

PENGARUH KUALITAS PELAYAN TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN DI D'PUNCAK CAFE AND RESTO SAMARINDA TAHUN 2021

Ramadhani*

Universitas Mulawarman
*) ramahartati97@gmail.com

Reza*

Universitas Mulawarman
*) reza_pendeko79@yahoo.co.id

Christie Stephanie Piar*

Universitas Mulawarman
*) christstephiepiar@gmail.com

***ABSTRACT:** This study aims to determine the effect of service quality on consumer satisfaction at D'Puncak Cafe And Resto Samarinda in 2021. This study uses a descriptive type of research with a quantitative approach, and was carried out at D'Puncak Cafe And Resto Samarinda. This study aims to determine the quality of service available at D'Puncak Cafe And Resto, as well as to determine the effect of service quality on customer satisfaction at D'Puncak Cafe And Resto Samarinda in 2021. The population in this study are consumers who come to D'Puncak Cafe And Resto. Samarinda restaurant. The number of samples obtained using Slovin's calculation is 97 respondents. Data collection was taken through observation, interviews, questionnaires, and documentation. The author acts as a direct interviewer to explore data through the owners, employees, and consumers of D'Puncak Cafe And Resto Samarinda. The results showed that service quality has a positive and significant influence on customer satisfaction.*

***Keywords:** Service Quality, Consumer Satisfaction.*

Abstrak : Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen di D'Puncak Cafe And Resto Samarinda Tahun 2021. Penelitian ini menggunakan jenis penelitian deskriptif dengan pendekatan kuantitatif. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui kualitas pelayanan yang ada D'Puncak Cafe And Resto, serta untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen di D'Puncak Cafe And Resto Samarinda Tahun 2021. Populasi dalam penelitian ini yaitu konsumen yang datang ke D'Puncak Cafe And Resto Samarinda. Jumlah sampel yang didapatkan menggunakan perhitungan Slovin sebanyak 97 responden. Pengumpulan data diambil melalui observasi, wawancara, angket, dan dokumentasi. Penulis berperan sebagai pewawancara langsung untuk menggali data melalui pemilik, karyawan, dan konsumen D'Puncak Cafe And Resto Samarinda. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen.

Kata Kunci : Kualitas Pelayanan, Kepuasan Konsumen.

PENDAHULUAN

Pada era globalisasi saat ini, persaingan dalam dunia bisnis semakin ketat, hal ini menuntut setiap perusahaan untuk dapat memaksimalkan kinerja perusahaannya agar mampu bersaing di pasar, perusahaan harus mampu memahami kebutuhan dan keinginan konsumennya. Oleh karena itu, perusahaan harus merancang strategi pemasaran yang kuat agar dapat menciptakan kepuasan bagi konsumennya dan dapat bertahan dalam persaingan bisnis.

Menurut Lovelock, Wirtz, dan Mussry (2010:154), kualitas pelayanan adalah sesuatu yang secara konsisten dapat memenuhi atau melampaui harapan pelanggan/konsumen. Harapan konsumen sebelum membeli adalah untuk mendapatkan pelayanan yang memuaskan. Pelayanan yang berkualitas akan menjadi daya tarik konsumen. Pelayanan yang berkualitas juga akan berdampak pada terjadinya pembelian berulang-ulang yang nantinya akan meningkatkan penjualan

Berdasarkan uraian yang telah dipaparkan di atas, maka penulis tertarik untuk mengkaji secara lebih mendalam mengenai pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen. Penulis akan mengkaji masalah tersebut dengan mengadakan penelitian dengan judul “Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Di D’puncak Cafe And Resto Samarinda”.

1. Pelayanan di D’puncak Cafe And Resto Samarinda.
2. Kepuasan Konsumen di D’puncak Cafe And Resto Samarinda.
3. Seberapa besar pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan di D’puncak Cafe And Resto Samarinda

METODE

Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif. Penelitian kuantitatif adalah penelitian yang datanya berupa angka mulai dari pengumpulan data, penafsiran data, serta penampilan dari hasilnya (Arikunto, 2012: 29). Penelitian kuantitatif digunakan untuk meneliti pada populasi atau sampel tertentu, pengumpulan data menggunakan instrument penelitian, analisis data bersifat kuantitatif/statistik dengan tujuan untuk menguji hipotesis yang telah ditetapkan, Populasi dalam penelitian ini adalah konsumen Cafe D’puncak Samarinda.

Teknik Analisis Data

Teknik analisis data merupakan suatu teknik yang digunakan untuk mengolah hasil penelitian guna memperoleh kesimpulan.

1. Koefisien Regresi Sederhana

Analisis ini dimaksudkan untuk mengetahui besarnya pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen D’puncak Cafe And Resto Samarinda dengan menggunakan

rumus regresi linear sederhana. Analisis regresi linier sederhana didasarkan pada hubungan fungsional ataupun kausal satu variabel independen dengan satu variabel dependen (Sugiyono, 2008:243). Persamaan umum regresi linier sederhana adalah:

$$Y = a + bX$$

(Sugiyono, 2008:243)

Di mana :

Y = variabel dependen

a= konstanta

X= variabel independen

b= koefisien regresi

2. Uji T

Uji t ini digunakan untuk mengetahui apakah variabel independen (kualitas pelayanan) secara parsial berpengaruh signifikan terhadap variabel dependen (kepuasan konsumen).

$$t \text{ hitung} = \frac{r\sqrt{n - k - 1}}{\sqrt{1 - r^2}}$$

(Sugiyono, 2012: 259)

Keterangan :

r = koefisien korelasi parsial

k = jumlah variabel independen

n = jumlah data atau kasus

(t-test) hasil perhitungan ini selanjutnya dibandingkan dengan t tabel dengan menggunakan tingkat kesalahan 0,05. Kriteria yang digunakan adalah sebagai berikut:

- a. Jika $t \text{ hitung} > t \text{ table}$ maka H_0 ditolak dan H_a diterima
- b. Jika $t \text{ hitung} < t \text{ table}$ maka H_0 diterima dan H_a ditolak

Bila H_0 ditolak artinya terdapat pengaruh yang signifikan, sedangkan bila terjadi penerimaan H_0 maka dapat disimpulkan bahwa tidak terdapat pengaruh signifikan.

HASIL

1) Uji R Tabel 4.5 Model Summary

Model Summary ^b				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate

1	.341 ^a	.411	.315	3.541
a. Predictors: (Constant), x				
b. Dependent Variable: y				

SUMBER:

R Square =0,411

R Square atau koefisien determinasi sebesar 0.411 berarti variabel Kualitas Pelayanan mempengaruhi variabel hasil kepuasan konsumen sebesar 41% dimana variabel x hanya 1, maka dapat dikatakan bahwa pengaruh kualitas pelayanan mempunyai korelasi “cukup” sedangkan sisanya 59% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini.

2) Uji t Tabel 4.6 Coefficients

Coefficients ^a						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	12.365	4.588		8.138	.000
	X	.342	.079	.341	2.169	.004
a. Dependent Variable: y						

Nilai Sig (0,004) < a(0.05) dan nilai t-hitung =2,169 t-tabel 1,661, maka secara parsial ada pengaruh signifikan antar kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen, dan hasil pengujian serta analisis ini dapat diinterpretasikan bahwa kualitas pelayanan mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan konsumen. Berdasarkan hipotesis yang diajukan dan akan dibuktikan kebenarannya dalam penelitian ini yaitu (H_a) bahwa “kualitas pelayanan secara parsial berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen D’Puncak Cafe And Resto Samarinda. Hipotesis ini diterima.

PEMBAHASAN

Pengaruh kualitas pelayanan ini di indikasikan oleh beberapa indikator yang memperoleh nilai baik, bahwa indikator . Keandalan (*Reliability*) memiliki nilai 403 dengan presentase tertinggi sebesar 20,4% dapat diartikan bahwa karyawan selalu dalam menjalankan tugas-tugasnya. Konsumen akan merasa keinginannya terpenuhi apa bila mereka mendapatkan kualitas pelayanan yang baik. maka dapat dikatakan bahwa pengaruh antar kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen mempunyai pengaruh yang “Baik”. Kepuasan konsumen D’Puncak Cafe

And Resto Samarinda memperoleh pengaruh yang di indikasikan oleh beberapa indikator yang memperoleh nilai baik, bahwa indikator Perasaan Puas memiliki nilai 459 dengan presentase tinggi sebesar 26.5% dapat diartikan konsumen selalu mengharapkan Perasaan Puas karyawan dalam memberikan pelayanan,

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan dapat diketahui bahwa dapat dilihat dari Nilai Sig (0,004) < α (0.05) dan nilai t-hitung =2,169 t-tabel 1,661, maka secara parsial ada pengaruh signifikan antar kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen, dan hasil pengujian serta analisis ini dapat diinterpretasikan bahwa kualitas pelayanan mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan konsumen. Berdasarkan hipotesis yang diajukan dan akan dibuktikan kebenarannya dalam penelitian ini yaitu (H_a) bahwa “kualitas pelayanan secara parsial berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen D’Puncak Cafe And Resto Samarinda. Hipotesis ini diterima. Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen D’Puncak Cafe And Resto memiliki tingkat signifikansi yang “baik”

KESIMPULAN

Setelah mengadakan penelitian dan analisis dan data yang diperoleh D’Puncak Cafe And Resto samarinda dapat disimpulkan:

1. adanya kualitas pelayanan karyawan yang positif pada konsumen. Diketahui bahwa adanya pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen di D’Puncak Cafe And Resto samarinda yaitu di indikator Keandalan (*Reliability*) mempunyai pengaruh terbanyak dengan jumlah 403 dengan presentase sebesar 20.4% hal ini termasuk dalam kategori “Baik
2. adanya kepuasan konsumen D’Puncak Cafe And Resto Samarinda. Diketahui bahwa adanya pengaruh kepuasan konsumen D’Puncak Cafe And Resto Samarinda dengan kualitas pelayanan yaitu pada indikator Perasaan Puas, mempunyai pengaruh terbanyak dengan jumlah 459 dengan presentase sebesar 26.5 hal ini termasuk kategori “Baik”
3. besarnya pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen D’Puncak Cafe And Resto Samarinda yaitu sebesar 41% atau berpengaruh “Baik” terhadap kepuasan konsumen D’Puncak Cafe And Resto Samarinda. Dapat dilihat dari Uji t bahwa berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan dapat diketahui bahwa dapat dilihat dari Nilai Sig (0,004) < α (0.05) dan nilai t-hitung =2,169 t-tabel 1,661, maka secara parsial ada pengaruh signifikan antar kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen, dan hasil pengujian serta analisis ini dapat diinterpretasikan bahwa kualitas pelayanan mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan konsumen Hipotesis ini diterima

DAFTAR PUSTAKA

- Lovelock, Cristopher; Jochen, Wirtz; Jacky, Mussry. 2010. *Pemasaran Jasa Manusia, Teknologi, Strategi*. (Ed ke-7). Jakarta: Erlangga
- Lubis, A.S., dan Andayani, N.R. 2017. “Pengaruh Kualitas Pelayanan (Service Quality) Terhadap Kepuasan Pelanggan Pt. Sucofindo Batam” *journal of business administration* Vol 1 pp. 232-243
- Tjiptono, Fandy. (2012). *Strategi Pemasaran*. Edisi 3. Yogyakarta : ANDI.
- Sugiyono. (2015). *Metode Penelitian Pendidikan*. Bandung: CV Alfabeta.
- Panjaitan, J.E., dan Yulianti, A.L. 2016. “Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Jne Cabang Bandung.” *Derema Jurnal Manajemen* Vol 11 Pp. 265-289