
ANALISIS PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN RUMAH MAKAN ZAM ZAM SIPIN KOTA JAMBI

Oleh:

Agesha Marsyaf¹

Dosen tetap Universitas Muhammadiyah Jambi1

agesha.marsyaf.am@gmail.com

Ratih Rahayu²

Mahasiswa Muhammadiyah Jambi²

rtrahayu@gmail.com

Ringkasan

Membangun kepuasan pelanggan tidak dapat begitu saja diraih, tetapi memerlukan proses panjang, salah satunya melalui kualitas pelayanan yang diberikan kepada konsumen guna menyakinkan konsumen untuk setia pada produk atau jasa yang kita tawarkan. Perkembangan dan peningkatan jasa pelayanan perusahaan dari tahun ke tahun semakin menjadi perhatian masyarakat. Hal ini dapat dilihat dari ketatnya persaingan dalam mencapai kualitas pelayanan yang optimal, orientasi dunia pemasaran (marketing) telah mengalami perubahan dari produk oriented kepada customer satisfied oriented.

Tujuan dari penelitian adalah untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh dari variabel kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen pada Rumah Makan Zam-Zam Sipin Kota Jambi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa daya tanggap, jaminan, empati dan bukti fisik yang di uji seluruh variabel berpengaruh signifikan terhadap variabel kepuasan konsumen.

Kata Kunci: *Kualitas pelayanan,kepuasan konsumen*

PENDAHULUAN

Rumah makan adalah istilah umum untuk menyebut usaha gastronomi yang menyajikan hidangan kepada masyarakat dan menyediakan tempat untuk menikmati hidangan itu serta menetapkan tarif tertentu untuk makanan dan pelayanannya. Walaupun umumnya rumah makan menyajikan makanan di tempat, tetapi ada juga rumah makan yang menyediakan layanan take-out dining dan delivery service untuk melayani konsumennya.

Disisi lain masih sangat banyak para pengelola rumah yang mengabaikan aspek penting dalam bisnis ini yaitu Kualitas Sumber Daya Manusia (SDM) dalam memberikan pelayanan yang terbaik, baik di bagian pelayanan (service) maupun dibagian pengolahan masih banyak dari mereka yang tidak mendalami akan penting menjaga kualitas makanan/minuman dan pelayanan di rumah makan yang dikelolanya demi memuaskan konsumennya. Kepuasan pelanggan adalah sebagai perasaan suka/tidak suka seseorang terhadap suatu produk setelah membandingkan prestasi produk tersebut dengan harapannya (Kotler, 2005:36).

(Irawan, 2002:2) menyatakan bahwa pelanggan yang puas adalah pelanggan yang akan berbagi kepuasan dengan produsen atau penyedia jasa. Bahkan, pelanggan yang puas akan berbagi rasa dan pengalaman dengan pelanggan lain. Oleh karena itu, baik pelanggan maupun konsumen akan sama-sama diuntungkan apabila kepuasan terjadi. Membangun kepuasan pelanggan tidak dapat begitu saja diraih, tetapi memerlukan proses panjang, salah satunya melalui kualitas pelayanan yang diberikan kepada konsumen guna menyakinkan konsumen untuk setia pada produk atau jasa yang kita tawarkan. Perkembangan dan peningkatan jasa pelayanan perusahaan dari tahun ke tahun semakin menjadi perhatian masyarakat.

Rumah makan Zam-zam Sipin Kota Jambi merupakan rumah makan yang tidak cukup mewah dan besar, namun usaha ini menawarkan berbagai menu makanan sehari-hari, dan rasa spesial pada tiap masakan yang menjadi kegemaran konsumennya, menu yang ditawarkan adalah menu masakan yang sering kita jumpai di rumah makan Padang tetapi di rumah makan Zam-zam ini juga terdapat menu tambahan seperti, Mie Aceh, Mie Goreng, Mie Rebus dan juga Nasi Goreng. Dalam hal menghadapi persaingan di dunia usaha,

Rumah Makan Zam-zam ingin mencoba menciptakan pelayanan yang baik serta cita rasa yang berbeda dengan usaha lainnya dengan harapan mampu memuaskan pelanggan yang sudah ada dan menarik pelanggan baru lainnya. Namun dewasa ini persaingan antar usaha sejenis yang semakin berkembang yang ditandai dengan tingginya tingkat konsumtif masyarakat terhadap makanan, yang merupakan urutan teratas dalam pemenuhan kebutuhan primer manusia. Untuk dapat unggul dan mampu mempertahankan usaha serta pelanggannya, maka tingkat kualitas pelayanan harus diperhatikan dan konsisten. Dengan kata lain semakin baiknya kualitas pelayanan semakin banyak pula hasil penjualan yang diperoleh selama usaha didirikan beraktivitas.

TINJAUAN PUSTAKA

Pelayanan menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI) adalah sebagai suatu usaha untuk membantu menyiapkan atau mengurus apa yang diperlukan orang lain. Sedangkan menurut Moenir (2010 : 26) pelayanan adalah kegiatan yang dilakukan oleh seseorang atau sekelompok orang dengan landasan faktor materi melalui sistem, prosedur dan metode tertentu dalam rangka usaha memenuhi kepentingan orang lain sesuai dengan haknya. Pelayanan hakikatnya adalah serangkaian kegiatan, karena itu pelayanan merupakan sebuah proses.

Sebagai proses, pelayanan berlangsung secara rutin dan berkesinambungan, meliputi seluruh kehidupan orang dalam masyarakat. Kemajuan suatu peradaban masyarakat dapat dinilai dari

keberagaman dan kecanggihan dari investasi yang dimilikinya (Damardji dan Fakhrudin 2011). Masyarakat yang telah maju mulai mengenal berbagai instrumen pasar modal seperti saham, obligasi, reksadana dan berbagai bentuk surat berharga lainnya.

Menurut Philip Kotler dalam Supranto (2006:228) karakteristik jasa dapat diuraikan sebagai berikut :

1. Intangible (tidak terwujud) Suatu jasa memiliki sifat tidak berwujud, tidak dapat dirasakan dan dinikmati sebelum dibeli oleh konsumen.
2. Inseparability (tidak dapat dipisahkan) Pada umumnya jasa yang diproduksi (dihasilkan) dan dirasakan pada waktu bersamaan dan apabila dikehendaki oleh seseorang untuk diserahkan kepada pihak lainnya, maka dia akan tetap merupakan bagian dari jasa tersebut.
3. Variability (bervariasi) Jasa senantiasa mengalami perubahan, tergantung dari siapa penyedia jasa, penerima jasa dan kondisi dimana jasa tersebut diberikan.
4. Perishability (tidak tahan lama) Daya tahan suatu jasa tergantung suatu situasi yang diciptakan oleh berbagai faktor.

Kualitas Pelayanan

Kualitas adalah suatu Upaya pemerintah untuk memberikan pelayanan publik yang optimal menjadi sangat penting untuk dilakukan. Pelayanan publik harus memperoleh perhatian dan penanganan yang sungguh-sungguh karena 32 merupakan tugas dan fungsi yang melekat pada setiap aparatur pemerintah. Tingkat kualitas kinerja pelayanan publik memiliki dampak yang luas dalam berbagai aspek kehidupan, terutama untuk mencapai tingkat kesejahteraan masyarakat.

Konsep Pendapatan

Pendapatan merupakan unsur yang sangat penting dalam sebuah usaha, karena dalam melakukan usaha tentu ingin mengetahui nilai atau jumlah pendapatan yang diperoleh selama melakukan usaha tersebut (Paula, 2005). Dalam arti ekonomi, pendapatan merupakan balas jasa atau penggunaan faktor-faktor produksi yang dimiliki oleh sektor rumah tangga dan sektor perusahaan yang dapat berupa gaji atau upah, sewa, bunga, serta keuntungan/profit (Sukirno, 2002).

Tenaga Kerja

Menurut Sastrohadiwiryono (2002), tenaga kerja adalah salah satu unsur dan memiliki peran yang sangat penting dalam operasional perusahaan. Oleh karena itu unsur tenaga kerja tidak dapat dilepaskan dari unsur-unsur lainnya. Dimana untuk mewujudkan tujuan yang diharapkan dalam

suatu proses kerja diperlukan peran tenaga kerja. Tenaga kerja dalam masyarakat merupakan faktor potensial untuk pembangunan ekonomi secara keseluruhan. Selain itu kesempatan kerja yang tersedia dan kualitas tenaga yang digunakan untuk menentukan proses pembangunan ekonomi.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan metode penelitian pendekatan studi kasus atau penelitian lapangan (field research) merupakan metode untuk menemukan secara spesifik dan realistik tentang apa yang sedang terjadi pada suatu saat ditengah-tengah kehidupan masyarakat. Dalam penelitian ini menggunakan jenis penelitian deskriptif –kuantitatif, Penelitian kuantitatif adalah dimana penelitian ini bertujuan menjelaskan keadaan yang terjadi secara langsung pada objek penelitian sehingga penelitian ini mengadakan akumulasi data secara kuisisioner untuk memberikan gambaran-gambaran pengaruh kualitas pelayanan yang terdiri dari variabel kehandalan (reliability), daya tanggap (responsiveness), jaminan (assurance), empati (emphaty), dan bukti fisik (tangibles) terhadap kepuasan konsumen Rumah Makan Zam-Zam Sipin Kota Jambi.

Sampel (Sugiyono, 2013:116) adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut. Apa yang dipelajari dari sampel itu, kesimpulan yang dilakukan untuk populasi. Oleh karena itu, untuk sampel yang di ambil dari populasi harus betul-betul *representative* (mewakili).

Dalam penelitian ini penulis menggunakan metode slovin untuk mengetahui jumlah yang akan diteliti. Cara menentukan ukuran sampel dengan metode slovin, sebagai berikut :

$$n = \frac{N}{1 + ne^2}$$

n = Ukuran Sampel

N = Ukuran Populasi

e^2 = Batas toleransi kesalahan

Pada penelitian ini jumlah sampel sebanyak 30 orang dengan batasan kesalahan 5%. Penentuan responden dipilih dengan menggunakan teknik nonprobability sampling yang tidak memberi peluang atau kesempatan sama bagi setiap unsur atau anggota populasi untuk dipilih menjadi sampel.

HASIL PENELITIAN

Hasil Uji statistik t Variabel *kehandalan (reliability) (X1)*, *daya tanggap (responsiveness) (X2)*, *jaminan (assurance) (X3)*, *empati (emphaty) (X4)*, dan *bukti fisik (tangibles) (X5)* terhadap *kepuasan konsumen (Y)* Rumah Makan Zam-Zam Sipin Kota Jambi.

Uji statistik t digunakan untuk mengetahui apakah variabel independen (X) berpengaruh secara signifikan terhadap variabel dependen (Y). Untuk menguji signifikan tidaknya pengaruh Variabel *kehandalan (reliability) (X1)*, *daya tanggap (responsiveness) (X2)*, *jaminan (assurance) (X3)*, *empati (emphaty) (X4)*, dan *bukti fisik (tangibles) (X5)* terhadap *kepuasan konsumen (Y)* Rumah Makan Zam-Zam Sipin Kota Jambi. maka digunakan uji t. Adapun kriteria pengujiannya sebagai berikut:

- Ho ditolak, Ha diterima, jika $t \text{ hitung} \geq t \text{ tabel}$ atau $\text{Sig} < \alpha$ (ada pengaruh yang signifikan).
- Ho diterima, Ha ditolak, jika $t \text{ hitung} \leq t \text{ tabel}$ atau $\text{Sig} > \alpha$ (tidak ada pengaruh yang signifikan).

Berikut ini hasil pengujian t yang disajikan pada tabel.1. dibawah ini:

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	36.997	3.266		11.329	.000
	X1	-.336	.254	-.182	-1.324	.256
	X2	-.773	.316	-.383	-2.448	.071
	X3	-2.136	.293	-.971	-7.298	.002
	X4	1.375	.372	.482	3.700	.021
	X5	-1.699	.439	-.638	-3.872	.018

Dependent Variable: Y

Berdasarkan tabel diatas, dapat hasil pengujian hipotesis variabel Variabel *kehandalan (reliability) (X1)*, *daya tanggap (responsiveness) (X2)*, *jaminan (assurance) (X3)*, *empati (emphaty) (X4)*, dan *bukti fisik (tangibles) (X5)* terhadap *kepuasan konsumen (Y)* Rumah Makan Zam-Zam Sipin Kota Jambi dapat disimpulkan sebagai berikut:

- Pengujian koefisien regresi variabel *kehandalan (reliability) (X1)*,

Dari tabel koefisien di peroleh nilai signifikan variabel *character* sebesar $0,256 > 0,05$ maka dapat disimpulkan bahwa Ho diterima dan Ha ditolak yang berarti bahwa faktor *kehandalan (reliability) (X1)*, tidak mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap *Kepuasan Konsumen (Y)*.

b. Pengujian koefisien regresi variabel *daya tanggap (responsiveness) (X2)*

Dari tabel koefisien di atas menunjukkan bahwa nilai signifikan adalah sebesar $0,071 > 0,05$ maka dapat disimpulkan bahwa H_a ditolak dan H_0 diterima yang berarti bahwa faktor *daya tanggap (responsiveness) (X2)* tidak mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap *Kepuasan Konsumen (Y)*.

c. Pengujian koefisien regresi variabel *jaminan (assurance) (X3)*

Dari tabel koefisien di peroleh nilai signifikan sebesar $0,002 < 0,05$ maka dapat disimpulkan bahwa H_a diterima dan H_0 ditolak yang berarti bahwa faktor *jaminan (assurance)* mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap *Kepuasan Konsumen (Y)*.

d. Pengujian koefisien regresi variabel *empati (emphaty) (X4)*,

Dari tabel koefisien di peroleh nilai signifikan sebesar $0,021 < 0,05$ maka dapat disimpulkan bahwa H_a diterima dan H_0 ditolak yang berarti bahwa *empati (emphaty)* mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap *kepuasan konsumen (Y)*

e. Pengujian koefisien regresi variabel *bukti fisik (tangibles) (X5)*

Dari tabel koefisien di peroleh nilai signifikan sebesar $0,018 < 0,05$ maka dapat disimpulkan bahwa H_a diterima dan H_0 ditolak yang berarti bahwa faktor *bukti fisik (tangibles)* mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap *kepuasan konsumen (Y)*

Hasil Uji statistik F (Pengaruh Variabel *kehandalan (reliability) (X1)*, *daya tanggap (responsiveness) (X2)*, *jaminan (assurance) (X3)*, *empati (emphaty) (X4)*, dan *bukti fisik (tangibles) (X5)* terhadap *kepuasan konsumen (Y)* Rumah Makan Zam-Zam Sipin Kota Jambi.)

Secara simultan, pengujian hipotesis dilakukan dengan uji F-test. Uji statistik F pada dasarnya menunjukkan apakah semua variabel independen atau bebas yang dimasukkan dalam model mempunyai pengaruh secara bersama-sama terhadap variabel dependen atau terikat. Uji ini dilakukan dengan membandingkan signifikan F_{hitung} dengan ketentuan:

- Ho diterima, H_a ditolak, jika $F_{hitung} \leq F_{tabel}$ atau $Sig > \alpha$ maka tidak terdapat pengaruh yang signifikan.
- Ho ditolak, H_a diterima, jika $F_{hitung} > F_{tabel}$ atau $Sig < \alpha$ maka terdapat pengaruh yang signifikan.

Tabel.2. Uji F

ANOVA ^b						
Model		Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	46.765	5	9.353	17.520	.008 ^a
	Residual	2.135	4	.534		
	Total	48.900	9			

a. Predictors: (Constant), X5, X3, X4, X1, X2

b. Dependent Variable: Y

Berdasarkan hasil pengolahan data diatas maka dapat diperoleh nilai $F_{hitung} > F_{tabel}$ ($17.520 > 0,008$). Hal ini berarti H_0 ditolak dan H_a diterima serta dapat dinyatakan bahwa variabel independen secara simultan berpengaruh terhadap variabel dependen.

Hasil Koefisien Determinasi (R^2)

Koefisien determinasi digunakan untuk menghitung besarnya Variabel *kehandalan (reliability) (X1)*, *daya tanggap (responsiveness) (X2)*, *jaminan (assurance) (X3)*, *empati (emphaty) (X4)*, dan *bukti fisik (tangibles) (X5)* terhadap *kepuasan konsumen (Y)* Rumah Makan Zam-Zam Sipin Kota Jambi.

Nilai koefisien determinasi dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel.3. Hasil Uji Koefisien Determinasi (R^2)

Model Summary ^b				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.978 ^a	.956	.902	.73064

a. Predictors: (Constant), X5, X3, X4, X1, X2

b. Dependent Variable: Y

RSquare disebut koefisien determinasi. Berdasarkan tabel diatas diperoleh besarnya R Square (R^2) adalah 0,956. Hasil ini menunjukkan bahwa 95% *kepuasan konsumen (Y)* dipengaruhi oleh *kehandalan (reliability) (X1)*, *daya tanggap (responsiveness) (X2)*, *jaminan (assurance) (X3)*, *empati (emphaty) (X4)*, dan *bukti fisik (tangibles) (X5)*. Sedangkan sisanya sebesar 5% *kepuasan konsumen* pada Rumah Makan Zam Zam dipengaruhi oleh variabel lainnya yang tidak diteliti dalam penelitian ini.

KESIMPULAN DAN SARAN

Berdasarkan hasil analisis dan pembahasan yang telah diuraikan, maka kesimpulan didalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Berdasarkan hasil uji hipotesis variabel *keahlian (reliability) (X1)*, *daya tanggap (responsiveness) (X2)*, *jaminan (assurance) (X3)*, *empati (emphaty) (X4)*, dan *bukti fisik (tangibles) (X5)* yang di uji secara simultan Uji F seluruh variabel berpengaruh signifikan terhadap variabel *kepuasan konsumen (Y)*.
2. Berdasarkan hasil uji hipotesis uji t (parsial) variabel *keahlian (reliability) (X1)*, *daya tanggap (responsiveness) (X2)*, tidak berpengaruh terhadap *kepuasan konsumen (Y)* sedangkan variabel *jaminan (assurance) (X3)*, *empati (emphaty) (X4)*, dan *bukti fisik (tangibles) (X5)* sangat berpengaruh terhadap *Kepuasan konsumen (Y)*.

DAFTAR PUSTAKA

- Annisa Restu Krisnasari, “Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Tingkat *Non Performing Financing* Di BPR Syariah Berkah Amal Salman Bandung, Skripsi Universitas Islam Bandung, 2011.
- Della Sebrica DKK, “*Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Harga Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Rumah Makan Kampoeng Djowo Sekatul Kabupaten Kendal*” JOURNAL OF SOCIAL AND POLITIC, Diponogoro, 2014
- Gilang Hayu Arifitama “*Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Rumah Makan Mang Egkin Di Surakarta*” Skripsi Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Surakarta, 2016
- Groonros, “*Sebagai proses, pelayanan berlangsung secara rutin dan berkesinambungan, meliputi seluruh kehidupan orang dalam masyarakat* “.Jakarta ,1990
- Hasibuan, Malayu S.P. 2003. *Organisasi dan Motivasi Dasar Peningkatan Produktivitas*. Jakarta: Bumi Aksara
- Hasibuan, Malayu S.P. 2005. *Manajemen Dasar, Pengertian dan Masalah*. Jakarta: Bumi Aksara
- Hasibuan, Malayu S.P. 2011. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Bandung:Bumi Aksara
- Husaini Usman, *Pengantar Statistika*, Jakarta: Bumi Aksara, 2008.
- Ida Ayu Inten Surya Utami, “*Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Restoran Baruna Sanur*” Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Udayana, Bali, 2015

-
- Kholiq, Abdul. 2011. *Diskursus Manajemen Sumber Daya Manusia*. Yogyakarta: Trust Media
- Menurut Made Arie Sulistyawati “Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Restoran Indus Ubud Gianyar” Skripsi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Udayana (Unud)” Bali, 2015
- Mia fatma handayani, “Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Rumah Makan Ayam Kremes Khas Solo Di Purwodadi” Skripsi Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Surakarta, 2014
- Rahardja dan Manurung,” *Pendapatan merupakan konsep aliran (flow concept)*. (2000)
- Sadili, Samsudin. 2006. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Bandung : Pustaka Setia.
- Sadili, Samsudin. 2006. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Bandung : Pustaka Setia
- Sondang P. Siagian. 2011. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Bumi Aksara. Jakarta.
- Sugiyono, *Metode Penelitian Pendidikan*, Bandung: Alfabeta, 2009.
- Sugiyono. 2010. *Statistik Untuk Penelitian*. Bandung: CV. Alfabeta.
- Sugiyono. 2013. *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sutrisno, Edy. 2013. *Manajemen Sumber Daya Manusia*, Cetakan Kelima. Yogyakarta: Prenada Media
- Toha Anggoro, *Metode Penelitian*, Jakarta: Universitas Terbuka, 2008.
- Tri Ulfa Wardani “Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Bisnis Jasa Transportasi Gojek (Studi Kasus Mahasiswa FEBI UIN Sumatera Utara)” Skripsi Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Sumatera Utara, 2017.
- Tri Wibowo “PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN PADA PT.JNE (Studi Pada PT.JNE Surakarta) Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Surakarta, 2015
- Utami “Analisis Pengaruh Kualitas Produk Kualitas Pelayanan dan Lokasi Terhadap Kepuasan Konsumen”. 2013.