



PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN DI RUMAH MAKAN KURNIA JATIM LEMBANG

Nenden Wini Handayani, Nia Sumiati, Muhammad Syukrullah A

Program Studi Administrasi Publik, STIA Bandung

Abstrak

Pelayanan merupakan bentuk dari pemberian layanan yang dilakukan oleh pelayan terhadap pelanggan. Pelayanan merupakan suatu proses kerja dalam memenuhi kebutuhan masyarakat. Pada proses pelayanan diperlukan suatu konsistensi dari pekerja terhadap pekerjaannya, dalam hal ini yaitu konsistensi dalam memberikan suatu pelayanan terhadap pelanggan. Proses pelayanan yang diberikan akan memberikan dampak terhadap respon atau pengalaman pelanggan terhadap layanan yang diberikan. Oleh karena itu, kualitas suatu pelayanan akan mempengaruhi respon pelanggan terhadap layanan yang diterima. Metode penelitian yang dilakukan pada penelitian ini yaitu dengan menggunakan metode kuantitatif yang digunakan untuk mengumpulkan data, mengolah data, dan menyajikan data berdasarkan angka atau statistic. Data yang dihasilkan yaitu berdasarkan hasil respon dengan jumlah 42 responden melalui instrument angket dengan penilaian Skala Likert. Hasil data yang diperoleh akan diolah secara kuantitatif atau statistic dengan teknik analisis deskriptif, Uji Validasi dan Reliabilitas, serta Analisis Regresi Sederhana yang mencakup Uji Normalitas, Uji Heteroskedastisitas, Uji Regresi Linear Sederhana, Uji Hipotesis (Uji t), dan Keofisien Determinasi. Hasil data yang diperoleh akan menentukan pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan.

Kata Kunci: Kualitas Pelayanan, Kepuasan Pelanggan, Pengaruh Kualitas Pelayanan.

PENDAHULUAN

Pelayanan merupakan bentuk dari pemberian layanan yang dilakukan oleh pelayan terhadap pelanggan. Pelayanan dilakukan untuk memberikan hak pelanggan yang harus dipenuhi. Berbagai aspek yang memerkan

pelayanan menjadi faktor yang perlu diperhatikan. Cesariana, C. et al (2022) menyebutkan bahwa pelayanan merupakan faktor penting yang perlu diperhatikan oleh suatu perusahaan. Perusahaan tentu akan berhubungan secara langsung dengan pelanggan,

*Correspondence Address : Nendenhani@gmail.com

DOI : 10.31604/jips.v10i3.2023. 1609-1619

© 2023UM-Tapsel Press

untuk itu pelayanan sangat penting untuk diperhatikan dalam meningkatkan kepuasan masyarakat.

Pelayanan merupakan suatu kinerja yang dilakukan oleh pekerja untuk memberikan layanan. Ibrahim, M. & Thawil, S.M. (2019) menyebutkan bahwa pelayanan merupakan suatu proses kerja dalam memenuhi kebutuhan masyarakat. Pada proses pelayanan diperlukan suatu konsistensi dari pekerja terhadap pekerjaannya, dalam hal ini yaitu konsistensi dalam memberikan suatu pelayanan terhadap pelanggan. Tanjung, R. et al (2019) menyebutkan bahwa sebuah komitmen dari tenaga pelayanan sangat diperlukan untuk menciptakan kestabilan pelayanan yang diberikan pada setiap layanan. Pelayanan yang dilakukan perlu konsistensi yang baik dalam memberikan layanan kepada pelanggan.

Proses pelayanan yang diberikan akan memberikan dampak terhadap respon atau pengalaman pelanggan terhadap layanan yang diberikan. Oleh karena itu, kualitas suatu pelayanan akan mempengaruhi respon pelanggan terhadap layanan yang diterima. Nanincova, N. (2019) menyebutkan bahwa kualitas layanan merupakan salah satu faktor yang mempengaruhi keepuasan pelanggan. Kualitas pelayanan sangat penting untuk ditingkatkan, oleh karenanya diperlukan suatu tata kelola yang matang terhadap pelayanan yang akan diberikan. Ali, K. & Saputra A. (2020) menyebutkan bahwa tata kelola suatu pelayanan akan menciptakan suatu pelayanan yang berkualitas. Adanya pelayanan akan membangun pelayanan yang terencana dan terkonsep dengan baik, sehingga akan menciptakan pelayanan yang berkualitas.

Kualitas pelayanan merupakan faktor yang perlu diperhatikan oleh suatu perusahaan atau bidang pelayanan. Kualitas pelayanan yang berkualitas akan memberikan hasil layanan yang

berkualitas (Cesariana, C. et al. 2022). Selain itu, adanya kualitas pelayanan yang diberikan terhadap pelanggan akan menciptakan suatu loyalitas pelanggan terhadap perusahaan (Anggraini, F. & Budiarti, A. 2020). Suatu pelayanan yang diberikan terhadap pelanggan akan memberikan kepuasan dan pengalaman pelanggan yang berharga sehingga akan menciptakan loyalitas atau pelanggan tetap perusahaan. Menciptakan pelayanan yang berkualitas harus memerlukan strategi pelayanan, salah satunya yaitu memberikan rasa aman dan nyaman terhadap pelanggan. Adanya faktor tersebut akan menciptakan loyalitas pelanggan terhadap perusahaan (Insani, N.A. & Madiawati, P.N. 2020). Disatu sisi bahwa dalam menciptakan kepercayaan pelanggan terhadap perusahaan sangatlah tidak mudah.

Persaingan didunia perindustrian atau perdagangan sangat ketat, banyak hal yang dikembangkan dan ditingkatkan oleh setiap perusahaan dalam memberikan kepercayaan kepada pelanggan. Perusahaan dengan kualitas pelayanan yang berkualitas akan mudah untuk mendapatkan kepercayaan pelanggan. Oleh karena itu, eksistensi perusahaan akan terbantu dengan adanya kualitas pelayanan. Jika kualitas pelayanan yang diberikan sudah baik, maka akan tercipta suatu pelayanan yang prima bagi pelanggan (Mulyapradana, A. et al 2020). Oleh karena itu, kualitas pelayanan akan mempengaruhi kepuasan masyarakat atau pelanggan.

Kepuasan masyarakat merupakan respon yang diberikan terhadap pelayanan yang telah diterima oleh pelayan. Respon tersebut akan mempengaruhi hasil kinerja yang telah dilakukan oleh pelayan terhadap pelanggan. Respon masyarakat merupakan upaya untuk mengetahui kualitas pelayanan yang diberikan kepada masyarakat atau pelanggan (Puspitarini, R.C. 2021). Suatu kualitas kinerja pelayanan yang diberikan dapat

didketahui melalui respon masyarakat atau pelanggan yang telah menerima pelayanan. Kepuasan masyarakat atau respon masyarakat merupakan hal penting yang perlu diperhatikan, untuk menciptakan respon yang positif diperlukan pelayanan yang berkualitas. Adanya suatu respon masyarakat merupakan ukuran keberhasilan suatu perusahaan atau bidang pelayanan dalam memberikan layanan terhadap masyarakat atau pelanggan (Handayani, L. & Suryani, N. 2019).

Perusahaan yang memiliki kinerja pelayanan kepada masyarakat atau pelanggan sangat membutuhkan respon masyarakat yang positif. Kualitas pelayanan akan mempengaruhi nama perusahaan di mata pelanggan atau masyarakat, sehingga perusahaan akan terkenal positif oleh masyarakat melalui kinerja pelayanan yang berkualitas. Begitupun pada perusahaan perdagangan, pelayanan merupakan aspek penting yang sangat diperhatikan dalam melayani konsumen. Konsumen akan memberikan respon sesuai kinerja pelayanan yang diberikan. Konsumen akan memberikan respon positif jika pelayanan yang diberikan berkualitas. Jika kualitas pelayanan yang kurang baik, maka akan konsumen akan memberikan respon yang kurang baik. Oleh karena itu, respon pelanggan akan menentukan keberhasilan suatu perusahaan atau instansi (Awaliyah, H. 2021).

Berdasarkan pentingnya pelayanan dalam suatu perusahaan perdagangan, kinerja pemberian pelayanan terhadap pelanggan dituntut untuk memiliki keterampilan yang mempengaruhi kualitas pelayanan, seperti responsif, adaptif, serta komunikatif terhadap pelanggan. Faktor lain yang mendukung adanya kualitas pelayanan pada suatu perusahaan yaitu disiplin kerja pegawai, tanggung jawab, serta motivasi kerja (Karlina, E. et al. 2019, Burelia, U. et al 2022., & Frinaldi, A. et al. n.d). Oleh karena itu, penelitian

yang akan dilakukan yaitu mengetahui pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan di Rumah Makan Kurnia Jatim Lembang.

Pelayanan merupakan bentuk pemberian jasa yang dilakukan seseorang terhadap orang lain. Pelayanan dilakukan untuk memenuhi kebutuhan seseorang. Pelayanan dalam ruang lingkup perusahaan berarti merupakan bentuk pemberian layanan terkait kebutuhan pelanggan untuk memberikan kepuasan layanan. Menurut Brata (2003 menyebutkan bahwa pelayanan merupakan bentuk layanan interaksi langsung yang dilakukan seseorang terhadap oranglain untuk menciptakan kepuasan. Bentuk pelayanan yang menjadi faktor utama dalam menciptakan pelayanan yang baik yaitu dapat dilihat dari kinerja pekerja layanan terhadap pelanggan. Pegawai dalam perusahaan dapat melakukan pelayanan yang berdasarkan kebutuhan konsumen atau pelanggan. Beberapa faktor yang mempengaruhi tingkat pelayanan yaitu perhatian terhadap waktu, ketepatan, keamanan, kenyamanan, kualitas, biaya, proses, kepuasan pelanggan, serta tanggung jawab (Tanjung, R. et al 2019). Hal tersebut dapat dijadikan sebuah landasan kinerja dalam pelayanan untuk menciptakan pelayanan yang berkualitas.

Kualitas pelayanan merupakan faktor yang sangat penting dalam dunia perindustrian atau perdagangan. Hal tersebut untuk memberikan kepercayaan pelanggan terhadap perusahaan, sehingga pelanggan dapat merasakan kepuasan terhadap pelayanan yang diberikan. Pelayanan yang berkualitas sangat diperlukan oleh pelanggan. Menciptakan kualitas pelayanan perlu memerhatikan standar pelayanan. Parasuraman, Zeithmail, dan Berry (dalam Saputri, R.S.D. 2019) pada penelitiannya mengadaptasi model kualitas layanan yang terdiri dari bukti

fisik (tangible), daya tarik (fasilitas, penampilan, perlengkapan), keandalan (Reliability), bertanggungjawab, daya tanggap (responsiveness), jaminan dan kepastian (Assurance), keamanan dan kenyamanan, empati, dan kreatif.

Masyarakat merupakan konsumen dari sebuah perusahaan. Respon masyarakat terhadap perusahaan akan menentukan kualitas perusahaan. Respon yang diharapkan oleh setiap perusahaan tentu mendapatkan respon yang positif. Menciptakan respon yang positif dari pelanggan diperlukan kinerja yang berkualitas. Respon masyarakat sangat penting bagi kemajuan dan perkembangan suatu perusahaan (Anggraini, F. & Budiarti, A. 2020). Dalam mewujudkannya, perusahaan harus mempunyai standar operasional prosedur sebagai landasan pelaksanaan. Standar tersebut harus mengacu pada kebutuhan dan kenyamanan pelanggan. Pentingnya kepuasan masyarakat menjadi landasan perusahaan untuk menjalankan kinerja dengan penuh tanggungjawab.

Respon kepuasan pelanggan menjadi tolak ukur untuk pengembangan dan evaluasi perusahaan. Terdapat beberapa indikator yang menjadi tolak ukur dalam ketercapaian kepuasan pelanggan dalam suatu perusahaan. Prananda, Y. et al (2019) dalam penelitiannya menentukan indikator kepuasan pelanggan berdasarkan Kualitas jasa, kualitas produk, harga, fasilitas, komunikasi pekerja, keamanan dan kenyamanan, ketepatan, kecepatan, serta keramahan pekerja. Indikator tersebut merupakan landasan untuk mengetahui ketercapaian respon kepuasan pelanggan terhadap suatu produk pada perusahaan. Respon dapat diambil setelah pelanggan menerima pelayanan yang diberikan.

Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan di Rumah Makan Jatim Lembang

Kualitas pelayanan dalam suatu perusahaan terhadap pelanggan akan berpengaruh pada respon yang diberikan oleh pelanggan. Pelanggan akan memberikan sebuah respon berdasarkan hasil pelayanan yang diberikan. Perusahaan suatu produk harus memberikan pelayanan yang berkualitas terhadap pelanggan untuk mendapatkan respon yang positif. Sudah menjadi keharusan setiap perusahaan untuk mengelola kinerja dengan penuh tanggungjawab dan memperhatikan kebutuhan pelanggan. Salah satu hal yang menjadi pedoman pelanggan pada perusahaan yaitu kesesuaian harga terkait produk yang diberikan (Gofur, A. 2019). Harga menjadi salah satu acuan pelanggan untuk mengkonsumsi produk.

Ristiani, I.Y. (2020) dalam hasil penelitiannya menyebutkan bahwa pelayanan yang diberikan kepada pelanggan sesuai dengan prosedur dan standar pelayanan memberikan respon yang positif dari pelanggan. Pada pelayanan Rumah Makan diperlukan pelayanan yang maksimal yang sesuai dengan prosedur dan standar pelayanan perusahaan untuk memberikan kenyamanan dan kepuasan pelanggan. Selain itu, respon pelanggan akan menentukan kualitas pelayanan perusahaan.

METODE PENELITIAN

Metode penelitian yang dilakukan pada penelitian ini yaitu dengan menggunakan metode kuantitatif. Metode kuantitatif merupakan metode yang digunakan untuk mengumpulkan data, mengolah data, dan menyajikan data berdasarkan angka atau statistic. Responden pada penelitian kuantitatif menjadi subjek utama dalam pengumpulan data. Penelitian kuantitatif menjadi landasan dalam pelaksanaan penelitian untuk

menciptakan alur yang jelas dan statistic. Menurut Sugiono (dalam Hafidz, I.A. et al 2021) menyebutkan bahwa penelitian kuantitatif merupakan penelitian yang berlandaskan pada data populasi dan sampel yang merupakan subjek utama pada penelitian. Tujuan pada penelitian kuantitatif ini yaitu untuk mengetahui ketercapaian hipotesis yang telah ditentukan berdasarkan variabel-variabel pada penelitian. Variabel pada penelitian ini ditentukan dua variabel, yaitu variabel kualitas pelayanan dan variabel kepuasan pelanggan. Variabel tersebut menjadi acuan peneliti dalam mengumpulkan data penelitian. Data yang dihasilkan pada setiap variabel diambil melalui instrument penelitian. Instrument yang digunakan yaitu melalui penyebaran angket terkait indikator-indikator kualitas pelayanan dan kepuasan pelanggan terhadap layanan Rumah Makan Jatim di Lembang. Data yang dikumpulkan melalui instrument penelitian diambil berdasarkan subjek penelitian yang berjumlah 42 responden dari pelanggan Rumah Makan Jatim Lembang. Data yang diperoleh akan diolah dan diuji validitas serta keabsahannya sehingga akan menghasilkan data berdasarkan hipotesis yang telah ditentukan.

Pengukuran kualitas pelayanan yang ada di Rumah Makan Jatim Lembang merupakan penilaian terhadap kinerja yang dilakukan oleh pelayan terhadap pelanggan. Penentuan kualitas pelayanan dapat dilihat dari hasil data responden atau pelanggan yang ada di Rumah Makan Jatim Lembang. Data yang dihasilkan untuk mengetahui kualitas pelayanan dapat dilihat dari data yang berdasarkan pada indikator-indikator pada instrument penelitian. Indikator kualitas pelayanan tersebut yaitu mengacu pada Parasuraman, Zeithmail, dan Berry (dalam Saputri, R.S.D. 2019). Indikator kualitas tersebut diadaptasi berdasarkan kebutuhan pada penelitian. Adapun indikator kualitas pelayanan

pada penelitian ini yaitu 1) bukti fisik (tangible) perusahaan rumah makan harus menyediakan bukti fisik pembayaran serta daftar harga makanan, 2) daya tarik (fasilitas, penampilan, perlengkapan) merupakan fasilitas yang disediakan perusahaan rumah makan sebagai daya Tarik pelanggan, 3) keandalan (Reliability) pelayan rumah makan harus memiliki keandalan dari setiap tupoksi kinerja, 4) bertanggungjawab terhadap setiap pekerjaan, 5) daya tanggap (responsiveness) yaitu pelayan harus memiliki respon yang cepat dan tepat, 6) jaminan dan kepastian (Assurance) menyediakan layanan pengaduan terhadap pelayanan, 7) keamanan dan kenyamanan yaitu perusahaan harus mengutamakan pemenuhan kebutuhan pelanggan, dan 8) kreatif yaitu perusahaan harus memiliki kreatifitas terhadap produk atau makanan.

Pengukuran kepuasan pelanggan merupakan penilaian ketercapaian respon terkait kepuasan pelanggan pada Rumah Makan Jatim Lembang. Pengukuran kepuasan masyarakat diperlukan penyesuaian indikator ketercapaian. Indikator yang ditentukan pada penelitian ini yaitu mengadaptasi indikator yang telah dilakukan oleh Prananda, Y. et al (2019). Pada penelitian ini ditentukan penyesuaian indikator yang berdasarkan kebutuhan, seperti 1) kualitas jasa (pelayan) yaitu pelayan melakukan kinerja yang sesuai dengan kebutuhan pelanggan, 2) kualitas produk yaitu produk yang disajikan atau disediakan memiliki kesesuaian yang baik, 3) harga pada produk sesuai dengan kualitas, 4) fasilitas pada rumah makan yang baik, 5) komunikasi pekerja yang baik (komunikatif), 6) keamanan dan kenyamanan pada rumah makan, 7) ketepatan dan kecepatan pelayanan, serta 8) keramahan pelayan rumah makan Jatim Lembang terhadap pelanggan.

Pengukuran kualitas pelayanan dan pengukuran kepuasan pelanggan merupakan penilaian ketercapaian indikator dari setiap variabel yang berdasarkan hasil responden. Data yang disajikan dalam pengumpulan data tersebut yaitu dalam bentuk Skala Likert dari rentang “Sangat Tidak Setuju” hingga “Sangat Setuju”. Hasil data yang diperoleh akan diolah secara kuantitatif atau statistic dengan teknik analisis deskriptif, Uji Validasi dan Reliabilitas, serta Analisis Regresi Sederhana yang mencangkup Uji Normalitas, Uji Heteroskedastisitas, Uji Regresi Linear Sederhana, Uji Hipotesis (Uji t), dan Keofisien Determinasi.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Karakteristik Responden

Tabel 1. Karakteristik Responden

Responden	Jumlah	Persentase
<i>Jenis Kelamin:</i>		
Laki-laki	17	40%
Perempuan	25	60%
<i>Usia:</i>		
18 – 28 Tahun	7	17%
29 – 39 Tahun	14	33%
40 – 50 Tahun	15	36%
> 50 Tahun	6	14%
<i>Penghasilan per Bulan:</i>		
Rp 3.500.000 – Rp 5.500.000	14	33%
Rp 5.510.000 – Rp 7.500.000	17	40%
> Rp 7.500.000	11	26%

Pada penelitian yang dilakukan terhadap rumah makan Kurnia Jatim Lembang, responden yang dilibatkan adalah pelanggan rumah makan sebanyak 42 orang. Responden didominasi oleh perempuan sebanyak 60% atau sejumlah 25 orang. Pada rentang usia didominasi oleh responden dengan rentang usia 40 – 50 tahun

sebanyak 36% atau 15 orang, diikuti dengan rentang usia 29 – 39 tahun sebanyak 33% atau 14 orang. Pada kategori penghasilan per bulan, didominasi oleh responden dengan penghasilan Rp 5.510.000 – Rp 7.500.000 sebanyak 40%.

Analisis Deskriptif

Tabel 2. Analisis Deskriptif

Variabel	Min Skor	Max Skor	Rata-rata tertinggi	Std. Deviasi
Kualitas Pelayanan	1	5	4,52	0,831
Kepuasan Pelanggan	1	5	4,50	0,845

Berdasarkan hasil uji analisis deskriptif dapat diketahui bahwa skor rata-rata tertinggi pada variabel kualitas pelayanan terdapat pada pernyataan mengenai “Keamanan dan Kenyamanan”, skor ini menunjukkan bahwa pelanggan yang datang ke rumah makan Jatim Lembang sangat setuju dengan keamanan dan kenyamanan di rumah makan Jatim Lembang. Selanjutnya skor rata-rata tertinggi untuk variabel kepuasan pelanggan terdapat pada pernyataan mengenai “Fasilitas pada Rumah Makan yang Baik”, skor ini menunjukkan bahwa pelanggan yang datang sangat setuju dan nyaman dengan fasilitas yang terdapat di rumah makan Jatim lembang.

Uji Validitas

Uji validitas mengacu pada seberapa jauh suatu variabel dapat mengukur apa yang menjadi target pengukuran. Suatu variabel dinyatakan valid apabila nilai r hitung > r tabel. Berdasarkan hasil pengujian, seluruh item pernyataan yang digunakan dalam

penelitian memiliki nilai r hitung $>$ r tabel. Sehingga seluruh item pernyataan dapat dikatakan valid.

Tabel 3. Uji Validitas

Variabel	Item Pernyataan	r hitung	r tabel	Keterangan
Kualitas Pelayanan	X.1	0,451	0,3044	Valid
	X.2	0,810	0,3044	Valid
	X.3	0,693	0,3044	Valid
	X.4	0,792	0,3044	Valid
	X.5	0,821	0,3044	Valid
	X.6	0,774	0,3044	Valid
	X.7	0,826	0,3044	Valid
	X.8	0,855	0,3044	Valid
Kepuasan Pelanggan	Y.1	0,736	0,3044	Valid
	Y.2	0,832	0,3044	Valid
	v3	0,848	0,3044	Valid
	Y.4	0,823	0,3044	Valid
	Y.5	0,793	0,3044	Valid
	Y.6	0,809	0,3044	Valid
	Y.7	0,654	0,3044	Valid
	Y.8	0,773	0,3044	Valid

Uji Reliabilitas

Pengujian ini bertujuan untuk mengetahui apakah item pernyataan yang digunakan dapat dikategorikan reliabel atau andal dalam melakukan pengujian di waktu yang berbeda-beda atau tidak. Item pernyataan dapat dikatakan reliabel apabila memiliki nilai Cronbach's Alpha $>$ 0,600. Berdasarkan hasil pengujian, seluruh item pernyataan dikatakan reliabel karena memiliki nilai Cronbach's Alpha $>$ 0,600.

Tabel 4. Uji Reliabilitas

Variabel	Cronbach's Alpha	Kriteria	Keterangan
Kualitas Pelayanan	0,885	0,600	Reliabel
Kepuasan Pelanggan	0,908	0,600	Reliabel

Uji Normalitas

Uji ini dianalisis dengan tujuan untuk mengetahui apakah data penelitian berdistribusi normal atau tidak. Syarat untuk data dapat dikategorikan berdistribusi normal apabila memiliki nilai sig. $>$ 0,05. Berdasarkan hasil pengujian menggunakan metode Kolmogorov-Smirnov, diperoleh nilai sig. $>$ 0,05, sehingga data dapat dikategorikan berdistribusi normal sesuai dengan tabel 5 sebagai berikut.

Tabel 5. Uji Normalitas-Kolmogorov-Smirnov

		Unstandardized Residual
N		42
Normal Parameters, b	Mean	.0000000
	Std. Deviation	2.75726676
Most Extreme Differences	Absolute	.148
	Positive	.104
	Negative	-.148
Test Statistic		.148
Asymp. Sig. (2-tailed)		.071c
a. Test distribution is Normal.		
b. Calculated from data.		
c. Lilliefors Significance Correction.		

Uji Heteroskedastisitas

Uji heteroskedastisitas bertujuan untuk menguji apakah model regresi terjadi ketidaksamaan variance dari nilai residual satu pengamatan ke

pengamatan yang lain atau tidak. Model regresi yang tidak memiliki gejala heteroskedastisitas harus memiliki nilai sig. > 0,05. Dalam pengujian menggunakan metode glejser, diperoleh nilai sig. > 0,05, maka dengan ini tidak terdapat gejala heteroskedastisitas.

Tabel 6. Uji Heteroskedastisitas

Model	Unstandardized Coefficients	Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta	
1 (Constant)	7.751	1.875		4.134
Kualitas	-.172	.055	-.444	1.103

Uji Koefisien Determinasi

Uji koefisien determinasi bertujuan untuk mengukur besar pengaruh yang ditimbulkan dari variabel independen terhadap variabel dependen. Berdasarkan hasil pengujian, diperoleh besar pengaruh dari variabel Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan adalah sebesar 73%, sedangkan sisanya sebesar 27% dapat dipengaruhi oleh variabel lain diluar penelitian.

Tabel 7. Uji Koefisien Determinasi

R	R Square	Adjusted R Square
0,855	0,730	0,724

Uji Regresi Linear Sederhana

Pengujian ini dilakukan untuk mengetahui arah pengaruh dari variabel independen terhadap variabel dependen.

Dengan persamaan $Y = a + bx$, diperoleh hasil sebagai berikut.

Tabel 8. Uji Regresi Linear

Model	Koefisien Regresi	Std. Error	t statistic	Sig.
Konstanta	3,179	0,980	3,244	0,003
Kualitas Pelayanan	0,911	0,087	10,411	0,000

Berdasarkan tabel 8, diperoleh hasil $Y = 3,179 + 0,911x$, nilai konstanta pada persamaan regresi dengan nilai 3,179 menunjukkan bahwa apabila kualitas pelayanan tidak memberikan pengaruh apapun terhadap kepuasan pelanggan, maka nilai dari kepuasan pelanggan sendiri adalah sebesar 3,179. Nilai koefisien sebesar 0,911 memiliki arti bahwa apabila kualitas pelayanan memberikan pengaruh sebesar satu satuan, maka nilai dari kepuasan pelanggan akan naik sebesar 0,911.

Uji Hipotesis - Uji t

Uji hipotesis dilakukan dengan uji t yang bertujuan untuk mengetahui apakah hipotesis alternatif yang diteliti dapat diterima atau ditolak. Nilai sig. yang lebih kecil dari 0,05 maka hipotesis alternatif dapat diterima dan apabila nilai sig. lebih besar dari 0,05 maka hipotesis alternatif ditolak. Berdasarkan hasil uji t yang telah dilakukan pada tabel 8, diperoleh nilai sig. sebesar $0,000 < 0,05$, sehingga dengan hasil ini dapat disimpulkan bahwa hipotesis mengenai

kualitas pelayanan dapat berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan dapat diterima.

PEMBAHASAN

Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan di Rumah Makan Kurnia Jatim Lembang adalah faktor yang penting dalam menjaga hubungan baik dengan pelanggan dan memastikan kesuksesan bisnis jangka panjang. Kualitas pelayanan yang baik di Rumah Makan Kurnia Jatim Lembang, seperti respons yang cepat, keramahan staf, keahlian dalam menjelaskan menu, dan efisiensi dalam melayani pelanggan, dapat menciptakan pengalaman makan yang positif. Pelanggan yang merasa diperhatikan dan dilayani dengan baik akan cenderung merasa puas dengan kunjungan mereka ke restoran tersebut. Komunikasi yang baik antara staf pelayanan dan pelanggan sangat penting dalam meningkatkan kepuasan pelanggan. Staf yang dapat mendengarkan dengan baik, merespons pertanyaan dengan jelas, dan memberikan informasi yang akurat akan membantu pelanggan merasa dipahami dan dihargai. Sebaliknya, jika komunikasi tidak efektif, pelanggan mungkin merasa frustrasi dan kecewa. Kualitas pelayanan yang baik dapat membantu membangun citra positif Rumah Makan Kurnia Jatim Lembang di mata pelanggan. Pelanggan yang puas dengan pelayanan yang diberikan cenderung merekomendasikan restoran kepada orang lain dan dapat menjadi pelanggan setia. Sebaliknya, pelayanan yang buruk dapat merusak citra merek dan menyebabkan pelanggan mencari alternatif lain. Kualitas pelayanan yang cepat dan responsif sangat penting dalam menciptakan kepuasan pelanggan. Ketika pelanggan datang dengan harapan untuk mendapatkan pelayanan yang efisien dan cepat, staf pelayanan di Rumah Makan Kurnia Jatim Lembang harus dapat memberikan respon yang

cepat terhadap permintaan pelanggan, baik itu dalam mengambil pesanan, menyajikan makanan, atau menangani keluhan.

SIMPULAN

Berdasarkan penelitian mengenai pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan di Rumah Makan Kurnia Jatim Lembang, dapat diambil beberapa kesimpulan sebagai berikut: Kualitas pelayanan memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan di Rumah Makan Kurnia Jatim Lembang. Pelanggan yang mendapatkan pelayanan yang baik, cepat, ramah, dan efisien cenderung lebih puas dengan pengalaman makan mereka. Komunikasi yang efektif antara staf pelayanan dan pelanggan juga berperan penting dalam meningkatkan kepuasan pelanggan. Ketika staf pelayanan dapat dengan baik mendengarkan kebutuhan dan harapan pelanggan, serta memberikan informasi yang jelas dan akurat, maka kepuasan pelanggan dapat tercapai. Berdasarkan kesimpulan di atas, beberapa saran dapat diajukan untuk meningkatkan pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan di Rumah Makan Kurnia Jatim Lembang: Melakukan pelatihan dan pengembangan keterampilan bagi staf pelayanan. Pelatihan dapat mencakup komunikasi efektif, keterampilan interpersonal, keramahan, pengetahuan tentang menu, dan pemahaman terhadap kebutuhan pelanggan. Dengan staf yang terampil dan berpengetahuan, mereka akan mampu memberikan pelayanan yang lebih baik kepada pelanggan. Melakukan survei kepuasan pelanggan secara berkala. Rumah Makan Kurnia Jatim Lembang dapat menggunakan survei atau umpan balik dari pelanggan untuk mengevaluasi pengalaman makan mereka. Hal ini dapat membantu dalam mengidentifikasi area-area di mana perbaikan diperlukan dan memungkinkan manajemen untuk

mengambil tindakan yang sesuai. Mengutamakan kebersihan dan pemeliharaan restoran. Suasana yang bersih, rapi, dan nyaman dapat memberikan kesan positif kepada pelanggan. Selain itu, menjaga kebersihan dapur dan area persiapan makanan juga penting untuk menjaga kualitas makanan yang disajikan.

DAFTAR PUSTAKA

- Anggraini, F., & Budiarti, A. (2020). Pengaruh harga, promosi, dan kualitas pelayanan terhadap loyalitas pelanggan dimediasi kepuasan pelanggan pada konsumen gojek. *Jurnal Pendidikan Ekonomi (JUPE)*, 8(3), 86-94.
- Ali, K., & Saputra, A. (2020). Tata Kelola Pemerintahan Desa Terhadap Peningkatan Pelayanan Publik Di Desa Pematang Johar. *Warta Dharmawangsa*, 14(4), 602-614.
- Awaliyah, H. (2021). Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Haji dan Umroh Kantor Kementerian Agama Kota Banjarbaru. *Jurnal Niara*, 13(2), 29-36.
- Burelia, U., Urva, G., & Sellyana, A. (2022). MENGUKUR TINGKAT KEPUASAN MASYARAKAT PADA PELAYANAN KEPOLISIAN RESOR (POLRES) DUMAI MENGGUNAKAN ALGORITMA K-MEANS CLUSTERING. *JUTEKINF (Jurnal Teknologi Komputer dan Informasi)*, 10(1), 12-18.
- Brata, (2003). Dasar-Dasar Pelayanan Prima. Jakarta: Elex Media Komputindo.
- Cesariana, C., Juliansyah, F., & Fitriyani, R. (2022). Model keputusan pembelian melalui kepuasan konsumen pada marketplace: Kualitas produk dan kualitas pelayanan (Literature review manajemen pemasaran). *Jurnal Manajemen Pendidikan Dan Ilmu Sosial*, 3(1), 211-224.
- Frinaldi, A., Saputra, B., Putri, N. E., Jumiati, J., Mubarak, A., Magriasti, L., ... & Distra, F. N. PENGARUH KUALITAS KERJA DAN MOTIVASI KERJA PEGAWAI PEMERINTAH DAERAH TERHADAP KEPUASAN MASYARAKAT KABUPATEN ACEH SINGKIL. *Jurnal El-Riyasah*, 13(2), 30-49.
- Gofur, A. (2019). Pengaruh kualitas pelayanan dan harga terhadap kepuasan pelanggan. *Jurnal Riset Manajemen Dan Bisnis (JRMB) Fakultas Ekonomi UNIAT*, 4(1), 37-44.
- Handayani, L., & Suryani, N. (2019). Pengaruh Kinerja Pegawai, Komunikasi Interpersonal dan Lingkungan Kerja Fisik Terhadap Kepuasan Masyarakat Melalui Kualitas Pelayanan. *Economic Education Analysis Journal*, 8(2), 743-757.
- Ibrahim, M., & Thawil, S. M. (2019). Pengaruh kualitas produk dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen. *Jurnal Riset Manajemen Dan Bisnis (JRMB) Fakultas Ekonomi UNIAT*, 4(1), 175-182.
- Insani, N. A., & Madiawati, P. N. (2020). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga dan Promosi terhadap Loyalitas Pelanggan GoFood di Kota Bandung. *Jurnal Ilmiah MEA (Manajemen, Ekonomi, & Akuntansi)*, 4(3), 112-122.
- Karlina, E., Rosanto, O., Saputra, N. E., Sitasi, C., & Karlina, E. (2019). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kedisiplin Pegawai Terhadap Kepuasan Masyarakat Pada Kantor Lurah Klender Jakarta Timur. *Widya Cipta*, 3(1), 7-16.
- Nanincova, N. (2019). Pengaruh kualitas layanan terhadap kepuasan pelanggan noach cafe and bistro. *Agora*, 7(2).
- Mulyapradana, A., Anjarini, A. D., & Harnoto, H. (2020). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan di PT. Tempo Cabang Tegal. *Jesya (Jurnal Ekonomi dan Ekonomi Syariah)*, 3(1), 26-38.
- Prananda, Y., Lucitasari, D. R., & Khannan, M. S. A. (2019). Penerapan metode service quality (servqual) untuk peningkatan kualitas pelayanan pelanggan. *Opsi*, 12(1), 1-11.
- Puspitarini, R. C. (2021). Analisis Indeks Kepuasan Masyarakat Mal Pelayanan Publik Kota Probolinggo. *Publicio: Jurnal Ilmiah Politik, Kebijakan Dan Sosial*, 3(1), 56-61.
- Ristiani, I. Y. (2020). Manajemen pelayanan publik pada mall pelayanan publik di Kabupaten Sumedang Provinsi Jawa Barat. *Coopetition*, 11(2), 325691.
- Saputri, R. S. D. (2019). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Harga Terhadap Loyalitas Pelanggan Grab Semarang. *CoverAge: Journal of Strategic Communication*, 10(1), 46-53.
- Tanjung, R., Cecep, C., Sulaeman, D., Hanafiah, H., & Arifudin, O. (2019). Manajemen

Nenden Wini Handayani, Nia Sumiati, Muhammad Syukrullah A

Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Di Rumah Makan Kurnia.....(Hal 1609-1619)

Pelayanan Prima Dalam Meningkatkan Kepuasan Mahasiswa Terhadap Layanan Pembelajaran (Studi Kasus di STIT Rakeyan Santang Karawang). *Jurnal Ilmiah MEA (Manajemen, Ekonomi, & Akuntansi)*, 3(1), 234-242.