

ANALISIS PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN (STUDI KASUS PADA WARUNG BAKSO DAN MIE AYAM ELLA SEKUMPUL)

M. Riki Umar Dani¹, Akhmad Samhudi², Teguh Wicaksono³

Fakultas Ekonomi
Program Studi Manajemen
Universitas Islam Kalimantan Muhammad Arsyad Al Banjari
Email: m.rikiumardani@gmail.com

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan 1. Untuk menganalisis pengaruh variabel bukti fisik terhadap kepuasan pelanggan pada Warung Bakso dan Mie Ayam ELLA, 2. Untuk menganalisis pengaruh variabel keandalan terhadap kepuasan pelanggan pada Warung Bakso dan Mie Ayam ELLA, 3. Untuk menganalisis pengaruh variabel daya tanggap terhadap kepuasan pelanggan pada Warung Bakso dan Mie Ayam ELLA, 4. Untuk menganalisis pengaruh variabel jaminan terhadap kepuasan pelanggan pada Warung Bakso dan Mie Ayam ELLA, 5. Untuk menganalisis pengaruh variabel empati terhadap kepuasan pelanggan pada Warung Bakso dan Mie Ayam ELLA.

Penelitian ini menggunakan rancangan penelitian deskriptif kuantitatif dan merupakan penelitian survey. Dalam populasi penelitian ini populasi penelitiannya adalah pembeli di warung Bakso dan Mie Ayam ELLA Sekumpul dan Sampel sebesar 30 responden dengan analisis data Regresi Linier berganda.

Hasil penelitian menunjukkan 1) Dari hasil Deskripsi jawaban responden tentang Kualitas pelayanan di Bakso dan Mie Ayam ELLA menyatakan setuju, hal ini dapat dilihat dari skor rata-rata yang dihasilkan sebesar 3,4, yang termasuk kepada rentang pilihan jawaban setuju (S), 2) Dari hasil deskripsi jawaban responden tentang Kepuasan pelanggan di Sekumpul, hasil perhitungan menunjukkan bahwa pegawai menyatakan setuju, hal ini dapat dilihat dari mean rata-rata yang dihasilkan sebesar 3,46 dan berdasarkan rentang mean rata-rata berada pada interval 3,00-4,00 yang berarti setuju, 3) Dengan demikian maka dapat disimpulkan bahwa H_0 ditolak dan H_1 diterima. Artinya pengaruh signifikan yang sedang dan searah antara kualitas pelayanan dengan kepuasan pelanggan di Bakso dan Mie Ayam ELLA. Berdasarkan output di Bab IV, diketahui nilai signifikansi atau sig. (2-tailed) sebesar 0,028, karena nilai sig. (2-tailed) $0,028 < 0,05$ maka artinya terdapat hubungan yang signifikan antara kualitas pelayanan dengan kepuasan pelanggan di Bakso dan Mie Ayam ELLA dengan demikian dapat diartikan bahwa kualitas pelayanan semakin ditingkatkan maka akan mempengaruhi kepuasan pelanggan.

Kata Kunci: Kualitas Pelayanan, Kepuasan Pelanggan

ABSTRACT

This study aims to: 1. To analyze the effect of physical evidence variables on customer satisfaction in ELLA Chicken Meatballs and Noodle Shops, 2. To analyze the effect of reliability variables on customer satisfaction in ELLA Chicken Meatballs and Noodle Shops, 3. To analyze the effect of responsiveness variables on customer satisfaction on ELLA Chicken Meatballs and Noodle Shops, 4. To analyze the effect of guarantee variables on customer satisfaction on ELLA Chicken Meatballs and Noodle Shops, 5. To analyze the influence of empathy variables on customer satisfaction on ELLA Chicken Meatballs and Noodle Shops.

This research uses descriptive quantitative research design and is a survey research. In this study population the research population were buyers at the Meatball and Noodle Restaurant of ELLA Sekumpul and Samples totaling 30 respondents with multiple Linear Regression data analysis.

The results showed 1) From the results of the description of respondents' answers about Quality of service in Meatballs and Chicken Noodle ELLA stated agree, this can be seen from the average score generated by 3.4, which belongs to the range of answer choices agree (S), 2) From the description of respondents' answers about customer satisfaction at the sekumpul, the calculation results show that the employees agreed, this can be seen from the average mean generated by 3.46 and based on the range of the average mean at intervals 3.00-4.00 which means to agree, 3) Thus it can be concluded that H_0 is rejected and H_1 is accepted. This means that a significant and moderate influence between service quality and customer satisfaction in Meatballs and Chicken Noodle ELLA. Based on the output in Chapter IV, the significance value or sig is known. (2-tailed) of 0.028, because the value of sig. (2-tailed) $0.028 < 0.05$, it means that there is a significant relationship between service quality with customer satisfaction in Meatballs and ELLA Chicken Noodles so that it can be interpreted that the quality of service is increasingly improved, it will affect customer satisfaction.

Keywords: *Service Quality, Customer Satisfaction*

PENDAHULUAN

Masyarakat Indonesia cenderung lebih menyukai memenuhi kepentingan pangan mereka dengan mengkonsumsi makanan yang dibeli dari restoran, warung, dan lainnya. Hal tersebut dikarenakan budaya yang muncul seperti malas untuk memasak sendiri dirumah dan cita rasa masakan restoran yang memiliki image lebih enak dari pada masakan buatan sendiri. Berdasarkan pada fakta diatas, banyak perusahaan yang tertarik untuk membuka bisnis makanan untuk memenuhi kebutuhan tersebut. Selain dari nilai investasi yang cenderung lebih kecil, juga adanya potensi pasar yang besar. Semakin sesaknya persaingan, membuat pelanggan memiliki lebih banyak pilihan alternatif produk, harga serta kualitas yang bervariasi dari pesaing, sehingga pelanggan selalu mencari nilai tambah yang dianggap paling besar dari beberapa produk yang diberikan..

Kualitas layanan memiliki signifikansi yang erat terhadap kepuasan pelanggan. Kualitas layanan memberikan dorongan terhadap pelanggan untuk mempererat ikatan hubungan yang kuat dengan perusahaan. Dalam jangka panjang ikatan seperti ini memungkinkan perusahaan untuk memahami dengan seksama harapan pelanggan serta kebutuhan mereka. Dengan begitu, perusahaan bisa menambah kepuasan pelanggan dimana perusahaan memaksimalkan pengalaman yang baik untuk para pelanggan dan meminimalkan atau metiadakan pengalaman yang kurang baik bagi para pelanggan (Tjiptono,1996). Menurut Buchari Alma (2011) berpandangan kualitas pelayanan yang diterima pelanggan lebih baik atau sama dengan yang diharapkan, maka pelanggan akan puas dan cenderung akan mencobanya kembali, begitu pula sebaliknya. Kualitas pelayanan merupakan sebuah cara yang digunakan untuk menarik konsumen pada masa sekarang ini. Hal tersebut dibutuhkan perusahaan bisnis kuliner agar dapat menarik pelanggan, diperlukan kualitas pelayanan yang baik sehingga dapat membangun kepuasan dari pelanggan. Kotler (2007) berpendapat kepuasan pelanggan merupakan perasaan gembira atau kecewa dari seseorang yang berasal dari perbandingan antara kesan terhadap hasil produk. Yamit (2005) menjelaskan ada dua elemen yang memengaruhi yaitu harapan dan kinerja. Kinerja adalah persepsi pelanggan terhadap apa yang diterima setelah mengkomunikasi produk. Harapan adalah pikiran pelanggan tentang apa yang akan diterimanya apabila ia mengkonsumsi produk. Kepuasan pada dasarnya merupakan langkah awal dalam perbandingan antara pelanggan dengan hasil evaluasi, dan bisa menghasilkan sesuatu yang nyaman secara batiniah. Perusahaan yang fokus pada

konsumen harus teliti atau mahir dalam membentuk serta menjaga hubungan baik dengan pelanggan atau konsumennya.

METODE

Pada penelitian ini metode penelitian yang digunakan penulis adalah metode kuantitatif dengan penelitian survei. Subjek dari penelitian ini ada pada bagian kualitas pelayanan pada kepuasan pelanggan. Yang menjadi objek penelitian ini adalah Bakso dan Mie ayam ELLA yang beralamat di Sekumpul Martapura.

Variabel bebas penelitian ini ialah kualitas pelayanan (X), sedangkan variabel terikat dalam penelitian ini kepuasan pelanggan (Y). Pada penelitian ini ada dua jenis sumber data yang digunakan, sebagai berikut. (1) Data primer yang dikumpulkan dalam penelitian ini merupakan hasil dari tanggapan responden terhadap variabel-variabel penelitian yang akan diuji. (2) Data sekunder ini diperoleh dari literatur-literatur, jurnal-jurnal penelitian terdahulu, majalah maupun data dokumen perusahaan yang diperlukan dalam penelitian ini.

Teknik Pengumpulan Data yang digunakan dalam penelitian ini ialah sebagai berikut.

1. Wawancara

Wawancara digunakan untuk memperluas pandangan peneliti tentang data-data lain yang mungkin tidak bisa didapatkan dari kuesioner. Data di sini lebih pada data internal perusahaan yang mungkin kurang diketahui oleh sampel. Selain itu wawancara juga digunakan untuk melengkapi data yang terkumpul melalui kuesioner.

2. Angket atau Kuesioner

Penyusunan angket tersebut berdasarkan dengan indikator penelitian yang sudah ditetapkan. Angket yang disebarakan terdiri dari 19 soal dengan opsi skala Likert. Data yang diperoleh selanjutnya diolah dengan terlebih dahulu dibuat tabulasi. Dan selanjutnya di uji dengan regresi linear berganda dengan bantuan SPSS 24.

Populasi dalam penelitian ini adalah pembeli di warung bakso dan mie ayam ELLA dan sampel pada penelitian menggunakan teknik *random sampling*. Ukuran sampel yang layak adalah dari 30 sampai 500 (Sugiyono 2018) pengambilan sampel dilakukan dengan menggunakan teknik. Berdasarkan teori tersebut sampel yang diambil sebanyak 30 orang pembeli di warung bakso dan mie ayam ELLA..

Analisis data dalam penelitian ini menggunakan metode kuantitatif yang menggunakan uji regresi linear berganda. Analisis regresi linear berganda berfungsi untuk mencari pengaruh dari dua atau lebih variabel independen (variabel bebas atau X) terhadap variabel dependen (variabel terikat atau Y). sebelum melakukan uji regresi berganda, harus melengkapi persyaratan uji yang harus terpenuhi dalam model regresi. Persyaratan ini dibuktikan melalui uji asumsi klasik.

HASIL PENELITIAN

1. Pengaruh Bukti Fisik terhadap kepuasan pelanggan pada Warung Bakso dan Mie Ayam ELLA

Untuk mengetahui pengaruh bukti fisik terhadap kepuasan pelanggan di Warung Bakso dan Mie Ayam ELLA dengan menggunakan analisis deskripsi. Dengan menggunakan distribusi frekuensi seperti untuk menghitung mean, nilai min-max dan range. Berdasarkan hasil tabel hasil mean pada bukti fisik (X1) dapat dilihat hasil mean pada bukti fisik sebesar 3,57, dengan min-max pada motivasi kerja sebesar 7 – 15 dan range pada motivasi kerja sebesar 8. Sehingga variabel Kualitas pelayanan yaitu bukti fisik dapat dikategorikan sebagai baik.

Hasil penelitian ini menunjukkan “variabel Kualitas Pelayanan yaitu bukti fisik (X₂) berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan yang memiliki besar pengaruh 16% dengan nilai signifikansi 0,020 (<0,05)”. Dengan demikian, hipotesis H₀ ditolak sedangkan H_a diterima dimana “Bukti Fisik berpengaruh pada Kepuasan Pelanggan di Warung Bakso dan Mie Ayam ELLA”. Hasil penelitian ini juga sejalan dengan penelitian Zafirah (2014) yang berjudul “*Analisis Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan pada Maskapai Penerbangan Lion di bandar udara Mutiara SIS Al-Jufri Palu*” berjenis deskriptif kuantitatif, “Variabel (X) yang digunakan *tangible, reliability, responsiveness, assurance, empathy*, variabel (Y) kepuasan pelanggan”. “Dengan menggunakan analisis regresi linier berganda dapat disimpulkan secara simultan pengujian hipotesis menunjukkan bahwa variabel independent yang terdiri dari *tangible* (X₁), *reliability* (X₂), *responsiveness* (X₃), *assurance* (X₄) dan *empathy* (X₅) berpengaruh signifikan terhadap variabel dependent (Kepuasan pelanggan)”. “Hasil uji t menunjukkan bahwa kelima variabel independent (X) berpengaruh secara parsial terhadap variabel (Y) kepuasan pelanggan”. “Dan variabel yang memiliki pengaruh paling dominan menentukan kepuasan pelanggan adalah *responsiveness* dengan nilai koefisien beta sebesar 0,258”.

2. Pengaruh Keandalan terhadap kepuasan pelanggan pada Warung Bakso dan Mie Ayam ELLA

Untuk mengetahui pengaruh keandalan terhadap kepuasan pelanggan di Warung Bakso dan Mie Ayam ELLA dengan menggunakan analisis deskripsi. Dengan menggunakan distribusi frekuensi seperti untuk menghitung mean, nilai min-max dan range. Berdasarkan hasil tabel hasil mean pada keandalan (X₂) dapat dilihat hasil mean pada keandalan sebesar 3,57, dengan min-max pada motivasi kerja 2 – 4 dan range pada motivasi kerja sebesar 2. Sehingga variabel Kualitas pelayanan yaitu keandalan dapat dikategorikan sebagai baik.

Hasil penelitian ini menunjukkan variabel Kualitas Pelayanan yaitu keandalan (X₂) dari hasil output pada tabel koefisien, bahwa keandalan tidak berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan yang terhitung < 3,2% dengan tabel nilai signifikansi (>0,05). Dengan demikian, hipotesis H₀ ditolak sedangkan H_a diterima dimana “Keandalan berpengaruh pada Kepuasan Pelanggan di Warung Bakso dan Mie Ayam ELLA”. Hasil penelitian ini juga sejalan dengan penelitian Ratih Hardiyati (2010) yang berjudul “*Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Menggunakan Jasa Penginapan (Villa) Agro Wisata Kebun The Pagilaran*” berjenis deskriptif kuantitatif. “Hasil penelitian diperoleh persamaan regresi $Y = 0,271 X_1 + 0,197 X_2 + 0,201 X_3 + 0,316 X_4 + 0,165 X_5$ ”. “Berdasarkan analisis data statistik, indikator pada penelitian ini bersifat valid dan variabelnya bersifat reliabel”. “Pada pengujian asumsi klasik, model regresi bebas multikolinieritas, tidak terjadi heteroskedastisitas, dan berdistribusi normal”. “Urutan secara individu dari masing- masing variabel yang paling berpengaruh adalah variabel *assurance* dengan koefisien regresi sebesar 0,316, lalu *tangible* dengan koefisien regresi sebesar 0,271, kemudian diikuti dengan *responsiveness* dengan koefisien regresi sebesar 0,201, dan *reliability* dengan koefisien regresi sebesar 0,197 sedangkan variabel yang berpengaruh paling rendah adalah *emphaty* dengan koefisien regresi sebesar 0,165”. “Agrowisata Kebun Teh Pagilaran perlu mempertahankan elemen-elemen yang sudah dinilai baik oleh pelanggan serta perlu memperbaiki hal-hal yang masih kurang”.

3. Pengaruh Daya Tanggap terhadap kepuasan pelanggan pada Warung Bakso dan Mie Ayam ELLA

Untuk mengetahui pengaruh daya tanggap terhadap kepuasan pelanggan di Warung Bakso dan Mie Ayam ELLA dengan menggunakan analisis deskripsi. Dengan menggunakan distribusi frekuensi seperti untuk menghitung mean, nilai min-max dan range. Berdasarkan hasil tabel hasil mean pada daya tanggap (X3) dapat dilihat hasil mean pada daya tanggap sebesar 3,57, dengan min-max pada motivasi kerja sebesar 2 – 4 dan range pada motivasi kerja sebesar 2. Sehingga variabel Kualitas pelayanan yaitu bukti fisik dapat dikategorikan sebagai baik.

Hasil penelitian ini menunjukkan “variabel Kualitas Pelayanan yaitu daya tanggap (X3) berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan yang memiliki besar pengaruh 3,2% dengan nilai signifikansi 0,043 ($<0,05$)”. Dengan demikian, hipotesis H_0 ditolak sedangkan H_a diterima dimana “Bukti Fisik berpengaruh pada Kepuasan Pelanggan di Warung Bakso dan Mie Ayam ELLA”. Hasil penelitian ini juga sejalan dengan penelitian Zafirah (2014) yang berjudul “*Analisis Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan pada Maskapai Penerbangan Lion di bandar udara Mutiara SIS Al-Jufri Palu*” berjenis deskriptif kuantitatif. “Variabel (X) yang digunakan *tangible, reliability, responsiveness, assurance, empathy*, variabel (Y) kepuasan pelanggan”. “Dengan menggunakan analisis regresi linier berganda dapat disimpulkan bahwa secara simultan pengujian hipotesis menunjukkan bahwa variabel independent yang terdiri dari *tangible (X₁), reliability (X₂), responsiveness (X₃), assurance (X₄) dan empathy (X₅)* berpengaruh signifikan terhadap variabel dependent (Kepuasan pelanggan)”. “Hasil uji t menunjukkan bahwa kelima variabel independent (X) berpengaruh secara parsial terhadap variabel (Y) kepuasan pelanggan”. “Dan variabel yang memiliki pengaruh paling dominan menentukan kepuasan pelanggan adalah *responseveness* dengan nilai kofisien beta sebesar 0,258”.

4. Pengaruh Jaminan terhadap kepuasan pelanggan pada Warung Bakso dan Mie Ayam ELLA

Untuk mengetahui pengaruh jaminan terhadap kepuasan pelanggan di Warung Bakso dan Mie Ayam ELLA dengan menggunakan analisis deskripsi. Dengan menggunakan distribusi frekuensi seperti untuk menghitung mean, nilai min-max dan range. Berdasarkan hasil tabel hasil mean pada jaminan (X4) dapat dilihat hasil mean pada jaminan sebesar 6,80, dengan min-max pada motivasi kerja 4 – 8 dan range pada motivasi kerja sebesar 4. Sehingga variabel Kualitas pelayanan yaitu jaminan dapat dikategorikan sebagai baik.

Hasil penelitian ini menunjukkan “variabel Kualitas Pelayanan yaitu jaminan (X4) berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan yang memiliki besar pengaruh 41% dengan nilai signifikansi 0,000 ($<0,05$)”. Dengan demikian, hipotesis H_0 ditolak sedangkan H_a diterima dimana “Bukti Fisik berpengaruh pada Kepuasan Pelanggan di Warung Bakso dan Mie Ayam ELLA”. Hasil penelitian ini juga sejalan dengan penelitian Aditama Kusuma Atmaja (2011) yang berjudul “*Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan studi pada Tiket Garuda di PT Falah Fantastic Tour Trevel Bogor*” berjenis Deskriptif Kuantitatif dari, “hasil penelitian variable kepuasan pelanggan (Y) bukti fisik, kehandalan (X2), dan daya tanggap (X3), jaminan (X4), empati (X5)”. “Pengujian hipotesisi menggunakan uji t menunjukkan bahwa kelima variable independen yang diteliti yaitu variable bukti fisik”. “Kehandalan daya tanggap jaminan terbukti berpengaruh positif dan signifikan terhadap variable dependen kepuasan pelanggan”.

5. Pengaruh Empati terhadap kepuasan pelanggan pada Warung Bakso dan Mie Ayam ELLA

Untuk mengetahui pengaruh empati terhadap kepuasan pelanggan di Warung Bakso dan Mie Ayam ELLA dengan menggunakan analisis deskripsi. Dengan menggunakan distribusi frekuensi seperti untuk menghitung mean, nilai min-max dan range. Berdasarkan hasil tabel hasil mean pada empati (X5) dapat dilihat hasil mean pada empati sebesar 7,00, dengan min-max pada motivasi kerja 4 – 8 dan range pada motivasi kerja sebesar 8. Sehingga variabel Kualitas pelayanan yaitu keandalan dapat dikategorikan sebagai sangat baik.

Hasil penelitian ini menunjukkan variabel Kualitas Pelayanan yaitu empati (X5) berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan yang memiliki besar pengaruh 26% dengan nilai signifikansi 0,001 (<0,05). Dengan demikian, hipotesis H₀ ditolak sedangkan H_a diterima dimana “Keandalan berpengaruh pada Kepuasan Pelanggan di Warung Bakso dan Mie Ayam ELLA”. Hasil penelitian ini juga sejalan dengan penelitian Ratih Hardiyati (2010) yang berjudul “*Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Menggunakan Jasa Penginapan (Villa) Agro Wisata Kebun The Pagilaran*” berjenis deskriptif kuantitatif. “Hasil penelitian diperoleh persamaan regresi $Y+0,271 X_1 + 0,197 X_2 +0,201 X_3 + 0,316 X_4 + 0,165 X_5$ ”. “Berdasarkan analisis data statistik indikator-indikator pada penelitian ini bersifat valid dan variabelnya bersifat reliabel”. “Pada pengujian asumsi klasik model regresi bebas multikolonieritas tidak terjadi heteroskedastisitas dan berdistribusi normal”. “Urutan secara individu dari masing-masing variabel yang paling berpengaruh adalah variabel assurance dengan koefisien regresi sebesar 0,316”, “lalu tangible dengan koefisien regresi sebesar 0,271, kemudian diikuti dengan responsiveness dengan koefisien regresi sebesar 0,201”, “dan reliability dengan koefisien regresi sebesar 0,197 sedangkan variabel yang berpengaruh paling rendah adalah empathy dengan koefisien regresi sebesar 0,165”. “Agrowisata Kebun Teh Pagilaran perlu mempertahankan elemen-elemen yang sudah dinilai baik oleh pelanggan serta perlu memperbaiki hal-hal yang masih kurang”.

Dengan demikian maka dapat disimpulkan bahwa H₀ ditolak dan H₁ diterima. Artinya terdapat pengaruh signifikan yang sedang dan searah antara indikator variabel Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan. Hal ini sejalan dengan Zafirah (2014), yang berjudul “*Analisis Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan pada Maskapai Penerbangan Lion di bandar udara Mutiara SIS Al-Jufri Palu*” berjenis deskriptif kuantitatif, yaitu Variabel (X) yang digunakan *tangible, reliability, responsiveness, assurance, empathy*, variabel (Y) kepuasan pelanggan. Dengan menggunakan analisis regresi linier berganda dapat disimpulkan bahwa secara simultan pengujian hipotesis menunjukkan bahwa variabel independent yang terdiri dari *tangible* (X₁), *reliability* (X₂), *responsiveness* (X₃), *assurance* (X₄) dan *empathy* (X₅) berpengaruh signifikan terhadap variabel dependent (Kepuasan pelanggan). Hasil uji t menunjukkan bahwa kelima variabel independent (X) berpengaruh secara parsial terhadap variabel (Y) kepuasan pelanggan. Dan variabel yang memiliki pengaruh paling dominan menentukan kepuasan pelanggan adalah *responsiveness* dengan nilai koefisien beta sebesar 0,258.

Selain itu terdapat beberapa penelitian yang relevan, Ratih Hardiyati (2010) dengan judul “*Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Menggunakan Jasa Penginapan (Villa) Agro Wisata Kebun The Pagilaran*” dengan jenis penelitian Kuantitatif Deskriptif. Hasil penelitian diperoleh persamaan regresi $Y+0,271 X_1 + 0,197 X_2 +0,201 X_3 + 0,316 X_4 + + 0,165 X_5$. Berdasarkan analisis data statistik, indikator-indikator pada penelitian ini bersifat valid dan variabelnya

bersifat reliabel. Pada pengujian asumsi klasik, model regresi bebas multikolonieritas, tidak terjadi heteroskedastisitas, dan berdistribusi normal. Urutan secara individu dari masing- masing variabel yang paling berpengaruh adalah variabel assurance dengan koefisien regresi sebesar 0,316, lalu tangible dengan koefisien regresi sebesar 0,271, kemudian diikuti dengan responsiveness dengan koefisien regresi sebesar 0,201, dan reliability dengan koefisien regresi sebesar 0,197 sedangkan variabel yang berpengaruh paling rendah adalah emphaty dengan koefisien regresi sebesar 0,165. Agrowisata Kebun Teh Pagilaran perlu mempertahankan elemen-elemen yang sudah dinilai baik oleh pelanggan serta perlu memperbaiki hal-hal yang masih kurang.

Dari hasil penelitian Aditama Kusuma Atmaja 2011, yang berjudul "*Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan studi pada Tiket Garuda di PT Falah Fantastic Tour Trevel Bogor*" yang berjenis Statistik Deskriptif, variable kepuasan pelanggan (Y) bukti fisik, kehandalan (X2), dan daya tanggap (X3), jaminan (X4), empati (X5), pengujian hipotesis menggunakan uji t menunjukkan bahwa kelima variable independen yang diteliti yaitu variable bukti fisik, kehandalan daya tanggap jaminan terbukti berpengaruh positif dan signifikan terhadap variable dependen kepuasan pelanggan.

PENUTUP

Kesimpulan

Berdasarkan hasil analisis dan pembahasan, maka dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut.

1. Berdasarkan hasil output Regresi Linear menggunakan aplikasi IBM SPSS 24 For Windows, nilai signifikansi atau sig. (regression) bukti fisik (tangibles) sebesar 0,020 yang mana $< 0,05$, serta memiliki pengaruh sebesar 16% pada kepuasan pelanggan maka artinya terdapat pengaruh yang signifikan antara Bukti Fisik (tangibles) terhadap kepuasan pelanggan Bakso dan Mie Ayam ELLA.
2. Berdasarkan hasil output Regresi Linear menggunakan aplikasi IBM SPSS 24 For Windows, nilai signifikansi atau sig. (regression) keandalan (reliabel) sebesar 0,669 yang mana $> 0,05$ yang memiliki pengaruh hanya sebesar 3,2% maka artinya variabel Keandalan tidak pengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan Bakso dan Mie Ayam ELLA.
3. Berdasarkan hasil output Regresi Linear menggunakan aplikasi IBM SPSS 24 For Windows, nilai signifikansi atau sig. (regression) daya tanggap sebesar 0,043 yang mana $< 0,05$ dan memiliki pengaruh sebesar 10%. Maka artinya terdapat pengaruh yang signifikan antara daya tanggap terhadap kepuasan pelanggan Bakso dan Mie Ayam ELLA.
4. Berdasarkan hasil output Regresi Linear menggunakan aplikasi IBM SPSS 24 For Windows, nilai signifikansi atau sig. (regression) jaminan sebesar 0,000 yang mana $< 0,05$ dan memiliki pengaruh sebesar 41%. Maka artinya terdapat pengaruh yang sangat signifikan antara jaminan terhadap kepuasan pelanggan Bakso dan Mie Ayam ELLA.
5. Berdasarkan hasil output Regresi Linear menggunakan aplikasi IBM SPSS 24 For Windows, nilai signifikansi atau sig. (regression) empati sebesar 0,001 yang mana $< 0,05$ dan memiliki pengaruh sebesar 26% maka artinya terdapat pengaruh yang sangat signifikan antara empati terhadap kepuasan pelanggan Bakso dan Mie Ayam ELLA.

Dengan demikian maka dapat disimpulkan bahwa H_0 ditolak dan H_1 diterima. Artinya pengaruh signifikan yang sedang dan searah, berdasarkan Analisis Regresi Linear Berganda maupun Analisis Regresi Linear Parsial antara Variabel kualitas pelayanan dengan kepuasan pelanggan di Bakso dan Mie Ayam ELLA.

Saran

Adapun saran yang dapat diberikan setelah melakukan penelitian ini sebagai berikut.

1. Kualitas pelayanan di Bakso dan Mie Ayam ELLA umumnya sudah pada kategori sangat baik dan sesuai syarat ketentuan yang berlaku, akan tetapi berdasarkan penelitian yang telah dilakukan, variabel keandalan tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan, sehingga diharapkan agar meningkatkan keandalan dalam melayani pelanggannya.
2. Kepuasan pelanggan di Bakso dan Mie Ayam ELLA umumnya sudah berada pada kategori sangat baik. Walaupun sudah dalam kategori sangat baik tentunya pihak instansi harus selalu terus menerus mempertahankan dan bahkan meningkatkan kepuasan pelanggan.
3. Kualitas pelayanan memiliki pengaruh yang positif dan signifikan dengan kepuasan pelanggan. Maka sebaiknya Bakso dan Mie Ayam ELLA bisa memberikan pelayanan yang maksimal sehingga akan terus berpengaruh pada meningkatnya kepuasan pelanggan.
4. Bagi peneliti selanjutnya dapat mengembangkan penelitian ini dengan meneliti faktor atau variabel lain yang dapat memengaruhi kepuasan pelanggan. Selain itu, peneliti selanjutnya dapat menganalisis faktor lain yang memberikan kontribusi terhadap kualitas pelayanan. Peneliti selanjutnya dapat mengambil jumlah sampel yang lebih besar dari pada sampel yang ada dalam penelitian ini sehingga penelitian selanjutnya akan lebih valid.

REFERENSI

- Alma, B. (2011). *Manajemen Pemasaran dan Pemasaran Jasa, Cetakan Kesembilan*. Bandung: Alfabeta.
- Kotler, P., & Keller, K. (2007). *Manajemen Pemasaran (Edisi 12 jilid 1)*. Jakarta: Indeks.
- Sugiyono. (2018). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. . Bandung: Alfabeta.
- Tjiptono, F. (1996). *Manajemen Jasa*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Yamit, Z. (2005). *Manajemen Kualitas Produk dan Jasa. Edisi Pertama, Cetakan Keempat*. Yogyakarta: Ekonisia, Kampus Fakultas Ekonomi UII Yogyakarta.