



PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN BRAYAN VEGETARIAN MEDAN

Christine Feliona, Weny²

¹Program Manajemen, STIM Sukma, Medan

e-mail: *¹cfeliona84@gmail.com, ²Estindo@gmail.com

Abstrak

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui apakah terdapat pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Loyalitas Pelanggan di Brayon Vegetarian, Medan. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode kuantitatif asosiatif, data yang peneliti gunakan adalah kuesioner. Populasi dalam penelitian ini adalah Pelanggan Brayon Vegetarian, Medan, sampel penelitian ini berjumlah 60 orang. Dari hasil uji normalitas pada kolom kolmogorov untuk Kualitas Pelayanan sebesar 0,200 dan Loyalitas Pelanggan 0,200 lebih besar dari pada 0,05 maka data dinyatakan berdistribusi normal. Hasil uji linearitas sebesar 0,000. Karena signifikansi kurang dari 0,05 ($0,000 < 0,05$) maka dapat disimpulkan bahwa antara variabel Kualitas pelayanan dan loyalitas pelanggan terdapat hubungan yang linear. Hasil uji korelasi adalah sebesar 0,492 yang berarti keeratan hubungan antara variabel kualitas pelayanan dan loyalitas pelanggan termasuk cukup karena lebih dari 0,40. Hasil uji determinasi menyatakan 24,2% adanya pengaruh kualitas pelayanan terhadap loyalitas pelanggan Brayon Vegetarian, Medan, sedangkan sisanya 75,8% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak diteliti oleh peneliti dalam penelitian ini. Hasil uji regresi linier sederhana yaitu $Y = 15.407 + 0.402X$. Hasil hipotesis $T_{hitung} > T_{tabel}$ ($4,921 > 2,048$), maka tolak H_0 ditolak dan H_a diterima yang berarti kualitas pelayanan mempengaruhi loyalitas pelanggan Brayon Vegetarian, Medan.

Kata kunci— Kualitas Pelayanan; Loyalitas Pelanggan

Abstract

The purpose of this study was to determine whether there is an effect of Service Quality on Customer Loyalty in Brayon Vegetarian, Medan. The population in this study were customers of Brayon Vegetarian, Medan, the sample of this study was 60 people. From the results of the normality test in the Kolmogorov column for Service Quality of 0.200 and Customer Loyalty of 0.200 which is greater than 0.05, the data is declared to be normally distributed. The linearity test result is 0.000. Because the significance is less than 0.05 ($0.000 < 0.05$), it can be concluded that there is a linear relationship between the variables of service quality and customer loyalty. The result of the correlation test is 0.492, which means the close relationship between the variables of service quality and customer loyalty is sufficient because it is more than 0.40. The results of the determination test stated that 24.2% of the influence of service quality on customer loyalty Brayon Vegetarian, Medan, while the remaining 75.8% was influenced by other variables not examined by researchers in this study. The results of the simple linear regression test are $Y = 15,407 + 0.402X$. The results of the hypothesis $T_{count} > T_{table}$ ($4,921 > 2,048$), then reject H_0 is rejected and H_a is accepted, which means that service quality affects customer loyalty at Brayon Vegetarian, Medan.

Keywords— Service Quality; Customer Loyalty

I. PENDAHULUAN

Di era kemajuan bisnis dan persaingan yang kompetitif ini, bisnis kuliner merupakan salah satu bisnis yang

semakin berkembang setiap harinya. Sudah semakin banyak bermunculan bisnis kuliner yang memanjakan lidah konsumennya dengan berbagai cita rasa yang enak dan unik. Hal ini menyebabkan setiap bisnis

kuliner harus menyusun strategi untuk mampu mempertahankan dan meningkatkan konsumen yang dimiliki saat ini.

Kualitas pelayanan jasa adalah tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan pelanggan. Menurut (Tjiptono, 2017:59)

Loyalitas pelanggan adalah seorang konsumen dikatakan setia atau loyal apabila konsumen menunjukkan perilaku pembelian secara teratur atau terdapat suatu kondisi dimana mewajibkan konsumen membeli paling sedikit dua kali dalam selang waktu tertentu.(Griffin, 2017)

Konsep kualitas pelayanan pada dasarnya bersifat relative, yaitu tergantung dari perspective yang digunakan untuk menentukan ciri-ciri dari spesifikasi, pada dasarnya terdapat tiga orientasi kualitas pelayanan yang seharusnya konsisten satu sama lainnya, yaitu: persepsi pelanggan, produk atau pelayanan dan proses. Untuk berwujud barang, ketiga orientasi ini dapat dibedakan dengan jelas bahkan produknya adalah proses itu sendiri (Lupiyoadi, 2018)

Dari pengamatan diawal, ditemukan bahwa kualitas pelayanan pada Brayan Vegetarian sangatlah membutuhkan perhatian lebih. Penulis menemukan masih ada beberapa kelemahan pelayanan yang ditawarkan oleh Rumah Makan Brayan Vegetarian dalam memberikan kenyamanan pada konsumen yang datang. Dapat dilihat masih ada konsumen yang memberikan komplain saat memesan atau membeli makanan di Rumah Makan Brayan Vegetarian, Medan.

Penulis juga sempat melakukan wawancara singkat dengan konsumen berinisial 'K' yang mengatakan bahwa makanan yang ia pesan disajikan dengan sangat lama selain itu makanan yang ia pesan dengan makanan yang disajikan juga berbeda. Sementara menurut konsumen 'T'

berkata saat hari-hari dimana banyak orang bervegetarian seperti penanggalan 1 atau 15, karyawan di Rumah Makan Brayan vegetarian tidak murah senyum. Hal tersebut tentunya berdampak pada jumlah pengunjung yang akan datang untuk mengkonsumsi produk di Rumah Makan Brayan Vegetarian, Medan.

Dari kesimpulan wawancara diatas, penulis merasa perlu untuk melakukan sebuah penelitian yang berjudul **“Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Loyalitas Pelanggan di Rumah Makan Brayan Vegetarian, Medan”**

II. METODOLOGI PENELITIAN

Penelitian ini penulis melakukan penelitian dengan cara membagikan kuesioner kepada konsumen yang datang ke tempat untuk memesan makanan. Kuesioner tertutup adalah pertanyaan-pertanyaan yang diberikan kepada responden sudah dalam bentuk pilihan ganda.

Metode analisis kuantitatif asosiatif, yaitu bentuk analisis data penelitian untuk menguji ada tidaknya hubungan keberadaan variabel dari dua kelompok data atau lebih..

A. Populasi

Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas: obyek/subyek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya. (Sugiyono, 2018).

B. Sampel

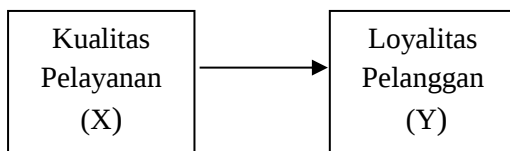
Sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut” (Sugiyono, 2018). Sebelum menentukan sampel, penulis terlebih dahulu harus menentukan teknik pengambilan sampel yang akan dipakai. Teknik pengambilan sampel yang dilakukan oleh penulis adalah teknik pengambilan sampel insidental.

**Tests of Normality**

	Kolmogorov-Smirnov ^a			Shapiro-Wilk		
	Statistic	Df	Sig.	Statistic	Df	Sig.
Kualitas Pelayanan	.075	60	.200*	.978	60	.367
Loyalitas Pelanggan	.080	60	.200*	.958	60	.039

*. This is a lower bound of the true significance.

a. Lilliefors Significance Correction

Kerangka Pikir Penelitian**III. HASIL DAN PEMBAHASAN**

Berdasarkan hasil dari pengumpulan data yang dilakukan terhadap 60 responden yang dibagi berdasarkan jenis kelamin yaitu terdiri atas: perempuan yaitu 23 orang (38,3%) sedangkan laki-laki yaitu 37 orang (61,7%).

No	Jenis Kelamin	Jumlah (orang)	Persentase
1	Laki – laki	37	61,7%
2	Perempuan	23	38,3%
Total		60	100 %

Suatu kuesioner dikatakan valid jika pernyataan kuesioner mampu mengungkapkan sesuatu yang akan diukur. (Ghozali, 2018).

Menurut Uji normalitas digunakan untuk mengetahui apakah populasi pada data berdistribusi normal atau tidak. Untuk itu penulis menggunakan uji *lilliefors* dengan melihat nilai pada *kolmogorov-smirnov*. Data dinyatakan berdistribusi

normal jika signifikansi lebih besar dari 0,05.

Hasil Uji Normalitas

Sumber: Data diolah (2022)

Dari tabel diatas diketahui nilai signifikansi Asymp.Sig (2-tailed) sebesar 0,200 lebih besar dari 0,05. Maka sesuai dengan dasar pengambilan keputusan dalam uji normalitas kolmogorov-smirnov di atas, dapat disimpulkan bahwa data berdistribusi normal.

Uji linearitas bertujuan untuk mengetahui apakah dua variabel mempunyai hubungan yang linear atau tidak secara signifikan”. Dua variabel dikatakan mempunyai hubungan yang *linier* bila signifikasi (*Linierity*) kurang dari 0,05.

Hasil Uji Linearitas**ANOVA Table**

		Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
Loyalitas Pelanggan * Kualitas Pelayanan	Betw (Combined)	774.410	21	36.877	2.632	.005
	Linear	316.434	1	316.434	22.840	.000
	Deviation from Linear	457.975	20	22.899	1.634	.009
	Within Groups	1456.800	38	14.012		
Total		3451.650	59			

Sumber: Data diolah (2022)

Dari hasil uji linearitas dapat kita lihat pada output *ANOVA table*, diketahui bahwa nilai signifikansi pada linearitas sebesar 0,000. Karena signifikansi kurang dari 0,05 ($0,000 < 0,05$) maka dapat disimpulkan bahwa antara variabel kualitas pelayanan (X) dan loyalitas pelanggan (Y) terdapat hubungan yang linear.

Koefisien Korelasi adalah bilangan yang menyatakan kekuatan hubungan antara dua variabel atau lebih, juga dapat menentukan arah hubungan dari kedua variabel”

Hasil Uji Korelasi Correlations

		Kualita s pelaya nan	loyalita s Pelang gan
Kualitas Pelayanan	Pearson Correlation Sig. (2-tailed) N	1 60	.492** 60
Loyalitas Pelanggan	Pearson Correlation Sig. (2-tailed) N	.492** 60	1 60

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

Sumber: Data diolah (2022)

Dari output di atas dapat diketahui nilai korelasi pearson antara variabel kualitas pelayanan (X) dengan loyalitas pelanggan (Y) sebesar 0,492. Tanda bintang yang berjumlah dua menunjukkan bahwa terjadi hubungan yang cukup antara variabel kualitas pelayanan (X) dan loyalitas pelanggan (Y). Nilai korelasi yang positif artinya jika kualitas pelayanan meningkat maka loyalitas pelanggan juga

meningkat. Sedangkan keeratan hubungannya termasuk cukup karena nilai lebih dari 0,4.

Koefisien determinasi (KD) adalah angka yang menyatakan atau digunakan untuk mengetahui kontribusi atau sumbangan yang diberikan oleh sebuah variabel atau lebih X (bebas) terhadap variabel Y (terikat).

Hasil Uji Koefisien Determinasi

Model Summary

Mo del	R	R Squar e	Adjus t ed R Square	Std. Error of the Estimate
1	.492 ^a	.242	.229	4.13233

a. Predictors: (Constant), Kualitas Pelayanan

Sumber: Data diolah (2022)

$$KD = (r)^2 \times 100\%$$

$$KD = 0,242 \times 100\%$$

$$KD = 24,2\%$$

Dari hasil perhitungan diatas, dapat ditarik kesimpulan bahwa variabel kualitas pelayanan (X) mempengaruhi variabel loyalitas pelanggan (Y) sebesar 24,2% sedangkan sisanya sebesar 75,8% menunjukkan bahwa variabel loyalitas pelanggan dipengaruhi oleh variabel-variabel lain yang tidak diteliti oleh penulis pada penelitian ini.

Regresi linear sederhana adalah hubungan secara linear antara satu variabel independen (X) dengan variabel dependen (Y)”

Hasil Uji Regresi Linear Sederhana Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	15.407	3.673		4.195	.000
Kualitas Pelayanan	.402	.093	.492	4.305	.000

a. Dependent Variable: Loyalitas Pelanggan

Sumber: Data diolah (2022)

Tabel diatas menunjukkan hasil dari pengujian regresi linear sederhana.

$$Y = 15.407 + 0.402 X$$

Penjelasan persamaan tersebut sebagai berikut:

Arti dari persamaan tersebut, nilai konstanta adalah sebesar 15.407 yang artinya apabila tidak terjadi peningkatan pada kualitas pelayanan (X), maka nilai loyalitas pelanggan (Y) adalah sebesar 15.407. Koefisien dari variabel kualitas pelayanan (X) adalah sebesar 0,402 yang berarti setiap bertambahnya atau meningkatnya 1 satuan kualitas pelayanan (X) maka akan dapat meningkatkan loyalitas pelanggan (Y) sebesar 0,402 kali.

Uji hipotesis adalah pengujian yang bertujuan untuk mengetahui apakah kesimpulan pada sampel dapat berlaku untuk populasi (dapat digeneralisasi)".

Penelitian ini peneliti menggunakan uji t.

$$t_{hitung} = \frac{r\sqrt{n-2}}{\sqrt{1-(r)^2}}$$

$$t_{hitung} = \frac{0,492 \sqrt{60-2}}{\sqrt{1-(0,492)^2}}$$

$$t_{hitung} = \frac{3,74}{0,76}$$

$$t_{hitung} = 4,921$$

Berdasarkan hasil perhitungan di atas, didapatkan nilai t_{hitung} adalah sebesar 4,921 dan diperoleh nilai t_{tabel} adalah sebesar 2,048. Dimana $t_{hitung} > t_{tabel}$ ($4,921 > 2,048$), maka H_0 ditolak dan H_a diterima yang berarti kualitas pelayanan mempengaruhi loyalitas pelanggan Brayan Vegetarian, Medan.

IV. KESIMPULAN

Dari hasil uji korelasi *Pearson* antara variabel kualitas pelayanan dengan loyalitas pelanggan sebesar 0,492 yang berarti memiliki hubungan yang cukup kuat antara variabel kualitas pelayanan dan loyalitas pelanggan. Nilai korelasi yang positif juga mengartikan apabila kualitas pelayanan di Brayan Vegetarian, Medan meningkat maka loyalitas pelanggan juga akan meningkat.

Koefisien determinasi variabel pengaruh kualitas pelayanan mempengaruhi variabel loyalitas pelanggan sebesar 24,2%, sedangkan sisanya sebesar 75,8% menunjukkan bahwa variabel loyalitas pelanggan dipengaruhi oleh variabel-variabel lain yang tidak diteliti oleh penulis pada penelitian ini.

Hasil regresi linier sederhana yaitu $Y = 15.407 + 0.402X$. Jika kualitas pelayanan naik maka

loyalitas pelanggan juga ikut naik dan sebaliknya jika kualitas pelayanan menurun maka loyalitas pelanggan juga ikut menurun. Koefisien regresi variabel kualitas pelayanan sebesar 0,402 artinya jika kualitas pelayanan mengalami kenaikan satu satuan, maka loyalitas pelanggan akan mengalami peningkatan sebesar 0,402 satuan. Koefisien bernilai positif artinya hubungan antara kualitas pelayanan dengan loyalitas pelanggan adalah positif, artinya semakin banyak penerapan kualitas pelayanan maka semakin meningkatkan loyalitas pelanggan.

Dari hasil uji t , t_{hitung} adalah sebesar 4,921 dan diperoleh nilai t_{tabel} adalah sebesar 2,048. Dimana $t_{hitung} > t_{tabel}$ ($4,921 > 2,048$), maka H_0 ditolak dan H_a diterima yang berarti kualitas pelayanan mempengaruhi loyalitas pelanggan Brayan Vegetarian, Medan.

V. SARAN

1. Disarankan kepada pemimpin Brayan Vegetarian, Medan agar layanan brayan vegetarian dapat ditingkatkan semaksimal mungkin, seperti menyajikan makanan dengan cepat, para pegawai Brayan Vegetarian sangat ramah dalam melayani. Kualitas pelayanan jasa adalah tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan pelanggan. Menurut (Tjiptono, 2017:59). Hal ini dapat diketahui dari jawaban kuesioner dengan pernyataan (Layanan Brayan Vegetarian sangat memuaskan) dari kuesioner yang diisi responden dan dianalisis diketahui bahwa 10 orang (16.7%) yang menyatakan sangat

setuju, 34 orang (56.7%) menyatakan setuju, 14 orang (23.3%) menyatakan kurang setuju dan 2 orang (3.3%) menyatakan tidak setuju.

2. Disarankan kepada pemimpin Brayan vegetarian, Medan untuk cepat tanggap dalam menghadapi keluhan. Kualitas apabila dikelok dengan tepat, berkontribusi positif terhadap terwujudnya kepuasan dan loyalitas pelanggan. Hal inilah yang menunjukkan bahwa adanya pengaruh kualitas pelayanan terhadap loyalitas pelanggan. Menurut (Tjiptono, 2017:153). Hal ini dapat dilihat dari jawaban kuesioner (Brayan Vegetarian cepat tanggap dalam menghadapi keluhan) dari kuesioner yang diisi responden dan dianalisis diketahui bahwa 10 orang (16.7%) yang menyatakan sangat setuju, 26 orang (43.4%) menyatakan setuju, 20 orang (33.3%) menyatakan kurang setuju, 4 orang (6.6%) menyatakan tidak setuju, dan tidak ada responden yang menyatakan sangat tidak setuju.

VI. DAFTAR PUSTAKA

- Ghozali, I. (2018). *Aplikasi Analisis Multivariate*.
Griffin, J. (2017). *Customer Loyalty: Menumbuhkan Dan Mempertahankan Pelanggan*.
Lupiyoadi, R. (2018). *Manajemen Pemasaran Jasa*.
Sugiyono. (2017). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. CV. Alfabeta.
Tjiptono, F. (2017). *Strategi Pemasaran*.