
PENGARUH KUALITAS PELAYANAN BERDASARKAN TINGKAT KEPUASAN PELANGGAN MENGGUNAKAN METODE SERV QUAL DI THE ENDLESS SUMMER RESTAURANT

Awan Setiawan¹, Lalu Masyhudi² & Erri Supriyadi³

Sekolah Tinggi Pariwisata Mataram

E-mail: ¹awaanogal@gmail.com, ²laluemipa@gmail.com & ³errisupriyadi@gmail.com

Article History:

Received: 04-12-2024

Revised: 06-12-2024

Accepted: 07-12-2024

Keywords:

Pelayanan,
Pelanggan, Kualitas

Abstract: Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Harga Terhadap Kepuasan Konsumen. Adapun metode penelitian yang digunakan adalah metode kuantitatif. Instrumen pengumpulan data menggunakan kuesioner. Pada variabel bebas yaitu kualitas pelayanan dan harga sedangkan variabel terikat yaitu Kepuasan konsumen pada The Endless Summer Restaurant. Semua pernyataan valid, reliabel dan normal. Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Harga Terhadap Kepuasan Konsumen, berdasarkan pengujian yang dilakukan, hasil penelitian ini menunjukkan dengan nilai koefisien dapat dilihat bahwa variabel Kualitas Pelayanan (X_1) 0,489, variabel Harga (X_2) 0,373. Kualitas pelayanan (X_1), harga (X_2) yang memiliki hubungan yang kuat terhadap kepuasan konsumen dapat dilihat pada nilai R^2 0,563, yang menunjukkan variabel independen yang terdiri dari kualitas pelayanan dan harga dapat dijelaskan dengan kepuasan konsumen sebesar 56,3% mampu menjelaskan variabel dependen yaitu kepuasan konsumen (Y) sedangkan sisahnya sebesar 43,7% dipengaruhi variabel lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini. Kesimpulan dari penelitian ini adalah kualitas pelayanan dan harga berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen pada The Endless Summer Restaurant.

PENDAHULUAN

Dalam menjalankan suatu bisnis para pelaku usaha harus selalu mengamati serta memahami kebutuhan dan keinginan konsumen, dengan memahami kebutuhan dan keinginan konsumen maka akan memberikan masukan penting bagi perusahaan untuk merancang strategi pemasaran. Konsumen dalam mengunjungi suatu kafe tidak hanya mencari produk saja berupa makanan dan minuman akan tetapi mereka juga akan melihat seperti apa kualitas pelayanan yang mereka berikan kepada konsumen, ketika perusahaan mampu memberikan kualitas pelayanan yang baik sesuai dengan yang diharapkan oleh konsumen atau bahkan melebihi harapan mereka maka hal tersebut mampu memberikan rasa nyaman yang dapat dirasakan oleh konsumen.

Kualitas pelayanan merupakan suatu bentuk penilaian konsumen, terhadap tingkat layanan yang diterima (perceived service) dengan tingkat layanan yang diharapkan (expected service). Kualitas layanan mempunyai pengaruh terhadap kepuasan pelanggan

(Cronin dan Taylor, dalam Prabowo 2002). Dampak positif dari pelayanan yang baik akan meningkatkan kepuasan dan kesetiaan pelanggan serta keinginan untuk melakukan pembelian kembali (re-buying), yang tentunya akan meningkatkan pendapatan yang diterima dari produk yang telah terjual. Agar dapat bersaing, bertahan hidup, dan berkembang, maka perusahaan dituntut untuk mampu memenuhi kebutuhan dan keinginan pelanggan dengan memberikan pelayanan yang terbaik dan berkualitas.

Selain kualitas pelayanan faktor lainnya yang mempengaruhi kepuasan konsumen adalah harga, harga merupakan faktor penting dalam penjualan, harga yang ditetapkan harus sesuai dengan perekonomian konsumen agar konsumen dapat membeli barang tersebut. Menurut Lupiyoadi (2013:136) harga memainkan peran yang sangat penting karena penentuan harga terkait langsung dengan pendapatan yang diterima oleh perusahaan, keputusan penentuan harga juga sangat penting dalam menentukan seberapa jauh layanan/jasa dinilai oleh konsumen, dan juga dalam membangun citra.

LANDASAN TEORI

Kualitas pelayanan

Kualitas pelayanan adalah 34erusah keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas 34erusah keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan pelanggan atas layanan yang mereka terima. Menurut Philip Kotler (2005) definisi pelayanan adalah setiap 34erusaha atau kegiatan yang dapat ditawarkan oleh satu pihak kepada pihak lain, yang pada dasarnya tidak berwujud dan tidak mengakibatkan kepemilikan apapun.

Karakteristik kualitas pelayanan

Fitzmmons (2006:21), menyebutkan empat karakteristik pelayanan yaitu:

1. Kejadian pada waktu yang sama (simultaneity), fakta bahwa pelayanan dibuat untuk digunakan secara bersamaan, sehingga pelayanan tidak disimpan. Ketidakmampuan untuk menyimpan pelayanan ini menghadapi penggunaan strategi manufaktur tradisional dalam melakukan penyimpanan untuk mengantisipasi fluktuasi permintaan.
2. Pelayanan langsung digunakan dan habis (service perishability), pelayanan merupakan komoditas yang cepat habis. Hal ini dapat dilihat pada tempat duduk pesawat yang habis, tidak muatnya ruangan rumah sakit atau hotel. Pada masing-masing kasus telah menyebabkan kehilangan peluang.
3. Tidak berwujud (intangibility), pelayanan adalah produk pikiran yang berupa ide dan konsep. Oleh karena itu, inovasi pelayanan tidak bisa dipatenkan. Untuk mempertahankan keuntungan dari konsep pelayanan yang baru, 34erusahaan harus melakukan perluasan secepatnya dan mendahului pesaing.
4. Beragam (heterogeneity), kombinasi dari sifat tidak berwujud pelayanan dan pelanggan sebagai partisipan dalam penyampaian system pelayanan menghasilkan pelayanan yang beragam dari konsumen ke konsumen interaksi antara konsumen dan pegawai yang memberikan pelayanan menciptakan kemungkinan pengalaman kerja manusia yang lebih lengkap.

Kepuasan konsumen

Tingkat kepuasan merupakan fungsi dari perbedaan antara kinerja yang dirasakan (perceived performance) dan harapan (expectations). Pelanggan bisa mengalami salah satu dari tiga tingkat kepuasan yang umum. Jika kinerja dibawah harapan, pelanggan tidak akan puas. Kalau kinerja sesuai dengan harapan, pelanggan akan puas, apabila kinerja melampaui

harapan, pelanggan akan sangat puas, senang, atau Bahagia.

Kepuasan pelanggan sangat penting diperhatikan oleh perusahaan sebab berkaitan langsung dengan keberhasilan pemasaran dan penjualan produk perusahaan. Hal ini seiring dengan pernyataan Susanto (dalam panjaitan, 2006:20) bahwa pelanggan memang harus dipuaskan, sebab kalau mereka tidak puasa akan meninggalkan perusahaan dan menjadi pelanggan pesaing, ini akan menyebabkan penurunan penjualan dan pada gilirannya akan menurunkan laba dan bahkan kerugian. Dengan demikian kunci keberhasilan perusahaan sebenarnya sangat tergantung pada suksesnya perusahaan dalam memuaskan kebutuhan pelanggan

a. Teknik pengukuran kepuasan pelanggan

Kotler (2005:102) mengidentifikasikan empat metode untuk mengukur kepuasan pelanggan yaitu:

1. System keluhan dan saran
 2. Ghost shopping (mystery shopping)
 3. Lost customer analysis
 4. Survey kepuasan pelanggan
- b. Faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan konsumen Menurut lupiyoadi (2001:158) sebagai berikut:
1. Kualitas produk,
 2. Kualitas pelayanan
 3. Emosional
 4. Harga
 5. Biaya
- c. Indikator kepuasan konsumen
- Menurut Hawkins dan Lonney dikutip dalam Tjiptono (2014:101) , atribut-atribut pembentuk kepuasan konsumen terdiri dari :
1. Kesesuaian harapan
 2. Minat berkunjung kembali
 3. Kesiediaan merekomendasikan

METODE PENELITIAN

Jenis penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif dan pendekatan deskriptif yaitu data yang diperoleh dalam bentuk angka-angka yang dapat dihitung. Data ini diperoleh dari kuesioner yang akan dibagikan kepada responden dan berhubungan dengan masalah yang akan diteliti.

Pengukuran kualitas pelayanan, harga dan kepuasan konsumen menggunakan skala likert. Skala likert adalah skala yang digunakan untuk mengukur sikap, pendapat, dan persepsi seseorang atau sekelompok orang terhadap suatu kejadian atau keadaan sosial, dimana variabel yang diukur dijabarkan menjadi indikator variabel kemudian indikator tersebut dijadikan sebagai tolak ukur untuk menyusun item-item pertanyaan. Satu indikator cukup diwakili dengan satu pertanyaan dan jawaban setiap pernyataan yang menggunakan skala likert yang mempunyai tingkatan dari sangat positif sampai sangat negative. Tingkatan tersebut sebagai berikut (sarjono dan julianti 2011:4)

Tabel 1 pengukuran variabel

NO	URAIAN	SKOR
1	Sangat setuju	5
2	Setuju	4
3	Kurang setuju	3
4	Tidak setuju	2
5	Sangat tidak setuju	1

Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini meliputi metode angket, wawancara, dan dokumentasi.

Metode analisis data

1. Pengujian kualitas data

a. Uji validasi

Uji validitas digunakan untuk mengukur sah atau valid tidaknya suatu kuesioner. Suatu kuesioner dikatakan valid jika pertanyaan pada kuesioner mampu untuk mengungkapkan sesuatu yang akan diukur oleh kuesioner tersebut. Uji validitasi ini dapat dilakukan dengan cara menggunakan korelasi antar skor tiap butir pertanyaan dengan total skor konstruk atau variabel. Setelah itu menentukan hipotesis, H_0 : skor butir pertanyaan berkorelasi positif dengan total konstruk, dan H_a : skor butir pertanyaan tidak berkorelasi positif dengan skor total konstruk.

b. Uji realibilitas

Uji realibitas adalah suatu nilai yang menunjukkan suatu alat ukur dalam mengukur gejala yang ada (Umar, 2003:86). Uji reliabilitas yang digunakan dalam penelitian ini adalah teknik Alpha cronbach. Suatu instrument dikatakan reliabel apabila koefisien reliabilitas lebih besar 0,6 (Siregar, 2012:175). Dasar pengambilan keputusan dalam uji ini adalah jika Alpha lebih besar dari r-tabel maka item-item angket yang digunakan dinyatakan reliable atau konsisten, sebaliknya jika nilai Alpha lebih besar dari r-tabel maka item-item angket yang digunakan dinyatakan tidak reliabel atau tidak konsisten.

2. Analisis regresi linier berganda

Analisis regresi berganda digunakan untuk meramalkan pengaruh dua atau lebih variabel prediktor (variabel bebas) terhadap suatu variabel kriterium (variabel terikat) dan untuk membuktikan ada atau tidaknya hubungan fungsional antara dua buah variabel bebas (X) atau variabel terikat (Y). Dimana :

Keterangan :

$$Y = a + b_1X_1 + b_2X_2 + e$$

Y = kepuasan Konsumen

a = konstanta

β_0 = Konstanta regresi

β_1, β_2 = koefesien regresi

X1 = kualitas pelayanan

X2 = harga e = kesalahan estimasi standar

HASIL DAN PEMBAHASAN

Gambaran umum The Endless Summer Restorant

The Endless Summer Restorant merupakan bagian dari The Endless Summer Resort yang berdiri pada tahun 2016, yang terletak di kawasan wisata bukit tunak tepatnya 900 m dari pantai bumbang. The endless summer restorant merupakan salah satu restoran yang mengedepankan kualitas pelayanan untuk memperoleh kepuasan konsumen. Beberapa bentuk pelayanan yang diberikan oleh The endless summer restorant adalah room service, table service, romantic service.

Namun, pelayanan yang diberikan oleh The endless summer restorant tidak semata-mata telah sesuai dengan keinginan dan harapan konsumen. Seringkali terjadi perbedaan antara harapan yang diinginkan dengan kenyataan yang dialami oleh konsumen, yang mana ini dapat menyebabkan penurunan tingkat kepuasan konsumen. Setiap konsumen memiliki tingkat kepuasan yang berbeda-beda. Sehingga tidaklah mudah dalam memperoleh kepuasan konsumen. Proses pemenuhan kepuasan konsumen, tidak hanya membutuhkan produk atau jasa yang berkualitas saja, namun juga membutuhkan adanya sistem pelayanan yang mendukung, sehingga akan merasa senang dengan produk atau jasa yang dibutuhkan, serta nyaman dengan pelayanan yang diberikan.

Restoran merupakan salah satu fasilitas yang disediakan untuk memenuhi kebutuhan konsumen dalam pelayanan makanan. Restoran adalah salah satu sarana untuk melaksanakan Food Service Industry atau bagian dari akomodasi pariwisata yang berperan memenuhi kebutuhan wisatawan atau customer. (Walker, 2010). Selain makanan dan minuman sebagai produk utamanya, sebuah restoran memerlukan standar pelayanan yang baik dan maksimal agar para tamu merasakan kepuasan bukan hanya dalam hal makanan atau minuman saja melainkan juga dari kesigapan dan keramah tamahan para karyawan restoran dalam melayani tamu.

KESIMPULAN

Dari jabaran peneliti diatas dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan di The Endless Summer Restorant perlu ditingkatkan dan diperbaiki setra kinerja karyawan yang belum memadai. Melihat dari pelanggan yang belum memadai sehingga pelanggan belum mendapatkan nilai kualitas pelayanan yang diinginkan sesuai dengan ekspeksti sebelum berkunjung ke The Endless Summer Restorant. Maka dari itu The Endless Summer Restorant harus lebih memperhatikan elemen mana yang menjadi keluhan wisatawan untuk mencapai target pelayanan serta tujuan atau misi The Endless Summer Restorant tercapai.

DAFTAR PUSTAKA

- [1] Lumintang, 2015. Analisis Kualitas Produk Dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Holland Bakery Boulevard Manado. Manado: Universitas Sam Ratulangi Manado
- [2] Siregar 2012. Metode Penelitian Kualitatif & Kuantitatif
- [3] Parasuraman, A., Berry, L. L., & Zeithaml, V. A. (1991). Reassessment of Expectations as a Comparison Standard in Measuring Service Quality: implications for Further Research. *Journal of Retailing*, 67 (4), 420–450.
- [4] Parasuraman, A., Zeithaml, V.A. and Berry, L.L. (1985). A conceptual model of service quality and its implications for future research. *Journal of marketing*, 49 (4), 41-50.
- [5] Wibowo , Setiyo. 2022. Analisis Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Menggunakan Metode Servqual Di Sanjaya Fitnes Jombang. Jombang: Program Study Teknik Industri Universitas Hasyim Asy'ari
- [6] Yoeti, Oka A, 1997. Perencanaan Dan Pengembangan Pariwisata. Jakarta : PT Pradnya Paramita