

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN DI KEDAI FATIMAH RESTAURANT BOGOR

Dhia Dzulfikar¹, Ina Gandawati Djamhur^{2*}

^{1,2}Universitas Sahid, DKI Jakarta

Email Korespondensi: ina_djamhur@usahid.ac.id

ABSTRAK

Kedai Fatimah Restaurant yang terletak Jl. KH. R. Abdullah Bin Nuh No.23 Kota Bogor merupakan restoran yang menduduki peringkat kesatu di Kecamatan Bogor Barat pada google review untuk kualitas kebersihan dan produk. Namun, masih terdapat keluhan konsumen terkait kualitas pelayanan. Tujuan penelitian ini adalah untuk menganalisis pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen di Kedai Fatimah Restaurant. Metode yang digunakan adalah deskriptif kuantitatif, 5 dimensi dengan 14 indikator untuk variabel kualitas pelayanan dan 3 dimensi dengan 7 indikator untuk variabel kepuasan konsumen. Responden pada penelitian memiliki populasi sebanyak 18.181, dan sampel 100 responden yang didapat menggunakan teknik purposive sampling. Teknik pengumpulan data menggunakan kuesioner dengan skala likert yang masing-masing telah diuji coba dan memenuhi syarat validitas dan reliabilitas. Penelitian ini menggunakan analisis deskriptif kuantitatif dan regresi linear sederhana dengan pengujian hipotesis yang digunakan yaitu uji t dengan SPSS 29. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan di Kedai Fatimah dikategorikan sangat baik. Adapun hasil dari kepuasan konsumen di Kedai Fatimah dikategorikan sangat puas. Hasil penelitian menggunakan uji t menunjukkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan konsumen di Kedai Fatimah Restaurant. Adapun pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen. Simpulan untuk kualitas pelayanan Indikator tertinggi terdapat pada aspek karyawan ramah dalam memberikan pelayanan sedangkan indikator terendah terdapat pada aspek taman bermain anak yang kurang beragam. Adapun simpulan untuk kepuasan konsumen Indikator tertinggi terdapat pada aspek produk yang diterima sesuai sedangkan indikator terendah terdapat pada aspek kesediaan merekomendasikan kepada orang lain.

Kata Kunci: Kedai Fatimah *Restaurant*, Kepuasan konsumen, Kualitas pelayanan, Kuantitatif

ABSTRACT

Fatimah Restaurant located at Jl. KH. R. Abdullah Bin Nuh No.23 in the city of Bogor is a restaurant that holds the first position in the West Bogor District on Google reviews for cleanliness and product quality. However, there are still consumer complaints related to the quality of service. The purpose research is to analyze the influence of service quality on customer satisfaction at Fatimah Restaurant. The method used is quantitative descriptive, with 5 dimensions and 14 indicators for the service quality variable, and 3 dimensions with 7 indicators for the customer satisfaction variable. The respondents in the study have a population of 18,181, and a sample of 100 respondents obtained using purposive sampling technique. Data collection is done using a questionnaire with a Likert scale, each of which has been tested and meets the requirements of validity and reliability. This research uses quantitative descriptive analysis and simple linear regression with hypothesis testing using t-test with SPSS 29. The results show that the service quality at Fatimah Restaurant is categorized as excellent. The results for customer satisfaction at Fatimah Restaurant are categorized as very satisfied. The t-test results indicate that service quality affects customer satisfaction at Fatimah Restaurant. The highest service quality indicator is in the aspect of friendly staff, while the lowest indicator is in the less diverse children's playground aspect. As for customer satisfaction, the highest indicator is in the aspect of receiving the expected product, while the lowest indicator is in the willingness to recommend to others.

Keywords: *Fatimah Restaurant, Customer Satisfaction, Service Quality, Quantitative*

PENDAHULUAN

Lanskap perusahaan telah mengalami kemajuan pesat dan substansial dari tahun ke tahun. Seiring perkembangan zaman laju pertumbuhan ekonomi dan perubahan teknologi di Indonesia semakin cepat, hal ini menyebabkan persaingan menjadi semakin ketat, akibatnya jangkauan dan kualitas barang dan jasa yang ditawarkan di pasar semakin luas dan maju. Salah satu usaha yang cukup berkembang mengikuti perkembangan zaman di Indonesia adalah usaha *food and beverage*, oleh karena itu, variasi dan keunggulan produk dan jasa yang tersedia di pasar semakin luas dan canggih. Hal ini yang mendorong usaha makanan dan minuman menjadi sebuah perkembangan dari perilaku masyarakat.

Restoran mempunyai bentuk yang beragam, mulai dari sederhana sampai dengan fine dining. Setiap restoran memiliki kualitas pelayanan yang beragam, ada yang terfokus terhadap cita rasa, ada juga yang lebih fokus terhadap design tempat yang bagus dan kekinian, ada juga yang terfokus dengan pelayanan yang memenuhi standar agar menarik para konsumen untuk datang. Setiap restoran berusaha untuk memberikan layanan yang luar biasa dalam setiap aspek operasi mereka untuk menjamin kepuasan konsumen.

Kualitas pelayanan mengacu pada evaluasi yang dilakukan oleh konsumen mengenai tingkat layanan yang mereka terima dan jumlah layanan yang mereka harapkan. Jika pelayanan yang diberikan atau dialami sesuai dengan harapan, maka kualitas pelayanan dipandang sangat baik dan memuaskan. Sikap dan pelayanan memainkan peranan penting dalam menilai kualitas pelayanan dalam industri jasa, khususnya di restoran, untuk menjamin kepuasan konsumen. Kepuasan konsumen akan tercapai jika kebutuhan konsumen terpenuhi yang dapat ditentukan oleh kualitas produk atau jasa yang dirasakan oleh para konsumen. Hal tersebut akan memberikan efek yang baik bagi konsumen yang mengunjungi restoran untuk melakukan kegiatannya di restoran tersebut.

Adapun salah satu restoran yang memiliki pelayanan makanan dan minuman adalah Kedai Fatimah *Restaurant* Bogor, yang terletak pada wilayah Bogor bagian Barat di Jl. KH. R. Abdullah Bin Nuh No.23, Sindangbarang yang didirikan pada tahun 2014, yang menyajikan menu masakan khas Sunda. Berada di luas lahan 1,3 hektar ini menawarkan nuansa alam, kekeluargaan, kekinian, tetapi tetap memberikan suasana rumah yang nyaman. Kedai Fatimah dapat dijadikan sebagai tempat untuk "gathering" seperti pernikahan, arisan, reunion dll. Kedai Fatimah ini dinilai cukup populer serta menduduki peringkat pertama dimana menduduki restoran dengan rating terbaik di Bogor Barat seperti tertera pada tabel di bawah ini.

Tabel 1. Peringkat Restoran di Kecamatan Bogor Barat Kota Bogor Tahun 2023

No	Nama Restoran	Rate
1	Kedai Fatimah <i>Restaurant</i>	4,6
2	Galuga <i>Restaurant</i>	4,4
3	<i>Leuit Ageung Restaurant</i>	4,4
4	Gumati <i>Restaurant</i>	4,3
5	Resto 35	3,5

Sumber: *Google Review*, (2023)

Menurut Tabel 1. Kedai Fatimah Restaurant berhasil menduduki peringkat pertama dengan rating 4,6, yang terdiri dari kualitas kebersihan dan produk cukup baik dimana resto ini mampu bersaing dengan para kompetitornya di Kecamatan Bogor Barat. Adapun jumlah pengunjung di Kedai Fatimah ini selama kurun waktu dari tahun 2022 – 2023, adalah sebagai berikut:

Tabel 2. Jumlah Kunjungan Di Konsumen Kedai Fatimah *Restaurant* (Oktober 2022 – Agustus 2023)

Bulan	Data Kunjungan (orang)	Perubahan (%)
September	986	-
Oktober	1.025	3,95%
November	1.200	17%
Desember	2.001	66,75%
Januari	1.118	-44,12%
Februari	1.325	18,51%
Maret	1.399	5,58%
April	1.227	-12,29%
Mei	1.499	18%
Juni	2.002	33,50%
Juli	2.184	9%
Agustus	2.215	1,41%
Total	18.181	

Sumber: *Google Review*, (2023)

Berdasarkan Tabel 2. Kedai Fatimah Restaurant mengalami peningkatan dan penurunan kunjungan, dimana pada tahun 2022 terhitung dari bulan September sampai Desember pertumbuhan rata-rata sebesar 29,23%, sedangkan pada tahun 2023 terjadi pertumbuhan rata-rata 3,69% dari mulai bulan Januari sampai Agustus. Dibalik kunjungan konsumen yang rata-rata meningkat disetiap bulannya, adapun keluhan yang didapat dan dapat dilihat dari data keluhan konsumen, berikut data keluhan kunjungan konsumen Kedai Fatimah Restaurant.

Tabel 3. Keluhan konsumen Kedai Fatimah Restaurant Bogor tahun 2023

No	Dimensi Kualitas Pelayanan	Deskripsi keluhan	Jumlah
1	Tangible (bukti fisik)	Karyawan berpenampilan kurang rapi	3
		Tempat Ibadah kurang bersih	4
		Toilet mengeluarkan aroma kurang sedap	1
		Taman bermain anak yang kurang beragam	11
2	Reliability (kehandalan)	Lama menunggu pesanan	5
		pesanan yang di pesan tidak sesuai dengan yang di. Berikan	3
3	Responsiveness (daya tanggap)	karyawan kurang cepat dalam mengatasi keluhan konsumen	3
		pelayanan kurang cepat tanggap pada konsumen yang ingin memesan makanan kembali	7
4	Assurance (jaminan)	karyawan kurang ramah saat konsumen datang	4
		karyawan kurang mengerti produk yang dijual	2
5	Emphaty (empati)	karyawan kurang menguasai komposisi menu pada saat konsumen bertanya	2
		karyawan kurang peka	6

Sumber: Kedai Fatimah *Restaurant* Bogor

Diketahui pada Tabel 3. bahwa terdapat keluhan dari konsumen yaitu pada segi pelayanan, maka dapat diartikan bahwa masih terdapat keluhan konsumen pada Kedai Fatimah Restaurant.

METODE PENELITIAN

Desain penelitian yang dilakukan dalam penelitian ini adalah menggunakan kuantitatif deskriptif untuk mengetahui kualitas layanan terhadap kepuasan konsumen di Kedai Fatimah *Restaurant*, melalui pendekatan analisis deskriptif dengan survei mengenai yang akan diteliti. Jumlah populasi pada penelitian ini sebesar 18.181 yang didapat dari data manajemen Kedai Fatimah *Restaurant*, data berasal dari kunjungan konsumen ke Kedai Fatimah. Jumlah sampel pada penelitian ini sebanyak 100 responden dengan menggunakan rumus slovin, cara pengembalian sampel menggunakan teknik *purposive sampling*. Pertimbangan responden dalam penelitian ini adalah seluruh konsumen Kedai Fatimah *Restaurant*. Data dikumpulkan menggunakan kuesioner skala *likert*. Analisis data yang digunakan adalah analisis deskriptif kuantitatif, analisis regresi linear sederhana, uji t, dan koefisien determinasi.

Instrumen dalam penelitian ini adalah kuesioner skala *likert* yang telah teruji validitas dan realibilitasnya. Menurut Ghazali (2013), uji validitas berfungsi untuk dijadikan sebagai cara untuk mengukur suatu kuesioner apakah valid atau tidak, sedangkan menurut Sugiyono (2019), uji reliabilitas adalah sejauh mana hasil estimasi dengan menggunakan item serupa akan menghasilkan data yang konsisten. Penyebaran kuesioner dilakukan dengan cara memberikan beberapa pernyataan tertutup kepada responden dan diberikan secara langsung melalui *Google Form* kepada responden. Data hasil kuesioner akan dibuat dalam bentuk tabulasi data dan di hitung

menggunakan excel untuk mencari nilai rata-rata skor sesuai dengan masing-masing indikator dari setiap variabel. Adapun pengukuran data dengan menggunakan skala likert dengan nilai skala 1 hingga 4, dimana nilai 1= Sangat Tidak Setuju dan 4= Sangat Setuju.

Tabel 4. Skala Likert Kuisisioner

Skor	Keterangan
1	Sangat Tidak Setuju
2	Tidak Setuju
3	Setuju
4	Sangat Setuju

Sumber: Sugiyono (2019)

Pada skala likert ini peneliti melakukan scoring dan indexing dengan mengalihkan total skor pada setiap bobot dari 1 sampai 4. Untuk mengetahui jumlah interval dan besar interval maka dilakukan dengan rumus berikut:

$$I = \frac{\text{Nilai Tinggi} - \text{Nilai Rendah}}{\text{Jumlah Kelas}}$$

$$I = \frac{4 - 1}{4}$$

$$I = 0,75$$

Setelah mengetahui jarak interval sebesar 0,75, maka diperoleh pengelompokan berdasarkan kualitas pelayanan dan kepuasan konsumen sebagai berikut:

Tabel 5. Skala Interval Kuesioner dan interpretasi

Interval	Pernyataan Kuesioner	Interpretasi	
		Kuallitas pelayanan	Kepuasan konsumen
1,00 – 1,75	Sangat Tidak Setuju	Sangat Tidak Baik	Sangat Tidak Puas
1,76 – 2,50	Tidak Setuju	Tidak Baik	Tidak Puas
2,51 – 3,25	Setuju	Baik	Puas
3,26 – 4,00	Sangat Setuju	Sangat Baik	Sangat Puas

Sumber: Sugiyono (2019)

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Hasil penelitian tentang kualitas pelayanan dan kepuasan konsumen dapat dilihat pada tabel dibawah ini:

1. Tanggapan responden mengenai kualitas pelayanan

Tabel 6. Rekapitulasi Rangkings Kualitas Pelayanan Per Indikator Di Kedai Fatimah Restaurant Bogor

No	Pernyataan	Rata-rata	Interpretasi	Dimensi
1	Karyawan ramah dalam memberikan pelayanan	3,55	Sangat Baik	<i>Assurance</i>

No	Pernyataan	Rata-rata	Interpretasi	Dimensi
2	Tempat ibadah resik	3,45	Sangat Baik	<i>Tangible</i>
3	Karyawan tepat dalam penyajian menu yang dipesan	3,45	Sangat Baik	<i>Reliability</i>
4	karyawan akurat dalam menyampaikan informasi	3,44	Sangat Baik	<i>Reliability</i>
5	Karyawan berpenampilan rapih	3,43	Sangat Baik	<i>Tangible</i>
6	Karyawan mampu berkomunikasi dengan baik kepada konsumen	3,43	Sangat Baik	<i>Emphaty</i>
7	Karyawan tepat waktu dalam pemberian pelayanan	3,38	Sangat Baik	<i>Reliability</i>
8	Karyawan perhatian terhadap konsumen	3,38	Sangat Baik	<i>Emphaty</i>
9	Karyawan cepat tanggap dalam memberikan kebutuhan konsumen	3,37	Sangat Baik	<i>Responsiveness</i>
10	Karyawan menguasai pengetahuan tentang produk restoran	3,35	Sangat Baik	<i>Assurance</i>
11	Karyawan cepat dalam mengatasi keluhan konsumen	3,33	Sangat Baik	<i>Responsiveness</i>
12	Fasilitas toilet bersih	3,28	Sangat Baik	<i>Tangible</i>
13	Karyawan peka terhadap kebutuhan konsumen	3,28	Sangat Baik	<i>Emphaty</i>
14	Taman bermain anak yang beragam	3,24	Baik	<i>Tangible</i>

Sumber: Hasil Olah Data Kuesioner 2024

Berdasarkan Tabel 6. dari 14 item pernyataan mengenai kualitas pelayanan nilai tertinggi yang didapatkan dari responden terdapat pada dimensi assurance yaitu dengan nilai 3,55 yang terdapat pada pernyataan indikator karyawan ramah dalam memberikan pelayanan, hal ini dapat diartikan bahwa responden menilai sangat baik. Adapun nilai terendah yang terdapat pada pernyataan indikator pada dimensi tangible mengenai taman bermain anak yang beragam dengan skala 3,24 yang artinya responden menilai baik.

2. Tanggapan responden mengenai kepuasan konsumen

Tabel 7. Rekapitulasi Rangking Kepuasan Konsumen Per Indikator di Kedai Fatimah Restaurant

No	Pernyataan	Rata-rata	Interpretasi	Dimensi
1	Produk makanan dan minuman yang saya terima sesuai dengan harapan saya	3,40	Sangat Puas	Kesesuaian Harapan
2	Saya akan merekomendasikan kepada orang lain seperti keluarga,teman dekat dan tetangga	3,40	Sangat Puas	Kesediaan Merekomendasikan
3	Kinerja karyawan dalam melayani konsumen sesuai dengan harapan saya	3,39	Sangat Puas	Kesesuaian Harapan
4	Saya ingin mengajak orang lain untuk datang	3,38	Sangat Puas	Minat Berkunjung Kembali
5	Saya akan berkunjung kembali	3,36	Sangat Puas	Minat Berkunjung Kembali
6	Fasilitas penunjang yang ada seperti tempat ibadah,toilet, dan taman bermain anak sesuai dengan harapan saya	3,28	Sangat Puas	Kesesuaian Harapan
7	Setiap kali saya makan di luar rumah, saya akan makan di Kedai Fatimah Restaurant	3,13	Sangat Puas	Kesediaan Merekomendasikan

Sumber: Hasil Olah Data Kuesioner 2024

Berdasarkan Tabel 7. dari 7 item pernyataan mengenai kepuasan konsumen nilai tertinggi yang didapatkan dari responden terdapat pada dimensi kesesuaian harapan dan dimensi kesediaan merekomendasikan yaitu dengan nilai 3,40. Hal ini dapat diartikan bahwa konsumen menilai sangat puas. Adapun nilai terendah yang terdapat pada indikator pernyataan mengenai dimensi kesediaan merekomendasikan dengan nilai 3,13.

3. Analisis pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen

1. Analisis regresi linear sederhana

Tabel 8. Regresi Linear Sederhana

Model	<i>Unstandardized Coefficient</i>		<i>Standardize d</i>	t	Sig.	<i>Collinearity Statistics</i>	
	B	Std. Error	<i>Coefficient Beta</i>			Tolerance	VIF
<i>Constant</i>	0,610	0,230		2,65	0,009		
Rata-Rata X	0,805	0,068	0,769	11,907	0,001	1,000	1,000

Dependent Variable	Rata-Rata Y
--------------------	-------------

Sumber: Hasil Olah Data SPSS 29 (2024)

Berdasarkan pada tabel 4.13 terdapat hasil analisis uji regresi linear sederhana dari penelitian ini, maka dengan begitu didapatkan persamaan dari regresi linear sederhana di bawah ini:

$$Y = a + bX$$

$$Y = 0,610 + 0,805X$$

Dari adanya persamaan regresi linear sederhana tersebut dapat dijelaskan sebagai berikut:

- Koefisien konstanta bernilai positif yaitu sebesar 0,610 yang artinya jika tidak terdapat kualitas pelayanan (X) maka kepuasan pelanggan (Y) akan mengalami kenaikan sebesar 0,610 atau dapat diartikan bahwa nilai 0,610 merupakan nilai ketika variabel kualitas pelayanan konstan.
- Koefisien regresi kualitas pelayanan sebesar 0,805 yang artinya apabila kualitas pelayanan mengalami peningkatan sebesar 1% maka kepuasan pelanggan akan meningkat sebesar 0,805.

2. Uji-t

Uji hipotesis digunakan untuk mengukur hubungan antara dua variabel atau lebih dan untuk menunjukkan apakah terdapat hubungan antara variabel independen dan variabel dependen. Penelitian ini menggunakan Uji T untuk mengetahui ada atau tidaknya pengaruh antara kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen. Berdasarkan tabel 4.13 diketahui bahwa nilai signifikan untuk pengaruh antara variabel X terhadap variabel Y adalah sebesar 0,001 yang berarti $< 0,05$. Dari hasil tersebut dapat disimpulkan bahwa H_0 ditolak dan H_a diterima, artinya adanya pengaruh antara kualitas pelayanan (X) terhadap kepuasan konsumen (Y) di Kedai Fatimah Restaurant Bogor.

3. Koefisien determinasi

Untuk mengetahui seberapa besar pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen digunakan uji koefisien determinasi. Berikut ini adalah hasil uji koefisien determinasi pada pengujian ini:

Tabel 9. Hasil Uji Koefisien Determinasi

Model Summary ^b				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,769 ^a	,591	,587	,2316

a. Predictors: (Constant), Rata-rata X

b. Dependent Variable: Rata-rata Y

Sumber: Hasil Olah Data SPSS 29 (2024)

Berdasarkan Tabel 9. diketahui bahwa nilai koefisien determinasi (R^2) sebesar 0,591. Dari hasil tersebut dapat disimpulkan bahwa persentase pengaruh variabel kualitas pelayanan (X) terhadap variabel kepuasan konsumen (Y) adalah sebesar 59,1%, sedangkan sisanya sebesar 40,9 % dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak diteliti pada penelitian ini.

KESIMPULAN

Berdasarkan pembahasan serta hasil dari penelitian pada pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen di Kedai Fatimah Restaurant Bogor, maka dapat disimpulkan bahwa tanggapan responden mengenai kualitas pelayanan termasuk pada kategori sangat baik. Indikator tertinggi terdapat pada aspek karyawan ramah dalam memberikan pelayanan sedangkan indikator terendah terdapat pada aspek taman bermain anak yang kurang beragam. Sedangkan tanggapan responden mengenai kepuasan konsumen termasuk pada kategori sangat puas. Indikator tertinggi terdapat pada aspek produk yang diterima sesuai sedangkan indikator terendah terdapat pada aspek kesediaan merekomendasikan kepada orang lain. Dan kualitas pelayanan memiliki pengaruh terhadap kepuasan konsumen.

DAFTAR PUSTAKA

- Ghozali, I. (2013). Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program SPSS (5th ed). Universitas Diponegoro.
- Sugiyono. (2019). Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D. Bandung: Alfabet.