



Available : <https://journal.isi-padangpanjang.ac.id/index.php/JTST>

Vol 1, No 2, Dec 2022

E-ISSN: 2962-5378

Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Kez's Bakery & Restaurant Batam

Gugung Gumilar ¹, Afrijal ²

Politeknik Pariwisata Lombok, Batam Tourism Polytechnic

Email: ¹ gugung.gumilar@ppl.ac.id, ² ijal5335@gmail.com

Abstract

Service quality is an important meaning for a service business to achieve customer satisfaction. Good quality, friendly, fast and precise service will increase the number of customers. The formulation of the problem in this study is divided into two, namely whether service quality affects customer satisfaction at Kez's Bakery & Restaurant? And are there any service factors that affect customer satisfaction at Kez's Bakery & Restaurant. The purpose of this study was to determine customer responses to service quality at Kez's Bakery & Restaurant in Batam. To find out customer responses to the satisfaction felt at Kez's Bakery & Restaurant in Batam. This research is included in quantitative research, the population in this study amounted to 3000 customers and the sampling was carried out by nonprobability sampling with purposive sampling method in order to obtain a sample of 97 customers. The data analysis method uses simple linear regression analysis, classical assumptions, hypothesis testing, then data processing uses the SPSS version 25 application. The t test results show that the service quality variable has a value based on the $t_{count} > t_{table}$ test, namely $2.884 > 1.66105$ and a significance value of $0.00 < 0.05$, it can be concluded that H_0 is rejected and H_a is accepted, which means that the variable service quality has a significant effect on customer satisfaction at Kez's Bakery & Restaurant in Batam..

Keywords: Service Quality, Customers Satisfaction, Restaurant

Gugung Gumilar, Afrijal
JTSTI-Journal of Tourism Sciences, Technology and Industry
Vol 1, No 2, Dec 2022
E-ISSN: 2962-5378

PENDAHULUAN

Perkembangan pariwisata di Indonesia semakin pesat. Perkembangan di sektor pariwisata menjanjikan dan memberikan manfaat kepada banyak pihak mulai dari pemerintah, masyarakat maupun swasta (Mandalia, et al, 2022). Hal ini dikarenakan pariwisata merupakan sektor yang dianggap menguntungkan untuk dikembangkan sebagai salah satu aset yang digunakan sebagai sumber yang menjanjikan bagi pemerintah maupun masyarakat sekitar objek wisata (Rahmayanti, 2017). Pada umumnya pariwisata dijadikan sektor unggulan karena dapat memacu sektor lainnya seperti bisnis transportasi, hotel, restoran, hiburan dan lain lainnya.

Pada saat sekarang ini bisnis-bisnis restoran dan cafe banyak diminati pelaku bisnis di Indonesia, karena bisnis yang bergerak di bidang kuliner ini termasuk bisnis dengan profit yang besar dan juga banyak diminati masyarakat di era globalisasi (Kurniasari, A 2015). Selain itu gaya hidup masyarakat yang meningkat dengan kebiasaan untuk membeli makanan dan minuman di restoran dengan tujuan lebih efisien serta sebagai sarana refresing, untuk pertemuan dengan rekan bisnis, mengadakan acara spesial dengan keluarga, kerabat, pacar, maupun teman dan lainlain.

Dari hal tersebut mengakibatkan menjamurnya pertumbuhan restoran dan cafe diberbagai kota, termasuk kota Batam dengan berbagai konsep yang ditawarkan untuk memenuhi kebutuhan konsumennya. Restoran atau cafe merupakan tempat tongkrongan favorit yang digemari para remaja saat ini banyak kegiatan yang dilakukan, di restoran atau cafe tersebut selain menikmati makanan dan minuman tentunya kualitas pelayanan cafe sangat baik tentulah yang paling utama yang akan dicari oleh pelanggan tersebut. Jika pada suatu restoran atau cafe tidak melakukan pelayanan yang baik pada pelanggan hal ini akan mengakibatkan kurangnya minat pelanggan pada cafe tersebut. Selain hal kuliner (makanan dan minuman) adalah salah satu kebutuhan pokok manusia yang harus dipenuhi untuk kelangsungan hidup. Meskipun suatu restoran dan cafe menawarkan makanan dan minuman yang beraneka ragam dengan cita rasa yang baik, tetapi tidak melakukan pelayanan yang baik pada pelanggan tentu akan membuat pelanggan tidak akan tertarik pada cafe tersebut (Sugianto J 2013).

Persaingan antar pelaku bisnis, maka pelaku bisnis harus menentukan strategi pemasaran yang berorientasi kepada pelanggan. Orientasi kepada konsumen itu dilakukan oleh pelaku bisnis dengan membuat inovasi-inovasi yang mampu memberikan kepuasan akan kebutuhan dan keinginan pelanggan. Dengan demikian perusahaan dapat meningkatkan kualitas pelayanannya(Mandalia & Taufik, 2022). Untuk mengetahui

kepuasan pelanggan dapat melalui kualitas pelayanan yang diberikan oleh perusahaan. Restoran perlu mencari cara untuk mempertahankan dan terus meningkatkan kualitas pelayanan. Menurut Parasuraman, Zeithmal dan Berry (dalam Tjiptono, 2002) mengidentifikasi sekumpulan atribut-atribut pelayanan secara lengkap yang mana dapat digunakan oleh para pelanggan. Penilaian kualitas pelayanan tersebut didasarkan atas lima dimensi kualitas pelayanan yaitu reliability (kehandalan), responsiveness (daya tanggap), assurance (jaminan), empathy (empati) dan tangible (berwujud).

Dalam memberikan kepuasan kepada pelanggan, promosi juga memiliki peranan penting untuk mengkomunikasikan keberadaan dan nilai produk kepada calon pelanggan. Promosi juga dapat memberikan nilai kepuasan tersendiri kepada pelanggan untuk terus mengunjungi restoran tersebut. Salah satu promosi yang dapat meningkatkan kepuasan pelanggan adalah adanya diskon atau potongan harga yang diberikan, promo pemberian gift kepada konsumen dan promosi yang dilakukan perusahaan melalui media sosial atau media komunikasi yang memberikan informasi kepada pelanggan. Menurut Umar (2005) dalam menentukan kepuasan pelanggan terdapat lima indikator yaitu kualitas produk, kualitas pelayanan, faktor emosional, harga dan biaya.

Salah satu bisnis kuliner di Batam yang memberikan kepuasan kepada pelanggan adalah Kez's Bakery & Restaurant. Restoran ini memiliki dua lantai dan konsep interior taman bunga dengan memadukan menu modern yang disesuaikan dengan ketepatan waktu, kualitas pelayanan dan keramahan untuk memberikan kepuasan tersendiri untuk konsumen. Serta untuk mengakomodasi kebutuhan keluarga, grup ataupun komunitas, restoran ini dilengkapi dengan sejumlah ruang pendukung mulai dari ruang pertemuan untuk berbagai pertemuan VIP hingga ruang untuk keluarga dan juga cafe. Restoran ini juga memiliki sejumlah menu makanan dan minuman, seperti menu bread, western, pizza dan pasta, minumannya pun beranekaragam untuk menyesuaikan keinginan pelanggan. Harga yang ditawarkan juga sesuai dengan apa yang disajikan oleh restoran ini.

Bentuk promosi dari restoran beraneka ragam, mulai dari periklanan yang ada diberbagai media sosial. Mencakup lagi promosi yang memberikan kepuasan konsumen seperti memberikan diskon di event-event tertentu, pemberian voucher diskon pada saat pembelian di restoran dan juga pembelian secara online pada aplikasi, dan membentuk citra merk dimasyarakat dengan mengadakan berbagai macam kegiatan yang mengundang masyarakat untuk datang ke tempat ini. Kez's Bakery & Restaurant ini cukup banyak digemari oleh semua kalangan usia, mulai dari remaja sampai orang dewasa. Kez's Bakery & Restaurant juga memiliki cabang di Ruko Orchard Boulevard yang

bernama Esda cafe by Kez's Bakery & Restaurant. Untuk dapat bertahan di tengah maraknya persaingan, Kez's Bakery & Restaurant harus meningkatkan dan memberikan pelayanan dengan kualitas yang baik untuk kepuasan pelanggan. Pada saat wawancara langsung yang dilakukan, manager Kez's Bakery & Restaurant mengatakan bahwa rata-rata jumlah pelanggan perhari sekitar 100 orang atau lebih.

Tabel 1 Kunjungan Konsumen 6 Bulan Terakhir 2020

Bulan	Total Pengunjung
April	2970
Mei	2480
Juni	2850
Juli	3000
Agustus	3100
September	3300

Sumber: Kez's Bakery & Restaurant (2020)

HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil

1. Uji Normalitas

Uji normalitas adalah salah satu bagian dari uji analisis data yang bertujuan untuk mengetahui apakah masing-masing variabel dapat terdistribusi dengan normal atau tidak. Maka sebelum melakukan analisis yang sesungguhnya, data penelitian tersebut harus diuji kenormalan distribusinya. Model regresi yang baik adalah yang memiliki distribusi data normal atau mendekati normal. Pada uji normalitas, digunakan teknik uji Kolmogorov Smirnov test. Dalam pengujian tersebut, masing-masing variable dinyatakan normal apabila signifikan $> 0,05$.

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test		Unstandardized Residual
N		97
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	.0000000
	Std. Deviation	1.91777584
Most Extreme Difference	Absolute	.122
	Positive	.069
	Negative	-.122
Test Statistic		.122
Exact Sig. (2-tailed)		.103

a. Test distribution is Normal

Berdasarkan hasil output IBM SPSS versi 25 pada tabel diatas terlihat bahwa hasil dari uji normalitas one-sample Kolmogorov Smirnov Test pada kualitas pelayanan (X) terhadap kepuasan pelanggan (Y) adalah 0,103. Dikarenakan Exact Sig. (2-tailed) > level of significant ($\alpha = 0,05$) atau $0,103 > 0,05$. Maka dapat disimpulkan bahwa data untuk variabel kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan terdistribusi normal.

2. Uji Linearitas

Uji linearitas bertujuan untuk menguji apakah keterkaitan antara dua variabel bersifat linear. Perhitungan linearitas digunakan untuk mengetahui variabel kualitas pelayanan (X) berhubungan secara linear atau tidak terhadap variabel kepuasan pelanggan (Y). uji linearitas dilakukan dengan menggunakan analisis variansi garis regresi yang nantinya akan diperoleh hasil Fhitung. Kedua variabel dikatakan linear apabila signifikan $\geq 0,05$ dan jika signifikan $\leq 0,05$ maka kedua variabel tidak berhubungan secara linear.

			Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Kualitas Pelayanan	Between Groups	(Combined)	14.220	8	1.777	.458	.882
		Linearity	2.944	1	2.904	.748	.390
		Deviation from Linearity	11.315	7	1.616	.416	.890
Kepuasan Pelanggan	Within Groups		341.760	88	3.884		
	Total		355.979	96			

Dari data yang diolah pada tabel diatas, maka dapat diambil kesimpulan bahwa terdapat hubungan yang linear antara kedua variabel, yaitu nilai signifikan Devian from Linearity senilai $0,890 \geq$ yaitu sesuai kriteria linearita.

3. Uji Hipotesis

a. Uji Determinan (R^2)

Uji koefisien determinasi atau R^2 adalah suatu uji yang bertujuan untuk mengetahui seberapa besar kemampuan variabel bebas terhadap variabel terikat dan untuk mengetahui besar presentase yang dimiliki oleh variabel terikat terhadap variabel bebas. Berikut ini hasil dari uji determinan atau R^2 .

Model Summary				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of The Estimate
1	.090 ^a	.008	.008	1.928

b. Predictors (constant) Kualitas Pelayanan

Berdasarkan hasil perhitungan uji determinasi pada tabel diatas diketahui bahwa besarnya koefisien determinasi atau Adjust R Square adalah 0,008. Besarnya nilai koefisien determinasi tersebut menunjukkan bahwa variabel kualitas pelayanan (X) memberikan pengaruh sebesar 0,8% ($0,008 \times 100$) sedangkan sisanya adalah 99,2% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak diteliti pada penelitian ini.

b. Analisis Regresi Linear Sederhana

Analisis regresi linier sederhana bertujuan untuk mengetahui ada atau tidaknya pengaruh antara variabel independen (X) terhadap variabel dependen (Y) sehingga dapat ditaksir nilai dari variabel dependen (Y) jika independen (X) dapat diketahui atau sebaliknya. Kriteria penerimaan dan penolakan hipotesis jika :

- 1) $t_{hitung} > t_{tabel}$ atau signifikan $\leq 0,05$ maka H_0 ditolak dan H_a diterima
- 2) $t_{hitung} < t_{tabel}$ atau signifikan $\geq 0,05$ maka H_0 diterima dan H_a ditolak.

Model	Unstandardized Coefficients			Unstandardized	Sig.
	B	Std. Error	Beta	t	
1	(Constan)	36.656	7.342	4.993	.000
	Kualitas Pelayanan	.130	.147	.090	.000

a. Dependent variabel : kepuasan pelanggan

Dari hasil data yang diperoleh pada tabel diatas, maka nilai signifikan yang didapat yaitu 0,00 atau $\leq 0,05$ yang berarti variabel kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan.

c. Uji Parsial (t)

Pengujian hipotesis dengan menggunakan uji t dilakukan untuk mengetahui ada atau tidaknya pengaruh variabel bebas terhadap variabel terikat secara sendiri-sendiri atau parsial. Kriteria pengujian hipotesis penelitian adalah sebagai berikut :

- 1) Jika $t_{hitung} > t_{tabel}$ maka H_0 ditolak dan H_a diterima yang berarti terdapat pengaruh antara variabel kualitas pelayanan (X) terhadap variabel terikat kepuasan pelanggan (Y)
- 2) Jika $t_{hitung} < t_{tabel}$ maka H_0 diterima dan H_a ditolak yang berarti tidak terdapat pengaruh yang signifikan antara masing-masing variable

Model	Unstandardized Coefficients		Unstandardized	t	Sig.
	B	Std. Error	Coefficients		
1	(Constan)	36.656	7.342	4.993	.000
	Kualitas Pelayanan	.130	.147		

b. Dependent Variabel : Kepuasan Pelanggan

Berdasarkan data yang diolah pada tabel diatas nilai t_{tabel} yang didapat yaitu 1.66105, dari data tersebut didapat data t_{hitung} 2.884. maka dapat disimpulkan bahwa H_0 ditolak dan H_a diterima yang berarti terdapat pengaruh antara variabel kualitas pelayanan (X) terhadap variabel kepuasan pelanggan (Y) secara parsial.

Pembahasan

Penelitian ini membahas berupa pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan pada Kez's Bakery & Restaurant di Batam. Sebelum melakukan uji hipotesis, sebelumnya sudah dilakukan beberapa uji, yaitu uji coba instrument dan uji asumsi klasik. Uji coba instrumen terbagi menjadi dua yaitu uji validitas dan uji reliabilitas. Uji coba instrumen ini berfungsi untuk mengetahui apakah butir pertanyaan kuisioner tersebut layak atau tidak untuk disebar. Pada penelitian ini, penulis melakukan uji validitas. uji validitas ini dilakukan dengan menggunakan teknik try out terpakai yang

jawaban kuisioner digunakan untuk uji validitas digunakan juga untuk uji-uji berikutnya. Setelah mendapatkan data yang valid, selanjutnya adalah melakukan uji reliabilitas dengan tujuan untuk mengetahui sejauh mana konstan stabil jawaban pertanyaan tersebut dari waktu ke waktu.

Uji reliabilitas dilakukan dengan menggunakan teknik formula Cronbach Alpha. Penelitian ini membahas apakah ada faktor-faktor pelayanan yang mempengaruhi terhadap kepuasan pelanggan pada Kez's Bakery & Restaurant berdasarkan hasil uji tersebut dapat diketahui bahwa nilai Cronbach Alpha dari seluruh tabel yang diujikan nilainya diatas 0,6 yaitu kualitas pelayanan sebesar 0,992 dan kepuasan pelanggan sebesar 0,997. Maka dapat disimpulkan bahwa seluruh konsep pengukur masing-masing variabel berperan positif dari setiap kuisioner dalam penelitian ini dinyatakan reliabel.

Untuk mengetahui uji asumsi klasik yaitu yang terdiri dari uji normalitas dan uji linieritas. Hasil uji normalitas menunjukkan bahwa variabel kualitas pelayanan dan kepuasan pelanggan berdistribusi secara normal. Sedangkan uji linearitas menyatakan terdapat hubungan yang sesuai dengan kriteria linearitas dan memiliki hubungan yang signifikan 0,890 artinya hubungan antara variabel bebas dengan variabel terikat bersifat linear atau garis lurus. Uji hipotesis yaitu uji determinan, uji regresi linier sederhana dan uji t. tujuan dari uji determinan adalah untuk mengetahui seberapa besar pengaruh yang diberikan oleh variabel kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan.

Untuk uji determinan dapat dilihat bahwa variabel kualitas pelayanan memberikan pengaruh sebesar 0,8%. Dan yang lainnya dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak dijelaskan pada penelitian ini. Setelah uji determinan dilanjutkan dengan uji regresi linier sederhana, pada penelitian ini hipotesisnya diterima karena nilai signifikansinya lebih kecil dari 0,05. Nilai signifikansinya yaitu sebesar 0,00, sehingga dapat dikatakan bahwa ada pengaruh antara kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan Kez's Bakery & Restaurant di Batam. Setelah melakukan uji regresi linier sederhana, maka selanjutnya dilakukan uji t untuk mengetahui apakah ada pengaruh antara variabel kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan secara parsial atau sendirisendiri. Dari uji t yang sudah dilakukan dapat hasil bahwa terdapat hubungan antara variabel kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan secara parsial yaitu dengan perbandingan nilai thitung 2.884 lebih besar dari ttabel 1.66105. maka dapat disimpulkan bahwa H_0 ditolak dan H_a diterima yang berarti terdapat pengaruh antara variabel kualitas pelayanan (X) terhadap kepuasan pelanggan (Y) secara parsial.

SIMPULAN

Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan pada Kez's Bakery & Restaurant di Batam. maka penulis mengambil kesimpulan berdasarkan penjelasan sebelumnya, Dapat diambil kesimpulan terdapat pengaruh yang signifikan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan pada Kez's Bakery & Restaurant di Batam. Dari hasil uji hipotesis yaitu uji t, didapat hasil yaitu $t_{hitung} > t_{tabel}$ dengan nilai $2.884 > 1.661$ sehingga dapat ditarik kesimpulan bahwa adanya pengaruh variabel kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan pada Kez's Bakery & Restaurant di Batam, dari hasil uji R² yang dilakukan didapat hasil bahwa kualitas pelayanan mempengaruhi kepuasan pelanggan sebanyak 0,8% dan sisanya 99,2% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak diteliti pada penelitian ini.

DAFTAR PUSTAKA

- Arthur Hardyasar, J. R., Mandei, J. N. K. Dumais. (2017). Tingkat Kepuasan Konsumen Restoran Pondok Hijau Kota Manado. *Agri-SosioEkonomi Unsrat*, ISSN 1907-4298, Volume 13 Nomor 3 A, Juli 2017 : 157-172.
- Assidiq, F. M. (2016). Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Cafe Resto Solid Kitchen di Surakarta. Surakarta : Universitas Muhammadiyah Surakarta.
- Astuti, H. J. (2006). Analisis Kepuasan Konsumen (Servqual Model dan Important Performance Analysis Model). *Media Ekonomi Universitas Muhammadiyah Purwokerto*, 7(1), 29587
- Japarianto, D. I. (2013). Analisa Pengaruh Kualitas Produk Loyalitas Melalui Kepuasan Variabel Intervening Pada Pelanggan Restoran Por Kee Surabaya. *Jurnal Manajemen Pemasaran* Vol. 1, NO. 2, (2013) 1-8.
- Khusnul, L. A., Yolanda, U. K. (2018). Pelayanan Restoran Menciptakan Kepuasan Pelanggan di Restoran D'Ayam crispy Yogyakarta. Gejayan : Yogyakarta
- Kurniasari, A. (2015). Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kualitas Makanan, Harga Dan Promosi Terhadap Kepuasan Pelanggan Di Restoran Relana Solo. Doctoral Dissertation, Universitas Muhammadiyah Surakarta
- Mandalia, S. & Taufik Hidayat. et, al. (2022). Income Analysis Of Merchants At Istano Basa Pagaruyung Tourism Object Tanah Datar Regency during The Covid-19 Pandemic. Vol 4. <https://conference.metaskrip.com/index.php/icon-uce/issue/view/9>
- Mandalia, S., & Hidayat, T. (2022). Tourism Development Policy Strategy during the COVID-19 Pandemic in Tanah Datar Regency. *BIC 2021: Proceedings of the 6th Batusangkar International Conference, BIC 2021, 11-12 October, 2021, Batusangkar-West Sumatra, Indonesia*, 261.

- Rahmayanti, Y. D., & Pinasti, V.I. S (2017). Dampak Keberadaan Objek Wisata Waduk Sermo Terhadap Perubahan Sosial Ekonomi Masyarakat Di Sermo, Kulon Progo, Daerah Istimewa Yogyakarta. *Jurnal Pendidikan Sosiologi*
- Sugianto, J., & Sugiharto, S. (2013). Analisa Pengaruh Service Quality, Food Quality Dan Price Terhadap Kepuasan Pelanggan Restoran Yung Ho Surabaya. *Jurnal Manajemen Pemasaran*, 1(2), 1-10