# HUBUNGAN ANTARA KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PADA RUMAH MAKAN MPOK IDA DEPOK

# LATAR BELAKANG MASALAH

Semakin maraknya persaingan bisnis, baik di pasar domestik maupun di pasar nasional, mengakibatkan suatu perusahaan yang ingin berkembang atau paling tidak bertahan hidup harus dapat peka terhadap setiap perubahan yang terjadi dan menempatkan perhatian kepada kepuasan dan ketidakpuasan konsumen sebagai tujuan utamanya.

Tidak terkecuali dalam usaha kuliner yang dimulai dari skala kecil seperti warung-warung dan cafe tenda, bisnis makanan berskala Menengah seperti depot, rumah makan dan café sampai dengan bisnis makanan yang berskala besar seperti restoran-restoran di hotel berbintang.

# PERUMUSAN MASALAH

Apa dan Bagaimana kualitas layanan yang meliputi *tangible*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance* dan *empathy* berpengaruh atau tidak berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan Rumah Makan Mpok Ida Depok.

# SEJARAH SINGKAT PERUSAHAAN

Rumah Makan Mpok Ida adalah suatu badan usaha yang bergerak dibidang kuliner yang berdiri pada bulan Desember tahun 2010 dengan nama Rumah Makan Tiara. Nama Tiara diambil dari nama putri dari ibu Ida Farida.

Rumah makan Mpok Ida menjual aneka makanan dan minuman diantara menu makanan yang dijual di Rumah Makan Mpok Ida Depok adalah Soto Betawi, Soto Bebek, Soto Ayam Kampung, Pecak Ikan Mas dan Mujair, beraneka macam pepes dan lain-lain.

# TUJUAN PENELITIAN

Untuk mengetahui kualitas layanan yang meliputi *tangible*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance* dan *empathy* berpengaruh atau tidak berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan Rumah Makan Mpok Ida Depok.

# POPULASI DAN *SAMPLE* PENELITIAN

Populasi pada penelitian ini adalah pelanggan Rumah Makan Mpok Ida Depok. Karena jumlah pelanggan ini tersebar dan sulit diketahui secara pasti maka ukuran sampel untuk SEM yang menggunakan model estimasi *maximum likelihood estimation* (MLE) adalah 100-200 sampel.

Ukuran sampel dalam penelitian harus memiliki jumlah sampel minimum lima kali jumlah pertanyaan yang dianalisis. Pada kuesioner penelitian ini terdapat 20 pertanyaan, dengan demikian minimum jumlah sampel yang dibutuhkan adalah 100 responden.

# METODE PENGUMPULAN DATA

Metode Pengumpulan data yang dilakukan pada penelitian ini adalah dengan menggunakan kuesioner dengan responden pelanggan Rumah Makan Mpok Ida Depok, sedangkan metode pengumpulan sampel *nonprobability sampling* yaitu dalam memilih *sample*, peneliti tidak mempunyai pertimbangan lain kecuali berdasarkan kemudahan. Seseorang diambil sebagai *sample* karena kebetulan orang itu ada di sana atau kebetulan dia mengenal orang tersebut..

# ANALISIS DATA

Berikut akan dijabarkan hasil dari analisis data yang diperoleh dari hasil kuesioner yang disebarkan kepada 100 orang responden

| Jenis Kelamin | Jumlah Responden | Presentase |
|---|---|---|
| Pria | 41 Orang | 41% |
| Wanita | 59 Orang | 59% |
| Jumlah | 100 Orang | 100% |

Dari Tabel diatas dapat dilihat bahwa karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin laki-laki sebanyak 41 orang atau setara dengan 41% dan karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin wanita sebanyak 59 orang atau setara dengan 59% sehingga jumlah keseluruhan dari responden adalah 100 orang.

| Usia | Jumlah Responden | Presentase |
|---|---|---|
| 20-25 Tahun | 25 Orang | 25% |
| 26-35 Tahun | 38 Orang | 38% |
| >35 Tahun | 37 Orang | 37% |
| Jumlah | 100 Orang | 100% |

Dari Tabel diatas dapat dilihat bahwa karakteristik responden berdasarkan usia 20-25 Tahun sebanyak 25 orang atau setara dengan 25%, sedangkan untuk usia 26-35 tahun sebanyak 38 Orang atau setara dengan 38% sementara usia diatas 35 tahun sebanyak 37 orang atau setara dengan 37% dari responden.

# HASIL UJI VALIDITAS

| Butir Pertanyaan | r Hitung | r Tabel | Keterangan |
|---|---|---|---|
| 1 | 0,639 | 0,100 | Valid |
| 2 | 0,566 | 0,100 | Valid |
| 3 | 0,582 | 0,100 | Valid |
| 4 | 0,463 | 0,100 | Valid |
| 5 | 0,636 | 0,100 | Valid |
| 6 | 0,557 | 0,100 | Valid |
| 7 | 0,722 | 0,100 | Valid |
| 8 | 0,701 | 0,100 | Valid |
| 9 | 0,644 | 0,100 | Valid |
| 10 | 0,712 | 0,100 | Valid |
| 11 | 0,685 | 0,100 | Valid |
| 12 | 0,669 | 0,100 | Valid |
| 13 | 0,726 | 0,100 | Valid |
| 14 | 0,578 | 0,100 | Valid |
| 15 | 0,627 | 0,100 | Valid |

# Hasil Uji Validitas Kepuasan Pelanggan

| Butir Pertanyaan | r Hitung | r Tabel | Keterangan |
|---|---|---|---|
| 1 | 0,848 | 0,100 | Valid |
| 2 | 0,856 | 0,100 | Valid |
| 3 | 0,838 | 0,100 | Valid |
| 4 | 0,906 | 0,100 | Valid |
| 5 | 0,806 | 0,100 | Valid |

Dari kedua tabel diatas dapat dilihat hasil dari pengolahan data dapat disimpulkan bahwa seluruh item yang terdapat pada kuesioner dengan taraf signifikan 5% dinyatakan valid karena korelasi butir (r) > 0.100.

# HASIL ANALISIS UJI REABILITAS

Suatu instrument dapat dikatakan andal atau *reliable* (dapat dipercaya) jika setelah digunakan beberapa kali dapat memberikan hasil pengukuran yang (*relative*) sama. Pada penelitian ini, pengujian reliabilitas instrument dilakukan secara komputerisasi menggunakan software *SPSS* 18. Hasil pengujian reliabilitas instrument penelitian ditunjukan oleh tabel berikut ini :

| Variabel | Croanch's Alpha | Cut of value | Keterangan |
|---|---|---|---|
| Kualitas Layanan (X) | 0.753 | 0,16 | Reliabel |
| Kepuasan (Y) | 0.816 | 0,60 | Reliabel |

# KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang telah penulis lakukan terhadap 100 orang pelanggan Rumah Makan Mpok Ida Depok. Mengenai Hubungan Antara Kualitas Pelayanan dengan Kepuasan Pelanggan Rumah Makan Mpok Ida maka penulis dapat mengambil kesimpulan sebagai berikut :

1. Dari uji t yang telah dilakukan dapat diketahui bahwa kualitas layanan yang meliputi *tangible*, *empathy*, *reliability*, *responsiveness*, *dan assurance* berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan Rumah Makan Mpok Ida Depok.

2. Berdasarkan pengolahan dan perhitungan data, koefisien determinasi mengenai besarnya hubungan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan pada Rumah Makan Mpok Ida Depok sebesar 0,458. Dari nilai tersebut menunjukkan bahwa variabel kepuasan (X) mempengaruhi perubahan nilai kepuasan pelanggan Rumah Makan Mpok Ida Depok sebesar 0,458 atau 45,8 %. Sedangkan sisanya 0,542 atau 54,2 % dipengaruhi variabel lain diluar variabel yang digunakan dalam penelitian ini.
3. Dari uji F yang telah dilakukan dapat diketahui bahwa kualitas layanan yang meliputi *tangible, empathy, reliability, responsiveness, dan assurance*

berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan Rumah Makan Mpok Ida Depok

# SARAN

Berdasarkan kesimpulan di atas, penulis memberi saran yang diharapkan dapat bermanfaat sebagai bahan masukan. Adapun saran-saran yang akan penulis berikan adalah sebagai berikut :

- Sebaiknya kualitas pelayanan di Rumah Makan Mpok Ida Depok lebih ditingkatkan, karena apabila kualitas pelayanannya baik maka tingkat kepuasan pelanggan pun akan menjadi lebih baik lagi.
- Menambah jumlah karyawan bagian kebersihan dua orang untuk mengantisipasi jika rumah makan dalam kondisi ramai pengunjung.
- Responden bisa mengetahui bukan hanya kualitas pelayanan dan kepuasan pelanggan saja tapi bisa saja dari hal yang lain.

TERIMA KASIH ☺