

## PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN PADA RUMAH MAKAN KENANGAN KOTA SORONG

Priska Trifena Rahayaan<sup>1</sup>, Arce Yulita Ferdinandus<sup>2</sup>  
[rahayaanpriska@gmail.com](mailto:rahayaanpriska@gmail.com)<sup>1</sup>, [arceferdinandus@gmail.com](mailto:arceferdinandus@gmail.com)<sup>2</sup>  
Universitas Victory Sorong

### ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh kualitas layanan yang terdiri dari wujud (tangibles), kehandalan (reliability), responsivitas (responsiveness), jaminan (assurance), dan empati (empathy) terhadap kepuasan konsumen pada Rumah Makan Kenangan Kota Sorong Papua Barat Daya. Metode penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan teknik pengambilan data dengan cara observasi dan koesyoner. Sampel yang digunakan berjumlah 86 responden yang diambil dari pelanggan Rumah Makan Kenangan Kota Sorong Papua Barat Daya. Data yang dianalisis menggunakan regresi linier sederhana dengan menggunakan data uji pada aplikasi SPSS 25. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas layanan sangat berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen karena kualitas layanan memiliki pengaruh signifikan sebesar 14,6 terhadap Variabel kepuasan konsumen yang paling dominan berpengaruh terhadap kepuasan konsumen adalah responsivitas (responsiveness). Responsivitas yang baik dapat meningkatkan kepuasan konsumen dengan cara memenuhi harapan pelanggan dan memberikan perhatian yang sesuai. Implikasi dari penelitian ini adalah bahwa rumah makan harus lebih memperhatikan kualitas layanan, terutama responsivitas, untuk meningkatkan kepuasan konsumen. Dengan demikian, Rumah Makan Kenangan Kota Sorong Papua Barat Daya dapat meningkatkan pendapatannya.

**Kata Kunci:** Kualitas Layanan, Kepuasan Konsumen.

### ABSTRACT

This research aims to analyze the influence of service quality consisting of tangibles, reliability, responsiveness, assurance and empathy on consumer satisfaction at Rumah Makan Kenangan, Sorong City, Southwest Papua. Research method This method uses a quantitative approach with data collection techniques by means of observation and questionnaires. The sample used was 86 respondents taken from customers of the Kenagan Restaurant, Sorong City, Southwest Papua. The data were analyzed using simple linear regression using test data in the SPSS 25 application. The results of the research show that service quality has a very significant influence on consumer satisfaction because service quality has a significant influence of 14.6 on the consumer satisfaction variable that has the most dominant influence on consumer satisfaction is responsiveness. (responsiveness). Good responsiveness can increase consumer satisfaction by meeting customer expectations and providing appropriate attention. The implication of this research is that restaurants must pay more attention to service quality, especially responsiveness, to increase consumer satisfaction. Thus, Kenagan Restaurant, Sorong City, Southwest Papua can increase his income.

**Keywords:** Service Quality, Consumer Satisfaction.

### PENDAHULUAN

Berkembangnya bisnis makanan yang semakin pesat menyebabkan persaingan yang meningkat. Berbagai strategi dilakukan oleh sebuah perusahaan untuk mendapatkan keuntungan dan menarik minat konsumen. Strategi yang digunakan pun bermacam – macam, tetapi untuk mendapatkan keuntungan atau laba perusahaan harus mementingkan kepuasan konsumenyang utama. Jika kepuasan konsumen terpenuhi, maka hubungan

pemasaran dengan konsumen harus terjalin dengan baik dan jika dalam jangka panjang konsumen dapat berubah menjadi pelanggan tetap sehingga menarik pelanggan lainnya salah satu bisnis yang di gemari pada saat ini adalah bisnis kuliner. Hal ini dapat dibuktikan dengan banyaknya rumah makan yang menghasilkan produk dengan jenis yang sama namun harga dan pelayanan sangat beraneka ragam, sehingga banyak rumah makan yang bersaing untuk memenuhi kepuasan konsumen dengan berbagai cara sampai pelanggan merasa puas dengan pelayanannya. Dengan demikian akan timbul banyak persaingan yang semakin ketat, baik dalam hal mutu pelayanan maupun keunggulan produk yang diberikan, misalnya dengan memberikan berbagai kemudahan semua fasilitas yang diberikan untuk konsumen sehingga dapat memberikan rasa puas dan nyaman bagi pelanggan

Rahmadani, Suardana, & Samudra (2019) dapat membuktikan bahwa kualitas pelayanan mempunyai efek secara langsung terhadap kepuasan konsumen. Dalam persaingan tersebut para perilaku bisnis kuliner harus mampu mempertahankan konsumennya dengan cara membuat kepuasan terhadap pelayanan yang telah mereka buat seperti yang dinyatakan oleh Kotler (2021) ia mendefinisikan kepuasan konsumen ialah sebuah perasaan senang atau kecewa (emosional) yang muncul setelah membandingkan hasil kinerja dari produk yang dipikirkan terhadap hasil yang dirasakan. Beberapa faktor yang dapat berpengaruh terhadap kepuasan konsumen adalah kualitas pelayanan, yang meliputi reliability (kehandalan), responsiveness (daya tanggap), assurance (jaminan), empathy (empati) dan tangibles (bukti langsung) adapun faktor lain yang mempengaruhi kepuasan konsumen diantaranya adalah kualitas pelayanan.

Kualitas pelayanan menurut Tjiptono (2015) dimana kualitas pelayanan adalah upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan konsumen serta ketepatan penyampaiannya untuk mengimbangi harapan konsumen. Sebab, konsumen tidak hanya mencari produk makanan yang sesuai dengan selera mereka namun juga pelayanan yang mereka dapatkan memuaskan. Pelayanan yang memuaskan bukan hanya bagaimana ketanggapan pelayan dalam melayani konsumen, namun juga dapat dilihat dari tempatnya yang nyaman dan bersih, serta tersedianya fasilitas yang menunjang kebutuhan konsumen atau tidak. Jika, Kualitas pelayananya baik dari rumah makan itu akan berdampak baik terhadap kepuasan konsumen. Kepuasan atau ketidakpuasan pelanggan merupakan bagian dari pengalaman pelanggan terhadap suatu produk atau jasa yang ditawarkan. Berdasarkan pengalaman yang diperolehnya, pelanggan memiliki kecenderungan untuk membangun nilai-nilai tertentu. Nilai tersebut akan memberikan dampak bagi pelanggan untuk melakukan perbandingan terhadap kompetitor dari produk atau jasa yang pernah dirasakannya. Apabila sebuah perusahaan memberikan produk atau jasanya yang berkualitas baik, maka diharapkan mampu memenuhi harapan pelanggan dan akhirnya mampu memberikan nilai yang maksimal serta menciptakan kepuasan bagi pelanggan dibanding kompetitor yang ada. Kualitas pelayanan mempengaruhi kepuasan konsumen, kualitas pelayanan merupakan ciri atau sifat yang memiliki pengaruh untuk memuaskan kebutuhan. Produsen akan memiliki kualitas dalam rumah makan, jika pelayanan yang diberikan memenuhi atau melebihi dari harapan konsumen. Jika karyawan memberikan pelayanan dengan baik kepada konsumen, maka konsumen akan merasa nyaman sehingga kepuasan konsumen akan lebih meningkat dan pemasukan bertambah, kepuasan konsumen (customers satisfaction) merupakan keadaan dimana keinginan, harapan dan kebutuhan konsumen dipenuhi. Suatu pelayanan dinilai memuaskan jika pelayanan tersebut dapat memenuhi setiap kebutuhan dan harapan dari konsumen. Kepuasan konsumen merupakan perasaan seseorang berupa puas atau tidak puas. Pelayanan yang baik akan mampu memuaskan konsumen sehingga

membuat konsumen merekomendasikan kepada orang lain. Dengan perkembangan zaman saat ini persaingan bisnis memang sangat ketat khususnya dalam dunia kuliner yang semakin menjamurnya bisnis kuliner di Indonesia khususnya Di Kota Sorong Papua Barat Daya, membuat persaingan bisnis semakin ketat. Selain masakan, harga dan kualitas pelayanan, juga menjadi hal yang krusial demi nama baik rumah makan tersebut. Beberapa rumah makan telah menggunakan sistem manajemen untuk menyelesaikan permasalahannya dan menggunakan berbagai banyak hal yang menarik dengan mengkomposisikan beberapa aspek untuk bisa tampil beda dengan kompetitornya.

Usaha Kuliner yang berada di kabupaten sorong dan memiliki potensial yang besar dan menguntungkan, di karenakan faktor kebiasaan masyarakat yang lebih instan. Oleh karena itu dalam pengembangan warung makan perlu modal besar dalam pengembangan. Rumah Makan Kenangan di Kota Sorong Papua Barat Daya merupakan salah satu industri yang sangat penting untuk diteliti Kualitas layanannya, kualitas layanan yang diberikan oleh rumah makan di Sorong sangat berpengaruh terhadap kepuasan konsumen. Kepuasan konsumen yang tinggi dapat meningkatkan loyalitas pelanggan dan mempengaruhi pertumbuhan bisnis. Namun, kualitas layanan yang diberikan oleh Rumah Makan Kenangan Kota Sorong Papua Barat Daya masih perlu ditingkatkan untuk dapat memenuhi harapan konsumen. Saat ini, Rumah Makan Kenangan di Kota Sorong Papua Barat Daya menghadapi beberapa tantangan dalam memberikan kualitas layanan yang memuaskan. Beberapa rumah makan masih menggunakan sistem pemesanan yang kurang efisien, yang menyebabkan pelayanan yang lambat. Selain itu, kualitas produk yang diberikan oleh beberapa rumah makan masih perlu ditingkatkan, terutama dalam hal kebersihan dan kualitas bahan-bahan yang digunakan. Harga yang diberikan oleh beberapa rumah makan juga masih perlu disesuaikan dengan kualitas produk dan pelayanan yang diberikan. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengevaluasi kualitas layanan yang diberikan oleh Rumah Makan Kenangan di Kota Sorong Papua Barat Daya dan untuk mengetahui bagaimana kualitas layanan tersebut mempengaruhi kepuasan konsumen. Penelitian ini juga bertujuan untuk mengetahui faktor-faktor apa saja yang mempengaruhi kualitas layanan yang diberikan oleh Rumah Makan Kenangan di Kota Sorong Papua Barat Daya.

## **METODE PENELITIAN**

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana kualitas layanan di Rumah Makan Kenangan Kota Sorong Papua Barat Daya mempengaruhi kepuasan konsumennya. Penelitian ini akan menggunakan pendekatan kuantitatif untuk mendapatkan pemahaman yang holistik mengenai pengaruh kualitas layanan terhadap kepuasan konsumen. Lokasi penelitian ini berada di Provinsi Papua Barat Daya, tepatnya di kabupaten Aimas dengan judul penelitian Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen pada rumah makan kenangan kota Sorong. Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode survei kuantitatif. Metode survei ini melibatkan pengambilan sampel dari populasi target, yaitu konsumen rumah makan kenangan di Kota Sorong. Metode pengambilan sampel yang digunakan adalah sampel acak, di mana setiap konsumen rumah makan kenangan memiliki peluang yang sama untuk dipilih dalam sampel. Metode pengambilan sampel ini memastikan bahwa sampel mewakili populasi target dan dapat digunakan untuk membuat kesimpulan yang dapat diterapkan pada seluruh populasi.

Metode analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode analisis regresi. Metode analisis regresi ini melibatkan penggunaan model statistik untuk mengevaluasi hubungan antara variabel independen (kualitas layanan) dan variabel dependen (tingkat kepuasan konsumen). Metode analisis regresi ini memungkinkan untuk menentukan apakah ada hubungan yang signifikan antara kualitas layanan dan tingkat

kepuasan konsumen, dan jika ada, sejauh mana hubungan tersebut. Metode pengambilan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode observasi dan kuesioner. Metode observasi melibatkan pengamatan langsung dari konsumen rumah makan kenangan untuk mengumpulkan data tentang tingkat kepuasan mereka terhadap kualitas layanan. Metode kuesioner melibatkan penggunaan kuesioner yang telah ditetapkan sebelumnya untuk mengumpulkan data tentang tingkat kepuasan konsumen terhadap kualitas layanan. Metode pengambilan data ini memungkinkan untuk mengumpulkan data yang konsisten dan dapat diandalkan dari konsumen rumah makan kenangan.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

### Hasil dan pembahasan.

Tabel 1 karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin

keterangan	frekuensi	persentase
laki-laki	21	25,30%
perempuan	62	74,69%
total	83	100%

Bedasarkan tabel responden jenis kelamin diatas, terdapat 83 responden yang menjadi subjek penelitian ini dari jumlah tersebut, 21 responden sekitar (25,30%) adalah laki-laki dan 62 responden sekitar (74,69%) adalah perempuan yang menjadi sampel penelitian.

Tabel 2 karakteristik responden berdasarkan usia

keterangan	frekuensi	persentase
<18	17	20,48%
19-24	22	26,50%
>25	44	53,01%
total	83	100%

Dari data responden berdasarkan usia maka, terdapat 83 responden yang dijadikan sampel dalam penelitian ini responden yang berusia <18 sekitar 17 responder atau 20,48%, dari data diatas juga terdapat usia 19-24 tahun sekitar 22 responder atau 26,50%, dan untuk responden >25 tahun terdapat 44 responden atau sekitar 53,01% maka disimpulkan bahwa frekuensi yang mengisi data ini paling bnyak diatas adalah usia >25 tahun.

Tabel 3 karakteristik responden berdasarkan penghasilan

keterangan	frekuensi	persentase
<1.000.000	12	25,30%
1.000,000-2.500.000	18	21,68%
2.500.000-3.000.000	20	24,09%
>3.000.0000	16	19,27%
total	83	100%

Dari tabel data responden berdasarkan penghasilan maka dapat disimpulkan bahwa, responden yang memiliki penghasilan <1.000.000 atau sekitar (25,30%) berjumlah 12 responder, responden yang memiliki penghasilan 1.000.000-2.500.000 atau sekitar (21,68%) berjumlah 18 responden, unruk responden yang memiliki penghasilan 2.500.000-3.000.000 atau sekitar (24,09%) berjumlah 20 responden dan untuk penghasilan >3.000.000 atau sekitar (19,27%) berjumlah 16 responder

#### **UJI VALIDITAS**

##### **UJI VALIDITAS VARIABEL X (Kualitas Pelayanan)**

<b>ITEM PERNYATAAN</b>	<b>R-HITUNG</b>	<b>SIGNIFIKAN</b>	<b>KETERANGAN</b>
1	0,790	0,000	Valid
2	0,580	0,000	Valid
3	0,710	0,000	Valid
4	0,215	0,51	Tidak valid
5	0,793	0,000	Valid

Keterangan

- Jika signifikan <0,05 maka hasilnya valid
- Jika signifikan >0,05 maka hasilnya tidak valid

Beadasarkan hasil uji validasi variabel X (kualitas layanan) diatas maka disimpulkan bahwa pernyataan 1,2,3,dan 5 dikatakan valid karena nilai signifikansinya 0,000 <0,05 tetapi pernyataan 4 tidak bisa dikatakan valid karena 0,51>0,05 maka data tersebut tidak valid

##### **UJI VALIDITAS VARIABEL Y (Kepuasan Konsumen )**

<b>ITEM PERNYATAAN</b>	<b>R-HITUNG</b>	<b>SIGNIFIKAN</b>	<b>KETERANGAN</b>
1	0,814	0,000	Valid
2	0,573	0,000	Valid
3	0,759	0,000	Valid
4	0,202	0,67	Tidak valid
5	0,816	0,000	Valid

Keterangan

- Jika signifikan <0,05 maka hasilnya valid
- Jika signifikan >0,05 maka hasilnya tidak valid

Beadasarkan hasil uji validasi variabel Y (Kepuasan konsumen) diatas maka disimpulkan bahwa pernyataan 1,2,3,dan 5 dikatakan valid karena nilai signifikansinya 0,000 <0,05 tetapi pernyataan 4 tidak bisa dikatakan valid karena 0,67>0,05 maka data tersebut tidak valid

**UJI RELIABILITAS**

**VARIABEL X DAN Y (Kualitas Layanan dan Kepuasan Konsumen)**

VARIABEL	Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha disarankan	keterangan
Variabel x (kualitas layanan)	0,643	0,60	Reliabel
Variabel y (kepuasan konsume)	0,680	0,60	Reliabel

**Keterangan**

- Jika signifikan <0,60 hasilnya tidak reliabel
- Jika signifikan >0,60 hasilnya reliabel

Berdasarkan tabel dan data dari uji reliabilitas X (kualitas layanan) dan Y (tingkat penjualan) maka disimpulkan bahwa kedua variabel tersebut reliabel karna cronbach's alpha kedua variabel tersebut diatas 0,60 yaitu untuk variabel X (0,643) diatas 0,60 reliabel dan untuk variabel Y (0,680) diatas 0,60 maka keduanya sama-sama reliabel.

**UJI REGRESI LINIER SEDERHANA**

Menurut sugiono (2018;148) mengatakan bahwa regresif sederhana adalah didasarkan pada hubungan fungsional ataupun kausal satu variabel independen dan satu variabel dependent rumus regresi linier sederhana yaitu

$$Y = a + bX$$

Y ; nilai yang diprediksi

a : constanta

b : koefisien regresi

X : nilai variabel independen

**Hasil uji regresif**

Model	Unstandardized Coefficients	Standardized Coefficients
	Std. Error	Beta
(Constant)	14.600	.427
Kualitas Layanan	.343	.023

a. Dependent Variable: Kepuasan Konsumen

Dari tabel regresi linier sederhana diatas maka diperoleh persamaan sebagai berikut:

$$Y = 14,6 + 0,343 X$$

Keterangan: X= kualitas layanan

Y= kepuasan konsumen

Model	t	Sig.
(Constant)	34.228	.000
Kualitas Layanan	14.658	.000

a. Dependent Variable: Kepuasan Konsumen

Interprestasi dari model regresi diatas menunjukkan bahwa koefisien kualitas layanan (X) sebesar 0,343 menunjukkan bahwa variabel kualitas layanan memiliki pengaruh yang signifikan pada variabel kepuasan konsumen (Y) sehingga kualitas layanan baik maka konsumen merasa puas tetapi jika kualitas layanan buruk maka kepuasan konsumen tidak tercapai

### Hasil uji parsial (T)

Hasil pada tabel diatas menunjukkan bahwa variabel X (kualitas layanan) memiliki pengaruh yang sangat signifikan kepada Y (kepuasan konsumen) lebih kecil dari 0,005 yaitu nilai signifikan pada uji T 0,000

### Hasil uji determinan koefisien (R)

#### Model Summary<sup>b</sup>

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	R Square Change
1	.852	.726	.723	2.08227	.726

a. Predictors: (Constant), kualitas layanan

b. Dependent Variable: kepuasan konsumen

Bedasarkan data tabel uji regresi model summary<sup>b</sup> nilai R square sebesar 0,726 atau 72,6% hasil ini menunjukkan bahwa 72,6% pada kedua variabel X (kualitas layanan) dan Y (kepuasan konsumen) sedangkan selisinya sebesar 27,4% dijelaskan oleh variabel lainnya.

## **KESIMPULAN**

Kualitas layanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan di rumah makan Kenangan Kota Sorong. Hal ini berarti bahwa pelanggan merasa puas dan bangga dengan pelayanan yang diberikan oleh di Rumah Makan Kenangan Kota Sorong Papua Barat Daya Pengaruh Kualitas Produk: Kualitas produk juga berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Pelanggan merasa puas dengan kualitas makanan yang disajikan oleh di Rumah Makan Kenangan Kota Sorong Papua Barat Daya.

## **DAFTAR PUSTAKA**

- Maulidah, I., Widodo, J., & Zulianto, M. (2019). Pengaruh kualitas produk dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen di rumah makan ayam goreng nelongso jember. *JURNAL PENDIDIKAN EKONOMI: Jurnal Ilmiah Ilmu Pendidikan, Ilmu Ekonomi Dan Ilmu Sosial*, 13(1), 26-29..
- Jayanti, W., Utomo, S. W., & Murwani, J. (2014). Pengaruh kualitas pelayanan terhadap tingkat kepuasan pelanggan pada rumah makan di kabupaten ngawi. *Assets: Jurnal Akuntansi Dan Pendidikan*, 2(1), 60-70.
- Mentang, J. J., Ogi, I. W., & Samadi, R. L. (2021). Pengaruh Kualitas Produk Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Rumah Makan Marina Hash In Manado Di Masa Pandemi Covid-19. *Jurnal EMBA: Jurnal Riset Ekonomi, Manajemen, Bisnis dan Akuntansi*, 9(4), 680- 690.
- Keloay, G., Rumawas, W., & Asaloei, S. (2019). Pengaruh kualitas produk, harga, dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen pada Rumah Makan Dabu-Dabu Iris Fresh Wenang Manado. *Jurnal Administrasi Bisnis (JAB)*, 8(2), 26-33.
- 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.
- Putriani, R., & Dharmawan, D. (2020). Dampak kualitas layanan dan kualitas produk terhadap kepuasan pelanggan hypermart bencoolen mall bengkulu. *Jurnal Ekonomi dan Industri e-ISSN*, 2656, 3169.
- Leiwakabessy, P., Lahallo, F. F., Ferdinandus, A. Y., Pattiwael, M., Pakpahan, R. R., & Rupilele, F. G. (2020). Pendampingan usaha mikro kecil dan menengah dalam meningkatkan produktivitas usaha. *J-DEPACE (Journal of Dedication to Papua Community)*, 3(2), 231-23.