

Pengaruh Pelayanan Prima Dan Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Pelanggan Di Eden Daily International Food Semarang

Yustina Denik Risyant¹, Ninuk Subandyah², Renny Aprilliyani³, Mengku Marhendi⁴, Haniek Listyorini⁵

Email : denikrisyanti1@gmail.com¹, subandiyahninuk8@gmail.com², apriliiyanirennny@gmail.com³, hanilistyorini@yahoo.com⁴

Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Pariwisata Indonesia

Abstract

The rapidly growing demand for business actors to always make improvements in all fields, especially the improvement in the service sector and menu innovations that are varied and acceptable to customers. All of these are natural things considering the excellent service implemented by the restaurant, tends to be a comfortable place, good views and cheap menus can attract many customers. A careful planning needs to be done to anticipate the development of existing competitors. Conduct an analysis of the existing market including determining who the competitors are, analyzing their strengths and weaknesses, as well as analyzing the restaurant itself. This research method uses quantitative descriptive, namely collecting, compiling, processing and analyzing data in the form of numbers which in practice are given certain treatment which is studied in it, it is known that the sample size in this study is 96 customers at Eden Daily International Food Semarang. The level of customer satisfaction can be seen from the value of excellent service and product quality, if excellent service can be provided properly and can meet customer expectations and is supported by good product quality and can provide satisfactory customer satisfaction, visiting customers will feel satisfied.

Keywords: Excellent Service, Product Quality, Customer Satisfaction.

Abstrak

Semakin berkembang pesat menuntut pelaku usaha untuk senantiasa melakukan perbaikan-perbaikan disegala bidang terutama peningkatan disektor pelayanan dan inovasi menu yang bervariasi dan dapat diterima oleh pelanggan. Kesemuanya itu merupakan hal yang wajar mengingat pelayanan prima yang diterapkan direstoran, Cenderung modal tempat yang nyaman, view yang bagus dan menu yang murah dapat menarik pelanggan banyak perlu dilakukan sebuah perencanaan yang matang untuk mengantisipasi perkembangan competitor yang ada, melakukan analisis terhadap pasar yang ada meliputi menentukan siapa competitor, melakukan analisis terhadap kekuatan dan kelemahan mereka, juga menganalisis restoran sendiri. Metode penelitian ini menggunakan deskriptif kuantitatif yakni mengumpulkan, menyusun, mengolah serta menganalisis data dalam bentuk yakni angka yang dalam praktiknya diberikan perlakuan tertentu yang diteliti didalamnya, diketahui besar sampel dalam penelitian ini sebanyak 96 Pelanggan di Eden Daily International Food Semarang. Tingkat kepuasan pelanggan dapat dilihat dari nilai pelayanan prima dan kualitas produk, apabila pelayanan prima

dapat diberikan dengan baik dan dapat memenuhi harapan pelanggan dan didukung dengan kualitas produk yang baik dan dapat memberikan kepuasan pelanggan yang memuaskan maka pelanggan yang berkunjung akan merasa puas.

Kata kunci: Pelayanan Prima, Kualitas Produk, Kepuasan Pelanggan.

PENDAHULUAN

Kepuasan pelanggan diperoleh apabila kebutuhan dan keinginan pelanggan terpenuhi sedangkan kebutuhan dan keinginan manusia selalu berubah dan tidak ada batasnya. Usaha jasa pelayanan makanan dan minuman dapat berkembang apabila produk yang dihasilkan mampu memberi kepuasan atas keinginan yang diharapkan oleh pelanggan dan memberikan keuntungan materi kepada manajemen sesuai dengan yang diharapkan. Keserasian pelayanan prima dan kualitas produk adalah kunci dasar pembentuk karakter restoran, kuliner yang kurang sekali memperhatikan hal tersebut akan memicu terjadinya ketidakpuasan konsumen. Membangun kepuasan pelanggan juga harus didukung dari produksi sendiri, sebab produk adalah jantungnya sebuah restoran, ketelitian akan bahan yang digunakan, proses dan penyimpanan, sertafinishing dan penyajian sangat diperhatikan disini, mengingat untuk mendapatkan bahan baku yang sesuai dengan standar yang ditetapkan masih sulit, tetapi setidaknya masih tetap menjaga kualitas bahan yang digunakan.

RUMUSAN MASALAH

1. Bagaimana pengaruh pelayanan Prima terhadap Kepuasan Pelanggan Di Eden Daily International Food Semarang?
2. Bagaimana pengaruh Kualitas Produk terhadap Kepuasan Pelanggan Di Eden Daily International Food Semarang?
3. Bagaimana pengaruh pelayanan Prima dan Kualitas Produk terhadap Kepuasan Pelanggan Di Eden Daily International Food Semarang?
4. Variabel bebas manakah yang paling berpengaruh antara pelayanan Prima dan Kualitas Produk terhadap kepuasan tamu Hotel Pantès?

TINJAUAN PUSTAKA

Pelayanan prima adalah kegiatan untuk memberikan nilai tambah agar dapat memenuhi atau melampaui harapan pelanggan. Pelayanan prima merupakan terjemahan istilah “excellent service” yang secara harfiah berarti pelayanan terbaik atau sangat baik. Disebut sangat baik atau terbaik karena sesuai dengan standar pelayanan yang berlaku atau dimiliki instansi pemberi pelayanan.

Kualitas produk merupakan penggerak kepuasan pelanggan yang pertama dan kualitas produk ini adalah dimensi yang global. Konsumen akan lebih menyukai dan memilih produk yang mempunyai kualitas lebih baik bila

dibandingkan dengan produk lain sejenis yang dapat memenuhi kebutuhan dan keinginannya.

Kepuasan pelanggan adalah strategi produk, harga, promosi, lokasi, pelayanan karyawan, fasilitas dan suasana yang merupakan bagian dari atribut-atribut perusahaan.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan deskriptif kuantitatif yakni mengumpulkan, menyusun, mengolah serta menganalisis data dalam bentuk yakni angka yang dalam praktiknya diberikan perlakuan tertentu yang diteliti didalamnya. Bila populasi besar, dan penelitian tidak mungkin mempelajari semua yang ada pada populasi, misalnya keterbatasan dana, tenaga dan waktu maka penelitian dapat menggunakan sampel yang diambil dari populasi, besar sampel dalam penelitian ini sebanyak 96 Pelanggan di Eden Daily International Food Semarang.

ANALISA DAN PEMBAHASAN

Pengaruh Variabel Pelayanan Prima Terhadap Kepuasan Pelanggan. Uji hipotesis 1 hasil perhitungan menunjukkan bahwa terdapat pengaruh yang positif dan signifikan dari variabel pelayanan Prima terhadap kepuasan pelanggan. Hal ini telah sesuai dengan koefisien regresi variabel pelayanan Prima 0.249 dan dengan tingkat signifikansi $0.000 < 0.05$, hal ini berarti terdapat pengaruh yang positif dan signifikan variabel pelayanan Prima terhadap kepuasan pelanggan. Dengan ini berarti hipotesis pertama diterima. Dengan demikian variabel pelayanan prima menentukan kepuasan pelanggan.

Pengaruh Variabel Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Pelanggan. Variabel kualitas produk terhadap kepuasan pelanggan. Hal ini telah sesuai dengan koefisien regresi variabel kualitas produk 0.411 dan dengan tingkat signifikansi $0.000 < 0.05$, hal ini berarti terdapat pengaruh yang positif dan signifikan variabel kualitas produk terhadap kepuasan pelanggan. Dengan ini berarti hipotesis kedua diterima. Dengan demikian variabel kualitas produk menentukan kepuasan pelanggan.

Pengaruh Pelayanan Prima dan Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Pelanggan di Eden Daily International Food Semarang. Variabel pelayanan Prima dan kualitas produk terhadap kepuasan pelanggan di Eden Daily International Food Semarang. Jadi hipotesis ketiga diterima. Hal ini diperkuat dengan nilai F hitung $> F$ Tabel, yaitu sebesar $62.371 > 3.09$, jadi kesimpulannya H_a diterima, H_o ditolak. Ini berarti ada pengaruh positif dan signifikan variabel pelayanan prima dan kualitas produk secara bersama-sama terhadap kepuasan pelanggan.

Dengan demikian semakin baik pelayanan prima dan kualitas produk maka tingkat kepuasan akan semakin tinggi.

Variabel Paling Dominan Terhadap Kepuasan Pelanggan di Eden Daily International Food Semarang. Variabel Kualitas Produk merupakan variabel paling dominan terhadap kepuasan pelanggan di Eden Daily International Food Semarang. Hal ini dibuktikan dengan nilai koefisien regresi kualitas produk sebesar $0.411 >$ dibandingkan dengan variabel lainnya yaitu pelayanan prima sebesar 0.249 .

SIMPULAN

Ada pengaruh positif dan signifikan variabel pelayanan prima terhadap kepuasan pelanggan di Eden Daily International Food Semarang.

Ada pengaruh positif dan signifikan variabel kualitas produk terhadap kepuasan pelanggan di Eden Daily International Food Semarang.

Ada pengaruh positif dan signifikan variabel pelayanan prima dan kualitas produk secara bersama-sama terhadap kepuasan pelanggan di Eden Daily International Food Semarang.

Variabel kualitas produk adalah variabel paling dominan terhadap kepuasan pelanggan di Eden Daily International Food Semarang.

DAFTAR PUSTAKA

- Kotler dan Amstrong, (2004). Wu dan wu (2005).
- Bintoro. (2014). *Konsumen dan Pelayanan Prima, Cetakan 1,*
- Dkk., S. (2010). *Modul Prinsip-prinsip Kerja Sama Dengan Kolega dan Pelanggan.*
- Drs. Daryanto, D. (n.d.). *Loc,cit.*
- Fandy, T. (2016). *Service, Quality & satisfaction.*
- Ghozali. (2018). Aplikasi Analisis Multivariete Dengan Program. IBM SPSS 23 (Edisi 8). Cetakan ke VIII. Semarang : Badan Penerbit. In *Aplikasi Analisis Multivariete Dengan Program. IBM SPSS.*
- Jasar. (2012). *Perilaku Konsumen.*
- Kotler, P & Keller, K. (2016). *Marketing Management (15th Ed.).*
- Kotler, P. (2000). *Prinsip – Prinsip Pemasaran Manajemen,.*
- Laksana, F. (2018). *Manajemen Pemasaran.*
- Rahmayanty., N. (2010). *Manajemen Pelayanan Prima.*
- Said S, Rudi S, Fakhri K, H. A. (2014). Pelayanan Fungsi Administrasi Kantor. *Administrare. Vol. 1, No. 1, Hal. 22.*
- Sugiyono. (2013). *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D.*
- Sugiyono. (2010). *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, kualitatif, dan R&D.*
- Tjiptono., F. (2014). *Pemasaran Jasa (Prinsip, Penerapan, Penelitian).*
- Tjiptono, A. (2014). *Manajemen Jasa.*
- Wibowo. (2010). *Manajemen Kinerja: Edisi Ketiga.*
- Wilkie, William L.4. Wilkie, W. L. (1994). *Consumer Behavior (third edition).*