



Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan di Restoran Bebek Garing Tengah Sawah

Rexa Priyatna Wahyu Ramadhan¹, Waryono², Violintikha Harmawan³

¹ Universitas Negeri Padang

² Universitas Negeri Padang

² Universitas Negeri Padang

E-mail: rexapriyatnawahyu@gmail.com

ABSTRAK

Awal dilaksanakannya penelitian ini ialah dari hasil observasi dan didukung dengan komentar yang ada pada *google review*. Dari hasil observasi dan *google review* ditemukan masalah mengenai kualitas pelayanan dan kepuasan pelanggan di Restoran Bebek Garing Tengah Sawah. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan di Restoran Bebek Garing Tengah Sawah. Penelitian ini berjenis penelitian deskriptif kuantitatif dengan menggunakan metode asosiatif kausal. Populasi dari penelitian adalah seluruh pelanggan yang berkunjung ke Restoran Bebek Garing Tengah Sawah. Sampel dalam penelitian ini berjumlah 248 orang yang diambil melalui teknik *purposive sampling*. Pengumpulan informasi data pada penelitian ini menggunakan kuesioner dengan skala *likert* 4 skor yang diuji validitas dan reliabilitasnya. Pengujian prasyarat analisis dengan uji normalitas dan homogenitas data. Data kemudian di uji hipotesisnya dengan uji regresi linier sederhana dan uji koefisien determinasi. Berdasarkan hasil penelitian didapat pengaruh yang positif dari kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan, kualitas pelayanan memiliki pengaruh sebesar 20,7% terhadap kepuasan pelanggan dan 79,3% lainnya merupakan pengaruh yang disebabkan oleh variabel yang tidak ada di penelitian ini.

Kata kunci: Kualitas Pelayanan, Kepuasan Pelanggan, Restoran

ABSTRACT

The initial implementation of this research was based on observations and supported by comments on Google review. From the results of observations and Google reviews, problems were found regarding service quality and customer satisfaction at the Bebek Garing Tengah Sawah Restaurant. The purpose of this research is to determine the influenced of service quality on customer satisfaction at Bebek Garing Tengah Sawah Restaurant. This research is a quantitative descriptive using a causal associative method. The population of the study were all customers who visited the Bebek Garing Tengah Sawah Restaurant. The sample in this study amounted to 248 people taken through a purposive sampling technique. Collecting data information in this study used a questionnaire with a Likert scale of 4 scores which were tested for validity and reliability. Testing the analysis prerequisites with the normality and homogeneity tests of the data. The data is then tested for the hypothesis with a simple

linear regression test and test the coefficient of determination. Based on the results of the study, it was found that the positive influence of service quality on customer satisfaction, service quality had an effect of 20.7% on customer satisfaction and the other 79.3% was an influence caused by variables that were not in this study.

Keywords: Service Quality, Costumer Satisfactio, Restaurant

PENDAHULUAN

Makanan dan minuman pada dasarnya merupakan satu dari kebutuhan hidup yang hakiki yang harus dipenuhi oleh setiap manusia. Manusia memerlukan makanan dan minuman untuk menunjang aktivitas hariannya. Pada masa sekarang kebutuhan hidup terus meningkat sehingga waktu yang diperlukan manusia untuk mengolah makanan menjadi terbatas, sehingga dimasa sekarang banyak manusia memilih untuk memesan makanan dan minuman di restoran dengan tujuan mendapatkan efisiensi dan kemudahan. "Restoran adalah lokasi dimana makanan serta minuman dapat disajikan" [1]. Pada saat ini, restoran menyediakan lebih dari sekedar makanan dan minuman, restoran juga menawarkan pelayanan jasa atau *service*.

"Kepuasan pelanggan merupakan perasaan yang timbul setelah membandingkan kesan akan suatu produk dengan asa yang diterimanya" [2]. Kepuasan pelanggan merupakan faktor bernilai yang harus disoroti bagi industri yang sedang berjuang, karena jika tidak ada pelanggan maka tidak ada kegiatan jual beli. Maka dari itu kualitas pelayanan harus difokuskan pada pemenuhan kebutuhan pelanggan. Sedangkan "Kualitas pelayanan ialah segala upaya yang berfokus pada penyampaiannya untuk mengimbangi harapan pelanggan" [3]. Oleh karena, pelanggan baru akan mengetahui kualitas pelayanan yang diberikan, apakah kualitas tersebut sesuai dengan kecakapan *provider* untuk memenuhi kebutuhan dan harapan secara terus- menerus.

Restoran Bebek Garing Tengah Sawah ialah salah satu restoran yang bertempat di Kota Bukittinggi. Berlokasi di Jl. Batang Masang, Belakang Balok, Kecamatan Aur Birugo Tigo Baleh, Kota Bukittinggi, Sumatera Barat. Restoran Bebek Garing Tengah Sawah dalam 5 bulan terakhir mendapati jumlah kunjungan yang fluktuatif, permasalahan itu berada pada tabel 1 dibawah ini.

Tabel 1. Jumlah Kunjungan di Restoran Bebek Garing Tengah Sawah Tahun 2023

Bulan	Jumlah Pelanggan
Januari	522
Februari	420
Maret	456
April	1344
May	508
Total	3250

Berdasarkan kepada tabel 1, kunjungan pelanggan di Restoran Bebek Garing cenderung fluktuatif, pada bulan Januari kunjungan mencapai jumlah 522 kunjungan hal ini terjadi karena pada awal bulan Januari adanya libur sekolah dan kerja. Pada bulan Februari jumlah kunjungan menurun, sementara pada bulan Maret jumlah kunjungan meningkat namun tidak signifikan. Pada bulan April diperbolehkannya masyarakat untuk mengadakan buka bersama di restoran atau lokasi-lokasi wisata menyebabkan kenaikan kunjungan yang pesat bagi Restoran Bebek Garing Tengah Sawah. Pada bulan Mei Restoran Bebek Garing mengalami penurunan karena telah mulai memasuki masa *low season*. Peneliti menduga naik turunnya jumlah kunjungan yang terjadi karena adanya ketidak puasan pelanggan terhadap kualitas pelayanan yang diberikan.

Pada 5 April 2022 peneliti melakukan observasi ke Restoran Bebek Garing Tengah Sawah. Peneliti menemukan sampah pada pintu masuk Restoran Bebek Garing Tengah Sawah. Pada sesi wawancara peneliti mendapatkan informasi standard kecepatan pelayanan untuk pelanggan menunggu adalah

maksimal 30 menit setelah pelanggan melakukan pemesanan. Namun hal ini berbeda dengan yang penulis dapatkan di ulasan *Google Reviews* yang ada di internet. Ulasan dari *Google Review* mendukung dugaan awal yang peneliti berikan. Pada ulasan *Google Reviews* terdapat pelanggan yang kecewa karena terjadinya ketidaksesuaian harapan, pelanggan yang mengeluh tentang kebersihan restoran yang tidak konsisten serta pelanggan yang tidak berminat untuk melakukan kunjungan Kembali. Penelitian di Restoran Bebek Garing Tengah Sawah ini memiliki tujuan untuk melihat pengaruh yang diberikan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan.

METODOLOGI

Penelitian pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan di Restoran Bebek Garing Tengah Sawah ini berjenis penelitian deskriptif kuantitatif dengan metode asosiatif kausal. Penelitian ini dilakukan pada 16 November 2022 hingga 1 Januari 2023. Sampel diambil dengan teknik *purposive sampling* dengan ketentuan sampel telah berusia 17 tahun keatas, telah menikmati pelayanan di Restoran Bebek Garing Tengah Sawah minimal 2 kali dan sampel bersedia untuk menjadi responden didalam penelitian. Data utama dipenelitian ini diperoleh dengan penyebaran angket berskala *likert 4* skor yang validitas dan reliabilitas telah diuji untuk kemudian data di analisis dan diuji prasyarat analisis serta hipotesisnya. Uji hipotesis menggunakan uji regresi linier sederhana.

HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Hasil Penelitian

Hasil analisis data untuk kualitas pelayanan Restoran Bebek Garing Tengah Sawah dengan total 248 responden berada pada tabel 2 berikut:

Tabel 2. Hasil Analisis Data Kualitas Pelayanan

No	Indikator dan Pernyataan	m	f	%	Ket.
<i>Tangible</i>					
1	Restoran memiliki peralatan dan teknologi yang terbaru.	3.2	153	61.7	Baik
2.	Fasilitas fisik restoran terlihat menarik secara visual.	3.2	149	60.1	Baik
3.	Karyawan berpenampilan rapi dan bersih.	3.4	136	54.8	Baik
4.	Interior Restoran terdesain dengan baik.	3.2	157	63.3	Baik
5.	Peralatan komunikasi (seperti telepon, menu, nota pembelian) berdaya tarik visual.	3.1	145	58.5	Baik
<i>Empathy</i>					
6	Restoran memberikan perhatian individual kepada pelanggannya.	3.1	134	56	Baik
7	Restoran memiliki jam operasional yang nyaman bagi para pelanggannya.	3.3	156	62.9	Baik
8	Restoran selalu mendahulukan kepentingan para pelanggan.	3.1	163	65.7	Baik

9.	Karyawan memberikan perhatian personal kepada pelanggannya.	3.1	155	62.5	Baik
10.	Karyawan memahami kebutuhan spesifik para pelanggan (misalnya membantu pelanggan memilih menu).	2.9	130	52.4	Kurang Baik
Reliability					
11.	Restoran memberikan pelayanan sesuai yang dijanjikan.	3.1	169	68.1	Baik
12.	Restoran dapat membantu menyelesaikan masalah pelanggan.	3.1	171	69	Baik
13.	Restoran memberikan layanannya dengan tepat.	3.2	165	66.5	Baik
14.	Restoran menyediakan layanannya sesuai perjanjian	3.1	171	69	Baik
15.	Restoran memberikan nota pembelian secara akurat	3.2	160	64.5	Baik
Responsiveness					
16.	Karyawan selalu memberitahu pelanggan kapan orderan pelanggan siap untuk diberikan.	2.9	141	56.9	Kurang Baik
17.	Karyawan melayani pelanggan dengan cepat	3.1	161	64.9	Baik
18.	Karyawan selalu membantu pelanggan.	3.1	167	67.3	Baik
19.	Karyawan selalu menanggapi permintaan pelanggan.	3.2	168	67.7	Baik
Assurance					
20.	Karyawan dapat di percayai.	3.2	168	67.7	Baik
21.	Pelanggan merasa aman dalam bertransaksi	3.2	169	68.1	Baik
22.	Karyawan melayani pelanggan dengan sopan.	3.3	156	62.9	Baik
23.	Karyawan memiliki pengetahuan untuk menjawab pertanyaan pelanggan.	3.1	152	61.3	Baik

- 1) *Tangible*, seluruh pernyataan berada dalam kategori baik. Namun, pada pernyataan 1 mengenai peralatan dan teknologi, pernyataan 2 mengenai fasilitas fisik, pernyataan 4 mengenai interior restoran dan pernyataan 5 mengenai daya tarik peralatan komunikasi mempunyai jawaban kurang baik dari responden yang cukup banyak. Hal ini menunjukkan bahwa dari indikator tangible, sub indikator seperti fasilitas fisik, perlengkapan, dan sarana komunikasi harus ditingkatkan.
- 2) *Empathy*, 4 dari 5 pernyataan ada di kategori baik selain nomor 10 mengenai pemahaman karyawan terhadap kebutuhan spesifik pelanggan berada dalam kategori kurang baik. Hal ini menunjukkan pada indikator *empathy*, Restoran Bebek Garing Tengah Sawah harus melakukan perbaikan untuk menciptakan kepuasan pelanggan. Sub indikator pemahaman atas kebutuhan individual para pelanggan merupakan sub indikator yang sangat perlu diperbaiki.

- 3) *Reliability*, seluruh pernyataan berada dalam kategori baik. Namun, adanya jawaban responden yang kurang baik pada indikator *reliability* menunjukkan bahwa Restoran Bebek Garing Tengah Sawah perlu melakukan perbaikan kepuasan pelanggan meningkat.
- 4) *Responsiveness*, 3 dari 4 pernyataan berada di kategori baik selain pernyataan karyawan selalu memberitahu pelanggan kapan orderan siap untuk diberikan berada dalam kategori kurang baik. Hal ini menunjukkan karyawan harus lebih tanggap untuk menciptakan kepuasan pelanggan.
- 5) *Assurance*, seluruh pernyataan berada dalam kategori baik. Namun, adanya jawaban responden yang kurang baik pada indikator *assurance*, menunjukkan bahwa Restoran perlu melakukan peningkatan terlebih pada sub indikator pengetahuan yang dimiliki oleh para karyawan.

a. Kepuasan Pelanggan

Hasil analisis data untuk kepuasan pelanggan di Restoran Bebek Garing Tengah Sawah dengan total 248 responden berada pada tabel 3 berikut:

Tabel 3. Hasil Analisis Data Kepuasan Pelanggan

No	Indikator dan Pernyataan	m	f	%	Ket.
Kesesuaian Harapan					
1	Kinerja keseluruhan sesuai dengan harapan pelanggan.	3.3	154	62.1	Baik
Minat Berkunjung Kembali					
2.	Pelanggan berminat berkunjung kembali.	3.2	157	63.3	Baik
3.	Pelanggan berminat berkunjung kembali dengan teman atau kerabat saya.	3.2	144	58.1	Baik
4.	Pelanggan berminat berkunjung kembali untuk mencoba menu lainnya.	3.3	141	56.9	Baik
Kesediaan Merekomendasi					
5.	Pelanggan bersedia merekomendasikan kepada teman atau kerabat saya.	3.1	145	58.5	Baik
6.	Pelanggan bersedia merekomendasikan melalui media sosial.	3	126	50.8	Baik

- 1) Indikator kesesuaian harapan berada di kategori baik. Hal ini menandakan bahwa pelanggan Restoran Bebek Garing Tengah Sawah puas terhadap kinerja keseluruhan dari restoran ini.
- 2) Pada indikator minat berkunjung kembali, seluruh pernyataan berada di kategori baik. Hal ini menandakan bahwa pelanggan yang datang ke Restoran Bebek Garing Tengah Sawah merasa puas dan akan datang kembali untuk mengulangi pengalaman yang didapatkannya.
- 3) Pada indikator kesediaan merekomendasi, seluruh pernyataan berada dalam kategori baik. Namun, masih banyaknya pelanggan yang memberikan jawaban kurang baik pada indikator ini, menunjukkan bahwa Restoran Bebek Garing Tengah Sawah harus melakukan perbaikan pada faktor kualitas pelayanan supaya mendapatkan kepuasan pelanggan yang lebih baik.

Uji Normalitas

Uji normalitas dilaksanakan supaya mengetahui sebuah data tersalurkan dengan normal atau tidak normal. Berikut hasil uji yang dapat dilihat ditabel berikut:

Tabel 4. Hasil Uji Normalitas

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test		
		Unstandardized Residual
N		248
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	.0000000
	Std. Deviation	1.92813930
Most Extreme Differences	Absolute	.052
	Positive	.039
	Negative	-.052
Test Statistic		.052
Asymp. Sig. (2-tailed)		.200 ^{a,d}

a. Test distribution is Normal.

Berdasarkan olahan di atas, nilai Asymp. Sig. (2-tailed) pada SPSS versi 25.00 senilai 0.200, yang diartikan $0.200 > 0.05$ atau data penelitian normal.

Uji Homogenitas

Uji yang digunakan untuk memperlihatkan varian antara data independen dari kelompok independen sama atau berbeda. Hasil uji homogenitas berada pada tabel 5.

Tabel 5. Hasil Uji Homogenitas

Test of Homogeneity of Variances					
		Levene Statistic	df1	df2	Sig.
KualitasPelayanan	Based on Mean	1.301	10	237	.231
	Based on Median	.927	10	237	.509
	Based on Median and with adjusted df	.927	10	176.493	.510
	Based on trimmed mean	1.224	10	237	.276

Berdasarkan hasil olahan data, angka Sig. *Based on Mean* melebihi 0.05 yang berarti variabel homogen atau berasal dari data yang sama dan dapat mewakili dari jumlah populasi yang ada

Hasil Uji Hipotesis

Analisis yang dilakukan untuk memperlihatkan ada atau tidaknya hubungan negatif atau positifnya antara variabel bebas dan variabel terikat, serta untuk menentukan bagaimana penyesuaian nilai variabel apabila nilai variabel bebas mengalami penurunan atau peningkatan. Hasil regresi linear diperlihatkan pada tabel 6 berikut:

Tabel 6. Hasil Uji Regresi Linear Sederhana

Coefficients ^a					
Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
(Constant)	7.013	1.474		4.756	.000
KualitasPelayanan	.165	.020	.459	8.095	.000

a. Dependent Variable: KepuasanPelanggan

Berdasarkan hasil, didapatkan regresi linearnya yaitu $Y = 7.013 + 0.165X$. Hasil perhitungan menghasilkan persamaan yang memperlihatkan ukuran nilai X yang merupakan regresi. Hal ini dapat diterjemahkan menjadi:

- 1) Nilai konstanta sebesar 7.013 menyatakan bila tanpa nilai dari variabel dependen kepuasan pelanggan, nilai partisipasi didapatkan sebesar 7.013 yang berarti jika tidak ada kualitas pelayanan, pelanggan tidak akan puas.
- 2) Koefisien regresi X senilai 0.165 memperlihatkan setiap penambahan 1 nilai dari variabel kualitas pelayanan, maka besar nilai variabel kepuasan pelanggan ikut meningkat senilai 0.165 yang berarti apabila kualitas pelayanan yang diterima baik menghasilkan pelanggan yang puas.

Uji Koefisien Determinasi

Sebuah uji yang digunakan untuk mengukur hubungan antara dua variabel dan kestabilannya. Hasil uji koefisien determinasi dapat terlihat pada tabel berikut:

Tabel 7. Hasil Uji Koefisien Determinasi

Model Summary ^a				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.459 ^a	.210	.207	1.532

a. Predictors: (Constant), Kualitas Pelayanan
 b. Dependent Variable: Kepuasan Pelanggan

Berdasarkan olahan, terlihat besar R ialah 0.459 dan nilai determinasi adjusted R square senilai 0.207 yang berarti kualitas pelayanan memiliki pengaruh cukup akan kepuasan pelanggan.

B. Pembahasan

Kualitas pelayanan di Restoran Bebek Garing Tengah Sawah

Kualitas pelayanan adalah Beberapa perbedaan antara apa yang pelanggan katakan dan apa yang mereka harapkan dari layanan yang mereka terima atau gunakan. Indikator kualitas pelayanan ada 5 yaitu *tangible*, *empathy*, *reliability*, *responsiveness* dan *assurance* [4]. Secara keseluruhan kualitas pelayanan Restoran Bebek Garing Tengah Sawah berada dalam kategori baik. Secara indikator dapat dijelaskan seperti berikut:

Bukti fisik atau *tangible* adalah "kemampuan perusahaan dalam menunjukkan eksistensinya pada perusahaan" [5]. Hasil penelitian menunjukkan bahwa bukti fisik Restoran Bebek Garing Tengah Sawah secara keseluruhan berada dalam kategori baik. Namun, banyaknya skor jawaban yang kurang baik pada pernyataan di indikator bukti fisik ini menunjukkan bahwa masih ada yang harus ditingkatkan dari bukti fisik di restoran ini. Fasilitas fisik, perlengkapan, dan peralatan komunikasi merupakan sub indikator yang memiliki banyak skor jawaban kurang baik. Kurang baiknya bukti fisik ini disebabkan kurangnya kipas angin yang ada di restoran ini, pelanggan yang tidak bisa melakukan pembayaran melalui aplikasi seperti Dana, Gopay, dan lain sebagainya. Maka daripada itu bukti fisik ialah kesanggupan sebuah perusahaan untuk memperlihatkan kedudukannya, jika *tangible* kurang mampu menunjukkan eksistensinya maka perusahaan tidak akan bisa menarik pelanggan untuk datang dan menikmati produk dan jasa yang diberikan.

Empati atau *empathy* merupakan kesanggupan perusahaan atau karyawan didalam mempersembahkan kepedulian yang tulus secara pribadi kepada para pelanggan dengan usaha memahami kebutuhan dan keinginan pelanggan [6]. Pada indikator *empathy*, hasil penelitian menunjukkan 4 dari 5 pernyataan berada di kategori baik selain pernyataan angka 10, berada dalam kategori kurang baik. Hal ini menunjukkan pada indikator *empathy*, Restoran Bebek Garing Tengah Sawah harus melakukan

perbaikan untuk menciptakan kepuasan pelanggan. Kurangnya spesifik dalam memenuhi kebutuhan para pelanggan berada pada nilai rata-rata terendah, ini disebabkan oleh para karyawan Restoran Bebek Garing Tengah Sawah yang terkadang membantu pelanggan memilih menu namun juga terkadang tidak membantu pelanggan dalam memilih menu, sehingga pelanggan merasakan kebutuhan pribadinya kurang terpenuhi. Hal ini menyebabkan pelanggan merasa kurang mendapatkan perhatian pribadi sehingga berdampak kepada sub indikator lainnya pada penelitian ini seperti komunikasi yang baik dan perhatian personal. Maka daripada itu memahami keinginan pelanggan merupakan hal yang harus dilakukan untuk mendapatkan penilaian positif.

Kehandalan atau *reliability* ialah kesanggupan perusahaan dalam mempersembahkan pelayanan sesuai dengan yang dijanjikan dengan tepat dan terpercaya [7]. Hasil penelitian menunjukkan seluruh pernyataan berada dalam kategori baik. Namun, adanya jawaban responden yang kurang baik pada indikator *reliability* menunjukkan bahwa Restoran Bebek Garing Tengah Sawah perlu melakukan perbaikan supaya pelanggan lebih puas terhadap pelayanan yang dilakukan. Pelayanan yang dijanjikan serta tepat dari Restoran Bebek Garing Tengah Sawah harus dibangun sejak pelanggan pertama datang hingga pelanggan selesai menikmati produk dan jasa yang ada. Maka daripada itu melakukan pelayanan yang sesuai dengan yang dijanjikan merupakan hal yang penting dalam kualitas pelayanan.

Daya tanggap atau *responsiveness* merupakan kemauan yang diberikan untuk membantu pelanggan melalui staff yang cepat dan efektif yang didorongi oleh informasi yang jelas sehingga memberikan pelayanan yang tepat waktu [8]. Hasil penelitian menunjukkan 3 dari 4 pernyataan berada di kategori baik selain pernyataan pada angka 16, berada di kategori kurang baik. Hal ini menunjukkan pada indikator *responsiveness*, Restoran Bebek Garing Tengah Sawah harus lebih tanggap untuk menciptakan kepuasan pelanggan. Tidak diberitahukannya kapan orderan pelanggan siap untuk diberikan menyebabkan pelanggan mempertanyakan kapan pesanan mereka siap dan hal ini berpengaruh kepada pengalaman yang dirasakan oleh pelanggan. Jika pesanan yang datang terlalu lama, pelanggan akan merasa frustrasi dan bosan. Maka daripada itu pelayanan yang tanggap dan akurat terhadap pelanggan merupakan hal penting.

Jaminan atau *assurance* merupakan wawasan, tata krama, dan kesanggupan dari pegawai perusahaan untuk menciptakan rasa yakin para pelanggan terhadap perusahaan [9]. Penelitian ini menunjukkan, seluruh pernyataan berada dalam kategori baik. Namun, adanya jawaban responden yang kurang baik pada indikator *assurance*, menunjukkan bahwa Restoran Bebek Garing Tengah Sawah perlu melakukan peningkatan terlebih pada sub indikator pengetahuan yang dimiliki oleh para karyawan. Hal ini disebabkan pengetahuan yang dimiliki oleh karyawan akan berpengaruh kepada bagaimana kualitas pelayanan yang diberikan. Jika pengetahuan yang dimiliki baik maka akan menghasilkan kualitas pelayanan yang diinginkan pelanggan. Hal ini seiringan dengan gagasan Kotler dan Keller diatas bahwa wawasan dan tata krama merupakan hal yang dapat menumbuhkan rasa percaya pelanggan pada perusahaan.

Kepuasan pelanggan di Restoran Bebek Garing Tengah Sawah

Kepuasan pelanggan ialah hasil akumulasi dari konsumen atau pelanggan dalam menggunakan produk dan jasa [10]. Indikator dari kepuasan pelanggan adalah kesesuaian harapan, minat berkunjung kembali dan kesediaan merekomendasikan. Hasil analisis data menunjukkan bahwa secara keseluruhan kepuasan pelanggan ada di kategori baik. Ini menunjukkan harapan pelanggan telah terpenuhi.

Kesesuaian harapan merupakan peringkat kesesuaian diantara kinerja sebuah produk yang diekspetasikan dengan yang dirasakan pelanggan baik itu produk, pelayanan dan fasilitas penunjang yang dirasakan" [11]. Hasil penelitian menunjukkan kesesuaian harapan ada di kategori baik. Ini memperlihatkan pelanggan Restoran Bebek Garing Tengah Sawah puas terhadap kinerja keseluruhan dari restoran ini. Sesuai dengan pendapat diatas kesesuaian pelayanan yang dirasakan dengan yang diharapkan dapat menumbuhkan rasa kepuasan bagi pelanggan.

Minat berkunjung kembali merupakan keinginan dari pelanggan untuk datang kembali atau melakukan transaksi ulang [12]. Hasil penelitian menunjukkan seluruh pernyataan ada di kategori baik. Ini memperlihatkan pelanggan yang datang ke Restoran Bebek Garing Tengah Sawah merasa puas dan akan datang kembali untuk mengulangi pengalaman yang didapatkannya. Hasil ini sesuai pendapat diatas bahwa minat berkunjung kembali merupakan hasil kepuasan yang didapatkan pelanggan.

Kesediaan merekomendasikan merupakan "kesediaan pelanggan untuk menyarankan produk yang telah dirasakan kepada sahabat, serta keluarga dikarenakan pelayanan yang dirasakan, fasilitas penunjang yang diberikan maupun manfaat yang telah diterima setelah mengkonsumsi barang atau jasa" [13]. Hasil penelitian menunjukkan seluruh pernyataan berada dalam kategori baik. Namun, masih banyaknya pelanggan yang memberikan jawaban kurang baik pada indikator ini, menunjukkan bahwa Restoran Bebek Garing Tengah Sawah harus melakukan perbaikan pada hal-hal yang berdampak kepada kepuasan pelanggan salah satunya merupakan kualitas pelayanan. Sesuai dengan pendapat diatas bahwa pelayanan yang dirasakan dapat berpengaruh kepada kesediaan pelanggan untuk merekomendasikan

Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan di Restoran Bebek Garing Tengah Sawah

Hasil uji regresi memperlihatkan ada pengaruh antara kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan di Restoran Bebek Garing Tengah Sawah. Ini membuktikan kualitas pelayanan merupakan salah satu cara untuk menciptakan kepuasan pelanggan. Kualitas pelayanan yang baik akan berpengaruh positif kepada kepuasan pelanggan, pelanggan yang puas akan membandingkan pelayanan yang diterima. Pelanggan sangat puas akan melakukan transaksi ulang dan menyarankan pada teman atau kerabatnya untuk melakukan pembelian ditempat pelanggan tersebut merasa puas.

Hasil uji koefisien determinasi menunjukkan nilai sebesar 0.207 (20,7%) yang berarti kualitas pelayanan berpengaruh sebesar 20,7% dan 79,3% lainnya dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak ada dalam penelitian ini.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil yang didapatkan, dapat disimpulkan kualitas pelayanan di Restoran Bebek Garing Tengah Sawah secara total ada di dalam kategori baik. Indikator kualitas pelayanan ada lima, dari lima indikator, indikator empati sub indikator perhatian pribadi dan indikator daya tanggap mengenai informasi kapan jasa diberikan berada dalam kategori kurang baik. Kepuasan pelanggan di Restoran Bebek Garing Tengah Sawah ada di kategori baik. Seluruh indikator kepuasan pelanggan yaitu kesesuaian harapan, minat berkunjung kembali dan kesediaan merekomendasikan keseluruhannya berada dalam kategori baik. Hasil uji regresi menunjukkan nilai linear $Y = 7.103 + 0.165X$, berarti setiap pertambahan 1 nilai variabel kualitas pelayanan, maka nilai variabel kepuasan pelanggan ikut bertambah sebesar 0.165 yang berarti kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan. Berdasarkan uji koefisien determinasi nilai determinasi *adjusted R square* sebesar 0.207 yang berarti kualitas pelayanan berpengaruh sebesar 20.7% terhadap kepuasan pelanggan dan 79.3% lainnya oleh variabel lain yang tidak ada dalam penelitian ini.

DAFTAR PUSTAKA

- [1] D. Tangian, *Tahapan Pelayanan di Restoran*. Politeknik Negeri Manado, 2019.
- [2] F. Tjiptono, *Service, Quality & satisfaction*. Yogyakarta: Andi, 2016.
- [3] F. Tjiptono, *Pemasaran Jasa – Prinsip Penerapan dan Penelitian*. Yogyakarta: Andi, 2014.

- [4] Parasuraman., *he Behaviorial Consequenses of Service Quality*. New Jersey: Prentince Hall., 2014.
- [5] P. Kotler, *Dasar-Dasar Pemasaran*. Jakarta: Bumi Aksara, 2016.
- [6] Lupiyoadi, *Manajemen Pemasaran Jasa Teori Dan Praktik*. Jakarta: Salemba, 2016.
- [7] S. K. B. Fitzsimmons, J. A., Mona J. F., *Service Management, 8 th Edition*. New York: McGraw Hill, 2014.
- [8] T. A. Gunawan., & Roza, “Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Konsumen Rumah Makan Subulussalam,” *SI-MEN J.*, vol. 12, no. 2, pp. 76–79, 2021.
- [9] A. Saripudin, “Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Restoran Saung Maulid,” *Muttaqien Indones. J. Multiciplinary Islam. Stud.*, vol. 2, no. 1, [Online]. Available: <https://doi.org/10.52593/mtq.02.1.03>
- [10] R. Ashary, “Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen di Pareewa Coffee Pantai Purus Padang,” Unibersitas Negeri Padang, 2021.
- [11] H. Irawan, *Prinsip Kepuasan Pelanggan*. Jakarta: Elex Media Komputpindo, 2015.
- [12] V. Zeithaml, Bitner, M., Gremler, D. and A, *Services Marketing: Integrating Customer Focus across the Firm*. 4th ed. Singapore: McGraw-Hill, pp., 2006.
- [13] M. Indrasari, *Pemasaran Dan Kepuasan Pelanggan*. Surabaya: unitomo press., 2019.