

Pengaruh Kualitas Pelayanan, Dan Kualitas Produk Makanan Terhadap Kepuasan Konsumen Di Restoran Sendok Bebek Semarang

Julian Andriani Putri¹, Ninuk Subandyah², Henry Yuliamir³, Dyah Palupiningtyas⁴, Enik Rahayu⁵

andrianijulian@gmail.com¹, subandiyahninuk8@gmail.com²,
nakanoshinya72@gmail.com³, enikrahayu79@gmail.com⁴,
upik.palupi3@gmail.com⁵

Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Pariwisata Indonesia

Abstract

Food will certainly please its customers. Retaining customers is generally more profitable than changing customers, because the cost of acquiring a new customer can be many times the cost of retaining an existing customer. This study aims to analyze the effect of service quality and product quality on customer satisfaction at the Spoon Bebek Restaurant in Semarang. The population is all consumers at the Spoon Duck Restaurant with a total sample of 100 respondents. The research analysis tool uses multiple linear regression where the validity and reliability tests were previously carried out. The test results are proven. The results showed that there was a positive and significant influence on service quality on customer satisfaction at the spoon duck restaurant in Semarang (t count = 4,520 and $p < 0.05$). Meanwhile, the results of other studies indicate that there is a positive and significant effect on the quality of food products on consumer satisfaction at the spoon duck restaurant in Semarang (t count = 6.123 and $p < 0.05$).

Keywords: Service Quality, Food Product Quality, Consumer Satisfaction

Abstrak

Kepuasan konsumen sangat berpengaruh terhadap kualitas makanan itu sendiri. Sebuah restoran yang dapat menyajikan makanan berkualitas tentu akan menyenangkan pelanggannya. Mempertahankan pelanggan umumnya lebih menguntungkan daripada mengubah pelanggan, karena biaya untuk mendapatkan pelanggan baru bisa berkali-kali lipat dari biaya yang digunakan untuk mempertahankan pelanggan yang sudah ada. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh kualitas pelayanan dan kualitas produk terhadap kepuasan konsumen pada Restoran Sendok Bebek Semarang. Populasi adalah seluruh konsumen di Restoran Sendok Bebek dengan jumlah sampel sebesar 100 responden. Alat analisis penelitian menggunakan regresi linier berganda dimana sebelumnya dilakukan uji validitas dan reliabilitas. Hasil pengujian terbukti Hasil penelitian menunjukkan terdapat pengaruh positif dan signifikan kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen di restoran sendok bebek Semarang (t hitung = 4,520 dan $p < 0,05$). Sementara hasil penelitian lain menunjukkan terdapat pengaruh positif dan signifikan kualitas produk makanan terhadap

kepuasan konsumen di restoran sendok bebek Semarang (t hitung = 6,123 dan $p < 0,05$).

Kata kunci: Kualitas Pelayanan, Kualitas Produk Makanan, Kepuasan Konsumen.

PENDAHULUAN

Bisnis restoran perlu mencari cara untuk perbaikan dan terus menjaga kualitas layanan. Hal yang diperlukan untuk mempengaruhi kepuasan konsumen adalah kualitas pelayanan. Sebab konsumen tidak hanya mencari produk yang sesuai dengan selera mereka namun juga pelayanan yang memuaskan. Pelayanan bukan hanya bagaimana ketanggapan pelayan dalam melayani konsumen, namun juga dapat dilihat dari kualitas produk makanannya. Kualitas pelayanan yang baik dari perusahaan akan berdampak baik yaitu kepuasan konsumen. Restoran Sendok Bebek yang ada di Semarang, berusaha untuk meningkatkan kualitas makanan dan lebih memahami kebutuhan konsumen. Pelanggan menginginkan kualitas yang lebih baik namun terkadang persepsi pelanggan tidak sesuai ekspektasi, kadang waktu pelayanan yang tidak konsisten, harga jual yang tidak sesuai dengan porsi makanan yang diterima dan *brand image* yang belum diketahui banyak orang, maka peneliti berupaya melaksanakan studi untuk meneliti dari dimensi-dimensi mana saja yang mempengaruhi kepuasan tamu yang berkunjung ke Restoran Sendok Bebek Semarang, yang nantinya bertujuan untuk memajukan pelayanan serta meningkatkan kualitas produk sehingga kepuasan dapat tercapai.

RUMUSAN MASALAH

1. Bagaimana pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen di Restoran Sendok Bebek Semarang?
2. Bagaimana pengaruh kualitas produk makanan terhadap kepuasan konsumen di Restoran Sendok Bebek Semarang?
3. Bagaimana pengaruh kualitas pelayanan dan kualitas produk makanan terhadap kepuasan konsumen di Restoran Sendok Bebek Semarang secara simultan ?
4. Diantara kualitas pelayanan dan kualitas produk makanan manakah variabel yang paling berpengaruh terhadap kepuasan konsumen di Restoran Sendok Bebek Semarang?

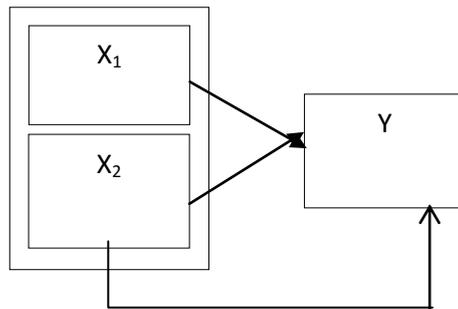
TINJAUAN PUSTAKA

Pelayanan adalah tindakan atau perbuatan seseorang atau suatu organisasi untuk memberikan kepuasan kepada pelanggan, sesama karyawan, dan juga pimpinan. Kualitas makanan adalah karakteristik dari makanan yang dapat diterima oleh konsumen, seperti ukuran, bentuk, warna, konsistensi, tekstur dan rasa. Kepuasan konsumen adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan antara persepsi/kesan nya terhadap (kinerja atau hasil) suatu produk dan harapan-harapan nya.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif yang menekankan pada analisis data numerik yang diolah dengan metode statistik.

Desain penelitian dapat digambarkan sebagai berikut :



Keterangannya adalah:

- X₁ = Kualitas Pelayanan
- X₂ = Kualitas Produk makanan
- Y = kepuasan Konsumen

Alat analisis yang digunakan untuk menguji hipotesis dalam penelitian ini adalah regresi linier, karena memiliki satu variabel dependen dan lebih dari satu variabel independen.

Adapun persamaan regresi yang digunakan dalam penelitian ini, yaitu:

- $Y = \beta_0 + b_1X_1 + b_2X_2 + \varepsilon$
- Y = Kepuasan Konsumen
- X₁ = Kualitas Pelayanan
- X₂ = Kualitas Produk Makanan
- β = Konstanta
- b = Koefisien
- ε = error

ANALISA DAN PEMBAHASAN

Variabel kualitas pelayanan diperoleh hasil rata rata variable 3,60 dengan dominan jawaban adalah setuju sebesar 44,75. Variabel kualitas produk makanan diperoleh hasil rata rata variable 3,85 dengan dominan jawaban adalah setuju. Variabel kepuasan konsumen diperoleh hasil rata rata variable 4,92 dengan dominan jawaban adalah setuju.

Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	
	B		Beta			
1	(Constant)	6,333	4,936		1,283	,203
	Kualitas pelayanan (X1)	,339	,075	,372	4,520	,000
	Kualitas produk makanan (X2)	,527	,086	,504	6,123	,000

a. Dependent Variable: kepuasan konsumen (Y)

Model Summary ^b

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,806 ^a	,649	,642	6,549

a. Predictors: (Constant), kualitas produk makanan (X2), Kualitas pelayanan (X1)

b. Dependent Variable: kepuasan konsumen (Y)

Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen di restoran sendok bebek Semarang.

Hasil penelitian menunjukkan terdapat pengaruh positif dan signifikan kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen dalam hal kepuasan konsumen di restoran sendok bebek Semarang (t hitung = 4,520 dan $p < 0,05$). Berarti semakin tinggi kualitas pelayanan maka semakin tinggi pula kepuasan konsumen pada restoran sendok bebek Semarang, sebaliknya semakin rendah kualitas pelayanan maka semakin rendah pula kepuasan konsumen pada restoran sendok bebek Semarang.

Pengaruh kualitas produk makanan terhadap kepuasan konsumen di restoran sendok bebek Semarang.

Hasil penelitian menunjukkan terdapat pengaruh positif dan signifikan kualitas produk makanan dalam pelayanan terhadap kepuasan konsumen dalam hal pelayanan di restoran sendok bebek Semarang (t hitung = 6,123 dan $p < 0,05$). Berarti semakin tinggi kualitas produk makanan maka semakin tinggi pula kepuasan konsumen restoran sendok bebek Semarang, sebaliknya semakin rendah kualitas produk makanan dari restoran maka semakin rendah pula kepuasan konsumen pada pelayanan di restoran sendok bebek Semarang

Pengaruh kualitas pelayanan dan kualitas produk terhadap kepuasan konsumen restoran sendok bebek di Semarang.

Hasil penelitian menunjukkan terdapat pengaruh positif dan signifikan kualitas pelayanan dan kualitas produk makanan dalam pelayanan secara bersama-sama terhadap kepuasan konsumen di restoran sendok bebek Semarang ($F = 89,744$ dan $p < 0,05$). Hasil pengujian determinasi ganda diperoleh nilai $R^2 = 0,649$ atau 64,9% ini berarti variabel bebas kualitas pelayanan dan kualitas produk makanan secara bersama-sama terhadap kepuasan konsumen pada restoran sendok bebek Semarang sebesar 64,9% dan sisanya sebesar 35,1% dipengaruhi oleh variabel lainnya yang tidak diteliti pada penelitian ini.

Varaiabel yang paling berpengaruh antara kualitas pelayanan dan kualitas produk makanan terhadap kepuasan konsumen di restoran sendok bebek Semarang

Hasil penelitian menunjukkan terdapat pengaruh positif dan signifikan kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen di restoran sendok bebek Semarang (t hitung = 4,520 dan $p < 0,05$). Sementara hasil penelitian lain menunjukkan terdapat pengaruh positif dan signifikan kualitas produk makanan terhadap Kepuasan konsumen di restoran sendok bebek Semarang (t hitung = 6,123 dan $p < 0,05$).

SIMPULAN

Terdapat pengaruh positif dan signifikan kualitas pelayanan restoran terhadap kepuasan konsumen di restoran sendok bebek Semarang.

Terdapat pengaruh positif dan signifikan kualitas produk makanan terhadap kepuasan konsumen di restoran sendok bebek Semarang.

Terdapat pengaruh positif dan signifikan kualitas pelayanan dan kualitas produk makanan terhadap kepuasan konsumen di restoran sendok bebek Semarang.

Variabel yang paling berpengaruh terhadap kepuasan konsumen adalah kualitas produk makanan dari pelayanan restoran.

DAFTAR PUSTAKA

- Fandi, Tjiptono. 2014. *Service, Quality & Satisfaction*. Edisi 3. Yogyakarta: Penerbit Andi.
- Fiani, Margaretha S. & Edwin Japarianto. 2012. “Analisa Pengaruh Food Quality & Brand Image Terhadap Keputusan Pembelian Roti Kecil Toko Roti Ganep’s Di Kota Solo.” *Jurnal Manajemen Pemasaran*. Vol 1, No 1, Halaman 1-6.
- Hariasari, A. 2015. “Tingkat Kepuasan Konsumen Terhadap Produk Restoran Nikkou Ramen.”
- Istijanto. 2005. *Aplikasi Praktis Riset Pemasaran*. Jakarta : PT Gramedia Pustaka Utama.
- Kasmir. 2017. *Customer Service Excellent*. PT Raja Grafindo Persada. Depok.
- Kothler, Philip, Armstrong. 2017. *Pemasaran*. Edisi pertama. Salemba Empat. Jakarta.
- Mas’ud, Fuad. 2004. “*Survai Diagnosis Organisasional*,” Badan. Penerbit Universitas Diponegoro, Semarang.
- Oliver, R. L. 2014. *Satisfaction: A Behavioral Perspective on the Consumer*. Routledge.
- Potter, N. N., & J. H Hotchkiss. 2012. *Food Science (5th Edition)*. New York: Chapman and Hall.
- Tjiptono, F, & Diana A. 2003. *Total Quality Management, Edisi Revisi: Andi: Yogyakarta*. , 2017. *Pemasaran Esensi Dan Aplikasi*,. Andi: Yogyakarta.
- West, Wood dan Harger, Gaman dan Sherrington serta Jones dalam Margaretha dan Edwin. “West, Wood Dan Harger, Gaman Dan Sherrington Serta Jones Dalam Margaretha Dan Edwin.”
- Wijaya, Tony. 2018. *Manajemen Kualitas Jasa*,. Edisi Kedua, Jakarta: PT.Indeks.