

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN DI SYUKUR VEGETARIAN, MEDAN

Dennys Hirawan¹, Ivone Ivone²

¹Program Manajemen, STIM Sukma, Medan

²Manajemen Pemasaran, Politeknik Cendana, Medan

e-mail: [*Dennyshirawan1906@gmail.com](mailto:Dennyshirawan1906@gmail.com)¹, Ivonetjong@yahoo.com²

Abstrak

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui apakah ada pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan pada Syukur Vegetarian, Medan. Sampel penelitian ini adalah 89 pelanggan yang melakukan pembelian sejak 20 Maret 2022 sampai 30 Maret 2022 pukul 09.00 sampai 12.00 W.I.B. dengan menggunakan teknik sampel insidental. Analisis data menggunakan uji regresi berganda, sedangkan pengolahan data menggunakan SPSS. Hasil uji normalitas untuk variabel kualitas pelayanan dan kepuasan pelanggan sebesar 0,200 dimana nilai tersebut lebih besar dari signifikan standard (α) = 0,05, sehingga dapat disimpulkan bahwa data yang di uji berdistribusi normal. Hasil uji multikolinearitas untuk masing-masing variabel bebas memiliki nilai VIF < 10 dan *tolerance* > 0,1 sehingga tidak terjadi multikolinearitas. Hasil uji heteroskedastisitas menunjukkan nilai signifikansi antara variabel bebas dengan *absolute residual* > 0,05 sehingga tidak terjadi heteroskedastisitas. Hasil uji korelasi antara kualitas pelayanan dengan kepuasan pelanggan 0,612. Hasil regresi linear berganda adalah $Y = 14,029 + 0,443 X$ yang berarti setiap bertambahnya atau meningkatnya 1 satuan kualitas pelayanan maka akan dapat meningkatkan kepuasan pelanggan sebesar 0,443 kali. Hasil uji parsial dan simultan menunjukkan kualitas pelayanan secara parsial dan simultan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Hasil uji koefisien determinasi bahwa variabel kualitas pelayanan mempengaruhi variabel kepuasan pelanggan sebesar 37,5%, sedangkan sisanya 62,5% dipengaruhi oleh faktor – faktor lain diluar penelitian.

Kata kunci—Kualitas pelayanan dan kepuasan pelanggan

Abstract

The purpose of this research is to know how much influence service quality to customer satisfaction at Syukur Vegetarian, Medan. The sample are 89 customers who made reservation from 2022 March 20th to 30th at 09 a.m. until 12 p.m. W.I.B., using accidental sampling. Data analysis using multiple regression test, data processing using SPSS. Results showed that partial and simultaneous service quality have positive and significant effect to customer satisfaction. The result of normality test for variables of service quality dan customer satisfaction is 0,200 which is more than standard significant (α) = 0,05, so it mean it has normal data. Multikolinearity test for each independent variables score is VIF < 10 dan tolerance > 0,1, so it doesn't have multikolinearity. The score of heteroskedastisity test for each independent variables between absolute residual > 0,05, so it doesn't has heteroskedastisity. Correlation test between variables of service quality with customer satisfaction is 0,612. The result of multiple linear regression is $Y = 14,029 + 0,443X$ which mean every increase of 1 point of service quality will increasing the customer satisfaction for 0,443 times. The result of partial and simultaneous test show there is significant effect of service quality and customer satisfaction. The result of determination coefficientis show the service quality have the effect of 37,5% to customer satisfaction, while the rest 62,5% effected by the other factors out of this research.

Keywords—Service quality and customer satisfaction

I. PENDAHULUAN

Di era globalisasi saat ini persaingan bisnis adalah salah satu yang tidak lepas dari kehidupan manusia. Bisnis kuliner merupakan salah satu bisnis yang sedang berkembang dengan pesat. Berbagai upaya telah dilakukan oleh perusahaan untuk memenangkan pasar yang sangat sengit. Dalam kondisi persaingan yang ketat seperti ini, kualitas pelayanan harus diperhatikan dan diprioritaskan agar dapat bersaing dengan pesaing yang lain dan dapat menguasai pasar. “Upaya pemenuhan kebutuhan yang dibarengi dengan keinginan konsumen serta ketepatan cara penyampaian agar dapat memenuhi harapan dan kepuasan pelanggan tersebut” (Indrasari, 2019). Dalam keadaan seperti ini salah satu cara memenangkan persaingan adalah dengan meningkatkan kualitas pelayanan sebaik mungkin sehingga terbentuk suatu kepercayaan pelanggan terhadap perusahaan.

Hasil penelitian yang dilakukan oleh Fellian Wijaya yaitu pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan di Restoran Cepat Saji KFC cabang Asia Mega Mas, Medan, lulusan Sekolah Tinggi Ilmu Manajemen SUKMA Medan. Hasil penelitian diketahui bahwa kualitas pelayanan memiliki hubungan korelasi yang sedang aktif dengan kepuasan pelanggan di Restoran Cepat Saji KFC cabang Asia Mega Mas, Medan sebesar 0,520. (Wijaya, 2018).

Hasil penelitian yang menunjukkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan di PT. Bhaskara Puspa Alam di Medan oleh Hendry Priyatno Halim, lulusan Sekolah Tinggi Ilmu Manajemen SUKMA Medan. Penelitian ini menunjukkan bahwa adanya pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan di PT. Bhaskara Puspa Alam di Medan dengan metode yang digunakan adalah metode kuantitatif asosiatif dengan teknik pengambilan sampel adalah *nonprobability sampling* dan data diperoleh dengan penyebaran kuesioner. (Halim, 2019)

Penelitian lainnya oleh Miewan yang menunjukkan bahwa kualitas pelayanan memiliki pengaruh terhadap kepuasan pelanggan di Kantin Sekolah Maitreyawira Cemara Asri Deli Serdang, Medan, lulusan Politeknik Cendana, Medan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan memiliki pengaruh terhadap kepuasan pelanggan sangat kuat dengan hasil 0,811. (Miewan, 2020)

Kualitas pelayanan adalah “suatu keadaan dinamis yang berkaitan erat dengan produk, jasa, sumber daya manusia, serta proses dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi kualitas pelayanan yang diharapkan” (Indrasari & Press, 2019).

Kepuasan pelanggan diartikan sebagai “tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja produk yang dia rasakan dengan harapannya” (Indrasari & Press, 2019).

“Kualitas pelayanan dapat mempengaruhi kepuasan pelanggan yang diupayakan sesuai dengan harapan yang diinginkan oleh setiap pelanggan” (Prayogi, Slamet and Santosa, 2019).

Syukur Vegetarian adalah salah satu rumah makan yang ada menyediakan makanan yang bersifat non hewani. Meskipun Syukur Vegetarian ini sudah berdiri sejak tahun 2014, tetapi masih banyak pelanggan yang komplain tentang produk yang ditawarkannya, dari hasil wawancara dan didapatkan permasalahan mengenai sering terlambatnya pesanan, kesalahan dalam pemesanan dan juga kurang teliti ketika membaca pesanan lewat online sehingga faktor-faktor ini berdampak kepada kepuasan pelanggan.

Berdasarkan uraian di atas penulis tertarik untuk melakukan penelitian yang berjudul “Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan di Syukur Vegetarian, Medan”.

II. METODOLOGI PENELITIAN

Pada penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif asosiatif. Adapun jenis data dalam penelitian kuantitatif ini menggunakan data primer dan data sekunder. Data primer yang ada dalam penelitian ini merupakan observasi, wawancara dan hasil penyebaran kuesioner pada sampel yang telah ditentukan pelanggan pada Syukur Vegetarian, Medan dengan skala *likert*. Skala likert adalah “skala yang dapat digunakan untuk mengukur sikap, pendapat dan persepsi seseorang atau sekelompok tentang kejadian atau fenomena sosial” (Sugiyono, 2017). Sedangkan data sekunder yang diperoleh dari pendapat para ahli melalui teori-teori, buku-buku dan karya-karya ilmiah yang relevan dengan masalah yang diteliti dan *internet searching*.

Pada penelitian ini data yang dikumpulkan dengan cara membagikan kuesioner kepada konsumen yang datang ke Syukur Vegetarian, kuesioner adalah daftar pertanyaan yang tertulis dan telah dirumuskan sebelumnya yang akan dijawab oleh responden, biasanya dalam alternative yang didefinisikan dengan jelas (Umami et al., 2017), di mana jenis kuesioner yang digunakan yaitu kuesioner tertutup “Kuesioner tertutup adalah pertanyaan-pertanyaan yang diberikan kepada responden sudah dalam bentuk pilihan ganda”(Ir. Syofian Siregar, 2017).serta mengumpulkan data-data melalui berbagai referensi yang relevan.

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, 2017).

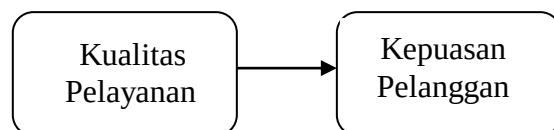
Dalam penelitian ini populasi yang digunakan oleh penulis adalah seluruh pelanggan yang melakukan pembelian di

Syukur Vegetarian, di mana penulis memperoleh data sebanyak 800 orang perbulan.

B. Sampel

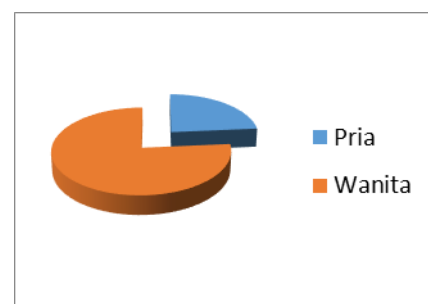
Sampel adalah “bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut” (Sugiyono, 2017). Pada penelitian ini, penulis menggunakan rumus slovin, dimana banyaknya sampel sebesar 89 responden sebagai yang mewakili populasi. Dalam penelitian ini penulis menggunakan teknik pengambilan sampel insidental.

Kerangka Pikir Penelitian



III. HASIL DAN PEMBAHASAN

Berdasarkan hasil pembagian kuesioner ke 89 responden, didapatkan hasil sebagai berikut:



karakteristik berdasarkan jenis kelamin yaitu : pria 21 orang (23,6%) dan wanita 68 (76,4%).

1. Hasil Uji Normalitas

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		Unstandardized Residual
Normal Parameters ^{a,b}	N	99
	Mean	0,0000000
	Std. Deviation	2,76180861
Most Extreme Differences	Absolute	0,061
	Positive	0,061



Negative	-0,054	antara variabel bebas dengan <i>absolute</i>
Test Statistic	0,061	<i>residual</i> > 0,05.
Asymp. Sig. (2-tailed)	,200 ^{c,d}	

- Test distribution is Normal.
- Calculated from data.
- Lilliefors Significance Correction.

Di uji ini mendapatkan nilai total yaitu 0,2 yang dimana lebih besar dari 0,05 maka berarti data didistribusikan normal

2. Hasil Uji Multikolinearitas

Coefficients ^a								
Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.	Collinearity Statistics		
	B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF	
1	(Constant)	14,029	2,3	6,099	0			
	Kualitas Pelayanan	0,443	0,061	0,612	7,227	0	1	1

a. Dependent Variable: Kepuasan Pelanggan

Berdasarkan output diatas, terlihat bahwa pada model regresi tidak terdapat gejala multikolinearitas, karena untuk masing-masing variabel bebas memiliki nilai VIF < 10 dan *tolerance* > 0,1.

3. Hasil Uji Heteroskedastisitas

Coefficients ^a						
Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.	
	B	Std. Error	Beta			
1	(Constant)	0,155	1,441	0,107	0,915	
	Kualitas Pelayanan	0,053	0,038	0,146	1,379	0,171

a. Dependent Variable: ABS_RES

Berdasarkan output diatas, terlihat bahwa tidak terjadi masalah heteroskedastisitas, karena nilai signifikasi

4. Hasil Uji Korelasi

Correlations			
		Kualitas Pelayanan	Kepuasan Pelanggan
Kualitas Pelayanan	Pearson Correlation	1	,612**
	Sig. (2-tailed)		0
	N	89	89
Kepuasan Pelanggan	Pearson Correlation	,612**	1
	Sig. (2-tailed)	0	
	N	89	89

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

Dalam data ini di dapatkan nilai variabel tanda bintang yang berjumlah dua menunjukkan bahwa terjadi hubungan kuat antara variabel kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan. Nilai kolerasi positif artinya jika kualitas pelayanan meningkat maka kepuasan pelanggan juga meningkat.

5. Hasil Uji Regresi Linear Berganda

Coefficients ^a						
Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.	
	B	Std. Error	Beta			
1	(Constant)	14,029	2,3	6,099	0	
	Kualitas Pelayanan	0,443	0,061	0,612	7,227	0

a. Dependent Variable: Kepuasan Pelanggan

Dalam data ini di nilai konstanta sebesar 14,029, Koefisien dari variabel kualitas pelayana adalah sebesar 0,443 yang berarti setiap bertambahnya atau meningkatnya 1 satuan kualitas pelayanan maka akan dapat meningkatkan kepuasan pelanggan sebesar 0,443.

6. Hasil Uji Parsial (Uji t)

Coefficients ^a						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	14,029	2,3		6,099	0
	Kualitas Pelayanan	0,443	0,061	0,612	7,227	0

a. Dependent Variable: Kepuasan Pelanggan

Dalam data ini nilai signifikan lebih kecil dibandingkan nilai alfa sebesar 0,05 dengan demikian dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan.

7. Hasil Uji Simultan (Uji f)

ANOVA ^a						
Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	402,997	1	403	52,234	,000 ^b
	Residual	671,228	87	7,715		
	Total	1074,225	88			

a. Dependent Variable: Kepuasan Pelanggan

b. Predictors: (Constant), Kualitas Pelayanan

Dalam data ini nilai signifikan adalah sebesar 0,000 lebih kecil dari nilai alfa 0,050, dengan demikian dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan.

8. Hasil Koefisien Determinasi

Model Summary				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,612 ^a	0,375	0,368	2,778

a. Predictors: (Constant), Kualitas Pelayanan

Dalam data menunjukkan nilai R-Square adalah sebesar 0,375 atau sama dengan 37,5%. Artinya bahwa kualitas pelayanan mampu mempengaruhi kepuasan pelanggan adalah sebesar 37,5% sisanya

62,5% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak dimasukkan ke dalam model penelitian ini.

IV. KESIMPULAN

Berdasarkan penelitian bahwa kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan di Syukur Vegetarian, Medan. Untuk lebih jelas dapat dilihat berikut ini:

1. Kualitas pelayanan memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan di Syukur Vegetarian, Medan. Hal ini berarti apabila kualitas pelayanan di Syukur Vegetarian, Medan ditingkatkan maka kepuasan pelanggan juga akan meningkat.
2. Kualitas pelayanan memiliki pengaruh secara simultan terhadap kepuasan pelanggan di Syukur Vegetarian, Medan.
3. Variabel kualitas pelayanan (X) mempengaruhi kepuasan pelanggan (Y) memiliki hubungan yang positif dan kolerasi yang kuat yaitu sebesar 0,612. Besarnya pengaruh variabel kualitas pelayanan (X) terhadap kepuasan pelanggan (Y) sebesar 37,5%, sedangkan sisanya 62,5% lainnya dipengaruhi oleh variabel-variabel lain yang tidak dijelaskan dalam penelitian ini.

4.

odel regresi linear yaitu $Y = 14,029 + 0,443X$, Model regresi linear nilai konstanta sebesar 14,029 yang artinya apabila tidak terjadi peningkatan pada kualitas pelayanan, maka nilai kepuasan pelanggan 14,029 Koefisien dari variabel kualitas pelayanan (X) adalah sebesar 0,443 yang berarti setiap bertambahnya atau meningkat 1 satuan kualitas pelayanan maka akan meningkatkan kepuasan pelanggan sebesar 0,443 kali.

M

Dengan demikian dapat dinyatakan terdapat pengaruh positif dan signifikan antara kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan pada Syukur Vegetarian, Medan, yang sekaligus dapat membuktikan hipotesis penelitian ini.

V. SARAN

Pada bagian akhir ini berdasarkan hasil penelitian dan kesimpulan, penulis hendak mengajukan beberapa saran yang dapat digunakan sebagai bahan masukan dan pertimbangan bagi Syukur Vegetarian, Medan agar lebih maju dan berkembang. Adapun saran-saran yang dapat diberikan:

1. Untuk mendapatkan kepuasan pelanggan, Syukur Vegetarian harus mampu memberikan pelayanan yang terbaik dengan terus meningkatkan kualitas pelayanan sesuai dengan harapan konsumen, pernyataan ini didukung dengan teori "Kualitas pelayanan dapat mempengaruhi kepuasan pelanggan yang diupayakan sesuai dengan harapan yang diinginkan oleh setiap pelanggan" (Prayogi, Slamet and Santosa, 2019).
2. Disarankan pihak Syukur Vegetarian, Medan untuk meningkatkan segi kualitas pelayanan berupa selalu melayani pelanggan dengan ramah, cepat dan tanggap dalam melayani pelanggan, senantiasa senyum saat melayani pelanggan, mencatat pesanan pelanggan dengan benar dan menyampaikan informasi kepada pelanggan dengan akurat, pernyataan ini didukung oleh Lupiyoadi dan Hamdani (dalam Indrasari & Press, 2019), terdapat beberapa dimensi atau atribut yang perlu diperhatikan didalam kualitas pelayanan, yaitu: Berwujud, keandalan, ketanggapan, jaminan dan kepastian dan juga empati.

3. Diharapkan Syukur Vegetarian dapat melatih kualitas Sumber Daya Manusia, sehingga karyawan dapat efektif dalam memberikan pelayanan yang cepat dan tidak ada kesalahan pemesanan, pernyataan ini didukung oleh teori Tjiptono (dalam Indrasari & Press, 2019)), kualitas pelayanan adalah suatu keadaan dinamis yang berkaitan erat dengan produk, jasa, sumber daya manusia, serta proses dan lingkungan yang setidaknya dapat memenuhi atau malah dapat melebihi kualitas pelayanan yang diharapkan.

VI. DAFTAR PUSTAKA

- Halim, H. P. (2019). *Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan di PT. Bhaskara Puspa Alam di Medan*.
- Indrasari, M., & Press, U. (2019). *PEMASARAN DAN KEPUASAN PELANGGAN: pemasaran dan kepuasan pelanggan*. Unitomo Press. <https://books.google.co.id/books?id=PYfCDwAAQBAJ>
- Ir. Syofian Siregar, M. M. (2017). *Metode Pemilihan Kuantitatif: Dilengkapi dengan Perbandingan Perhitungan Manual & SPSS*. Prenada Media. <https://books.google.co.id/books?id=IjTMDwAAQBAJ>
- Miewan. (2020). *Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan di Kantin Sekolah Maitreyawira Cemara Asri Deli Serdang, Medan*.
- Prayogi, Slamet and Santosa, A. (2019). The Influence Of Product Quality, Prices And Promotions On Interest In Buying Sri Sulastris' Batik. *Jurnal Apresiasi Ekonomi*, 7, 9--17.
- Sugiyono. (2017). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. CV. Alfabeta.
- Umami, R., Rizal, A., & Sumartik, S. (2017). Pengaruh Kualitas Produk, Harga Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Kedai Warsu Coffe Cafe. *Equilibrium: Jurnal*



Ekonomi-Manajemen-Akuntansi,
15(2), 250.
<https://doi.org/10.30742/equilibrium.v15i2.630>

Wijaya, F. (2018). *Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan di Restoran Cepat Saji KFC cabang Asia Mega Mas, Medan.*