

**ANALISIS PENGARUH KUALITAS MAKANAN
KUALITAS PELAYANAN DAN LINGKUNGAN FISIK TERHADAP
KEPUASAN PELANGGAN RUMAH MAKAN MAS FAIZ SOLO BARU**



**Disusun sebagai salah satu syarat menyelesaikan Program Studi Strata I
pada Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis**

Oleh:

MEISY PUTRI PRASTIWI

B 100 140 406

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

2018

HALAMAN PERSETUJUAN

**ANALISIS PENGARUH KUALITAS MAKANAN
KUALITAS PELAYANAN DAN LINGKUNGAN FISIK TERHADAP
KEPUASAN PELANGGAN RUMAH MAKAN MAS FAIZ SOLO BARU**

PUBLIKASI ILMIAH

Oleh:

MEISY PUTRI PRASTIWI

B 100 140 406

Telah diperiksa dan disetujui untuk diuji oleh:

Dosen Pembimbing



Ihwan Susila, SE, M. Si, P.hD.

HALAMAN PENGESAHAN

**ANALISIS PENGARUH KUALITAS MAKANAN
KUALITAS PELAYANAN DAN LINGKUNGAN FISIK TERHADAP
KEPUASAN PELANGGAN RUMAH MAKAN MAS FAIZ SOLO BARU**

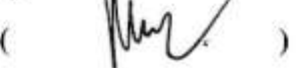
Oleh:

MEISY PUTRI PRASTIWI

B 100 140 406

Telah dipertahankan di depan Dewan Penguji
Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Universitas Muhammadiyah Surakarta
pada hari Sabtu, 03 Februari 2018
dan dinyatakan telah memenuhi syarat.

Dewan penguji:

1. Ihwan Susila, SE, M. Si, P.hD. ()
(Ketua Dewan Penguji)
2. Drs. Sujadi, M.M ()
(Anggota 1 Dewan Penguji)
3. Drs. Ma'ruf, M.M ()
(Anggota 2 Dewan Penguji)

Dekan



(Dr. Syamsudin, MM)

PERNYATAAN

Dengan ini saya menyatakan bahwa dalam publikasi ilmiah ini tidak terdapat karya yang pernah diajukan untuk memperoleh gelar kesarjanaan di suatu perguruan tinggi dan sepanjang pengetahuan saya juga tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan orang lain, kecuali secara tertulis diacu dalam naskah dan disebutkan dalam daftar pustaka.

Apabila kelak terbukti ada ketidakbenaran dalam pernyataan saya di atas, maka akan saya pertanggungjawabkan sepenuhnya.

Surakarta, 03 Februari 2018

Penulis



MEISY PUTRI PRASTIWI

B 100 140 406

ANALISIS PENGARUH KUALITAS MAKANAN KUALITAS PELAYANAN DAN LINGKUNGAN FISIK TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN RUMAH MAKAN MAS FAIZ SOLO BARU

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh kualitas makanan, kualitas pelayanan dan lingkungan fisik terhadap kepuasan konsumen pada rumah makan mas Faiz Solo Baru. Populasi penelitian ini adalah konsumen rumah makan mas Faiz. Teknik penarikan sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah *convenience sampling* yang merupakan teknik penarikan sampel berdasarkan kemudahan menghemat tenaga, waktu dan biaya. Berdasarkan metode dan teknik penarikan sampel diperoleh sebanyak 102 responden yang sesuai dengan kriteria. Metode pengumpulan data yang digunakan adalah kuesioner. Teknik analisis data dalam penelitian ini adalah uji validitas, uji reliabilitas, uji regresi linier berganda, uji determinasi (R^2), uji ketepatan model (uji F) dan uji ketepatan parameter penduga (uji t). Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas makanan, kualitas pelayanan dan lingkungan fisik berpengaruh terhadap kepuasan konsumen.

Kata Kunci: Kualitas Makanan, Kualitas Pelayanan, Lingkungan Fisik, Kepuasan Konsumen

ABSTRACT

This study aims to analyze the effect of food quality, quality of pelayayan and physical environment to customer satisfaction at Faiz Solo Baru restaurant. The population of this study is consumers of Faiz restaurant. The sampling technique used in this study is convenience sampling which is a sampling technique based on the ease of saving energy, time and cost. Based on the methods and techniques of sampling obtained as many as 102 respondents in accordance with the criteria. Data collection method used is questionnaire. Data analysis technique in this research is validity test, reliability test, multiple linear regression test, determination test (R^2), model accuracy test (F test) and parameter of estimation test (t test). The results showed that the quality of food, service quality and physical environment affect the consumer satisfaction.

Keywords: Food Quality, Service Quality, Physical Environment, Consumer Satisfaction

1. PENDAHULUAN

Pada saat ini persaingan dalam dunia bisnis semakin ketat dan begitu banyak usaha kreatif dan inovatif mengembangkan ide-ide mereka kedalam suatu bisnis yang menguntungkan. Ide ini bisa muncul dari beberapa usaha yang sudah ada bahkan usaha yang belum ada sebelumnya. Di Kota Sukoharjo

sudah banyak yang mengembangkan bisnis makanan, semua pelaku usaha bersaing mendapatkan kepercayaan konsumen bahwa produk makanan yang mereka tawarkan itu adalah produk makanan yang terbaik. Usaha yang sudah tidak asing lagi bagi masyarakat adalah usaha dan bisnis kuliner.

Kualitas makanan menjadi hal yang sangat penting bagi kemajuan dan keberhasilan restaurant. Kualitas makanan merupakan hal terpenting dari keseluruhan kualitas yang di berikan dan di harapkan dapat membuat hubungan positif bagi kepuasan pelanggan. Manusia tidak akan terpisahkan dengan makanan karena itu adalah kebutuhan yang harus terpenuhi. Ketika masyarakat mengkonsumsi suatu makanan hal yang pertama di lihat adalah kualitas makanannya, apakah makanan tersebut layak atau tidak untuk di konsumsi. Kualitas produk yaitu kemampuan suatu produk dan ciri-ciri produk untuk memuaskan konsumen dan menjalankan fungsinya. Pengusaha di tuntut untuk memperhatikan kualitas produk yang mereka tawarkan kepada konsumen, karena ini berpengaruh terhadap kepuasan konsumen. Kualitas makanan yang baik akan membawa pengaruh yang baik juga untuk rumah makan. Menurut Song dan Perry dalam (Mulyono 2008) kualitas produk memiliki variabel berupa spesifikasi yang sesuai, kualitas yang dapat dipercaya dan kualitas yang tahan lama. Kualitas produk merupakan salah satu faktor untuk membentuk persepsi kepuasan konsumen. (Yunus, 2009)

Kualitas pelayanan harus di fungsikan secara baik dan sesuai prosedur untuk membentuk persepsi pelanggan terhadap rumah makan yang mereka kunjungi. Pada dasarnya kualitas pelayanan merupakan pelayanan yang di dapatkan oleh konsumen sehingga konsumen dapat memberikan penilaian tentang pelayanan yang mereka dapatkan di suatu rumah makan. Bagi para pengusaha restaurant ataupun rumah makanan kunci yang kompetitif adalah dapat menyesuaikan dan memenuhi bahkan melebihi mutu yang di inginkan oleh konsumen, apa bila suatu pelayanan yang di berikan itu baik dan sesuai harapan, maka konsumen akan memberikan penilaian yang baik terhadap pelayanan di rumah makan tersebut. Di pasar bisnis saat ini, bisa di asumsikan bahwa untuk mendapatkan keuntungan yang banyak terletak pada

kualitas pelayanan yang tinggi dan memuaskan. Menurut Gronos dalam Atik Septi Winarsih dan Ratminto (2005 : 2) pelayanan adalah suatu aktivitas atau serangkaian aktivitas yang bersifat tidak kasat mata (tidak dapat diraba) yang terjadi sebagai akibat adanya interaksi antara konsumen dengan karyawan atau hal-hal lain yang disediakan oleh perusahaan pemberi pelayanan yang dimaksudkan untuk memecahkan permasalahan konsumen / pelanggan (Faizah, Suryoko, & Suryadi, 2013).

Salah satu makanan yang berada di Sukoharjo yang terkenal dengan ayam dan bebek dengan cita rasa yang enak ini adalah ayam dan bebek presto mas Faiz . Di rumah makan tersebut tidak hanya menjajikan ayam dan bebek saja melainkan terdapat banyak menu yaitu terancam/gudangan, pepes ikan, ca kangkong, cajamur, botok, sambel terong, dengan pelengkap lalapan yang segar dll yang menarik lagi di rumah makan ini adalah dengan adanya taburan kremes yang di sajikan bersamaan dengan ayam dan bebek membuat cita rasa ayam dan bebek lebih enak dan terlihat lebih menarik. Kremes sendiri terbuat dari campuran gandum dan telur dengan bumbu rahasia dan tehnik pembuatan yang sudah profesional sehingga membuat tekstur kremes menjadi lebih renyah dan menarik dalam penyajiannya. Rumah makan ini di gemari masyarakat selain kualitas makanan yang enak, tetapi juga memiliki menu pilihan yang banyak sehingga konsumen dapat mencoba menu yang berbeda dengan cita rasa yang sama enaknya. Tidak hanya sebagai yang di gemari masyarakat sekitar Sukoharjo melainkan masyarakat luar kota yang datang ke Sukoharjo hanya untuk mencicipi makanan di tempat tersebut.

Selain menarik untuk di teliti karena banyak konsumen yang berdatangan untuk membeli, rumah makan ini juga dapat bertahan dari tahun ke tahun dan tetap menjaga cita rasa makanan dan memberikan beberapa menu pilihan lain yang tidak kalah enaknyan dengan menu utama yang ada di rumah makan tersebut, walaupun dalam proses pembeliannya kadang harus antri menunggu konsumen atau pelanggan yang sedang makan di tempat, karena kehabisan tempat duduk. Berdasarkan latar belakang di atas peneliti tertarik melakukan penelitian yang berjudul “ANALIS PENGARUH

KUALITAS MAKANAN KUALITAS PELAYANAN DAN LINGKUNGAN FISIK TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN RUMAH MAKAN MAS FAIZ SOLO BARU”

2. METODE PENELITIAN

Jenis penelitian ini adalah penelitian kuantitatif. Data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer, yaitu data yang diperoleh langsung peneliti dari responden dengan cara penyebaran kuisioner. Populasi dan sampel dalam penelitian ini adalah semua pelanggan ayam dan bebek presto mas Faiz. Metode pengambilan sampel yang digunakan yaitu non probability sampling, dimana semua populasi tidak memiliki peluang yang sama untuk menjadi responden dan pengambilan sampel didasarkan pada pertimbangan peneliti. Menurut Simamora (2004, p.197) metode pengambilan sampel ini digunakan dengan pertimbangan untuk menghemat tenaga, waktu, dan biaya sehingga dalam penelitian ini digunakan convenience sampling, dimana calon responden yang terpilih adalah mereka yang berada di lokasi dimana peneliti melakukan penelitian yaitu rumah makan mas Faiz Solo Baru. (Widjoyo et al., 2014). Teknik pengambilan sampel yang digunakan teknik accidental sampling yaitu teknik penentuan sampel yang berdasarkan kejadian kebetulan artinya siapapun yang secara kebetulan bertemu dengan peneliti sebagai pengunjung yang berada di lokasi peneliti dapat digunakan sebagai sampel dalam penelitian ini (Sugiyono, 2004). Metode Analisa data yang digunakan adalah dengan menggunakan Analisa Regresi berganda dengan pengujian hipotesis.

3. HASIL DAN PEMBAHASAN

3.1 Hasil Ketetapan Model

3.1.1 Uji F

Tabel 1. Hasil uji F

Sig.	
35,892	0,000

Sumber data primer diolah, 2017

Berdasarkan nilai statistik pada tabel 1 dapat diketahui bahwa nilai F hitung adalah sebesar 35,892 dengan nilai profitabilitas sebesar 0,000 serta nilai signifikansi uji F yang nilainya kurang dari 0.05. Dari hasil ini dapat disimpulkan bahwa variabel kualitas makanan(X1), kualitas pelayanan (X2), dan lingkungan fisik (X3) secara bersama-sama berpengaruh signifikan terhadap variabel terikat yaitu kepuasan pelanggan (Y) di rumah makan mas Faiz.

3.1.2 Koefisien determinasi (R^2)

Tabel 2. Hasil Koefisien Determinasi

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	0,724	0,524	0,509	1,41472

Sumber: Data Primer 2017, diolah

Berdasarkan Tabel 2 bahwa dari hasil perhitungan diperoleh Nilai koefisien determinasi (R^2) sebesar 0,524. Menunjukkan bahwa 52,4% variabel kepuasan konsumen dapat dijelaskan oleh variabel kualitas makanan, kualitas pelayanan, dan kualitas lingkungan serta sisanya sebesar 47,6% dijelaskan oleh faktor lainnya.

3.2 Pengujian Hipotesis

3.2.1 Analisis Regresi Linier Berganda

Tabel 3. Hasil Uji Regresi Linier Berganda

Variabel	B	Std. Error	t hitung	Sign.
Konstanta	1,314	1,358	0,968	0,336
Kualitas Makanan	0,203	0,065	3,138	0,002
Kualitas Pelayanan	0,357	0,074	4,798	0,000

Kualitas Lingkungan	0,290	0,070	4,158	0,000
R	0,724	F hitung	35,892	
R Square	0,524	Probabilitas F	0,000	
Adjusted R ²	0,509			

Sumber: Data Primer 2017, diolah

Hasil persamaan regresi linier berganda sebagai berikut

$$Y = 1,314 + 0,203X_1 + 0,357X_2 + 0,290X_3 + e$$

Berdasarkan persamaan regresi linier berganda di atas dapat diuraikan sebagai berikut:

Koefisien regresi Kualitas makanan (X_1), memiliki pengaruh positif terhadap kepuasan konsumen dengan nilai sebesar 0,203.

Koefisien regresi Kualitas Pelayanan (X_2), memiliki pengaruh positif terhadap kepuasan konsumen dengan nilai sebesar 0,357.

Koefisien regresi Lingkungan fisik (X_3), memiliki pengaruh positif terhadap kepuasan konsumen dengan nilai sebesar 0,290.

3.2.2 Uji t

Tabel 4. Hasil uji t

Variabel		Sig.
Kualitas Makanan	3,138	0,002
Kualitas Pelayanan	4,798	0,000
Lingkungan Fisik	4,158	0,000

Sumber data primer 2017, diolah

Berikut akan dijelaskan pengujian masing-masing variabel secara parsial, antara lain:

3.2.2.1 Pengujian Terhadap Variabel Kualitas Makanan

Pada variabel Kualitas Makanan, Sig. bernilai 0,002 dan lebih kecil dari 0,05. Maka H_0 ditolak dan H_a diterima, artinya bahwa variabel Kualitas Makanan memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan konsumen. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa, ketika konsumen memilih suatu makanan, mereka akan sangat memperhatikan kualitasnya, sehingga dengan semakin terpenuhinya keinginan untuk mendapatkan barang dengan kualitas yang bagus, maka tingkat kepuasan

konsumen yang sudah menjadi pelanggan juga akan semakin meningkat. Artinya bahwa semakin tinggi kualitas makanan yang disajikan oleh rumah makan mas Faiz Solo Baru akan memberikan pengaruh terhadap kepuasan konsumen.

Kualitas produk makanan merupakan segala sesuatu yang berhubungan dengan karakteristik produk makanan yang mampu memuaskan pelanggan. Menurut Kotler dan Armstrong (2004) menyatakan bahwa kualitas produk makanan berhubungan erat dengan kemampuan produk untuk menjalankan fungsinya, termasuk keseluruhan produk makanan, keandalan, ketepatan, kemudahan pengoperasian dan perbaikan, dan atribut bernilai lainnya. Jadi kualitas produk makanan merupakan sekumpulan ciri dan karakteristik dari barang dan jasa yang mempunyai kemampuan untuk memenuhi kebutuhan, merupakan suatu pengertian gabungan dari keandalan, ketepatan, kemudahan, pemeliharaan serta atribut-atribut lainnya dari suatu produk makanan. (Widjoyo et al., 2014)

3.2.2.2 Pengujian Terhadap Variabel Kualitas Pelayanan

Pada variabel Kualitas Pelayanan, Sig. bernilai 0,000 dan lebih kecil dari 0,05. Maka H_0 ditolak dan H_a diterima, artinya bahwa variabel kualitas pelayanan memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan konsumen. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa, ketika konsumen membutuhkan pelayanan yang baik, respon yang cepat dan tempat yang nyaman yang pada akhirnya terpenuhi maka, tingkat kepuasan konsumen menjadi semakin meningkat. Artinya bahwa semakin tinggi kualitas pelayanan yang diberikan oleh rumah makan mas Faiz Solo Baru akan memberikan pengaruh terhadap kepuasan konsumen.

Tindakan yang dilakukan untuk menciptakan, meningkatkan dan memperhatikan hubungan dengan pelanggan

adalah dengan memberikan jasa yang berkualitas secara konsisten dan nilai yang lebih baik pada setiap kesempatan yang ada dan memberikan jasa yang lebih berkualitas, lebih baik dan unggul dari pesaing. Pelayanan dari suatu perusahaan dapat dikatakan berkualitas apabila pelayanan tersebut mampu memenuhi kebutuhan dan keinginan pelanggan. Jika kebutuhan dan keinginan pelanggan mampu dipenuhi melalui pelayanan perusahaan, maka hal ini akan berpengaruh pada kepuasan konsumen untuk kembali dan membeli produk atau jasa yang disediakan dan mendorong terjadinya pembelian ulang.

3.2.2.3 Pengujian Terhadap Variabel Kualitas Lingkungan

Pada variabel Lingkungan Fisik, Sig. bernilai 0,000 dan lebih kecil dari 0,05. Maka H_0 ditolak dan H_a diterima, artinya bahwa variabel Lingkungan fisik memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan konsumen. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa, suatu lingkungan begitu penting untuk memberikan kepuasan kepada konsumen yang ingin menikmati hidangan yang disajikan rumah makan dengan kondisi yang nyaman, dengan begitu pemilik rumah makan harus membuat lingkungan yang memberikan kenyamanan dan berkualitas bagi konsumen. Artinya bahwa semakin tinggi kualitas lingkungan yang dilakukan oleh rumah makan mas Faiz Solo Baru akan memberikan pengaruh terhadap kepuasan konsumen.

Menurut Bitner dalam Setyaningsih (2007: 35), lingkungan yang berfungsi sebagai pendukung pada suatu pelayanan jasa. Pada perusahaan penyedia jasa, lingkungan merupakan aset utama untuk menarik konsumen. Hal ini penting, karena dalam bidang jasa, dimana konsumen terlibat langsung dalam penggunaan jasa yang ditawarkan, mengharuskan konsumen untuk terus berinteraksi dengan perusahaan dalam rentang waktu tertentu. (Yunus, 2009).

4. PENUTUP

Berdasarkan hasil analisis pengaruh kualitas makanan, kualitas pelayanan, dan kualitas lingkungan terhadap kepuasan konsumen dapat diambil kesimpulan sebagai berikut: (1) Kualitas makanan memiliki pengaruh positif terhadap kepuasan konsumen, hipotesis ini terbukti kebenarannya. (2) Kualitas pelayanan memiliki pengaruh positif terhadap kepuasan konsumen, hipotesis ini terbukti kebenarannya. (3) Kualitas lingkungan memiliki pengaruh positif terhadap kepuasan konsumen, hipotesis ini terbukti kebenarannya.

Berdasarkan kesimpulan diatas, maka peneliti memberikan saran-saran sebagai berikut:

Berdasarkan hasil penelitian menunjukan bahwa kualitas makanan, kualitas pelayanan, dan kualitas lingkungan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen. Oleh karena itu, mempertahankan kualitas makanan, kualitas pelayanan, dan kualitas lingkungan yang sudah tertanam pada konsumen agar tetap merasakan kepuasan. Dari aspek kualitas makanan, kualitas pelayanan, dan kualitas lingkungan, dimana kualitas-kualitas yang diharapkan oleh konsumen tersebut dapat ditunjukkan melalui keyakinan penuh akan berbagai kualitas yang telah diberikan, dan harus mampu untuk mempertahankannya. Sehingga kepuasan konsumen untuk kualitas-kualitas tersebut menjadi bukti dan bukannya hanya sekedar janji semata.

Penelitian selanjutnya diharapkan dapat menggunakan sampel secara lebih luas agar diperoleh hasil penelitian yang lebih baik, bisa memberikan gambaran yang lebih riil tentang kepuasan pelanggan, misalkan dengan menambahkan perusahaan/obyek yang sejenis dengan rumah makan mas Faiz Solo Baru, serta menambah variabel-variabel lain yang dapat mempengaruhi kepuasan konsumen selain variabel yang digunakan agar hasilnya dapat terdefinisi dengan lebih baik dan sempurna.

DAFTAR PUSTAKA

- Faizah, N. rizqiyatul, Suryoko, S., & Suryadi. (2013). Pengaruh Harga, Kualitas Produk Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Restoran O-Mamamia Steak And Ice Cream Cabang Jati Semarang Pendahuluan Latar Belakang Pertumbuhan industri saat ini semakin meningkat dengan sangat pesat . Hal tersebut t. Diponegoro Jurnal of Social and Politic, 5.
- Sulistyawati, A. dan Seminari. (2015). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Restoran Indus Ubud Gianyar. E-Jurnal Manajemen UNUD, Vol. 4, No. 8, PP 2318-2332.
- Widjoyo, S., Hatane, P., Brahmana, R. K. M. R., Pemasaran, J. M., Petra, U. K., & Siwalankerto, J. (2014). Pengaruh kualitas layanan dan kualitas produk terhadap kepuasan pelanggan dan loyalitas konsumen restoran happy garden surabaya. Jurnal Manajemen Pemasaran, 2(1), 3.
- Yunus, A. (2009). Pengaruh kualitas produk, lokasi dan lingkungan fisik terhadap pembelian ulang pada warung kopi harapan j2 di kota palu. E-Jurnal Katalogis, 2(7), 1–12.