

# PENGARUH STRATEGI KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN DI RUMAH MAKAN NASI KUNING CEMPAKA PASAR BARU BANJARMASIN

Dhea Rosiana<sup>1</sup>, H. Masykur<sup>2</sup>, Hj. Rina<sup>3</sup>

<sup>1</sup>Manajemen, 61201, Ekonomi, Universitas Islam Kalimantan MAB Banjarmasin, 19310210

<sup>2</sup>Manajemen, 61201, Ekonomi, Universitas Islam Kalimantan MAB Banjarmasin, 1118096201

<sup>3</sup>Manajemen, 61201, Ekonomi, Universitas Islam Kalimantan MAB Banjari Banjarmasin, 1112067902

E-mail: dhearosianasaid@gmail.com/081278409201

## ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisa pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen Rumah Makan Nasi Kuning Cempaka Pasar baru Banjarmasin. Metode yang dipergunakan dalam studi ini yaitu pendekatan deskriptif dengan aspek kuantitatif. Variabel-variabel dalam penelitian ini melibatkan dua kelompok utama, yakni variabel independen yang mengacu pada kualitas layanan (X), yang terdiri dari lima dimensi, yakni *tangible, empathy, responsiveness, reliability, dan assurance*. Dimensi-dimensi tersebut memiliki pengaruh terhadap variabel dependen, yakni “kepuasan konsumen” (Y), yang selanjutnya terdiri dari aspek kinerja dan harapan. Hasil penelitian menunjukkan suatu persamaan regresi, yaitu  $Y = 6,651 + 0,296X$ . Selain itu, ditemukan bahwa nilai korelasi sebesar 0,719, yang mencerminkan adanya hubungan positif antara variabel-variabel yang diteliti. Analisis lebih lanjut juga menunjukkan nilai signifikansi F hitung sebesar 63,125 dengan tingkat signifikansi 0,000, yang lebih rendah dari ambang signifikansi 0,05. Demikian pula, nilai t hitung sebesar 7,945 dengan signifikansi 0,000, juga lebih rendah dari nilai ambang 0,05. Selain itu, koefisien determinasi ( $R^2$ ) memiliki nilai sebesar 0,517. Hal ini mengindikasikan bahwa sekitar 51,7% variasi dalam variabel dependen dapat dijelaskan oleh variabel independen yang ada dalam model ini.

**Kata Kunci:** kualitas pelayanan, kepuasan konsumen

---

## ABSTRACT

*This research seeks to examine how the quality of service provided at Rumah Makan Nasi Kuning Cempaka Pasar Baru Banjarmasin influences the level of satisfaction among customers. Employing a descriptive approach with a quantitative method, the study centers on several variables. The main variable under investigation is service quality (X), encompassing five indicators: tangible attributes, empathy, responsiveness, reliability, and assurance. These factors collectively impact the dependent variable, customer satisfaction (Y), which comprises two indicators: performance and expectations. The outcomes of the regression analysis reveal a regression equation of  $Y = 6.651 + 0.296X$ . The calculated correlation coefficient stands at 0.719. Additionally, the computed F-value of 63.125 is found to be statistically significant with a p-value of 0.000, which is less than the accepted significance level of 0.05. The t-value is computed at 7.945, and its corresponding p-value is also 0.000, which is below the 0.05 threshold. Furthermore, the coefficient of determination ( $R^2$ ) is determined to be 0.517.*

**.Keyword:** Service Quality, Customer Satisfaction

7. Kedua orangtua, *abah* dan *mama*, yang selalu mendampingi dan memberikan dukungan serta doa yang tiada henti untuk penulis.

## DAFTAR PUSTAKA

- Abdullah, Thamrin & Tantri, Francis. (2016). *Manajemen Pemasaran*. Depok: PT Raja Grafindo Persada.
- Arianto, N. (2018). *Pengaruh Kualitas Produk dan kelengkapan Produk Terhadap Keputusan Pembelian Produk Salt n Pepper pada PT Mitra Busana Sentosa Bintaro*. Jurnal Kreatif: Pemasaran, Sumberdaya Manusia dan Keuangan Vol.6, No. 2.
- Djasim Saladin. (2014). *Manajemen Pemasaran, Analisis Perencanaan Pelaksanaan, Unsur-unsur Pemasaran*. Bandung: CV Linda Karya.
- Fandy, Tjiptono. (2016). *Service, Quality, and Satisfaction*. Yogyakarta: Andi.
- Ghozali, Imam. (2016). *Aplikasi Analisis Multivariete dengan Program IBM SPSS 23 (Edisi 8)*. Cetakan VIII. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Indrasari, M. (2019). *Pemasaran dan Kepuasan Pelanggan*. Surabaya: Unitomo Press.
- Indriani. (2021). *Pengaruh "kualitas pelayanan" "SAPA" dalam Jasa Elektronik Alfagift terhadap "kepuasan konsumen" Alfamart KM 8,3 Kabupaten Banjar* (Skripsi Tidak Terpublikasi). Fakultas Ekonomi Universitas Achmad Yani Banjarmasin.
- Kasmir. (2017). *Customer Services Excellent: Teori dan Praktik*. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada.
- Kotler, Philli., Keller, Kevin Lane. (2016). *Manajemen Pemasaran Edisi 12 Jilid 1&2*. Jakarta: PT Indeks.
- Lupiyoadi, R. (2013). *Manajemen Pemasaran Jasa*. Jakarta: Salemba Empat.
- Lovelock, Christoper., Jochen Wirtz, Jacky Mussry. (2014). *Pemasaran Jasa Edisi 14 Jilid 2*. Jakarta: Erlangga.

- Malau, herman. (2017). *Manajemen Pemasaran. Teori dan Aplikasi Pemasaran Era Tradisional sampai Era Modernisasi Global*. Bandung: Alfabeta.
- Mukhtar. (2013). *Metode Metode Penelitian Deskriptif Kualitatif*. Jakarta: GP Press.
- Noor, Fathira Virdha. *Pengaruh “kualitas pelayanan” terhadap kepuasan Pelanggan PT Herba Penawar Alwahida (Studi pada Alfatih Bussiness Center II HPAI Kota Bengkulu)* (Skripsi, Institut Agama Islam Negeri Bengkulu). Diakses dari: <http://repository.iainbengkulu.ac.id/4807/>.
- Noor, Juliansyah. (2014). *Metodologi Penelitian*. Jakarta: Kencana Penada Media Grup.
- Rangkuti, Freddy. (2017). *Teknik Membedah Kasus Bisnis Analisis SWOT*. Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama.
- Rizali, Muhammad. (2022) *Analisis “kualitas layanan” terhadap “kepuasan konsumen” PT. Modern Pratama Banjarmasin* (Skripsi tidak terpublikasi). Fakultas Ekonomi Universitas Achmad Yani Banjarmasin.
- Sanjaya, Wina. (2015). *Perencanaan dan Desain Model Pembelajaran*, Jakarta: Penanda Media Grup.
- Stanton, William J. (2016). *Prinsip Pemasaran Edisi Ketujuh Jilid 1*. Jakarta: Erlangga.
- Sudaryono (2014). *Manajemen Pemasaran Teori dan Implementasi*. Yogyakarta: Andi
- Sugiyono. (2016). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sudaryono. (2019). *Manajemen Pemasaran Teori dan Implementasi*. Yogyakarta: CV Andi Offset.
- Sugiyono. (2016). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono (2019). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Toleu, Mamida J., Messakh, Antonius B., Besie, Juita L. D. (2017) *Pengaruh “kualitas pelayanan” terhadap “kepuasan konsumen” (Studi Pada Rumah Makan Suka Ramai Kota Kupang)*. Vol. 5 N0.2. p139-154.

Wulandari, Fitrya. (2020). *Pengaruh “kualitas pelayanan” terhadap “kepuasan konsumen” Rumah Makan Ayam Penyet Jogja di Aceh Barat Daya* (Skripsi, Universitas Islam Negeri Ar-Raniry Banda Aceh). Diakses dari: <https://repository.ar-raniry.ac.id/id/eprint/14592/>