

Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan pada Seoul Korean Restaurant di Palembang

¹Abdul Rahman, ²Deddy Hendarwan
Politeknik Darussalam
Kota Palembang, Indonesia

¹a.rachman1407@gmail.com, ²dehewnewjour@gmail.com

*Penulis Korespondensi

Diajukan : 26/01/2023

Diterima : 29/01/2023

Dipublikasi : 30/01/2023

ABSTRAK

Penelitian ini berjudul “Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan pada Seoul Korean Restaurant di Palembang”. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan pada Seoul Korean Restaurant di Palembang. Masalah penelitian ini adalah apakah kualitas pelayanan berpengaruh positif terhadap kepuasan pelanggan pada Seoul Korean Restaurant di Palembang. Jenis penelitian yang digunakan adalah deskriptif dengan metode survei. Sampel penelitian adalah sebanyak 60 pelanggan, dan data yang dikumpulkan adalah primer serta sekunder. Model analisis menggunakan regresi linier sederhana, korelasi, koefisien determinasi, serta pengujian hipotesis menggunakan student t-test. Hasil penelitian menunjukkan pengaruh positif dan signifikan dari kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan pada Seoul Korean Restaurant di Palembang.

Kata Kunci: Kualitas Pelayanan, Kepuasan Pelanggan

I. PENDAHULUAN

Bisnis kuliner di Indonesia secara kasat mata tumbuh menyebar dimana-mana, menunjukkan bahwa industri kuliner terlihat terus berkembang bahkan dikatakan sedang populer. Menjelaskan bahwa bisnis kuliner menjadi salah satu bisnis yang paling banyak dijalankan hingga saat ini (Ferdiani, 2020). Menyebut bahwa bisnis kuliner merupakan salah satu bisnis yang tidak ada matinya (Milenianews, 2019). Populasi besar yang dimiliki Indonesia tentunya adalah keuntungan yang menjadikan pasar bisnis kuliner seakan tidak ada habisnya. Mulai dari bisnis dengan model waralaba, kemitraan, ataupun inovasi makanan dan minuman kekinian. Variasi kuliner yang ditawarkan memberi banyak peluang usaha yang menguntungkan. Usaha kuliner di Indonesia menjadi usaha pilihan banyak orang.

Menurut (Trihendrawan, 2019), sejak 2018 industri kuliner menjadi subsektor prioritas. Industri ini juga diharapkan dapat menjadi pendorong tercapainya target pertumbuhan industri nonmigas serta meningkatkan realisasi investasi di tahun-tahun ke depannya. Oleh karenanya, kreativitas di bidang kuliner harus terus berkembang dengan berbagai inovasi dan tetap menjadi tren bahkan semakin meningkat. setiap perusahaan tentu ingin memberikan pelayanan terbaik untuk pelanggannya. Namun demikian, ada beberapa faktor yang mempengaruhi kepuasan pelanggan itu sendiri (Sodexo, 2019). Apabila faktor-faktor tersebut dapat dipenuhi dengan baik, maka *loyalitas* pelanggan pun tercipta sehingga pendapatan bisnis pun meningkat. Bahkan ditengah persaingan bisnis yang kian ketat, perusahaan yang dijalankan tetap mampu bertahan

dan unggul karena pelanggan merasa mendapatkan pelayanan yang diinginkan.

Faktor penting yang mempengaruhi kepuasan pelanggan adalah mutu produk, kualitas pelayanan, penetapan harga, pengalaman belanja yang menyenangkan (pengalaman belanja pelanggan yang berbanding lurus dengan kemudahan selama proses pembelian, artinya, proses belanja yang mudah, cepat, dan fleksibel), pembuktian dari orang lain (orang lain menerima pengalaman yang baik dan merasa puas dari pengalaman orang lain), dan strategi pemasaran. Penjelasan tersebut memperlihatkan bahwa kepuasan pelanggan atau konsumen sangat tergantung pada salah satunya yaitu kualitas layanan yang diberikan pengusaha atau perusahaan, artinya, terdapat relevansi antara kualitas pelayanan dengan kepuasan konsumen. Pemasaran yang berorientasi pada pelanggan melalui pelayanan yang berkualitas sangat efektif untuk mempertahankan pelanggan. Ketanggapan perusahaan terhadap harapan pelanggan akan menciptakan kepuasan dan *loyalitas* pelanggan (Junaedi, 2019).

Sebagai suatu industri, restoran merupakan bidang usaha yang menuntut penekanan pada kualitas pelayanan tinggi, sehingga pelanggan memiliki lebih banyak alternatif produk, harga, kualitas yang bervariasi sehingga pelanggan akan selalu mencari nilai yang dianggap paling tinggi. Hal ini dipengaruhi kebutuhan dan gaya hidup dasar manusia (Suatmodjo, 2017). Untuk mengetahui kondisi berdasarkan fenomena atau peristiwa yang ada, maka akan dilakukan studi melalui penelitian khususnya di Palembang dengan mengambil objek Restoran yaitu meninjau sejauh mana kualitas layanan dan pencapaian maksimal kepuasan pelanggan dari usaha tersebut. Alasan memilih usaha tersebut karena cukup diminati oleh kalangan pemuda, orang tua bahkan remaja terutama para pecinta makanan khas korea di Palembang. Selanjutnya, alasan memilih aspek kualitas layanan dan kaitannya terhadap kepuasan pelanggan adalah karena keduanya diketahui memiliki *relevansi*. Selain itu adalah karena adanya hal-hal teknis yang menjadi solusi untuk menciptakan kepuasan pelanggan. Salah satu cara menciptakan kepuasan pelanggan yaitu dengan memberikan pelayanan yang prima. Itulah yang menjadi alasan pelayanan berkualitas penting bagi pelanggan. Adanya pelayanan yang terbaik kepada pelanggan menjadi tolak-ukur kesuksesan dalam menciptakan *loyalitas* dan kepuasan pelanggan.

II. STUDI LITERATUR

Kualitas Pelayanan

Menurut (Lesmana, 2019) mendefinisikan “Kualitas pelayanan suatu konsep yang secara tepat mewakili inti dari kinerja suatu pelayanan, yaitu perbandingan terhadap *excellence* (keterandalan) dan sales counter yang dilakukan oleh pelanggan”. Menurut (Krisdianti, 2019) Kualitas pelayanan yang terdiri dari variable Bukti Fisik, Keandalan, Daya Tanggap, Jaminan dan Empati secara bersama-sama dan parsial memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan konsumen.

Kepuasan Pelanggan

Kepuasan diartikan sebagai suatu keadaan yaitu harapan para pelanggan terhadap suatu layanan sesuai dengan kenyataan yang diterima tentang pelayanan yang diberikan kepada setiap pelanggan. Jika pelayanan jauh dibawah harapan konsumen maka konsumen akan merasa kecewa. Begitu juga sebaliknya, jika pelayanan yang diberikan telah memenuhi harapan pelanggan maka pelanggan akan merasa senang. Harapan para pelanggan dapat diketahui dari pengalamannya sendiri pada saat merasakan pelayanan, dan informasi dari orang lain atau informasi media periklanan. Kepuasan ialah perasaan senang atau kekecewaan seseorang yang muncul setelah membandingkan antara persepsi dan kesannya terhadap kinerja atau hasil suatu produk dan harapan-harapannya.

III. METODE

Populasi dan Sampel

1. Populasi

Populasi sasaran penelitian ini adalah pelanggan/pengunjung Seoul Korean Restaurant di Palembang yang jumlahnya tidak dapat dipastikan. Oleh karena itu populasi ditetapkan berdasarkan kunjungan atau kedatangan tamu/pelanggan di restoran tersebut. Catatan jumlah pengunjung dalam 2 minggu terakhir saat pengumpulan data adalah sebanyak 150 orang. Pengunjung yang hadir dikategorikan rutin dan ada yang sifatnya insidental atau bukan pengunjung tetap.

2. Sampel

Dari seratus 150 orang tersebut, berhasil ditarik sampling dengan cara acak sederhana/simple random sampling (cara tersebut digunakan karena anggota populasi dianggap homogeny atau setiap unsur populasi memberikan peluang yang sama untuk dipilih menjadi anggota sampel), jadi sampel yang ditarik yaitu sebanyak 60 orang.

Hipotesis

Hipotesis yang diajukan untuk penelitian ini selanjutnya dibuktikan melalui statistik Uji t (Student t-test) dengan $\alpha = 0,05$ (di sini digunakan uji 2 pihak sehingga $\alpha/2$ atau 0,025) dengan derajat kebebasan (degree of freedom): $n - k = 60 - 2 = 58$.

Teknik Model Analisis

Penelitian ini menggunakan teknik analisis regresi linier sederhana (*simple linear regression*) adalah merupakan cara untuk memodelkan hubungan antara dua set variabel. Hasilnya adalah persamaan regresi linier yang dapat digunakan untuk membuat prediksi tentang data. Oleh karena penelitian ini menganalisis 2 variabel, maka digunakan prosedur analisis data Bivariat, yaitu satu variabel bebas dan satu variabel terikat menggunakan perangkat SPSS 2020. SPSS (*Statistical Package For The Social Sciences*) adalah program yang digunakan untuk analisis statistik dalam hal ini regresi linier sederhana berbasis *ordinary least square* (OLS).

Regresi linier sederhana ini memiliki 4 asumsi yang perlu diuji terlebih dahulu untuk memenuhi penggunaannya, yaitu asumsi linearitas, asumsi normalitas, asumsi homoskedastisitas, dan asumsi autokorelasi, yang masing dijelaskan sebagai berikut.

1. Linieritas

Tujuan linieritas pada regresi adalah meyakinkan hubungan linier pada x dan y dan juga dampak dari model tersebut. Sifat linier tidak hanya antara x dan Y saja, namun diharapkan error yang tersisa sudah tidak memiliki pola tertentu sehingga memastikan bahwa model yang dikeluarkan benar benar tepat.

2. Normalitas

Uji ini dilakukan untuk melihat residual data yang digunakan memiliki distribusi normal atau tidak dikatakan normal jika hasil output regresi menjalar disekitar garis diagonal dengan kata lain jika nilai signifikansinya lebih besar dari 0.05 maka data tersebut memiliki distribusi normal, akan tetapi jika hasil output data yang dilakukan menjalar jauh dari garis diagonal maka model regresi biasa dikatakan tidak normal.

3. Heteroskedastisitas

Heteroskedastisitas dilihat untuk menguji model regresi jika terjadi ketidaksamaan variance dari residual satu pengamatan ke pengamatan lain atau untuk melihat penularan data. Jika variance dari residual atau pengawasan yang lain tetap, maka disebut homokedastisitas dan jika berbeda disebut heterokedastisitas. Model regresi yang baik adalah tidak terjadinya heteroskedastisitas. dikatakan terlepas dari heteroskedastisitas apabila nilai F hitung lebih besar dari nilai signifikansi yaitu 0,05.

4. Autokorelasi

Uji autokorelasi yaitu untuk memeriksa apakah dalam model regresi linier ada korelasi jarak kesalahan pengganggu pada periode t1 (sebelumnya). Pemeriksaan yang umum digunakan untuk melihat adanya autokorelasi yakni uji statistik yang dinamakan Uji DurbinWatson.

Dapat dijelaskan pula bahwa analisis Regresi Sederhana adalah sebuah metode pendekatan untuk

pemodelan hubungan antara satu variabel terikat (dependen) dan satu variabel bebas (independen). Dalam model regresi, variabel independen menerangkan variabel dependennya. Dalam analisis regresi sederhana, hubungan antara variabel bersifat linier, artinya perubahan pada variabel X akan diikuti oleh perubahan pada variabel Y secara tetap. Sementara pada hubungan non linier, perubahan variabel X tidak diikuti dengan perubahan variabel Y secara proporsional. seperti pada model kuadratik, perubahan X diikuti oleh kuadrat dari variabel X. Hubungan tersebut tidak bersifat linier (Huang, 2021).

Secara matematis model analisis regresi linier sederhana dapat dituliskan seperti berikut:

$$Y = a + \beta X + e$$

Keterangan :

Y = Kepuasan Pelanggan

α = Nilai intersep / konstanta

β = Koefisien regresi

X = Kualitas Pelayanan

e = error / kesalahan pengganggu (residual)

IV. HASIL DAN PEMBAHASAN

Uji Validitas

Uji validitas digunakan untuk mengukur untuk sah atau tidaknya suatu kuesioner. Suatu kuesioner dikatakan valid jika pernyataan pada kuesioner mampu untuk mengungkapkan sesuatu yang akan diukur oleh kuesioner tersebut.

- Apabila r hitung > r tabel, kesimpulannya item kuesioner tersebut valid.
- Apabila r hitung < r tabel, kesimpulannya item kuesioner tersebut tidak valid.

Uji validitas akan menguji masing-masing variabel yang akan digunakan dalam penelitian ini. Berikut adalah hasil validitas Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Seoul Korean Restaurant Di Palembang.

Tabel 4.8 Hasil Uji Validitas

No.	Variabel	Butir pernyataan nomor	Validitas		Keterangan
			rhitung	rtabel	
1	Kualitas pelayanan	X1	0,680	0,254	Valid
		X2	0,635	0,254	Valid
		X3	0,839	0,254	Valid
		X4	0,625	0,254	Valid
		X5	0,860	0,254	Valid
		X6	0,857	0,254	Valid
		X7	0,760	0,254	Valid
		X8	0,816	0,254	Valid
		X9	0,737	0,254	Valid
		X10	0,778	0,254	Valid
		X11	0,737	0,254	Valid
2	Kepuasan pelanggan	Y1	0,917	0,254	Valid
		Y2	0,825	0,254	Valid
		Y3	0,871	0,254	Valid

Sumber: Data Yang Diolah (SPSS 2020)

Tabel 4.8 menunjukkan bahwa variabel Kualitas Pelayanan dan variabel Kepuasan Pelanggan memiliki kriteria Valid pada semua pertanyaan berdasarkan kriteria rhitung lebih besar dari rtabel 0,254.

Uji Analisis Regresi Linear Sederhana

Analisis regresi sederhana digunakan untuk mencari pengaruh antara variabel independen (X) dan dependen (Y). Hasil analisis perhitungan regresi sederhana sebagai berikut:

Tabel 4.9 Hasil Analisis Regresi Sederhana

Coefficients ^a						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	1,570	,919		1,709	,093
	Total_X	,239	,019	,852	12,391	<,001

a. Dependent Variable: Total_Y

Sumber: Data Yang Diolah (SPSS 2020)

Berdasarkan hasil uji regresi tersebut, maka dibentuk persamaan sebagai berikut :

$$Y = 1,570 + 0,239 X$$

Persamaan regresi tersebut diinterpretasikan sebagai berikut : hubungan variabel X (kualitas layanan) terhadap Y (kepuasan pelanggan) adalah Positif. Positif artinya bahwa peningkatan kualitas layanan pada Seoul Korean Restaurant di Palembang akan meningkatkan kepuasan pelanggannya. Besaran peningkatan itu adalah 0,239 satuan.

Pembahasan

Hasil penelitian ini membuktikan bahwa Kualitas Pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Pelanggan pada Seoul Korean Restaurant di Palembang. Hal ini menunjukkan bahwa pelayanan yang berkualitas berperan penting dalam membentuk kepuasan konsumen, selain itu juga erat kaitannya dalam menciptakan keuntungan bagi perusahaan. Semakin berkualitas pelayanan yang diberikan oleh perusahaan maka kepuasan yang dirasakan oleh pelanggan akan semakin tinggi. Untuk penelitian ini sendiri, dimensi yang ada yaitu terdiri dari bukti fisik, keandalan, daya tanggap, jaminan, dan empati semua merujuk pada tingkat puas, dan yang mendominasi pertama adalah penataan *indoor*, kedua adalah kebersihan, dan yang ketiga adalah kecepatan pelayanan pesanan makanan dan minuman.

Intinya adalah bahwa kualitas pelayanan harus menjadi perhatian untuk menciptakan kepuasan pada pelanggan, apalagi dalam studi ini perlu meningkatkan dari tingkat puas menjadi sangat puas. Artinya perlu diingat bahwa perusahaan akan berhasil memperoleh pelanggan dalam jumlah yang lebih banyak apabila dinilai dapat memberikan kepuasan bagi pelanggan. Ketika pelanggan telah merasa puas atau lebih puas, maka akan terjalin hubungan harmonis antara produsen dan konsumen, menciptakan dasar yang baik bagi pembelian ulang.

V. KESIMPULAN

Hasil penelitian melalui statistik Uji t (student t-test) dibuktikan bahwa Kualitas Pelayanan (X) berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Pelanggan (Y) pada Seoul Korean Restaurant Palembang dengan taraf kepercayaan 95%. Hal ini menunjukkan bahwa pelayanan yang berkualitas berperan penting dalam membentuk kepuasan konsumen, selain itu juga erat kaitannya dalam menciptakan keuntungan bagi perusahaan. Semakin berkualitas pelayanan yang diberikan oleh perusahaan maka kepuasan yang dirasakan oleh pelanggan akan semakin tinggi.

VI. UCAPAN TERIMA KASIH

Terima kasih kepada tempat mengabdikan kami di Politeknik Darussalam yang sudah memberikan motivasi terhadap kami dan terima kasih kepada keluarga kami yang paling kami sayangi.

VII. REFERENSI

- Ferdiani, K. (2020). Retrieved 2020, from *Bisnis Kuliner yang akan Booming pada Tahun 2020*: <https://www.modalrakyat.id/blog/bisnis-kuliner-yang-akan-booming-padatahun-2020>
- Huang, H. (2021). Retrieved from *Analisis Regresi Sederhana*: www.globalstatistik.com
- Junaedi, D. (2019). *Upaya Menciptakan Kepuasan Pelanggan dengan Pengelolaan Service Quality (Servqual)*. Sumedang: Sekolah Tinggi Manajemen Informatika dan Komputer (STMIK).
- Krisdianti, D. &. (2019). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Restoran Pizza Hut Malang Town Square. *Jurnal Administrasi Bisnis*, 36-44.
- Lesmana, R. &. (2019). Pengaruh Kualitas Produk dan Citra Merek Terhadap Keputusan Pembelian Kosmetik Wardah PT Paragon Tehnology and Innovation. *Jurnal Pemasaran Kompetitif*.
- Milenianews. (2019). Retrieved from <https://milenianews.com/2019/12/13/tren-bisnis-2020-bisniskuliner-masih-akan-tumbuh-berkembang/>
- Sodexo, F. (2019). *6 Faktor yang Mempengaruhi kepuasan pelanggan*. Jakarta.
- Suatmodjo, F. (2017). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Cafe Zybrick Coffee dan Cantina. *AGORA*, 5.
- Trihendrawan, N. (2019). Retrieved from <https://ekbis.sindonews.com/berita/1388028/34/sector-kuliner-indonesiatumbuh-127>