

**ANALISIS PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP
KEPUASAN PELANGGAN PADA RUMAH MAKAN
SARI RAHAYU DI BANJARNEGARA**

NASKAH PUBLIKASI



Disusun oleh:

DIYAH ADITIYASTUTI
NIM. B100110313

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SURAKARTA**

2015

PENGESAHAN

Yang bertanda tangan dibawah ini telah membaca Naskah Publikasi dengan judul:

“ANALISIS PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PADA RUMAH MAKAN SARI RAHAYU DI BANJARNEGARA” Yang ditulis oleh:

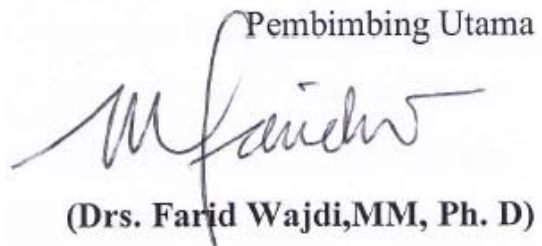
DIYAH ADITIYASTUTI

B100110313

Penandatanganan berpendapat bahwa Naskah Publikasi tersebut telah memenuhi syarat untuk diterima.

Surakarta, Januari 2015

Pembimbing Utama

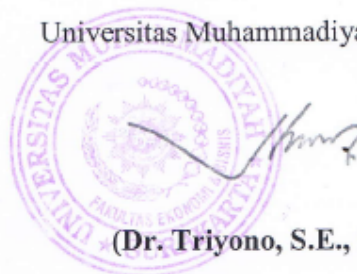


(Drs. Farid Wajdi, MM, Ph. D)

Mengetahui

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis

Universitas Muhammadiyah Surakarta



(Dr. Triyono, S.E., M.Si.)

ABSTRAK

Bisnis rumah makan dewasa ini berkembang pesat dan masih berpotensi untuk berkembang. Agar bisnis rumah makan tetap terjaga kepercayaannya, maka tindakan manajemen untuk memuaskan konsumen adalah dengan cara memberikan pelayanan yang berkualitas kepada konsumen dengan sebaik-baiknya. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan.

Penelitian menggunakan metode asosiatif kuantitatif dengan menggunakan analisis statistik untuk menguji hipotesis. Penelitian dilaksanakan di Rumah Makan Sari Rahayu di Banjarnegara. Populasi penelitian adalah seluruh pelanggan RM Sari Rahayu. Sampel diambil sebanyak 80 orang yang diambil dengan teknik *accidental samling*. Sumber data yang digunakan adalah data primer yang diperoleh melalui kuesioner. Teknik analisis data yang digunakan adalah analisis regresi linier sederhana, uji t, dan uji koefisien determinasi. Sebelumnya dilakukan uji asumsi klasik berupa uji normalitas, uji multikolinieritas, dan uji heteroskedastisitas.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Hal ini menunjukkan bahwa puas atau tidaknya konsumen dipengaruhi oleh persepsi pelanggan terhadap kualitas pelayanan yang diberikan oleh RM Sari Rahayu yang tercermin dari dimensi *reliability*, *tangible*, *responsiveness*, *assurance*, dan *empathy*. Nilai koefisien determinasi (R^2) menunjukkan bahwa 62% dari variasi kepuasan pelanggan dipengaruhi oleh kualitas pelayanan, sedangkan 38% sisanya dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak diteliti. Artinya kualitas pelayanan merupakan faktor yang sangat dipertimbangkan konsumen.

Kata kunci: *kualitas pelayanan, kepuasan pelanggan*

PENDAHULUAN

Latar Belakang Masalah

Dalam menghadapi persaingan yang ketat pada zaman sekarang, setiap perusahaan harus mampu bersaing dan harus memperhatikan kepuasan konsumen. Masalah yang sering dihadapi oleh perusahaan yaitu perusahaan belum tentu mampu memberikan kepuasan pelayanan maksimal yang benar-benar diharapkan oleh pelanggan. Persaingan untuk memberikan yang terbaik kepada pelanggan telah menepatkan pelanggan sebagai pengambilan keputusan. Semakin banyak perusahaan sejenis yang beroperasi dengan produk atau jasa yang ditawarkan, membuat masyarakat dapat menentukan pilihan sesuai kebutuhannya.

Pada awal tahun 1990an, *SERVQUAL* atau service Quality adalah model yang mempengaruhi seluruh orang pemasaran di semua dunia dalam menilai kualitas pelayanan (Hermawan Kertajaya, 2003:83). Zeithaml, Parasuraman dan Berry mengatakan bahwa kualitas pelayanan ditentukan oleh lima dimensi yaitu: *tangibles*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance* dan *empathy*.

Rumah makan sari rahayu adalah rumah makan yang menyediakan berbagai macam makanan, menu makanan juga berinovasi menurut selera konsumen dengan cara menyajikan masakan dengan sistem order, fast food dan prasmanan. Rumah makan sari rahayu berada di kota Banjarnegara dengan 4 cabang. Antara lain Sari Rahayu 1 beralamat di jalan raya Prigi Sigaluh Banjarnegara, Sari rahayu 2 beralamat di jalan raya Gumiwang Banjarnegara, Sari rahayu 3 beralamat di jalan raya klampok Banjarnegara, dan Sari rahayu 4 beralamat di jalan raya Semampir Banjarnegara.

Atas dasar latar belakang inilah maka penulis melakukan penelitian dengan mengambil judul “Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Rumah Makan Sari Rahayu Di Banjarnegara”

Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah tersebut maka tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh yang signifikan antara kualitas pelayanan dengan tingkat kepuasan pelanggan Rumah Makan Sari Rahayu di Banjarnegara.

LANDASAN TEORI

Penelitian Terdahulu

Putritamara, Utami dan Zaenal Fanani. (2012), melakukan penelitian “analisis pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen dan brand image pada rumah makan ayam goreng”. Hasil penelitian menunjukkan “Persepsi konsumen terhadap pelayanan”, kepedulian produsen dan persepsi dalam kemudahan parkir mempengaruhi kepuasan konsumen tanpa melalui faktor lain diluar kualitas pelayanan, sedangkan untuk karakteristik konsumen semakin meningkatnya usia, tingkat pendidikan dan pekerjaan maka akan mengurangi kepuasan konsumen.

Adininggar. (2010), melakukan penelitian “Analisis pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan penumpang kereta api bisnis senja Kediri pada PT.KAI (DAOP VII) Madiun”. Hasil penelitian analisis korelasi diperoleh nilai $r_{xy} > r_{tabel}$ ($0,791 > 0,244$) diterima pada taraf signifikansi 5%, maka dapat dinyatakan bahwa terdapat hubungan positif yang signifikan antara kualitas pelayanan dengan kepuasan

penumpang Kereta Api Bisnis Senja Kediri.

Kerangka pemikiran

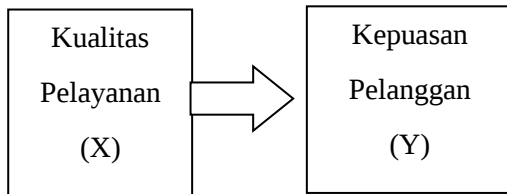
Kualitas pelayanan sebagai pertimbangan global/sikap yang berhubungan dengan keunggulan suatu pelayanan jasa maka dipandang sebagai arah guna menuju penilaian kepada kepuasan pelanggan.

Salah satu yang penting pada pelayanan kepada konsumen adalah kualitas produk yang sangat dipengaruhi oleh harapan konsumen/pelanggan.

Harapan bervariasi dari konsumen satu dengan konsumen yang lain, walaupun pelayanan yang diberikan konsisten. Kualitas dapat dilihat sebagai suatu kelemahan kalau konsumen mempunyai harapan yang terlalu tinggi. Pelayanan yang berkualitas perlu diciptakan dan dipertahankan pelanggan / konsumen yang artinya mengharapakan konsumen menggunakan lagi atas pelayanan pada saat kebutuhan yang sama muncul dikemudian hari. Upaya meningkatkan penjualan, perusahaan harus memberikan kepuasan kepada konsumen. Hal tersebut menunjukkan

bahwa kualitas pelayanan merupakan faktor kunci pada kepuasan pelanggan.

Maka dari itu dapat digambarkan sebuah kerangka pemikiran sebagai berikut :



Gambar.1 Kerangka pemikiran penelitian

Keterangan:

X = Kualitas pelayanan

Y = Kepuasan pelanggan

Kualitas pelayanan yang disediakan oleh Rumah Makan Sari Rahayu sangat mempengaruhi kepuasan pelanggan.

Hipotesis

Hipotesis adalah jawaban sementara terhadap rumusan masalah (Sugiyono, 2005:306). Adapun pendapat bahwa hipotesis adalah suatu jawaban yang sifatnya sementara terhadap permasalahan penelitian, sampai terbukti melalui data yang terkumpul (Arikunto, 2002:64). Dalam penelitian ini penulis mengajukan hipotesis tentang pengaruh signifikan antara kualitas pelayanan dengan tingkat kepuasan pelanggan.

METODE PENELITIAN

Metode Penelitian

Metode merupakan cara yang digunakan agar penelitian dapat dilaksanakan dengan terencana, sistematis dapat mencapai tujuan yang ditetapkan. Metode penelitian adalah cara yang digunakan oleh peneliti dalam mengumpulkan data penelitiannya (Arikunto, 2002:136). Sedangkan metode adalah cara utama yang digunakan untuk mencapai tujuan. (Nawawi, 2005:4).

Berdasarkan pengertian diatas ditarik kesimpulan bahwa metode penelitian adalah suatu ilmu yang membicarakan cara-cara penyelidikan ilmiah yang mempunyai tujuan untuk menemukan, mengembangkan dan menguji kebenaran suatu pengetahuan dengan menggunakan metode dan teknik-teknik serta alat-alat tertentu.

Rancangan Penelitian

Dalam penelitian ini menggunakan pendekatan penilaian survey. Penelitian survey adalah penelitian yang dilakukan pada populasi besar maupun kecil data yang dipelajari adalah data dari sampel yang diambil dari populasi tersebut (Kerlinger dalam Sugiyono, 2003:7).

Berdasarkan pengertian tersebut dapat diambil kesimpulan bahwa penelitian survey dilakukan untuk mendapatkan data yang kemudian diangkakan sesuai dengan metode yang rasional.

Teknik Analisis Data

1. Analisis Regresi Sederhana

Analisis regresi sederhana digunakan untuk meramalkan perubahan variabel satu dengan variabel lain. Dalam hal ini regresi dilakukan untuk menentukan kepuasan pelanggan Y yang disebabkan oleh kualitas pelayanan X_1 . Menurut Sugiyono (2005:211) dijelaskan analisis regresi sederhana menggunakan persamaan garis regresi berikut:

$$Y = a + b_1 \cdot X_1$$

Dimana:

Y = Kepuasan Pelanggan

A = Konstanta

B = Koefisien regresi

X_1 = Kualitas pelayanan

a. Uji t

Analisis uji t (t tes) ini digunakan untuk mengetahui signifikansi variabel

independent (X) terhadap variabel dependen (Y) secara individual.

b. Uji Koefisien Determinasi

Koefisien determinasi menyatakan proporsi total variabel dependen yang dapat dijelaskan oleh variabel independen. Nilai R^2 terletak antara 0 dan 1. Jika $R^2 = 1$, berarti garis regresi tersebut menjelaskan 100% variasi atau proporsi dalam variabel dependen. Suatu model dapat dikatakan lebih baik apabila nilai koefisien determinasinya makin dekat dengan 1. Besarnya koefisien determinasi dapat dicari dengan menggunakan rumus (Gujarati, 2003: 30):

$$R^2 = \frac{ESS}{TSS} = 1 - \frac{RSS}{TSS}$$

$$= 1 - \frac{\sum \mu_i^2}{\sum y_i^2}$$

Keterangan:

R^2 = koefisien determinasi

ESS = jumlah kuadrat yang dijelaskan

TSS= jumlah total kuadrat yang merupakan penjumlahan dari

ESS dan jumlah kuadrat residual (RSS)

Nilai R^2 merupakan ukuran hubungan linear yang menyatakan seberapa baik garis regresi cocok dengan data. Koefisien ini merupakan indikator penting dari keakuratan estimasi persamaan

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Pengujian dan Analisis Data

Tujuan penelitian ini adalah untuk menganalisis pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan RM Sari Rahayu di Banjarnegara, maka dilakukan penyebaran kuesioner kepada para pelanggan. Jumlah pelanggan yang dijadikan responden adalah sebanyak 80 orang responden yang berkunjung ke RM Sari Rahayu Banjarnegara. Untuk pengumpulan data dilakukan kunjungan ke warung selama 2 minggu. Setiap kunjungan ke warung diperoleh responden sebanyak 10 – 15 responden sehingga diperoleh sampel sebanyak 80 orang responden.

Pembahasan

Hasil analisis regresi sederhana dengan uji t menunjukkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Artinya puas atau tidaknya konsumen dipengaruhi oleh persepsi pelanggan terhadap kualitas pelayanan yang diberikan oleh RM Sari Rahayu yang tercermin dari dimensi *reliability*, *tangible*, *responsiveness*, *assurance*, dan *empathy*.

Peningkatan kualitas pelayanan melalui pelaksanaan *tangible*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *empathy* oleh karyawan dimaksudkan untuk mencapai tingkatan kepuasan pelanggan yang berkunjung ke RM Sari Rahayu. Sebab jika pelanggan puas, maka di masa mendatang pelanggan akan kembali mengunjungi RM Sari Rahayu, bahkan akan memberitahukan keunggulan kualitas pelayanan di RM Sari Rahayu kepada keluarganya, teman, dan relasinya.

Kualitas pelayanan yang baik merupakan satu hal yang sangat penting untuk meraih pasar. Riset konsumen untuk mengungkapkan

reaksi konsumen terhadap pelayanan yang diberikan perusahaan dengan tingkat kepuasan yang berkaitan dengan pelayanan tersebut sangat relevan dan dibutuhkan oleh perusahaan yang berorientasi pada konsumen. Menurut Kotler dkk (2000: 50), “salah satu tindakan untuk memuaskan konsumen adalah dengan cara memberikan pelayanan kepada konsumen dengan sebaik-baiknya”. Kenyataan ini bisa dilihat, bahwa ada beberapa hal yang dapat memberikan kepuasan pelanggan yaitu nilai total pelanggan yang terdiri dari nilai produk, nilai pelayanan, nilai personal, citra, dan biaya total pelanggan yang terdiri dari biaya moneter, biaya waktu, biaya tenaga dan biaya pikiran.

Pemasaran yang bergerak di bidang jasa seperti RM Sari Rahayu memang sangat bertumpu pada jasa pelayanan terutama peran dari para staf dan karyawan. Pelayanan buruk staf dan karyawan akan langsung merusak bisnis jasa ini, kondisi seperti ini akan dapat menyebabkan konsumen / pelanggan enggan berhubungan kembali di masa mendatang, bahkan tidak menutup kemungkinan konsumen akan pindah ke rumah makan lain yang

memberikan pelayanan yang lebih baik. Oleh sebab itu, usaha untuk menjaga kepuasan konsumen sangat perlu dilakukan.

Adanya pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan menunjukkan bahwa jika terjadi peningkatan kualitas pelayanan, maka dapat dipastikan bahwa konsumen akan merasa puas. Produk jasa yang diberikan jika dapat memenuhi kebutuhan atau keinginan konsumen, maka konsumen merasa puas. Kualitas produk jasa seperti rumah makan merupakan keseluruhan ciri serta sifat yang berpengaruh pada kemampuannya memenuhi kebutuhan konsumen.

Hasil analisis data memperoleh nilai koefisien determinasi (R^2) sebesar = 0,620, artinya 62% dari variasi kepuasan pelanggan dipengaruhi oleh kualitas pelayanan, sedangkan 38% sisanya dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak diteliti. Besarnya pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan menunjukkan bahwa kualitas pelayanan merupakan faktor yang sangat dipertimbangkan konsumen/pelanggan. Tingginya

pengaruh kualitas jasa layanan terhadap kepuasan pelanggan dikarenakan pada bisnis jasa rumah makan, kualitas pelayanan merupakan faktor penting untuk menjamin kepuasan pelanggan. Artinya upaya untuk menciptakan kepuasan pelanggan dapat dilakukan dengan memberikan kualitas pelayanan yang baik.

Hasil uji hipotesis menunjukkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan. Artinya kualitas pelayanan yang prima berupa *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, *empathy*, dan *tangibles* merupakan faktor-faktor yang dinilai oleh pelanggan untuk kemudian dievaluasi apakah sudah sesuai dengan harapan pelanggan. Kepuasan pelanggan tergantung dari kinerja dibandingkan harapannya. Kepuasan pelanggan adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja (hasil) yang dia rasakan dibandingkan dengan harapannya. Jadi, tingkat kepuasan adalah fungsi dari perbedaan antara kinerja yang dirasakan dengan harapan. Tingkat kepuasan yang umum diantaranya: Kalau kinerja di bawah harapan, pelanggan kecewa. Kalau kinerja sesuai harapan, pelanggan puas.

Kalau kinerja melebihi harapan, pelanggan merasa sangat puas.

Proses evaluasi ini terjadi dimana kualitas pelayanan sekurang-kurangnya sama atau melampaui harapan pelanggan sehingga pelanggan merasa puas, sedangkan ketidakpuasan timbul apabila pelayanan tidak memenuhi harapan pelanggan. Hal ini menunjukkan bahwa kepuasan pelanggan mencakup perbedaan antara harapan dengan kinerja atau hasil yang dirasakan dari perasaan setelah mengkonsumsi barang/jasa. Semakin sesuai dengan harapan maka tingkat kepuasan yang dirasakan oleh pelanggan semakin besar.

KESIMPULAN DAN SARAN

Kesimpulan

Berdasarkan hasil analisis yang telah diuraikan, maka dapat diambil kesimpulan sebagai berikut:

1. Kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Hal ini menunjukkan bahwa puas atau tidaknya konsumen dipengaruhi oleh persepsi pelanggan terhadap kualitas pelayanan yang diberikan oleh RM Sari Rahayu yang

tercermin dari dimensi *reliability*, *tangible*, *responsiveness*, *assurance*, dan *empathy*.

2. Nilai koefisien determinasi (R^2) menunjukkan bahwa 62% dari variasi kepuasan pelanggan dipengaruhi oleh kualitas pelayanan, sedangkan 38% sisanya dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak diteliti. Artinya kualitas pelayanan merupakan faktor yang sangat dipertimbangkan konsumen.

Saran

Dari beberapa kesimpulan di atas, maka disampaikan beberapa saran yang mungkin dapat bermanfaat bagi perusahaan, yaitu:

1. Karyawan rumah makan harus memiliki ketrampilan dan pengetahuan yang memadai dalam bidang pelayanan pelanggan, bersikap sopan dalam melayani pelanggan, dan cepat tanggap akan apa yang diinginkan oleh konsumen/pelanggan
2. Peningkatan pada aspek *reliability* dapat dilakukan melalui peningkatan proses pelayanan konsumen secara cepat dan tepat. Peningkatan pada aspek *responsiveness* melalui kemauan

karyawan untuk mendengar keluhan pelanggan. Pihak rumah makan hendaknya berusaha menyelesaikan setiap permasalahan yang dikeluhkan pelanggan hingga tuntas, tidak hanya menampung keluhan mereka.

3. Peningkatan pada aspek *assurance* melalui sikap karyawan saat memberikan pelayanan kepada pelanggan. Karyawan harus memiliki ketrampilan dan pengetahuan yang memadai dalam bidang pelayanan, bersikap sopan dalam melayani pelanggan, dan cepat tanggap akan apa yang diinginkan oleh pelanggan.
4. Peningkatan pada aspek *empathy* melalui kesabaran karyawan dalam menyelesaikan masalah pelanggan. Karyawan harus meningkatkan kesabarannya dan berusaha semaksimal mungkin membantu permasalahan pelanggan.
5. Peningkatan pada aspek *tangibles* melalui aspek kebersihan. Pihak rumah makan hendaknya menata ruang kamar mandi dengan baik, meningkatkan kebersihan, dan selalu memantau kebersihan pada setiap waktu

6. Peningkatan aspek *tangibles* pihak rumah makan sebaiknya meningkatkan fasilitas pelayanan dengan ruang pelayanan yang sejuk, bersih, ventilasi udara yang memadai, penerangan yang memadai, dan pengadaan tempat parkir yang memadai.
 7. Untuk penelitian berikutnya sebaiknya perlu dilakukan riset lebih mendalam tentang perilaku konsumen sebab masih terdapat beberapa variabel yang dapat mempengaruhi kepuasan pelanggan.
- Faisal, Sanapiah. 2008. *Format- format Penelitian Sosial*. Jakarta: PT Rajagrafindo Persada
- Ghozali, Imam. 2006. *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program SPSS*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro
- Gujarati, Damodar. 2003. *Ekonometrika Dasar*. Jakarta: Airlangga.
- Sugiyono. 2003. *Metode Penelitian Bisnis*. Cetakan kelima. Bandung: Transito.
- _____. 2005. *Metode Penelitian Bisnis*. Bandung: CV.Alfabeta.
- Supranto. 1997. *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan Untuk Meningkatkan Pangsa Pasar*. Jakarta : Rineka Cipta

DAFTAR PUSTAKA

- Adininggar, Diyah. 2010. “Analisis Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan penumpang”. *Skripsi*. UMS
- Arikunto, Suharsimi. 1998. *Pengelolaan Material*. Jakarta: Prima Karaya.
- _____. 2002. *Manajemen Penelitian Edisi Revisi*. Jakarta: Bumi Aksara.
- _____. 2006. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Aritonang R, Lerbin R. 2005. *Kepuasan Pelanggan*. Jakarta: PT.Gramedia Pustaka Utama.
- Tjiptono, Fandy. 2008. *Strategi Pemasaran*. Yogyakarta: ANDI OFFSET
- Wilkaningtyas. 2001. *Menciptakan Kepuasan Pelanggan Melalui Kualitas Pelayanan, jurnal kajian bisnis*. No.23