



Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan di Restoran Dapur Sumba

(Studi Kasus: Restoran Dapur Sumba)

Karolus Wulla Rato^{1*}, Oktaviana Dopii², Arisius Adi Papa³, Gresensia Kalli⁴, Mextisoni

A. Twoputra Talu⁵, Afriani Sesi Lero⁶

¹⁻⁶ Universitas Stella Maris Sumba

Email: vanilero80@gmail.com, itrydoppi@gmail.com, utrhatalu523@gmail.com, gresensiakally@gmail.com, arisiusadipapa9@gmail.com

Abstract: Sumba Kitchen offers a variety of food menus. Not just local specialty food. There is also a menu of Indonesian food such as meatballs, rawon, fried noodles and processed sea fish. There are also western dishes such as pizza, burgers and spaghetti. So for those of you who find it difficult or afraid to enjoy new dishes, you can choose Indonesian and Western menu which are already familiar to your tongue, this could be a solution. Another interesting thing apart from opening a restaurant and cafe, the owner of Dapur Sumba also opened a bakery called Galaxy Bakeries. So for tourists who want to buy snacks to snack on while traveling or who intend to buy souvenirs for people at home, you can buy them here. Dapur Sumba also provides HR (Human Resources) who are qualified to provide services in restaurants, cafes and bakeries. The human resources prepared by the owner of Dapur Sumba are in the form of (reliability, responsiveness and empathy). This research aims to analyze the influence of service quality on customer satisfaction. There are three hypotheses developed in this research, namely: 1) Customer quality has a positive effect on customer satisfaction. Data collection method is through distributing questionnaires to respondents directly. The respondents in this research were Sumba Kitchen customers. The number of questionnaires distributed was 98. The test technique used uses a validity test and a reliability test. Testing the first and second hypotheses uses a simple linear regression test. The research results show that service quality has a positive and significant effect on customer satisfaction.

Keywords: Quality, Satisfaction and Sumba Kitchen

Abstrak: Dapur Sumba menawarkan beragam menu makanan. Bukan hanya makanan khas daerah lokal. Ada juga menu makanan nusantara seperti bakso, rawon, mie goreng dan olahan ikan laut. Ada juga hidangan western seperti pizza, burger, dan spageti. Jadi bagi anda yang termasuk sulit atau takut untuk menikmati hidangan baru, bisa memilih menu nusantara dan western yang sudah tidak asing di lidah, bisa jadi solusi. Hal menarik lain selain membuka restoran dan cafe, pemilik Dapur Sumba juga membuka toko roti yang diberi nama Galaxy Bakery. Jadi bagi wisatawan yang ingin membeli kudapan untuk cemilan di perjalanan atau yang berniat membeli oleh-oleh untuk orang di rumah, bisa membelinya di sini Dapur Sumba juga menyediakan SDM (Sumber Daya Manusia) yang mempunyai dalam memberikan pelayanan di resto, café, dan tokoh roti. SDM yang dipersiapkan oleh pemilik Dapur Sumba berupa (keandalan, daya tanggap, dan empathy). Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap kepuasan Pelanggan Terdapat tiga hipotesis yang dibangun dalam penelitian ini, yaitu: 1) Kualitas Pelanggan berpengaruh secara positif terhadap kepuasan Pelanggan Metode pengumpulan data melalui penyebaran kuesioner kepada responden secara langsung. Responden dalam penelitian ini adalah pelanggan Dapur sumba Jumlah kuesioner yang dibagikan sebanyak 98 buah. Teknik uji terpakai menggunakan uji validitas, dan uji reliabilitas. Pengujian hipotesis pertama dan kedua menggunakan uji regresi linear sederhana. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan kepuasan pelanggan.

Kata kunci: Kualitas, Kepuasan dan Dapur Sumba

PENDAHULUAN

Ada banyak pilihan tempat makan di sekitaran Sumba. Salah satunya anda bisa mengunjungi Dapur Sumba tempat makan khas Sumba di Tambolaka, Ibukota Kabupaten Sumba Barat Daya. Lokasi restoran cukup strategis, patokannya dekat dengan bandara Tambolaka. Jadi tidak sulit untuk menemukannya. Saat memasuki Dapur Sumba akan langsung

terasa nuansa khas Sumba dengan hiasan etnik yang menghiasi dinding restoran. Tempatnya sangat luas dengan kapasitas kursi yang banyak. Cocok untuk makan bersama keluarga atau rombongan trip dalam jumlah banyak.

Dapur Sumba menawarkan beragam menu makanan. Bukan hanya makanan khas daerah lokal. Ada juga menu makanan nusantara seperti bakso, rawon, mie goreng dan olahan ikan laut. Ada juga hidangan *western* seperti pizza, burger, dan spageti. Jadi bagi anda yang termasuk sulit atau takut untuk menikmati hidangan baru, bisa memilih menu nusantara dan *western* yang sudah tidak asing di lidah, bisa jadi solusi. Hal menarik lain selain membuka restoran dan cafe, pemilik Dapur Sumba juga membuka toko roti yang diberi nama Galaxy Bakery. Jadi bagi wisatawan yang ingin membeli kudapan untuk cemilan di perjalanan atau yang berniat membeli oleh-oleh untuk orang di rumah, bisa membelinya di sini Dapur Sumba juga menyediakan SDM (Sumber Daya Manusia) yang mempunyai dalam memberikan pelayanan di resto, café, dan toko roti. SDM yang dipersiapkan oleh pemilik Dapur Sumba berupa (keandalan, daya tanggap, dan empaty).

Sumber daya manusia (SDM) merupakan sumber daya yang terkait dengan tenaga kerja atau karyawan yang bekerja dalam suatu organisasi. SDM mencakup berbagai aspek terkait dengan tenaga kerja, termasuk kualifikasi, pengalaman, keterampilan, pengetahuan, dan keahlian yang dimiliki oleh karyawan. Secara lebih luas, sumber daya manusia juga mencakup proses manajemen dan juga pengelolaan tenaga kerja didalam organisasi, termasuk rekrutmen, seleksi, pelatihan, pengembangan, manajemen kinerja, dan penggajian karyawan. Secara umum apa itu pengertian, definisi dari sumber daya manusia terbagi menjadi dua, yaitu definisi SDM secara makro dan juga definisi SDM secara mikro. Definisi istilah apa itu SDM secara makro merupakan jumlah penduduk dengan usia produktif yang ada di sebuah negara. Sedangkan pengertian dari definisi SDM secara mikro cenderung mengarah pada individu yang bekerja dalam sebuah institusi.

Menurut Hasibuan, pengertian SDM adalah manusia yang mempunyai kemampuan terpadu yang dicirikan dengan pola pikir dan daya fisik yang baik.

Sejalan dengan opini tersebut, Ermaya mendefinisikan pengertian SDM adalah sebagai suatu factor utama yang penting dalam tiap proses Pembangunan negara, Perusahaan, maupun organisasi. Berdasarkan pengertian kedua pakar ini, dapat disimpulkan bahwa yang dimaksud dari SDM adalah satu individu dan sumber daya utama yang bekerja sebagai inti penggerak dari sebuah Perusahaan atau organisasi.

METODOLOGI PENELITIAN

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan di restoran Dapur Sumba . Pada bab ini dijelaskan mengenai metode yang digunakan dalam melakukan penelitian di mulai dari latar belakang pemilihan metode penelitian kuantitatif sebagai desain penelitian dan bagaimana implementasinya, termasuk penetapan kriteria pemilihan informan dan bagaimana proses analisis data yang akan di lakukan. Penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif uantuk menghasilkan data berupa data deskriptif yaitu kata-kata tertulis atau lisan dari orang-orang yang perilaku di amati, sehingga metode ini sangat tepat digunakan dalam penelitian ini yang bertujuan untuk mengetahui dan mendeskripsikan secara keseluruhan mengenai pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan direstoran Dapur Sumba.

Di dalam metode penelitian kualitatif data dapat di kumpulkan dengan beberapa Teknik pengumpulan data kualitatif, yaitu dengan cara wawancara, observasi, dan diskusi kelompok. Pada saat wawancara, peneliti sudah dilakukan analisis terhadap jawaban dari informan. Apabila jawaban yang diwawancarai setelah dianalisis terasa belum memuaskan, peneliti melanjutkan pertanyaan lagi sampai tahap tertentu sehingga datanya suda tidak jenuh.

PEMBAHASAN

Penulis sajikan analisis terhadap data yang telah penulis peroleh selama penelitian di ini Restoran Dapur Sumba . Analisis data yang penulis lakukan ini pada dasarnya dapat dikelompokkan menjadi dua bagian yaitu bagian pertama, merupakan analisis data yang sifatnya deskriptif. Sedangkan bagia kedua, merupakan analisis data yang sifatnya inferensi atau pengujian hipotesis. Dalam bab ini penyusun juga menyampaikan pembahasan dalam kaitan dengan hasil analisis data tersebut

Hasil Analisis Deskriptif

Tanggapan responden atas kuesioner yang dikirim kemudian ditabulasi untuk tujuan analisis data variabel. Kualitas Pelayanan terdiri atas 18 item pertanyaan, variabel Kepuasan Pelanggan terdiri atas 18 pertanyaan. Responden dalam penelitian ini adalah Pelanggan Restoran Dapur Sumba . Karakteristik responden terdiri atas: Jenis kelamin, usia, tingkat pendidikan dan masa kerja. Rincian karateristik responden ditampilkan pada Tabel 1 sebagai berikut:

Tabel 1 Karakteristik Responden

| Karakteristik | | Jumlah | Persentasi |
|---------------|-----------|--------|------------|
| Jenis Kelamin | Laki-laki | 71 | 72,4% |
| | Perempuan | 27 | 27,6% |
| | Total | 98 | 100% |
| Usia | 20-30 | 28 | 28,6% |
| | 31-40 | 50 | 51,0% |
| | 41-50 | 20 | 20,4% |
| | 51-60 | 2 | 2,0% |
| | Total | 98 | 100% |
| Pendidikan | SMP | 3 | 3,1% |
| | SMA | 89 | 90,8% |
| | S1 | 6 | 6,1% |
| | Total | 98 | 100% |

Berdasarkan Tabel 1, diketahui bahwa mayoritas responden berjenis kelamin pria sebanyak 70 orang atau 71, 4%, dibandingkan dengan responden perempuan yang berjumlah 27 orang 27,6%, kemudian usia diantara 31 sampai 40 tahun adalah yang terbanyak dengan 50 orang atau 51,0%, sedangkan minoritas responden usia 51 sampai 60 tahun berjumlah 2 orang 2,0%. Dari segi pendidikan, responden lulusan SMA mendominasi dengan 89 orang atau 90,8% sedangkan responden dengan pendidikan terakhir SMP sebanyak 2 orang 3,1% dan responden dengan masa kerja antara 6 sampai 10 tahun adalah yang terbanyak dengan 40,8 %.

Variabel Kualitas Pelayanan

Persepsi responden terhadap variabel kualitas Pelayanan dapat dilihat pada Tabel 2 sebagai berikut:

| Interval | Kategori | Jumlah | Persentasi |
|-----------|---------------------|--------|------------|
| 1,00-1,79 | Sangat tidak setuju | 0 | 0% |
| 1,80-2,59 | Tidak setuju | 4 | 4,1% |
| 2,60-3,39 | Netral | 27 | 27,6% |
| 3,40-4,12 | Setuju | 57 | 58,2% |
| 4,20-5,00 | Sangat setuju | 10 | 10,2% |
| Total | | 98 | 100% |

Berdasarkan Tabel 2 di atas, dapat diketahui bahwa responden cenderung mengatakan setuju dengan adanya kualitas Pelayanan. Sebanyak 57 orang atau sebesar 57,1% pelanggan setuju dengan adanya kualitas Pelayanan, bahkan 10 orang atau 10,2% pelanggan sangat setuju terhadap adanya kualitas Pelayanan. Akan tetapi ada pula pelanggan yang menyatakan Netral yaitu 27 orang atau 27,6% dan yang menyatakan tidak setuju 4 orang dengan persentase 4,1%. Oleh karena itu dapat disimpulkan bahwa kualitas Pelayanan di restoran dapur sumba berada pada kategori setuju.

Variabel Kepuasan Pelayanan

Persepsi responden terhadap variabel kepuasan Pelayanan dapat dilihat pada tabel 3 sebagai berikut:

| Interval | Kategori | Jumlah | Persentasi |
|-----------|---------------------|--------|------------|
| 1,00-1,79 | Sangat tidak setuju | 0 | 0% |
| 1,80-2,59 | Tidak setuju | 2 | 2,0% |
| 2,60-3,39 | Netral | 40 | 40,8% |
| 3,40-4,12 | Setuju | 54 | 55,1% |
| 4,20-5,00 | Sangat setuju | 2 | 2,0% |
| Total | | 98 | 100% |

Berdasarkan data pada Tabel 3 di atas, menunjukkan bahwa hampir seluruh pelanggan setuju dan puas terhadap kepuasan Pelayanan. Pelanggan yang menyatakan setuju terhadap setuju sebanyak 54 orang atau sebesar 55,1% pelanggan, ada 2 orang atau 2,0% pelanggan yang menyatakan sangat puas terhadap restoran. Namun masih ada 40 atau 40,8% orang yang menyatakan netral terhadap kepuasan kerja mereka dan 2 orang yang jelas-jelas menyatakan tidak puas.

Kualitas pelayanan dan Kepuasan Pelanggan

Hipotesis yang dalam penelitian ini adalah terdapat pengaruh positif Kualitas Pelayanan dengan kepuasan Pelanggan. Teknik analisis untuk menguji hipotesis kedua menggunakan analisis regresi linear sederhana. Hasil yang diperoleh dari analisis regresi Kualitas Pelayanan terhadap kepuasan Pelanggan dapat dilihat Tabel 4 sebagai berikut:

Tabel 4 Hasil Uji Regresi keadilan organisasi terhadap kepuasan kerja

| Variabel | Standardized Coefficients (β) | T | Sig. | R | R Square | F | Sig. |
|---------------------|---------------------------------------|-------|-------|-------|----------|--------|-------|
| Keadilan Organisasi | 0,631 | 4,554 | 0,000 | 0,698 | 0,487 | 91,279 | 0,000 |

Hasil Uji Regresi keadilan organisasi terhadap kepuasan kerja

Berdasarkan Tabel 4 diperoleh r sebesar 0,698 pada hubungan antara Kualitas Pelayanan dengan kepuasan Pelanggan. Nilai r berkisar antara 0 sampai 1, apabila nilai semakin mendekati 1 berarti hubungan yang terjadi semakin kuat, sebaliknya apabila nilai semakin mendekati 0 maka hubungan yang terjadi semakin lemah. Hal ini berarti bahwa terjadi hubungan yang kuat antara Kualitas Pelayanan terhadap kepuasan Pelanggan. pengaruh Kualitas Pelayanan dengan kepuasan Pelanggan dapat dilihat dari *R Square* yaitu sebesar 0,487. Hal ini berarti bahwa Kualitas Pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan Pelanggan sebesar 48,7% sedangkan sisanya 51,3% dipengaruhi oleh faktor-faktor lain yang tidak diteliti dalam model regresi. Harga t hitung ($\beta=0.631$, $t= 4,554$, nilai $p \leq 0,05$). Maka dapat diambil kesimpulan bahwa terdapat pengaruh positif Kualitas Pelayanan berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap kepuasan Pelanggan sehingga

SIMPULAN

Kualitas Pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan pelanggan. Maka dapat diambil kesimpulan bahwa kepuasan pelanggan dipengaruhi secara signifikan dan parsial oleh kualitas pelayanan. Hal ini berarti bahwa terjadi hubungan yang kuat antara Kualitas Pelayanan terhadap kepuasan Pelanggan. pengaruh Kualitas Pelayanan dengan kepuasan Pelanggan dapat dilihat dari *R Square* yaitu sebesar 0,487. Hal ini berarti bahwa Kualitas Pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan Pelanggan sebesar 48,7% sedangkan sisanya 51,3% dipengaruhi oleh faktor-faktor lain yang tidak diteliti dalam model regresi. Harga t hitung ($\beta=0.631$, $t= 4,554$, nilai $p \leq 0,05$). Maka dapat diambil kesimpulan bahwa

terdapat pengaruh positif Kualitas Pelayanan berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap kepuasan Pelangan sehingga hipotesis pertama diterima.

DAFTAR PUSTAKA

- Heriawan.R.A.A dan Gunawan.B (2010). Pengaruh Komitmen Organisasi dan Komitmen Profesional Terhadap Kepuasan Kerja Akuntan Publik: Role Stress Sebagai Variabel Moderating.*Jurnal Akuntansi dan Investasi*, 11, 42-52.
- Fandy, T. (2016). *Service, Quality & satisfaction*. Yogyakarta: ANDI.
- Ghozali, I. (2018). *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS 25*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Gigih, Rasyid, N. (2019). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan Serta Implikasinya Terhadap Loyalitas Pelanggan. *JURNAL MANAJEMEN*, 07, 47–67.
- Insani, N. A., & Madiawati, P. N. (2020). Pengaruh Kualitas Pelayanan , Harga dan Promosi terhadap Loyalitas Pelanggan GoFood di Kota Bandung. *Jurnal Ilmiah MEA (Manajemen, Ekonomi, dan Akuntansi)*, 4(3), 112–122.
- Kuncoro, M. (2013). *Metode Riset untuk Bisnis dan Ekonomi* (Edisi 4). Jakarta: Erlangga.
- Putri, Y. L., & Utomo, H. (2017). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pelanggan Dengan Kepuasan Sebagai Variable Intervening. *Among Makarti*, 10(1), 70–90. <https://doi.org/10.52353/ama.v10i1.147>
- Safitri, A. E., & Alini, G. (2019). Pengaruh Stres Kerja Terhadap Produktivitas Kerja. *Jurnal Ecodemica*, 3(2), 170–180.
- Sangadji, E. M. dan S. (2013). *Perilaku Konsumen*. Yogyakarta: Cv Andi.