

## PENGARUH KUALITAS LAYANAN TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN RUMAH MAKAN BEBEK GORENG H. SLAMET CABANG SIDOARJO

**Nadia Shabrina Hestuningtyas**

Program Studi S1 Pendidikan Tata Niaga, Jurusan Pendidikan Ekonomi, Fakultas Ekonomi, Universitas Negeri Surabaya, E-mail : Nadiahestuningtyas@mhs.unesa.ac.id

### Abstrak

Penelitian ini memiliki tujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas layanan terhadap kepuasan konsumen bebek goreng H. Slamet. Jenis ini adalah penelitian deskriptif kuantitatif. Mengolah data dengan bantuan aplikasi SPSS 16 menggunakan teknik analisis Regresi Linier Sederhana berdasarkan angket dari responden konsumen bebek goreng H. Slamet. Hasil menunjukkan bahwa variabel kualitas layanan memiliki pengaruh positif terhadap variabel kepuasan konsumen.

Kata kunci :Kualitas Layanan dan Kepuasan Konsumen

### Abstract

*This study has the aim to determine the effect of service quality on consumer satisfaction bebek goreng H. Slamet. The type of research used in this study is quantitative descriptive. Processing data with the help of SPSS 16 applications using Simple Linier Regression based on questionnaires from consumers of fried duck H. Slamet respondents. The result show that the variable quality of service has a positive influence on the variables of customers satisfactions.*

*Keywords: Service Quality and Consumer Satisfaction.*

### PENDAHULUAN

Salah satu strategi perusahaan untuk mendapatkan kepuasan pelanggan adalah melalui kualitas layanan. Tjipjono (2011:58) mendefinisikan “kualitas layanan sebagai tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan pelanggan”. Kualitas layanan erat kaitannya dengan kepuasan pelanggan. apabila kualitas layanan yang diperoleh sesuai apa yang diharapkan maka pelanggan merasa puas. Sebaliknya, apabila kualitas layanan yang diperoleh tidak sesuai dengan harapannya, maka pelanggan merasa tidak puas.

Ekspektasi atau harapan pelanggan terbentuk dari pengalaman masa lalu, perkataan mutu dan iklan. Setelah menerima layanan, konsumen membandingkan nilai layanan yang diterima dengan ekspektasi atau harapannya. Jika nilai layanan sesuai atau melebihi ekspektasinya atau harapannya, maka pelanggan

cenderung tertarik untuk menggunakan lagi jasa tersebut dimasa yang akan datang. Namun jika nilai layanan tidak mencapai atau tidak sesuai dengan ekspektasi atau harapannya, maka pelanggan cenderung tidak tertarik untuk menggunakan jasa tersebut. Lupiyoadi dan Hamdani (2006:182) menyebutkan lima dimensi kualitas layanan yaitu *Tangible* (Berwujud), *Reliability* (Keandalan), *Responsiveness* (Daya Tanggap), *Assurance* (Jaminan), dan *Empathy* (Empati).

Kondisi dilapangan menunjukkan bahwa kualitas layanan yang bsik terhadap pelanggan, maka perasaan puas pelanggan tersebut akan semakin tinggi. Jika kepuasan pelanggan tinggi, alhasil konsumen akan melakukan pembelian kembali dan memberikan rekomendasi pada orang lain. Sebaliknya, jika tingkat kepuasan pelanggan rendah maka yang terjadi adalah pelanggan tidak melakukan pembelian kembali

dan tidak memberikan rekomendasi kepada orang lain.

Sasongko (2013) menyimpulkan “kelima dimensi kualitas layanan berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan pelanggan Restoran Ayam Penyet Ria”. Utami (2015) menyimpulkan bahwa “berwujud, kehandalan, daya tanggap, jaminan dan empati berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan Restoran Baruna Sanur”. Widjoyo (2013) menyimpulkan bahwa dimensi kualitas layanan seperti daya tanggap tidak mempengaruhi kepuasan pelanggan *drive thru* McDonakd’s.

### Rumusan Masalah

Rumusan masalah yang terdapat pada penelitian ini yaitu “apakah kualitas layanan berpengaruh terhadap kepuasan konsumen rumah makan bebek goreng H. Slamet Cabang Sidoarjo?”

Penelitian ini memiliki tujuan untuk mengetahui dan menganalisis adanya pengaruh yang terdapat pada Variabel kualitas layanan terhadap Variabel kepuasan konsumen rumah makan Bebek Goreng H. Slamet Cabang Sidoarjo.

### TINJAUAN PUSTAKA Kualitas Layanan

Kotler dan Keller (2009:65) menyatakan “Kualitas Layanan merupakan setiap tindakan yang ditawarkan satu pihak kepada pihak lain yang pada intinya tidak berwujud dan tidak menghasilkan kepemilikan apapun”. Tjipjono (2011:58) menjelaskan “kualitas layanan merupakan tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan pelanggan”.

### Dimensi Kualitas Layanan

Lupiyadi dan Hamdani (2006:182) menyebutkan lima dimensi kualitas layanan yaitu :

- a. Berwujud
- b. Keandalan
- c. Ketanggapan
- d. Jaminan
- e. Empati

### Kepuasan Konsumen

Arief (2007:167) mendefinisikan “Kepuasan konsumen adalah kepuasan atau

ketidakpuasan dilihat dari kesesuaian antara harapan pelanggan dengan persepsi, layanan yang diterima”. Kotler dan Keller (2008:110) menyebutkan tiga indikator kepuasan konsumen sebagai berikut :

- a. melakukan pembelian ulang
- b. memberikan komentar positif tentang produk kepada orang lain
- c. tidak terlalu sensitif terhadap harga

### METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan jenis penelitian deskriptif kuantitatif. Variabel yang terdapat pada penelitian ini adalah Kualitas Layanan (X) dan Kepuasan Konsumen (Y).

Metode yang digunakan untuk pengumpulan data melalui observasi dan angket. Populasinya yaitu konsumen rumah makan Bebek Goreng H. Slamet Cabang Sidoarjo yang sedang melakukan pembelian sebanyak 90 responden. Sampel penelitian ini menggunakan rumus Slovin. Data dianalisis dengan menggunakan analisis regresi linier sederhana.

### HASIL DAN PEMBAHASAN

#### Hasil Analisis Data

#### Uji Regresi Sederhana Secara Simultan

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients
	B	Std. Error	Beta
1 (Constant)	2.356	8.843	
xtotal	.886	.101	.683

a. Dependent Variabel : y total

Hasilnya yaitu:

$$Y = 2,356 + 0,886X_1 + e$$

Keterangan :

- Y = Kepuasan Konsumen  
a = 2,356  
b<sub>1</sub> = 0,886  
X<sub>1</sub> = Kualitas Layanan  
e = error

Keterangan:

- Nilai konstanta sebesar 2,356 memiliki arti bahwa Kualitas Layanan (X) mempunyai nilai sebesar 0, alhasil Kepuasan Konsumen (Y) mempunyai nilai positif yaitu sebesar 2,356
- Nilai koefisien regresi Kualitas Layanan Yaitu sebesar 0,886 yang bernilai positif menunjukkan bahwa pada Variabel Kualitas layanan terdapat pengaruh terhadap Kepuasan konsumen yang searah.
- Hasil simpulan diatas bahwa pada Variabel Kualitas layanan memiliki pengaruh terhadap Kepuasan konsumen dengan nilai signifikansi < 0,05 (0,000)

## PEMBAHASAN

Uji regresi sederhana dengan SPSS 16 memiliki angka sebesar 0,8779 dengan signifikansi 0,000, nampak dari signifikansi sebesar  $0,000 < 0,005$ . Maka dapat dinyatakan bahwa Variabel kualitas layanan memiliki pengaruh terhadap Variabel kepuasan konsumen **diterima**.

Hasilnya adalah terdapat pengaruh pada Variabel kualitas layanan terhadap Variabel kepuasan konsumen. Pada Variabel kualitas layanan menggunakan indikator lima dimensi kualitas layanan. Hasil yang terdapat pada penelitian ini diketahui dari nilai rata – rata yang diperoleh dari analisis regresi linier sederhana. Jawaban dari responden yang paling dominan yaitu setuju. Hasil ini menunjukkan jika indikator kualitas layanan mempunyai pengaruh terhadap kepuasan konsumen.

Dari hasil tersebut, peneliti mempunyai saran agar sebaiknya Rumah Makan Bebek Goreng H. Slamet mempertahankan dan meningkatkan Kualitas Layanannya. Hal tersebut dapat membuat pelanggan atau calon konsumen yang sedang membeli dapat merasakan kepuasan dan kembali lagi untuk melakukan pembelian.

Hasil penelitian ini didukung oleh penelitian yang dilakukan oleh Sasongko (2013) yang menyimpulkan “variabel *tangible, reliability, responsiveness, assurance* dan *empathy* secara simultan dan parsial berpengaruh signifikan terhadap kepuasan Pelanggan Restoran Ayam Penyet Ria”.

## PENUTUP

### Simpulan

Berdasarkan pembahasan di atas memiliki kesimpulan bahwa pada Variabel pengaruh kualitas layanan terdapat pengaruh secara positif terhadap Variabel kepuasan konsumen Rumah Makan Bebek Goreng H. Slamet Cabang Sidoarjo. Jika memberikan kualitas layanan yang lebih baik maka akan menghasilkan kepuasan pelanggan diatas tingkat kepuasannya.

## DAFTAR PUSTAKA

- Arief, 2007. *Pemasaran jasa dan Kualitas pelayanan*. Malang :Banyumedia Publishing.
- Aryani, Dwi dan Rosinta Febiana.2010. *Pengaruh Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Pelanggan dalam Membentuk Loyalitas Pelanggan*. Jurnal Ilmu Administrasi dan Organisasi.
- Etta Mamang Sangadji, 2013. *Perilaku Konsumen*.Yogyakarta :CV. Andi Offset
- Danang Sugiyoto, 2015. *Perilaku Konsumen dan Pemasaran*, Yogyakarta; PT. Buku Seru
- Tjiptono, 2000. *Strategi Pemasaran*. Yogyakarta : Andi Offset
- Tjiptono. 2005. *Pemasaran Jasa*. Yogyakarta : Bayumedia Publishing
- Happy ardiawan, *Pengaruh Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Pelanggan (studi kasus pada Luwes Siji Wetan Solo*. Skripsi yang tidak diterbitkan. Surakarta: Universitas Sebelas Maret
- Kasmir, 2005, *Dasar-dasar Perbankan*,Jakarta: Penerbit PT. Raja Grafindo persada.
- Kotler, Philip. 2000. *Marketing Management: The Millenium Edition*. Upperb Sadlle River, N.J.: Prentice-Hall International,Inc.
- Kotler, Philip. 2002. *Manajemen Pemasaran*. Edisi 1 dan 2.Terjemahan Hendra Teguh, SE.AK dan Ronny, SE.AK.Jakarta: Penhalindo.
- Kotler, Armstrong. 2008.*Prinsip - Prinsip Pemasaran 2*. Edisi kedua belas. Jakarta: Erlangga.
- Kotler dan Keller.2009. *Manajemen Pemasaran*. Jilid I. Edisi ke 13 Jakarta: Erlangga
- Lupyoadi, Rambat dan A. Hamdani. 2009. *Manajemen Pemasaran Jasa*. Jakarta: Penerbit Salemba Empat

- Widjoyo Ongko, 2013. *Analisa Pengaruh Kuaolitas Layanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Layanan Drive Thru Mc Donald's Basuki Rahmat di Surabaya*. Jurnal Manajemen Pemasaran Petra
- Rambat, Lupiyoadi, dan A. Hamdani. 2006. *Manajemen Pemasaran Jasa*. Edisi Kedua. Jakarta; Salemba Empat.
- Reza Dimas Sigit P. 2014. *Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan pengguna jasa lapangan futsal (studi kasus pada Ifi Futsal Bandung)*. Jurnal Universitas Telkom, Bandung
- Subagio dkk, 2013. *Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Restoran Ayam Penyet Ria*. Jurnal Manajemen Pemasaran Petra
- Sugiyono, 2009. *Metode Penelitian Bisnis (Pendekatan Kualitatif, Kuantatif R&D)*, Bandung: CV Alfa Beta
- Utami Surya dan Jatra I Made, 2015. *Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Pelanggan Restoran Baruna Sanur*. Jurnal Manajemen Unud

