



PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN DI CHING QING VEGE HOUSE, MEDAN

Putri¹, Yuliana*², Arwin³

¹Program Studi Manajemen, STIM Sukma, Medan

*^{2,3}Program Studi Manajemen Perusahaan, Politeknik Cendana, Medan

e-mail: 1putriput2000@gmail.com, *2yuliana_njo@yahoo.com, 3arwin.my@live.com

Abstrak

Tujuan penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan di Ching Qing Vege House, Medan. Sampel penelitian ini adalah 69 pelanggan yang melakukan pembelian sejak 27 April 2022 sampai dengan 3 Mei 2022 dengan menggunakan teknik sampel insidental. Analisis alat ukur penelitian ini menggunakan uji koefisien kolerasi, koefisien determinasi, regresi linier sederhana, serta uji hipotesis. Dalam penelitian ini ditemukan bahwa kualitas pelayanan memiliki kolerasi kuat (positif) terhadap kepuasan pelanggan di Ching Qing Vege House, Medan dengan nilai = 0,743. Koefisien determinasi juga menunjukkan bahwa kualitas pelayanan Ching Qing Vege House, Medan mempunyai hubungan sebesar 55,2% terhadap kepuasan pelanggan, sedangkan sisa 44,8% dipengaruhi oleh variabel-variabel lain yang tidak diteliti. Model regresi linier sederhana $Y = 6,288 + 0,464X$. Konstanta sebesar 6,288; yang artinya jika tidak terjadi peningkatan kualitas pelayanan (X), maka nilai kepuasan pelanggan (Y) sebesar 6,288. Koefisien dari variabel kualitas pelayanan (X) adalah sebesar 0,464, yang berarti setiap bertambah atau meningkatnya 1 satuan kualitas pelayanan, maka akan meningkatkan nilai kepuasan pelanggan sebesar 0,464 kali.

Kata kunci: Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Pelanggan

Abstract

The purpose of this study was to determine the effect of service quality on customer satisfaction at: Ching Qing Vege House, Medan. The sample of this research is 69 customers who make purchases from 27 April 2022 to 3 May 2022 using incidental sampling technique. Data analysis method consists of correlation coefficient test, coefficient determination test, simple linear regression, and hypothesis testing. In this study it was found that service quality has a strong (positive) correlation of 0.743 with customer satisfaction at Ching Qing Vege House, Medan. The coefficient determination also shows that the service quality of Ching Qing Vege House, Medan has a relationship of 55.2% to customer satisfaction, while the remaining 44.8% is influenced by other variables that are not being examined in this study. Simple linear regression model $Y = 6.288 + 0.464X$. A constant of 6.288; which means that if there is no increase in service quality (X), then the value of customer satisfaction (Y) is 6.288. The coefficient of the service quality variable (X) is 0.464, which means that every time it increases or increases by 1 unit of service quality, it will increase the value of customer satisfaction by 0.464 times.

Keywords: Service Quality and Customer Satisfaction

I. PENDAHULUAN

Persaingan dunia bisnis di era globalisasi saat ini menjadi sengit, perusahaan diuntut agar mampu meningkatkan daya saing untuk menjaga kelangsungan hidup perusahaannya. Pelayanan serta kualitas barang ataupun jasa menjadi penting. Perusahaan yang

ingin maju dan berkembang harus bisa menyajikan produk yang baik dan berkualitas dengan nilai jual yang mampu bersaing dengan pesaing menyajikan produk yang jauh lebih cepat, dan memberikan pelayanan terbaik terhadap konsumen/pelanggannya.

Pentingnya memahami konsumen dan keputusan pembelian berlaku untuk semua jenis industri, tidak terkecuali usaha dibidang makanan (rumah makan). Usaha dengan bidang rumah makan harus mampu mengembangkan potensi diri, sehingga akan lebih mudah untuk mengantisipasi serta menghadapi situasi yang kompetitif dengan rumah makan lainnya.

Ketika kita memiliki kualitas pelayanan yang baik barulah bisa memberikan lingkungan yang dapat memenuhi bahkan melebihi harapan pelanggan.

Persaingan di bidang kuliner sangatlah sengit sehingga perusahaan harus meningkatkan keinginan dan kebutuhan pelanggannya. Untuk itu perusahaan harus merancang strategi pemasaran agar dapat menciptakan kepuasan kepada pelanggannya.

Kualitas Pelayanan

Menurut Indrasari, kualitas pelayanan merupakan keseluruhan atau keistimewaan dan karakteristik produk atau jasa yang menunjang kemampuannya memuaskan kebutuhan secara langsung maupun tidak langsung.

Kepuasan pelanggan lebih inklusif, yaitu kepuasan ditentukan oleh persepsi terhadap kualitas pelayanan (jasa), kualitas produk, harga, faktor situasi dan faktor pribadi.

Pada dasarnya tujuan dari sebuah bisnis adalah untuk menciptakan pelanggan yang puas. Terciptanya kepuasan pelanggan dapat memberikan beberapa manfaat, di antaranya hubungan antara perusahaan dan pelanggannya menjadi harmonis, memberikan dasar yang baik bagi pembelian ulang dan terciptanya loyalitas pelanggan, serta membentuk rekomendasi gethok tulus positif yang menguntungkan bagi perusahaan. Dalam upaya memenuhi kepuasan pelanggan, perusahaan memang dituntut kejeliannya untuk mengetahui pergeseran kebutuhan dan keinginan pelanggan yang hampir setiap saat berubah.

Kepuasan Pelanggan

Menurut Indrasari “Kepuasan pelanggan lebih inklusif, yaitu kepuasan ditentukan oleh persepsi terhadap kualitas

pelayanan (jasa), kualitas produk, harga, faktor situasi dan faktor pribadi”.

Ching Qing Vege House (CQ) adalah rumah makan vegetarian yang menawarkan produk makanan vegetarian berupa nasi sayur, mie, bihun, kwetiau goreng, nasi goreng dan masih banyak menu lainnya. Ching Qing Vege House telah didirikan sejak tahun 2014, dan saat ini (CQ) hanya terdapat 1 cabang yang berlokasi di Jl.Musang No.2A, Pandau Hulu II, Kec. Medan Area, Kota Medan, Sumatera Utara.

Tujuan penelitian yang dilakukan dalam penelitian ini adalah untuk mengetahui adakah pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan Ching Qing Vege House, Medan.

Berdasarkan informasi yang didapatkan oleh penulis bahwa adanya ketidakpuasan dalam kualitas pelayanan di Ching Qing Vege House, Medan yaitu keterlambatan dalam penyidangan makanan juga kesalahan dalam pemesanan.

II. METODOLOGI PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif. Metode pengumpulan data yang digunakan penulis adalah kuisioner (angket) untuk mendapatkan hasil penelitian. Teknik pengambilan sampel yang dilakukan penulis adalah teknik pengambilan sampel insidental. Sampling insidental adalah teknik penentuan sampel berdasarkan kebetulan, yaitu siapa saja yang secara kebetulan/insidental bertemu dengan peneliti dapat digunakan sebagai sampel, bila dipandang orang yang kebetulan ditemui itu cocok sebagai sumber data. Dalam penelitian ini pelanggan Ching Qing Vege House yang akan menjadi responden sebanyak 69 responden.

Dalam penelitian ini penulis menggunakan skala likert, Skala *likert* adalah skala yang dapat digunakan untuk mengukur sikap, pendapat dan persepsi seseorang atau sekelompok tentang kejadian atau fenomena sosial.

Metode analisis data yang digunakan adalah:

1. Uji Kolerasi adalah suatu bentuk analisis data dalam penelitian yang bertujuan untuk mengetahui kekuatan atau bentuk arah hubungan diantara

dua variabel dan besarnya pengaruh yang disebabkan oleh variabel yang satu (variabel bebas) terhadap variabel lainnya (variabel terikat).

2. Regresi Linear Sederhana didasarkan pada hubungan fungsional ataupun kausal satu variabel *independent* dengan satu variabel *dependent*. Persamaan umum regresi linear sederhana adalah: $\hat{Y} = a + bX$.
Penjelasan setiap variabel; Y= kepuasan pelanggan, a= harga konstanta, b= angka arah atau koefisien regresi, X= kualitas pelayanan.
3. Validitas atau kesahihan menunjukkan sejauh mana suatu alat ukur mampu mengukur apa yang ingin diukur (*a valid measure if it successfully measure the phenomenon*). Suatu instrumen penelitian dikatakan valid, bila:
 - a. koefisien korelasi *product moment* melebihi 0,3.
 - b. Koefisien korelasi *product moment* $> r\text{-tabel} (\alpha ; n - 2)$ n = jumlah sampel.
 - c. Nilai $sig \leq \alpha$.
4. Menurut Siregar, reliabilitas bertujuan untuk mengetahui sejauh mana hasil pengukuran tetap konsisten, apabila dilakukan pengukuran dua kali atau lebih terhadap gejala yang sama dengan menggunakan alat pengukur yang sama pula. Pengujian reliabilitas dilakukan dengan teknik *Alpha Cronbach*, teknik atau rumus ini dapat digunakan untuk menentukan apakah suatu instrumen penelitian reliabel atau tidak, bila jawaban yang diberikan responden berbentuk skala, seperti 1-3, 1-5, dan 1-7 atau jawaban responden yang menginterpretasikan penilaian sikap. Kriteria suatu instrumen penelitian dikatakan reliabel dengan menggunakan teknik ini, bila koefisien reliabilitas (r_{11}) $> 0,6$.
5. Uji Koefisien Determinasi (KD) adalah angka yang menyatakan atau digunakan untuk mengetahui kontribusi atau sumbangan yang diberikan oleh satu variabel atau lebih X (bebas) terhadap variabel Y (terikat).

Koefisien determinasi dirumuskan sebagai berikut: $KD = (r)^2 \times 100\%$

6. Uji Z digunakan ketika data $n > 30$. Uji z digunakan untuk menguji apakah variabel tersebut berpengaruh secara signifikan terhadap variabel tergantung atau tidak. Suatu variabel akan memiliki pengaruh yang berarti jika nilai $Z_{hitung} > \text{nilai } Z_{tabel}$.

III. HASIL DAN PEMBAHASAN

Sebelum melakukan penelitian, penulis melakukan uji validitas dan reliabilitas terhadap seluruh item pernyataan, baik variabel kualitas pelayanan (X), maupun variabel kepuasan pelanggan (Y) kepada 20 responden yang tidak termasuk dalam penelitian.

Dalam pengujian validitas, butir pernyataan dinyatakan valid apabila nilai koefisien korelasi *product moment* $>$ dari r-tabel. Nilai r-tabel untuk 20 responden adalah sebesar 0,3598. Berdasarkan hasil uji validitas, nilai koefisien korelasi *product moment* (r hitung) $>$ dari r-tabel. Maka dapat disimpulkan bahwa setiap butir pernyataan variabel X dan Y, dinyatakan valid.

Dalam pengujian reliabilitas, kriteria suatu instrumen penelitian dikatakan reliabel dengan menggunakan teknik ini, bila koefisien reliabilitas (r_{11}) $> 0,6$. Nilai Cronbach Alpha variabel X adalah 0,936 $>$ dari 0,6 sehingga instrumen penelitian kualitas pelayanan dapat dikatakan reliabel. Nilai Cronbach Alpha variabel Y 0,878 $>$ 0,6 sehingga instrumen penelitian kepuasan pelanggan dapat dikatakan reliabel. Dengan begitu dapat dilanjutkan dengan pengujian berikutnya.

Setelah melalui pengujian normalitas dan data telah berdistribusi normal, maka dilakukan pengolahan data menggunakan perangkat lunak pengolah data, hasil pengolahan data dapat disajikan pada Tabel 1.

Tabel 1. Hasil Pengolahan

Jenis Uji	Hasil Penelitian
Regresi Linear Sederhana	$Y = a + bX + \varepsilon$ $B = 6,288 \quad 0,464$
R / R-Square	0,743 / 0,552

Z_{hitung}	6,14
--------------	------

Berdasarkan Tabel 1, dapat dijelaskan bahwa persamaan regresi sederhana memberikan pengertian bahwa:

1. Nilai konstanta adalah sebesar 6,288, yang berarti jika tidak terjadi peningkatan kualitas pelayanan (X), maka nilai kepuasan pelanggan (Y) sebesar 6,288. Koefisien dari kualitas pelayanan adalah sebesar 0,464, yang berarti setiap bertambah atau meningkatnya 1 satuan kualitas pelayanan, maka akan meningkatkan nilai kepuasan pelanggan sebesar 0,464 kali.
2. Nilai korelasi pearson antara variabel kualitas pelayanan (X) dengan kepuasan pelanggan (Y) sebesar 0,743 menunjukkan adanya hubungan yang kuat antara variabel kualitas pelayanan dengan variabel kepuasan pelanggan. Nilai korelasi yang positif artinya jika kualitas pelayanan meningkat, maka kepuasan pelanggan juga akan meningkat.
3. Uji z menggunakan tingkat signifikansi sebesar 5%. Apabila $Z_{hitung} < Z_{tabel}$, maka H_0 diterima dan H_a ditolak. Namun sebaliknya, jika $Z_{hitung} > Z_{tabel}$, maka H_0 ditolak dan H_a diterima. Berdasarkan hasil uji z tersebut, maka didapatkan bahwa H_0 ditolak karena Z_{hitung} lebih besar dari Z_{tabel} ($6,14 > 1,960$), artinya ada pengaruh antara kualitas pelayanan (X) terhadap kepuasan pelanggan (Y) pada rumah makan Ching Qing Vege House.

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan Taufik Ismail yang meneliti pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan kantor Indihome Gegerkalong di Kota Bandung [15]. Dimana dalam penelitiannya, Taufik Ismail juga menyimpulkan bahwa terdapat pengaruh antara kualitas pelayanan dengan kepuasan pelanggan. Perbedaan yang ditemukan antara hasil penelitian penulis dengan Taufik Ismail adalah besar pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan, dimana penulis mendapatkan angka sebesar 55,2%,

sedangkan Taufik Ismail mendapatkan angka 67,3%.

IV. KESIMPULAN

Berdasarkan hasil analisis data dan pembahasan yang telah diuraikan oleh penulis pada bab sebelumnya maka mengenai pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan studi pada: Ching Qing Vege House, Medan dapat dilihat penjelasan berikut:

1. Kedua variabel memiliki hubungan yang kuat, karena hasil penelitian yang dilakukan ada pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan studi pada: Ching Qing Vege House, Medan.
2. Berdasarkan hasil uji z yaitu $6,14 > 1,960$, maka H_0 ditolak, artinya ada pengaruh antara kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan studi pada: Ching Qing Vege House, Medan. Korelasi variabel kualitas pelayanan dan kepuasan pelanggan yaitu adalah 0,743 (korelasi yang kuat positif), maka kualitas pelayanan yang baik akan diikuti dengan pelanggan yang merasa puas. Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan sebesar 55,2%. Sedangkan sisanya 44,8% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak diteliti oleh penulis pada penelitian ini.
3. Model Regresi Linier Sederhana adalah $Y = 6,288 + 0,464X$, dengan nilai konstanta sebesar 6,288, yang berarti jika tidak terjadi peningkatan kualitas pelayanan (X), maka nilai kepuasan pelanggan (Y) sebesar 6,288. Koefisien dari variabel X (kualitas pelayanan) adalah sebesar 0,464, yang berarti setiap bertambah atau meningkatnya 1 satuan kualitas pelayanan, maka akan meningkatkan nilai kepuasan pelanggan sebesar 0,464 kali.

V. SARAN

Dari penelitian ini, penulis memberikan saran agar menjadi pertimbangan bagi Ching Qing Vege House, Medan agar lebih meningkat dan

lebih berkembang kedepannya, dengan saran sebagai berikut:

1. Ditemukan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan, oleh karena itu untuk membantu mempengaruhi pelanggan agar tetap loyal maka diharapkan Ching Qing Vege House, Medan untuk terus meningkatkan kualitas pelayanan seperti semakin cepat dalam menyajikan makanan dan lebih teliti saat menyajikan makanan untuk pelanggan.
2. Meskipun tanggapan responden terhadap kualitas pelayanan tergolong positif, hendaknya kualitas pelayanan tetap semakin ditingkatkan dan dikembangkan lagi. Sehingga pelanggan akan semakin puas dan semakin loyal untuk membeli makanan di Ching Qing Vege House, Medan. Mengingat pengaruh dari dari kualitas pelayanan 55,2% terhadap kepuasan pelanggan sehingga dapat mempengaruhi pelanggan yang datang membeli, selain itu diharapkan agar Ching Qing Vege House, Medan, memiliki citra tersendiri dimata pelanggan dengan demikian tentunya jumlah pelanggan akan meningkat setiap bulan bahkan setiap tahun dan juga senantiasa selalu memantau kepuasan pelanggan agar dapat memiliki keuntungan jangka panjang.
3. Bagi penulis selanjutnya, hasil penelitian ini bisa digunakan sebagai bahan referensi untuk penelitian serta sebagai bahan pertimbangan untuk lebih memperdalam penelitian selanjutnya dengan menggunakan variabel kualitas pelayanan dan variabel kepuasan pelanggan.

VI. DAFTAR PUSTAKA

- Y. Yuliana, A. Arwin, D. A. Supriyanto Supriyanto, and E. Siemin, "A Study on the Challenges of Organisational Learning in Perguruan Tinggi Cendana, Medan-Indonesia," in *ICASI 2020: Proceedings of the 3rd International Conference on Advance & Scientific Innovation, ICASI 2020, 20 June 2020, Medan, Indonesia*, 2020, p. 129.
- W. LIUS, S. MEDIYANTI, R. F. B. R. SIAHAAN, and T. UTAMA, "Analisis Penyusunan Anggaran Pada CV. Buana Raya Medan," *J. Ilm. Simantek*, vol. 3, no. 1, 2019.
- A. Arwin, Y. Yuliana, and E. Erika, "Dampak Kepemimpinan dan Lingkungan Kerja terhadap Kinerja Karyawan (Studi Kasus pada PT Teguh Jaya Mandiri): Impact of Leadership and Work Environment on Employee Performance (Case Study at PT Teguh Jaya Mandiri)," *BISMA Cendekia*, vol. 1, no. 2, pp. 60–66, 2021.
- Y. Yuliana, A. Arwin, and J. D. Pratiwi, "Dampak Gaji dan Gaya Kepemimpinan Terhadap Kepuasan Kerja Karyawan (Studi Kasus Pada PT Cipta Mandiri Agung Jaya)," *BISMA Cendekia*, vol. 1, no. 1, pp. 1–6, 2020.
- I. Imelda, Y. Yuliana, A. Arwin, W. Vincent, and W. Williny, "Dampak Budaya Organisasi Terhadap Kinerja Karyawan Studi Kasus pada PT Bintang Anugrah Plafonindo Palembang," in *Seminar Nasional Sains dan Teknologi Informasi (SENSASI)*, 2021, vol. 3, no. 1, pp. 273–277.
- V. Leonardo, Y. Yuliana, A. Arwin, F. A. M. Hutabarat, and F. Sulaiman, "Analisis Pengaruh Gaya Kepemimpinan Terhadap Kinerja Karyawan Studi Kasus pada Perkantoran Maha Vihara Maitreya Cemara Asri, Deli Serdang," in *Seminar Nasional Sains dan Teknologi Informasi (SENSASI)*, 2021, vol. 3, no. 1, pp. 466–470.
- Z. P. Harahap, A. Arwin, Y. Yuliana, N. Nugroho, and I. Ivone, "Analisis Motivasi Kerja Karyawan di CV Fawas Jaya Medan," in *Seminar Nasional Sains dan Teknologi Informasi (SENSASI)*, 2021, vol. 3, no. 1, pp. 507–511.
- A. Arwin, E. S. Ciamas, R. F. B. Siahaan, W. Vincent, and R. Rudy, "Analisis Stress Kerja Pada PT. Gunung Permata Valasindo Medan," in



- Seminar Nasional Teknologi Komputer & Sains (SAINTEKS)*, 2019, vol. 1, no. 1.
- M. Martono, A. Arwin, Y. Yuliana, L. Lisa, and F. A. M. Hutabarat, "Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Studi Kasus pada Pengangkutan TS Medan," in *Seminar Nasional Sains dan Teknologi Informasi (SENSASI)*, 2021, vol. 3, no. 1, pp. 411–415.
- Y. Yuliana, L. Lisa, N. Nancy, W. Chandra, and W. Aigan, "Analisis Penerapan Promosi Pada PT. Adam Dani Lestari Medan," in *Seminar Nasional Teknologi Komputer & Sains (SAINTEKS)*, 2019, vol. 1, no. 1.
- M. Indrasari, *PEMASARAN DAN KEPUASAN PELANGGAN: pemasaran dan kepuasan pelanggan*. Unitomo Press, 2019.
- P. D. Sugiyono, "Metode Penelitian Bisnis: Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, Kombinasi, dan R&D," *Penerbit CV. Alfabeta Bandung*, 2017.
- Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*, 20th ed. Bandung: ALFABETA, 2018.
- [S. Siregar, *Metode Penelitian Kuantitatif*. Jakarta: Kencana Prenada Media Group, 2017.
- T. Ismail and R. Yusuf, "PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN KANTOR INDIHOME GEGERKALONG DI KOTA BANDUNG," *J. Ilm. MEA (Manajemen, Ekon. Akuntansi)*, vol. 5, no. 3, pp. 413–423, 2021.