HUBUNGAN KUALITAS PELAYANAN DENGAN KEPUASAN KONSUMEN DI RUMAH MAKAN LAMUN OMBAK PADANG

ROSY WITRIN

PROGRAM STUDI MANAJEMEN PERHOTELAN
FAKULTAS TEKNIK
UNIVERSITAS NEGERI PADANG
Wisuda Periode September 2014

PERSETUJUAN PEMBIMBING

HUBUNGAN KUALITAS PELAYANAN DENGAN KEPUASAN KONSUMEN DI RUMAH MAKAN LAMUN OMBAK PADANG

ROSY WITRIN

Artikel Ini Disusun Berdasarkan Skripsi Rosy Witrin Untuk Persyaratan Wisuda Periode September 2014 dan Telah Diperiksa/ Disetujui Oleh Kedua Pembimbing

Padang, Juni 2014

Disetujui Oleh

Pembimbing I,	Pembimbing II,
Dra. Ira Meirina., M.Pd	**Youmil Abrian.,SE, MM**
NIP. 19620530 198803 2 001	**NIP. 19821002 200812 1 002**

HUBUNGAN KUALITAS PELAYANAN DENGAN KEPUASAN KONSUMEN DI RUMAH MAKAN LAMUN OMBAK PADANG

Rosy Witrin[1], Ira Meirina[2], Youmil Abrian[2]
Program Studi ManajemenPerhotelan
FT Universitas Negeri Padang
email: rosywitrin92@yahoo.co.id

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk : 1) Mendeskripsikan kualitas pelayanan di Rumah Makan Lamun Ombak Padang, 2) Mendeskripsikan kepuasan konsumen di Rumah Makan Lamun Ombak Padang, dan 3) Menganalisa adakah hubungan antara kualitas pelayanan dan kepuasan konsumen di Rumah Makan Lamun Ombak Padang. Jenis penelitian digolongkan kepada penelitian korelasional. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh konsumen Rumah Makan Lamun Ombak Padang yang berjumlah 9050 orang. Sampel penelitian berjumlah 100 orang dengan teknik pengambilan sampel adalah *non probability sampling*, dengan mengunakan *insidental sampling*. Teknik pengumpulan data dilakukan dengan menggunakan kuesioner (angket) dengan mengunakan skala *likert* yang telah teruji validitas dan reliabilitasnya. Hasil penelitian menemukan bahwa: 1) Kualitas Pelayanan berada pada kategori cukup (50%), dengan rincian sebanyak (2%) menunjukkan kategori sangat baik, (44%) menunjukkan kategori baik, (50%) menunjukkan kategori cukup, (4%) menunjukkan kategori buruk dan tidak ada satupun orang (0%) yang menunjukkan hasil buruk sekali 2) Kepuasan Konsumen berada pada kategori cukup (72%), dengan rincian (1%) menunjukkan kategori sangat baik, (27%) menunjukkan kategori baik, (72%) menunjukkan kategori cukup, tidak ada satupun orang (0%) menunjukkan kategori buruk, dan tidak ada satupun orang (0%) menunjukkan hasil buruk sekali.

Kata kunci: kualitas pelayanan, kepuasan konsumen, rumah makan

Abstract

This study aims to: 1) Describe the quality of service in Restaurant Lamun Ombak Padang, 2) Describe the consumer satisfaction in Restaurant Lamun Ombak Padang, and 3) Analyzing there a relationship between service quality and customer satisfaction in Restaurant Lamun Ombak Padang. This type of research is classified to correlational studies. The population in this study are all consumers Restaurant Lamun Ombak Padang totaling 9050 people. The study sample totaled 100 people with the sampling technique was non probability sampling, by using incidental sampling. Data was collected using a questionnaire (questionnaire) by using a Likert scale that has been tested for validity and reliability. The study found that: 1) Quality of Service in the category fairly (50%), with as many details as (2%) showed excellent category, (44%) showed either category, (50%) showed enough categories, (4%) showed poor category and none (0%) which showed poor results at all 2) is in the category Consumer Satisfaction enough (72%), with details (1%) showed excellent category, (27%) showed either category, (72%) showed enough categories, none (0%) showed poor category, and none (0%) showed poor results at all.

[1]Prodi Manajaemen Perhotelan untuk wisuda periode September 2014
[2]Dosen Jurusan Kesejahteraan Keluarga FT-UNP

A. Pendahuluan

Rumah makan atau restoran menurut Sugiarto (2003: 77) "adalah suatu tempat yang identik dengan jajaran meja-meja yang tersusun rapi, dengan kehadiran orang, timbulnya aroma semerbak dari dapur dan pelayanan para pramusaji, berdentingnya bunyi-bunyian kecil karna persentuhan gelas-gelas kaca porselen, menyebabkan suasana hidup di dalamnya". Menurut Tjiptono (2012: 157) "Kualitas pelayanan adalah ukuran seberapa bagus tingkat layanan yang diberikan mampu sesuai dengan ekspektasi pelanggan". Apabila "kualitas pelayanan yang tinggi akan menimbulkan tingkat kepuasan yang tinggi pula" (Chandra, 2005: 11).

Kepuasan konsumen menurut Zeithmal dan Bitner (2008: 110) adalah "Respon pelanggan terhadap evaluasi ketidaksesuaian yang dirasakan antara harapan dan kinerja aktual jasa". Disamping itu menurut Kotler dan Kevin (2000:139) "Kepuasan *(satisfaction)* adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang timbul karena membandingkan kinerja yang dipersepsikan produk (atau hasil) terhadap ekspektasi mereka".

Tabel 1. Jumlah Konsumen dari bulan Oktober 2013 – Bulan Januari 2014

No	Bulan	Jumlah Konsumen yang ada	Persentase (%)
1	Oktober 2013	9.300 orang	20,30
2	November 2013	9.000 orang	19,65
3	Desember 2013	9.400 orang	20,52
4	Januari 2014	9.700 orang	21,17
5	Februari 2014	8.400 orang	18,34
	Jumlah	45.800 orang	100

Sumber: Rumah Makan Lamun Ombak Jl. Khatib Sulaiman no. 99 Padang

Berawal dari pengalaman pribadi, saya mendapatkan pelayanan pramusaji yang tidak mengantarkan atau menunjukkan tempat duduk pada saat saya datang, sehingga saya bingung dan harus bertanya kepada pramusajinya, apakah tempat duduk yang saya tempati sudah di pesan, dan pramusaji tidak memberikan informasi yang jelas. Dilanjutkan pada waktu melakukan pra penelitian untuk mengetahui pendapat konsumen yang telah makan di Rumah Makan Lamun Ombak Jl. Khatib Sulaiman no. 99 Padang, dari beberapa konsumen yang telah ditemui terungkap bahwa, konsumen mengeluhkan kurangnya pelayanan yang diberikan oleh pramusaji Rumah Makan Lamun Ombak, hal ini terbukti bahwa tidak adanya sambutan atau salam yang diberikan pramusaji kepada konsumen yang datang. Salam atau sambutan sangat penting agar konsumen merasa diperhatikan, sehingga *expected* atau harapan konsumen terhadap pelayanan dapat terpenuhi. Menurut Parasuraman dalam (Tjiptono 2003: 157) "Faktor utama yang mempengaruhi kualitas pelayanan adalah layanan yang diharapkan pelanggan (*expected service)* dan persepsi terhadap layanan *(perceived service)*". Konsumen juga mengeluhkan kualitas pelayanan pramusaji yang tidak memberikan senyum kepada konsumen yang datang Rumah Makan Lamun Ombak Padang.

Berdasarkan uraian masalah di atas, maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul "Hubungan Kualitas Pelayanan Dengan Kepuasan Konsumen Di Rumah Makan Lamun Ombak Padang" . Untuk mengetahui kualitas pelayanan, kepuasan konsumen dan menganalisis hubungan kualitas pelayanan dengan kepuasan konsumen di Rumah Makan Lamun Ombak Padang.

B. Metode Penelitian

Jenis penelitian ini adalah penelitian korelasional. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh konsumen Rumah Makan Lamun Ombak Padang yang berjumlah 9050 orang. Sampel penelitian berjumlah 100 orang dengan teknik pengambilan sampel adalah *non probability sampling*, dengan mengunakan *insidental sampling*.

Instrumen penelitian yang digunakan adalah kuesioner (angket) disusun menurut skala *likert* dengan penyusunan dalam bentuk kalimat yang bersifat positif yang berhubungan variabel penelitian. Teknik analisis data menggunakan rumus penelitian rata-rata ideal (Mi), dan standar deviasi (Sdi). Menurut Arikunto dalam Nursal (2014: 42) dapat diklasifikasikan menjadi 5 kategoriyaitu:

(Mi + 1,5Sdi) – keatas = SangatBaik
(Mi + 0,5Sdi) – (Mi + 1,5Sdi) = Baik
(Mi- 0,5Sdi) – (Mi + 0,5Sdi) = CukupBaik
(Mi - 1,5Sdi) – (Mi - 0,5Sdi) = KurangBaik
(Mi - 1,5Sdi) – kebawah = TidakBaik

Untuk mencari skor rata-rata ideal digunakan rumus
Mi = ½ (Nilai ideal tertinggi + Nilai ideal terendah)
Sdi = 1/6 (Nilai ideal tertinggi - Nilai ideal terendah)

C. Hasil dan Pembahasan

1. Deskripsi Kualitas Pelayanan di Rumah Makan Lamun Ombak Padang

a. Kualitas Pelayanan

Berdasarkan hasil jawaban responden kualitas pelayanan di Rumah Makan Lamun Ombak Padangdapat dilihat pada tabel 2 berikut:

Tabel 2
Kualitas Pelayanan di Rumah Makan Lamun Ombak Padang

Kategori	Skor	F	Persentase(%)
Sangat Baik	➢ 56	2	2
Baik	47 – 56	44	44
Cukup	**37 – 47**	**50**	**50**
Buruk	28 – 37	4	4
Sangat Buruk	< 28	0	0
Total		100	100%

Jadi berdasarkan tabel 2 dapat disimpulkan rata-rata kualitas pelayanan di Rumah Makan Lamun Ombak Padang berada pada kategori cukup.

b. Tercapainya Harapan Pelanggan

Tercapainya harapan pelanggan di Rumah Makan Lamun Ombak Padang dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 3
Tercapainya Harapan Pelanggan di Rumah Makan
Lamun Ombak Padang

Kategori	Skor	F	Persentase(%)
Sangat Baik	➢ 8	34	34
Baik	**7 -8**	**51**	**51**
Cukup	5 – 7	14	14
Buruk	4 – 5	1	1
Sangat Buruk	< 4	0	0
Total		100	100

Jadi berdasarkan tabel 3 dapat disimpulkan rata-rata tercapainya harapan pelanggan di Rumah Makan Lamun Ombak Padang berada pada kategori baik.

c. Terpenuhinya Kebutuhan Pelanggan

Terpenuhinya kebutuhan pelanggan di Rumah Makan Lamun Ombak Padang dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 4
Terpenuhinya Kebutuhan Pelanggan di Rumah Makan Lamun Ombak Padang

Kategori	Skor	F	Persentase(%)
Sangat Baik	➢ 28	4	4
Baik	23 -28	28	28
Cukup	**19– 23**	**60**	**60**
Buruk	14 – 19	8	8
Sangat Buruk	< 14	0	0
Total		100	100

Jadi berdasarkan tabel 4 dapat disimpulkan rata-rata terpenuhinya kebutuhan pelanggan di Rumah Makan Lamun Ombak Padang berada pada kategori cukup.

d. Tercapainya Keinginan Pelanggan

Tercapainya keinginan pelanggan di Rumah Makan Lamun Ombak Padang dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 5
Tercapainya Keinginan Pelanggan di Rumah Makan Lamun Ombak Padang

Kategori	Skor	F	Persentase(%)
Sangat Baik	➢ 8	9	9
Baik	**7 – 8**	**51**	**51**
Cukup	5 – 7	21	21
Buruk	4 – 5	13	13
Sangat Buruk	< 4	6	6
Total		100	100

Jadi berdasarkan tabel 5 dapat disimpulkan rata-rata tercapainya keinginan pelanggan di Rumah Makan Lamun Ombak Padang berada pada kategori baik.

e. Keiginan Untuk Memakai Produk/Jasa Kembali

Keiginan untuk memakai produk/jasa kembali di Rumah Makan Lamun Ombak Padang dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 6
Keinginan Untuk Memakai Produk/jasa Kembali di Rumah Makan Lamun Ombak Padang

Kategori	Skor	F	Persentase(%)
Sangat Baik	➢ 4	24	24
Baik	3 – 4	0	0
Cukup	**3 – 3**	**60**	**60**
Buruk	2 – 3	0	0
Sangat Buruk	< 2	16	16
Total		100	100

Jadi berdasarkan tabel 6 dapat disimpulkan rata-rata Keiginan untuk memakai produk/jasa kembali di Rumah Makan Lamun Ombak Padang berada pada kategori cukup.

f. Keinginan Untuk Merekomendasikan Produk/jasa Kepada Orang Lain

Keinginan untuk merekomendasikan produk/jasa kepada orang lain di Rumah Makan Lamun Ombak Padang dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 7
Keinginan Untuk Merekomendasikan Produk/jasa Kepada Orang Lain di Rumah Makan Lamun Ombak Padang

Kategori	Skor	F	Persentase(%)
Sangat Baik	➢ 8	18	18
Baik	**7 – 8**	**38**	**38**
Cukup	5 – 7	22	22
Buruk	4 – 5	18	18
Sangat Buruk	< 4	4	4
Total		100	100

Jadi berdasarkan tabel 7 dapat disimpulkan rata-rata keinginan untuk merekomendasikan produk/jasa kepada orang lain di Rumah Makan Lamun Ombak Padang berada pada kategori baik.

2. Deskripsi Kepuasan Konsumen di Rumah Makan Lamun Ombak Padang

a. Kepuasan Konsumen

Kepuasan konsumen di Rumah Makan Lamun Ombak Padang dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 8
Kepuasan konsumen di Rumah Makan Lamun Ombak Padang

Kategori	Skor	F	Persentase(%)
Sangat Baik	➢ 76	1	1
Baik	63 – 76	27	27
Cukup	**51 – 63**	**72**	**72**
Buruk	38 – 51	0	0
Sangat Buruk	< 38	0	0
Total		100	100

Jadi berdasarkan tabel 8 dapat disimpulkan rata-rata kepuasan konsumen di Rumah Makan Lamun Ombak Padang berada pada kategori cukup.

b. *Reliability* (Kehandalan)

Reliability (kehandalan) di Rumah Makan Lamun Ombak Padang dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 9
Reliability (kehandalan) di Rumah Makan Lamun Ombak Padang

Kategori	Skor	F	Persentase(%)
Sangat Baik	➢ 20	0	0
Baik	17 – 20	10	10
Cukup	**13 – 17**	**81**	**81**
Buruk	10 – 13	9	9
Sangat Buruk	< 10	0	0
Total		100	100

Jadi berdasarkan tabel 9 dapat disimpulkan rata-rata *Reliability* (kehandalan) di Rumah Makan Lamun Ombak Padang berada pada kategori cukup.

c. *Responsiveness* (Daya Tanggap)

Responsiveness (daya tanggap) di Rumah Makan Lamun Ombak Padang dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 10
Responsiveness (daya tanggap) di Rumah Makan Lamun Ombak Padang

Kategori	Skor	F	Persentase(%)
Sangat Baik	➢ 8	22	22
Baik	**7– 8**	**46**	**46**
Cukup	5– 7	24	24
Buruk	4– 5	4	4
Sangat Buruk	< 4	4	4
Total		100	100

Jadi berdasarkan tabel 10 dapat disimpulkan rata-rata *Responsiveness* (daya tanggap) di Rumah Makan Lamun Ombak Padang berada pada kategori baik.

d. *Assurance* (Jaminan)

Assurance (jaminan) di Rumah Makan Lamun Ombak Padang dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 11
Assurance (jaminan) di Rumah Makan Lamun Ombak Padang

Kategori	Skor	F	Persentase(%)
Sangat Baik	➢ 16	3	3
Baik	**13 – 16**	**60**	**60**
Cukup	11 – 13	24	24
Buruk	8 – 11	13	13
Sangat Buruk	< 8	0	0
Total		100	100

Jadi berdasarkan tabel 11 dapat disimpulkan rata-rata *Assurance* (jaminan) di Rumah Makan Lamun Ombak Padang berada pada kategori baik.

e. *Empathy* (Empati)

Empathy (empati) di Rumah Makan Lamun Ombak Padang dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 12
Empathy (empati) di Rumah Makan Lamun Ombak Padang

Kategori	Skor	F	Persentase(%)
Sangat Baik	➢ 16	3	3
Baik	13 – 16	27	27
Cukup	**11 – 13**	**58**	**58**
Buruk	8 – 11	10	10
Sangat Buruk	< 8	2	2
Total		100	100

Jadi berdasarkan tabel 12 dapat disimpulkan rata-rata *Empathy* (empati) di Rumah Makan Lamun Ombak Padang berada pada kategori cukup.

f. *Tangibles* (Bukti Langsung)

Tangibles (bukti langsung) di Rumah Makan Lamun Ombak Padang dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 13
Tangibles (bukti langsung) di Rumah Makan Lamun Ombak Padang

Kategori	Skor	F	Persentase(%)
Sangat Baik	➢ 16	12	12
Baik	13– 16	26	26
Cukup	**11– 13**	**55**	**55**
Buruk	8 – 11	7	7
Sangat Buruk	< 8	0	0
Total		100	100

Jadi berdasarkan tabel 13 dapat disimpulkan rata-rata *Tangibles* (bukti langsung) di Rumah Makan Lamun Ombak Padang berada pada kategori cukup.

3. Pembahasan

a. Kualitas Pelayanan

Berdasarkan hasil penelitian, kualitas pelayanan di Rumah Makan Lamun Ombak Padang berada pada kategori cukup. Berdasarkan pendapat Tjiptono (2012: 157) “Kualitas pelayanan adalah ukuran seberapa bagus tingkat layanan yang diberikan mampu dengan ekspektasi pelanggan”. Kualitas Pelayanan sangat di perlukan agar kepuasan konsumen akan pelayanan yang baik dapat terpenuhi.

b. Kepuasan Konsumen

Kepuasan konsumen di Rumah Makan Lamun Ombak Padang berada pada kategori cukup. Berdasarkan pendapat Kotler (1994: 146) “kepuasan konsumen adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan hasil yang dirasakan dengan harapannya”.

Penjelasan diatas mengungkapkan bahwa, kepuasan konsumen adalah salah satu faktor yang harus diperhatikan dalam pelayanan. Apabila kualitas pelayanan baik maka konsumen akan merasa puas.

D. Kesimpulan dan Saran

1. Kesimpulan

a. Kualitas pelayanan di Rumah Makan Lamun Ombak Padang, tergolong cukup.

b. Kepuasan konsumen di Rumah Makan Lamun Ombak Padang, tergolong cukup.

c. terdapat hubungan positif dan signifikan antara kualitas pelayanan dengan kepuasan konsumen di Rumah Makan Lamun Ombak padang, artinya semakin baik kualitas pelayanan maka kepuasan konsumen akan tercapai.

2. Saran

a. Kepada pihak Rumah Makan Lamun Ombak Padang Sebaiknya lebih meningkatkan kualitas pelayanan untuk menjaga agar konsumen tetap datang bahkan bisa lebih meningkatkan jumlah kunjungan konsumen yang baru.

b. Kepada Mahasiswa Jurusan Kesejahteraan Keluarga agar penelitian ini dapat berguna untuk menambah pengetahuan, sumbangan pemikiran dan informasi terutama bagi rekan-rekan mahasiswa yang akan mengadakan penelitian lebih lanjut mengenai kualitas pelayanan dan kepuasan konsumen.

c. Kepada Peneliti Lain diharapkan lebih memperluas kajian tentang faktor yang berhubungan dengan kepuasan konsumen, karena masih banyak faktor lain yang memberi sumbangan yang signifikan terhadap kepuasan konsumen yang belum terungkap dalam penelitian ini, sistem pengiriman barang, citra, hubungan harga-nilai dll.

Catatan: artikel ini disusun berdasarkan skripsi penulis dengan Pembimbing I Dra. Ira Meirina., M.Pd dan Pembimbing II Youmil Abrian., SE, MM

DAFTAR PUSTAKA

Chandra, Gregorius. 2005. *Strategi dan Program Pemasaran.* Andi: Yogyakarta.

Cravens, David M. 2001. *Pemasaran Strategis* Jilid 1. Erlangga: Jakarta.

Tjiptono, Fandy 2004. *Prinsip-prinsip Total Quality Service*. Andi Ofset: Yogyakarta.

Kotler, Philip dan Kevin. 2000. *Manajemen Pemasaran edisi 13.* PT Prenhalindo: Jakarta.

Yulianto, Dion . 2013. *Pedoman Umun EYD dan Dasar Umum Pembentukan Istilah.* Diva Press: Yogyakarta.

Amalina, Camelia Hanifah. (2010). ”Hubungan Antara Kepuasan Konsumen dan Kualitas Pelayanan Dengan Loyalitas Konsumen Pada Ritel Modern.” *Jurnal Online.* (eprints.uns.ac.id/6886/1/178812511201104161.pdf). Diakses tanggal 14/05/2014/24.06 wib.

Sunardi, yunita. (2009). “Perancangan Ulang Identitas Visual Rumah Makan Saung Teteh Untuk Mendukung Citra Dari Rumah Makan Saung Teteh Di Jakarta” *Jurnal Online.* (Thesis.binus.ac.id/Asli/Cover/2009-2-00154-Ds%Cover.pdf. Diakses tanggal 01/06/2014/12.30 wib.

Hardiyati, ratih (2010).”Analis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Menggunakan Jasa Penginapan (Villa) Agrowisata Kebun Teh Pagilaran” Diakses tanggal 10/07/2014/23.30 wib.

Arikunto, Suharsimi. 2006. *Manajemen Penelitian*. Jakarta : Rineka Cipta.