

***ANALISIS KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN PADA RUMAH MAKAN. H. FAUZAN BANJARMASIN***

**ABSTRAK**

Rayendra Rafli<sup>1</sup>, Hj. Lamsah<sup>2</sup>, Ervica Zamilah<sup>3</sup>

Manajemen, 61201, Ekonomi, Universitas Islam Kalimantan Muhammad Arsyad Al-Banjari  
Banjarmasin, 18.31.0419

Manajemen, 61201, Ekonomi, Universitas Islam Kalimantan Muhammad Arsyad Al-Banjari  
Banjarmasin, 1125126201

Manajemen, 61201, Ekonomi, Universitas Islam Kalimantan Muhammad Arsyad Al-Banjari  
Banjarmasin, 1130077601

Email :

**Rayendra Rafli. NPM.18.31.0419 : "ANALISIS KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN PADA RUMAH MAKAN. H. FAUZAN BANJARMASIN Pembimbing I : Ibu HJ. Lamsah, dan Pembimbing II : Ibu Ervica Zamilah.**

Rumusan masalah penelitian ini adalah: 1) Bagaimana kualitas pelayanan yang ada guna meningkatkan kepuasan konsumen terhadap Rumah Makan H. Fauzan Banjarmasin? 2) Bagaimana kualitas pelayanan yang seharusnya dilakukan dalam meningkatkan kepuasan konsumen terhadap Rumah Makan H. Fauzan Banjarmasin?

Jenis penelitian yang digunakan adalah deskriptif kualitatif. Berdasarkan hasil penelitian secara umumnya bahwa pelayanan yang diberikan oleh RM. H. Fauzan Banjarmasin kepada para konsumen dapat memberikan kepuasan. Hal ini didukung oleh kualitas pelayanan yang dilihat dari 5 dimensi ; *tangibles*, *emphaty*, *reliability*, *responsiveness*, dan *assurance* mempunyai pengaruh yang besar terhadap kepuasan pelanggan.

Hasil dari penelitian ini adalah Dari 100 responden yang diteliti dan telah memberikan jawaban atas 5 (lima) faktor pelayanan dapat diperoleh rata-rata pelayanan dengan jumlah 260 - 340. Sesuai pada jumlah range skor dengan demikian dinyatakan bahwa tingkat pelayanan pada RM. H. Fauzan Banjarmasin cukup memuaskan dapat diterima. Dari ke-5 (kelima) dimensi kualitas pelayanan, yang memberikan pengaruh paling dominan adalah dimensi *reliability*. Sebaiknya RM. H. Fauzan mempertahankan dimensi *reliability* (kemampuan untuk menunjukkan atau melaksanakan pelayanan yang dijanjikan secara tepat dan dapat dipercaya).

**Kata Kunci : Kualitas Pelayanan, Kepuasan Konsumen**

**ABSTRACT**

*The formulation of this research problem is: 1) How is the quality of existing services to increase consumer satisfaction with H. Fauzan Banjarmasin Restaurant? 2) What is the quality of service that should be done in increasing consumer satisfaction with H. Fauzan Banjarmasin Restaurant?*

*The type of research used is descriptive qualitative. Based on the results of the study in general, the services provided by RM. H. Fauzan Banjarmasin to consumers can provide satisfaction.*

*This is supported by the quality of service seen from 5 dimensions; *tangibles*, *emphaty*, *reliability*, *responsiveness*, and *assurance* have a great influence on customer satisfaction. The results of this study are From 100 respondents studied and have given answers to 5 (five) service factors, an average service can be obtained with a total of 260 - 340. According to the number of score ranges it is thus stated that the level of service is at RM. H. Fauzan Banjarmasin is quite satisfactory acceptable. Of the 5 (fifth) dimensions of service quality, the one that*

*exerts the most dominant influence is the reliability dimension. Preferably RM. H. Fauzan maintains the dimension of reliability (the ability to demonstrate or carry out the promised services precisely and reliably).*

***Keywords : Service Quality, Customer Satisfaction***

## **PENDAHULUAN**

Banjarmasin merupakan ibukota Kalimantan selatan dengan jumlah penduduk terbesar. Jumlah penduduk Kota Banjarmasin yang besar memberikan dampak pada daya beli yang cukup tinggi dan kebutuhan akan jasa semakin meningkat. Melihat kondisi tersebut usaha dibidang jasa kuliner menjadi prospek yang bagus ,berbagai macam jasa kuliner yang ditawarkan misalnya rumah makan, depot kaki lima tepi jalan sampai dengan *restaurant* mewah yang menyajikan menu serta pelayanan yang mewah pula.

Di tengah persaingan yang semakin kompetitif pemilik usaha dituntut untuk mempertahankan konsumen serta mampu meningkatkan konsumen agar bisnisnya tetap bertahan. Strategi pemasaran harus berorientasi kepada kepuasan konsumen. Salah satu upaya yang dapat dilakukan untuk menghadapi persaingan dengan rumah makan lain yang sebagian besar menyediakan menu makanan yang sama adalah memberikan pelayanan terbaik . Kualitas pelayanan yang baik akan mempengaruhi kepuasan konsumen .

Pelayanan yang di berikan kepada konsumen yang jika melebihi apa yang diharapkan oleh konsumen akan membuat mereka merasa lebih puas dan akan kembali datang. Sehingga Pemilik usaha perlu mengetahui perilaku pelanggan dalam membeli, menggunakan dan mengevaluasi kembali jasa pelayanan yang ada dalam rangka pemenuhan dan pemuas kebutuhan konsumen.

## **METODE PENELITIAN**

### **1. Penelitian lapangan (Field Research)**

Dalam penelitian ini diperoleh berdasarkan pengamatan langsung ke perusahaan. Dimana data dikumpulkan tentang kegiatan restoran tersebut, pelaksanaan peningkatan produktifitas kerja karyawan.

### **2. Penelitian keperpustakaan (Library Research)**

Untuk melengkapi data yang diperoleh dari penelitian lapangan maka penulis melengkapinya dengan membaca dan mempelajari buku (literatur) yang ada hubungannya dengan materi skripsi yang akan disampaikan dan juga dihubungkan dengan teori-teori manajemen sumber daya manusia.

### **3. Analisa data**

Dari data yang telah terkumpul penulis mencoba menelaahnya dengan menggunakan dasar teori sehingga diperoleh suatu kesimpulan yang kemudian dituangkan/dibuat kedalam penulisan skripsi ini.

## **ANALISIS DAN PEMBAHASAN**

Berdasarkan hasil pengumpulan data melalui kuesioner kepada pelanggan yang dijadikan sebagai responden, maka dapat diketahui karakteristik setiap pelanggan dengan harapan bahwa informasi ini dapat menjadi masukan bagi RM. H. Fauzan Banjarmasin dalam menyusun strategi kualitas pelayanan yang sesuai dengan karakteristik pelanggannya di masa yang akan datang.

Karakteristik/identitas responden yang diukur dalam kuesioner meliputi: karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin, usia, tingkat pendidikan terakhir, dan profesi/pekerjaan. Diharapkan berdasarkan identitas atau karakteristik tersebut dapat memberikan masukan untuk menyusun strategi pelayanan yang sesuai di masa yang akan datang.

Berdasarkan hasil penelitian dan setelah dilakukan penghitungan dari data yang dikumpulkan diketahui bahwa untuk indikator kualitas pelayanan produk responden merasa cukup puas, bisa dilihat dari jumlah sampel 100 orang responden yang memberikan jawaban tidak puas sebanyak 0 orang responden atau 0%, kurang puas 15 orang responden atau sekitar 15,00% , sedangkan jawaban cukup puas 36 orang atau 36,00% serta responden menjawab puas 34 orang atau 34,00%. Sisanya sebanyak 15 orang menjawab sangat puas atau 15%.

Untuk indikator Tarif yang dikenakan responden merasa cukup puas. Hal ini didukung oleh jawaban dimana dari 100 responden yang menjawab tidak puas 2 orang responden atau 2%, yang menjawab kurang puas 20 orang responden atau 20%, cukup puas 33 orang responden atau 33%, puas 33 orang responden atau 33% serta yang menjawab sangat puas 12 orang responden atau 12%.

Indikator Jaminan atas mutu pelayanan dan produk pada responden merasa cukup puas. Dari jumlah responden sebanyak 100 responden yang menjawab tidak puas sebanyak 0 orang, kurang puas 16 orang responden atau 16% ,

cukup puas 43 orang responden atau 43%, puas 33 orang responden atau 33% dan sisanya 9 orang responden atau 9% merasa sangat puas.

Sedangkan untuk indikator biaya responden merasa cukup puas dari 100 responden yaitu 0 orang menjawab tidak puas, 23 orang menjawab kurang puas, 37 orang responden menjawab cukup puas, 29 orang menjawab puas, Sisanya 11 orang responden menjawab sangat puas.

## **PENUTUP**

1. Berdasarkan hasil penelitian secara umumnya bahwa pelayanan yang diberikan oleh RM. H. Fauzan Banjarmasin kepada para konsumen dapat memberikan kepuasan. Hal ini didukung oleh kualitas pelayanan yang dilihat dari 5 dimensi ; tangibles, emphaty, reliability, responsiveness, dan assurance mempunyai pengaruh yang besar terhadap kepuasan pelanggan
2. Sebaiknya mempertahankan dimensi reliability (kemampuan untuk menunjukkan atau melaksanakan pelayanan yang dijanjikan secara tepat dan dapat dipercaya).

## **DAFTAR PUSTAKA**

- ....., Pedoman Penulisan dan Bimbingan Skripsi, Penerbit Lembaga Penerbit Fakultas Ekonomi Universitas Islam Kalimantan Banjarmasin.
- FakultasEkonomi, 2022., *PedomanPenulisan Dan Bimbingan Serta Ujian Skripsi*, Fakultas Ekonomi Universitas Islam Kalimantan, Banjarmasin

- Handayani, T. H. 2013. Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan Maskapai Penerbangan Garuda Indonesia Di Kota Solo. Naskah Publikasi.
- Harjanto, R. N. 2010. Analisis Pengaruh Harga, Produk, Kebersihan, Dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan (Studi Kasus Pada Restoran Mamamia Cabang Mrican Semarang). Skripsi Manajemen.
- Kumara, I.W.S.E., dan Utama,I.W.M. 2016. Pengaruh Pelatihan Terhadap KinerjaKaryawan Dengan Mediasi Kepemimpinan Pada Hotel Satriya CottagesKuta-Bali. E-Jurnal Manajemen Unud. Vol.5No.3.
- Sutrayoga, A. S. H. P., dan Pramudana, K. A. S. 2013. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Bengkel Mobil Paramitha Auto Graha (PAG) Denpasar. Skripsi Manajemen.
- Tombokan, F., Kawet, L., dan Uhing, Y. 2015. Pengaruh Kualitas Pelayanan Citra Merek Terhadap Kepuasan Konsumen Pengguna Taplus BNI Kantor Cabang Utama Manado.Jurnal EMBA Vol.3, No.3.
- Panggabean, Helena (2012). Pengaruh Kualitas Terhadap Kepuasan Pelanggan TRAC – ASTRA RENT A CAR Jawa Barat TAHUN 2012.Universitas Telkom Bandung
- Paramitha, A. A Ayu Atika (2013). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Pelanggan Garuda Indonesia di Denpasar. Jurnal Manajemen, Strategi Bisnis, dan Kewirausahaan. Vol 7. No 1. 2013.
- Yamit, Zulian (2011). Manajemen Produksi dan Operasi, Edisi pertama, Yogyakarta:Penerbit Ekonisia FE UII
- Yamit, Zulian. 2013. Manajemen Kualitas Produk dan Jasa, Edisi Pertama. Yogyakarta: Ekonisia Putra, Magestha, Hikma. (2016). *Analisis Pengendalian Persediaan Bahan Baku DenganMenggunakan Metode MRP*. Skripsi Universitas Islam Indonesia, 1-83.
- Taufiq, Ahmad., & Slamet, A. (2014). *Pengendalian Persediaan Bahan Baku DenganMetode Economic Order Quantity (EOQ) Pada Salsa Bakery Jepara*. Management Analysis Journal, 1-6.

**ANALISIS KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN  
PADA RUMAH MAKAN. H. FAUZAN  
BANJARMASIN**

**ARTIKEL**



**Oleh :**

**RAYENDRA RAFLI**  
**NPM : 18.31.0419**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN  
FAKULTAS EKONOMI  
UNIVERSITAS ISLAM KALIMANTAN  
MUHAMMAD ARSYAD AL-BANJARI  
BANJARMASIN**

**2022**