



**ANALISIS KUALITAS PELAYANAN TERHADAP
KEPUASAN KONSUMEN
(Studi Kasus Restoran All You Can Eat Pochajjang Cibinong)**

Skripsi

Dibuat Oleh :

Tiara Anggraeni

021118461

**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
PROGRAM STUDI MANAJEMEN
UNIVERSITAS PAKUAN
BOGOR
2024**



**ANALISIS KUALITAS PELAYANAN TERHADAP
KEPUASAN KONSUMEN
(Studi Kasus Restoran All You Can Eat Pochajjang Cibinong)**

Skripsi

Dijadikan sebagai salah satu syarat dalam mencapai gelar Sarjana Manajemen
Program Studi Manajemen pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Pakuan
Bogor

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis
(Towaf Totok Irawan, SE., ME., Ph.D)

Mengetahui,

Ketua Program Studi Manajemen
(Prof. Dr. Yohanes Indrayono, Ak., MM., CA)

LEMBAR PERSETUJUAN

UJIAN SIDANG SKRIPSI

Kami selaku ketua komisi dan anggota ketua komisi telah melakukan bimbingan skripsi mulai tanggal : 16/Desember/2023 dan berakhir tanggal : /Januari/2024.

Dengan ini menyatakan bahwa,

Nama : Tiara Anggraeni
Npm : 021118461
Program Studi : Manajemen
Mata Kuliah : Skripsi
Ketua Komisi : Yetty Husnul Hayati, SE., MM.
Anggota Komisi : Aditya Prima Yudha, S.Pi., MM.
Judul Skripsi : ANALISIS KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN (Studi Kasus Di Restoran All You Can Eat Pochajjang Cibinong)

Menyetujui bahwa nama tersebut di atas dapat disertakan mengikuti ujian siding skripsi yang dilaksanakan oleh pimpinan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Pakuan.

Disetujui,

Ketua Komisi Pembimbing
(Yetty Husnul Hayati, SE, MM)

Anggota Komisi Pembimbing
(Aditya Prima Yudha, S.Pi., MM.)

Diketahui,

Ketua Program Studi
(Prof. Dr. Yohanes Indrayono, Ak., MM., CA.)


12/1/23


17/1/23



**ANALISIS KUALITAS PELAYANAN TERHADAP
KEPUASAN KONSUMEN
(Studi Kasus Restoran All You Can Eat Pochajjang Cibineng)**

Skripsi

Telah disidangkan dan dinyatakan lulus

Pada hari Selasa, 06 Februari 2024

Tiara Anggraeni

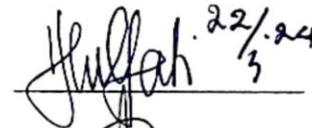
021118461

Menyetujui,

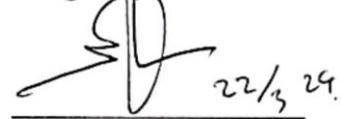
Ketua Penguji Sidang
(Ferdisar Adrian, SE., MM.)



Ketua komisi pembimbing
(Yetty Husnul Hayati, SE, MM.)



Anggota komisi pembimbing
(Aditya Prima Yudha, S.Pi., MM.)



Nomor : /KEP/REK/IX/2022

Tentang : Pernyataan mengenai skripsi dan sumber informasi serta pelimpahan kekayaan intelektual di Universitas Pakuan.

Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Tiara Anggraeni

Npm : 021118461

Judul Skripsi : ANALISIS KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN (Studi Kasus Di Restoran All You Can Eat Pochajjang Cibinong).

Dengan ini saya menyatakan bahwa paten dan hak cipta dari produk skripsi di atas adalah benar karya saya dengan arahan dari komisi pembimbing dan belum diajukan dalam bentuk apapun kepada perguruan tinggi manapun.

Sumber informasi yang berasal atau dikutip dari karya yang diterbitkan maupun tidak diterbitkan dari penulis lain telah disebutkan dalam teks dan dicantumkan dalam daftar pustaka di bagian akhir skripsi ini.

Dengan ini saya melimpahkan paten, hak cipta dari karya saya kepada Universitas Pakuan.

B.



Tiara Anggraeni
021118461

© Hak Cipta milik Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Pakuan, tahun 2024

Hak Cipta Dilindungi Undang-undang

Dilarang mengutip Sebagian atau seluruh karya ini tanpa mencantumkan atau menyebutkan sumbernya. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan lapran, penulisan kritik, atau tinjauan suatu masalah, dan pengutipan tersebut tidak merugikan kepentingan Fakultas Universitas Pakuan.

Dilarang mengumumkan atau memperbanyak Sebagian atau seluruh karya tulis dalam bentuk apapun tanpa seizin Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Pakuan.

ABSTRAK

TIARA ANGGRAENI. 021118461. ANALISIS KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN (Studi Kasus Di Restoran All You Can Eat Pochajjang Cibinong). Di Bawah Bimbingan : YETTY HUSNUL HAYATI dan ADITYA PRIMA YUDHA. 2024.

Penelitian bertujuan untuk mengetahui kualitas pelayanan pada restoran all you can eat pochajjang, untuk mengetahui kepuasan konsumen pada restoran all you can eat pochajjang, untuk mengetahui kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen di restoran all you can eat pochajjang.

Jenis penelitian yang digunakan yaitu deskriptif eksploratif dengan metode berupa studi kasus yang bertujuan untuk mengumpulkan data dan menguraikan secara menyeluruh dan teliti. Jenis data yang digunakan pada penelitian ini adalah data kualitatif. Dalam penelitian ini jenis sumber data yang digunakan yaitu data primer dan sekunder dengan jumlah sampel sebanyak 88 responden.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa 1) kualitas pelayanan Restoran All You Can Eat Pochajjang Cibinong termasuk dalam kategori sangat baik. Total skor rata-rata variabel kualitas pelayanan sebesar 80,6%. Skor rata-rata tertinggi adalah indikator empati pada pernyataan karyawan restoran mampu berkomunikasi dengan baik sebesar 86%. Sedangkan indikator terendah pada indikator daya tanggap sebesar 68% pada pernyataan karyawan restoran tanggap dalam melayani konsumen, 2) Kepuasan konsumen Restoran All You Can Eat Pochajjang Cibinong termasuk dalam kategori sangat puas. Total skor rata-rata variabel kepuasan konsumen sebesar 81,5%. Skor rata-rata tertinggi adalah indikator terpenuhinya harapan konsumen setelah membeli produk pada pernyataan puas karena karyawan Restoran All You Can Eat Pochajjang Cibinong memberikan pelayanan sesuai yang dijanjikan sebesar 87%. Sedangkan indikator terendah pada indikator selalu membeli produk sebesar 76% pada pernyataan pelanggan akan selalu membeli produk Restoran All You Can Eat Pochajjang Cibinong, 3) Analisis Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan konsumen Restoran All You Can Eat Pochajjang Cibinong secara keseluruhan sudah termasuk dalam kategori sangat baik. Kondisi tersebut menggambarkan bahwa secara umum kualitas pelayanan yang diberikan Restoran All You Can Eat Pochajjang Cibinong sudah sangat baik di mata konsumen. Kualitas pelayanan merupakan suatu bentuk penilaian konsumen terhadap tingkat pelayanan yang diterima dengan tingkat pelayanan yang diharapkan, sehingga produk yang paling memuaskan preferensi seseorang merupakan produk yang berkualitas paling tinggi.

Kata Kunci: Kualitas Pelayanan, Kepuasan Konsumen, Restoran

PRAKATA

Puji dan syukur penulis panjatkan kehadiran Allah SWT, atas berkat rahmatnyalah sehingga penulis dapat menyelesaikan penulisan skripsi ini yang berjudul **"ANALISIS KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN (Studi Kasus di Restoran all you can eat Pochajjang cibinong)"** tepat pada waktunya.

Tujuan dari penulisan proposal penelitian ini adalah untuk mempelajari cara penulisan proposal dan skripsi dengan baik, penyusunan Skripsi ini merupakan salah satu syarat atau proses yang harus dipenuhi untuk melakukan tahap penyusunan selanjutnya yaitu skripsi sebagai syarat untuk memperoleh gelar sarjana di program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Pakuan pada jenjang Studi Strata Satu.

Dalam penyusunan proposal penelitian ini penulis mendapatkan bantuan dari berbagai pihak dan tak lupa pada kesempatan kali ini penulis mengucapkan terima kasih kepada pihak yang telah membantu dan memberikan dukungan moril maupun materil sehingga penyusunan proposal penelitian ini dapat selesai. Ucapan terima kasih penulis sampaikan kepada:

1. Kedua Orang Tua tercinta, Bapak Mulyana dan Ibu Tuti Lawati yang tidak pernah lelah dalam memberikan do'a, perhatian semangat dan dukungan yang luar biasa kepada penulis
2. Bapak Prof. Dr. Ir. H. Didik Notosudjono, M. Sc. Selaku Rektor Universitas Pakuan.
3. Bapak Towaf Totok Irawan, SE., ME., Ph.D., Selaku Dekan Fakultas Ekonomi Bisnis Universitas Pakuan.
4. Bapak Prof. Dr. Yohanes Indrayono, Ak., MM., CA., selaku Ketua Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Pakuan.
5. Ibu Dr. Retno Martanti Endah Lestari, SE., M.Si, CMA, CAPM. Selaku Wakil Dekan Akademik & Kemahasiswaan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Pakuan.
6. Ibu Yetty Husnul Hayati, SE., MM. Selaku Ketua Komisi Pembimbing Penelitian yang telah membantu serta membimbing penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.
7. Bapak Aditya Prima Yudha, S.Pi., MM. Selaku Anggota Komisi Pembimbing Penelitian yang sudah memberikan masukan serta kritikan yang membangun dalam penyusunan skripsi ini.
8. Seluruh Dosen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Pakuan yang telah membimbing dan memberikan ilmu-ilmu yang telah diberikan selama masa perkuliahan.

9. Seluruh Staf Tata Usaha dan Karyawan Staf Perpustakaan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Pakuan yang telah memberikan bantuan dalam kemudahan administrasi perkuliahan.
10. Seluruh Staf dan Karyawan restoran pochajjang yang telah memberikan kemudahan dalam akses kepada peneliti dalam memperoleh informasi dan melaksanakan penelitian.
11. Arul Ardyansyah yang selalu menemani dan memberikan semangat kepada penulis dari awal sampai dengan selesainya penelitian ini.
12. Semua pihak yang terlibat yang tidak bisa disebutkan satu per satu, terimakasih atas semua dukungannya sehingga penulis bisa menyelesaikan proposal penelitian ini.

Harapan penulis semoga penulisan skripsi ini dapat memberikan manfaat yang luas bagi organisasi pada umumnya dan bagi penulis menyadari bahwa dalam penulisan proposal penelitian ini masih banyak kekurangan. Oleh karena itu dengan hati yang terbuka, penulis mengharapkan kritik serta saran yang membangun guna kesempurnaan di waktu yang akan datang. Semoga penulisan skripsi ini dapat bermanfaat bagi yang membacanya.

Bogor, Januari 2024

Tiara Anggraeni

021118461

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
LEMBAR PENGESAHAN PRODI	ii
LEMBAR PERSETUJUAN UJIAN SIDANG SKRIPSI	iii
LEMBAR PENGESAHAN SIDANG SKRIPSI	iv
LEMBAR PERNYATAAN PELIMPAHAN HAK CIPTA	v
LEMBAR HAK CIPTA.....	vi
ABSTRAK	vii
PRAKATA	Viii
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR GAMBAR.....	xiv
DAFTAR LAMPIRAN	xv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1. Latar Belakang Penelitian	1
1.2. Identifikasi dan Perumusan Masalah.....	9
1.3. Maksud Dan Tujuan Penelitian	9
1.4. Kegunaan Penelitian.....	9
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	10
2.1. Pemasaran.....	10
2.2. Manajemen Pemasaran	11
2.3. Kualitas Pelayanan	12
2.3.1. Pengertian Kualitas Pelayanan.....	12
2.3.2. Indikator Kualitas Pelayanan	13
2.4. Kepuasan Konsumen	15
2.4.1. Pengertian Kepuasan Konsumen	15
2.4.2. Indikator Kepuasan Konsumen.....	15
2.4.3. Faktor – Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Konsumen	17
2.4.4. Pengukuran Tingkat Kepuasan Konsumen.....	18
2.5. Penelitian Terdahulu dan Kerangka Pemikiran.....	19

2.5.1.	Penelitian Terdahulu	19
2.5.2.	Kerangka Pemikiran	23
BAB III	METODE PENELITIAN	25
3.1.	Jenis Penelitian	25
3.2.	Objek, Unit Analisis dan Lokasi Penelitian	25
3.3.	Jenis dan Sumber Data	25
3.4.	Operasionalisasi Variabel	26
3.5.	Metode Penarikan Sampel	27
3.6.	Metode Pengumpulan Data	28
3.7.	Metode Pengolahan/ Analisis Data	29
BAB IV	HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	34
4.1.	Gambaran Umum Lokasi Penelitian	34
4.1.1	Profil Singkat Perusahaan.....	34
4.2.	Profil Responden	35
4.3.	Analisis Data	37
4.3.1.	Kualitas Pelayanan.....	37
4.3.2.	Kepuasan Konsumen	45
4.4.	Pembahasan	53
4.4.1.	Kualitas Pelayanan Pada Restoran All You Can Eat Pochajjang	53
4.4.2.	Kepuasan Konsumen Pada Restoran All You Can Eat Pochajjang.....	57
4.4.3.	Analisis Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Konsumen Pada Restoran All You Can Eat Pochajjang	60
BAB V	SIMPULAN DAN SARAN	64
5.1.	Simpulan.....	64
5.2.	Saran	64
DAFTAR PUSTAKA		66
DAFTAR RIWAYAT HIDUP.....		64
DAFTAR LAMPIRAN.....		65

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1	Ulasan Kepuasan Konsumen	3
Tabel 1.2	Pesaing Restoran Pochajjang di kabupaten/ kota Bogor.....	5
Tabel 1.3	Data Pengunjung Restoran All You Can Eat Pochajjang Tahun 2020-2022	6
Tabel 1.4	Pra Survei Kualitas Pelayanan	7
Tabel 1.5	Pra Survei Kepuasan Konsumen	8
Tabel 2.1	Penelitian terdahulu	18
Tabel 3.1	Operasionalisasi variabel Analisis kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen (studi kasus restoran pochajjang)	25
Tabel 3.2	Keterangan Likert	28
Tabel 3.3	Hasil Uji Validitas Variabel Kualitas Pelayanan	29
Tabel 3.4	Hasil Uji Validitas Variabel Kepuasan Pelanggan	30
Tabel 3.5	Hasil Uji Reliabilitas Variabel Kualitas Pelayanan	21
Tabel 3.6	Hasil Uji Reliabilitas Variabel Kepuasan Konsumen	31
Tabel 3.7	Kriteria Tanggapan Responden	32
Tabel 4.1	Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	34
Tabel 4.2	Karakteristik Responden Berdasarkan Usia	34
Tabel 4.3	Karakteristik Responden Berdasarkan Penghasilan.....	35
Tabel 4.4.	Karyawan restoran Pochajjang mengedepankan kecepatan pelayanan	36
Tabel 4.5.	Karyawan Restoran All You Can Eat Pochajjang Cibinong Akurat dan ketepatan terhadap pelayanan Konsumen	37
Tabel 4.6.	Pelayanan yang diberikan karyawan Restoran All You Can Eat Pochajjang Cibinong sesuai dengan yang diharapkan.....	38
Tabel 4.7.	Karyawan Restoran All You Can Eat Pochajjang Cibinong cepat dalam melayani keluhan konsumen	38
Tabel 4.8.	Karyawan Restoran All You Can Eat Pochajjang Cibinong tanggap dalam melayani konsumen.....	39
Tabel 4.9.	Karyawan Restoran All You Can Eat Pochajjang Cibinong tidak ragu dalam memberikan pelayanan yang baik.....	40
Tabel 4.10.	Karyawan Restoran All You Can Eat Pochajjang Cibinong sopan saat melakukan pelayanan.....	40
Tabel 4.11.	Karyawan Restoran All You Can Eat Pochajjang Cibinong mampu berkomunikasi dengan baik	41
Tabel 4.12.	Karyawan Restoran All You Can Eat Pochajjang Cibinong bersedia menanggapi keluhan konsumen.....	42
Tabel 4.13.	Karyawan Restoran All You Can Eat Pochajjang Cibinong memperhatikan kebutuhan pelayanan yang diinginkan oleh konsumen	42

Tabel 4.14.	Fasilitas Restoran All You Can Eat Pochajjang Cibinong bersih.....	43
Tabel 4.15.	Penampilan karyawan Restoran All You Can Eat Pochajjang Cibinong rapih	44
Tabel 4.16.	Puas pada Restoran All You Can Eat Pochajjang Cibinong karena pelayanan yang baik dan produk yang berkualitas	45
Tabel 4.17.	Puas karena Restoran All You Can Eat Pochajjang Cibinong memberikan fasilitas sesuai yang dijanjikan.....	45
Tabel 4.18.	Puas dengan pelayanan yang diberikan karena bersikap adil dan lebih mengutamakan apa yang diinginkan Konsumen	46
Tabel 4.19.	Konsumen akan selalu membeli produk Restoran All You Can Eat Pochajjang Cibinong	47
Tabel 4.20.	Restoran All You Can Eat Pochajjang Cibinong menjadi prioroitas utama dalam memenuhi kebutuhan makanan	47
Tabel 4.21.	Merekomendasikan Restoran All You Can Eat Pochajjang Cibinong ke orang lain.....	48
Tabel 4.22.	Mempromosikan Restoran All You Can Eat Pochajjang Cibinong ke orang lain.....	49
Tabel 4.23.	Kualitas produk Restoran All You Can Eat Pochajjang Cibinong sesuai dengan harapan konsumen	49
Tabel 4.24.	Terpenuhinya kebutuhan pelanggan atas jasa yang diberikan Restoran All You Can Eat Pochajjang Cibinong.....	50
Tabel 4.25.	Puas karena karyawan Restoran All You Can Eat Pochajjang Cibinong memberikan pelayanan sesuai yang dijanjikan.....	51
Tabel 4.26	Total Jawaban Responden terhadap Indikator Variabel Kualitas Pelayanan	51
Tabel 4.27	Total Jawaban Responden terhadap Indikator Variabel Kepuasan Konsumen	53
Tabel 4.28	Hasil Tingkat Kesesuaian kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen Restoran All You Can Eat Pochajjang Cibinong	55

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1	Pendapatan rill industri f&b	2
Gambar 2.1	Konstelasi Penelitian.....	23
Gambar 4.1	Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	34
Gambar 4.2	Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	35
Gambar 4.3	Karakteristik Responden Berdasarkan Penghasilan.....	35

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Kuesioner Penelitian.....	65
Lampiran 2 Jawaban Responden Variabel Kualitas Pelayanan	69
Lampiran 3 Jawaban Responden Variabel Kepuasan Konsumen.....	72
Lampiran 4 Uji Validitas.....	75
Lampiran 5 Uji Reliabilitas.....	79

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang Penelitian

Tahun 2020 menjadi tahun yang tidak biasa dalam bidang ekonomi. Pandemi covid-19 yang sukar diprediksi waktu berakhirnya, membuat sejumlah pakar kesulitan memberikan analisa perubahan perekonomian. Pertumbuhan ekonomi Indonesia yang diukur dengan produk domestik bruto (PDB) tahun 2020 terkoreksi pada angka negatif -2,07 persen (c-to-c) dibanding dengan PDB tahun sebelumnya (BPS: 2021). Angka yang sangat buruk, sejak kali terakhir dialami pada tahun 1998 dengan pertumbuhan ekonomi negatif (-13,13) % (databoks.katadata.co.id: 2018). Namun, angka ini menjadi angka biasa jika dibandingkan dengan pertumbuhan ekonomi dunia 2020 sebesar (-3,5) %, rata-rata negara ASEAN (-3,7) %, dan negara-negara maju lainnya (IMF, 2021). Hampir semua negara di dunia mengalami pertumbuhan ekonomi negatif pada tahun 2020. Tercatat dari sumber CNBC (2021) hanya ada tiga negara di Asia yang mengalami pertumbuhan ekonomi positif yaitu China, Vietnam, dan Taiwan. Melihat fenomena data tersebut, patut dianalisa beberapa komponen pendukung dari PDB, yang memiliki dampak signifikan dari pandemi covid-19 ini.

Pemulihan ekonomi dunia pada Kuartal III-2021 secara umum mengalami perlambatan akibat melonjaknya kasus harian Covid-19 varian delta di sejumlah negara, tak terkecuali Indonesia. Pertumbuhan ekonomi pada Kuartal III-2021 mencapai 3,51% (year on year/yoy), tumbuh melambat jika dibandingkan dengan Kuartal II-2021 yang mencapai 7,07%. Ekonomi RI mengalami pukulan yang cukup tajam dengan pertumbuhan ekonomi yang melambat (Putri, CNBC Indonesia, 2021).

Disisi lain, perkembangan jaman yang semakin pesat tentu saja menyebabkan persaingan dalam dunia bisnis menjadi semakin ketat. Perkembangan tersebut mengakibatkan banyak industri bisnis berlomba untuk menarik perhatian masyarakat guna bertahan dalam persaingan serta mempunyai konsumen yang loyal. Bisnis kuliner saat ini merupakan bisnis yang menjanjikan karena tren dan kebutuhan kuliner yang cocok dengan masyarakat akan mendapatkan peluang besar untuk berkembang di Indonesia. Bisnis dalam bidang kuliner memiliki peluang besar juga dalam mengembangkannya karena makanan merupakan kebutuhan pokok manusia sehingga akan selalu dicari oleh masyarakat untuk memenuhi kebutuhan hidup. Namun, dalam mengembangkannya harus memiliki nilai lebih dalam hal inovasi sehingga memiliki daya tarik yang tinggi. Salah satu bentuk bisnis yang sangat mudah berkembang dan semakin hari semakin bertambah jumlahnya adalah industri restoran.

Tahun kasus pandemi Covid-19 di Indonesia pertama kali muncul dan menyebabkan pengereman di segala aktivitas masyarakat, termasuk aktivitas bisnis makanan dan minuman. Kegiatan bisnis semakin terhambat karena kewajiban

mematuhi kebijakan preventif penyebaran kasus dengan ‘di rumah saja. **Geliat industri F&B kembali terlihat aktif di tahun 2021 – 2022**, pertumbuhan industri F&B di Indonesia pasca pandemi menunjukkan angka cukup baik. Hal ini terlihat dari berbagai aspek seperti nilai pendapatan riil yang terus naik. Kehadiran bisnis F&B adalah kebutuhan bagi setiap individu, dengan laju yang kian positif diharapkan potensi bisnis F&B dapat menjadi peluang untuk berbisnis maupun berinvestasi.

Pendapatan riil industri *food and beverage* (Skala RP Miliar)



Sumber : Badan Pusat Statistik, 2022

Gambar 1.1 Pendapatan riil industri f&b

Ditunjukkan oleh data industri makanan dan minuman di Indonesia pada laman Badan Pusat Statistik (BPS) bahwa dari segi pendapatan riil terlihat industri ini terlihat terus tumbuh. Makanan dan minuman adalah kebutuhan dasar yang menunjang kehidupan seseorang. Walaupun aktivitas jual-beli lesu di tahun 2020, namun kebutuhan akan makanan dan minuman tidak mungkin untuk dihentikan, bahkan banyak terjadi perburuan produk makanan. Oleh karena itu, dari segi pendapatan riil industri *food and beverage* dapat menunjukkan kenaikan selama 5 tahun terakhir. Hal ini karena pembelanjaan riil industri *food and beverage* diganti melalui online. Porspek bisnis melalui online memiliki peluang yang lebih besar dibandingkan offline yang berdampak pada pendapatan riil pada bidang *food and beverage* mengalami kenaikan atau perubahan yang membaik hal tersebut dapat dikatakan bahwa bisnis kuliner di Indonesia mengalami kenaikan positif pada tahun 2022.

Menurut Data dari kementerian koperasi dan Usaha Kecil Menengah (UKM), mempunyai peran yang sangat penting bagi perekonomian nasional, karena memiliki kontribusi pada pertumbuhan Produk Domestik Bruto (PDB) sebesar 61,07% atau senilai Rp. 8.573 triliun. Pandemi COVID-19 membawa perubahan dan dampak yang besar bagi UMKM, usaha restoran, maupun toko ritel berskala namun industri tersebut bertransformasi dan menjalankan bisnisnya ke online sehingga mengalami peningkatan penjualan (Lokadata, 2020).

Terjadinya pertumbuhan ekonomi merupakan perkembangan dari sektor-sektor ekonomi dalam menghasilkan output perekonomian. Pertumbuhan ekonomi mencerminkan aktivitas ekonomi yang positif atau negatif. Jika aktivitas ekonomi

meningkat maka pertumbuhan ekonomi bernilai positif, namun jika aktivitas ekonomi menurun maka pertumbuhan ekonomi pada periode tersebut bernilai negatif (Rachmandi, 2016)

Tabel 1.1 Ulasan Kepuasan Konsumen

No	Penilaian Konsumen	Bintang 1	Bintang 2	Bintang 3	Bintang 4	Bintang 5
1	Service kurang baik & keramahan staff kurang baik	✓	✓	✓		
2	Tempat yang nyaman, pelayanan ramah dan rasa makanan enak	✓	✓	✓	✓	✓
3	Wajan lengket, harga tidak sesuai, side dish sedikit dan pelayanan kurang bagus	✓	✓			
4	Cs sangat buruk dan pelayanan kurang baik	✓				
5	Tidak sesuai pesanan	✓				
6	Pelayanan tidak bagus	✓	✓			
7	Daya tanggap kurang baik	✓	✓	✓		
8	Jaminan kebersihan kurang dan tidak sesuai harapan	✓				
9	Jaminan tidak sesuai harapan	✓				

Sekunder : Website Pochajjang Cibinong, 2022

Disamping bidang usaha kuliner yang meningkat pada tahun 2022 berdasarkan pada data statistik yang tercantum pada gambar 1.1 namun resto pochajjang mengalami tingkat penurunan pelanggan dikarenakan kualitas dan kepuasan konsumen yang kurang terpenuhi. Setiap perusahaan mempunyai peluang dan tantangan yang sama seperti perusahaan lain pada umumnya, keluhan atau ketidakpuasan pelanggan seharusnya ditanggapi pihak perusahaan dengan mengambil langkah-langkah yang diperlukan, sehingga konsumen merasa puas dengan layanan yang diberikan pihak restoran. Dengan kualitas pelayanan yang baik yang diterapkan di restaurant all you can eat pochajjang maka akan menciptakan kepuasan bagi para konsumennya. Dengan demikian konsumen akan membandingkan pelayanan yang diberikan apabila konsumen merasa puas maka besar potensi konsumen akan kembali untuk membeli. Oleh karena itu pihak restoran all you can eat pochajjang harus mengedepankan pelayanan terhadap konsumen dengan lebih matang melalui kualitas pelayanan yang baik. Kualitas pelayanan

mengacu kepada kepuasan yang diharapkan oleh konsumen, penentuan kualitas pelayanan oleh konsumen berdasarkan kepuasan dan ketidakpuasan, kepuasan pelayanan salah satunya dapat dilihat dari konsumen datang kembali untuk berkunjung.

Pelanggan yang mendapatkan produk dan pelayanan sesuai kebutuhan akan merasa puas dan meninggalkan kesan baik akan produk yang dibeli. Kepuasan pelanggan merupakan kunci sukses sebuah bisnis. Pelanggan yang puas akan menjadi pelanggan yang loyal. Pelanggan akan cenderung melakukan pembelian ulang dan menjadi promotor bagi produk, yang pada akhirnya akan meningkatkan pendapatan perusahaan melalui berbagai cara (Camelia, 2020).

Dari banyaknya jenis restoran yang ada seperti restoran cepat saji (*fast food*) ada juga restoran yang menyediakan dengan konsep “all you can eat”. Restoran all you can eat merupakan restoran yang memiliki sistem berbeda dengan kebanyakan restoran, yaitu dengan harga dan durasi yang ditentukan, konsumen dapat menikmati semua hidangan yang disajikan sesuai menu paket yang dipilih (Akhmad, 2016). Biasanya sistem ini sering digunakan oleh Restoran di hotel namun hanya di waktu-waktu tertentu, seperti dalam penyajian untuk breakfast. Ada pula beberapa hotel yang menggunakan sistem all you can eat saat bulan Ramadhan dimana pasar yang dituju adalah masyarakat yang ingin berbuka puasa dengan dijanjikan dapat menikmati semua makanan sepuasnya dengan berbagai menu di buffet.

Restoran jenis all you can eat bergerak dengan konsep “self-service” yang bertujuan ingin melibatkan konsumen secara langsung untuk dapat merasakan sensasi tersendiri saat mengunjungi restoran tersebut. Konsep self-service memudahkan perusahaan untuk memenuhi harapan konsumen, karena konsumen lebih bebas melayani diri sendiri sehingga terpenuhi apa yang menjadi keinginannya. Menggunakan konsep self-service, bukan berarti restoran all you can eat tidak menggunakan jasa karyawan, dalam kenyataannya restoran berjenis all you can eat tetap memiliki karyawan untuk membantu memberikan pelayanan yang memudahkan pelanggan.

All you can eat (AYCE) pertama kali ada di Swedia sekitar abad ke-16. Saat itu orang Swedia menerapkan AYCE untuk menyambut para tamu yang datang ke sebuah pesta. Sejak saat itu praktik AYCE pada restoran mulai ditiru oleh orang-orang di seluruh dunia dan sudah tercatat terdapat ribuan restoran prasmanan berkonsep 'All You Can Eat'. Di Indonesia sendiri bahkan ada beragam resto AYCE mulai dari yang harga yang murah hingga bintang lima.

Pada penelitian ini peneliti menggunakan salah satu restoran yang ada di Indonesia untuk dijadikan sebagai objek penelitian yaitu restoran all you can eat yaitu “Pochajjang”. Perusahaan tersebut sudah memiliki 65 cabang di Indonesia. Salah satu cabangnya ada di Kabupaten Bogor. Restoran tersebut memiliki jumlah karyawan sebanyak 8 orang. Pochajjang, all you can eat Korean BBQ persembahan dari KULO Group resmi diluncurkan pada tanggal 21 Maret 2019. Pochajjang diambil dari bahasa Korea dimana Pocha berarti tenda dan jjang artinya terbaik.

Michael Bunyamin, Partner di KULO Group, mengatakan” Misi dari KULO group adalah menghadirkan konsep food and beverage yang terjangkau bagi masyarakat Indonesia dan menarik untuk peluang franchise. Setelah sukses dengan usaha minuman, kedai kopi kulo, mereka mempelajari tren kuliner yang bisa mereka adaptasi dan cocok di lidah masyarakat Indonesia. Pochajjang lahir karena kuliner Korea sudah akrab di lidah masyarakat dan memberikan pilihan restoran Korean barbeque yang lebih terjangkau dengan rasa lezat.

Pochajjang adalah bukti nyata bahwa pelaku ekonomi kreatif di bidang kuliner mampu mengadaptasi dan melokalisasi kuliner luar negeri untuk dinikmati oleh masyarakat Indonesia. Pelaku usaha bangga mengumumkan bahwa pochajjang akan dinikmati oleh pecinta Korean barbeque di Jawa dan Sumatra karena kabarnya mereka akan membuka 50 outlet di wilayah tersebut.Outlet pertama pochajjang dengan kapasitas 128 pax berlokasi di Jl. Gandaria 1 No.20, Kramat Pela, Daerah Khusus Ibukota Jakarta 12130 dan beroperasi setiap hari mulai pukul 17:00 hingga 23:00.

Disamping usaha all you can eat pochajjang juga memiliki banyak pesaing usaha kuliner yang menyediakan jasa all you can eat, berikut beberapa pesaing usaha all you can eat yang ada di kabupaten/ kota Bogor.

Tabel 1.2 Pesaing Resto Pochajjang di kabupaten/ kota Bogor

No	Nama Resto	Harga	Buka dan tutup	Menu
1	Hanamasa Bogor	Rp 99.000	Senin-minggu 11.00 – 21.00	Yakiniku, Shabu-shabu, dan menu hidangan lainnya seperti dessert dan salad
2	GoGrill	Rp100.000/ 90 menit	Senin-minggu 11.00 – 21.00	all you can eat seperti Shabu Grill, Wagyu Beef Bulgogi dan Korean BBQ lengkap dengan <i>side dish</i> seperti frozen food, sayuran, minuman dan es krim
3	Shabu Hacı	Rp. 225.000/ 2 jam	Senin-minggu 11.00 – 21.00	Paket regular all you can eat
4	Pochajjang	Rp 99.000/ 90 menit	Senin-minggu 11.00 – 21.30	barbeque dengan berbagai macam side dish seperti Chicken Karaage, dan Japchae
5	Yorichi BBQ & Shabu-Shabu	Rp 100.000/ 90 menit	Senin-minggu 11.00 – 21.00	Shabu-shabu Grill dan Bulgogi Beef BBQ
6	Ichiro Shabu & Barbekyu	Rp 100.000/ 90 menit	Senin-minggu 16.00 – 21.00	Grill BBQ dan Shabu-shabu lengkap dengan frozen food, sayuran dan dessert
7	Manse Grill Bogor	Rp 99.000/ 90 menit	Senin-minggu 12.00 – 21.00	paket Shabu Grill lengkap dengan side dish seperti jamur enoki, saus tomyum, chikuwa dan sosis

Sumber : Data Sekunder, 2022

Untuk membuat para konsumen merasa nyaman restoran all you can eat harus memiliki fasilitas yang nyaman seperti kebersihan dan pelayanan yang baik. Keunggulan dari resto pochajjang yaitu restoran ini menyediakan fasilitas lainnya seperti jaringan layanan wifi, playground untuk anak-anak serta area parkir yang cukup luas, restoran ini mampu menampung kurang lebih hingga 60 orang pengunjung, dalam situasi tertentu restoran ini bisa memberikan promo diskon hingga 10% untuk para konsumen yang datang. Namun, karena keterbatasan alat dan jumlah pekerja membuat pelayanan restoran ini kurang maksimal. Selain itu penerapan SOP pelayanan manajemen oleh para pekerja belum sepenuhnya di terapkan sehingga membuat pengunjung tidak puas terhadap pelayanan yang disediakan oleh restoran ini. Selain dari hal-hal tersebut dari sisi persaingan pun menjadi salah satu faktor yang mempengaruhi para konsumen menjadi kurang berminat untuk berkunjung ke restoran ini sehingga para konsumen lebih memilih untuk berkunjung ke restoran yang sejenis yang memiliki kualitas pelayanan yang lebih memuaskan.

Jumlah restoran yang begitu banyak tersebar di Kota Bogor tentu saja menjadi tantangan bagi pihak restoran pochajjang ini. Semakin banyak restoran berdiri dan semakin banyak pula pilihan di hati masyarakat untuk memilih makan di restoran mana yang akan menjadi tempat favorit untuk melengkapi kebutuhan pangan. Berikut merupakan data kunjungan konsumen pochajjang tahun 2020-2022.

Tabel 1.3

Data Pengunjung Restoran All You Can Eat Pochajjang Tahun 2020-2022

No.	Bulan	Data Pengunjung		
		2020	2021	2022
1	Januari	1340	1105	1062
2	Februari	1374	727	593
3	Maret	1190	1095	1006
4	April	1132	909	890
5	Mei	1149	865	882
6	Juni	900	822	804
7	Juli	979	712	683
8	Agustus	889	662	640
9	September	932	696	639
10	Oktober	877	624	582
11	November	920	601	597
12	Desember	1032	778	751
Total		12714	9596	9129
Rata – Rata		1059	799	760

Sumber : Restoran All You Can Eat Pochajjang Cibinong

Berdasarkan tabel 1.3 diatas, menunjukkan bahwa tahun 2020-2022 terjadi penurunan jumlah pelanggan di Restoran all you can eat Pochajjang. Bisa dilihat bahwa pada tahun 2020 – 2021 mengalami penurunan kunjungan konsumen

sebanyak 25% dan pada tahun 2021 – 2022 mengalami penurunan kunjungan konsumen sebanyak 5%. Hal ini tentu mengindikasikan bahwa adanya permasalahan yang signifikan sehingga jumlah kunjungan konsumen mengalami penurunan. Jumlah konsumen Restoran Pochajjang cukup banyak. Namun hal tersebut tidak menjamin bahwa konsumen akan selalu loyal. Konsumen akan membandingkan layanan dan dukungan yang mereka harapkan. Jika konsumen merasa puas, maka konsumen akan kembali ke Restoran All You Can Eat Pochajjang dan menjadi pelanggan yang setia serta akan menceritakan pengalaman tersebut kepada orang lain, sehingga jumlah konsumen Restoran Pochajjang akan bertambah. Tetapi jika konsumen tidak merasa puas, maka konsumen akan mengeluhkan ketidaksiapannya kepada pihak restoran. Hal tersebut diperkuat dengan data hasil prasarvei mengenai kualitas pelayanan dan kepuasan konsumen seperti dibawah ini :

Tabel 1.4 Pra Survei Kualitas Pelayanan

Kualitas Pelayanan		5	4	3	2	1	Total
		SS	S	CS	TS	STS	
Reliabilitas	Kecepatan pelayanan	2	2	8	6	2	20
	pelayanan yang diberikan sesuai dengan yang diharapkan	2	3	7	5	3	20
Daya tanggap	Cepat dalam melayani keluhan konsumen	2	3	6	6	3	20
	Tanggap dalam melayani konsumen	3	5	7	3	2	20
Jaminan	Tidak ragu dalam memberikan pelayanan yang baik	1	4	6	6	3	20
	Kesopanan karyawan saat melakukan pelayanan	3	8	6	2	1	20
Empati	Mampu berkomunikasi dengan baik	3	13	3	1	0	20
	Memperhatikan kebutuhan pelayanan yang diinginkan oleh konsumen	2	8	3	4	3	20
Bukti fisik	Kebersihan fasilitas fisik restoran	2	5	6	5	2	20
	Alat transaksi berfungsi dengan baik	3	12	4	1	0	20

Sumber : Data Primer, 2023

Dari data di atas dapat dilihat bahwa pelayanan yang diberikan oleh pihak restoran pochajjang belum maksimal dan masih banyak keluhan dari para konsumen. terdapat permasalahan yang sejalan dengan rumusan permasalahan yang

dicantumkan pada penelitian ini. Berdasarkan tanggapan responden yang menyatakan sangat setuju, setuju, cukup setuju, tidak setuju, dan sangat tidak setuju pada beberapa pertanyaan dan indikator di atas. Tidak menutup kemungkinan bahwa restoran tersebut baik-baik saja. Masih terdapat beberapa keluhan pada resto pocajjang pada poin cukup setuju menunjukkan 28%, tidak setuju 19% dan sangat tidak setuju 8,5%.

Selain dari hasil pra survei mengenai variabel kualitas pelayanan, peneliti melakukan pra survei mengenai kepuasan konsumen sebagai data pendukung pada penelitian ini. Untuk hasil pra survei kepuasan konsumen dapat dilihat seperti dibawah ini :

Tabel 1.5 Pra Survei Kepuasan Konsumen

Kepuasan Konsumen		5	4	3	2	1	Total
		SS	S	CS	TS	STS	
Perasaan puas	Merasa puas dengan produk yang ditawarkan	2	6	7	3	2	20
Selalu membeli produk	Restoran Pochajjang menjadi prioroitas utama dalam memenuhi kebutuhan makanan	3	5	6	4	2	20
Akan merekomendasikan kepada orang lain	Merekomendasikan restoran Pochajjang ke orang lain	2	5	7	4	2	20
Terpenuhinya harapan pelanggan setelah membeli produk	Kesesuaian harapan dengan kenyataan dalam pelayanan restoran	2	10	6	1	1	20

Data Primer, diolah 2023

Dari data di atas dapat dilihat bahwa terdapat permasalahan yang sejalan dengan rumusan permasalahan yang dicantumkan pada penelitian ini. Dengan dukungan hasil pra survei kepuasan konsumen ini dapat dilihat bahwa masih banyak keluhan dari konsumen.

Dengan hal ini menjadi salah satu ketertarikan peneliti untuk menentukan restaurant all you can eat pochajjang untuk dijadikan objek penelitian dan lokasi penelitian. Bagaimana restaurant itu bias memberikan kualitas pelayanan yang baik demi mencapai kepuasan konsumen ditengah perkembangan dan persaingan usaha kuliner di cibinong. Berdasarkan latar belakang tersebut, maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul “ANALISIS KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN (STUDI KASUS DI RESTORAN ALL YOU CAN EAT POHAJJANG CIBINONG)”.

1.2. Identifikasi dan Perumusan Masalah

1.2.1 Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah diuraikan, identifikasi masalah dari penelitian ini adalah :

1. Menurunnya jumlah pengunjung di restoran all you can eat pochajjang
2. Adanya jumlah keluhan di restoran all you can eat pochajjang

1.2.2 Perumusan Masalah

1. Bagaimana kualitas pelayanan pada restoran all you can eat pochajjang?
2. Bagaimana kepuasan konsumen pada restoran all you can eat pochajjang?
3. Bagaimana analisis kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen di restoran all you can eat pochajjang?

1.3. Maksud Dan Tujuan Penelitian

1.3.1 Maksud Penelitian

Maksud dari penelitian ini adalah untuk menganalisis kualitas pelayanan dan kepuasan konsumen pada restoran all you can eat pochajjang. Menyimpulkan hasil penelitian, serta memberikan saran yang dapat menghilangkan penyebab timbulnya permasalahan yang ada di dalam perusahaan.

1.3.2 Tujuan Penelitian

Tujuan yang ingin dicapai dari penelitian ini adalah :

1. Untuk mengetahui kualitas pelayanan pada restoran all you can eat pochajjang
2. Untuk mengetahui kepuasan konsumen pada restoran all you can eat pochajjang
3. Untuk mengetahui kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen di restoran all you can eat pochajjang

1.4. Kegunaan Penelitian

Penelitian ini diharapkan memberikan manfaat atau kegunaan, antara lain untuk:

1. Kegunaan Praktis

Untuk membantu memecahkan dan mengantisipasi masalah yang ada di restoran all you can eat pochajjang. Hasil penelitian ini di harapkan dapat bermanfaat bagi restoran all you can eat pochajjang sebagai bahan masukan yang nantinya dapat digunakan sebagai pertimbangan untuk menyelesaikan masalah yang di hadapi, terutama mengenai kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen.

2. Kegunaan Akademis

Untuk memberikan kontribusi dalam pengembangan ilmu manajemen pemasaran berkenaan dengan kualitas pelayanan dan kepuasan konsumen. Hasil dari penelitian ini juga di harapkan dapat bermanfaat bagi penilti lain ketika membutuhkan referensi khususnya bidang pemasaran dalam meningkatkan kualitas pelayanan dan kepuasan konsumen.

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1. Pemasaran

Pemasaran merupakan landasan utama dalam bisnis dan masyarakat. Kemampuan untuk mengenali kebutuhan dan keinginan konsumen dan mengkombinasikannya dengan kondisi pasar merupakan kegiatan utama bagi suatu perusahaan untuk dapat mempertahankan kelangsungan hidup perusahaan agar tetap eksis.

Menurut Tjiptono dan Chandra (2018), “Pemasaran berarti kegiatan individu yang diarahkan untuk memenuhi keinginan dan kebutuhan melalui barter.” Pemasaran berarti menentukan dan memenuhi kebutuhan manusia dan sosial dengan maksud memuaskan kebutuhan dan keinginan manusia, sehingga dapat dikatakan bahwa keberhasilan pemasaran merupakan kunci kesuksesan dari sebuah perusahaan. Berdasarkan definisi di atas dapat disimpulkan bahwa pemasaran merupakan suatu sistem keseluruhan dari kegiatan bisnis yang digunakan untuk merencanakan, menentukan harga, mendistribusikan dan mempromosikan suatu barang atau jasa yang bertujuan untuk memuaskan kebutuhan pembeli.

Menurut Kotler dan Keller (2016) Pemasaran adalah kegiatan mengatur lembaga, dan proses untuk menciptakan, mengkomunikasikan, menyampaikan, dan bertukar penawaran yang memiliki nilai bagi pelanggan, klien, mitra, dan masyarakat pada umumnya.

Definisi menurut Harper (2018) bahwa Pemasaran adalah “Suatu proses sosial yang melibatkan kegiatan-kegiatan penting yang memungkinkan individu dan perusahaan mendapatkan apa yang mereka butuhkan dan inginkan melalui pertukaran dengan pihak lain dan untuk mengembangkan hubungan pertukaran”. Definisi ini menjelaskan bahwa pemasaran merupakan proses kegiatan usaha untuk melaksanakan rencana strategis yang mengarah pada pemenuhan kebutuhan konsumen melalui pertukaran dengan pihak lain.

Sudaryono (2017) menjelaskan pemasaran adalah suatu proses sosial dan manajerial dimana suatu individu ataupun kelompok mendapatkan apa yang mereka inginkan serta butuhkan dengan penciptaan dan pertukaran suatu produk. Sedangkan menurut Sedjati (2018), mendefinisikan bahwa: Pemasaran mengandung arti segala usaha atau aktivitas dalam menyampaikan barang atau jasa para produsen kepada konsumen, dimana kegiatan tersebut ditujukan untuk memuaskan kebutuhan dan keinginan dalam cara tertentu yang disebut pertukaran.

Menurut Stanton yang dikutip oleh Herlambang (2018), “Pemasaran adalah suatu sistem keseluruhan dari kegiatan-kegiatan bisnis yang ditunjukkan untuk memecahkan, menentukan harga, mempromosikan, dan mendistribusikan barang dan jasa yang memuaskan kebutuhan baik kepada pembeli yang ada maupun pembeli potensial”.

Sedangkan menurut Fatihudin dan Firmasyah (2019), “pemasaran masih sangat berperan penting untuk kemajuan bisnis. Pemasaran dapat membantu memberikan

informasi mengenai jasa yang ditawarkan oleh perusahaan, sehingga dapat memenuhi kebutuhan dan keinginan konsumen sebagai sesuai dengan sasaran pasar.

Tetapi Tjahjaningsih dan Soliha (2017), menyatakan bahwa: Pemasaran adalah proses kemasyarakatan dimana individu dan kelompok memperoleh apa yang dibutuhkan dan diinginkan melalui penciptaan, penawaran, dan pertukaran produk dan jasa dengan pihak lain. Sedangkan aktivitas yang dilakukan meliputi: pembelian, penjualan, transportasi, penyimpanan, pembiayaan, penanganan resiko, perolehan informasi pasar, dan standarisasi.

Berdasarkan definisi diatas dapat disimpulkan bahwa, pemasaran adalah suatu proses dalam menentukan permintaan konsumen untuk mendapatkan barang atau jasa agar dapat memuaskan konsumen serta dapat mewujudkan tujuan dari suatu perusahaan.

2.2. Manajemen Pemasaran

Manajemen berperan penting dalam suatu perusahaan, karena dapat membantu perusahaan dalam pengelolaan, mengatur dan memanfaatkan sumber daya manusia yang lebih efektif dan dapat mencapai tujuan perusahaan secara maksimal. Menurut (Kotler & Keller, 2016) Manajemen pemasaran yakni ilmu dalam penetapan pangsa pasar yang bertujuan mendapatkan dan menjaga konsumen dengan cara memberikan informasi tentang manfaat dari produk maupun jasa kepada konsumen.

Menurut Sudarsono (2017), manajemen pemasaran adalah proses perencanaan, pelaksanaan (yang meliputi pengorganisasian, pengarahan, dan koordinasi) operasi pemasaran di dalam perusahaan untuk mencapai tujuan organisasi secara efisien dan efektif. Tentu saja dalam fungsi manajemen pemasaran terdapat kegiatan menganalisis yaitu analisis yang dilakukan untuk mengetahui pasar dan lingkungan pemasarannya, sehingga dapat diperoleh seberapa besar peluang untuk merebut pasar dan seberapa besar ancaman yang harus dihadapi.

Menurut Assauri (2018), manajemen pemasaran merupakan kegiatan menciptakan, mempersiapkan, melaksanakan rencana yang dilakukan perusahaan untuk menghasilkan keuntungan.

Berdasarkan pernyataan yang telah dijelaskan beberapa para ahli, peneliti menyimpulkan bahwa manajemen pemasaran merupakan ilmu yang diterapkan pada suatu bisnis agar tetap hidup melalui proses perencanaan, pelaksanaan, dan pengendalian program penciptaan konsep pemasaran.

Manusia yang memiliki kehidupan yang berubah-ubah, dimana manusia menyebar di beberapa lokasi akan mempengaruhi efisiensi dan efektifitas pada perusahaan dalam menawarkan produknya ke konsumen. Manajemen pemasaran sangat membantu dalam menghadapi permasalahan ini, disebabkan perusahaan akan memunculkan produk yang cenderung diminati konsumen, dan pemasaran yang berlokasi yang tepat sasaran, sehingga keterbatasan sumber daya perusahaan akan dimanfaatkan secara maksimal. Menurut (Kotler & Keller, 2016) Penerapan strategi pemasaran dapat dilakukan melalui langkah-langkah sebagai berikut :

- a. **Penentuan Segmentasi Pasar**
Segmentasi pasar ialah pembagian pasar menjadi beberapa kelompok berdasarkan perbedaan atas kebutuhan konsumen, dan perbedaan perilaku dalam pemilihan produk yang sesuai manfaat yang dibutuhkan.
- b. **Penetapan Target Pasar**
Adapun langkah selanjutnya setelah penentuan segmentasi pasar ialah penentuan targeting pasar. Langkah ini akan menjadi penentu target pasar yaitu sekelompok pembeli yang memiliki beraneka ragam kebutuhan dan karakteristik yang serupa yang akan dilayani oleh perusahaan.
- c. **Penentuan Posisi Pasar**
Pada tahap ini perusahaan harus mempertimbangan dalam pemilihan posisi pasar agar bisa memasarkan produknya dengan tepat sesuai keinginan perusahaan. Positioning merupakan tindakan perusahaan mengenalkan produknya dengan memberikan informasi tentang manfaat - manfaat dari produk yang dijual agar tersampaikan ke konsumen, selain itu perusahaan juga mendapatkan citra tersendiri melalui kesan konsumen.

2.3.Kualitas Pelayanan

2.3.1. Pengertian Kualitas Pelayanan

Menurut Tjiptono dan Chandra yang dikutip oleh Kasinem (2020) kualitas pelayanan adalah kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, sumber daya manusia, proses, dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan.

Ratna Ekasari, Wulan Purnamasari dan Mukti Ali (2018) Kualitas pelayanan merupakan suatu kegiatan melayani yang diberikan kepada konsumen untuk memberikan rasa puas terhadap suatu produk atau jasa yang dapat berupa harga yang wajar, kecepatan melayani, lokasi yang terjangkau, kenyamanan, serta penampilan menarik.

Usmara pada penelitian Carmelia, Fadlan dan Rohani (2022) bahwa kualitas pelayanan ialah suatu statement tentang perilaku, ikatan yang berasal dari pertimbangan antara keinginan (harapan dengan kinerja yang dilakukan (hasil).

Menurut Kasmir (2017) menjelaskan bahwa kualitas pelayanan merupakan suatu perbuatan dan tindakan pelaku usaha atau perusahaan untuk memberikan kepuasan kepada pelanggan.

Menurut Suryani (2017) Kualitas Pelayanan adalah suatu kemampuan dalam membuat dan memberikan produk berupa barang atau jasa yang memiliki manfaat sesuai dengan harapan dan keinginan pelanggan.

Dari pengertian kualitas pelayanan menurut para ahli di atas, dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan merupakan segala sesuatu yang berhubungan dengan produk, jasa, sumber daya manusia, proses, dan lingkungan yang memenuhi

atau melebihi harapan, memberikan rasa puas terhadap suatu produk atau jasa yang dapat berupa harga yang wajar, kecepatan melayani, lokasi yang terjangkau, kenyamanan yang menghasilkan feedback baik dari pelanggannya atas dasar kepuasan dalam pelayanan terhadap harapan. Berdasarkan pengertian kualitas pelayanan di atas maka peneliti menggunakan pengertian kualitas pelayanan menurut Suryani (2017) sebagai rujukan untuk penelitian ini.

2.3.2. Indikator Kualitas Pelayanan

Menurut Tjiptono, F. & Chandra (2022), indikator kualitas yang sering dijadikan acuan adalah:

1. Reliabilitas, yakni kemampuan memberikan layanan kepada pelanggan sesuai dengan yang dijanjikan secara cepat, akurat dan memuaskan pelanggan.
2. Daya Tanggap (*Responsiveness*), yaitu inisiatif dan ketersediaan para karyawan untuk memberikan pelayanan dengan cepat dan tanggap pada para pelanggan.
3. Jaminan (*Assurance*), mencakup pengetahuan, kompetensi, kesopanan, dan kepercayaan yang didapat dari para karyawan, bebas dari bahaya fisik, resiko atau keragu-raguan.
4. Empati (*Empathy*), mencakup kenyamanan dalam menjalin hubungan, komunikasi yang efektif, perhatian secara personal, dan memahami kebutuhan individu para pelanggan.
5. Bukti fisik (*Tangibles*), mencakup fasilitas fisik, perangkat, pekerja dan sarana berkomunikasi

Menurut Parasuraman et al. (2020) mengungkapkan ada 22 faktor penentu service quality yang dirangkum ke dalam lima faktor dominan atau lebih dikenal dengan istilah SERVQUAL, yaitu *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, *empathy*, dan *tangible* :

1. *Reliability*. Kemampuan untuk memberikan jasa yang dijanjikan dengan handal dan akurat. Dalam arti luas, keandalan berarti bahwa perusahaan memberikan janji-janjinya tentang penyediaan, penyelesaian masalah, dan harga.
2. *Responsiveness*. Kemampuan untuk membantu pelanggan dan memberikan jasa dengan cepat. Dimensi ini menekankan pada perhatian dan ketepatan ketika berurusan dengan permintaan, pertanyaan, dan keluhan pelanggan. Kemudian jika dilihat lebih mendalam pada layanan yang cepat tanggap di sebuah restoran, bisa dilihat dari kemampuan agent asuransi yang cepat memberikan pelayanan kepada nasabah dan cepat menangani keluhan mereka.
3. *Assurance*. Pengetahuan, sopan santun, dan kemampuan karyawan untuk menimbulkan keyakinan dan kepercayaan. Dimensi ini mungkin akan sangat penting pada jasa layanan yang memerlukan tingkat kepercayaan cukup tinggi. Contohnya seperti di hotel, asuransi, dan dokter. Oleh karena itu dalam sebuah hotel, kepastian menjadi hal yang sangat penting untuk dapat diberikan kepada konsumen seperti jaminan keamanan dan kemudahan di dalam menggunakan jasa.

4. *Emphaty*. Kepedulian dan perhatian secara pribadi yang diberikan kepada pelanggan. Inti dari dimensi empati adalah menunjukkan kepada pelanggan melalui layanan yang diberikan bahwa pelanggan itu spesial, dan kebutuhan mereka dapat dimengerti dan dipenuhi. Dalam menjaga hubungan baik, tentu saja layanan yang diberikan oleh karyawan harus dapat menunjukkan kepedulian mereka kepada konsumen.
5. *Tangible*. Berupa penampilan fasilitas fisik, peralatan, staff dan bangunannya. Dimensi ini menggambarkan wujud secara fisik dan layanan yang akan diterima oleh konsumen. Contohnya seperti fasilitas restoran, kebersihan dan kenyamanan ruang yang digunakan untuk transaksi serta kerapian penampilan karyawan.

Menurut Lovelock (2020) indikator kualitas pelayanan dapat dilihat dari lima dimensi pokok, yaitu:

1. Bukti fisik (*tangible*) dalam kualitas layanan adalah bentuk aktualisasi nyata secara fisik dapat terlihat atau digunakan oleh pegawai sesuai dengan penggunaan dan pemanfaatannya yang dapat dirasakan membantu pelayanan yang diterima oleh orang yang menginginkan pelayanan, sehingga puas atas pelayanan yang dirasakan, yang sekaligus menunjukkan prestasi kerja atas pemberian pelayanan yang diberikan.
2. Keandalan (*reliability*) setiap pelayanan memerlukan bentuk pelayanan yang handal, artinya dalam memberikan pelayanan, setiap pegawai diharapkan memiliki kemampuan dalam pengetahuan, keahlian, kemandirian, penguasaan dan profesionalisme kerja yang tinggi, sehingga aktivitas kerja yang dikerjakan menghasilkan bentuk pelayanan yang memuaskan, tanpa ada keluhan dan kesan yang berlebihan atas pelayanan yang diterima oleh masyarakat.
3. Daya tangkap (*responsiveness*) yaitu kesediaan untuk membantu pelanggan dan memberikan layanan yang cepat.
4. Jaminan dan kepastian (*assurance*), yaitu pengetahuan, kesopanan, dan kemampuan para pegawai perusahaan untuk menumbuhkan rasa percaya para pelanggan kepada perusahaan.
5. Empati (*empathy*) yaitu memberikan perhatian yang tulus dan bersifat individual atau pribadi yang diberikan kepada para pelanggan dengan berupa memahami keinginan konsumen.

Dari penjelasan diatas, maka dapat diambil sintesis indikator kualitas pelayanan yang terdiri dari 5 indikator, yaitu :

- *Tangibles*
- Reliabilitas
- *Responsiveness*
- *Assurance*
- *Empathy*

2.4. Kepuasan Konsumen

2.4.1. Pengertian Kepuasan Konsumen

Kotler dan Keller (2018) Kepuasan Konsumen adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan kinerja atau hasil produk yang dipikirkan terhadap kinerja yang diharapkan.

Pengertian kepuasan pelanggan menurut Tse dan Wilton yang dikutip oleh Rahman (2019) kepuasan pelanggan adalah tanggapan pelanggan terhadap evaluasi persepsi atas perbedaan antara harapan awal sebelum pembelian (atau standar kerja lainnya) dan kinerja produk aktual sebagaimana dipersepsikan setelah memakai atau mengonsumsi produk bersangkutan.

Menurut Syafiq (2019) Kepuasan konsumen adalah persepsi konsumen bahwa harapannya telah terpenuhi atau terlampaui dengan membeli atau menggunakan produk tersebut. Kepuasan pelanggan terjadi apabila apa yang menjadi kebutuhan, keinginan, atau harapan pelanggan dapat anda penuhi.

Menurut Sangadji (2021) mengemukakan kepuasan pelanggan yakni perasaan kecewa serta senang setiap individu dalam merumpamaan antara kesan yang diberikan konsumen tentang tingkatan kinerja produk dan jasa ril atau nyata dengan kinerja sesuai ekspektasi. Kepuasan pelanggan yaitu tingkat perasaan senang atau kecewa setelah membandingkan jasa/produk yang diterima dan yang diharapkan.

Menurut Mahira (2021) Kepuasan pelanggan merupakan perasaan senang atau tidak senangnya pelanggan dari suatu jasa atau hasil yang diterima dengan yang diharapkan.

Dari pengertian kepuasan konsumen menurut para ahli di atas, dapat disimpulkan bahwa kepuasan konsumen adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul serta persepsi konsumen bahwa harapannya telah terpenuhi atau terlampaui dengan membeli atau menggunakan produk tersebut. Kepuasan pelanggan terjadi apabila apa yang menjadi kebutuhan, keinginan, atau harapan pelanggan dapat anda penuhi. Berdasarkan pengertian kepuasan konsumen di atas maka peneliti menggunakan pengertian kepuasan konsumen menurut Mahira (2021) sebagai rujukan untuk penelitian ini.

2.4.2. Indikator Kepuasan Konsumen

Indikator kepuasan konsumen menurut Kotler yang dikutip oleh Mery Merdiana (2018) adalah :

1. Kinerja

Kepuasan konsumen merupakan tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja atau hasil yang dia rasakan dibandingkan dengan harapannya, dimana jika kinerja juga gagal dalam memenuhi harapan pelanggan akan merasa tidak puas dan jika kinerja sesuai dengan pemenuhan harapan konsumen, pelanggan akan puas. Artinya, konsumen akan membentuk persepsi yang lebih menyenangkan tentang sebuah produk atau jasa yang sudah dinilai positif oleh konsumen.

2. Harapan

Harapan merupakan keinginan yang ingin terpenuhi yang dirasakan oleh pelanggan, kepuasan konsumen diartikan sebagai upaya pemenuhan sesuatu atau membuat sesuatu yang memadai. Pada dasarnya, kepuasan konsumen itu suatu keadaan dimana kebutuhan, keinginan, dan harapan konsumen dapat terpenuhi melalui jasa atau produk yang dikonsumsi.

Indikator untuk mengukur kepuasan pelanggan, menurut Indrasari (2019) adalah:

1. Kesesuaian harapan, yaitu kepuasan tidak diukur secara langsung tetapi disimpulkan berdasarkan kesesuaian atau ketidaksesuaian antara harapan pelanggan dengan kinerja perusahaan yang sebenarnya.
2. Minat berkunjung kembali, yaitu kepuasan pelanggan diukur dengan menanyakan apakah pelanggan ingin membeli atau menggunakan kembali jasa perusahaan.
3. Kesiediaan merekomendasikan, yaitu kepuasan pelanggan diukur dengan menanyakan apakah pelanggan akan merekomendasikan produk atau jasa tersebut kepada orang lain seperti, keluarga, teman, dan lainnya.

Pengukuran kepuasan konsumen sangatlah penting untuk dilakukan karena memberikan informasi bermanfaat bagi perusahaan. Berikut ini adalah indikator kepuasan pelanggan menurut Tjiptono (2016) sebagai berikut:

1. Kepuasan pelanggan keseluruhan
Pelanggan langsung ditanya seberapa puas dengan produk atau jasa. Kepuasan diukur berdasar produk atau jasa berdasar produk atau jasa perusahaan bersangkutan dan membandingkan dengan tingkat kepuasan keseluruhan terhadap produk atau jasa pesaing.
2. Konfirmasi harapan
Kepuasan tidak diukur langsung, namun disimpulkan berdasarkan kesesuaian/ketidaksesuaian antara harapan pelanggan dengan kinerja aktual produk pada sejumlah atribut atau dimensi penting.
3. Minat pembelian ulang
Kepuasan pelanggan diukur berdasar perilaku dengan jalan menanyakan pelanggan apakah berbelanja atau menggunakan jasa perusahaan lagi.
4. Kesiediaan untuk merekomendasi

Kesediaan pelanggan untuk merekomendasikan produk kepada teman atau keluarga.

5. Ketidakpuasan pelanggan

Ketidakpuasan pelanggan meliputi komplain, retur, biaya garansi, dan konsumen yang beralih ke pesaing

Adapun indikator kepuasan pelanggan menurut Irawan (2018), yaitu :

- a. Perasaan puas (dalam arti puas akan produk dan pelayanannya)
Yaitu ungkapan perasaan puas atau tidak puas dari pelanggan saat menerima pelayanan yang baik dan produk yang berkualitas dari perusahaan.
- b. Selalu membeli produk
Yaitu pelanggan akan tetap memakai dan terus membeli suatu produk apabila tercapainya harapan yang mereka inginkan.
- c. Akan merekomendasikan kepada orang lain
Yaitu pelanggan yang merasa puas setelah memakai suatu produk atau jasa akan menceritakannya kepada orang lain serta mampu menciptakan pelanggan baru bagi suatu perusahaan.
- d. Terpenuhinya harapan pelanggan setelah membeli produk
Yaitu sesuai atau tidaknya kualitas suatu produk atau jasa pasca pembelian suatu produk dengan harapan yang diinginkan pelanggan.

Dari pendapat tersebut, maka dapat diambil sintesis indikator kepuasan pelanggan yang terdiri dari 4 indikator, yaitu :

- Perasaan puas
- Selalu membeli produk
- Akan merekomendasikan kepada orang lain
- Terpenuhinya harapan pelanggan setelah membeli produk

2.4.3. Faktor – Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Konsumen

Menurut Carmelia, Fadlan dan Rohani (2022) mengatakan bahwa terdapat empat faktor utama yang perlu diperhatikan oleh perusahaan dalam menganalisa kepuasan konsumen adalah sebagai berikut:

1. Kualitas produk
2. Kualitas layanan
3. Emosional
4. Harga
5. Biaya

Menurut Hawkins dan Lonney yang dikutip dalam penelitian Kasinem (2020) indikator kepuasan pelanggan terdiri dari :

1. Kesesuaian harapan, merupakan tingkat kesesuaian antara kinerja produk yang diharapkan oleh pelanggan dengan yang dirasakan oleh pelanggan. Meliputi

produk yang diperoleh sesuai atau melebihi dengan yang diharapkan, pelayanan oleh karyawan yang diperoleh sesuai atau melebihi dengan yang diharapkan, fasilitas penunjang yang didapat sesuai atau melebihi yang diharapkan

2. Minat berkunjung kembali merupakan kesediaan untuk berkunjung kembali atau melakukan pembelian ulang pada produk terkait. Meliputi berminat untuk berkunjung kembali karena pelayanan yang diberikan oleh karyawan memuaskan, berminat untuk berkunjung kembali karena nilai dan manfaat yang diperoleh setelah mengkonsumsi produk, berminat untuk berkunjung kembali karena fasilitas penunjang yang disediakan memadai
3. Kesediaan merekomendasikan merupakan kesediaan pelanggan untuk merekomendasikan produk yang telah dirasakannya kepada teman atau keluarga. Meliputi menyarankan teman atau kerabat untuk membeli produk yang ditawarkan karena pelayanan yang memuaskan, menyarankan teman atau kerabat untuk membeli produk yang ditawarkan karena fasilitas penunjang yang disediakan memadai, menyarankan teman atau kerabat untuk membeli produk yang ditawarkan karena nilai atau manfaat yang didapat setelah mengkonsumsi sebuah produk jasa.

Menurut Zheithaml dan Bitner yang dikutip oleh Syafiq (2019) ada beberapa faktor yang mempengaruhi kepuasan pelanggan, antara lain:

- a. Fitur produk dan jasa. Kepuasan pelanggan terhadap produk atau jasa secara signifikan dipengaruhi oleh evaluasi pelanggan terhadap fitur produk atau jasa
- b. Emosi pelanggan. Emosi juga dapat mempengaruhi persepsi pelanggan terhadap produk atau jasa. Emosi ini dapat stabil, seperti keadaan pikiran atau perasaan atau kepuasan hidup. Pikiran atau perasaan pelanggan (*good mood* atau *bad mood*) dapat mempengaruhi respon pelanggan terhadap jasa.

Dari beberapa indikator menurut para ahli di atas dapat disimpulkan bahwa kepuasan pelanggan merupakan gambaran dari terwujudnya harapan konsumen atas layanan atau jasa yang diterima. Sejalan dengan pengertian menurut Richard L. Oliver dalam penelitian Mahira (2021) bahwa kepuasan pelanggan merupakan perasaan senang atau tidak senangnya pelanggan dari suatu jasa atau hasil yang diterima dengan yang diharapkan, sehingga dapat menimbulkan rasa minat beli ulang.

2.4.4. Pengukuran Tingkat Kepuasan Konsumen

Menurut Philip Kotler yang dikutip oleh Nilasari & Istiatin (2015), untuk mengukur kepuasan pelanggan dapat dilakukan dengan cara:

1. *Directly reparted satisfaction*. Ungkapan yang disampaikan secara langsung tentang kepuasan dirinya terhadap pelayanan yang diterimanya

2. *Derived dissatisfaction*, Responden diberi pertanyaan mengenai seberapa besar mereka mengharapkan suatu atribut tertentu dan seberapa besar yang mereka rasakan
3. *Problem analysis*, Responden diminta untuk menuliskan masalah-masalah yang mereka hadapi berkaitan dengan penawaran dari perusahaan. Disamping itu responden juga diminta untuk menuliskan perbaikan-perbaikan yang mereka sarankan
4. *Importance/performance ratings* Responden dapat diminta untuk meranking berbagai elemen (atribut) dari penawaran berdasarkan derajat pertanyaan setiap elemen dan seberapa baik kinerja perusahaan dalam masing-masing elemen

Kepuasan pelanggan adalah salah satu hal yang sangat penting dalam bisnis. Ketika pelanggan merasa puas dengan produk atau layanan yang diberikan, mereka cenderung akan kembali lagi dan merekomendasikan bisnis Anda kepada orang lain. Dengan mengetahui cara mengukur kepuasan pelanggan, bisnis dapat lebih mudah menentukan area mana yang perlu ditingkatkan dan menemukan cara untuk memberikan pengalaman yang lebih baik bagi pelanggan.

2.5. Penelitian Terdahulu dan Kerangka Pemikiran

2.5.1. Penelitian Terdahulu

Penelitian terdahulu bertujuan untuk mendapatkan bahan perbandingan dan acuan. Selain itu, untuk menghindari anggapan kesamaan dengan penelitian ini. Maka dalam kajian pustaka ini peneliti mencantumkan hasil-hasil penelitian terdahulu sebagai berikut:

Tabel 2.3

Penelitian terdahulu

No	Nama Peneliti, Tahun & Judul Penelitian	Variabel Yang Diteliti	Indikator	Metode Analisis	Hasil Penelitian
1	Shofana Sekar Humairoh, Harimurti Wulandjani dan Dewi Kurniawati (2022) Pengaruh kualitas pelayanan, kualitas produk dan harga terhadap kepuasan konsumen di Restoran yorichi bbq & shabu - shabu depok di masa covid 19	- Kualitas Pelayanan (X1) - Kualitas Produk (X2) - Harga (X3) - Kepuasan Konsumen (Y)	- Kebutuhan - Keinginan - Ketepatan - Warna - Penampilan - Porsi - Bentuk - Temperatur - Tekstur - Aroma - Tingkat kematangan - Rasa - Keterjangkauan - Kesesuaian harga	- Reliabilitas dan validitas - Uji hipotesis	Berdasarkan hasil analisis data dan pembahasan pada penelitian ini serta melalui hasil pengujian data yang telah dilakukan maka dapat diambil kesimpulan bahwa Kualitas pelayanan (X1) secara parsial berpengaruh positif signifikan terhadap kepuasan konsumen (Y) pada Restoran Yorichi BBQ dan

			<ul style="list-style-type: none"> - dengan kualitas produk - Keseuaian harga - dengan manfaat - Harga sesuai dengan daya saing - Kualitas pelayanan - Harga - Faktor Situasional - Faktor personal 		<p>Shabu-Shabu dimasa Covid19. Kualitas produk (X_2) secara parsial berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen (Y) pada Restoran Yorichi BBQ dan Shabu-shabu. Harga (X_3) secara parsial berpengaruh positif signifikan terhadap kepuasan konsumen (Y) pada restoran Yorichi BBQ dan Shabu-shabu. Kualitas pelayanan (X_1), kualitas produk (X_2) dan harga (X_3) secara simultan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen (Y) pada restoran Yorichi BBQ dan Shabu-shabu.</p>
2	<p>Siti Nur Khoiria & Kasful Anwar (2021)</p> <p>Analisis Kepuasan Konsumen Terhadap Kualitas Pelayanan Di Warung Steak On You Kota Baru Jambi</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Kepuasan Konsumen (X_1) - Kualitas Pelayanan (Y) 	<ul style="list-style-type: none"> - Reliability (Kehandalan) - Responsiveness (Daya Tanggap) - Assurance (Jaminan) - Empathy (Empati) - Tangible (Bukti Fisik) - Kiinerja - Harapan 	<ul style="list-style-type: none"> - Metode deskriptif Kualitatif - Data primer (observasi dan wawancara) - Analisis Deskriptif 	<p>Tingkat pelayanan yang diberikan oleh Warung <i>Steak On You</i> sangatlah berpengaruh terhadap kepuasan konsumen dan sebaiknya juga ada kekurangan dari pelayanan yang diberikan bisa diperbaiki lagi. Guna mencapai tingkat kepuasan konsumen kedepannya untuk mencapai hasil yang memuaskan bagi Warung <i>Steak On You</i> itu sendiri.</p>
3	Anita Mustikasari (2020)	Kualitas produk (x_1)	Reliability Responsiveness	Metode survey	Variable independen

	Analisis pengaruh kualitas produk dan pelayanan terhadap tingkat kepuasan konsumen (Studi kasus food Court UNY)	Pelayanan (x2) Kepuasan konsumen (y)	Empathy Assurance Tangibles Kiinerja Harapan	(kuesioner) Analisis Validitas Analisis Reliabilitas Uji normalitas Uji multikolinearitas data Uji Hipotesis	(kualitas produk dan kualitas pelayanan) memiliki pengaruh yang signifikan Terhadap tingkat kepuasan konsumen di Food Court UNY baik secara parsial maupun secara simultan
4	Priska Liliani (2020) Analisis pengaruh kualitas makanan dan kualitas Pelayanan terhadap kepuasan pelanggan dan dampaknya pada Behavioral intention Restoran top yammie	Kualitas makanan (x1) Kualitas Pelayanan (x2) Kepuasan pelanggan (y)	Appealing presentation Menu Variety Healthiness Tastiness Freshness Temperature Reliability Responsiveness Competence Friendliness Satisfied with this restaurant Visited this restaurant Enjoyed at this restaurant	Asosiatif Path analysis (analisis jalur) Uji ANOVA Uji Coefficients Uji parsial	Kualitas makanan terbukti secara Signifikan dapat memengaruhi kepuasan pelanggan Kualitas pelayanan terbukti secara signifikan dapat memengaruhi kepuasan pelanggan. Kepuasan pelanggan juga terbukti secara signifikan memengaruhi behavioral intention
5	Aditya Nugroho dan Prihartini Budi Astuti (2021) Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga, dan Lokasi Terhadap Kepuasan Konsumen pada Warung Bakso Lumayan Pak Cipto Karanganyar	- Kualitas Pelayanan (X1) - Harga (X2)	- Daya tanggap - Keandalan - Jaminan dan kepastian - Empati - Bukti fisik - Keterjangkauan harga - Kesesuaian harga dengan kualitas produk - Daya saing harga - Kesesuaian harga dengan manfaat - Keterjangkauan	- Kuesioner atau angket - Teknik analisis regresi linear berganda - Uji asumsi klasik - Uji t dan uji koefisien determinasi	Kualitas Pelayanan berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Konsumen pada Warung Bakso Lumayan Pak Cipto Karanganyar Harga berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Konsumen pada Warung Bakso Lumayan Pak Cipto Karanganyar Lokasi

		<ul style="list-style-type: none"> - Lokasi (X3) - Kepuasan Konsumen (Y) 	<ul style="list-style-type: none"> - Kelancaran - Kedekatan dengan kediamannya - Kesesuaian Harapan - Minat Berkunjung Kembali - Kesiediaan Merekomendasi 		<p>berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen pada Warung Bakso Lumayan Pak Cipto Karanganyar Kualitas pelayanan, Harga dan Lokasi bersama-sama memiliki pengaruh secara signifikan terhadap Kepuasan konsumen pada Warung Bakso Lumayan Pak Cipto Karanganyar Koefisien determinasi (R^2) dengan nilai Adjusted R Square sebesar 0,308 maka dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan, harga dan lokasi memiliki pengaruh (30,8%) terhadap kepuasan konsumen, sedangkan sisanya yaitu sebesar 69,2% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak terdapat pada penelitian ini.</p>
--	--	--	--	--	---

Berdasarkan penelitian terdahulu yang tercantum pada tabel 2.1 di atas tentu terdapat perbedaan dan persamaan. Persamaan pada penelitian ini yaitu pada variabel kualitas pelayanan dan kepuasan pelanggan. Perbedaan penelitian ini dengan penelitian Humairoh, Wulandjani dan Kurniawati (2022) membahas variabel kualitas produk dan harga, sedangkan penelitian ini tidak membahas variabel tersebut. Perbedaan juga pada indikator penelitian dan metode analisis yang digunakan. Penelitian sebelumnya menggunakan regresi berganda sedangkan penelitian ini deskriptif kuantitatif.

Penelitian yang dilakukan Khoiria & Anwar (2021) yang berjudul Analisis Kepuasan Konsumen Terhadap Kualitas Pelayanan di Warung Steak On You Kota Baru Jambi. Persamaan penelitian ini dengan sebelumnya yaitu pada pembahasan variabel kualitas pelayanan dan kepuasan pelanggan serta analisis data yang digunakan yaitu deskriptif kuantitatif. Sedangkan perbedaan terletak pada indikator yang digunakan pada variabel kepuasan pelanggan.

Penelitian yang dilakukan Anita Mustikasari (2020) dengan judul Analisis pengaruh kualitas produk dan pelayanan terhadap tingkat kepuasan konsumen (Studi kasus *Food Court UNY*). Persamaan penelitian ini yaitu pada pembahasan variabel kualitas pelayanan dan kepuasan pelanggan. Sedangkan perbedaan terletak pada metode analisis datanya.

Persamaan penelitian ini dengan Priska Liliani (2020) yaitu pada pembahasan variabel kualitas pelayanan dan kepuasan pelanggan. Sedangkan perbedaannya pada penelitian membahas variabel kualitas makanan, serta indikator kepuasan pelanggan yang digunakan. Penelitian Priska Liliani (2020) indikator kepuasan pelanggan yaitu *Satisfied with this restaurant, Visited this restaurant, Enjoyed at this restaurant*, sedangkan penelitian menggunakan indikator perasaan puas, selalu membeli produk, akan merekomendasikan kepada orang lain, terpenuhinya harapan pelanggan setelah membeli produk.

Persamaan penelitian ini dengan sebelumnya Nugroho dan Astuti (2021) yaitu pada pembahasan variabel kualitas pelayanan dan kepuasan pelanggan. Sedangkan perbedaannya penelitian Aditya Nugroho dan Prihartini Budi Astuti (2021) membahas variabel harga dan lokasi, serta menggunakan analisis regresi berganda.

2.5.2. Kerangka Pemikiran

Meningkatnya tuntutan konsumen terdapat pelayanan yang berkualitas dan persaingan antara perusahaan memaksa perusahaan melakukan upaya-upaya khusus melalui peningkatan kualitas pelayanan agar memiliki keunggulan bersaing. Pengukuran kualitas pelayanan suatu perusahaan dapat dilihat dari tingkat kepuasan konsumen, maka perusahaan harus menilai faktor-faktor apa saja yang mempengaruhi kepuasan konsumen.

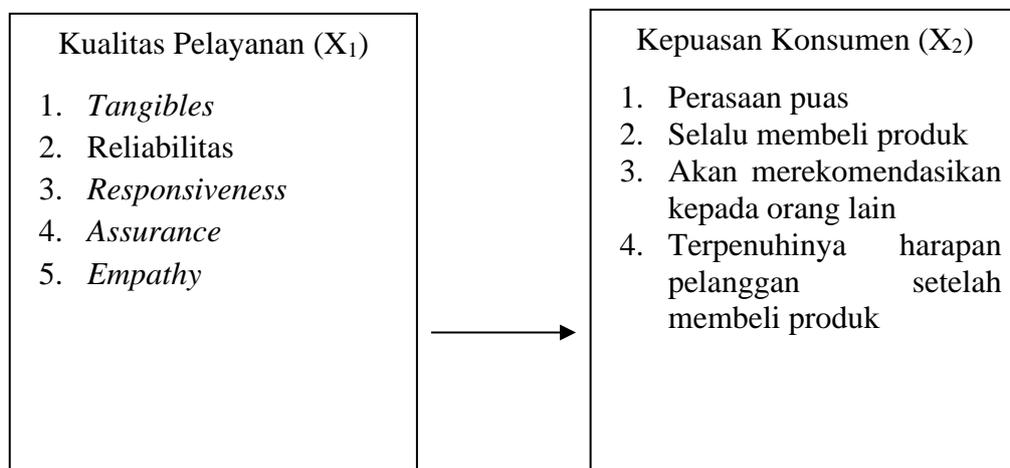
Kepuasan konsumen menjadi salah satu tujuan penting yang berusaha perusahaan bangun dalam skala hubungan jangka panjang. Hal ini dianggap sebagai prioritas utama. Dalam konteks industri pariwisata dan olahraga di mana kontak dengan pelanggan merupakan salah satu proses bisnis inti, kepuasan konsumen menjadi kunci sukses (Belas dan Gabcova, 2016).

Adapun indikator kepuasan pelanggan yaitu 1) kepuasan Konsumen, 2) perasaan puas, 3) selalu membeli produk, 4) akan merekomendasikan kepada orang lain, 5) terpenuhinya harapan pelanggan setelah membeli produk (Irawan, 2018).

Salah satu komponen utama dalam menentukan kepuasan konsumen adalah kesan konsumen terhadap kualitas pelayanan. Kepuasan konsumen digambarkan sebagai konsekuensi dari korelasi keinginan dan pelaksanaan yang jelas dari kualitas pelayanan. Sesuai konseptualisasi ini, kualitas pelayanan adalah salah satu faktor yang bisa mempengaruhi kepuasan konsumen. Penelitian sebelumnya menunjukkan bukti yang membantu hubungan antara kepuasan konsumen dan kualitas pelayanan (Yee, Yeung, dan Cheng, 2016).

Untuk mencapai pemahaman dasar tentang kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen Restoran Pochajjang, peneliti akan mencoba membangun kerangka teori, yang memuat 5 faktor yaitu analisis kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen Restoran Pochajjang dengan indikator 1) reliabilitas, 2) daya tanggap (*responsiveness*), 3) jaminan (*assurance*), 4) empati (*empathy*), 5) bukti fisik (*tangibles*) (Tjiptono, F. & Chandra, 2018). Kualitas pelayanan merupakan gambaran atas seberapa jauh perbedaan antara kenyataan pelayanan (*perceived service*), dengan harapan para konsumen atas pelayanan yang seharusnya mereka terima (*expected service*).

Berdasarkan kerangka pemikiran diatas dapat digambarkan konstelasi penelitian sebagai berikut:



Gambar 2.1 Konstelasi Penelitian

BAB III

METODE PENELITIAN

3.1. Jenis Penelitian

Jenis penelitian yang digunakan yaitu deskriptif eksploratif dengan metode berupa studi kasus yang bertujuan untuk mengumpulkan data dan menguraikan secara menyeluruh dan teliti mengenai analisis kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen (Studi Kasus Restoran Pochajjang)

3.2. Objek, Unit Analisis dan Lokasi Penelitian

3.2.1. Objek Penelitian

Objek pada penelitian ini adalah kualitas pelayanan dengan indikator reliabilitas, responsivitas, jaminan, empati dan bukti fisik (*tangibles*) dan kepuasan konsumen dengan indikator kinerja dan harapan

3.2.2. Unit Analisis

Unit analisis pada penelitian ini adalah individual (perorangan) yaitu data yang diperoleh dari responden setiap individu, dimana individu disini merupakan konsumen dan pelanggan resto pochajjang

3.2.3. Lokasi Penelitian

Lokasi pada penelitian ini yaitu berada di restoran pochajjang yang beralamat di Jl. Raya Mayor Oking Jaya Atmaja No. 15, Ciriung, Kec. Cibinong, Kabupaten Bogor, Jawa Barat 16917

3.3. Jenis dan Sumber Data

Jenis data yang digunakan pada penelitian ini adalah data kualitatif. Dalam penelitian ini jenis sumber data yang digunakan adalah :

1. Data Primer

Data primer adalah data yang diperoleh peneliti langsung dari unit analisis yang diteliti yaitu individu/orang dalam perusahaan/ instansi/ organisasi, kelompok individu atau dari perusahaan/instansi/organisasi yang diteliti. Data primer diperoleh langsung dari pengumpulan data, serta wawancara terhadap konsumen restoran pochajjang.

2. Data Sekunder

Data sekunder adalah data yang diperoleh peneliti secara tidak langsung, tetapi diperoleh dari penyedia data seperti: media masa, perusahaan penyedia data, bursa efek, data yang digunakan peneliti dalam penelitian sebelumnya, data yang disediakan pada statistic software, dan sebagainya.

3.4. Operasionalisasi Variabel

Tabel 3.1
Operasionalisasi variabel
Analisis kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen (studi kasus restoran pochajjang)

No	Variabel	Indikator	Ukuran	Skala
1	Kualitas Pelayanan (X1)	Reliabilitas	Kecepatan pelayanan	Ordinal
			Akurat dan ketepatan terhadap pelayanan pelanggan	Ordinal
			pelayanan yang diberikan sesuai dengan yang diharapkan	Ordinal
		Daya Tanggap (<i>Responsiveness</i>)	Cepat dalam melayani keluhan konsumen	Ordinal
			Tanggap dalam melayani konsumen	Ordinal
			Keramahan dalam menyambut konsumen	Ordinal
		Jaminan (<i>Assurance</i>)	Tidak ragu dalam memberikan pelayanan yang baik	Ordinal
			Jaminan dalam memberikan informasi yang jelas	Ordinal
			Kesopanan karyawan saat melakukan pelayanan	Ordinal
		Empati (<i>Emaphy</i>)	Kemudahan dalam memberikan keluhan	Ordinal
			Memperhatikan kebutuhan pelayanan yang diinginkan oleh konsumen	Ordinal
			Seseorang di Hotel mengenali sebagai konsumen	Ordinal
		Bukti fisik (<i>Tangibles</i>)	Kebersihan fasilitas fisik restoran	Ordinal
			Penampilan karyawan yang rapih	Ordinal
			Alat transaksi berfungsi dengan baik	Ordinal
2	Kepuasan Konsumen(Y1)	Perasaan puas	Puas pada restoran pochajjang karena pelayanan yang baik dan produk yang berkualitas	Ordinal
			Puas karena restoran pochajjang memberikan	Ordinal

			fasilitas sesuai yang dijanjikan	
			Puas dengan pelayanan yang diberikan karena bersikap adil dan lebih mengutamakan apa yang diinginkan pelanggan	Ordinal
		Selalu membeli produk	Akan selalu membeli produk restoran Pochajjang	Ordinal
			Restoran Pochajjang menjadi prioritas utama dalam memenuhi kebutuhan makanan	Ordinal
			Tetap setia pada restoran Pochajjang walaupun ada kekecewaan	Ordinal
		Akan merekomendasikan kepada orang lain	Merekomendasikan restoran Pochajjang ke orang lain	Ordinal
			Mempromosikan restoran Pochajjang ke orang lain	Ordinal
			Menceritakan pengalaman baik tentang restoran Pochajjang kepada orang lain	Ordinal
		Terpenuhinya harapan pelanggan setelah membeli produk	Kualitas produk restoran Pochajjang sesuai dengan harapan pelanggan	Ordinal
			Terpenuhinya kebutuhan pelanggan atas jasa yang diberikan	Ordinal
			Puas karena karyawan restoran Pochajjang memberikan pelayanan sesuai yang dijanjikan	Ordinal

3.5. Metode Penarikan Sampel

Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas: objek / subjek yang mempunyai kuantitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya (Sugiyono, 2019). Dengan demikian, yang menjadi populasi dalam penelitian ini adalah seluruh konsumen Restoran Pochajjang Dengan jumlah populasi dalam waktu rata-rata satu bulan yaitu sebesar 760 pengunjung.

Sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut. Penelitian ini menggunakan teknik simple random sampling. Teknik simple random sampling merupakan teknik penarikan sampel secara acak pada populasi

(Sugiyono, 2019). Sejalan dengan hal tersebut Sugiyono (2018) menjelaskan bahwa “pengambilan sampel dari populasi dilakukan secara acak tanpa memperhatikan strata yang ada dalam populasi itu”. Dengan menggunakan teknik simple random sampling mampu memberikan jawaban yang lebih akurat terhadap populasi tanpa memperhatikan srata anggota populasi yang dipilih menjadi anggota sampel.

Populasi dalam penelitian ini adalah rata-rata perbulan Restoran Pochajjang yang berjumlah 760 pengunjung dalam data pengunjung Restoran Pochajjang dalam satu bulan. Dalam hal ini peneliti mempersempit populasi yaitu jumlah seluruh pengunjung sebanyak 760 pengunjung dengan menghitung ukuran sampel yang dilakukan dengan menggunakan teknik Slovin, dimana rumus ini mampu mengukur besaran sampel yang akan diteliti. Besaran sampel yang akan diteliti sebagai berikut :

$$n = \frac{N}{1 + Ne^2}$$

Keterangan :

n = jumlah sampel

N = jumlah populasi

e = nilai kritis (batas kesalahan) yang diinginkan adalah 10%

$$n = \frac{760}{1 + 760 (0,1)^2}$$

$$n = 88,3$$

Berdasarkan perhitungan diatas jumlah sample adalah 88 responden.

3.6. Metode Pengumpulan Data

1. Kuesioner

Metode pengumpulan data yang digunakan diantaranya kuesioner (Angket). “Kuisisioner merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberi seperangkat pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada responden untuk dijawab” (Sugiyono 2018). Dalam kuesioner terdapat uji validasi dan reliabilitas, dalam penelitian ini penulis membuat serangkaian pertanyaan dalam bentuk *google form* dengan skala likert yang diberikan kepada responden pada konsumen resto pochajjang. Dengan tujuan untuk memperoleh data yang di butuhkan. Instrumen penelitian yang menggunakan skala likert yang dibuat dalam bentuk checklist ataupun pilihan ganda. Jawaban setiap item instrumen yang menggunakan skala likert mempunyai gradasi dari sangat positif sampai sangat negatif yang dapat berupa pilihan antara lain:

Tabel 3.2 Keterangan Likert

Skala penilaian	Inisial	Bobot
Sangat Setuju	SS	5
Setuju	S	4
Cukup Setuju	CS	3
Tidak Setuju	TS	2
Sangat Tidak Setuju	STS	1

Sumber: Sekunder, Sugiyono (2017, 133)

2. Pengumpulan Data Sekunder

Data sekunder ini merupakan data yang sifatnya mendukung keperluan data primer seperti buku-buku, literatur, dan bacaan yang berkaitan serta menunjang penelitian (Sugiyono, 2018). Pengumpulan data sekunder dilakukan penelitian ini dengan cara menggunakan sumber data yang bersumber dari buku, jurnal, data statistik melalui internet, dan media internet untuk memperoleh informasi serta data yang diperlukan.

3.7. Metode Pengolahan/ Analisis Data

“Analisis data merupakan kegiatan setelah data dari seluruh responden atau sumber data lain terkumpul. Kegiatan dalam analisis data adalah mengelompokkan data berdasarkan variabel dan jenis responden, mentabulasi data berdasarkan variabel dari seluruh responden, menyajikan data tiap variabel yang diteliti, melakukan perhitungan untuk menjawab rumusan masalah, dan melakukan perhitungan untuk menguji hipotesis yang telah diajukan” (Sugiyono 2018).

3.7.1. Uji Validitas

“Uji validitas digunakan untuk mengukur sah atau valid tidaknya suatu kuesioner. Sebuah instrumen atau kuesioner dikatakan valid jika pertanyaan pada instrumen atau kuesioner mampu mengungkapkan sesuatu yang akan diukur oleh kuesioner tersebut” (Ghozali 2018).

“Validitas adalah suatu ukuran yang menunjukkan derajat ketepatan antara data yang sesungguhnya terjadi pada objek dengan data yang dikumpulkan oleh peneliti” (Sugiyono 2018). Untuk mengetahui nilai korelasi, maka peneliti menggunakan rumus product moment (Sugiyono 2018) sebagai berikut :

$$r_{xy} = \frac{n\sum xy - (\sum x)(\sum y)}{\sqrt{n\sum x^2 - (\sum x)^2}\{n\sum y^2 - (\sum y)^2\}}$$

Keterangan :

- r = Koefesien korelasi
- x = Skor yang diperoleh dari subjek dalam tiap item
- y = Skor total instrument

n	= banyaknya sampel
Σx	= Jumlah dari pengamatan variabel X
Σy	= Jumlah dari pengamatan variabel Y
Σxy	= Jumlah dari hasil perkalian pengamatan variabel X dan variabel Y
Σx^2	= Jumlah kuadrat pada nilai variabel X
Σy^2	= Jumlah kuadrat pada nilai variabel Y

- Jika r hitung $>$ r tabel, maka instrumen atau item pertanyaan berkorelasi signifikan terhadap skor total (dinyatakan valid)
- Jika r hitung $<$ r tabel, maka instrumen atau item pertanyaan tidak berkorelasi signifikan terhadap skor total (dinyatakan tidak valid)

Adapun hasil uji validitas kualitas pelayanan dan kepuasan pelanggan sebagai berikut

Tabel 3.3
Hasil Uji Validitas Variabel Kualitas Pelayanan

No	Butir/Pernyataan	r-hitung	r-tabel	Ket	Kesimpulan
1	Pernyataan 1	0,632	0,361	$r_{hitung} > r_{tabel}$	Valid
2	Pernyataan 2	0,770	0,361	$r_{hitung} > r_{tabel}$	Valid
3	Pernyataan 3	0,733	0,361	$r_{hitung} > r_{tabel}$	Valid
4	Pernyataan 4	0,679	0,361	$r_{hitung} > r_{tabel}$	Valid
5	Pernyataan 5	0,654	0,361	$r_{hitung} > r_{tabel}$	Valid
6	Pernyataan 6	0,207	0,361	$r_{hitung} < r_{tabel}$	Tidak
7	Pernyataan 7	0,674	0,361	$r_{hitung} > r_{tabel}$	Valid
8	Pernyataan 8	0,231	0,361	$r_{hitung} < r_{tabel}$	Tidak
9	Pernyataan 9	0,681	0,361	$r_{hitung} > r_{tabel}$	Valid
10	Pernyataan 10	0,676	0,361	$r_{hitung} > r_{tabel}$	Valid
11	Pernyataan 11	0,648	0,361	$r_{hitung} > r_{tabel}$	Valid
12	Pernyataan 12	0,692	0,361	$r_{hitung} > r_{tabel}$	Valid
13	Pernyataan 13	0,697	0,361	$r_{hitung} > r_{tabel}$	Valid
14	Pernyataan 14	0,749	0,361	$r_{hitung} > r_{tabel}$	Valid
15	Pernyataan 15	0,320	0,361	$r_{hitung} < r_{tabel}$	Tidak

Sumber: Data yang diolah dari hasil penelitian, 2023

Berdasarkan tabel di atas, maka didapatkan hasil nilai skor butir dengan nilai skor total. Nilai r hitung ini kemudian dibandingkan dengan nilai r_{tabel} dicari pada signifikansi 5% dengan uji dua sisi $n = 30$, maka r_{tabel} dapat ditentukan dari $df = n-2 = 30-2 = 28$. Nilai r_{tabel} dari 28 adalah sebesar 0.361. Berdasarkan nilai analisis tersebut terdiri dari 15 pernyataan, terdapat tiga pernyataan dinyatakan tidak valid yaitu nomor 6, 8 dan nomor 15.

Tabel 3.4
Hasil Uji Validitas Variabel Kepuasan Konsumen

No	Butir/Pernyataan	r-hitung	r-tabel	Ket	Kesimpulan
1	Pernyataan 1	0,687	0,361	$r_{hitung} > r_{tabel}$	Valid
2	Pernyataan 2	0,737	0,361	$r_{hitung} > r_{tabel}$	Valid
3	Pernyataan 3	0,672	0,361	$r_{hitung} > r_{tabel}$	Valid
4	Pernyataan 4	0,629	0,361	$r_{hitung} > r_{tabel}$	Valid
5	Pernyataan 5	0,639	0,361	$r_{hitung} > r_{tabel}$	Valid
6	Pernyataan 6	0,239	0,361	$r_{hitung} < r_{tabel}$	Tidak
7	Pernyataan 7	0,584	0,361	$r_{hitung} > r_{tabel}$	Valid
8	Pernyataan 8	0,338	0,361	$r_{hitung} < r_{tabel}$	Tidak
9	Pernyataan 9	0,753	0,361	$r_{hitung} > r_{tabel}$	Valid
10	Pernyataan 10	0,782	0,361	$r_{hitung} > r_{tabel}$	Valid
11	Pernyataan 11	0,643	0,361	$r_{hitung} > r_{tabel}$	Valid
12	Pernyataan 12	0,707	0,361	$r_{hitung} > r_{tabel}$	Valid

Sumber: Data yang diolah dari hasil penelitian, 2023

Berdasarkan tabel di atas, maka didapatkan hasil nilai skor butir dengan nilai skor total. Nilai r hitung ini kemudian dibandingkan dengan nilai r_{tabel} dicari pada signifikansi 5% dengan uji dua sisi $n = 30$, maka r_{tabel} dapat ditentukan dari $df = n-2 = 30-2 = 28$. Nilai r_{tabel} dari 28 adalah sebesar 0.361. Berdasarkan nilai analisis tersebut terdiri dari 12 pernyataan, terdapat dua pernyataan dinyatakan tidak valid yaitu nomor 6 dan nomor 8.

3.7.2. Uji Reliabilitas

“Uji reliabilitas sebenarnya adalah alat untuk mengukur suatu kuesioner yang merupakan indikator dari variabel atau konstruk. Suatu kuesioner dikatakan reliabel atau handal jika jawaban seseorang terhadap pernyataan adalah konsisten atau stabil dari waktu ke waktu” (Ghozali 2018). Suatu variable dikatakan reliabel jika memiliki *Alpha Cronbach's* sebesar 0,6. Untuk mempermudah analisis peneliti menggunakan bantuan olah data dengan pengolahan data SPSS. Menguji reliabilitas dapat diukur dengan menggunakan rumus Alpha Cronbach's sebagai berikut :

$$r_{11} = \frac{k}{(k-1)} \left(1 - \frac{\sum \sigma b^2}{\sigma t^2} \right)$$

Dimana :

- r_{11} = Nilai Reliabilitas
- $\sum \sigma b^2$ = Jumlah Varins Skor Tiap – Tiap Item
- σt^2 = Varians Total
- K = Banyaknya Butir Pertanyaan

Adapun hasil uji reliabilitas dengan hasil yang ditunjukkan pada tabel di bawah ini:

Tabel 3.5
Hasil Uji Reliabilitas Variabel Kualitas Pelayanan

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.901	15

Sumber: Data yang diolah dari hasil penelitian 2023

Dari hasil analisis yang terdapat pada tabel diatas maka didapatkan nilai Alpha sebesar 0,901, ketentuan data dikatakan handal apabila *Cronbach's Alpha* diatas 0,60, karena $0,901 > 0,60$, maka dapat disimpulkan bahwa butir-butir pernyataan tersebut reliabel.

Tabel 3.6
Hasil Uji Reliabilitas Variabel Kepuasan Konsumen

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.916	12

Sumber: Data yang diolah dari hasil penelitian 2023

Dari hasil analisis yang terdapat pada tabel diatas maka didapatkan nilai Alpha sebesar 0,899, ketentuan data dikatakan handal apabila *Cronbach's Alpha* diatas 0,60, karena $0,899 > 0,60$, maka dapat disimpulkan bahwa butir-butir pernyataan tersebut reliabel.

3.7.3. Analisis Deskriptif

“Metode deskriptif adalah metode yang digunakan untuk menganalisis data dengan cara mendeskripsikan atau menggambarkan data yang telah terkumpul sebagaimana adanya tanpa bermaksud membuat kesimpulan yang berlaku untuk umum atau generalisasi”(Sugiyono 2018).

Dalam penelitian ini, penulis menggunakan analisis deskriptif atas variabel independen dan dependennya yang selanjutnya dilakukan pengklasifikasian terhadap jumlah total skor responden. Bertujuan untuk mendeskripsikan dan memperoleh gambaran secara mendalam dan objektif mengenai kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen. Berikut merupakan rumus yang digunakan menurut Sugiyono (2017)

$$\text{Tanggapan total responden} = \frac{\text{Skor total hasil jawaban responden}}{\text{Skor tertinggi responden} \times \text{jumlah responden}} \times 100\%$$

- a. Rentang = 100 % tertinggi – 0 % rendah, dimana nilai tertinggi 100% dan nilai terendah 0%

b. Skor = 5 (sesuai dengan skala likert)

Terdapat kriteria penilaian tanggapan responden dan kriteria penilaian tersebut dapat digambarkan dalam tabel seperti dibawah ini :

Tabel 3.7
Kriteria Tanggapan Responden

Interval Koefisien	Tingkat Hubungan
0 – 19	Sangat Tidak Setuju
20 – 39	Tidak Setuju
40 – 59	Cukup Setuju
60 – 79	Setuju
80 – 100	Sangat Setuju

Sumber: Sugiyono (2017)

Sedangkan rumus analisis kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen adalah sebagai berikut:

$$\frac{\text{Tingkat kinerja}}{\text{Tingkat harapan}} \times 100\%$$

BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

4.1. Gambaran Umum Lokasi Penelitian

4.1.1 Profil Singkat Perusahaan

Pochajjang, all you can eat Korean BBQ persembahkan dari KULO Group resmi diluncurkan pada tanggal 21 Maret 2019. Pochajjang (Dibaca: Pocha Cang) diambil dari bahasa Korea dimana Pocha berarti tenda dan jjang artinya terbaik. Restoran all you can eat Korean BBQ ini menawarkan dua pilihan menu IDR 99,000++ Premium Beef dan IDR 129,900++ Wagyu Beef, masing-masing pilihan ditemani dengan banchan (menu pendamping) yang terdiri dari Japchae, Pajeon dan Karaage. Pochajjang menyajikan potongan daging woo samgyup (beef belly) tipis karena tekstur potongan daging ini lembut dan juicy. Tersedia 4 varian rasa daging yang sudah dimarinasi yaitu Bulgogi, Spicy Bulgogi, Honey Soy dan Black pepper dan 1 pilihan daging ayam dengan rasa barbeque. Untuk daging wagyu tersedia dalam rasa original dan Bulgogi. Semua menu ini diracik oleh Chef Korea, untuk memastikan Pochajjang menghadirkan cita rasa kuliner Korean barbeque yang autentik bagi masyarakat Indonesia.

Michael Bunyamin, Partner di KULO Group, mengatakan: ” Misi dari KULO group adalah menghadirkan konsep food and beverage yang terjangkau bagi masyarakat Indonesia dan menarik untuk peluang franchise. Setelah sukses dengan usaha minuman; Kedai Kopi Kulo, kami mempelajari tren kuliner yang bisa kami adaptasi dan cocok di lidah masyarakat Indonesia. Pochajjang lahir karena kuliner Korea sudah akrab di lidah masyarakat dan memberikan pilihan restoran Korean barbeque yang lebih terjangkau dengan rasa lezat!”

“Pochajjang adalah bukti nyata bahwa pelaku ekonomi kreatif di bidang kuliner mampu mengadaptasi dan melokalisasi kuliner luar negeri untuk dinikmati oleh masyarakat Indonesia. Kami bangga mengumumkan bahwa Pochajjang akan dinikmati oleh pecinta Korean barbeque di Jawa dan Sumatra karena kami akan membuka 50 outlet di wilayah tersebut. Kami berharap Pochajjang akan diterima dengan baik dan terus berkembang hingga ke seluruh pelosok Indonesia karena rasanya yang nikmat dan harganya yang terjangkau.

4.2. Profil Responden

Profil responden dalam penelitian ini dibagi menjadi 3 (tiga) kriteria yaitu: jenis kelamin, dan usia dan penghasilan. Berikut hasil data profil responden.

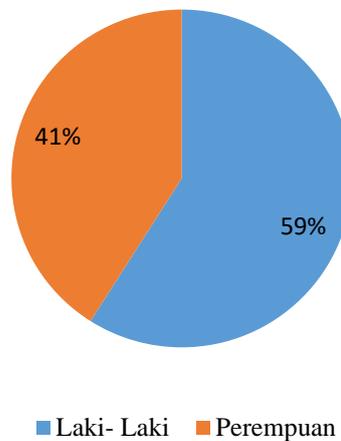
1. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.

Tabel 4.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Jenis Kelamin	Frekuensi	Persentase (%)
Laki- Laki	52	59
Perempuan	36	41
Jumlah	88	100

Sumber: Data Primer yang diolah, (Tahun 2023)

Jenis Kelamin



Sumber: Data Primer yang diolah, (Tahun 2023)

Gambar 4.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

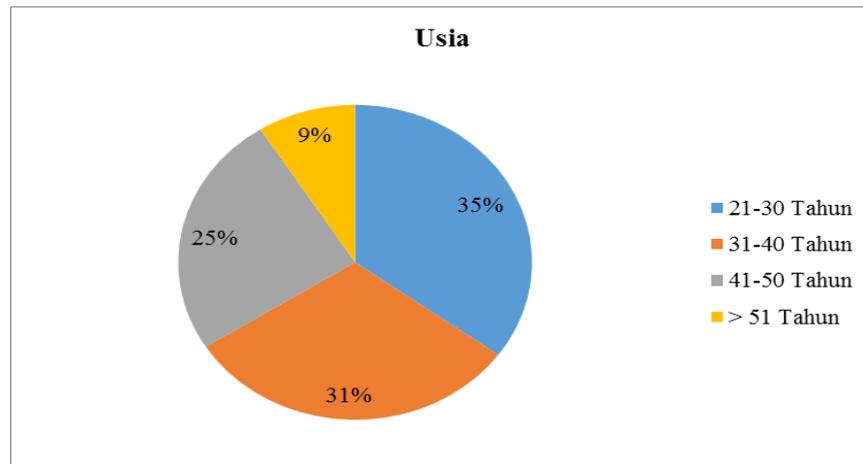
Berikut perolehan hasil data yang ada pada kuesioner, jumlah responden yang diteliti berdasarkan jenis kelamin secara keseluruhan berjumlah 88 responden. Hal ini menunjukkan bahwa responden dalam penelitian ini, jumlah yang terbesar adalah laki-laki sebanyak 52 orang (59%) dan jumlah yang terendah perempuan sebanyak 36 orang (41%).

2. Karakteristik Responden Berdasarkan Usia

Tabel 4.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia

Usia	Frekuensi	Persentase (%)
21-30 Tahun	31	35
31-40 Tahun	27	31
41-50 Tahun	22	25
> 51 Tahun	8	9
Jumlah	88	100

Sumber: Data Primer yang diolah, (Tahun 2023)



Sumber: Data Primer yang diolah, (Tahun 2023)
Gambar 4.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia

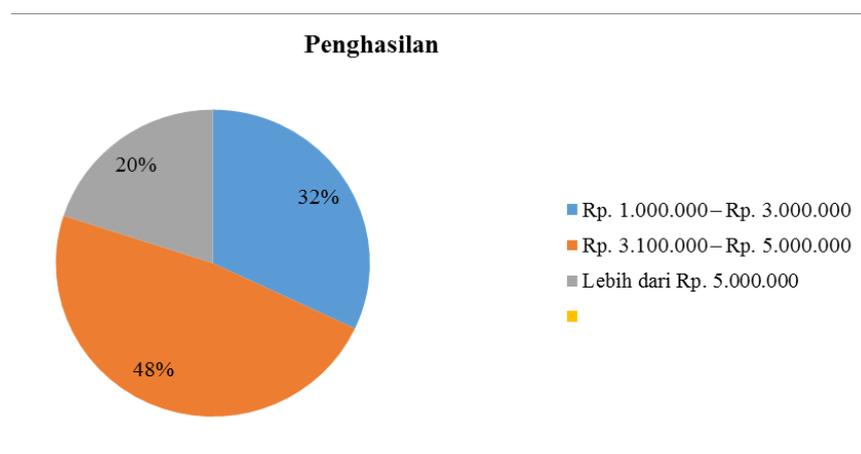
Berdasarkan data di atas, dapat dilihat bahwa responden dengan rentang usia dalam jumlah terbesar adalah 21 – 30 tahun adalah sebanyak 31 orang (35%), kemudian untuk responden jumlah terendah adalah lebih dari 51 tahun sebanyak 8 orang (9%). Jadi, dapat diketahui bahwa mayoritas konsumen pada penelitian ini, mayoritas didominasi oleh responden yang memiliki rentang usia 21–30 tahun.

3. Karakteristik Responden Berdasarkan Penghasilan

Tabel 4.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Penghasilan

Penghasilan	Frekuensi	Persentase (%)
Rp. 1.000.000 – Rp. 3.000.000	28	32
Rp. 3.100.000 – Rp. 5.000.000	42	48
Lebih dari Rp. 5.000.000	18	20
Jumlah	88	100

Sumber: Data Primer yang diolah, (Tahun 2023)



Sumber: Data Primer yang diolah, (Tahun 2023)
Gambar 4.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Penghasilan

Berdasarkan data di atas, dapat dilihat bahwa responden dengan penghasilan

Rp. Rp. 1.000.000 – Rp. 3.000.000 sebanyak 28 orang (32%), kemudian untuk responden dengan Rp. 3.100.000 – Rp. 5.000.000 sebanyak 42 orang (48%), untuk responden dengan penghasilan Lebih dari Rp. 5.000.000 sebanyak 18 orang (20%). Jadi, dapat diketahui bahwa mayoritas pelanggan pada penelitian ini, mayoritas didominasi oleh responden dengan penghasilan Rp. 1.000.000 – Rp. 3.000.000 .

4.3. Analisis Data

4.3.1. Kualitas Pelayanan

Sudah menjadi keharusan perusahaan mengedepankan kualitas pelayanan. Kualitas pelayanan yang terbaik supaya mampu bertahan dan tetap menjadi kepercayaan pelanggan yang berdampak pada kepuasan konsumen. Untuk pengukuran variabel kualitas pelayanan digunakan pendapat responden dengan menggunakan lima dimensi, antara lain:

1. *Reliability* (keandalan)

- a. Karyawan restoran Pochajjang mengedepankan kecepatan pelayanan.

Berikut adalah tanggapan dari responden yang disajikan dalam tabel:

Tabel 4.4. Karyawan restoran Pochajjang mengedepankan kecepatan pelayanan

Jawaban Responden	Bobot	Jumlah	%	Skor
Sangat Tidak Setuju	1	0	0	0
Tidak Setuju	2	3	3	6
Ragu-ragu	3	22	25	66
Setuju	4	40	45	160
Sangat Setuju	5	23	26	115
Total		88	100%	347

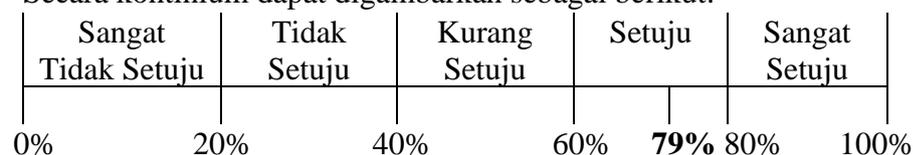
Sumber: Data Primer, diolah tahun 2023

Sehingga dapat dirumuskan tingkat persetujuannya adalah sebagai berikut:

$$\text{Tanggapan Responden} = \frac{\text{Jumlah skor yang diperoleh dari penelitian}}{\text{Jumlah skor ideal untuk keseluruhan item}} \times 100\%$$

$$\text{Tanggapan Responden} = \frac{347}{5 \times 88} \times 100\% = 79\%$$

Secara kontinum dapat digambarkan sebagai berikut:



Berdasarkan tanggapan responden mengenai pernyataan karyawan restoran Pochajjang mengedepankan kecepatan pelayanan menunjukkan 79% atau memiliki penilaian pada daerah setuju. Memberikan pelayanan terbaik untuk konsumen adalah keharusan yang mesti dilakukan oleh setiap pelaku bisnis

melalui langkah-langkah kreatif dan inovatif, sehingga bisa dirasakan dampaknya oleh pelanggan dengan mengedepankan kecepatan pelayanan.

- b. Karyawan Restoran All You Can Eat Pochajjang Cibinong Akurat dan ketepatan terhadap pelayanan pelanggan.

Berikut adalah tanggapan dari responden yang disajikan dalam tabel:

Tabel 4.5. Karyawan Restoran All You Can Eat Pochajjang Cibinong Akurat dan ketepatan terhadap pelayanan Konsumen

Jawaban Responden	Bobot	Jumlah	%	Skor
Sangat Tidak Setuju	1	0	0	0
Tidak Setuju	2	4	5	8
Ragu-ragu	3	13	15	39
Setuju	4	41	46	164
Sangat Setuju	5	30	34	150
Total		88	100%	361

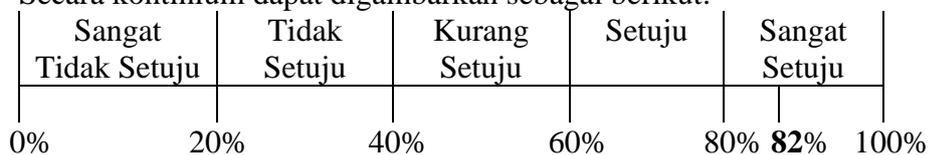
Sumber: Data Primer, diolah tahun 2023

Sehingga dapat dirumuskan tingkat persetujuannya adalah sebagai berikut:

$$\text{Tanggapan Responden} = \frac{\text{Jumlah skor yang diperoleh dari penelitian}}{\text{Jumlah skor ideal untuk keseluruhan item}} \times 100\%$$

$$\text{Tanggapan Responden} = \frac{361}{5 \times 88} \times 100\% = 82\%$$

Secara kontinum dapat digambarkan sebagai berikut:



Berdasarkan tanggapan responden mengenai pernyataan karyawan Restoran All You Can Eat Pochajjang Cibinong akurat dan ketepatan terhadap pelayanan pelanggan menunjukkan 82% atau memiliki penilaian pada daerah sangat setuju. Hal ini menunjukkan bahwa dalam memberikan pelayanan harus sesuai dengan harapan pelanggan yang berarti ketepatan waktu, pelayanan yang sama untuk semua konsumen tanpa kesalahan, sikap yang simpatik dan dengan akurasi yang tinggi.

- c. Pelayanan yang diberikan karyawan Restoran All You Can Eat Pochajjang Cibinong sesuai dengan yang diharapkan.

Berikut adalah tanggapan dari responden yang disajikan dalam tabel:

Tabel 4.6. Pelayanan yang diberikan karyawan Restoran All You Can Eat Pochajjang Cibinong sesuai dengan yang diharapkan

Jawaban Responden	Bobot	Jumlah	%	Skor
Sangat Tidak Setuju	1	0	0	0
Tidak Setuju	2	0	0	0
Ragu-ragu	3	10	11	30
Setuju	4	51	58	204
Sangat Setuju	5	27	31	135
Total		88	100%	369

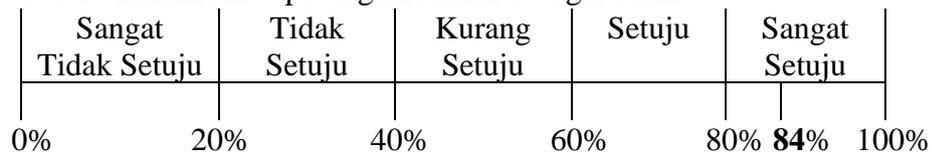
Sumber: Data Primer, diolah tahun 2023

Sehingga dapat dirumuskan tingkat persetujuannya adalah sebagai berikut:

$$\text{Tanggapan Responden} = \frac{\text{Jumlah skor yang diperoleh dari penelitian}}{\text{Jumlah skor ideal untuk keseluruhan item}} \times 100\%$$

$$\text{Tanggapan Responden} = \frac{369}{5 \times 88} \times 100\% = 84\%$$

Secara kontinum dapat digambarkan sebagai berikut:



Berdasarkan tanggapan responden mengenai pernyataan pelayanan yang diberikan karyawan Restoran All You Can Eat Pochajjang Cibinong sesuai dengan yang diharapkan menunjukkan 84% atau memiliki penilaian pada daerah sangat setuju. Dalam melayani pelanggan karyawan All You Can Eat Pochajjang dapat melakukan sesuai prosedur, layanan yang diberikan sesuai dengan keinginan konsumen.

2. *Responsiveness* (Daya Tanggap)

- Karyawan Restoran All You Can Eat Pochajjang Cibinong cepat dalam melayani keluhan konsumen.

Berikut adalah tanggapan dari responden yang disajikan dalam tabel:

Tabel 4.7. Karyawan Restoran All You Can Eat Pochajjang Cibinong cepat dalam melayani keluhan konsumen

Jawaban Responden	Bobot	Jumlah	%	Skor
Sangat Tidak Setuju	1	0	0	0
Tidak Setuju	2	4	5	8
Ragu-ragu	3	16	18	48
Setuju	4	44	50	176
Sangat Setuju	5	24	27	120
Total		88	100%	352

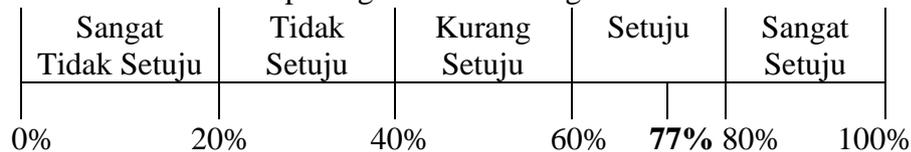
Sumber: Data Primer, diolah tahun 2023

Sehingga dapat dirumuskan tingkat persetujuannya adalah sebagai berikut:

$$\text{Tanggapan Responden} = \frac{\text{Jumlah skor yang diperoleh dari penelitian}}{\text{Jumlah skor ideal untuk keseluruhan item}} \times 100\%$$

$$\text{Tanggapan Responden} = \frac{352}{5 \times 88} \times 100\% = 77\%$$

Secara kontinum dapat digambarkan sebagai berikut:



Berdasarkan tanggapan responden mengenai pernyataan karyawan Restoran All You Can Eat Pochajjang Cibinong cepat dalam melayani keluhan konsumen menunjukkan 77% atau memiliki penilaian pada daerah setuju. Karyawan yang mampu memberikan tanggapan atas seluruh pertanyaan dan kebutuhan konsumen dengan tenggat waktu yang singkat, pastinya konsumen akan lebih senang dan puas terhadap layanan yang diberikan.

- b. Karyawan Restoran All You Can Eat Pochajjang Cibinong tanggap dalam melayani konsumen.

Berikut adalah tanggapan dari responden yang disajikan dalam tabel:

Tabel 4.8. Karyawan Restoran All You Can Eat Pochajjang Cibinong tanggap dalam melayani konsumen

Jawaban Responden	Bobot	Jumlah	%	Skor
Sangat Tidak Setuju	1	0	0	0
Tidak Setuju	2	22	25	44
Ragu-ragu	3	20	22	60
Setuju	4	35	40	140
Sangat Setuju	5	11	13	55
Total		88	100%	299

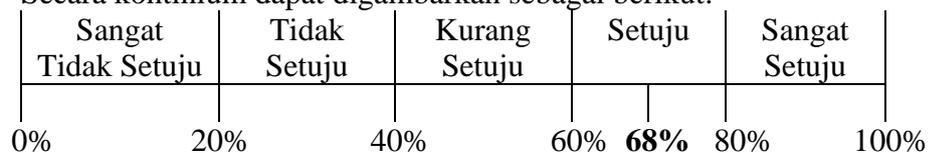
Sumber: Data Primer, diolah tahun 2023

Sehingga dapat dirumuskan tingkat persetujuannya adalah sebagai berikut:

$$\text{Tanggapan Responden} = \frac{\text{Jumlah skor yang diperoleh dari penelitian}}{\text{Jumlah skor ideal untuk keseluruhan item}} \times 100\%$$

$$\text{Tanggapan Responden} = \frac{299}{5 \times 88} \times 100\% = 68\%$$

Secara kontinum dapat digambarkan sebagai berikut:



Berdasarkan tanggapan responden mengenai pernyataan karyawan Restoran All You Can Eat Pochajjang Cibinong tanggap dalam melayani konsumen menunjukkan 68% atau memiliki penilaian pada daerah setuju.

3. Assurance (Jaminan)

- a. Karyawan Restoran All You Can Eat Pochajjang Cibinong tidak ragu dalam memberikan pelayanan yang baik.

Berikut adalah tanggapan dari responden yang disajikan dalam tabel:

Tabel 4.9. Karyawan Restoran All You Can Eat Pochajjang Cibinong tidak ragu dalam memberikan pelayanan yang baik

Jawaban Responden	Bobot	Jumlah	%	Skor
Sangat Tidak Setuju	1	0	0	0
Tidak Setuju	2	5	6	10
Ragu-ragu	3	14	16	42
Setuju	4	40	45	160
Sangat Setuju	5	29	33	145
Total		88	100%	357

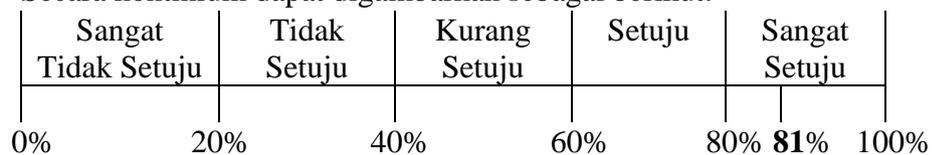
Sumber: Data Primer, diolah tahun 2023

Sehingga dapat dirumuskan tingkat persetujuannya adalah sebagai berikut:

$$\text{Tanggapan Responden} = \frac{\text{Jumlah skor yang diperoleh dari penelitian}}{\text{Jumlah skor ideal untuk keseluruhan item}} \times 100\%$$

$$\text{Tanggapan Responden} = \frac{357}{5 \times 88} \times 100\% = 81\%$$

Secara kontinum dapat digambarkan sebagai berikut:



Berdasarkan tanggapan responden mengenai pernyataan Karyawan Restoran All You Can Eat Pochajjang Cibinong tidak ragu dalam memberikan pelayanan yang baik menunjukkan 81% atau memiliki penilaian pada daerah sangat setuju.

- b. Karyawan Restoran All You Can Eat Pochajjang Cibinong sopan saat melakukan pelayanan.

Berikut adalah tanggapan dari responden yang disajikan dalam tabel:

Tabel 4.10. Karyawan Restoran All You Can Eat Pochajjang Cibinong sopan saat melakukan pelayanan

Jawaban Responden	Bobot	Jumlah	%	Skor
Sangat Tidak Setuju	1	0	0	0
Tidak Setuju	2	4	5	8
Ragu-ragu	3	12	14	36

Setuju	4	40	45	160
Sangat Setuju	5	32	36	160
Total		88	100%	364

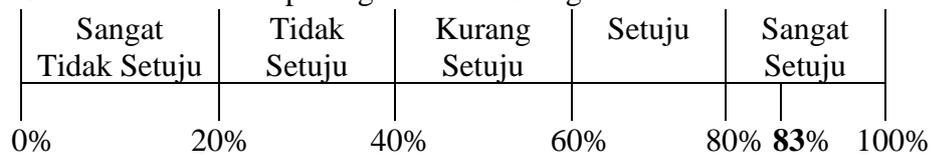
Sumber: Data Primer, diolah tahun 2023

Sehingga dapat dirumuskan tingkat persetujuannya adalah sebagai berikut:

$$\text{Tanggapan Responden} = \frac{\text{Jumlah skor yang diperoleh dari penelitian}}{\text{Jumlah skor ideal untuk keseluruhan item}} \times 100\%$$

$$\text{Tanggapan Responden} = \frac{364}{5 \times 88} \times 100\% = 83\%$$

Secara kontinum dapat digambarkan sebagai berikut:



Berdasarkan tanggapan responden mengenai pernyataan Karyawan Restoran All You Can Eat Pochajjang Cibinong sopan saat melakukan pelayanan menunjukkan 83% atau memiliki penilaian pada daerah sangat setuju.

4. *Empathy (Empati)*

- a. Karyawan Restoran All You Can Eat Pochajjang Cibinong mampu berkomunikasi dengan baik.

Berikut adalah tanggapan dari responden yang disajikan dalam tabel:

Tabel 4.11. Karyawan Restoran All You Can Eat Pochajjang Cibinong mampu berkomunikasi dengan baik

Jawaban Responden	Bobot	Jumlah	%	Skor
Sangat Tidak Setuju	1	0	0	0
Tidak Setuju	2	2	0	4
Ragu-ragu	3	10	11	30
Setuju	4	35	61	140
Sangat Setuju	5	41	28	205
Total		88	100%	379

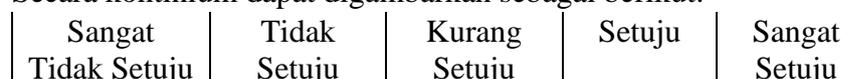
Sumber: Data Primer, diolah tahun 2023

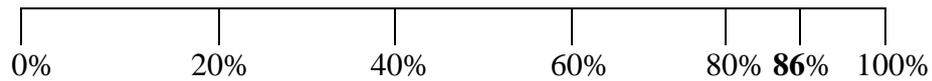
Sehingga dapat dirumuskan tingkat persetujuannya adalah sebagai berikut:

$$\text{Tanggapan Responden} = \frac{\text{Jumlah skor yang diperoleh dari penelitian}}{\text{Jumlah skor ideal untuk keseluruhan item}} \times 100\%$$

$$\text{Tanggapan Responden} = \frac{379}{5 \times 88} \times 100\% = 86\%$$

Secara kontinum dapat digambarkan sebagai berikut:





Berdasarkan tanggapan responden mengenai pernyataan Karyawan Restoran All You Can Eat Pochajjang Cibinong mampu berkomunikasi dengan baik menunjukkan 86% atau memiliki penilaian pada daerah sangat baik.

- b. Karyawan Restoran All You Can Eat Pochajjang Cibinong bersedia menanggapi keluhan konsumen.

Berikut adalah tanggapan dari responden yang disajikan dalam tabel:

Tabel 4.12. Karyawan Restoran All You Can Eat Pochajjang Cibinong bersedia menanggapi keluhan konsumen

Jawaban Responden	Bobot	Jumlah	%	Skor
Sangat Tidak Setuju	1	0	0	0
Tidak Setuju	2	3	3	6
Ragu-ragu	3	31	35	93
Setuju	4	28	32	112
Sangat Setuju	5	26	30	130
Total		88	100%	341

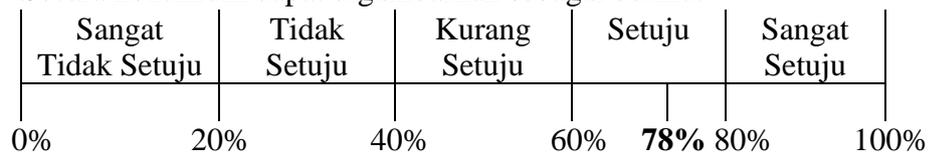
Sumber: Data Primer, diolah tahun 2023

Sehingga dapat dirumuskan tingkat persetujuannya adalah sebagai berikut:

$$\text{Tanggapan Responden} = \frac{\text{Jumlah skor yang diperoleh dari penelitian}}{\text{Jumlah skor ideal untuk keseluruhan item}} \times 100\%$$

$$\text{Tanggapan Responden} = \frac{341}{5 \times 88} \times 100\% = 78\%$$

Secara kontinum dapat digambarkan sebagai berikut:



Berdasarkan tanggapan responden mengenai pernyataan karyawan Restoran All You Can Eat Pochajjang Cibinong bersedia menanggapi keluhan konsumen menunjukkan 78% atau memiliki penilaian pada daerah setuju.

- c. Karyawan Restoran All You Can Eat Pochajjang Cibinong memperhatikan kebutuhan pelayanan yang diinginkan oleh konsumen.

Berikut adalah tanggapan dari responden yang disajikan dalam tabel:

Tabel 4.13. Karyawan Restoran All You Can Eat Pochajjang Cibinong memperhatikan kebutuhan pelayanan yang diinginkan oleh konsumen

Jawaban Responden	Bobot	Jumlah	%	Skor
Sangat Tidak Setuju	1	0	0	0
Tidak Setuju	2	0	0	0

Ragu-ragu	3	15	17	45
Setuju	4	40	45	160
Sangat Setuju	5	33	38	165
Total		88	100%	370

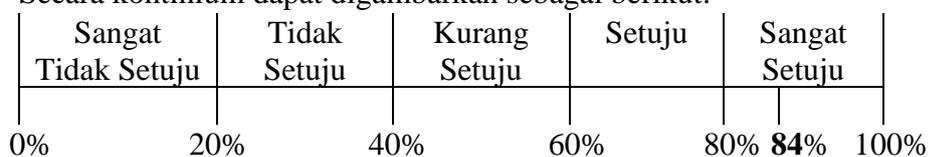
Sumber: Data Primer, diolah tahun 2023

Sehingga dapat dirumuskan tingkat persetujuannya adalah sebagai berikut:

$$\text{Tanggapan Responden} = \frac{\text{Jumlah skor yang diperoleh dari penelitian}}{\text{Jumlah skor ideal untuk keseluruhan item}} \times 100\%$$

$$\text{Tanggapan Responden} = \frac{370}{5 \times 88} \times 100\% = 84\%$$

Secara kontinum dapat digambarkan sebagai berikut:



Berdasarkan tanggapan responden mengenai pernyataan karyawan Restoran All You Can Eat Pochajjang Cibinong memperhatikan kebutuhan pelayanan yang diinginkan oleh konsumen menunjukkan 84% atau memiliki penilaian pada daerah sangat setuju.

5. *Tangibles* (Bukti fisik)

- a. Fasilitas Restoran All You Can Eat Pochajjang Cibinong bersih.

Berikut adalah tanggapan dari responden yang disajikan dalam tabel:

Tabel 4.14. Fasilitas Restoran All You Can Eat Pochajjang Cibinong bersih

Jawaban Responden	Bobot	Jumlah	%	Skor
Sangat Tidak Setuju	1	0	0	0
Tidak Setuju	2	1	1	2
Ragu-ragu	3	15	17	45
Setuju	4	52	59	208
Sangat Setuju	5	20	23	100
Total		88	100%	355

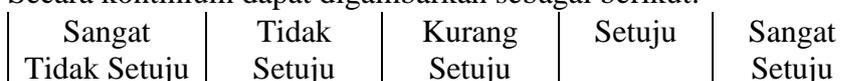
Sumber: Data Primer, diolah tahun 2023

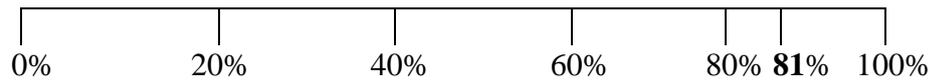
Sehingga dapat dirumuskan tingkat persetujuannya adalah sebagai berikut:

$$\text{Tanggapan Responden} = \frac{\text{Jumlah skor yang diperoleh dari penelitian}}{\text{Jumlah skor ideal untuk keseluruhan item}} \times 100\%$$

$$\text{Tanggapan Responden} = \frac{355}{5 \times 88} \times 100\% = 81\%$$

Secara kontinum dapat digambarkan sebagai berikut:





Berdasarkan tanggapan responden mengenai pernyataan fasilitas Restoran All You Can Eat Pochajjang Cibinong bersih menunjukkan 81% atau memiliki penilaian pada daerah sangat setuju, artinya responden menyatakan pelanggan menyatakan fasilitas Restoran All You Can Eat Pochajjang Cibinong bersih.

- b. Penampilan karyawan Restoran All You Can Eat Pochajjang Cibinong rapih
Berikut adalah tanggapan dari responden yang disajikan dalam tabel:

Tabel 4.15. Penampilan karyawan Restoran All You Can Eat Pochajjang Cibinong rapih

Jawaban Responden	Bobot	Jumlah	%	Skor
Sangat Tidak Setuju	1	0	0	0
Tidak Setuju	2	3	3	6
Ragu-ragu	3	14	16	42
Setuju	4	43	49	172
Sangat Setuju	5	28	32	140
Total		88	100%	360

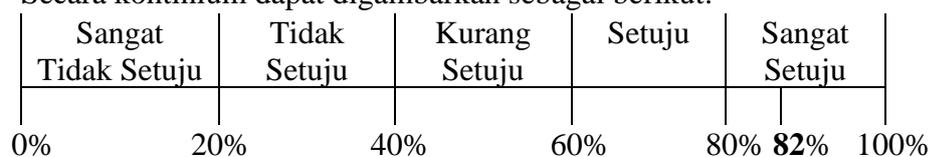
Sumber: Data Primer, diolah tahun 2023

Sehingga dapat dirumuskan tingkat persetujuannya adalah sebagai berikut:

$$\text{Tanggapan Responden} = \frac{\text{Jumlah skor yang diperoleh dari penelitian}}{\text{Jumlah skor ideal untuk keseluruhan item}} \times 100\%$$

$$\text{Tanggapan Responden} = \frac{360}{5 \times 88} \times 100\% = 82\%$$

Secara kontinum dapat digambarkan sebagai berikut:



Berdasarkan tanggapan responden mengenai pernyataan Penampilan karyawan Restoran All You Can Eat Pochajjang Cibinong rapih menunjukkan 82% atau memiliki penilaian pada daerah sangat setuju.

4.3.2. Kepuasan Konsumen

Untuk pengukuran variabel kepuasan Konsumen digunakan pendapat responden dengan menggunakan lima dimensi, antara lain:

1. Perasaan puas

- a. Puas pada Restoran All You Can Eat Pochajjang Cibinong karena pelayanan yang baik dan produk yang berkualitas.

Berikut adalah tanggapan dari responden yang disajikan dalam tabel:

Tabel 4.16. Puas pada Restoran All You Can Eat Pochajjang Cibinong karena pelayanan yang baik dan produk yang berkualitas

Jawaban Responden	Bobot	Jumlah	%	Skor
Sangat Tidak Setuju	1	0	0	0
Tidak Setuju	2	0	0	0
Ragu-ragu	3	15	17	45
Setuju	4	40	45	160
Sangat Setuju	5	33	38	165
Total		88	100%	370

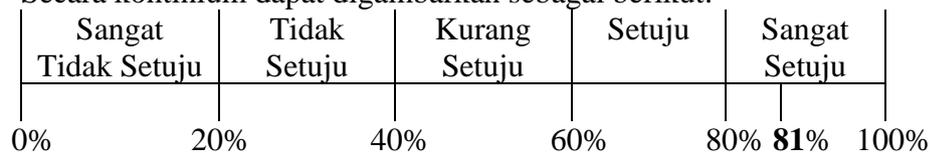
Sumber: Data Primer, diolah tahun 2023

Sehingga dapat dirumuskan tingkat persetujuannya adalah sebagai berikut:

$$\text{Tanggapan Responden} = \frac{\text{Jumlah skor yang diperoleh dari penelitian}}{\text{Jumlah skor ideal untuk keseluruhan item}} \times 100\%$$

$$\text{Tanggapan Responden} = \frac{370}{5 \times 88} \times 100\% = 81\%$$

Secara kontinum dapat digambarkan sebagai berikut:



Berdasarkan tanggapan responden mengenai pernyataan puas pada restoran all you can eat pochajjang cibinong karena pelayanan yang baik dan produk yang berkualitas menunjukkan 81% atau memiliki penilaian pada daerah sangat setuju.

- b. Puas karena Restoran All You Can Eat Pochajjang Cibinong memberikan fasilitas sesuai yang dijanjikan.

Berikut adalah tanggapan dari responden yang disajikan dalam tabel:

Tabel 4.17. Puas karena Restoran All You Can Eat Pochajjang Cibinong memberikan fasilitas sesuai yang dijanjikan

Jawaban Responden	Bobot	Jumlah	%	Skor
Sangat Tidak Setuju	1	0	0	0
Tidak Setuju	2	3	6	6
Ragu-ragu	3	14	42	42
Setuju	4	40	160	160
Sangat Setuju	5	31	155	155
Total		88	100%	363

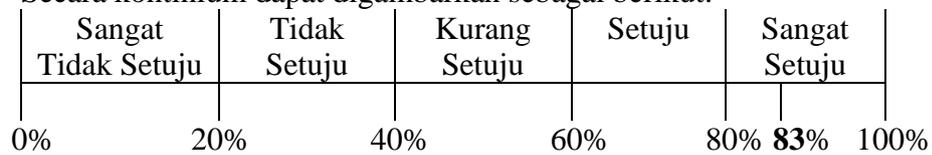
Sumber: Data Primer, diolah tahun 2023

Sehingga dapat dirumuskan tingkat persetujuannya adalah sebagai berikut:

$$\text{Tanggapan Responden} = \frac{\text{Jumlah skor yang diperoleh dari penelitian}}{\text{Jumlah skor ideal untuk keseluruhan item}} \times 100\%$$

$$\text{Tanggapan Responden} = \frac{363}{5 \times 88} \times 100\% = 83\%$$

Secara kontinuum dapat digambarkan sebagai berikut:



Berdasarkan tanggapan responden mengenai pernyataan Puas karena Restoran All You Can Eat Pochajjang Cibinong memberikan fasilitas sesuai yang dijanjikan menunjukkan 83% atau memiliki penilaian pada daerah sangat setuju.

- c. Puas dengan pelayanan yang diberikan karena bersikap adil dan lebih mengutamakan apa yang diinginkan Konsumen.

Berikut adalah tanggapan dari responden yang disajikan dalam tabel:

Tabel 4.18. Puas dengan pelayanan yang diberikan karena bersikap adil dan lebih mengutamakan apa yang diinginkan Konsumen

Jawaban Responden	Bobot	Jumlah	%	Skor
Sangat Tidak Setuju	1	0	0	0
Tidak Setuju	2	1	1	2
Ragu-ragu	3	18	20	54
Setuju	4	50	57	200
Sangat Setuju	5	19	22	95
Total		88	100%	351

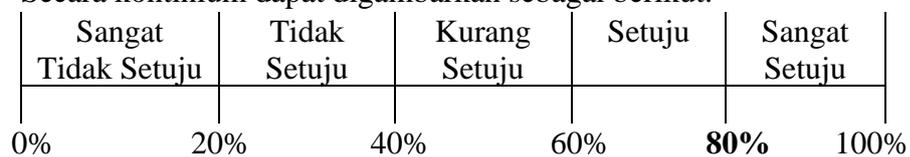
Sumber: Data Primer, diolah tahun 2023

Sehingga dapat dirumuskan tingkat persetujuannya adalah sebagai berikut:

$$\text{Tanggapan Responden} = \frac{\text{Jumlah skor yang diperoleh dari penelitian}}{\text{Jumlah skor ideal untuk keseluruhan item}} \times 100\%$$

$$\text{Tanggapan Responden} = \frac{351}{5 \times 88} \times 100\% = 80\%$$

Secara kontinuum dapat digambarkan sebagai berikut:



Berdasarkan tanggapan responden mengenai pernyataan Puas dengan pelayanan yang diberikan karena bersikap adil dan lebih mengutamakan apa yang diinginkan konsumen menunjukkan 80% atau memiliki penilaian pada daerah sangat setuju.

2. Selalu membeli produk

- a. Konsumen akan selalu membeli produk Restoran All You Can Eat Pochajjang Cibinong.

Berikut adalah tanggapan dari responden yang disajikan dalam tabel:

Tabel 4.19. Konsumen akan selalu membeli produk Restoran All You Can Eat Pochajjang Cibinong

Jawaban Responden	Bobot	Jumlah	%	Skor
Sangat Tidak Setuju	1	0	0	0
Tidak Setuju	2	5	6	10
Ragu-ragu	3	25	28	75
Setuju	4	39	44	156
Sangat Setuju	5	19	22	95
Total		88	100%	336

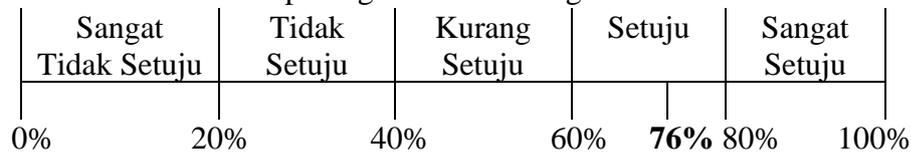
Sumber: Data Primer, diolah tahun 2023

Sehingga dapat dirumuskan tingkat persetujuannya adalah sebagai berikut:

$$\text{Tanggapan Responden} = \frac{\text{Jumlah skor yang diperoleh dari penelitian}}{\text{Jumlah skor ideal untuk keseluruhan item}} \times 100\%$$

$$\text{Tanggapan Responden} = \frac{336}{5 \times 88} \times 100\% = 76\%$$

Secara kontinum dapat digambarkan sebagai berikut:



Berdasarkan tanggapan responden mengenai pernyataan pelanggan akan selalu membeli produk Restoran All You Can Eat Pochajjang Cibinong menunjukkan 76% atau memiliki penilaian pada daerah setuju.

- b. Restoran All You Can Eat Pochajjang Cibinong menjadi prioroitas utama dalam memenuhi kebutuhan makanan.

Berikut adalah tanggapan dari responden yang disajikan dalam tabel:

Tabel 4.20. Restoran All You Can Eat Pochajjang Cibinong menjadi prioroitas utama dalam memenuhi kebutuhan makanan

Jawaban Responden	Bobot	Jumlah	%	Skor
Sangat Tidak Setuju	1	0	0	0
Tidak Setuju	2	5	6	10
Ragu-ragu	3	16	18	48
Setuju	4	30	34	120
Sangat Setuju	5	37	42	185
Total		88	100%	363

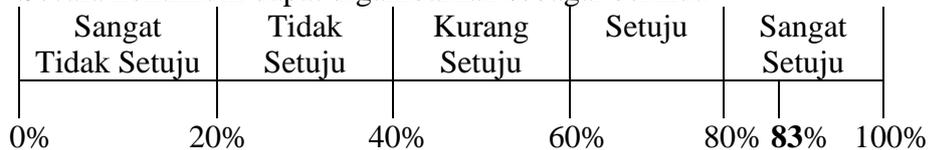
Sumber: Data Primer, diolah tahun 2023

Sehingga dapat dirumuskan tingkat persetujuannya adalah sebagai berikut:

$$\text{Tanggapan Responden} = \frac{\text{Jumlah skor yang diperoleh dari penelitian}}{\text{Jumlah skor ideal untuk keseluruhan item}} \times 100\%$$

$$\text{Tanggapan Responden} = \frac{363}{5 \times 88} \times 100\% = 83\%$$

Secara kontinum dapat digambarkan sebagai berikut:



Berdasarkan tanggapan responden mengenai pernyataan restoran All You Can Eat Pochajjang Cibinong menjadi prioroitas utama dalam memenuhi kebutuhan makanan menunjukkan 83% atau memiliki penilaian pada daerah setuju.

3. Merekomendasikan kepada orang lain

- a. Merekomendasikan Restoran All You Can Eat Pochajjang Cibinong ke orang lain.

Berikut adalah tanggapan dari responden yang disajikan dalam tabel:

Tabel 4.21. Merekomendasikan Restoran All You Can Eat Pochajjang Cibinong ke orang lain

Jawaban Responden	Bobot	Jumlah	%	Skor
Sangat Tidak Setuju	1	0	0	0
Tidak Setuju	2	4	5	8
Ragu-ragu	3	15	17	45
Setuju	4	40	45	160
Sangat Setuju	5	29	33	145
Total		88	100%	358

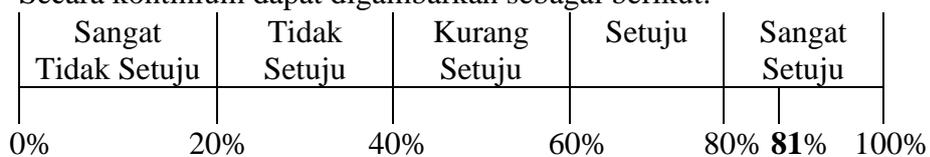
Sumber: Data Primer, diolah tahun 2023

Sehingga dapat dirumuskan tingkat persetujuannya adalah sebagai berikut:

$$\text{Tanggapan Responden} = \frac{\text{Jumlah skor yang diperoleh dari penelitian}}{\text{Jumlah skor ideal untuk keseluruhan item}} \times 100\%$$

$$\text{Tanggapan Responden} = \frac{358}{5 \times 88} \times 100\% = 81\%$$

Secara kontinum dapat digambarkan sebagai berikut:



Berdasarkan tanggapan responden mengenai pernyataan merekomendasikan Restoran All You Can Eat Pochajjang Cibinong ke orang lain menunjukkan 81% atau memiliki penilaian pada daerah sangat setuju.

- b. Menceritakan pengalaman baik tentang restoran pochajjang kepada orang lain.

Berikut adalah tanggapan dari responden yang disajikan dalam tabel:

Tabel 4.22. Mempromosikan Restoran All You Can Eat Pochajjang Cibinong ke orang lain

Jawaban Responden	Bobot	Jumlah	%	Skor
Sangat Tidak Setuju	1	0	0	0
Tidak Setuju	2	5	6	10
Ragu-ragu	3	14	16	42
Setuju	4	37	42	148
Sangat Setuju	5	32	36	160
Total		88	100%	360

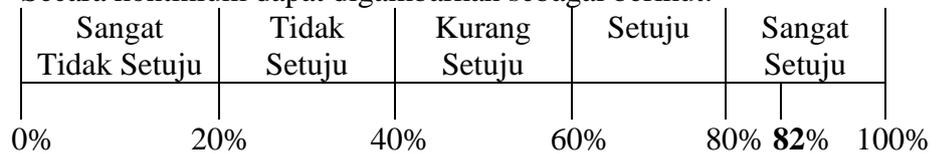
Sumber: Data Primer, diolah tahun 2023

Sehingga dapat dirumuskan tingkat persetujuannya adalah sebagai berikut:

$$\text{Tanggapan Responden} = \frac{\text{Jumlah skor yang diperoleh dari penelitian}}{\text{Jumlah skor ideal untuk keseluruhan item}} \times 100\%$$

$$\text{Tanggapan Responden} = \frac{360}{5 \times 88} \times 100\% = 82\%$$

Secara kontinum dapat digambarkan sebagai berikut:



Berdasarkan tanggapan responden mengenai pernyataan mempromosikan Restoran All You Can Eat Pochajjang Cibinong ke orang lain menunjukkan 82% atau memiliki penilaian pada daerah sangat setuju.

4. Terpuhinya harapan konsumen setelah membeli produk

- a. Kualitas produk Restoran All You Can Eat Pochajjang Cibinong sesuai dengan harapan konsumen.

Berikut adalah tanggapan dari responden yang disajikan dalam tabel:

Tabel 4.23. Kualitas produk Restoran All You Can Eat Pochajjang Cibinong sesuai dengan harapan kosumen

Jawaban Responden	Bobot	Jumlah	%	Skor
Sangat Tidak Setuju	1	0	0	0
Tidak Setuju	2	4	5	8
Ragu-ragu	3	19	22	57
Setuju	4	33	38	132
Sangat Setuju	5	32	36	160
Total		88	100%	357

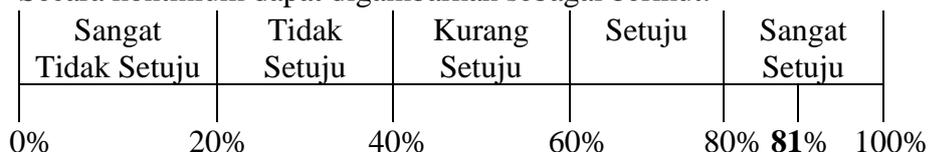
Sumber: Data Primer, diolah tahun 2023

Sehingga dapat dirumuskan tingkat persetujuannya adalah sebagai berikut:

$$\text{Tanggapan Responden} = \frac{\text{Jumlah skor yang diperoleh dari penelitian}}{\text{Jumlah skor ideal untuk keseluruhan item}} \times 100\%$$

$$\text{Tanggapan Responden} = \frac{357}{5 \times 88} \times 100\% = 81\%$$

Secara kontinum dapat digambarkan sebagai berikut:



Berdasarkan tanggapan responden mengenai pernyataan kualitas produk Restoran All You Can Eat Pochajjang Cibinong sesuai dengan harapan konsumen menunjukkan 81% atau memiliki penilaian pada daerah sangat baik.

- b. Terpenuhinya kebutuhan pelanggan atas jasa yang diberikan Restoran All You Can Eat Pochajjang Cibinong.

Berikut adalah tanggapan dari responden yang disajikan dalam tabel:

Tabel 4.24. Terpenuhinya kebutuhan pelanggan atas jasa yang diberikan Restoran All You Can Eat Pochajjang Cibinong

Jawaban Responden	Bobot	Jumlah	%	Skor
Sangat Tidak Setuju	1	0	0	0
Tidak Setuju	2	3	3	6
Ragu-ragu	3	31	35	93
Setuju	4	28	32	112
Sangat Setuju	5	26	30	130
Total		88	100%	341

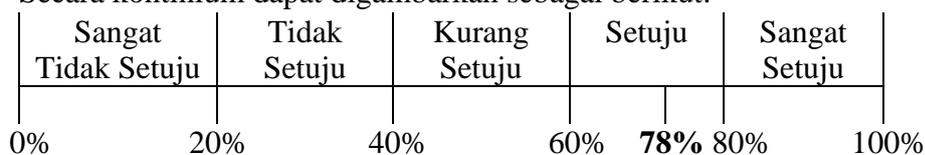
Sumber: Data Primer, diolah tahun 2023

Sehingga dapat dirumuskan tingkat persetujuannya adalah sebagai berikut:

$$\text{Tanggapan Responden} = \frac{\text{Jumlah skor yang diperoleh dari penelitian}}{\text{Jumlah skor ideal untuk keseluruhan item}} \times 100\%$$

$$\text{Tanggapan Responden} = \frac{341}{5 \times 88} \times 100\% = 78\%$$

Secara kontinum dapat digambarkan sebagai berikut:



Berdasarkan tanggapan responden mengenai pernyataan terpenuhinya kebutuhan konsumen atas jasa yang diberikan Restoran All You Can Eat

Pochajjang Cibinong menunjukkan 78% atau memiliki penilaian pada daerah setuju.

- c. Puas karena karyawan Restoran All You Can Eat Pochajjang Cibinong memberikan pelayanan sesuai yang dijanjikan.

Berikut adalah tanggapan dari responden yang disajikan dalam tabel:

Tabel 4.25. Puas karena karyawan Restoran All You Can Eat Pochajjang Cibinong memberikan pelayanan sesuai yang dijanjikan

Jawaban Responden	Bobot	Jumlah	%	Skor
Sangat Tidak Setuju	1	0	0	0
Tidak Setuju	2	0	0	0
Ragu-ragu	3	11	13	33
Setuju	4	35	40	140
Sangat Setuju	5	42	48	210
Total		88	100%	383

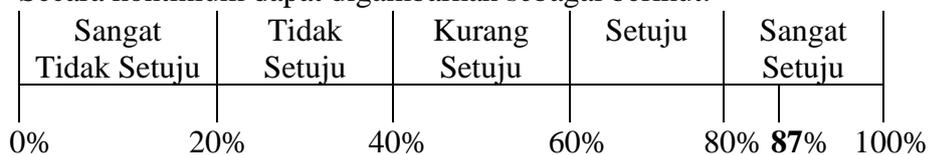
Sumber: Data Primer, diolah tahun 2023

Sehingga dapat dirumuskan tingkat persetujuannya adalah sebagai berikut:

$$\text{Tanggapan Responden} = \frac{\text{Jumlah skor yang diperoleh dari penelitian}}{\text{Jumlah skor ideal untuk keseluruhan item}} \times 100\%$$

$$\text{Tanggapan Responden} = \frac{383}{5 \times 88} \times 100\% = 87\%$$

Secara kontinum dapat digambarkan sebagai berikut:



Berdasarkan tanggapan responden mengenai pernyataan puas karena karyawan Restoran All You Can Eat Pochajjang Cibinong memberikan pelayanan sesuai yang dijanjikan menunjukkan 87% atau memiliki penilaian pada daerah sangat setuju.

4.4. Pembahasan

4.4.1. Kualitas Pelayanan Pada Restoran All You Can Eat Pochajjang

Adapun ringkasan hasil kuesioner kualitas pelayanan sebagai berikut:

Tabel 4.26 Total Jawaban Responden terhadap Indikator Variabel Kualitas Pelayanan

Instrumen Pertanyaan	Total Skor	Rata-rata Skor
Keandalan (<i>Reliability</i>)		
1. Karyawan restoran Pochajjang mengedepankan kecepatan pelayanan	79%	82%

Instrumen Pertanyaan	Total Skor	Rata-rata Skor
2. Karyawan Restoran All You Can Eat Pochajjang Cibinong Akurat dan ketepatan terhadap pelayanan pelanggan	82%	
3. Pelayanan yang diberikan karyawan Restoran All You Can Eat Pochajjang Cibinong sesuai dengan yang diharapkan	84%	
Daya Tanggap (<i>Responsiveness</i>)		
4. Karyawan Restoran All You Can Eat Pochajjang Cibinong cepat dalam melayani keluhan konsumen	80%	74%
5. Karyawan Restoran All You Can Eat Pochajjang Cibinong tanggap dalam melayani konsumen	68%	
Jaminan (<i>Assurance</i>)		
6. Karyawan Restoran All You Can Eat Pochajjang Cibinong tidak ragu dalam memberikan pelayanan yang baik	81%	82%
7. Karyawan Restoran All You Can Eat Pochajjang Cibinong sopan saat melakukan pelayanan	83%	
Empati (<i>Empathy</i>)		
8. Karyawan Restoran All You Can Eat Pochajjang Cibinong mampu berkomunikasi dengan baik	86%	83%
9. Karyawan Restoran All You Can Eat Pochajjang Cibinong bersedia menanggapi keluhan konsumen	78%	
10. Karyawan Restoran All You Can Eat Pochajjang Cibinong memperhatikan kebutuhan pelayanan yang diinginkan oleh konsumen	84%	
Bukti Fisik (<i>Tangible</i>)		
11. Fasilitas Restoran All You Can Eat Pochajjang Cibinong bersih	81%	82%
12. Penampilan karyawan Restoran All You Can Eat Pochajjang Cibinong rapih	82%	
Rata-rata		80,6%

(Sumber: Data Primer, diolah tahun 2023)

Berdasarkan tabel diatas dapat disimpulkan bahwa indikator pada variabel kualitas pelayanan, total skor rata-rata dari 5 indikator tersebut setelah dihitung skor rata-rata tertinggi adalah indikator *empathy* (empati) pada pernyataan karyawan restoran all you can eat pochajjang cibinong mampu berkomunikasi dengan baik sebesar 86%. Kemampuan komunikasi yang baik ini dikarenakan karyawan diikutsertakan dalam pelatihan komunikasi. Salah satu hal yang bisa meningkatkan kepuasan konsumen adalah dengan komunikasi yang baik kepada konsumen. Hal ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan yang diberikan karyawan sudah sangat baik. Salah satu hal yang bisa meningkatkan kepuasan konsumen adalah dengan komunikasi yang baik kepada pelanggan. Komunikasi merupakan proses penyampaian dan penerimaan pesan antar dua orang atau lebih dengan harapan terjadinya pengaruh yang positif agar bisnis yang dijalankan menjadi sangat lancar

terutama untuk meningkatkan penjualan dan berdampak pada kepuasan konsumen. Kemampuan komunikasi yang baik merupakan dasar utama untuk menumbuhkan kepuasan konsumen. Apabila karyawan mampu berkomunikasi dengan baik, tingkat kesuksesan dan kepuasan konsumen pun akan mengalami peningkatan, karena komunikasi dapat membawa konsumen lebih percaya dan lebih yakin untuk terus menggunakan produk/layanan yang diberikan.

Sedangkan indikator terendah pada indikator *responsiveness* (daya tanggap) sebesar 68% pada pernyataan karyawan restoran all you can eat pochajjang cibinong tanggap dalam melayani konsumen. Sedangkan rata-rata variabel kualitas pelayanan sebesar 80,6%. Rendahnya pada indikator daya tanggap karena karyawan acuh keluhan pelanggan sehingga konsumen memiliki pengalaman buruk yang di rasakannya di restoran. Pelayan di restoran harus tanggap dengan apa yang dibutuhkan konsumen serta dapat menyelesaikan keluhan konsumen dengan baik dan sopan. Hingga saat ini masih banyak ditemukan karyawan atau staff restoran yang kurang sopan dan ramah dalam memberikan pelayanan kepada konsumen. Masih terlihat ketika restoran menerima komplainan dari pihak konsumen atas perbedaan menu yang disajikan dengan menu yang tertera di gambar, namun pelayan tidak bias menjelaskan atas apa yang di komplain dari konsumen tersebut. Selain pelayan di restoran namun termasuk staff kasir yang kurang memberikan penjelasan pada metode pembayaran sehingga konsumen harus bertanya secara berkala kepada staff kasir. Pihak restoran harus mengembangkan manajemen komplain yang runtut dan jelas agar setiap function dapat memahami dengan jelas bagaimana cara merespon atau menanggapi keluhan dari konsumen dengan baik. Daya tanggap menjadi faktor salah satu penentuan kepuasan konsumen. Ketersediaan karyawan untuk membantu kesulitan atau menangani keluhan konsumen dengan baik, sikap tanggap atau merespon konsumen mau mendengarkan keluhan, bersedia membantu konsumen memberikan pelayanan yang cepat dan tepat, selalu siap memberi tanggapan permintaan konsumen dengan penyampaian informasi yang jelas, maka kepuasan konsumen juga akan baik.

Adapun tabulasi data Kualitas Pelayanan Pada Restoran All You Can Eat Pochajjang sebagai berikut:

Tabel 4.27 Tabulasi Total Jawaban Responden terhadap Indikator Variabel Kualitas Pelayanan

Instrumen Pertanyaan	Total Skor
1. Karyawan Restoran All You Can Eat Pochajjang Cibinong tanggap dalam melayani konsumen	68%
2. Karyawan Restoran All You Can Eat Pochajjang Cibinong bersedia menanggapi keluhan konsumen	78%
3. Karyawan restoran Pochajjang mengedepankan kecepatan pelayanan	79%
4. Karyawan Restoran All You Can Eat Pochajjang Cibinong cepat dalam melayani keluhan konsumen	80%

Instrumen Pertanyaan	Total Skor
5. Karyawan Restoran All You Can Eat Pochajjang Cibinong tidak ragu dalam memberikan pelayanan yang baik	81%
6. Fasilitas Restoran All You Can Eat Pochajjang Cibinong bersih	81%
7. Karyawan Restoran All You Can Eat Pochajjang Cibinong Akurat dan ketepatan terhadap pelayanan pelanggan	82%
8. Penampilan karyawan Restoran All You Can Eat Pochajjang Cibinong rapih	82%
9. Karyawan Restoran All You Can Eat Pochajjang Cibinong sopan saat melakukan pelayanan	83%
10. Pelayanan yang diberikan karyawan Restoran All You Can Eat Pochajjang Cibinong sesuai dengan yang diharapkan	84%
11. Karyawan Restoran All You Can Eat Pochajjang Cibinong memperhatikan kebutuhan pelayanan yang diinginkan oleh konsumen	84%
12. Karyawan Restoran All You Can Eat Pochajjang Cibinong mampu berkomunikasi dengan baik	86%

Tabel di atas menunjukkan nilai total skor terendah pada pernyataan Karyawan Restoran All You Can Eat Pochajjang Cibinong tanggap dalam melayani konsumen. Rendahnya karena karyawan acuh keluhan pelanggan sehingga konsumen memiliki pengalaman buruk yang di rasakannya di restoran. Pelayan di restoran harus tanggap dengan apa yang dibutuhkan konsumen serta dapat menyelesaikan keluhan konsumen dengan baik dan sopan. Hingga saat ini masih banyak ditemukan karyawan atau staff restoran yang kurang sopan dan ramah dalam memberikan pelayanan kepada konsumen. Pada pernyataan Karyawan Restoran All You Can Eat Pochajjang Cibinong bersedia menanggapi keluhan konsumen mengalami peningkatan dari pada sebelumnya namun masih rendah, hal ini karena karyawan masih ada yang belum bersedia menanggapi keluhan konsumen. Pada saat ramai pengunjung, karyawan masih abai terhadap keluhan konsumen. Pada pernyataan Karyawan restoran Pochajjang mengedepankan kecepatan pelayanan mengalami peningkatan dari pada sebelumnya namun masih rendah, hal ini karena masih karyawan yang lambat dalam memberikan pelayanan kepada konsumen. Pada pernyataan Karyawan Restoran All You Can Eat Pochajjang Cibinong cepat dalam melayani keluhan konsumen memiliki total skor sebesar 80% sudah mengalami perbaikan dibandingkan pernyataan sebelumnya, manajemen membuat SOP dalam pelayanan kepada konsumen. Pada pernyataan Karyawan Restoran All You Can Eat Pochajjang Cibinong tidak ragu dalam memberikan pelayanan yang baik sudah menunjukkan nilai skor yang sudah baik. Hal ini karena untuk memberikan kepastian pelayanan kepada pelanggan. Pada pernyataan Fasilitas Restoran All You Can Eat

Pochajjang Cibinong bersih sudah menunjukkan hal yang baik karena manajemen memperhatikan kebersihan restoran. Pada pernyataan Karyawan Restoran All You Can Eat Pochajjang Cibinong Akurat dan ketepatan terhadap pelayanan pelanggan sudah menunjukkan skor yang meningkat lebih baik karena konsumen sudah puas dengan keakuratan dan ketepatan karyawan dalam menjelaskan kepada konsumen. Pada pernyataan Penampilan karyawan Restoran All You Can Eat Pochajjang Cibinong rapih memiliki skor sebesar 82%, hal ini berarti bahwa karyawan sudah menggunakan seragam yang rapih, indah dan memberikan kenyamanan kepada konsumen. Pada pernyataan Karyawan Restoran All You Can Eat Pochajjang Cibinong sopan saat melakukan pelayanan juga sudah dilakukan dengan baik, semua karyawan restoran sopan dan ramah terhadap konsumen. Karyawan menyambut konsumen dengan sopan. Pada pernyataan Pelayanan yang diberikan karyawan Restoran All You Can Eat Pochajjang Cibinong sesuai dengan yang diharapkan sudah sesuai dengan keinginan konsumen. Pada pernyataan Karyawan Restoran All You Can Eat Pochajjang Cibinong memperhatikan kebutuhan pelayanan yang diinginkan oleh konsumen sudah dilakukan dengan baik. Karyawan memperhatikan semua keinginan dan kebutuhan konsumen. Nilai skor tertinggi pada pernyataan Karyawan Restoran All You Can Eat Pochajjang Cibinong mampu berkomunikasi dengan baik. Kemampuan komunikasi yang baik ini dikarenakan karyawan diikutsertakan dalam pelatihan komunikasi. Kemampuan komunikasi yang baik merupakan dasar utama untuk menumbuhkan kepuasan konsumen. Apabila karyawan mampu berkomunikasi dengan baik, tingkat kesuksesan dan kepuasan konsumen pun akan mengalami peningkatan, karena komunikasi dapat membawa konsumen lebih percaya dan lebih yakin untuk terus menggunakan produk/layanan yang diberikan.

4.4.2. Kepuasan Konsumen Pada Restoran All You Can Eat Pochajjang

Adapun ringkasan hasil kuesioner kepuasan konsumen sebagai berikut:

Tabel 4.28 Total Jawaban Responden terhadap Indikator Variabel Kepuasan Konsumen

Instrumen Pertanyaan	Total Skor	Rata-rata Skor
Perasaan puas		
1. Puas pada Restoran All You Can Eat Pochajjang Cibinong karena pelayanan yang baik dan produk yang berkualitas	84%	82%
2. Puas karena Restoran All You Can Eat Pochajjang Cibinong memberikan fasilitas sesuai yang dijanjikan	83%	
3. Puas dengan pelayanan yang diberikan karena bersikap adil dan lebih mengutamakan apa yang diinginkan pelanggan	80%	
Selalu membeli produk		
4. Pelanggan akan selalu membeli produk Restoran All You Can Eat Pochajjang Cibinong	76%	80%

Instrumen Pertanyaan	Total Skor	Rata-rata Skor
5. Restoran All You Can Eat Pochajjang Cibinong menjadi prioritas utama dalam memenuhi kebutuhan makanan	83%	
Akan merekomendasikan kepada orang lain		82%
6. Merekomendasikan Restoran All You Can Eat Pochajjang Cibinong ke orang lain	81%	
7. Menceritakan pengalaman baik tentang Restoran All You Can Eat Pochajjang Cibinong kepada orang lain	82%	
Terpenuhinya harapan konsumen setelah membeli produk		82%
8. Kualitas produk Restoran All You Can Eat Pochajjang Cibinong sesuai dengan harapan pelanggan	81%	
9. Terpenuhinya kebutuhan pelanggan atas jasa yang diberikan Restoran All You Can Eat Pochajjang Cibinong	78%	
10. Puas karena karyawan Restoran All You Can Eat Pochajjang Cibinong memberikan pelayanan sesuai yang dijanjikan	87%	
Rata-rata		81,5%

(Sumber: Data Primer, diolah tahun 2023)

Berdasarkan tabel diatas dapat disimpulkan bahwa indikator pada variabel kepuasan konsumen, total skor rata-rata dari 4 indikator tersebut setelah dihitung skor rata-rata tertinggi adalah indikator terpenuhinya harapan konsumen setelah membeli produk pada pernyataan Puas karena karyawan Restoran All You Can Eat Pochajjang Cibinong memberikan pelayanan sesuai yang dijanjikan sebesar 87%. Hal ini karena misi Restoran All You Can Eat mengutamakan kepuasan konsumen. Kepuasan konsumen merupakan kunci sukses sebuah bisnis. Konsumen yang puas akan menjadi konsumen yang loyal. Konsumen akan cenderung melakukan pembelian ulang dan menjadi promotor bagi produk, yang pada akhirnya akan meningkatkan pendapatan perusahaan melalui metode *word of mouth*. Sedangkan indikator terendah pada indikator selalu membeli produk sebesar 76% pada pernyataan pelanggan akan selalu membeli produk Restoran All You Can Eat Pochajjang Cibinong. Sedangkan rata-rata variabel kepuasan konsumen sebesar 81,5%. Hal ini terjadi karena pihak restoran hanya menampilkan pilihan menu saja tanpa ada deskripsi lanjutan seperti gambar atau foto makanan dan harga makanan itu sendiri sehingga para konsumen akan merasa kesulitan untuk membedakan antara menu satu dan menu yang lainnya. Foto dan harga menjadi hal yang sangat penting dalam daftar menu, karena setiap konsumen yang datang ke restoran berada pada tingkat level ekonomi yang berbeda-beda. Tida hanya pada itu, sebagian pelayanan di restoran pun kurang memperhatikan makanan sehingga terjadi apabila konsumen menemukan serangga atau benda asing yang menempel pada makanan. Keteledoran

tersebut cukup fatal karena berkaitan langsung dengan makanan yang akan di makan oleh konsumen, sehingga konsumen akan merasa kapok dan tidak mau kembali pada restoran tersebut. Kebersihan secara menyeluruh sejalan dengan kebersihan tempat juga akan menjadi kekhawatiran pada konsumen. Hal ini menunjukkan bahwa pemenuhan janji dalam pelayanan akan terkait dan mencerminkan kredibilitas perusahaan dalam pelayanan. Karyawan mampu memberikan pelayanan sesuai yang dijanjikan secara andal dan akurat. Karyawan terampil menguasai bidang kerja yang diterapkan sesuai dengan skill yang mereka punya. Karyawan menguasai bidang kerja sesuai pengalaman kerja yang ditunjukkan.

Adapun tabulasi data kepuasan konsumen Pada Restoran All You Can Eat Pochajjang sebagai berikut:

Tabel 4.29 Tabulasi Total Jawaban Responden terhadap Indikator Variabel Kepuasan Konsumen

Instrumen Pertanyaan	Total Skor
1. Pelanggan akan selalu membeli produk Restoran All You Can Eat Pochajjang Cibinong	76%
2. Terpenuhinya kebutuhan pelanggan atas jasa yang diberikan Restoran All You Can Eat Pochajjang Cibinong	78%
3. Puas dengan pelayanan yang diberikan karena bersikap adil dan lebih mengutamakan apa yang diinginkan pelanggan	80%
4. Merekomendasikan Restoran All You Can Eat Pochajjang Cibinong ke orang lain	81%
5. Kualitas produk Restoran All You Can Eat Pochajjang Cibinong sesuai dengan harapan pelanggan	81%
6. Menceritakan pengalaman baik tentang Restoran All You Can Eat Pochajjang Cibinong kepada orang lain	82%
7. Puas karena Restoran All You Can Eat Pochajjang Cibinong memberikan fasilitas sesuai yang dijanjikan	83%
8. Restoran All You Can Eat Pochajjang Cibinong menjadi prioritas utama dalam memenuhi kebutuhan makanan	83%
9. Puas pada Restoran All You Can Eat Pochajjang Cibinong karena pelayanan yang baik dan produk yang berkualitas	84%
10. Puas karena karyawan Restoran All You Can Eat Pochajjang Cibinong memberikan pelayanan sesuai yang dijanjikan	87%

Tabel di atas menunjukkan nilai total skor terendah pada pernyataan Pelanggan akan selalu membeli produk Restoran All You Can Eat Pochajjang Cibinong. Hal ini terjadi karena pihak restoran hanya menampilkan pilihan menu saja tanpa ada deskripsi lanjutan seperti gambar atau foto makanan dan harga makanan itu sendiri sehingga para konsumen akan merasa kesulitan untuk membedakan antara menu satu dan menu yang lainnya. Pada pernyataan Terpenuhinya kebutuhan pelanggan atas jasa yang diberikan Restoran All You Can Eat Pochajjang Cibinong sedikit mengalami peningkatan total skor namun masih rendah. Hal ini karena konsumen masih belum terpenuhi keinginannya, tidak adanya variasi menu dan penambahan menu baru setiap bulannya. Pada pernyataan Puas dengan pelayanan yang diberikan karena bersikap adil dan lebih mengutamakan apa yang diinginkan pelanggan memiliki skor 80%, hal ini karena karyawan masih terdapat pilih kasih, terkadang terdapat konsumen yang baru datang ke restoran didahulukan dibandingkan konsumen yang sudah menunggu lama. Pada pernyataan Merekomendasikan Restoran All You Can Eat Pochajjang Cibinong ke orang lain sudah dilakukan dengan baik, jika konsumen puas terhadap semua kebutuhan dan keinginan karyawan, konsumen akan merekomendasikan kepada orang lain. Pada pernyataan Kualitas produk Restoran All You Can Eat Pochajjang Cibinong sesuai dengan harapan pelanggan sudah dilakukan dengan baik, namun masih terdapat kualitas produk yang masih diragukan. Pada pernyataan Restoran All You Can Eat Pochajjang Cibinong menjadi prioritas utama dalam memenuhi kebutuhan makanan sudah dilakukan dengan baik oleh manajemen agar menjadi pilihan utama restoran. Pada pernyataan Puas pada Restoran All You Can Eat Pochajjang Cibinong karena pelayanan yang baik dan produk yang berkualitas sudah dirasa baik oleh konsumen hal ini dilihat dari pelayanan yang diberikan karyawan dengan ramah dan sopan. Skor rata-rata tertinggi adalah indikator terpenuhinya harapan konsumen setelah membeli produk pada pernyataan Puas karena karyawan Restoran All You Can Eat Pochajjang Cibinong memberikan pelayanan sesuai yang dijanjikan sebesar 87%. Hal ini karena misi Restoran All You Can Eat mengutamakan kepuasan konsumen. Kepuasan konsumen merupakan kunci sukses sebuah bisnis. Konsumen yang puas akan menjadi konsumen yang loyal.

4.4.3. Analisis Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Konsumen Pada Restoran All You Can Eat Pochajjang

Untuk menentukan tingkat kesesuaian antara tingkat kepentingan dan tingkat kinerja atribut-atribut yang diteliti melalui perbandingan skor kualitas pelayanan dengan skor kepuasan konsumen.

Adapun hasil analisis kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen Restoran All You Can Eat Pochajjang Cibinong dengan rumus tingkat kinerja dibagi tingkat harapan x 100% adalah sebagai berikut.

Tabel 4.30 Hasil Tingkat Kesesuaian kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen Restoran All You Can Eat Pochajjang Cibinong

Rata-rata Kualitas Pelayanan (Tingkat Kinerja)	Rata-rata Kepuasan konsumen (tingkat harapan)	Tingkat Kesesuaian
80,6%	81,5%	98,9%

Sumber: Data Diolah, 2023

Berdasarkan tabel di atas menunjukkan bahwa analisis kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen Restoran All You Can Eat Pochajjang Cibinong secara keseluruhan berada pada penilaian sangat baik. Total skor rata-rata tertinggi adalah indikator *empathy* (empati) pada pernyataan karyawan restoran all you can eat pochajjang cibinong mampu berkomunikasi dengan baik sebesar 86%. Hal ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan yang diberikan karyawan sudah sangat baik. Kemampuan komunikasi yang baik ini dikarenakan karyawan diikutsertakan dalam pelatihan komunikasi. Salah satu hal yang bisa meningkatkan kepuasan konsumen adalah dengan komunikasi yang baik kepada konsumen. Komunikasi merupakan proses penyampaian dan penerimaan pesan antar dua orang atau lebih dengan harapan terjadinya pengaruh yang positif agar bisnis yang dijalankan menjadi sangat lancar terutama untuk meningkatkan penjualan dan berdampak pada kepuasan konsumen. Kemampuan komunikasi yang baik merupakan dasar utama untuk menumbuhkan kepuasan pelanggan. Apabila karyawan mampu berkomunikasi dengan baik, tingkat kesuksesan dan kepuasan konsumen pun akan mengalami peningkatan, karena komunikasi dapat membawa konsumen lebih percaya dan lebih yakin untuk terus menggunakan produk/layanan yang diberikan

Total skor rata-rata terendah pada indikator *responsiveness* (daya tanggap) sebesar 68% pada pernyataan karyawan restoran all you can eat pochajjang cibinong tanggap dalam melayani konsumen. Ini disebabkan karena terdapat beberapa kualitas pelayanan yang diberikan Restoran All You Can Eat Pochajjang Cibinong masih kurang optimal. Tingkat ketanggapan karyawan dalam memberikan pelayanan masih kurang. Selain itu ketidakkonsistenan dalam menyediakan kotak saran karena kotak saran merupakan salah satu cara yang paling efektif untuk mengetahui apakah pelayanan yang diberikan sudah sesuai yang diharapkan konsumen.

Kotak saran disini berfungsi sebagai media untuk menyampaikan saran dan kritik terkait bagaimana pelayanan yang didapatkan konsumen sedangkan. Dalam hal ini instrument tersebut dapat mengetahui seberapa tanggap para karyawan dalam menanggapi berbagai keluhan atau pendapat yang disampaikan oleh konsumen (Sofianti, 2021).

Pada variabel kepuasan konsumen, skor rata-rata tertinggi adalah indikator terpenuhinya harapan konsumen setelah membeli produk pada pernyataan Puas karena karyawan Restoran All You Can Eat Pochajjang Cibinong memberikan pelayanan sesuai yang dijanjikan sebesar 87%. Sedangkan indikator terendah pada indikator selalu membeli produk sebesar 76% pada pernyataan pernyataan pelanggan akan selalu membeli produk Restoran All You Can Eat Pochajjang Cibinong. Hal ini menunjukkan bahwa pemenuhan janji dalam pelayanan akan terkait dan mencerminkan kredibilitas perusahaan dalam pelayanan. Karyawan mampu memberikan pelayanan sesuai yang dijanjikan secara andal dan akurat. Karyawan terampil menguasai bidang kerja yang diterapkan sesuai dengan skill yang mereka punya. Karyawan menguasai bidang kerja sesuai pengalaman kerja yang ditunjukkan.

Hasil ini menunjukkan bahwa penilaian yang baik mengenai jasa yang sesuai dengan tingkat baik atau tidaknya kualitas pelayanan yang diberikan mendorong konsumen untuk setia terhadap produk tersebut. Hasil penelitian ini sejalan dengan teori yang menyatakan bahwa, Kualitas pelayanan adalah penilaian konsumen tentang kehandalan dan superioritas pelayanan secara keseluruhan. Konsumen akan membuat perbandingan antara yang mereka berikan dengan apa yang didapat, kualitas pelayanan (*service quality*) dibangun atas adanya perbandingan dua variabel utama yaitu persepsi konsumen atas layanan yang nyata mereka terima (*perceived service*) dengan layanan yang sesungguhnya diharapkan (Tjiptono dan Chandra, 2018).

Teori tersebut menjelaskan bahwa hasil pengalaman konsumen dalam memakai produk jasa akan menghasilkan penilaian konsumen terhadap produk jasa tersebut. Apabila produk jasa tersebut dapat memuaskan keinginan konsumen maka konsumen akan memberikan penilaian positif terhadap produk jasa tersebut. Dengan penilaian tersebut maka konsumen akan tetap berkeinginan untuk menggunakan produk jasa tersebut. Hasil ini menjelaskan bahwa pada umumnya pelanggan akan memperhitungkan kualitas pelayanan yang dapat diperoleh dari uang yang akan mereka keluarkan.

Hasil penelitian ini sesuai dengan penelitian yang dilakukan oleh Herawati, dan Sulistyowati (2019) yang menunjukkan bahwa kualitas pelayanan menunjukkan hasil yang positif terhadap kepuasan konsumen.

Hubungan kualitas pelayanan dan kepuasan konsumen tidak terlepas dari kreativitas pelayanan yang ditawarkan Restoran All You Can Eat Pochajjang Cibinong. Untuk mewujudkan suatu pelayanan yang berkualitas yang mampu menciptakan kepuasan konsumen. Restoran All You Can Eat Pochajjang Cibinong mampu memahami tingkat persepsi dan harapan konsumen. Hal ini dikarenakan, kepuasan konsumen merupakan perbandingan antara persepsi dengan harapan konsumen terhadap kualitas pelayanan yang dirasakan.

Kualitas memberikan suatu dorongan kepada konsumen untuk menjalin ikatan hubungan yang kuat dengan perusahaan. Dalam jangka panjang, ikatan seperti ini memungkinkan Restoran All You Can Eat Pochajjang Cibinong untuk memahami dengan seksama harapan konsumen serta kebutuhan mereka sehingga Restoran All You Can Eat Pochajjang Cibinong dapat meningkatkan kepuasan konsumen dengan cara memaksimalkan pengalaman konsumen yang menyenangkan dan meminimalkan atau meniadakan pengalaman konsumen yang kurang menyenangkan.

BAB V

SIMPULAN DAN SARAN

5.1. Simpulan

Hasil pembahasan yang telah dilakukan mengenai Analisis Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Konsumen Restoran All You Can Eat Pochajjang Cibinong, maka peneliti memberikan simpulan sebagai berikut:

1. Kualitas pelayanan Restoran All You Can Eat Pochajjang Cibinong termasuk dalam kategori sangat baik. Total skor rata-rata variabel kualitas pelayanan sebesar 80,6%. Total skor rata-rata dari 5 indikator tersebut setelah dihitung skor rata-rata tertinggi adalah indikator *empathy* (empati) pada pernyataan karyawan restoran all you can eat pochajjang cibinong mampu berkomunikasi dengan baik sebesar 86%. Sedangkan indikator terendah pada indikator *responsiveness* (daya tanggap) sebesar 68% pada pernyataan karyawan restoran all you can eat pochajjang cibinong tanggap dalam melayani konsumen.
2. Kepuasan konsumen Restoran All You Can Eat Pochajjang Cibinong termasuk dalam kategori sangat puas. Total skor rata-rata variabel kepuasan konsumen sebesar 81,5%. Skor rata-rata tertinggi adalah indikator terpenuhinya harapan konsumen setelah membeli produk pada pernyataan Puas karena karyawan Restoran All You Can Eat Pochajjang Cibinong memberikan pelayanan sesuai yang dijanjikan sebesar 87%. Sedangkan indikator terendah pada indikator selalu membeli produk sebesar 76% pada pernyataan pelanggan akan selalu membeli produk Restoran All You Can Eat Pochajjang Cibinong.
3. Analisis Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan konsumen Restoran All You Can Eat Pochajjang Cibinong secara keseluruhan sudah termasuk dalam kategori sangat baik. Kondisi tersebut menggambarkan bahwa secara umum kualitas pelayanan yang diberikan Restoran All You Can Eat Pochajjang Cibinong sudah sangat baik di mata konsumen. Kualitas pelayanan merupakan suatu bentuk penilaian konsumen terhadap tingkat pelayanan yang diterima dengan tingkat pelayanan yang diharapkan, sehingga produk yang paling memuaskan preferensi seseorang merupakan produk yang berkualitas paling tinggi.

5.2. Saran

Adapun saran-saran yang penulis ajukan adalah sebagai berikut:

1. Restoran All You Can Eat Pochajjang Cibinong mempunyai kendala dalam hal peningkatan kualitas pelayanan dan kepuasan konsumen karena kurang tanggapnya karyawan dalam melayani konsumen. Dalam hal ini baiknya dari pihak Restoran All You Can Eat Pochajjang Cibinong memberikan pelatihan pelayanan kepada karyawan serta memberikan kotak saran ke setiap konsumen yang memberikan keluhan atau saran agar konsumen berpartisipasi memberikan saran.

2. Pada variabel kepuasan konsumen skor terendah pada pernyataan tetap setiap pada Restoran All You Can Eat Pochajjang Cibinong walaupun ada kekecewaan. Hal ini menunjukkan bahwa pada saat konsumen kecewa, konsumen akan beralih ke tempat yang lain, sehingga restoran All You Can Eat Pochajjang, hendaknya jangan pernah membatasi atau membedakan pelayanan berdasarkan masalah-masalah tersebut.
3. Bagi peneliti selanjutnya, diharapkan untuk lebih menambah variabel penelitian tidak hanya pada variabel kualitas pelayanan tetapi juga pada variabel-variabel lain sehingga diperoleh informasi yang lengkap tentang faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan konsumen dan penelitian berikutnya dapat lebih bermanfaat.

DAFTAR PUSTAKA

- Adabi, Nadhril. (2020). Pengaruh Citra Merek, Kualitas Pelayanan dan Kepercayaan Konsumen terhadap Keputusan Pembelian Indihome di Witel Telkom Depok. *Jurnal Manajemen*, Vol. 12(1).
- Ahmad. S. (2019). Penerapan Etika Bisnis Terhadap Kepuasan Konsumen dalam pandangan Islam. *Jurnal El - Faqih*, Vol. 5, No 1. E-ISSN : 2503 - 314x.
- Assauri, Sofjan. (2018). *Manajemen Pemasaran*. Jakarta: Raja Grafindo
- Belas, J., & Gabcova, L. (2016). Reasons for Satisfaction and Dissatisfaction of Bank Customers: Study from Slovakia and the Czech Republic. *International Journal of Entrepreneurial Knowledge*, 2(1), 4-13. doi: 10.15759/ijek/2014/v2i1/53759
- Carmelia. C, Fadlan. J & Rohani. F (2022). Model Keputusan Pembelian Melalui Kepuasan Konsumen Pada Marketplace Kualitas Produk Dan Kualitas Pelayanan (Literature Review Manajemen Pemasaran). *Jurnal manajemen pendidikan dan ilmu sosial*. Vol. 3, No 1. E – ISSN : 2716 - 375X.
- Camelia. P. (2020). Marketing Mix Terhadap Kepuasan Konsumen pada Mama – Mama Penjual Nokendi Oyehe Kabupaten Nabire. *Jurnal Administrasi Bisnis*. Vol. 10, No 1. ISSN 2338-9605.
- Ekasari, Ratna., Wulan Purnamasari., dan Mukti Ali. (2018). Pengaruh Iklan, Kualitas Pelayanan, Fasilitas Terhadap Keputusan Pembelian Konsumen, *Jurnal Ecopreneur*, Vol. 1, No. 2:1-3.
- Eswika. N & Istiatin. (2015). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Dealer Pt. Ramayana Motor Sukoharjo. *Jurnal Paradigma*. Vol. 13, No. 01, ISSN : 1693-0827.
- Fatihudin, D., & Firmansyah, A. (2019). *Pemasaran Jasa: (Strategi, Mengukur Kepuasan Dan Loyalitas Pelanggan)*. Deepublish.
- Ghozali, I. (2018). *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS 25*. Edisi 9. Semarang : Universitas Diponegoro.
- Harper W. (2018). *Manajemen Pemasaran*. Edisi Kedua, Jakarta: Erlangga
- Herlambang S. (2018). *Manajemen Mutu Pelayanan Kesehatan*. Jakarta: Penerbit. Buku Kedokteran EGC
- Humairoh. S. S, Harimurti.W & Dewi. K. (2022). Pengaruh kualitas pelayanan, kualitas produk dan harga terhadap kepuasan konsumen di Restoran yorichi bbq & shabu - shabu depok di masa covid 19. *Jurnal Program Studi Manajemen*. Vol 2, No.1. ISSN 2776 – 1835.

- Indrasari, M. (2019). *Pemasaran dan Kepuasan Pelanggan*. Surabaya: Unitomo Press
- Irawan, Handi. (2018). *10 Prinsip Kepuasan Pelanggan*. Jakarta: PT Elex Media
- Kasmir. (2017). *Customer Service Excellent: Teori dan Praktik*. PT Raja Grafindo Persada: Jakarta.
- Kasinem (2020), Pengaruh Kepercayaan dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Hotel Bukit Serelo Lahat. *Jurnal Media Wahana Ekonomika*, 329-3
- Khoiria. S. N & Kasful. A. (2021). Analisis Kepuasan Konsumen Terhadap Kualitas Pelayanan Di Warung Steak On You Kota Baru Jambi. *Jurnal Akuntansi Bisnis dan Keuangan*. Vol 1, No 2.
- Kotler, Philip and Keller. (2018). *Marketing Management*. New Jersey: Pearson Pretice Hall, Inc.
- Kotler, Phillip dan Kevin Lane Keller. (2016). *Manajemen Pemasaran* edisi 12 Jilid 1 & 2. Jakarta: PT. Indeks.
- Liliani. P. (2020). Analisis pengaruh kualitas makanan dan kualitas Pelayanan terhadap kepuasan pelanggan dan dampaknya pada Behavioral intention Restoran top yammie. *Jurnal Bina Manajemen*. Vol.8 No.2.
- Mahira, Prasetyo. H & Neni. N. (2021). Pengaruh Kualitas Produk Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Indihome. *Jurnal Manajemen dan Akuntansi*. Vol. 2, 2021.
- Merdiana, Mery and Hartini, Sri and Pudjawati, Sri (2018) *Analisis Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Hotel Grand Orri Citeureup*,. Skripsi thesis, Universitas Pakuan.
- Nilasari & Istiatin, (2015), Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Dealer Pt. Ramayana Motor Sukoharjo. J. Paradig. Univ. Islam Batik Surakarta.
- Nugroho. A & Prihartini. B. A. (2021). Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga, dan Lokasi Terhadap Kepuasan Konsumen pada Warung Bakso Lumayan Pak Cipto Karanganyar. *Jurnal Ilmiah Mahasiswa Manajemen, Bisnis dan Akuntansi*.
- Rahman. A. (2019). Pengaruh Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada PT Yudha Swalayan Jakarta. *Jurnal Administrasi Bisnis*. Vol. 4, No 2. E - ISSN: 2527 – 4864.
- Sangadji, (2021). *Manajemen Sumberdaya Manusia Strategik* (p. 3). Yogyakarta: ANDI OFFSET.
- Sedjati, R. S. (2018). *Manajemen Pemasaran*. Yogyakarta: Deepublish.

- Shofana. S.H, Harimurti. W & Dew. K. (2022). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kualitas Produk Dan Harga Terhadap Kepuasan Konsumen Di Restoran Yorichi Bbq & Shabu – Shabu Depok Di Masa Covid 19. *Jurnal Manajemen Pancasila*. Vol. 2, No.1. e - ISSN 2776 – 1835.
- Sofianti. (2021). Responsivitas Pelayanan Pengaduan Masyarakat Di Kantor Kepolisian Sektor Alla Kabupaten Enrekang. *Jurnal Unismuh Volume 2, Nomor 4, Agustus 2021*
- Sudarsono, H. (2017). *Buku ajar: Manajemen pemasaran*. Jember: Pustaka Abadi
- Sudaryono. (2017). *Pengantar Manajemen: Teori dan Kasus*. Yogyakarta: CAPS. (Center for Academic Publishing Service)
- Sugiyono. (2013). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung : Alfabeta.
- . (2018). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung : Alfabeta.
- . (2019). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung : Alfabeta.
- Suryani Tatik. (2017). *Manajemen Pemasaran*. Jakarta: Prenamedia group.
- Syafiq. (2019). Penerapan Etika Bisnis Terhadap Kepuasan Konsumen dalam pandangan Islam. *El-Faqih : Jurnal Pemikiran Dan Hukum Islam*, 5(1), 96–113.
- Tjahjaningsih, E., & Soliha, E. (2015). *Manajemen Pemasaran: Tinjauan Teoritis Serta Riset Pemasaran*. Semarang: Badan Penerbitan Universitas Stikubank Semarang.
- Tjiptono, F, Chandra. (2018). *Service, Quality dan Satisfaction* (Edisi 5) Yogyakarta: Andi
- Tjiptono. (2016). *Service, Quality & Satisfaction*. Yogyakarta: Andi
- Yee, Yeung, dan Cheng. (2016). An empirical study of employee loyalty, service quality and firm performance in the service industry. *International Journal of Production Economics* 124(1):109-120

DAFTAR RIWAYAT HIDUP

Yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Tiara Anggraeni
Alamat : Kp. Cikuda Rt 37 Rw 16 Desa Bojong Nangka,
Kecamatan Gunung Putri, Kabupaten Bogor
Tempat Tanggal Lahir : Bogor, 01 September 2000
Agama : Islam
Pendidikan :
• SD : SDN CIKUDA 02
• SMP : MTs DARUL FALAH CITEREUP
• SMK : SMK BUDINIAH 02 CITEREUP
• Perguruan Tinggi : Universitas Pakuan

Bogor, 23 Januari 2024

Peneliti,

(Tiara Anggraeni)

LAMPIRAN**Lampiran 1 Kuesioner Penelitian****KUESIONER PENELITIAN****ANALISIS KUALITAS PELAYANAN TERHADAP
KEPUASAN KONSUMEN
(Studi Kasus Restoran All You Can Eat Pochajjang Cibinong)**

Kepada
Yth. Bapak/Ibu
Pelanggan Restoran All You Can Eat Pochajjang Cibinong
Di Tempat

Dengan Hormat,

Sehubungan dengan penyusunan skripsi ini saya Tiara Anggraeni Fakultas Ekonomi dan Bisnis Jurusan Manajemen Universitas Pakuan. Adapun judul skripsi yang saya angkat adalah **“Analisis Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Konsumen (Studi Kasus Restoran All You Can Eat Pochajjang Cibinong)**. Saya bermaksud untuk melakukan sebuah penelitian dengan meminta kesediaan Bapak/Ibu yang telah saya pilih sebagai responden untuk dapat meluangkan waktunya, dengan mengisi kuesioner yang telah disediakan.

Jawablah pertanyaan yang diberikan dengan benar sesuai dengan kenyataan, kerahasiaan identitas Bapak/Ibu dijamin oleh peneliti. Semua jawaban yang diberikan akan membantu penulis dalam penelitian ini.

Atas perhatian dan bantuannya saya ucapkan terima kasih.

Bogor, November 2023
Hormat Saya,

Tiara Anggraeni

Bagian I

Pernyataan pada bagian I merupakan pernyataan yang berhubungan dengan identitas responden. Berilah tanda ceklis (✓) pada salah satu kolom yang tersedia

Identitas Responden

1. Jenis Kelamin:
 - Laki-laki
 - Perempuan

2. Usia:
 - 21-30 Tahun
 - 31-40 Tahun
 - 41-50 Tahun
 - > 51 Tahun

3. Penghasilan:
 - Rp. 1.000.000 – Rp. 3.000.000
 - Rp. 3.100.000 – Rp. 5.000.000
 - Lebih dari Rp. 5.000.000

Bagian II

Berilah tanda ceklis (✓) pada jawaban pertanyaan dibawah ini yang anda anggap paling mewakili responden pada kolom yang telah disediakan

Petunjuk Pengisian

1. Berilah tanda ceklis (✓) pada pilihan jawaban yang sudah tersedia yang dianggap paling mewakili anda pada kolom yang telah disediakan.
 2. Anda dapat memilih satu jawaban yang tepat
 3. Anda diminta menjawab semua pertanyaan sesuai dengan opini dibawah ini
- Keterangan:
- STS = Sangat Tidak Setuju
 - TS = Tidak Setuju
 - R = Ragu-ragu
 - S = Setuju
 - SS = Sangat Setuju

Kualitas Pelayanan

No	Pernyataan	Alternatif Jawaban				
		STS	TS	R	S	SS
Keandalan (<i>Reliability</i>)						
1	Karyawan restoran Pochajjang mengedepankan kecepatan pelayanan					
2	Karyawan Restoran All You Can Eat Pochajjang Cibinong Akurat dan ketepatan terhadap pelayanan pelanggan					
3	Pelayanan yang diberikan karyawan Restoran All You Can Eat Pochajjang Cibinong sesuai dengan yang diharapkan					
Daya Tanggap (<i>Responsiveness</i>)						
4	Karyawan Restoran All You Can Eat Pochajjang Cibinong cepat dalam melayani keluhan konsumen					
5	Karyawan Restoran All You Can Eat Pochajjang Cibinong tanggap dalam melayani konsumen					
6	Karyawan Restoran All You Can Eat Pochajjang Cibinong ramah dalam menyambut konsumen					
Jaminan (<i>Assurance</i>)						
7	Karyawan Restoran All You Can Eat Pochajjang Cibinong tidak ragu dalam memberikan pelayanan yang baik					
8	Karyawan Restoran All You Can Eat Pochajjang Cibinong memberikan jaminan dalam memberikan informasi yang jelas					
9	Karyawan Restoran All You Can Eat Pochajjang Cibinong sopan saat melakukan pelayanan					
Empati (<i>Empathy</i>)						
10	Karyawan Restoran All You Can Eat Pochajjang Cibinong mampu berkomunikasi dengan baik					
11	Karyawan Restoran All You Can Eat Pochajjang Cibinong bersedia menanggapi keluhan konsumen					
12	Karyawan Restoran All You Can Eat Pochajjang Cibinong memperhatikan kebutuhan pelayanan yang diinginkan oleh konsumen					
Bukti Fisik (<i>Tangible</i>)						
13	Fasilitas Restoran All You Can Eat Pochajjang Cibinong bersih					
14	Penampilan karyawan Restoran All You Can Eat Pochajjang Cibinong rapih					
15	Alat transaksi Restoran All You Can Eat Pochajjang Cibinong berfungsi dengan baik					

Kepuasan Konsumen

No	Pernyataan	Alternatif Jawaban				
		STS	TS	R	S	SS
Perasaan puas						
1	Puas pada Restoran All You Can Eat Pochajjang Cibinong karena pelayanan yang baik dan produk yang berkualitas					
2	Puas karena Restoran All You Can Eat Pochajjang Cibinong memberikan fasilitas sesuai yang dijanjikan					
3	Puas dengan pelayanan yang diberikan karena bersikap adil dan lebih mengutamakan apa yang diinginkan pelanggan					
Selalu membeli produk						
4	Pelanggan akan selalu membeli produk Restoran All You Can Eat Pochajjang Cibinong					
5	Restoran All You Can Eat Pochajjang Cibinong menjadi prioritas utama dalam memenuhi kebutuhan makanan					
6	Konsumen tetap setiap pada restoran Pochajjang walaupun ada kekecewaan					
Akan merekomendasikan kepada orang lain						
7	Merekomendasikan Restoran All You Can Eat Pochajjang Cibinong ke orang lain					
8	Mempromosikan restoran Pochajjang ke orang lain					
9	Menceritakan pengalaman baik tentang Restoran All You Can Eat Pochajjang Cibinong kepada orang lain					
Terpenuhinya harapan konsumen setelah membeli produk						
10	Kualitas produk Restoran All You Can Eat Pochajjang Cibinong sesuai dengan harapan pelanggan					
11	Terpenuhinya kebutuhan pelanggan atas jasa yang diberikan Restoran All You Can Eat Pochajjang Cibinong					
12	Puas karena karyawan Restoran All You Can Eat Pochajjang Cibinong memberikan pelayanan sesuai yang dijanjikan					

Lampiran 2 Jawaban Responden Variabel Kualitas Pelayanan

No	Pernyataan												Total
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	
1	5	4	5	4	4	4	5	4	5	5	3	4	63
2	4	5	5	5	2	5	4	5	5	3	5	4	64
3	4	5	5	5	2	3	5	4	3	4	4	3	60
4	5	5	4	4	3	3	5	5	3	3	4	5	61
5	4	3	4	5	4	5	3	4	3	5	4	5	63
6	5	5	4	3	5	3	3	3	4	4	4	5	60
7	4	3	5	4	2	4	4	5	3	5	4	4	57
8	3	4	4	3	4	5	5	4	5	5	5	5	65
9	5	4	5	4	2	4	5	4	5	4	3	4	61
10	3	5	5	5	4	5	3	5	4	4	5	4	64
11	4	5	4	4	4	2	4	4	3	4	4	3	58
12	5	4	4	4	3	3	5	5	4	3	4	4	59
13	4	3	4	5	2	5	3	4	3	5	4	5	59
14	5	4	4	3	4	2	4	3	4	4	4	5	58
15	4	3	5	4	2	4	4	5	3	4	4	5	62
16	3	4	4	2	4	5	5	5	4	5	5	2	61
17	5	4	4	4	2	2	5	4	5	5	4	3	58
18	5	4	5	3	4	4	2	5	5	4	3	3	61
19	5	5	5	4	4	2	5	4	3	3	3	4	61
20	4	5	4	2	4	4	4	5	5	4	4	4	60
21	3	4	4	4	5	4	2	4	3	5	4	3	58
22	4	5	4	4	3	3	4	3	4	4	4	5	58
23	4	3	4	4	4	3	3	5	4	5	4	5	62
24	4	4	3	3	3	4	2	4	5	5	4	3	55
25	4	3	5	4	2	4	4	4	5	4	4	4	56
26	3	4	4	2	2	5	2	5	4	4	5	5	57
27	5	5	4	5	4	5	5	4	3	4	4	5	63
28	5	4	5	3	2	5	4	5	4	4	3	3	60
29	5	4	4	4	5	4	4	4	3	5	3	5	63
30	4	5	4	4	4	4	5	3	4	4	4	3	62
31	5	4	5	4	4	4	5	5	3	3	3	4	59
32	3	4	3	4	5	4	4	5	4	5	3	4	58
33	3	5	4	5	2	5	4	4	5	5	5	5	66
34	3	3	4	5	5	3	5	5	5	4	4	4	62
35	4	5	4	4	3	5	5	4	3	4	4	4	60
36	3	4	4	5	4	5	3	5	5	3	4	5	61
37	4	5	4	4	5	5	4	4	3	5	5	4	65
38	5	4	5	4	4	4	4	3	4	4	4	5	62

No	Pernyataan												Total
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	
39	3	5	5	3	2	5	5	5	3	5	5	5	65
40	4	4	4	5	4	4	4	4	5	5	3	4	61
41	4	4	4	5	2	5	4	4	5	3	4	4	60
42	5	4	5	4	4	3	4	5	4	4	4	5	64
43	4	4	4	4	3	2	5	4	3	4	4	4	57
44	4	4	4	5	4	5	5	5	4	4	4	4	67
45	4	2	3	2	4	3	4	4	3	5	4	4	53
46	2	4	4	4	5	4	4	3	4	4	3	4	54
47	4	4	3	3	2	4	4	5	4	4	4	4	58
48	3	4	4	3	3	3	4	5	3	5	4	3	55
49	3	5	4	3	2	4	4	4	5	5	5	5	63
50	4	5	4	4	4	3	5	5	5	3	2	4	60
51	5	5	5	4	4	4	4	4	3	4	4	5	61
52	4	4	4	4	5	4	4	5	5	4	4	4	61
53	4	5	4	4	4	4	5	4	3	5	4	5	62
54	4	5	4	4	3	4	3	3	4	4	4	4	58
55	3	3	4	4	4	4	4	5	4	5	5	4	60
56	4	4	5	5	4	4	5	4	5	5	4	5	67
57	5	5	5	5	3	5	5	4	5	4	4	4	67
58	4	5	5	4	2	5	4	5	4	3	5	5	63
59	3	3	4	5	3	4	5	4	3	4	5	4	58
60	3	4	3	3	3	4	4	5	4	4	4	4	56
61	4	3	3	4	2	4	4	4	3	5	4	5	56
62	2	4	3	3	3	5	3	5	4	4	4	3	53
63	4	5	4	4	4	4	5	5	3	4	4	5	65
64	4	5	4	4	2	4	4	5	4	5	4	5	61
65	4	2	3	4	4	4	4	5	5	5	5	4	59
66	4	4	4	3	3	4	3	5	3	4	4	4	57
67	4	5	4	5	2	5	5	4	3	4	4	4	62
68	3	4	5	4	4	3	5	5	5	4	5	4	62
69	3	3	4	4	3	4	3	4	3	5	4	4	55
70	3	4	4	4	3	4	4	3	4	3	4	4	56
71	4	3	3	5	4	4	5	5	4	5	5	4	62
72	5	4	5	3	3	4	4	5	5	5	4	3	60
73	3	4	4	5	3	5	5	2	2	5	4	4	58
74	4	2	4	5	4	3	4	5	5	4	4	5	61
75	4	5	4	5	4	5	5	4	3	3	3	4	64
76	5	3	4	5	3	5	4	5	5	4	4	4	64
77	3	4	5	5	5	5	4	4	3	5	5	3	62
78	5	5	4	5	2	5	3	3	4	3	5	4	60
79	3	4	4	5	4	5	3	5	2	5	3	4	58

No	Pernyataan												Total
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	
80	4	2	5	4	2	4	4	2	5	5	5	4	56
81	2	5	3	4	3	5	4	4	5	3	5	5	62
82	5	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	64
83	4	4	5	3	5	5	4	4	3	3	3	3	59
84	3	5	4	4	3	4	4	5	3	4	3	2	57
85	5	4	5	4	4	4	5	4	3	3	4	3	58
86	5	4	5	3	2	4	4	3	2	4	3	4	55
87	4	5	4	4	5	5	5	5	4	4	4	5	65
88	4	4	5	4	4	3	5	5	4	5	5	2	62

Lampiran 3 Jawaban Responden Variabel Kepuasan Konsumen

No	Pernyataan										Total
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	
1	5	3	5	3	3	4	5	4	5	5	49
2	3	4	4	3	5	5	4	5	5	3	48
3	4	3	4	5	4	3	5	4	3	4	46
4	3	5	4	3	5	3	5	5	3	3	47
5	4	4	4	5	4	5	3	4	3	5	50
6	4	5	4	4	5	3	3	3	4	4	46
7	5	5	5	5	4	4	4	5	3	5	52
8	5	4	3	4	5	5	5	4	5	5	54
9	4	4	5	3	3	4	5	4	5	4	48
10	3	4	4	3	5	5	3	5	4	4	48
11	4	3	4	4	3	2	4	4	3	5	44
12	3	5	4	4	4	3	5	5	4	3	48
13	4	4	4	4	4	5	3	4	3	5	49
14	3	4	4	5	5	2	4	3	4	4	46
15	4	5	5	2	4	4	4	5	3	4	50
16	5	5	4	3	3	5	5	5	4	5	54
17	5	4	3	3	5	2	5	4	5	5	49
18	5	3	3	4	4	4	2	5	5	4	46
19	5	4	4	3	4	2	5	4	3	3	47
20	4	5	4	3	5	4	4	5	5	4	51
21	4	4	4	4	5	4	2	4	3	5	46
22	4	5	4	3	5	3	4	3	4	4	46
23	5	5	4	3	3	3	3	5	4	5	47
24	5	4	4	4	2	4	2	4	5	5	47
25	4	4	5	4	4	4	4	4	5	4	49
26	4	4	4	5	5	5	2	5	4	5	52
27	4	4	3	3	4	5	5	4	3	5	48
28	3	5	3	5	5	5	4	5	4	4	51
29	4	4	4	3	4	4	4	4	3	5	47
30	3	3	3	4	3	4	5	4	4	4	47
31	4	5	3	3	4	4	5	5	3	3	46
32	5	5	5	5	5	4	4	5	4	5	55
33	5	4	4	4	4	5	4	4	5	5	53
34	3	4	4	4	3	3	4	4	5	4	48
35	5	3	4	5	2	4	3	5	3	4	45
36	3	5	5	4	4	3	5	4	5	3	49
37	4	4	4	5	5	5	5	5	3	5	52
38	4	5	5	5	5	4	5	3	4	4	51

No	Pernyataan										Total
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	
39	5	5	3	4	4	5	4	3	3	5	48
40	5	3	4	4	4	5	5	4	5	5	52
41	4	4	4	3	5	4	4	5	5	3	49
42	5	4	4	4	4	4	4	3	4	4	49
43	4	4	4	4	5	4	3	5	3	5	48
44	3	5	4	3	4	3	4	3	4	4	45
45	4	4	3	2	3	5	5	3	3	5	44
46	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	49
47	4	5	4	3	3	4	5	5	4	4	48
48	5	5	5	5	5	5	2	4	3	5	53
49	5	3	2	4	5	5	3	3	5	5	46
50	3	4	4	5	4	4	3	5	5	5	48
51	5	5	5	4	5	3	4	4	3	5	49
52	4	4	4	4	5	4	4	3	5	4	51
53	4	5	4	4	4	5	3	5	3	5	49
54	4	5	3	3	3	4	5	3	4	4	47
55	5	3	4	4	5	5	5	5	4	5	53
56	4	4	3	5	4	5	3	3	5	5	50
57	5	5	5	5	3	4	4	2	5	4	51
58	4	5	5	4	2	4	5	3	4	3	48
59	4	3	4	4	5	4	5	4	3	4	47
60	3	4	3	3	5	4	3	4	4	4	44
61	4	3	3	4	2	5	5	5	3	5	45
62	5	4	3	3	3	4	3	4	4	4	45
63	4	5	4	4	4	3	4	3	3	4	44
64	5	5	4	2	5	5	4	2	4	5	48
65	4	2	3	4	4	5	5	5	5	5	50
66	4	4	3	3	5	4	4	4	3	5	48
67	5	5	4	5	2	4	4	3	3	4	46
68	5	4	5	4	4	3	5	2	5	5	50
69	3	3	4	4	3	5	4	4	3	5	46
70	4	4	4	4	3	4	5	5	4	3	48
71	4	3	3	5	4	5	5	5	4	5	51
72	5	4	5	3	3	5	4	4	5	5	48
73	3	4	4	4	5	3	4	4	2	5	47
74	4	2	4	5	4	4	5	5	5	4	50
75	4	5	4	2	5	4	4	4	3	4	46
76	5	3	4	4	5	4	4	5	5	4	51
77	3	4	5	5	5	5	4	3	3	5	49
78	5	5	4	2	5	4	4	3	4	3	46
79	4	4	4	5	5	4	4	4	2	5	47

No	Pernyataan										Total
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	
80	5	2	3	4	5	5	3	4	5	5	49
81	5	5	4	4	5	5	5	5	5	4	57
82	5	4	4	4	4	3	4	2	4	5	46
83	4	4	5	3	5	4	5	3	3	4	47
84	5	5	4	3	3	4	4	5	3	4	49
85	5	4	5	4	4	4	4	4	3	3	47
86	5	4	5	3	5	4	5	3	2	4	45
87	4	5	4	4	5	5	4	5	4	4	52
88	4	4	5	4	4	3	4	5	4	5	49

Lampiran 4 Uji Validitas

Variabel Kualitas Pelayanan

		Correlations												
		P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	Tot
P1	Pearson Correlation	1	.550**	.683**	.657**	.571*	.596*	.511**	.143	.337	.300	.284	.541**	.632**
	Sig. (2-tailed)		.002	.000	.000	.001	.001	.004	.451	.068	.107	.128	.002	.000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
P2	Pearson Correlation	.550**	1	.523**	.509**	.580*	.388*	.580**	.083	.176	.103	.078	.286	.770**
	Sig. (2-tailed)	.002		.003	.004	.001	.034	.001	.662	.352	.590	.682	.125	.000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
P3	Pearson Correlation	.683**	.523**	1	.491**	.296	.489*	.429*	.184	.327	.245	.279	.481**	.773**
	Sig. (2-tailed)	.000	.003		.006	.113	.006	.018	.330	.078	.191	.135	.007	.000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
P4	Pearson Correlation	.657**	.509**	.491**	1	.573*	.363*	.482**	.261	.445*	.377*	.363*	.404*	.679**
	Sig. (2-tailed)	.000	.004	.006		.001	.049	.007	.164	.014	.040	.049	.027	.000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
P5	Pearson Correlation	.571**	.580**	.296	.573**	1	.498*	.624**	.095	.140	.160	.231	.120	.654**
	Sig. (2-tailed)	.001	.001	.113	.001		.005	.000	.617	.460	.398	.219	.528	.000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
P6	Pearson Correlation	.596**	.388*	.489**	.363*	.498*	1	.524**	.286	.321	.318	.305	.396*	.207
	Sig. (2-tailed)	.001	.034	.006	.049	.005		.003	.125	.084	.086	.102	.030	.072
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
P7	Pearson Correlation	.511**	.580**	.429*	.482**	.624*	.524*	1	.239	.186	.412*	.141	.136	.674**
	Sig. (2-tailed)	.004	.001	.018	.007	.000	.003		.203	.325	.024	.457	.475	.000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
P8	Pearson Correlation	.143	.083	.184	.261	.095	.286	.239	1	.545**	.275	.326	.564**	.231
	Sig. (2-tailed)	.451	.662	.330	.164	.617	.125	.203		.002	.141	.079	.001	.063
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
P9	Pearson Correlation	.337	.176	.327	.445*	.140	.321	.186	.545**	1	.378*	.476**	.776**	.681**
	Sig. (2-tailed)	.068	.352	.078	.014	.460	.084	.325	.002		.040	.008	.000	.000

	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	
P10	Pearson Correlati on	.300	.103	.245	.377 *	.160	.318	.412*	.275	.378 *	1	.573 **	.358	.676 **
	Sig. (2- tailed)	.107	.590	.191	.040	.398	.086	.024	.141	.040		.001	.052	.001
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
P11	Pearson Correlati on	.284	.078	.279	.363 *	.231	.305	.141	.326	.476 **	.573 **	1	.477 **	.648 **
	Sig. (2- tailed)	.128	.682	.135	.049	.219	.102	.457	.079	.008	.001		.008	.000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
P12	Pearson Correlati on	.541 **	.286	.481 **	.404 *	.120	.396*	.136	.564 **	.776 **	.358	.477 **	1	.692* *
	Sig. (2- tailed)	.002	.125	.007	.027	.528	.030	.475	.001	.000	.052	.008		.000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
P13	Pearson Correlati on	.432 **	.222	.423 *	.211 *	.120	.326*	.126	.264 **	.376 **	.458	.277 **	1	.697* *
	Sig. (2- tailed)	.003	.122	.001	.007	.028	.020	.175	.011	.080 0	.012	.823		.000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
P14	Pearson Correlati on	.341 **	.386	.681 **	.504 *	.620	.796*	.336	.264 **	.476 **	.858	.577 **	1	.749* *
	Sig. (2- tailed)	.012	.025	.007	.027	.028	.020	.035	.001	.000	.042	.002		.000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
P15	Pearson Correlati on	.211	.216	.281	.104	.120	.196	.136	.564	.776	.358	.477	1	.320
	Sig. (2- tailed)	.102	.125	.107	.127	.528	.130	.475	.101	.100	.152	.108		.210
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
Tot	Pearson Correlati on	.769 **	.608 **	.671 **	.751 **	.625* *	.690* *	.659**	.519 **	.663 **	.581 **	.598 **	.712 **	1
	Sig. (2- tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.003	.000	.001	.000	.000	
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30

*. Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

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

P10	Pearson Correlati on Sig. (2- tailed) N	.756* .000 30	.496* .005 30	.442* .014 30	.450* .012 30	.233 .215 30	.465** .010 30	.875** .000 30	.473** .008 30	.524** .003 30	1 30	.641** .000 30	.465** .010 30	.782** .000 30
P11	Pearson Correlati on Sig. (2- tailed) N	.894* .000 30	.640* .000 30	.292 .117 30	.265 .157 30	.576** .001 30	.487** .006 30	.532** .002 30	.522** .003 30	.493** .006 30	.641** .000 30	1 30	.487** .006 30	.643** .000 30
P12	Pearson Correlati on Sig. (2- tailed) N	.467* .009 30	.429* .018 30	.357 .053 30	.362* .049 30	.380* .038 30	1.00** .000 30	.446* .013 30	.608** .000 30	.781** .000 30	.465** .010 30	.487** .006 30	1 30	.707** .000 30
Tot	Pearson Correlati on Sig. (2- tailed) N	.677* .000 30	.660* .000 30	.514** .004 30	.474** .008 30	.502** .005 30	.673** .000 30	.647** .000 30	.587** .001 30	.685** .000 30	.638** .000 30	.684** .000 30	.673** .000 30	1 30

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

* . Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

Lampiran 5 Uji Reliabilitas

Hasil Uji Reliabilitas Variabel Kualitas Pelayanan

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.901	15

Hasil Uji Reliabilitas Variabel Kepuasan Konsumen

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.916	12