

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN KARYAWAN TERHADAP
KEPUASAN KONSUMEN DI *CFC BASKO* GRAND MALL
PADANG**



YAUMIL FAJRI

**PROGRAM STUDI D4 MANAJEMEN PERHOTELAN
JURUSAN PARIWISATA
FAKULTAS PARIWISATA DAN PERHOTELAN
UNIVERSITAS NEGERI PADANG
Wisuda Periode September 2017**

PERSETUJUAN PEMBIMBING

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN KARYAWAN TERHADAP
KEPUASAN KONSUMEN DI CFC BASKO GRAND MALL
PADANG**

YAUMIL FAJRI

**Artikel Ini Disusun Berdasarkan Skripsi Yaumil Fajri Untuk Persyaratan
Wisuda Periode September 2017 Dan Telah Diperiksa/Disetujui Oleh
Kedua Pembimbing**

Padang, Agustus 2017

Disetujui Oleh :

Pembimbing I (Satu)



Dr. Yuliana, SP, M.Si

Pembimbing II (Dua)



Pasaribu, S.ST.Par, M.Si.Par

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN KARYAWAN TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN DI CFC BASKO GRAND MALL

PADANG

Yaumil Fajri¹, Yuliana², Pasaribu²
Program Studi D4 Manajemen Perhotelan
Jurusan Pariwisata
FPP Universitas Negeri Padang
email: yaumil12fajri@gmail.com

Abstrak

Penelitian ini berawal dari pengalaman peneliti sewaktu berkunjung di CFC Basko Grand Mall Padang, bahwa adanya ketidakpuasan konsumen terhadap kualitas pelayanan karyawan dalam melayani konsumen. Penelitian ini bertujuan untuk melihat seberapa besar pengaruh variabel Kualitas Pelayanan (X) terhadap Kepuasan Konsumen (Y) di CFC Basko Grand Mall Padang. Sampel dalam penelitian ini berjumlah 100 orang yang diambil menggunakan teknik pengambilan sampel *Purposive sampling*. Pengumpulan data dilakukan dengan kuesioner (angket) dengan menggunakan skala *likert* yang telah teruji validitas dan reliabilitasnya.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa: (1) Kualitas Pelayanan berada pada kategori kurang setuju (61%), (2) Kepuasan Konsumen berada pada kategori kurang puas (58%), (3) Hasil uji hipotesis regresi linear sederhana diperoleh *R Square* sebesar 0,309, artinya kualitas pelayanan mempengaruhi kepuasan konsumen sebesar 30,9%, dan 69,1% dipengaruhi oleh faktor lain seperti: kualitas produk, harga, situasi, dan faktor pribadi konsumen. Selanjutnya diperoleh nilai koefisien regresi sebesar 0,322. Artinya setiap peningkatan sebesar 1 satuan kualitas pelayanan akan meningkatkan 0,322 satuan kepuasan konsumen.

¹ Prodi D4 Manajemen Perhotelan untuk wisuda periode Septembert 2017

² Dosen Jurusan Pariwisata FPPP-UNP

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN KARYAWAN TERHADAP
KEPUASAN KONSUMEN DI CFC BASKO GRAND MALL
PADANG**

Yaumil Fajri³, Yuliana⁴, Pasaribu²
Program Studi D4 Manajemen Perhotelan
Jurusan Pariwisata
FPP Universitas Negeri Padang
email: yaumil12fajri@gmail.com

Abstract

This research arose from the experience of researcher when visiting the CFC Basko Grand Mall Padang, that the consumers dissatisfaction with the quality of service of the employees in serving consumers. This reseach aims to see how much the influence of the variable of Quality Service (X) toward Consumer Satisfaction (Y) at the CFC Basko Grand Mall Padang. The sample in this research amounted to 100 people taken using the technique Purposive sampling technique. Data collection is done by questionnaire by using Likert scale that has been tested of the validity and reliability.

The results indicate that: (1) Quality of Service is in the category of less agree (61%), (2) Consumer Satisfaction is in the less satisfied category (58%), (3) Result of simple linear regression hypothesis test obtained R Square equal to 0,309 , It means that service quality influence consumer satisfaction 30,9%, and 69,1% influenced by other factors likes: product quality, price, situation, and personal factor of consumer. Furthermore, the value obtained by regression coefficient of 0.322. This means that every increase of 1 unit of service quality will increase 0.322 units of customer satisfaction.

³ Prodi D4 Manajemen Perhotelan untuk wisuda periode Septembert 2017

⁴ Dosen Jurusan Pariwisata FPPP-UNP

A. Pendahuluan

Pariwisata merupakan industri perdagangan jasa yang memiliki mekanisme pengaturan yang kompleks karena mencakup pengaturan pergerakan wisatawan dari negara asalnya, di daerah tujuan wisata hingga kembali ke negara asalnya yang melibatkan berbagai hal seperti transportasi, penginapan, restoran, pemandu wisata dan lain-lain (Subadra, 2006). Oleh sebab itu, industri pariwisata sangat berperan penting dalam pengembangan pariwisata yang berguna untuk meningkatkan kepuasan konsumen.

Menurut Kotler dan Armstrong (2001:9) "Kepuasan konsumen adalah sejauh mana anggapan kinerja produk memenuhi harapan pembeli. Bila kinerja produk lebih rendah ketimbang harapan pelanggan, maka pembelinya merasa puas atau amat gembira". Indikator dari kepuasan konsumen yaitu tercapainya harapan pelanggan, terpenuhinya kebutuhan pelanggan, tercapainya keinginan pelanggan, keinginan untuk memakai produk/ jasa itu kembali, dan keinginan untuk merekomendasikan barang/ jasa kepada orang lain. Ada beberapa faktor yang dapat memberikan kepuasan pelanggan yaitu kualitas produk, harga, emotional, biaya dan kemudahan, serta service quality/ kualitas pelayanan (Irawan, 2004:37).

Menurut Tjiptono (2001), "Kualitas merupakan suatu kondisi dinamis yang berpengaruh dengan produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan". Kualitas layanan mengacu pada penilaian-penilaian pelanggan tentang inti dari pelayanan. Pada saat ini sebagian besar masyarakat mulai membutuhkan pelayanan prima, mereka tidak hanya

membutuhkan produk yang bermutu, tetapi juga membutuhkan kenyamanan pelayanan. Oleh karena itu, pelaku pariwisata harus memperhatikan kepentingan pelanggan dan dimensi kualitas (Suratno dan Purnama, 2004). Kualitas pelayanan dapat diukur dengan lima dimensi yaitu: bukti fisik (*tangibles*), empati (*empathy*), kehandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), dan jaminan (*assurance*).

Sumatera Barat khususnya Kota Padang merupakan salah daerah yang memiliki potensi pariwisata yang besar, sehingga banyak dikunjungi wisatawan, baik wisatawan lokal maupun wisatawan manca negara. Umumnya wisatawan lokal dari desa yang berkunjung di Kota Padang ingin menikmati keindahan kota, berbelanja di *mall*, dan menikmati wisata kuliner di restoran cepat saji. Salah satu restoran cepat saji yang ada di Kota Padang adalah *California Fried Chicken (CFC)*.

California Fried Chicken (CFC) di Kota Padang terdapat diberbagai lokasi, salah satunya di Basko Grand Mall. *CFC* Basko Grand Mall beralamat di Jalan Prof Dr. Hamka No. 2A Air Tawar Padang, letaknya juga sangat strategis karena posisinya dekat dengan Kampus Universitas Negeri Padang, sehingga konsumen *CFC* pada umumnya adalah mahasiswa atau pelajar.

Berdasarkan hasil observasi dan wawancara awal yang peneliti lakukan pada tanggal 7 Agustus 2016 di *CFC* Basko Grand Mall Padang diketahui beberapa permasalahan diantaranya: konsumen kurang mendapatkan pelayanan yang baik dari karyawan *CFC* Basko Grand Mall, tempat cuci tangan *CFC* Basko Grand Mall masih terlihat kotor, karyawan

kurang tanggap terhadap kebersihan meja setelah konsumen selesai makan dan meninggalkan meja, karyawan *CFC Basko Grand Mall* kurang ramah kepada konsumen, pelayanan karyawan *CFC Basko Grand Mall* tidak tepat waktu saat menyiapkan pesanan konsumen, karyawan *CFC Basko Grand Mall* yang kurang tanggap terhadap permintaan konsumen, *CFC Basko Grand Mall* tidak menyediakan kotak saran, terjadi penurunan jumlah konsumen.

Tujuan dari penelitian ini adalah (1) Mendeskripsikan tentang kualitas pelayanan karyawan *CFC Basko Grand Mall Padang*. (2) Mendeskripsikan kepuasan konsumen di *CFC Basko Grand Mall Padang*. (3) Menganalisis pengaruh kualitas pelayanan karyawan terhadap kepuasan konsumen di *CFC Basko Grand Mall Padang*.

B. Metode Penelitian

Jenis penelitian ini adalah deskriptif kuantitatif dengan metode asosiatif kausal. Populasi penelitian ini adalah seluruh konsumen yang berkunjung di *CFC Basko Grand Mall Padang* pada tahun 2011-2015 yaitu sebanyak 25.488 orang. Teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah sampel purposive. Teknik pengumpulan data dilakukan dengan menggunakan kuesioner dengan *skala likert*. Jumlah sampel dalam penelitian ini berjumlah 100 orang. Jenis data dalam penelitian ini adalah data primer dan data sekunder. Untuk mengetahui data penelitian perlu disusun instrument penelitian. Instrumen penelitian yang telah disusun tersebut diuji validitas diketahui bahwa tidak terdapat item pertanyaan yang gugur dari 39 butir pertanyaan dan uji reliabilitasnya terdapat nilai cronbach's alfa 0,838 menunjukkan bahwa

koefisien yang di uji coba mempunyai reliabilitas sangat tinggi . Teknik pengolahan dan analisis data yang digunakan adalah menstabulasi data dan deskripsi data. Setelah data terkumpul selanjutnya data dianalisis untuk mengetahui apakah data penelitian tentang pengaruh kualitas pelayanan karyawan terhadap kepuasan konsumen di *CFC Basko Grand Mall Padang*.

Uji persyaratan analisis meliputi uji normalitas, uji homogenitas dan uji linearitas terhadap data penelitian. Pengujian dilakukan menggunakan bantuan program *SPSS 16.00*. Selanjutnya analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah menggunakan uji regresi linier sederhana untuk menguji hipotesis.

C. Hasil Penelitian

1. Kualitas Pelayanan

Data disiplin dikumpulkan melalui pernyataan yang terdiri dari 24 butir soal yang telah diuji validitas dan reliabilitasnya. Selanjutnya angket disebarakan kepada 100 responden untuk dijawab, dapat dilihat pada Tabel 1 berikut ini:

Tabel 1. Kualitas Pelayanan (X)

Kategori	Rentang Skor	f	%
Sangat Setuju	≥ 93	0	0
Setuju	78 – 92	1	1
Kurang Setuju	62 – 77	33	33
Tidak Setuju	46 – 61	61	61
Sangat Tidak Setuju	≤ 45	5	5
Total		100	100%

Sumber: Data Primer, 2017 (Diolah)

Berdasarkan Tabel 1 di atas, dijelaskan bahwa dari 100 orang responden untuk variabel kualitas pelayanan dikelompokkan sebagai

berikut: sebanyak 0% responden termasuk kategori sangat setuju, 1% responden termasuk kategori setuju, 33% responden termasuk kategori kurang setuju, 61% responden termasuk kategori tidak setuju, dan 5% responden kategori sangat tidak setuju. Berdasarkan perhitungan statistik variable kualitas pelayanan terlihat persentase sebesar 61% berada pada rentang skor 45 – 61 dengan kategori tidak setuju

2. Kepuasan Konsumen

Data kinerja pegawai dikumpulkan melalui pernyataan yang terdiri dari 15 butir soal yang telah diuji validitas dan reliabilitasnya. Selanjutnya angket disebarakan kepada 100 responden untuk dijawab, dapat dilihat pada Tabel 2 berikut ini:

Tabel 2. Kepuasan Konsumen (Y)

Kategori	Rentang Skor	f	%
Sangat Puas	≥ 65	1	1
Puas	54 – 64	0	0
Kurang Puas	44 – 53	58	58
Tidak Puas	33 – 43	41	41
Sangat Tidak Puas	≤ 32	0	0
Jumlah		100	100%

Sumber: Data Primer, 2017 (Diolah)

Berdasarkan Tabel 2 di atas dijelaskan bahwa dari 100 orang untuk variabel kepuasan konsumen dikelompokkan sebagai berikut: sebanyak 1% responden termasuk kategori sangat puas, 0% responden termasuk kategori puas, 58% responden termasuk kategori kurang puas, 41% responden termasuk kategori tidak puas, dan 0% responden kategori sangat tidak puas. Berdasarkan perhitungan statistik variable kepuasan

konsumen terlihat persentase sebesar 58% berada pada rentang skor 43 – 53 dengan kategori kurang puas.

D. Uji Persyaratan Analisis

1. Uji Normalitas

Uji normalitas bertujuan untuk mengetahui data terdistribusi secara normal atau tidak. Uji normalitas pada penelitian ini menggunakan bantuan program SPSS 16.00. pengujian normalitas disiplin dan kinerja pegawai dilakukan dengan menggunakan uji *Kolmogorov-Smirnov*. Taraf signifikansi yang digunakan sebagai dasar menolak atau menerima keputusan normal atau tidaknya suatu distribusi data adalah 0,05. Hasil uji normalitas dapat dilihat pada Tabel 3 berikut:

Table 3. Uji Normalitas

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test			
		Kualitas Pelayanan	Kepuasan Konsumen
N		100	100
Normal Parameters ^a	Mean	58.72	44.09
	Std. Deviation	7.206	4.171
Most Extreme Differences	Absolute	.105	.102
	Positive	.082	.102
	Negative	-.105	-.067
Kolmogorov-Smirnov Z		1.055	1.018
Asymp. Sig. (2-tailed)		.216	.251

a. Test distribution is Normal.

Sumber: Data Primer, 2017 (Diolah)

Berdasarkan Tabel 3 di atas dapat diketahui nilai Asymp Sig untuk variable kualitas pelayanan adalah 0,216 dan untuk kepuasan konsumen

adalah 0,251. Dengan nilai Sig > dari 0,05, maka dikatakan bahwa kedua data terdistribusi normal..

2. Uji Homogenitas

Uji homogenitas bertujuan untuk melihat apakah kedua sampel homogeny yaitu mempunyai varians yang sama atau tidak antara variabel disiplin (X) dengan variable kinerja pegawai (Y). untuk pengujian ini digunakan uji *Test of Homogeneity of Variances* menggunakan bantuan program SPSS 16.00. Hasil analisi uji homogenitas dapat dilihat pada Tabel 4 berikut:

Tabel 4. Uji Homogenitas

Test of Homogeneity of Variances			
Kepuasan Konsumen			
Levene Statistic	df1	df2	Sig.
1.622	20	76	.069

Sumber: Data Primer, 2017 (Diolah)

Berdasarkan hasil analisis uji homogenitas pada Tabel 4 di atas, diperoleh nilai Sig adalah 0,069 dengan taraf signifikansi > 0,05. Ini artinya nilai signifikansi data lebih besar dari taraf signifikansi. Sehingga dapat diambil kesimpulan bahwa data berasal dari populasi yang mempunyai varians yang sama atau bersifat homogen.

3. Uji Linearitas

Uji linearitas bertujuan untuk mengetahui apakah dua variabel mempunyai hubungan yang linear atau tidak secara signifikan. Hasil uji linieritas dapat dilihat pada Tabel 5 berikut ini:

Tabel 5. Uji Linieritas

ANOVA Table			Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Kepuasan	Between	(Combined)	907.915	23	39.475	3.684	.000
Konsumen *	Groups	Linearity	531.915	1	531.915	49.646	.000
Kualitas		Deviation from Linearity	376.000	22	17.091	1.595	.070
Pelayanan	Within Groups		814.275	76	10.714		
	Total		1722.190	99			

Sumber: Data Primer, 2017 (Diolah)

Berdasarkan hasil uji linearitas pada Tabel 5 di atas, diperoleh nilai Sig adalah 0,070 dengan taraf signifikansi $> 0,05$, yang artinya terdapat hubungan linear secara signifikan antara variable Kualitas Pelayanan (X) dan Kepuasan Konsumen (Y)

E. Pengujian Hipotesis

Uji analisis regresi linear sederhana digunakan untuk mengetahui seberapa besar pengaruh satu variable dengan variable lainnya. Hasil uji analisis regresi linear sederhana diperoleh dengan menggunakan program *SPSS 16.00*, dapat diuraikan sebagai berikut:

1. Uji Regresi Linear Sederhana

Uji analisis regresi linear sederhana digunakan untuk mengetahui seberapa besar pengaruh satu variable dengan variable lainnya. Hasil uji analisis regresi linear sederhana diperoleh dengan menggunakan program *SPSS 16.00*, dapat diuraikan sebagai berikut:

Tabel 6. Koesfisien Determinasi (*R Square*)

Model Summary				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.556 ^a	.309	.302	3.485

a. Predictors: (Constant), Kualitas Pelayanan

Tabel 7. Signifikansi

ANOVA ^b						
Model		Sum of <i>Squares</i>	df	Mean <i>Square</i>	F	Sig.
1	Regression	531.915	1	531.915	43.795	.000 ^a
	Residual	1190.275	98	12.146		
	Total	1722.190	99			

a. Predictors: (Constant), Kualitas Pelayanan

b. Dependent Variable: Kepuasan Konsumen

Tabel 8. Koefisien Regresi Variabel X Terhadap Y

Coefficients ^a					
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	Sig.
		B	Std. Error	Beta	
1	(Constant)	25.201	2.876		.000
	Kualitas Pelayanan	.322	.049	.556	.000

a. Dependent Variable: Kepuasan Konsumen

Analisis :

Model estimasi :

$$Y = 25,201 + 0,322X$$

Nilai F hitung 8,764 dengan sig. $0,000 \leq 0,05$, artinya variabel kualitas pelayanan menjelaskan variabel kepuasan konsumen secara signifikan.

$R\ Square = 0,309$, artinya pengaruh variabel kualitas pelayanan terhadap variabel kepuasan konsumen adalah 30,9%, sedangkan 69,1% ditentukan oleh faktor lain.

Nilai konstanta sebesar 25,201 menunjukkan bahwa tanpa adanya pengaruh kualitas pelayanan nilai skala prestasi sebesar 25,201. Koefisien regresi sebesar 0,322 dengan nilai t hitung 6,618 pada sig. $0,000 \leq 0,05$, artinya setiap peningkatan 1 satuan kualitas pelayanan akan meningkatkan 0,322 satuan kepuasan konsumen

F. Pembahasan

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan, maka dapat dibuat pembahasan tentang disiplin dengan kinerja pegawai serta pengaruh antara kedua variabel tersebut. Dari analisis dapat diketahui bahwa variabel independen (disiplin) berpengaruh signifikan terhadap variabel dependen (kinerja pegawai). Penjelasannya adalah sebagai berikut:

1. Kualitas Pelayanan (X)

Hasil analisis tentang analisis variabel kualitas pelayanan dapat dikelompokkan sebagai berikut: sebanyak 0% responden menunjukkan kategori sangat setuju, 1% responden menunjukkan kategori setuju, 33% responden menunjukkan kategori kurang setuju, 61% responden menunjukkan kategori tidak setuju, dan 5% responden menunjukkan kategori sangat tidak setuju. Berdasarkan pengkategorian tersebut, dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan di *CFC Basko Grand Mall Padang*

secara keseluruhan dikategorikan tidak setuju, dengan persentase sebesar 61% berada pada rentang skor 45-61.

2. Kepuasan Konsumen

Hasil penelitian dari 100 orang responden tentang variable Kepuasan Konsumen dapat dikelompokkan sebagai berikut: sebanyak 1% orang responden menunjukkan kategori sangat puas, 0% responden orang menunjukkan kategori puas, 58% orang responden menunjukkan kategori kurang puas, 41% responden menunjukkan kategori tidak puas, dan 0% orang responden menunjukkan kategori sangat tidak puas. Berdasarkan pengkategorian tersebut, dapat disimpulkan bahwa kepuasan konsumen di *CFC Basko Grand Mall Padang* secara keseluruhan dikategorikan kurang puas, dengan persentase sebesar 58% berada pada rentang skor 43 – 53.

3. Pengaruh Kualitas Pelayanan Karyawan Terhadap Kepuasan Konsumen di *CFC Basko Grand Mall Padang*

Berdasarkan hasil penelitian menunjukkan bahwa disiplin mempengaruhi kinerja pegawai sebesar 30,9% dengan sig. 0,000. Karena nilai sig. $0,000 < 0,05$ maka dapat disimpulkan terdapat pengaruh signifikan antara kualitas pelayanan karyawan dengan kepuasan konsumen di *CFC Basko Grand Mall Padang*. Sedangkan 69,1% dipengaruhi oleh faktor lain seperti kualitas produk, harga, situasi, dan faktor kepribadian konsumen.

G. Kesimpulan dan Saran

1. Kesimpulan

- a. Hasil penelitian tentang kualitas pelayanan karyawan pegawai di *CFC* Basko Grand Mall Padang dari indikator yang telah ditentukan secara keseluruhan termasuk dalam kategori tidak setuju, dengan presentase 61%..
- b. Hasil penelitian tentang kepuasan konsumen di *CFC* Basko Grand Mall Padang dari indikator yang telah ditentukan secara keseluruhan termasuk dalam kategori kurang puas, dengan presentase 58%.
- c. Terdapat pengaruh yang signifikan antara kualitas pelayanan karyawan terhadap kepuasan konsumen di *CFC* Basko Grand Mall Padang sebesar 30,9% dengan taraf sig. $0,000 < 0,05$. Sedangkan 69,1% diduga dipengaruhi oleh faktor lain yang dapat mempengaruhi kepuasan pengunjung seperti kualitas produk, harga, situasi, dan faktor kepribadian konsumen.

2. Saran

- a. Bagi diharapkan *CFC* Basko Grand Mall Padang meningkatkan kebijakan perusahaan seperti, memberi training kepada karyawan, memberikan reward kepada karyawan yang mendapatkan pujian dari konsumen, dan selalu memotivasi kerja karyawan. Diharapkan menyediakan kotak saran untuk menerima masukan atau keluhan dari konsumen.

- b. Bagi jurusan Pariwisata, diharapkan dapat menambah dan melengkapi buku referensi di perpustakaan sehingga dapat mempermudah mahasiswa dalam melakukan penulisan khususnya mengenai penelitian tentang pengembangan sumber daya manusia.
- c. Bagi peneliti lainnya yang ingin melakukan penelitian lebih lanjut, disarankan agar dapat meneliti faktor-faktor lain yang dapat mempengaruhi kepuasan konsumen seperti kualitas produk, harga, situasi, dan faktor kepribadian konsumen.

DAFTAR PUSATAKA

- Tjiptono, Fandy. 2001. *Manajemen Jasa* (Edisi Pertama). Yogyakarta: Andi Offset
- Kotler, Philip. (1997). *Dasar-dasar Pemasaran*. Jakarta: Prenhalindo.
- Tjiptono, Fandy. 2004. *Manajemen Jasa* (Edisi Pertama). Yogyakarta: Andi Offset
- Sugiyono. (2009). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- _____. (2014). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.

Catatan: Artikel ini disusun berdasarkan skripsi penulis dengan Pembimbing I Dr. Yuliana, SP, M.Si. dan Pembimbing II Pasaribu, S.ST.Par, M.Si.Par.