

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PADA RESTORAN ZAC URBAN DIKOTA MEDAN

Oleh:

Ida Romayana Tumanggor ¹⁾

Elisa Theresya Ginting ²⁾

R.B Napitupulu ³⁾

Sabar L.T Simatupang ⁴⁾

Universitas Darma Agung. Medan ^{1,2,3,4)}

E-mail:

idaromayana@gmail.com ¹⁾

rb.napitupulu@gmail.com ³⁾

ABSTRAK

Analisis penelitian untuk mengetahui apakah kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan di Restoran Zac Urban Kota Medan. Teknik analisis data yang digunakan adalah metode kuantitatif dengan bantuan program SPSS. Sampel di dalam penelitian sebanyak 100 responden. Penelitian ini menggunakan analisis regresi linier sederhana. Hasil uji Regresi Linier Sederhana $Y=2,737+0,870X$. Dari persamaan tersebut bahwa Kualitas Pelayanan berpengaruh terhadap Kepuasan Pelanggan. Populasi dalam penelitian ini adalah kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan di Restoran Zac Urban Kota Medan, dimana $t_{hitung} > t_{tabel}$ 1,984 dan signifikan $0,000 < 0,05$. Hasil Uji R Square diperoleh sebesar 87,4% yang artinya Kualitas Pelayanan memiliki hubungan sangat kuat terhadap Kepuasan Pelanggan. Pimpinan perusahaan sebaiknya lebih meningkatkan kualitas pelayanannya dengan lebih menerapkan standar prosedur operasional pada karyawan saat bekerja dan memberikan penghargaan seperti bonus kepada karyawan yang bekerja dengan baik sehingga pelanggan merasa puas akan pelayanan yang diberikan karyawan. Pimpinan perusahaan sebaiknya meningkatkan dimensi-dimensi pembentuk kualitas pelayanan terhadap pelanggan sehingga meningkatkan citra perusahaan dan meningkatkan kepuasan pelanggan.

Kata Kunci: Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Pelanggan

1. PENDAHULUAN

Dalam lingkungan perekonomian yang semakin sulit ini, banyak terjadi persaingan di berbagai bidang, termasuk dalam dunia bisnis. Banyak perusahaan yang saling bersaing untuk menguasai pasar, sehingga mendorong mereka untuk terus meningkatkan usahanya. Agar suatu perusahaan dapat tumbuh dan berkembang dengan sukses, maka harus menggunakan strategi yang tepat untuk mengantisipasi perkembangan ekonomi yang semakin kompetitif agar tidak tertinggal oleh persaingan. Bagaimana merancang layanan untuk pelanggan agar

mereka selalu puas dengan produk atau layanan perusahaan Anda. Sebuah perusahaan harus mencapai semua ini untuk mencapai profitabilitas yang tinggi, terus tumbuh dan berkembang secara kompetitif, dan menjadi pemimpin pasar yang kuat. Selain kualitas pelayanan yang prima, kepuasan pelanggan juga sangat penting. Pelanggan puas ketika proses di mana penyedia layanan memberikan layanan mereka memenuhi harapan konsumen. Pelanggan merupakan besaran pendapatan bagi suatu usaha, sehingga pelanggan mempunyai pengaruh yang sangat besar terhadap kehidupan suatu usaha yang menjual jasa. Semakin banyak

pelanggan yang dimiliki perusahaan, semakin banyak penjualan yang dapat dihasilkan perusahaan, dan sebaliknya, semakin sedikit pelanggan yang dimiliki perusahaan, semakin sedikit penjualan yang dapat dihasilkan perusahaan. Kualitas pelayanan itu penting, bisa cepat, pelayanan yang baik atau bahkan melebihi harapan konsumen, mereka dapat menggunakan layanan yang sama di masa depan dan itu menciptakan kepuasan bagi pelanggan itu sendiri. Zac Urban Salah satu strategi yang diterapkan oleh restoran adalah peningkatan kualitas pelayanan dan peningkatan kepuasan pelanggan Satisfaction melalui customer service berbasis kebutuhan. Contoh layanan termasuk menyediakan informasi inovasi produk yang hebat kepada pelanggan, menyediakan faktur (harga tiket) untuk pembayaran yang mudah digunakan di kasir, atau menyediakan seragam karyawan untuk membuat konsumen sadar akan penampilan mereka. Mempermudah komunikasi dengan konsumen. Namun dalam prakteknya apa yang diterapkan masih jauh dari optimal.

1.2 Batasan Masalah

- a. Kualitas pelayanan
- b. Kepuasan pelanggan

1.3 Rumusan Masalah

- a. Apakah kualitas pelayanan berpengaruh pada kepuasan pelanggan?

1.4 Tujuan Penelitian

- a. Untuk menambah wawasan mengenai kualitas pelayanan pada kepuasan pelanggan
- b. Untuk memberi referensi pada peneliti selanjutnya.

2. TINJAUAN PUSTAKA

- a. Kualitas pelayanan
Quality of Service atau dalam bahasa Inggrisnya *Quality of Service*, istilah *Quality of Service* adalah tingkat pelayanan dalam

hal pemenuhan harapan dan kebutuhan konsumen. Kualitas layanan adalah kriteria terpenting dalam menentukan kepuasan pelanggan, dan para profesional telah berfokus pada kualitas layanan saat mensurvei perusahaan.

Dalam dunia bisnis, bukan hanya produk/jasa yang penting. Dalam urusan bisnis, kualitas pelayanan juga harus diperhatikan. Bagaimanapun, kualitas layanan adalah bagaimana Anda mempertahankan pelanggan. Kualitas berarti perusahaan harus memenuhi harapan pelanggan dan memenuhi kebutuhan mereka. Dalam sebuah penyedia layanan, dimana kualitas layanan sangat penting ketika memilih merek layanan yang akan dipilih, penyedia layanan harus sangat berhati-hati dan memiliki standar sendiri, dapat melayani konsumen berdasarkan standar perusahaan yang ada, dengan indikator :

- a) Bukti Fisik
- b) Empati
- c) Reabilitas
- d) Daya Tanggap
- e) Jaminan

b. Kepuasan kerja

Kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa yang muncul setelah membandingkan persepsi atau kesan seseorang terhadap kinerja (atau hasil) suatu produk dengan harapan atau harapannya. Kepuasan pelanggan dapat menciptakan loyalitas dan citra pelanggan yang tinggi. Kepuasan merupakan respon pemenuhan dari konsumen. Ini adalah bentuk produk atau layanan, atau evaluasi produk atau layanan itu sendiri, melalui konsumsi, untuk mencapai kepuasan menyediakan pelanggan

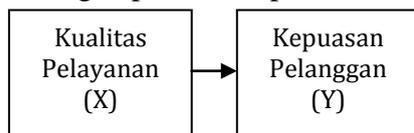
dengan layanan yang dirasakan, diterima (benar-benar dialami).

Kepuasan pelanggan merupakan perasaan ketika membandingkan kinerja atau hasil yang dirasakan dengan harapan konsumen/pelanggan, dengan indikator :

- a) Kesesuaian harapan
- b) Minat berkunjung kembali
- c) Kesiediaan merekomendasikan

3. Kerangka Pemikiran

Kerangka konseptual adalah hubungan yang secara teoritis membentuk hubungan antara variabel penelitian, yaitu antara variabel independen dan dependen yang diamati dan diukur oleh penelitian yang dilakukan. Berikut kerangka pemikiran penelitian:



4. Hipotesis

- a) Kualitas Pelayanan Berpengaruh Terhadap Kepuasan Pelanggan Di Restoran Zac Urban Kota Medan

3. METODE PENELITIAN

Penelitian dilakukan pada Restoran Zac Urban Kota Medan tepatnya di Jl. Haji Adam Malik No.56 Sililas Kecamatan Medan Baru, dilakukan dimulai dari bulan Mei-Agustus 2021. sampel sebanyak 100 orang, dengan menggunakan metode kuantitatif, dengan menyebarkan kuesioner

3.1 Metode Pengumpulan Data

- 1) Kepustakaan
- 2) Lapangan

3.2 Jenis & Sumber data

1. Jenis : Data primer

2. Sumber : Pelanggan Restoran Zac Urban

3.3 Metode Analisis Data

1. Statistik Deskriptif
2. Instrument data
3. Regresi Linear Berganda
4. asumsi klasik
 - Untuk melihat apakah data normal atau tidak.
 - a. Uji Normalitas
5. Uji Hipotesis
 - a. Uji Parsial
 - Melihat variabel *independe* terhadap variabel *dependent* secara parsial
 - b. Koefisien Determinasi
 - Digunakan untuk mengetahui nilai varian variasi variabel bebas pada variabel terikat

4. HASIL DAN PEMBAHASAN

4.1 Pembahasan Hasil Penelitian

Berikut hasil pengumpulan data responden :

Tabel 1 Data Responden

Item		Jumlah (org)
Jenis Kelamin	Lk	60
	Pr	40
Umur	20-30 thn	42
	31-40 thn	46
	41-50 thn	12
Pendidikan	D3	5
	S1	54
	S2	4
	SMU	37

Sumber : SPSS,16

Tabel 2 menunjukkan data valid

Tabel 2 Uji Validitas

Item	R hitung	R tabel
X,1	0.466	0.30
X,2	0.588	0.30
X,3	0.583	0.30

X,4	0.527	0.30
X,5	0.569	0.30
Y.1	0.662	0.30
Y.2	0.496	0.30
Y.3	0.509	0.30
Y.4	0.586	0.30
Y.5	0.688	0.30

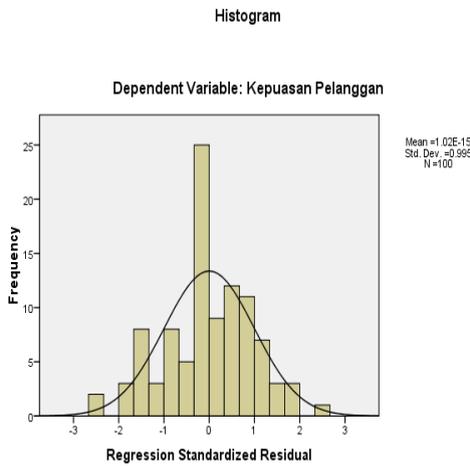
Sumber : SPSS,16

Tabel 3 Uji Reliabilitas

Item	Cronbach
Kualitas pelayanan	0.772
Kepuasan pelanggan	0.801

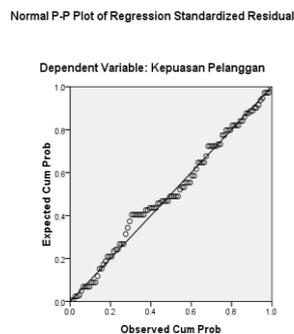
Sumber : SPSS,16

Tabel 3 menunjukkan data reliabel



**Gambar 1
Grafik Histogram**

Gambar 1 di atas menunjukkan data normal



**Gambar 2
Grafik Normal P-Plot**

Gambar 2 di atas menunjukkan data normal

Tabel 4 Kolmogorov Smirnov

Item	A-Symp
Kualitas pelayanan	0,229
Kepuasan pelanggan	

Sumber : Olah Data SPSS

Tabel 4 di atas menunjukkan data normal

Tabel 5 Regresi Sederhana

Variabel	B
Kualitas pelayanan	0,870

Sumber : Olah Data SPSS

Tabel 5 menunjukkan kenaikan nilai variabel

Tabel 6 Uji Parsial

Variabel	T hitung	Siig
Kualitas pelayanan	16,624	0.000

Sumber : Olah Data SPSS

Tabel 6 menunjukkan kualitas pelayanan berpengaruh pada kepuasan pelanggan

Tabel 7 Koefisien Determinasi

Variabel	R. Square
Kualitas pelayanan	73,8%

Sumber : Olah Data SPSS

Tabel 7 menunjukkan nilai varian variasi variabel

4.2 Pembahasan Hasil Penelitian

Hasil penelitian membuktikan bahwa kualitas pelayanan pada kepuasan pelanggan berpengaruh secara parsial, berikut 73,8% variabel kualitas pelayanan memberikan nilai prediksi varian variasi terhadap variabel terikat

5. SIMPULAN

Hasil penelitian menyimpulkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Variabel bebas memberi varian terhadap variabel terikat sebesar 73,8%

6. DAFTAR PUSTAKA

- Alma, Buchari, 2016. Manajemen Pemasaran dan Pemasaran Jasa. Bandung: Alfabeta.
- Echdar Sabar, dalam Mimi, 2017. Metode Penelitian Manajemen dan Pelayanan Mutu. Bogor : Ghalia Indonesia
- Eko Fitriyanto (2017). Pengaruh Harga dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Cafe Panas Dalam.Skripsi. Universitas Pasundan Bandung
- Gerson, Richard. F.2015. Mengukur Kepuasan Pelanggan, PPM, Jakarta
- Hurriyati, Ratih. 2015. Strategi Pemasaran dan Loyalitas Konsumen. Bandung: Alfabeta : Upp Amp Ykpn.
- Sugiyono. 2014. Metode Penelitian Bisnis. Cetakan kedelapan. CV Alfabeta. Bandung.
- Sunyoto, Danang. 2015. Dasarr-Dasar Manajemen Pemasaran. Yogyakarta: CAPS (Center Of Academic Publishing Service)
- Tjiptono, Fandy. 2018. Service Managament.,: Andi Yogyakarta
- _____, 2016. Strategi Pemasaran. Edisi -4.,: Andi Yogyakarta
- _____, 2015. Pemasaran Jasa.,: Andi Yogyakarta
- Yamit, Zulian 2017. Manajemen Kualitas Produk dan Jasa. Yogyakarta: Penerbit Ekonisia