



Research Paper Publication
Majalah Ilmiah Manajemen
Terminal Informasi Ilmiah

ISSN : 2089-2330

Vol : 08.02.2019
Hal : 9-15

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN RUMAH MAKAN BRUNAI TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN DI KELURAHAN SERASAN JAYA SEKAYU

Ade Nia Suryani
Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Rahmadiyah Sekayu
Email: adenia_suryani@yahoo.com

ABSTRAK

The purpose of this study was to determine the effect of the service quality of the Brunai Restaurant on customer satisfaction in Serasan Jaya Sekayu Village. This research is an associative causality research. The population of this study is all customers of Brunai restaurants. The total sample of 100 people were determined using the Malhotra formula. Data were analyzed using simple linear regression analysis and correlation analysis. The results showed that the correlation value (R) of 0,762 means that there was a strong relationship between the quality of service in the Brunai Restaurant and customer satisfaction. While the coefficient of determination (R^2) of 0,646 means that 64,6% of customer satisfaction (Y) is influenced by the quality of the Brunai Restaurant service (X), the remaining 35,4% is caused by other factors.

Keywords: Service quality, Costumer satisfaction, Brunai Restaurant, Regression Analysis, Correlation Analysis

Majalah Ilmiah Manajemen – Vol : 08.02.2019

Pendahuluan

Kualitas layanan merupakan faktor yang sangat penting dan tidak dapat dikesampingkan dalam menjalankan bisnis. Bisnis apapun akan menjadikan kualitas layanan sebagai salah satu tolak ukur keberhasilan dalam mencapai kepuasan konsumen

dan menciptakan loyalitas pelanggan. Kualitas layanan menjadi suatu keharusan yang harus dilakukan oleh perusahaan agar mampu bertahan dan tetap mendapat kepercayaan pelanggan. Seperti yang dinyatakan oleh Tjiptono dan Chandra (2016) bahwa kualitas pelayanan adalah tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan pelanggan. Kualitas layanan dapat diketahui dengan cara membandingkan persepsi pelanggan sebagai penerima layanan, dengan layanan yang mereka inginkan. Kesimpulannya, kualitas layanan dapat didefinisikan sebagai seberapa jauh kesenjangan antara kenyataan dan harapan publik atas layanan yang diterima/diperoleh. Dan baik tidaknya kualitas pelayanan tergantung pada penyedia pelayanan dalam memenuhi harapan pelanggannya secara konsisten.

Komitmen perusahaan untuk selalu memberikan layanan yang terbaik bagi konsumen dapat berdampak langsung pada citra perusahaan. Nilai positif perusahaan di mata konsumen dapat menciptakan *feedback* yang positif juga terhadap perusahaan, sehingga bukan tidak mungkin konsumen akan menjadi pelanggan tetap atau *repeat buyer*. Maka dari itu, sangat penting untuk mempertimbangkan aspek kepuasan pelanggan terkait kualitas layanan yang diberikan. Kepuasan pelanggan yaitu respon atau tanggapan yang diberikan para konsumen setelah terpenuhinya kebutuhan mereka akan sebuah produk ataupun jasa, sehingga para konsumen memperoleh rasa nyaman dan senang karena harapannya telah terpenuhi. Seperti yang dikemukakan oleh Tjiptono (2014), kepuasan berasal dari bahasa Latin “*Satis*” yang berarti cukup baik, memadai dan “*Facio*” yang berarti melakukan atau membuat. Secara sederhana kepuasan bisa diartikan sebagai upaya pemenuhan sesuatu atau membuat sesuatu memadai.

Pada bisnis kuliner, kualitas layanan memainkan peran yang sangat penting sebagai pendamping dari kualitas produk yang dihasilkan. Bisnis rumah makan atau restoran tidak hanya sekedar memperhatikan seperti apa kualitas produk yang dihasilkan, tetapi juga bagaimana produk itu disampaikan kepada konsumen. Tidak hanya memperhatikan kualitas rasa dan bahan baku yang digunakan, tetapi juga memperhatikan secepat apa produk disajikan sehingga konsumen tidak lama menunggu. Layanan rumah makan yang berkualitas dapat mempengaruhi kepuasan konsumen terhadap rumah makan tersebut. Hasil penelitian yang telah dilakukan oleh Sasongko dan Subagio (2013) membuktikan bahwa kualitas layanan berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan Restoran Ayam Penyet Ria.

Rumah Makan Brunai merupakan salah satu rumah makan yang ada di Kota Sekayu Kabupaten Musi Banyuasin, sudah berdiri sejak tahun 2000. Ada begitu banyak rumah makan di Kota Sekayu selain Rumah Makan Brunai, mulai dari yang sederhana hingga yang berskala besar. Penting sekali bagi Rumah Makan Brunai untuk mengedepankan kualitas dan kepuasan konsumen agar dapat bertahan dalam persaingan bisnis rumah makan ini. Sehingga dilakukan penelitian untuk melihat seperti apa persepsi pelanggan mengenai kualitas layanan yang diberikan oleh Rumah Makan Brunai serta pengaruhnya terhadap kepuasan pelanggan.

TINJAUAN PUSTAKA

Teori Kualitas Layanan

Menurut Kotler dan Keller (2012) kualitas pelayanan adalah totalitas fitur dan karakteristik dari suatu produk atau jasa yang menanggung pada kemampuannya untuk memuaskan kebutuhan yang dinyatakan atau tersirat. Sedangkan menurut Tjiptono (2014) pada prinsipnya, definisi kualitas pelayanan berfokus pada upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan pelanggan serta ketepatan penyampaian untuk mengimbangi harapan pelanggan. Kualitas pelayanan dapat memberikan suatu dorongan yang kuat pada pelanggan untuk membentuk suatu hubungan yang baik dengan perusahaan. Dalam jangka panjang, hubungan tersebut mengharuskan perusahaan untuk lebih memahami secara lebih seksama harapan serta kebutuhan pelanggan.

Terdapat lima penentu kualitas layanan seperti yang dikemukakan oleh Zeithaml, et.al. (2013), yaitu: *Tangibles* (berwujud), *Emphaty* (empati), *Reliability* (keandalan), *Responsiveness* (daya tanggap), *Assurance* (jaminan).

Teori Kepuasan Konsumen

Menurut Kotler dan Keller (2012) kepuasan konsumen adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang dihasilkan dari membandingkan kinerja (atau hasil) produk yang dirasakan dengan harapan. Sedangkan Sumarwan (2011) menerangkan teori kepuasan dan ketidakpuasan konsumen terbentuk dari model diskonfirmasi ekspektasi, yaitu menjelaskan bahwa kepuasan atau ketidakpuasan konsumen merupakan dampak dari perbandingan antara harapan pelanggan sebelum pembelian dengan sesungguhnya yang diperoleh pelanggan dari produk atau jasa tersebut.

Dalam menentukan tingkat kepuasan konsumen, terdapat lima faktor utama yang harus diperhatikan oleh perusahaan (Lupiyoadi, 2014) yaitu: kualitas produk, kualitas pelayanan, emosional, harga, biaya.

METODOLOGI PENELITIAN

Populasi dan Sampel

Menurut Malhotra (2009) mendefinisikan populasi adalah gabungan seluruh elemen yang memiliki serangkaian karakteristik yang serupa, yang mencakup semesta untuk kepentingan masalah riset pemasaran. Sedangkan sampel adalah sub kelompok elemen populasi yang terpilih untuk berpartisipasi dalam studi atau bagian kecil dari populasi. Populasi dalam penelitian ini adalah pelanggan dari Rumah Makan Brunai Sekayu. Karena populasi tidak diketahui secara pasti, maka pengambilan sampel menggunakan metode yang dikemukakan oleh Malhotra. Penarikan sampel menurut Malhotra (2009) paling sedikit empat atau lima kali dari jumlah item pertanyaan. Dalam penelitian ini terdapat 20 item pernyataan maka jumlah sampel adalah 100 (5 x 20 item pernyataan).

Teknik Analisis Data

Dalam penelitian ini data yang diperoleh dianalisis dengan menggunakan analisis regresi linier sederhana dan analisis korelasi. Menurut Sugiyono (2013), analisis regresi linier sederhana didasarkan pada hubungan fungsional ataupun kausal satu variabel independen dengan satu variabel dependen. Sedangkan analisis korelasi digunakan untuk mengetahui derajat hubungan atau kekuatan korelasi antara variabel independen dan variabel dependen (Sugiyono, 2013).

Variabel-variabel yang dianalisis dalam penelitian ini meliputi variabel bebas (X) yaitu kualitas pelayanan dan variabel terikat (Y) yaitu kepuasan pelanggan. variabel kualitas pelayanan diukur dengan indikator *tangible, empathy, reliability, responsiveness* dan *assurance*. Sedangkan variabel kepuasan pelanggan diukur dengan indikator kualitas produk, kualitas pelayanan, emosional, harga dan biaya.

HASIL PENELITIAN

Hasil Uji Analisis Regresi Linier Sederhana

Tabel Hasil Analisis Regresi

Coefficients ^a						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	45.342	1.460		31.047	.000
	Kepuasan Pelanggan Kel. Serasan Jaya Sekayu (Y)	.679	.539	.563	6.216	.547

a. Dependent Variabel: Kualitas Pelayanan Rumah Makan Brunai (X)

Berdasarkan tabel di atas dapat dibuat persamaan regresi linier sederhana sebagai berikut:

$$Y = 45,342 + 0,679 x + e$$

- Konstanta sebesar 45,342 artinya jika kualitas pelayanan Rumah Makan Brunai adalah 0, maka kepuasan pelanggan di Kelurahan Serasan Jaya Sekayu nilainya 45,342.
- Dari hasil analisis regresi linier sederhana, maka diperoleh hasil variabel kepuasan pelanggan sebesar 0,679 menyatakan bahwa arah hubungan yang searah (hubungan positif) artinya kualitas pelayanan Rumah Makan Brunai mempunyai pengaruh yang searah terhadap kepuasan pelanggan di Kelurahan Serasan Jaya Sekayu, maka setiap penambahan satu satuan kualitas pelayanan akan mengalami kenaikan kepuasan pelanggan sebesar 0,679

Hasil Uji Analisis Korelasi

Tabel Hasil Analisis Korelasi

Model Summary				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.762 ^a	.646	.635	2.987

Predictors: (Constant), Kepuasan Pelanggan Kelurahan Serasan Jaya Sekayu (Y)

Analisis korelasi berguna untuk mengetahui hubungan antara kualitas pelayanan Rumah Makan Brunai (X) terhadap kepuasan pelanggan (Y). Diperoleh nilai koefisien korelasi sederhana (R) sebesar 0,762. Dimana nilai korelasi ini mendekati 1. Hal ini menunjukkan bahwa terjadi hubungan yang kuat antara kualitas pelayanan Rumah Makan Brunai (X) dengan kepuasan pelanggan (Y). Selanjutnya dari nilai R ini kemudian diperoleh nilai koefisien determinasi (R^2) sebesar 0,646 ini berarti bahwa 64,6% kepuasan pelanggan (Y) dipengaruhi oleh kualitas pelayanan Rumah Makan Brunai (X), sisanya 35,4% disebabkan oleh faktor lain.

Hasil Uji Hipotesis (Uji t)

Uji t digunakan untuk menguji apakah terdapat pengaruh variabel kualitas pelayanan Rumah Makan Brunai (X) terhadap kepuasan pelanggan di Kelurahan Serasan Jaya Sekayu (Y). Untuk mengetahui apakah hipotesis yang diajukan diterima atau ditolak adalah dengan melihat tabel signifikansi. Hasil uji t dapat ditunjukkan dalam tabel berikut ini:

Tabel Rangkuman Hasil Uji Hipotesis

Variabel	T_{hitung}	T_{tabel}	Keterangan
Kualitas Pelayanan Rumah Makan Brunai (X)	6.216	1.984	Ho diterima

Sumber: Data Primer (diolah), 2019

Hasil uji t menunjukkan variabel kualitas pelayanan Rumah Makan Brunai memiliki t_{hitung} sebesar 6,216, sedangkan t_{tabel} pada taraf signifikansi 5% dengan $df = 100$ adalah dikarenakan $t_{hitung} > t_{tabel}$ ($6,216 > 1,984$) maka H_0 ditolak H_a diterima. Artinya kualitas pelayanan Rumah Makan Brunai berpengaruh positif terhadap kepuasan pelanggan sehingga hipotesa dinyatakan diterima.

Hubungan Antara Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan

Dilihat dari kualitas pelayanan yang ada pada Rumah Makan Brunai sebaiknya kualitas pelayanan harus ditingkatkan lagi seperti pelayanan yang cepat, stok menu makanan yang lengkap, menu yang ada pada daftar makanan harus sesuai dengan stok menu yang ada, serta fasilitas yang lengkap sehingga kepuasan pelanggan Kelurahan Serasan Jaya Sekayu dapat dicapai.

KESIMPULAN DAN SARAN

Hasil analisis korelasi menunjukkan hubungan yang kuat antara kualitas pelayanan Rumah Makan Brunai (X) dengan kepuasan pelanggan di Kelurahan Serasan Jaya Sekayu (Y). Kualitas pelayanan Rumah Makan Brunai berpengaruh positif terhadap kepuasan pelanggan di Kelurahan Serasan Jaya Sekayu sehingga hipotesa dinyatakan diterima.

Disaran agar pihak Rumah Makan Brunai tetap menjaga kebersihan baik di dalam maupun diluar lingkungannya, hal ini bertujuan agar pelanggan merasa nyaman dan tidak beralih ke rumah makan lain. Sebaiknya Rumah Makan Brunai menambah jumlah tenaga kerja, sehingga pelayanan yang diberikan maksimal dan tidak ada keterlambatan dalam penyajian menu makanan yang dipesan oleh pelanggan.

DAFTAR PUSTAKA

- Kotler, Philip dan Keller, Kevin Lane. 2012. *Manajemen Pemasaran*. Jakarta: Erlangga.
- Lupiyoadi, Rambat. 2014. *Manajemen Pemasaran Jasa*. Jakarta: Salemba Empat.
- Malhotra, Naresh K. 2009. *Riset Pemasaran*. Jakarta: Indeks.
- Sasongko, Felita dan Subagio, Hartono. 2013. *Pengaruh Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Pelanggan Restoran Ayam Penyet Ria*.
<https://media.neliti.com/media/publications/132845-ID-pengaruh-kualitas-layanan-terhadap-kepua.pdf>. Diakses April 2019.
- Sugiyono. 2013. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Tjiptono, Fandy. 2014. *Pemasaran Jasa*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Tjiptono, Fandy dan Chandra, Gregorius. 2016. *Service, Quality & Satisfaction*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Zeithaml, V.A., M.J. Bitner, D.D. Gremler. 2013. *Services Marketing: Integrating Customer Focus Across the Firm*. Boston: Mc.Graw-Hill.