

PENGARUH PELAYANAN PRIMA TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN DI JADE BAMBOO RESTO YOGYAKARTA

Fadilah Hasanah
fadhilah@yahoo.com
 Prodi PKK JPTK FKIP UST

Abstrak

Tujuan penelitian ini adalah untuk menganalisis pengaruh layanan prima terhadap kepuasan pelanggan di Jade Bamboo Resto Yogyakarta. Penelitian ini termasuk jenis penelitian *ex-post facto*. Metode pengumpulan data menggunakan angket dan dokumentasi. Teknik analisis data menggunakan analisis deskriptif dengan uji korelasi *Product Moment* yang didahului uji prasyarat analisis, yaitu uji normalitas dan linieritas. Hasil penelitian menunjukkan ada pengaruh positif dan signifikan antara variabel pelayanan prima terhadap kepuasan pelanggan. Layanan prima dalam kategori tinggi dengan frekuensi relatif 54,55% dan kepuasan pelanggan dalam kategori tinggi dengan frekuensi relatif 53,25%. Berdasarkan hasil uji korelasi *Product Moment*, diperoleh $r_{hitung} = 0,448$. Nilai r_{tabel} pada taraf signifikan 5% untuk $N = 77$ adalah 0,227 ($r_{xy} 0,448 > r_{tabel} 0,227$). Koefisien determinan (R^2) sebesar 0,201, artinya besarnya sumbangan yang diberikan oleh variabel pelayanan prima terhadap variabel kepuasan pelanggan adalah sebesar 20,1%, sedangkan sisanya 79,9% dipengaruhi oleh faktor lain yang tidak dibahas dalam penelitian ini, seperti kualitas produk makanan, harga makanan, fasilitas, harga.

Kata Kunci: layanan prima, kepuasan pelanggan

Abstract

This study aimed to describe (1) excellent service, (2) customers' satisfaction, and (3) the influence of excellent service toward customers' satisfaction. This study was ex-post facto. Data collecting methods used questionnaires and documentation. Data analyzing methods used descriptive analysis and hypothesis testing by using Product Moment that was started by normality and linearity test. This study shows that excellent service was in high category with the relative frequency 54.55% and customers' satisfaction was in high category with relative frequency 53.25%. Based on the result of Product Moment, the score of r_{xy} was 0,448. The score of r table in the significant level 5% for total respondents 77 was 0.227 ($r_{xy} 0,448 > r_{table} 0.227$). It could be stated there was a positive and significant influence of excellent service toward customers' satisfaction. The determinant coefficient (R^2) was 0.201, it means that excellent service gave contribution for about 20.1% toward customers' satisfaction, while 79.9% was influenced by other factors that were not discussed in this study; they were quality, price, service, facilities of the product, and easiness of customers' satisfaction.

Keyword(s) : family revenue, customers' satisfaction

PENDAHULUAN

Usaha kuliner di Yogyakarta semakin berkembang dengan menawarkan berbagai menu khusus untuk menarik minat konsumen mengunjungi dan mengkonsumsi makanan ditempat tersebut. Restoran sebagai salah satu usaha kuliner yang bergerak dibidang usaha makanan, berusaha untuk menawarkan sesuatu yang unik dan diharapkan dapat menjaring

pelanggan atau konsumen lebih banyak lagi. Setiap restoran berupaya mempertahankan pelayanan yang memadai ataupun meningkatkan pelayanannya walau harus mengeluarkan biaya yang tidak sedikit. Pelayanan adalah suatu kegiatan atau urutan kegiatan yang terjadi dalam interaksi langsung antara seseorang dengan orang lain atau mesin secara fisik, dan menyediakan kepuasan pelanggan (Nur Hasyim, 2015).

Sedangkan menurut Ernawati, dkk (2008:42) layanan prima adalah upaya maksimal yang mampu diberikan oleh petugas pelayanan dari suatu perusahaan industri jasa pelayanan untuk memenuhi harapan dan kebutuhan pelanggan sehingga tercapai suatu kepuasan. Berdasarkan penjelasan di atas, dapat disimpulkan bahwa pelayanan merupakan kegiatan yang berhubungan dengan interaksi antara seseorang dengan orang lain untuk mendapatkan kepuasan.

Pelayanan tamu yang dilakukan secara ramah dan cepat akan membuat tamu merasa dihormati dan dihargai atas keberadaannya di Jade Bamboo Resto. Jade Bamboo Resto sebagai jasa industri pelayanan sangat mengharapkan tamu akan kembali lagi, maka dari itu seorang pramusaji yang profesional sebaiknya memberikan pelayanan yang prima ketika sedang melayani pelanggan. Hal tersebut akan berdampak positif pada penilaian kualitas kinerja pelayanan sehingga akan menambah keuntungan. Menurut Atep Adya Barata (2003:31-32), faktor yang mengembangkan budaya Pelayanan Prima, yaitu kemampuan (*ability*), sikap (*attitude*), penampilan (*appearance*), perhatian (*attention*), tindakan (*action*), dan tanggung jawab (*accountability*). Berdasarkan penjelasan di atas dapat disimpulkan bahwa Pelayanan memegang peranan yang sangat penting, apakah konsumen telah puas atau belum dengan pelayanan yang ada di Jade Bamboo Resto, seperti dalam hal keramahan, kehandalan, kecepatan dan pemberian informasi yang lengkap dan akurat.

Berdasarkan pengamatan awal yang dilakukan peneliti, pada kenyataan yang ada, banyak konsumen yang datang ke Jade Bamboo Resto, namun banyak yang datang hanya satu kali. Hal ini menandakan bahwa konsumen kurang puas dengan pelayanan yang diberikan oleh manajemen Jade Bamboo Resto. Kekecewaan itu bisa terjadi karena banyak hal, antara lain: kebersihan rumah makan/tempat-tempat tertentu yang kotor, dalam pelayanan mengantarkan orderan pesanan membutuhkan waktu yang lama, pesanan yang dipesan tidak sesuai

dengan tempat yang memesan atau nomer meja yang memesan, *waiter/waiters* kurang memperhatikan dalam sikap seperti penampilan yang kurang serasi dan kurang menarik, ekspresi wajah yang kurang menyenangkan, tidak dapat menciptakan suasana yang menyenangkan dan nyaman. Dari uraian di atas dapat disimpulkan bahwa produsen atau para karyawan lebih mementingkan banyaknya konsumen/pelanggan yang datang kerumah makan, tanpa menerapkan pelayanan prima.

Ada dua kemungkinan untuk harapan yang terbentuk karena informasi dari penjual. Handi Irawan (2003:3) mengatakan "pelanggan atau konsumen tidak akan puas apabila pelanggan atau konsumen mempunyai persepsi bahwa harapannya belum terpenuhi, sebaliknya pelanggan atau konsumen akan merasa puas jika persepsinya sama atau lebih dari yang diharapkan". Menurut Fandy Tjiptono dalam Rina Kuniawati (2013) mengemukakan bahwa kepuasan pelanggan merupakan evaluasi purnabeli dimana alternatif dipilih sekurang-kurangnya memberi hasil yang sama atau melampaui harapan pelanggan. Ketidakpuasan pelanggan timbul ketika hasil (*outcome*) yang tidak sesuai dengan harapan. Menurut Kotler (2005:70) Kepuasan pelanggan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan antara kinerja (hasil) produk yang dipikirkan terhadap kinerja yang diharapkan. Berdasarkan penjelasan di atas dapat disimpulkan bahwa kepuasan pelanggan adalah hasil dari perbandingan antara harapan dan kenyataan yang diterima pelanggan dalam mengkonsumsi barang dan jasa.

Keluhan pelanggan dalam suatu usaha dapat dijadikan sebuah bahan evaluasi yang nyata dalam meningkatkan pelayanan kepada pelanggan. Dengan adanya keluhan pelanggan, perusahaan dapat mengetahui dengan mudah kelemahan yang ada. Menurut Ernawati, dkk (2008: 52) Menangani keluhan pelanggan secara lebih dini adalah suatu sikap yang bijaksana dan tepat karena perusahaan akan lebih

mampu mengantisipasi hal-hal yang dapat merugikan. Sekecil apapun kekecewaan pelanggan adalah merupakan keluhan yang harus segera ditangani. Para petugas pelayanan harus mampu mengatasi keluhan tersebut agar tidak semakin membesar dan berdampak kurang baik bagi perusahaan.

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan, maka rumusan masalah penelitian ini adalah Bagaimanakah pengaruh pelayanan prima terhadap kepuasan pelanggan di Jade Bamboo Resto Yogyakarta?. Tujuan penelitian adalah menganalisis pengaruh pelayanan prima terhadap kepuasan pelanggan di Jade Bamboo Resto Yogyakarta.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini termasuk jenis penelitian *ex-post facto*. Penelitian *ex-post facto* adalah suatu penelitian yang diperoleh dari hasil peristiwa yang berlangsung secara alami, dalam arti penelitian tidak mengendalikan atau memperlakukan secara alami terhadap variable-variabel penelitian yang ada (Sugiyono, 2007:11). Selain itu, penelitian ini merupakan jenis penelitian korelasi, yaitu penelitian yang bertujuan untuk menemukan tidaknya hubungan dan apabila ada seberapa eratnya hubungan serta berarti atau tidaknya hubungan itu (Suharsimi Arikunto, 2013:239).

Populasi dalam penelitian ini adalah pelanggan Jade Bamboo Resto Yogyakarta yang berjumlah 143 orang. Penelitian ini termasuk penelitian sampel. Pada penelitian ini, pengambilan sampel menggunakan

Incidental sampling untuk menentukan sampel secara kebetulan dan *proportional random sampling*, yaitu sampel diambil sampel secara acak sebesar 40% ditambah 10% dari sampel untuk *missing data* dan *non respons*. Jadi, jumlah sampel dalam penelitian ini seluruhnya 61 + 6 = 77 orang. Metode pengumpulan data menggunakan metode angket dan dokumentasi. Uji coba instrumen penelitian dilakukan pada 30 responden di luar anggota sampel tetapi masih dalam satu populasi. Data yang masuk kemudian diuji validitas menggunakan rumus korelasi *Product Moment* dan reliabilitas menggunakan rumus *Cronbach's Alpha*. Hasil uji validitas pelayanan prima menunjukkan bahwa 5 item dinyatakan gugur, sedangkan hasil uji validitas kepuasan pelanggan menunjukkan seluruh item dinyatakan valid. Teknik analisis data menggunakan teknik analisis deskriptif dan uji hipotesis menggunakan uji korelasi *Product Moment* yang didahului uji prasyarat analisis, yaitu uji normalitas dan linieritas.

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Deskripsi data menggambarkan data hasil penelitian pelayanan prima dan kepuasan pelanggan yang diperoleh dari angket yang dikerjakan oleh 77 pelanggan. Deskripsi hasil penelitian dijelaskan sebagai berikut.

1. Pelayanan prima (X)

Rangkuman hasil perhitungan kategori variabel pelayanan prima (X) selengkapnya dapat dilihat pada tabel 1.

Tabel 1. Kategori Pelayanan Prima (X)

No	Kategori	Interval Skor	Frekuensi	Relatif (%)
1	Tinggi	71 – 100	42	54,55%
2	Cukup	61 – 70	19	24,68%
3	Rendah	41 – 60	16	20,78%
Total			77	100%

(sumber: analisis data penelitian)

Berdasarkan tabel 1 menjelaskan bahwa 42 responden dalam kategori tinggi dengan frekuensi relatif 54,55%, 19 responden dalam kategori cukup dengan frekuensi relatif 24,68%, dan 16 responden dalam kategori rendah dengan frekuensi 20,78%. Berdasarkan analisis data tersebut, dapat dijelaskan

bahwa pelayanan prima dalam kategori tinggi dengan frekuensi relatif 54,55%.

2. Kepuasan pelanggan (Y)

Hasil kategori data variabel kepuasan pelanggan selengkapnya dapat dilihat pada tabel 2.

Tabel 2. Kategori Kepuasan Pelanggan (Y)

No	Kategori	Interval Skor	Frekuensi	Relatif (%)
1	Tinggi	47 – 58	41	53,25%
2	Cukup	34 – 46	28	36,36%
3	Rendah	21 – 33	8	10,39%
Total			77	100%

(sumber: analisis data penelitian)

Berdasarkan tabel kategori di atas, 41 responden dalam kategori tinggi dengan frekuensi relatif 53,25%, 28 responden termasuk dalam kategori cukup dengan frekuensi relatif 36,36%, dan 8 responden termasuk dalam kategori rendah dengan frekuensi relatif 10,39%. Berdasarkan analisis data, dapat disimpulkan bahwa kepuasan pelanggan dalam kategori tinggi dengan frekuensi relatif 53,25%.

Uji normalitas bertujuan untuk mengetahui apakah data dari masing-masing variabel memiliki karakteristik distribusi normal atau tidak. Uji normalitas menggunakan perhitungan Chi Kuadrat. Hasil uji normalitas kedua variabel dapat dilihat pada tabel 3.

Tabel 3. Hasil Uji Normalitas

No	Variabel	dk	χ^2_{hitung}	χ^2_{tabel} -5%	Kriteria
1	Pelayanan prima	29	38,19	42,56	Normal
2	Kepuasan pelanggan	28	28,08	41,34	Normal

(sumber: analisis data penelitian)

Berdasarkan hasil uji normalitas pada tabel 3, diketahui bahwa harga χ^2_{hitung} variabel pelayanan prima adalah $38,19 < 42,56$ dan harga χ^2_{hitung} data kepuasan pelanggan adalah $28,08 < 41,34$. Dapat dijelaskan bahwa kedua data dinyatakan normal atau sebenarnya normal pada taraf signifikan 5% karena harga χ^2_{hitung} di bawah harga χ^2_{tabel} .

Uji linieritas dalam penelitian ini digunakan untuk mengetahui pengaruh variabel bebas dengan variabel terikat linier atau tidak. Hasil perhitungan uji F diperoleh harga F_{hitung} sebesar $0,79 < 2,11$. Hasil uji linieritas kedua variabel selengkapnya dapat dilihat pada tabel 4.

Tabel 4. Hasil Uji Linieritas

Variabel	dk	F _{hitung}	F _{tabel (5%)}	Kriteria
X → Y	27/48	0,79	2,11	Linier

(sumber: analisis data penelitian)

Berdasarkan tabel 4, dapat diinterpretasikan bahwa harga F_{hitung} lebih kecil dari F_{tabel} dengan taraf signifikan di bawah 5%, sehingga kedua variabel tersebut dinyatakan linier.

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Pengujian hipotesis menggunakan teknik analisis korelasi *Product Moment*.

Berdasarkan hasil uji hipotesis menggunakan korelasi *Product Moment*, diperoleh nilai koefisien korelasi r_{hitung} sebesar 0,448. Untuk menguji signifikan nilai tersebut harus dikonsultasikan pada tabel nilai-nilai r_{xy} dengan nilai N = 77 pada taraf signifikan 5% adalah 0,227. Jadi, nilai r_{hitung} yang diperoleh di atas nilai r_{tabel}, yaitu 0,448 > 0,227. Hasil pengujian hipotesis dapat dilihat pada tabel 5.

Tabel 5. Hasil Uji Korelasi *Product Moment*

Variabel	r _{hitung} (r _{xy})	r _{tabel} (N=77, α=5%)	Koefisien Determinan (R ²)	Keterangan
X → Y	0,448	0,227	0,201	Ada pengaruh (r _{xy} > r _{tabel})

(sumber: analisis data penelitian)

Hasil uji hipotesis menggunakan korelasi *Product Moment*, diperoleh nilai r_{hitung} = 0,448 > r_{tabel} = 0,227. Dapat diinterpretasikan bahwa ada pengaruh positif dan signifikan antara variabel pelayanan prima terhadap kepuasan pelanggan karena r_{hitung} yang diperoleh di atas r_{tabel} pada taraf signifikan 5%. Koefisien determinan (R²) sebesar 0,201, artinya besarnya sumbangan yang diberikan oleh variabel X terhadap variabel Y adalah sebesar 20,1%, sedangkan sisanya 79,9% dipengaruhi oleh faktor lain yang tidak dibahas dalam penelitian ini.

Berdasarkan hasil analisis diatas, dapat dijelaskan bahwa pelayanan prima dalam kategori tinggi dengan frekuensi relatif 54,55%. Pelayanan prima tergolong tinggi karena pihak manajemen Jade Bamboo Resto telah berusaha untuk memenuhi semua kriteria yang menjadi bahan pertimbangan konsumen, baik produk maupun

jasa pelayanannya, sehingga dapat memberikan kepuasan bagi pelanggan atau konsumen. Pelayanan memegang peranan yang sangat penting, apakah konsumen telah puas atau belum, seperti dalam hal keramahan, kehandalan, kecepatan dan pemberian informasi yang lengkap dan akurat. Pelayanan tamu yang dilakukan secara ramah dan cepat membuat tamu merasa dihormati dan dihargai. Jade Bamboo Resto sebagai jasa industri pelayanan sangat mengharapkan tamu akan kembali lagi, sehingga seorang pramusaji memberikan pelayanan yang prima ketika sedang melayani pelanggan. Hal tersebut berdampak positif pada penilaian kualitas kinerja pelayanan dirumah makan sehingga akan menambah keuntungan.

Kepuasan pelanggan dalam kategori tinggi dengan frekuensi relatif 53,25%. Kepuasan pelanggan tergolong tinggi karena

pelanggan merasa sangat puas dengan pelayanan yang telah diberikan. Untuk meningkatkan kepuasan pelanggan, Jade Bamboo Resto menciptakan produk dan menawarkan menu makan dengan spesifikasi yang terbaik agar kepuasan pelanggan dapat terpenuhi. Selain itu, pelanggan Jade Bamboo Resto mendapatkan informasi menu yang dijual langsung dari pelayan, sehingga pelanggan mempunyai pengharapan yang tinggi.

Hasil analisis korelasi *Product Moment* menunjukkan bahwa ada pengaruh pelayanan prima terhadap kepuasan pelanggan. Artinya, semakin tinggi pelayanan prima, semakin tinggi kepuasan pelanggan, sebaliknya semakin rendah pelayanan prima, maka semakin rendah pula kepuasan pelanggan. Bagi Jade Bamboo Resto, pelayanan prima yang berkualitas merupakan salah satu faktor pendukung untuk mencapai keberhasilan dan menentukan keberhasilan restoran untuk dapat memuaskan konsumen dan mendapatkan loyalitas. Pelanggan menggunakan jasa dan bersikap loyal apabila pelayanan yang diberikan memuaskan, bahkan sangat memuaskan. Namun sebaliknya, jika pelayanan yang diberikan kurang memuaskan, maka konsumen tidak segan-segan untuk berpindah ke pihak lain. Dengan demikian, diperlukan pelayanan prima kepada pelanggan, sehingga pelanggan mendapatkan kepuasan dari segi pelayanan yang telah diberikan.

Besarnya sumbangan yang diberikan oleh pelayanan prima terhadap kepuasan pelanggan dapat diketahui dari harga koefisien determinan. Koefisien determinan (R^2) sebesar 0,201, artinya besarnya sumbangan yang diberikan oleh pelayanan prima terhadap kepuasan pelanggan adalah sebesar 20,1%. Sumbangan tersebut relatif kecil, artinya pelayanan prima memberikan kontribusi sebesar 20,1%, sedangkan sisanya 79,9% dipengaruhi oleh faktor lain yang tidak dibahas dalam penelitian ini. Pelayanan prima hanya memberikan kontribusi sebesar 20,1% dikarenakan Jade Bamboo Resto hanya memberikan pelayanan sewajarnya saja kepada konsumen, seperti menerima tamu, mengantar tamu pada tempat yang telah

tersedia, dan mengantar pesanan makanan. *Waiter/waitres* tidak memakai pakaian seragam, sehingga konsumen merasa kebingungan jika akan memesan makanan.

Sumbangan yang relatif kecil disebabkan oleh beberapa masalah. Jumlah *waiter/waitres* terbatas, sehingga kurang memberikan pelayanan yang maksimal kepada pelanggan. Restoran kurang memperhatikan kebersihan rumah makan atau tempat-tempat tertentu yang kotor, dalam pelayanan mengantarkan orderan pesanan membutuhkan waktu yang lama, *waiter/waitres* kurang memperhatikan dalam sikap seperti penampilan yang kurang serasi dan kurang menarik, dalam tutur bahasa yang kurang sopan, ekspresi wajah yang kurang menyenangkan, dan kurang menciptakan suasana yang menyenangkan dan nyaman.

Berdasarkan pengamatan awal yang dilakukan peneliti, pada kenyataan yang ada, banyak konsumen yang datang ke Jade Bamboo Resto, namun banyak yang datang hanya satu kali. Hal ini menandakan bahwa konsumen telah kecewa/tidak cocok dengan situasi Jade Bamboo Resto. Peranan seorang pramusaji atau *waiter/waiters* sangat mendukung kesuksesan suatu restoran. Tapi pada kenyataannya penampilan dan pelayanan yang diberikan seorang *waiter/waiters* di Jade Bamboo Resto kurang mendukung dalam menyambut tamu yang datang ke restoran atau pada saat tamu selama berada di restoran. *Waiter/waiters* kurang memperhatikan penampilan dan sistem pelayanan yang akan diberikan kepada pelanggan, sehingga hal ini tidak dapat meningkatkan kenyamanan serta kepuasan kepada para tamu.

SIMPULAN DAN SARAN

Simpulan

Berdasarkan hasil analisis pada pembahasan sebelumnya, dapat ditarik beberapa kesimpulan sebagai berikut.

1. Pelayanan prima yang dilaksanakan di Jade Bamboo Resto Yogyakarta dalam kategori tinggi.

2. Kepuasan pelanggan yang dilaksanakan di Jade Bamboo Resto Yogyakarta dalam kategori tinggi.
3. Ada pengaruh yang positif dan signifikan pelayanan prima terhadap kepuasan pelanggan yang dilaksanakan di Jade Bamboo Resto Yogyakarta.

Saran

Berdasarkan hasil penelitian, peneliti menyampaikan beberapa saran yang kepada masyarakat dan peneliti yang lain sebagai berikut.

1. Bagi manajemen Jade Bamboo Resto Yogyakarta menciptakan suasana restoran yang nyaman, menyediakan fasilitas teknologi yang dibutuhkan pelanggan, dan membuat penampilan pegawai semenarik mungkin dengan karakteristik yang berbeda dengan

restoran yang lain, sehingga pelanggan merasa nyaman.

2. Bagi pegawai atau *waiter/waitress* meningkatkan perilaku atau sikap pribadi dalam berinteraksi dengan para konsumen yang lebih baik dan keterampilan atau keahlian yang merupakan penguasaan unsur-unsur teknik dan prosedur yang berkaitan dengan tugas pekerjaannya lebih ditingkatkan.
3. Bagi peneliti berikutnya yang akan melakukan penelitian lanjutan mengenai pengaruh usaha kecil menengah terhadap kesejahteraan keluarga, diharapkan melakukan penelitian lanjutan dengan menggunakan perspektif yang berbeda, sehingga hasil penelitian menjadi lebih baik.

DAFTAR PUSTAKA

- Atep Adya Barata. (2003). *Dasar-dasar pelayanan prima*. Jakarta: Elek Media Komputindo.
- Ernawati, dkk. (2008). *Tata Busana SMK Jilid 1*. Jakarta: Departemen Pendidikan Nasional.
- Fandy Tjiptono. (2011). *Pemasaran Jasa*. Malang: Bayumedia.
- Handi Irawan. (2003). *10 Prinsip Kepuasan Pelanggan*. Jakarta. Gramedia.
- Nur Hasyim Adunair. *Tinjauan Pustaka*. (http://www.damandiri.or.id/file/nurhasyimadunair_bab2.pdf). Diakses pada tanggal 31 Maret 2015.
- Philip Kotler. (2005). *Manajemen Pemasaran*. Jakarta: PT. Indeks.
- Sugiyono. (2007). *Statistik Untuk Penelitian*. Bandung: Alfaberta.
- Suharsimi Arikunto. (2013). *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktis*. Jakarta: Rineka Cipta.