

# **PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN PADA RUMAH MAKAN KFC “KANDANGAN FRIED CHICKEN”**

**ERIC HERNANDA ANWARI**

Mahasiswa Universitas Kalimantan Arsyad Al Banjari Banjarmasin  
Fakultas Ekonomi

## **ABSTRAK**

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui dan menganalisis seberapa besar “Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Rumah Makan KFC” Kandangan Fried Chicken”.

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode kuantitatif, dengan populasi sebanyak 1000, sampel 250 orang dan teknik analisis data dengan instrument penelitian uji validitas, uji reliabilitas dan menggunakan regresi linear berganda.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa variabel Keandalan, Daya Tanggap, Jaminan Empati dan Bukti Fisik secara sendiri – sendiri dan bersama-sama berpengaruh terhadap Kepuasan Konsumen Pada Rumah Makan KFC”Kandangan Fried Chicken” Sedangkan variabel Empati merupakan variabel yang dominan mempengaruhi terhadap Kepuasan Konsumen Pada Rumah Makan KFC”Kandangan Fried Chicken”. Sementara itu berdasarkan hasil Uji F pada tingkat  $\alpha$  sebesar 5% membuktikan semua variabel bebas tersebut memiliki pengaruh signifikan terhadap variabel terikat secara bersama-sama (simultan). Determinasi adjusted ( $R^2$ ) adalah 0,520 atau 52%, hal ini menunjukkan besarnya kontribusi yang diberikan seluruh variabel bebas terhadap variabel terikatnya.

Kata kunci : *Keandalan, Daya Tanggap, Jaminan Empati, Bukti Fisik dan Kepuasan Konsumen*

The purpose of this study was to study the to determine and analyze how large “The Effect of Service Quality on Consumer Satisfaction in KFC's Restaurant "Kandangan Fried Chicken".

The method used in this study is a quantitative method, with a population of 1000, a sample of 250 people and data analysis techniques with research instruments validity test, reliability testing and using multiple linear regression.

The results of this study indicate that the variables of Reliability, Responsiveness, Empathy Guarantee and Physical Evidence individually and jointly affect the Consumer Satisfaction in the KFC Restaurant "Kandangan Fried Chicken" While the Empathy variable is the dominant variable affecting the Consumer Satisfaction in the KFC Restaurant "Kandangan Fried chicken". Meanwhile, based on the results of the F Test at  $\alpha$  level of 5%, proving that all independent variables have a significant influence on the dependent variable simultaneously (simultaneously). The adjusted determination ( $R^2$ ) is 0.520 or 52%, this shows the amount of contribution given by all independent variables to the dependent variable.

Keywords: *Reliability, Responsiveness, Empathy Guarantee, Physical Evidence and Consumer Satisfaction*

## PENDAHULUAN

Pada era bisnis saat ini, persaingan dalam dunia bisnis semakin bertambah ketat. Persaingan yang semakin ketat ini menuntut para pelaku bisnis untuk mampu memaksimalkan kinerja perusahaannya agar dapat bersaing di pasar global. Perusahaan harus berusaha keras mempelajari dan memahami kebutuhan dan keinginan pelanggannya. Dengan memahami kebutuhan, keinginan dan permintaan pelanggan, maka akan memberikan masukan penting bagi perusahaan untuk merancang strategi pemasaran agar dapat menciptakan kepuasan bagi pelanggannya.

Hal ini tercermin dari banyaknya perusahaan yang menyertakan komitmennya terhadap kepuasan pelanggan. Kunci utama perusahaan untuk memenangkan persaingan adalah memberikan nilai dan kepuasan kepada pelanggan melalui penyampaian produk dan jasa yang berkualitas dengan harga yang bersaing.

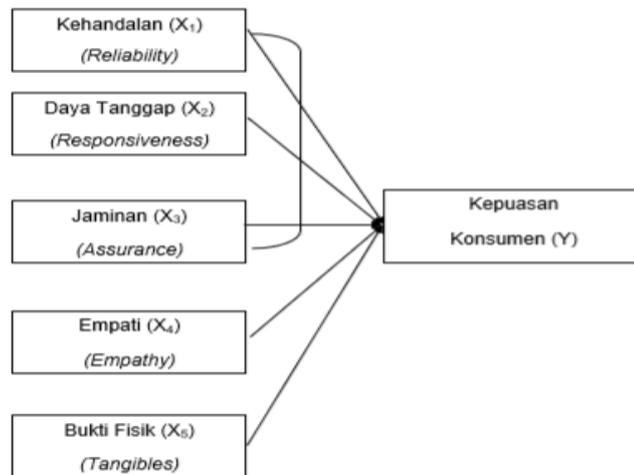
Salah satu bisnis atau usaha yang juga merasakan ketatnya persaingan saat ini adalah bidang usaha pelayan jasa makanan atau rumah makan. Rumah makan harus mengerti dan melakukan strategi pemasaran yang baik untuk memenangkan persaingan, jika tidak maka rumah makan tersebut akan cepat tertinggal dari pesaing pesaing yang pada akhirnya menyebabkan produsen kehilangan konsumen

Banyak hal yang menjadi bahan pertimbangan konsumen untuk sampai pada keputusan memilih rumah makan tertentu. Pihak manajemen rumah makan berusaha untuk memenuhi semua kriteria yang menjadi bahan pertimbangan konsumen, baik itu kualitas produknya, harga produk maupun jasa pelayanannya, sehingga dapat memberikan kepuasan bagi konsumennya. Oleh karena itu berhasil tidaknya rumah makan dalam berkomunikasi dengan para pelanggannya tergantung pada kualitas produk yang terbaik, harga yang terjangkau dan pelayanan yang terbaik pula.

Salah satunya adalah rumah makan KFC (Kandangan Fried Chicken), yang berada di jalan Al – falah Kandangan Kota. Menyadari peran penting konsumen dan pengaruh kepuasan konsumen terhadap keuntungan, perusahaan berupaya mencari apa yang dapat meningkatkan konsumen. Hal ini juga didasari oleh rumah makan KFC (Kandangan Fried Chicken) yang memberikan jasa makanan yang dituntut secara terus menerus untuk kian meningkatkan kualitas pelayanan agar dapat meningkatkan jumlah pelanggan

Berdasarkan uraian diatas, maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul **PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN PADA RUMAH MAKAN “KANDANGAN FRIED CHICKEN”**.

## KERANGKA KONSEPTUAL



Gambar 3.1 Kerangka Konseptual

Sumber : Diolah sendiri

## METODE PENELITIAN

### 1) Jenis Penelitian

Jenis Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif yang bermaksud menjelaskan hubungan kausal antar variabel melalui pengujian hipotesis. Sehingga penelitian ini termasuk dalam jenis eksplanatori yaitu jenis penelitian yang bertujuan mencari potensipotensi hubungan-hubungan antara satu variabel dengan variabel lainnya atau bagaimana suatu variabel mempengaruhi variabel lainnya. (Sularso,2008:12)

### 2) Lokasi Penelitian

Rumah makan KFC “Kandangan Fried Chicken” berlokasi di Jalan dijalan Al – falah kelurahan Kandangan Kota, Kabupaten Hulu Sungai Selatan, Kalimantan Selatan.

### 3) Jumlah Populasi

Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh Konsumen Rumah Makan Kandangan Fried Chicken yang rata – rata setiap bulannya berjumlah 1000 (seribu) orang.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

### HASIL

Hasil data yang dikumpulkan dalam penelitian ini dilakukan melalui penyebaran kuesioner kepada Konsumen di Rumah makan KFC”Kandangan Fried Chicken” yang menjadi responden. Jumlah kuesioner yang dibagikan sebanyak 67 kuisisioner. Adapun frekuensi jawaban responden untuk jawaban pertanyaan variabel Keandalan (X<sub>1</sub>), Daya Tanggap (X<sub>2</sub>), Jaminan (X<sub>3</sub>), Empati (X<sub>4</sub>) dan

Kepuasan Konsumen (Y) dapat dilihat dari hasil uji validitas dan reabilitas instrument penelitian dapat dilihat pada tabel 4.11 dibawah ini :

**Tabel 4.11**

**Rekapitulasi Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas Instrumen Penelitian**

Variabel	Item	R	$r_{hitung}$	Keterangan	A	$\alpha_{maksud}$	Keterangan
Keandalan (X1)	X1.1	0,804	0,3	Valid	0,794	0,6	Reliabel
	X1.2	0,828	0,3	Valid			
	X1.3	0,723	0,3	Valid			
	X1.4	0,789	0,3	Valid			
Daya Tanggap (X2)	X2.1	0,893	0,3	Valid	0,883	0,6	Reliabel
	X2.2	0,919	0,3	Valid			
	X2.3	0,891	0,3	Valid			
Jaminan (X3)	X3.1	0,734	0,3	Valid	0,775	0,6	Reliabel
	X3.2	0,793	0,3	Valid			
	X3.3	0,738	0,3	Valid			
	X3.4	0,739	0,3	Valid			
	X3.5	0,623	0,3	Valid			
Empati (X.4)	X4.1	0,824	0,3	Valid	0,738	0,6	Reliabel
	X4.2	0,790	0,3	Valid			
	X4.3	0,825	0,3	Valid			
Bukti Fisik (X.5)	X5.1	0,883	0,3	Valid	0,830	0,6	Reliabel
	X5.2	0,881	0,3	Valid			
	X5.3	0,832	0,3	Valid			
Konsumen (Y)	Y.1	0,832	0,3	Valid	0,789	0,6	Reliabel
	Y.2	0,862	0,3	Valid			
	Y.3	0,887	0,3	Valid			
	Y.4	0,518	0,3	Valid			

Selain itu juga dapat dilihat besarnya pengaruh masing-masing variabel bebas terhadap variabel terikatnya dapat dilihat pada tabel 4.12 dibawah ini :

**Tabel 4.12**

**Nilai t hitung**

Variabel bebas	t hitung	Sig.	t tabel (df:60)	Keterangan	Signifikan atau tidak signifikan
X1 Keandalan	2,012	0,046	1,960	t hitung > t tabel	Signifikan
X2 Daya Tanggap	4,148	0,032	1,960	t hitung > t tabel	Signifikan
X3 Jaminan	2,390	0,018	1,960	t hitung > t tabel	Signifikan
X4 Empati	2,264	0,001	1,960	t hitung > t tabel	Signifikan
X5 Bukti Fisik	9,344	0,007	1,960	t hitung > t tabel	Signifikan

Sumber : Lampiran 5.

Berdasarkan tabel 4.12 dapat dilihat Pengaruh variabel Keandalan (X1) terhadap Kepuasan Konsumen (Y). Hal ini dapat dilihat dari tabel 4.12 dimana thitung (2,012) > ttabel (1,960), sehingga dapat disimpulkan bahwa Keandalan (X1) berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Konsumen (Y) pada Rumah makan KFC”Kandangan Fried Chicken”.

Pengaruh variabel Daya Tanggap (X2) terhadap Kepuasan Konsumen (Y), Daya Tanggap (X2) berpengaruh signifikan secara parsial terhadap Kepuasan Konsumen (Y). Hal ini dapat dilihat dari tabel 4.12 dimana thitung (4,148) > ttabel (1,960), sehingga dapat disimpulkan bahwa parsial Daya Tanggap (X1) berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Konsumen (Y) pada Rumah makan KFC"Kandangan Fried Chicken".

Pengaruh variabel Jaminan (X3) berpengaruh signifikan secara parsial terhadap Kepuasan Konsumen (Y). Hal ini dapat dilihat dari tabel 4.12 dimana thitung (2,390) > ttabel (1,960), sehingga dapat disimpulkan bahwa Jaminan (X3) berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Konsumen (Y) pada Rumah makan KFC"Kandangan Fried Chicken".

Pengaruh variabel Empati (X4) berpengaruh signifikan secara parsial terhadap Kepuasan Konsumen (Y). Hal ini dapat dilihat dari tabel 4.12 dimana thitung (2,264) > ttabel (1,960), sehingga dapat disimpulkan bahwa Empati (X4) berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Konsumen (Y) pada Rumah makan KFC"Kandangan Fried Chicken".

Pengaruh variabel Bukti Fisik (X5) berpengaruh signifikan secara parsial terhadap Kepuasan Konsumen (Y). Hal ini dapat dilihat dari tabel 4.12 dimana thitung (9,344) > ttabel (1,960), sehingga dapat disimpulkan bahwa parsial Bukti Fisik (X4) berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Konsumen (Y) pada Rumah makan KFC"Kandangan Fried Chicken".

## **PEMBAHASAN**

### **1) Pengaruh Keandalan terhadap Kepuasan Konsumen**

Keandalan (X1) mempunyai pengaruh yang positif dan signifikan terhadap Kepuasan Konsumen (Y). Dari hasil distribusi frekuensi jawaban responden dapat diketahui mayoritas responden puas dengan kemudahan prosedur transaksi, karyawan mempunyai kapasitas yang professional, dan mampu melayani dengan cepat. Selain itu juga dibuktikan dengan hasil uji regresi yang menunjukkan bahwa terdapat pengaruh positif dan signifikan antara keandalan terhadap Kepuasan Konsumen. Hal ini pun sejalan dengan penelitian terdahulu yang dilakukan Syahputra (2011) dengan judul penelitian Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Dan Loyalitas Occupant Pada Hotel Lido Graha Di Lhokseumawe. Penelitian ini menggunakan metode pendekatan survey, dengan menggunakan metode statistik regresi linear berganda. Hasil penelitian pertama menunjukkan bahwa secara serempak kualitas pelayanan yang terdiri dari bentuk fisik, keandalan, ketanggapan, keyakinan, bentuk fisik dan ketanggapan memberikan pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan.

### **2) Pengaruh Daya Tanggap terhadap Kepuasan Konsumen**

Daya Tanggap (X2) mempunyai pengaruh yang positif dan signifikan terhadap Kepuasan Pelanggan (Y). dari hasil distribusi frekuensi jawaban responden dapat diketahui bahwa mayoritas responden puas dengan ketepatan karyawan untuk cepat dan tanggap dalam melayani keluhan Pelanggan, kecepatan dalam bertransaksi, dan menanggapi komplain. Dari hasil uji regresi juga semakin memperkuat dan menunjukkan bahwa terdapat pengaruh positif dan signifikan antara Daya Tanggap terhadap Kepuasan Konsumen. Hasil ini sesuai dengan

penelitian terdahulu yang di lakukan Penelitian Syahputra (2011), judul penelitian Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Dan Loyalitas Occupant Pada Hotel Lido Graha Di Lhokseumawe. Penelitian ini menggunakan metode pendekatan survey, dengan menggunakan metode statistik regresi linear berganda. Hasil penelitian pertama menunjukkan bahwa secara serempak kualitas pelayanan yang terdiri dari bentuk fisik, keandalan, ketanggapan, keyakinan, bentuk fisik dan ketanggapan memberikan pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan

### 3) Pengaruh Jaminan terhadap Kepuasan Konsumen

Jaminan (X3) mempunyai pengaruh yang positif dan signifikan terhadap Kepuasan Konsumen (Y). dari hasil distribusi frekuensi jawaban responden dapat diketahui bahwa mayoritas responden puas dengan jaminan keamanan. Karyawan memiliki pengetahuan yang luas terhadap produk yang ditawarkan, dan Pelanggan mendapat pelayanan yang ramah. Hal tersebut juga diBuktikan dengan hasil uji regresi yang menunjukkan bahwa terdapat pengaruh positif dan signifikan antara Jaminan dan Kepuasan Pelanggan. Hal ini sejalan dengan penelitian terdahulu yang di lakukan oleh Haghghi (2012) melakukan penelitian yang berjudul: Evaluation Of Factors Affecting Customer Loyalty In The Restaurant Industry. Menggunakan metode analisis SEM. Hasil penelitian yaitu Kualitas makanan, kualitas layanan, lingkungan restoran, dan persepsi harga memiliki dampak positif terhadap kepuasan pelanggan dan kepercayaan pelanggan. Kualitas makanan adalah faktor yang paling mempengaruhi kepuasan dan kepercayaan pelanggan. Dengan kemampuan para pegawai yang dapat menumbuhkan rasa percaya para pelanggan sehingga pengaruh positif terhadap kepuasan pelanggan.

### 4) Pengaruh Empati terhadap Kepuasan Konsumen

Empati (X4) mempunyai pengaruh yang positif dan signifikan terhadap Kepuasan Konsumen (Y). Hasil distribusi frekuensi jawaban responden dapat diketahui mayoritas responden puas dengan karyawan memiliki kemampuan berkomunikasi dengan baik terhadap elanggan, Pelanggan percaya akan mendapatkan kemudahan pelayanan dari karyawan, dan karyawan sungguh-sungguh akan memperhatikan kebutuhan Pelanggan. Selain itu juga dibuktikan dengan hasil uji regresi yang menunjukkan bahwa terdapat pengaruh positif dan signifikan antara Empati dan Kepuasan Konsumen. Hasil ini sesuai dengan teori yang dikemukakan oleh Dendawijaya (2001:12), yang menyatakan bahwa: “Kualitas pelayanan berhasil dibangun, apabila pelayanan yang diberikan kepada pelanggan mendapatkan pengakuan dari pihak-pihak yang dilayani. Pengakuan terhadap keprimaan sebuah pelayanan, bukan datang dari aparaturnya yang memberikan pelayanan, melainkan datang dari pengguna jasa layanan.

### 5) Pengaruh Bukti Fisik terhadap Kepuasan Konsumen

Bukti Fisik (X5) mempunyai pengaruh yang positif dan signifikan terhadap kepuasan Konsumen (Y). Dari hasil distribusi frekuensi jawaban responden dapat diketahui mayoritas responden puas dengan penyediaan kerapian tata letak ruangan, ketersediaan peralatan, dan kerapian karyawan. Selain itu juga diBuktikan dengan hasil uji regresi yang menunjukkan bahwa terdapat pengaruh positif dan signifikan antara Bukti langsung terhadap kepuasan Konsumen. Hasil

ini sejalan dengan penelitian oleh Manoppo (2013) melakukan penelitian dengan judul: Kualitas Pelayanan Dan Servicescape Pengaruhnya Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Hotel Gran Puri Manado, hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas layanan dan servicescape secara simultan memiliki pengaruh secara positif terhadap kepuasan pengunjung Hotel Granpuri Manado. Dengan adanya pelayanan fasilitas (servicescape) yang dapat meningkatkan kepuasan pelanggan.

## **PENUTUP**

### **Kesimpulan**

Penelitian ini bertujuan untuk menguji Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Rumah makan KFC"Kandangan Fried Chicken", Berdasarkan hasil analisis data dan pembahasan yang telah dilakukan, maka dapat di tarik kesimpulan :

1. Variabel keandalan, daya tanggap, jaminan, empati dan bukti fisik berpengaruh signifikan secara parsial terhadap Kepuasan Konsumen Pada Rumah makan KFC"Kandangan Fried Chicken".
2. Variabel Kualitas Pelayanan yaitu keandalan, daya tanggap, jaminan, empati dan bukti fisik berpengaruh signifikan secara simultan terhadap Kepuasan Konsumen Pada Rumah makan KFC"Kandangan Fried Chicken. Variabel yang berpengaruh dominan terhadap Kepuasan Konsumen Pada Rumah makan KFC"Kandangan Fried Chicken" adalah Bukti Fisik.

### **Saran**

1. Hasil penelitian yang menunjukkan bahwa variabel Bukti Fisik merupakan variabel yang berpengaruh dominan terhadap kepuasan Konsumen, untuk itu kedepannya Bukti Fisik Rumah makan KFC"Kandangan Fried Chicken" seperti bangunan , dekorasi hiasan yang teratur, meja, wastafel, tempat kasir yang diberikan selama ini dalam pelayanan kepada konsumen Rumah makan KFC"Kandangan Fried Chicken" di harapkan di pertahankan dan lebih di tingkatkan lagi dengan cara memberikan bukti fisik yang meyakinkan kepada konsumen.
2. Selain peningkatan Kualitas Pelayanan agar kepuasan Konsumen Rumah makan KFC"Kandangan Fried Chicken" meningkat, penyediaan ruang pengaduan maupun layanan dari media sosial juga harus di tingkatkan hal ini untuk selalu mendekati dengan konsumen.
3. Hasil penelitian menunjukkan pengaruh Variabel keandalan, daya tanggap, jaminan, empati dan bukti fisik terhadap Kepuasan Konsumen Pada Rumah makan KFC"Kandangan Fried Chicken" sebesar 52% untuk itu bagi peneliti selanjutnya hendaknya lebih mengembangkan lagi variabel lain yang mempengaruhi kepuasan Konsumen karena 48% dari hasil penelitian dijelaskan oleh sebab lain diluar dari penelitian ini.

## DAFTAR PUSTAKA

- Arikunto, S. 2002. Metodologi penelitian suatu pendekatan proposal. Jakarta: PT. Rineka Cipta.
- Arikunto, S. 2006. Prosedur Suatu Penelitian: Pendekatan Praktek. Edisi Revisi Kelima. Penerbit Rineka Cipta. Jakarta
- Boediono. (2009). Teori Pertumbuhan Ekonomi. Yogyakarta: BPF Yogyakarta
- Dornbucsh, Rudiger dan Fischer, Stanley. (1994). Makroekonomi, edisi keempat. (edisi Bahasa Indonesia oleh J. Mulyadi). Jakarta: Erlangga
- Daryanto dan Setyobudi Ismanto. 2014. Konsumen dan Pelayanan Prima. Malang: Gava Media
- Dendawijaya. 2000. Manajemen Perbankan. Ghalia Indonesia : Jakarta
- Haghighi, 2012, Evaluation Of Factors Affecting Customer Loyalty In The Restaurant Industry.
- Lupiyoadi , 2006. Manajemen Pemasaran Jasa. Jakarta : PT. Salemba Empat
- Machfoedz, 2005, Pengantar Pemasaran Modern, cetakan pertama, Penerbit : UPP AMP YKPN, Yogyakarta
- Manoppo, 2013, Kualitas Pelayanan Dan Servicescape Pengaruhnya Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Hotel Gran Puri Manado
- Nainggolan, 2011, Pengaruh Kualitas Peayanan, Harga, Faktor Emosional, dan Lokasi Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Konsumen pada Hotel International Sibayak Berastagi
- Normasari, 2013, Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan, Citra Perusahaan dan Loualitas Pelanggan.
- Parasuraman, A. A. Zeithaml, V., and L. Berry, L. 1995. "A Conceptual Model of Service Quality and Its Implications for Future Research". Journal of Marketing. Vol. 49 (fall).
- Rangkuti. 2007. Manajemen Persediaan: Aplikasi di Bidang Bisnis. Edisi 2 Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada.
- Sedamayanti, 2009. Sumber Daya Manusia Dan Produktivitas kerja. Bandung, Penerbit CV Mandar Maju
- Senthilkumar, 2012, "A Study on the Effects of Customer Service and Product Quality on Customer Satisfaction and Loyalty"

Sheau and Mei, 2014, Service Quality and Customer Satisfaction: Antecedents of Customer's RePatronage Intentions

Sugiyono.2006.Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R & D.Bandung:Alfabeta.

Sutojo, 2009, Manajemen Pemasaran, edisi kedua, Penerbit: Damar Mulia Pustaka, Jakarta

Syahputra, 2011, Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Dan Loyalitas Occupant Pada Hotel Lido Graha Di Lhokseumawe

Tjiptono (2007). Pemasaran Jasa. Malang: Bayumedia Publising

Zeithaml, V. Parasuraman, A. and L. Berry L. 1985. "Problems and Strategies in Services Marketing". Jurnal of Marketing Vol. 49. (*Spring*).