedagang umumnya memelihara standar kebersihan dan sanitasi yang memadai.

**Implikasi Klinis dan Praktis:**

Implementasi kualitas pelayanan yang baik di Sentra Wisata Kuliner Ikan Bulak memberikan dasar yang kuat bagi pengembangan strategi peningkatan layanan. Peningkatan kualitas pada aspek yang dinilai "Cukup Baik," seperti penyajian makanan dan kemasan takeaway, tidak hanya dapat meningkatkan kepuasan pelanggan tetapi juga membantu dalam menarik lebih banyak pengunjung.

Dari sudut pandang praktis, hasil penelitian ini merekomendasikan agar pedagang di sentra kuliner terus melakukan pelatihan dan peningkatan dalam aspek pelayanan yang kurang memadai. Penekanan pada pelatihan mengenai penggunaan masker, pengelolaan kemasan, dan penyajian makanan dapat memperbaiki kualitas pelayanan secara keseluruhan.

Secara lebih luas, temuan ini dapat digunakan oleh pihak pengelola dan otoritas setempat untuk menyusun kebijakan dan standar baru yang bertujuan untuk meningkatkan kualitas pelayanan di area kuliner lain. Penelitian ini juga membuka peluang untuk studi lanjutan yang dapat mengeksplorasi faktor-faktor lain yang mempengaruhi kepuasan pelanggan dan kualitas pelayanan di sektor kuliner. Dengan demikian, upaya berkelanjutan dalam evaluasi dan perbaikan kualitas pelayanan di Sentra Wisata Kuliner Ikan Bulak diharapkan dapat meningkatkan standar industri kuliner lokal dan memberikan pengalaman yang lebih baik bagi pengunjung.

## DAFTAR REFERENSI

Ariani, D. W., & Siahaan, S. (2021). "Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan di Industri Kuliner." Jurnal Manajemen dan Kewirausahaan, 23(1), 45-59.

Besra, E. (2012). Potensi Wisata Kuliner dalam Mendukung Pariwisata di Kota Padang.

Chowdhury, M. A., & Ahmed, N. (2023). The impact of service quality on customer satisfaction in the foodservice industry: Evidence from Bangladesh. Journal of Hospitality and Tourism Management, 52, 165-175.

Dewi, M. K., & Yuliana, M. (2021). Evaluasi Kualitas Pelayanan pada Restoran di Kota Bandung: Pendekatan Kuantitatif. Jurnal Manajemen dan Bisnis, 12(3), 223-236.

Gunawan, G., & Widodo, S. (2022). Peran Personal Hygiene dan Sanitasi dalam Meningkatkan Kepuasan Pelanggan di Industri Kuliner. Indonesian Journal of Hospitality Management, 8(1), 34-46.

Harsana, M., & Triwidayati, M. (2020). Potensi Makanan Tradisional Sebagai Daya Tarik Wisata Kuliner di D.I Yogyakarta.

Indrasari, Meithiana. 2019. PEMASARAN DAN KEPUASAN PELANGGAN. Surabaya. Unitomo Press.

Kusuma, H. P., & Prabowo, D. (2024). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pelanggan di Industri Makanan dan Minuman. International Journal of Culinary Arts, 15(2), 89-102.

Kusuma, A. R., & Sulistyowati, E. (2022). "Evaluasi Kualitas Pelayanan pada Destinasi Wisata Kuliner: Fokus pada Faktor Kebersihan dan Sanitasi." Jurnal Pariwisata dan Perhotelan, 19(3), 89-102.

Lupiyoadi dan Hamdani, 2006. Manajemen Pemasaran jasa Edisi kedua. Penerbit Salemba Empat: Jakarta

Mardiana, R., & Sari, P. (2023). Analisis Kepuasan Pelanggan Terhadap Kualitas Pelayanan di Restoran Kecil dan Menengah. Journal of Service Science and Management, 16(4), 789-802.

Nugroho, S. (2019). "Analisis Kualitas Pelayanan dalam Industri Kuliner dan Dampaknya terhadap Kepuasan Konsumen." Jurnal Ekonomi dan Bisnis, 21(4), 345-359.

Sari, A. D., & Santoso, P. (2021). Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Konsumen dalam Industri Kuliner: Studi Kasus di Surabaya. Jurnal Administrasi Bisnis, 19(2), 145-159.

Sari, Y. P., & Prasetyo, H. (2023). "Penerapan Teknologi untuk Meningkatkan Kualitas Pelayanan di Restoran: Studi Kasus di Surabaya." Jurnal Teknologi dan Manajemen, 26(1), 78-91.

Santosa, S., & Putra Syahada, A. (2024). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pelanggan Melalui Kepuasan Pelanggan Sebagai Variabel Intervening Studi Kasus Pada Pospay Loket Kantor Pos Cabang Majalengka 45400. Jurnal Bisnis Dan Pemasaran, 11 Nomor 2, 18–34.

Setiawan, R. (2024). "Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Pelanggan pada Usaha Kuliner: Pendekatan Kuantitatif." Jurnal Ilmu Sosial dan Humaniora, 20(2), 65-80.

Setiwati, Erna., & Murwanti, S. (2006). Pengaruh Kualitas pelayanan dan Kepuasan Pelanggan dalam Pembentukan Intensi Pembelian Konsumen.

Susanto, A., & Yani, T. (2022). Implementasi Standardisasi Kebersihan dan Sanitasi di Tempat Makan: Kajian dari Industri Restoran. Journal of Foodservice Business Research, 22(3), 310-325.

Supeno, W. (2018). Implementasi Kualitas Pelayanan di Era Disrupsi Pada PD BPR Bank Jombang Jawa Timur. *Widya Cipta*, *2*(2), 255–262. http://ejournal.bsi.ac.id/ejurnal/index.php/widyacipta

Taufik, M., & Arifin, Z. (2022). "Pengaruh Kebersihan dan Sanitasi terhadap Persepsi Kualitas Pelayanan di Usaha Kuliner." Jurnal Administrasi Bisnis, 18(4), 121-134.

Wahyudi, A. (2021). "Pengelolaan Kualitas Pelayanan di Industri Kuliner: Perspektif Konsumen dan Pedagang." Jurnal Manajemen Pelayanan, 22(3), 234-247.

Wulandari, N., & Hidayat, S. (2024). Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kualitas Pelayanan di Restoran Keluarga di Jakarta. Journal of Tourism and Hospitality Management, 18(1), 56-67.