

HUBUNGAN KUALITAS PELAYANAN DENGAN KEPUASAN PELANGGAN DI DANGAU KAWA DAUN BIARO

(The Relationship Between Service Quality And Customer Satisfaction At The Kawa Daun Biaro Hut)

Ivo Andaresta¹, Asmar Yulastri*²
^{1,2}Universitas Negeri Padang
Corresponding author, e-mail: yun064@fpp.unp.ac.id

ABSTRACT

This study aims to: 1) Describe the quality of service at Dangau Kawa Daun Biaro, 2) Describe customer satisfaction at Dangau Kawa Daun Biaro, and 3) Analyze whether there is a relationship between service quality and customer satisfaction at Dangau Kawa Daun Biaro. This type of research is classified into a correlational quantitative descriptive type. The population in this study were all customers of Dangau Kawa Daun Biaro, totaling 3,987 people. The research sample is 100 people with the sampling technique is non-probability sampling, using incidental sampling. Data collection techniques were carried out using a questionnaire (questionnaire) using a differential scale that has been tested for its validity and reliability. The results of this study are: 1) Service quality is in the good category (72%), with details of 14% indicating the very good category, 13% indicating the fairly good category, 1% indicating the not good category, and 0% indicating the very bad category good 2) Customer satisfaction is in the quite satisfied category (62%), with details of 33% indicating the category very satisfied, 5% indicating the category quite satisfied, 0% indicating the category not satisfied, and 0% indicating the category very dissatisfied.

Keyword: Service Quality, Customer Satisfaction, Cafe

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk: 1) Mendeskripsikan kualitas pelayanan di Dangau Kawa Daun Biaro, 2) Mendeskripsikan kepuasan pelanggan di Dangau Kawa Daun Biaro, dan 3) Menganalisa adakah hubungan antara kualitas pelayanan dan kepuasan pelanggan di Dangau Kawa Daun Biaro. Jenis penelitian ini digolongkan ke dalam jenis deskriptif kuantitatif korelasional. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh pelanggan Dangau Kawa Daun Biaro yang berjumlah 3.987 orang. Sampel penelitian berjumlah 100 orang dengan teknik pengambilan sampel adalah non probability sampling, dengan menggunakan sampling insidental. Teknik pengumpulan data dilakukan menggunakan kuisioner (angket) dengan menggunakan skala diferensial yang telah teruji validitas dan reliabilitasnya. Hasil dari penelitian ini adalah: 1) Kualitas pelayanan berada pada kategori baik (72%), dengan rincian sebanyak 14% menunjukkan kategori sangat baik, 13% menunjukkan kategori cukup baik, 1% menunjukkan kategori tidak baik, dan 0% menunjukkan kategori sangat tidak baik 2)Kepuasan Pelanggan berada pada kategori cukup puas (62%), dengan rincian sebanyak 33% menunjukkan kategori sangat puas, 5% menunjukkan kategori cukup puas, 0% menunjukkan kategori tidak puas, dan 0% menunjukkan kategori sangat tidak puas.

Kata kunci: Kualitas Pelayanan, Kepuasan Pelanggan, Kafe

How to Cite: Ivo Andaresta¹, Asmar Yulastri*². 2023. Hubungan Kualitas Pelayanan Dengan Kepuasan Pelanggan Di Dangau Kawa Daun Biaro. Jurnal Pendidikan Tata Boga dan Teknologi, Vol 4 (2): pp. 172-175, DOI: 10.24036/jptbt.v4i2.556



This is an open access article distributed under the Creative Commons 4.0 Attribution License, which permits unrestricted use, distribution, and reproduction in any medium, provided the original work is properly cited. ©2019 by author

PENDAHULUAN

Kafe dan coffe shop mulai hadir di tengah tengah kalangan masyarakat, mulai di pelosok desa, hingga d pusat perkotaan. Meningkatnya konsumsi kopi yang ada pada masyarakat berdampak terhadap persaingan coffe shop atau kafe yang memang menjual kopi untuk memenuhi kebutuhan konsumen yang semakin beragam. Salah satu kafe yang banyak menarik pelanggan khususnya kalangan remaja dan wisatawan asing adalah Dangau Kawa Daun Biaro dengan rata rata jumlah pengunjung perhari sekitar 150 hingga 400 orang. Pada observasi awal di bulan Agustus, September dan Oktober terdapat penurunan jumlah pendapatan. Hal ini dapat dilihat pada tabel 1 berikut :

Tabel 1. Jumlah Pendapatan Dangau Kawa Daun Biaro (Agustus-Oktober)

No	Bulan	Jumlah pendapatan (Rp)
1	Agustus	46.700.000
2	September	43.335.000
3	Oktober	43.000.000

Sumber: Dangau Kawa Daun Biaro

Berdasarkan tabel 1 terdapat jumlah penurunan pendapatan yang signifikan. Hal ini menandakan bahwa menurunnya jumlah pelanggan di Dangau Kawa Daun Biaro pada 3 bulan terakhir. Penulis mewawancarai beberapa orang pelanggan dan diperoleh berbagai macam bentuk keluhan pelanggan. Beberapa pelanggan mengeluh tentang jam operasional buka yang sering tidak tepat waktu, kurangnya interaksi antara karyawan dan pelanggan, karyawan yang kurang memperdulikan kepentingan pelanggan dari segi menu, seperti tidak menjelaskan daftar menu, mengeluh tentang pengantaran minuman yang cukup lama, sehingga membuat pelanggan merasa bosan dan tidak nyaman untuk menunggu, tidak lengkapnya fasilitas yang di sediakan seperti tidak adanya tisu di atas meja. Akibat banyaknya keluhan dari pelanggan tersebut membuat kurang puasnya pelanggan terhadap pelayanan yang diberikan oleh karyawan kafe, sehingga berkurangnya pelanggan yang datang.

BAHAN DAN METODE

Penelitian ini digolongkan ke dalam jenis deskriptif kuantitatif korelasional. Menurut Creswell (2014), penelitian kuantitatif korelasional adalah penelitian dengan menggunakan metode statistik yang mengukur pengaruh antara dua variabel atau lebih.” Menurut Arikunto (2010) penelitian korelasional (*Correlational Studies*) merupakan penelitian yang dimaksudkan untuk mengetahui ada tidaknya hubungan antara dua atau beberapa variabel. Ciri dari penelitian korelasional adalah bahwa peneliti tidak dapat memanipulasi salah satu variabel yang terlibat. Tidak masalah bagaimana atau di mana variabel diukur. Pada penelitian ini akan dilihat hubungan Kualitas Pelayanan dengan Kepuasan Pelanggan di Dangau Kawa Daun Biaro.

Instrumen yang digunakan dalam penelitian ini adalah kuesioner (angket) yang disusun menggunakan skala diferensial, yaitu skala untuk mengukur sikap dan bentuknya bukan pilihan ganda maupun ceklist, tetapi tersusun dalam satu garis kontinu dimana jawaban yang sangat positif terletak di bagian kanan garis, dan jawaban yang sangat negatif terletak dibagian kiri garis, atau sebaliknya (Sumanto, 2014). Sampel dalam penelitian ini diambil dari sebagian konsumen yang sedang berbelanja di Dangau Kawa Daun Biaro dan bertemu saat dilakukan penelitian serta bersedia untuk dijadikan sumber data.

HASIL DAN PEMBAHASAN

1. Deskripsi Hasil Penelitian

a. Deskripsi data Variabel Kualitas Pelayanan di Dangau Kawa Daun Biaro

Setelah diperoleh perhitungan statistik variabel kualitas pelayanan di atas, berikut disajikan distribusi frekuensi kualitas pelayanan dalam pencapaian responden untuk menggambarkan distribusi frekuensi kategori penilaian hasil penelitian seperti terlihat pada tabel 2 berikut ini :

Tabel 2. Distribusi Frekuensi Variabel Kualitas Pelayanan di Dangau Kawa Daun Biaro

Kategori	Batas Interval	Frekuensi	Persentase
Sangat baik	75,5 – 95	14	14%
Baik	63,3 - 75,5	72	72%
Cukup	50,7 - 63,3	13	13%
Tidak baik	38,1 - 50,7	1	1%
Sangat tidak baik	30 - 38,1	0	0%

Pengkategorian skor dan nilai rata-rata pada statistik data hasil penelitian, terlihat bahwa penilaian pelanggan mengenai kualitas pelayanan di Dangau Kawa Daun Biaro dengan frekuensi terbanyak yaitu 72%. Sehingga dapat disimpulkan bahwa penilaian pelanggan tentang kualitas pelayanan di Dangau Kawa Daun Biaro adalah baik dalam melayani pelanggannya.

b. Deskripsi Data Variabel Kepuasan Pelanggan di Dangau Kawa Daun Biaro

Setelah diperoleh perhitungan statistik variabel kepuasan pelanggan di atas, berikut disajikan distribusi frekuensi kepuasan pelanggan dalam pencapaian responden untuk menggambarkan distribusi frekuensi kategori penilaian hasil penelitian seperti terlihat pada tabel 3 berikut :

Tabel 3. Distribusi Frekuensi Variabel Kepuasan Pelanggan di Dangau Kawa Daun Biaro

Kategori	Batas Interval	Frekuensi	Persentase
Sangat baik	51,9 – 65	33	33%
Baik	43,3 - 51,9	62	62%
Cukup	34,7 - 43,3	5	5%
Tidak baik	26,1 - 34,7	0	0%
Sangat tidak baik	20 - 26,1	0	0%

Pada pengkategorian skor dan nilai rata-rata pada statistik data hasil penelitian, terlihat bahwa penilaian pelanggan mengenai kepuasan pelanggan di Dangau Kawa Daun Biaro dengan frekuensi terbanyak yaitu 62%. Sehingga dapat disimpulkan bahwa penilaian pelanggan tentang kualitas pelayanan di Dangau Kawa Daun Biaro adalah baik dalam melayani pelanggannya.

2. Uji Persyaratan Analisis

a. Uji Normalitas

Berdasarkan hasil uji normalitas diketahui nilai signifikansi $0,200 > 0,05$, maka dapat disimpulkan bahwa nilai residual berdistribusi normal.

b. Uji homogenitas

Berdasarkan hasil analisis uji homogenitas pada tabel 38 di atas, taraf signifikansi $> 0,05$. Ini artinya nilai signifikansi data lebih besar dari taraf signifikansi. Sehingga dapat diambil kesimpulan bahwa data berasal dari populasi yang mempunyai varians yang sama atau data bersifat homogen.

c. Uji Linearitas

Berdasarkan hasil uji linearitas di peroleh nilai Signifikansi $>$ dari $0,05$ sehingga dapat disimpulkan terdapat hubungan yang linear pada kedua variabel tersebut.

3. Uji Hipotesis

Besarnya koefisien korelasi antara kualitas pelayanan dan kepuasan pelanggan adalah $0,765$ dengan koefisien korelasinya bersifat positif. Jika diinterpretasikan ke dalam kriteria interpretasi koefisien korelasi Pearson Product Moment/ nilai r , maka koefisien korelasi kuat karena nilai r berada pada rentang $0,60-0,799$. Dengan nilai signifikansi $0,000$ berarti terdapat hubungan yang signifikan antara kualitas pelayanan dengan kepuasan pelanggan karena signifikansinya $\leq 0,05$.

4. Pembahasan

Kualitas pelayanan di Dangau Kawa Daun Biaro berdasarkan pengkategorian skor dan nilai rata-rata pada statistik data hasil penelitian, terlihat bahwa nilai rata-rata kualitas pelayanan di Dangau Kawa Daun Biaro sebesar $69,61$ berada pada rentang skor $63,3 - 75,5$ dengan kategori baik. Nilai rata-rata kepuasan pelanggan di Dangau Kawa Daun Biaro sebesar $50,31$ berada pada rentang skor $43,3 - 51,9$ dengan kategori baik (puas). Sehingga dapat disimpulkan bahwa kepuasan pelanggan di kafe Dangau Kawa Daun Biaro adalah baik (puas).

Hasil penelitian uji hipotesis yang digunakan untuk mengetahui derajat hubungan r_{xy} antara kualitas pelayanan dengan kepuasan pelanggan yang menggunakan analisis SPSS 26.00 diperoleh nilai koefisien korelasi antara kualitas pelayanan dengan kepuasan pelanggan sebesar $0,765$ dan kuat, karena nilai r berada pada rentang $0,60 - 0,799$. Dengan nilai signifikansi $0,000$ berarti terdapat hubungan yang signifikan antara kualitas pelayanan dengan kepuasan pelanggan karena signifikansinya $\leq 0,05$.

KESIMPULAN

Secara keseluruhan kualitas pelayanan di kafe Dangau Kawa Daun Biaro tergolong pada kategoribaik dengan nilai rata-rata kualitas pelayanan sebesar $69,61$ berada pada rentang skor $63,3 - 75,5$. Kualitas pelayanan di Dangau Kawa Daun Biaro dilihat dari kelima indikatornya secara keseluruhan penilaian pelanggan mengenai kualitas pelayanan adalah baik, namun perlu diperhatikan lagi kualitas pelayanannya dari kelima indikator karena masing-masing indikatornya masih ada yang menilai cukup baiki dan tidak baik. Secara keseluruhan kepuasan pelanggan di Dangau Kawa Daun Biaro tergolong pada kategori baik (puas) dengan nilai rata-rata kepuasan pelanggan sebesar $50,31$ berada pada rentang skor $43,3 - 51,9$. Dilihat dari kelima indikator kepuasan pelanggan ditemukan pelanggan/responden menilai rata-rata puas di Dangau Kawa Daun Biaro. Hasil penelitian menunjukkan, terdapat hubungan positif dan signifikan antara kualitas pelayanan dan kepuasan pelanggan Dangau Kawa Daun Biaro, dengan nilai koefisien korelasi $0,765$ dan signifikansi $0,000$ artinya semakin baik kualitas pelayanan semakin tinggi pula tingkat kepuasan pelanggan di Dangau Kawa Daun Biaro.

UCAPAN TERIMA KASIH

Terima kasih kepada ibu Prof. Asmar Yulastri, M.Pd., Ph.D, selaku dosen pembimbing dan penasehat akademik yang telah membimbing dan membantu penulis dalam pembuatan jurnal ini.

DAFTAR REFERENSI

- Arikunto, S. (2010). *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek*. PT. Rineka Cipta, Jakarta.
- Creswell, John W, 2014, *Penelitian Kualitatif & Desain Riset*. Yogyakarta, Pustaka Pelajar
- Fauziah. (2019). "Hubungan Kualitas Pelayanan Dengan Kepuasan Pelanggan di Cafe Kopigo Bukittinggi". *Jurnal Kapita Selekt Geografi*. Vol., No.8. 01-12.
- Sumanto.(2014). *Teori dan Aplikasi Metode Penelitian*. Yogyakarta: CAPS (Center of Akademic Publishing Service)