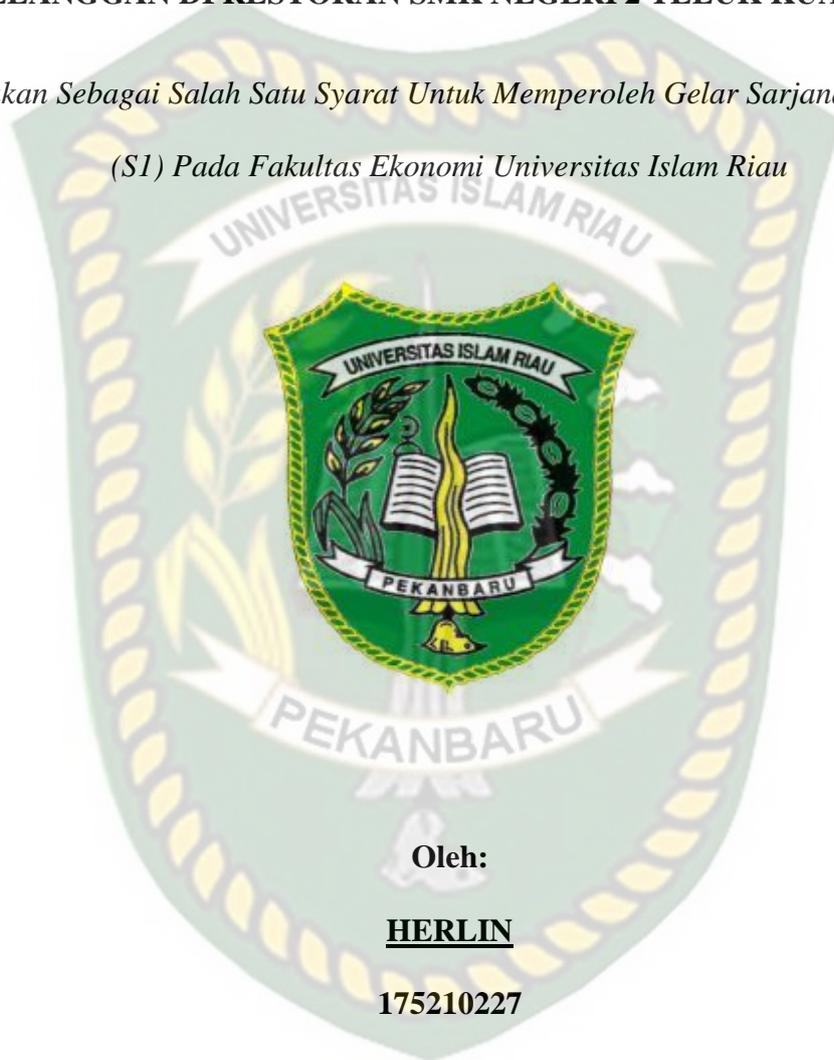


**SKRIPSI**

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN  
PELANGGAN DI RESTORAN SMK NEGERI 2 TELUK KUANTAN**

*Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi*

*(S1) Pada Fakultas Ekonomi Universitas Islam Riau*



Oleh:

**HERLIN**

**175210227**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN**

**FAKULTAS EKONOMI BISNIS**

**UNIVERSITAS ISLAM RIAU**

**PEKANBARU**

**2021**



**UNIVERSITAS ISLAM RIAU**  
**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS**

Jalan Kaharudin Nasution No. 113 Perhentian Marpoyan  
Telp. (0761) 674674 Fax: (0761) 6748834 Pekanbaru 28284

**LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI**

Nama : Herlin  
NPM : 175210227  
Fakultas : Ekonomi Dan Bisnis  
Jurusan : Manajemen  
Konsentrasi : Manajemen Pemasaran  
Judul Skripsi : pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan di restoran SMK Negeri 2 teluk kuantan

Disahkan Oleh:

Pembimbing

  
Drs. Asril, MM

Diketahui :

Dekan

Ketua Program Studi



  
( Dr. Eva Sundari, SE.,MM)

  
(Abd. Razak Jer, SE.,M.Si)

**UNIVERSITAS ISLAM RIAU**  
**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS**

**Alamat : Jalan Kaharuddin Nasution No 113 Marpoyan Pekanbaru Telp 647647**

**BERITA ACARA SEMINAR HASIL PENELITIAN SKRIPSI**

Nama : Herlin  
NPM : 175210227  
Jurusan : Manajemen / S1  
Judul Skripsi : Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan di Restoran SMK Negeri 2 Teluk Kuantan.  
Hari/Tanggal : Rabu 15 September 2021  
Tempat : Ruang Sidang Fakultas Ekonomi Dan Bisnis UIR

**Dosen Pembimbing**

No	Nama	Tanda Tangan	Keterangan
1	Drs. Asril, MM		

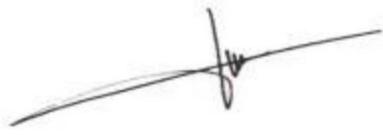
**Dosen Pembahas / Penguji**

No	Nama	Tanda Tangan	Keterangan
1	Dr. Eva Sundari, SE., MM., CRBC		
2	Devi Kurniawati, SP., MM		

**Hasil Seminar : \*)**

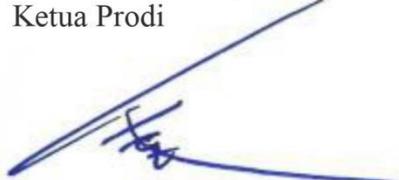
1. Lulus ( Total Nilai )
2. Lulus dengan perbaikan ( Total Nilai 72 )
3. Tidak Lulus ( Total Nilai )

Mengetahui  
An.Dekan

  
**Dina Hidayat, SE., M.Si., Ak., CA**  
Wakil Dekan I



Pekanbaru, 15 September 2021  
Ketua Prodi

  
**Abd. Razak Jer, SE., M.Si**

\*) Coret yang tidak perlu

# UNIVERSITAS ISLAM RIAU

## FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS

Alamat : Jalan Kaharuddin Nst Km 11 No 113 Marpoyan Pekanbaru Telp 647647

### BERITA ACARA UJIAN SKRIPSI / MEJA HIJAU

Berdasarkan Surat Keputusan Dekan Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Universitas Islam Riau No: 947/KPTS/FE-UIR/2021, Tanggal 14 September 2021, Maka pada Hari Rabu 15 September 2021 dilaksanakan Ujian Oral Komprehensif/Meja Hijau Program Sarjana Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Universitas Islam Riau pada Program Studi **Manajemen** Tahun Akademis 2021/2022.

- |                         |   |
|-------------------------|---|
| 1. Nama                 | : Herlin  |
| 2. NPM                  | : 175210227   |
| 3. Program Studi        | : Manajemen S1  |
| 4. Judul skripsi        | : Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan di Restoran SMK Negeri 2 Teluk Kuantan. |
| 5. Tanggal ujian        | : 15 September 2021   |
| 6. Waktu ujian          | : 60 menit.   |
| 7. Tempat ujian         | : Ruang Sidang Meja Hijau Fakultas Ekonomi Dan Bisnis UIR   |
| 8. Lulus Yudicium/Nilai | : <b>Lulus (B+) 73</b>  |
| 9. Keterangan lain      | : Aman dan lancar.  |

#### PANITIA UJIAN

Ketua

Dina Hidayat, SE., M.Si., Ak., CA

Wakil Dekan Bidang Akademis

Sekretaris

Abd. Razak Jer, SE., M.Si

Ketua Prodi Manajemen

Dosen penguji :

1. Drs. Asril, MM
2. Dr. Eva Sundari, SE., MM., CRBC
3. Devi Kurniawati, SP., MM

(.....)  
(.....)  
(.....)

Notulen

1. Rahmat Setiawan, SE., M.B.A

(.....)



Pekanbaru, 15 September 2021

Mengetahui  
Dekan,

Dr. Eva Sundari, SE., MM., CRBC

## SURAT PERNYATAAN

Saya yang bertanga tangan dibawah ini :

Nama : Herlin  
NPM : 175210227  
Program Studi : Manajemen Pemasaran  
Jenjang Studi : Strata Satu (S1)  
Fakultas : Ekonomi  
Judul Skripsi : Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Di Restoran SMK Negeri 2 Teluk Kuantan

Dengan ini menyatakan bahwa:

1. Skripsi yang saya buat sesuai dengan aturan penulisan skripsi dan tidak melakukan plagiat.
2. Penulisan yang saya lakukan murni karya saya sendiri dan dibimbing oleh dosen yang telah ditunjuk oleh dekan Fakultas Ekonomi Univesitas Islam Riau.
3. Jika ditemukan isi skripsi yang merupakan duplikat dari skripsi orang lain, maka saya menerima sanksi pencabutan gelar dan ijazah yang telah saya terima dan saya bersedia dituntut sesuai dengan peraturan dan perundang-undangan yang berlaku.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sadar dan tidak ada paksaan dari pihak manapun.

Pekanbaru, 18 Oktober 2021  
Penulis,

Herlin

## ABSTRAK

### PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN DI RESTORAN SMK NEGERI 2 TELUK KUANTAN

**HERLIN**  
**NPM: 175210227**

Tujuan penelitian ini untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan di restoran SMK Negeri 2 Teluk Kuantan. Total sampel penelitian berjumlah 99 responden dan metode pengambilan sampelnya *purposive sampling*, Analisis data dalam penelitian ini menggunakan *spss 22* dengan menggunakan uji regresi sederhana penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan di restoran SMK Negeri 2 Teluk Kuantan.

**Kata Kunci** : kualitas pelayanan, kepuasan pelanggan restoran SMK Negeri 2 Teluk Kuantan.

## ABSTRACT

### PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN DI RESTORAN SMK NEGERI 2 TELUK KUANTAN

**HERLIN**  
**NPM: 175210227**

The purpose of this study was to determine and analyze the effect of service quality on customer satisfaction at the SMK Negeri 2 Teluk Kuantan restaurant. The total sample of the study was 99 respondents and the sampling method was a purposive sampling . Data analysis in this study used SPSS 22 by using a simple regression test. Service has a positive and significant effect on customer satisfaction at the SMK Negeri 2 Teluk Kuantan restaurant.

**Keywords** :Service quality , customer satisfaction at SMK Negeri 2 Teluk Kuantan restaurant.

## KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis ucapkan kepada Allah SWT atas rahmat serta hidayah-Nya, dan kepada Nabi Muhammad SAW sehingga penulisan skripsi ini dapat selesai tepat pada waktunya. Adapun skripsi ini berjudul: **“Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan di Restoran SMK Negeri 2 Teluk Kuantan”** ini diajukan sebagai syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Ekonomi Jurusan Manajemen Universitas Islam Riau.

Dalam penulisan skripsi ini tidak terlepas dari bantuan beberapa pihak. Untuk itu penulis ingin mengucapkan terimakasih kepada semua pihak-pihak yang telah membantu dalam penyusunan skripsi ini, khususnya kepada:

1. Kedua orang tua, Bapak Syopian Buyung dan Ibu Misrawati terimakasih yang tak terhingga atas segala dukungan dan semangat serta do'a yang diberikan sehingga penyelesaian skripsi ini dapat berjalan dengan lancar.
2. Bapak Dr. Firdaus AR, SE. M.Si, Ak, CA selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Islam Riau.
3. Bapak Abd. Razak Jer, SE., M.Si selaku Ketua Pogram Studi Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Islam Riau.
4. Bapak Drs. Asril., MM selaku dosen pembimbing yang telah sabar dalam memberikan nasehat dan arahan serta bimbingan kepada penulis sehingga karya ilmiah ini cepat diselesaikan.
5. Bapak/Ibu Dosen Fakultas Ekonomi Universitas Islam Riau yang telah memberikan pengajaran kepada penulis selama menempuh perkuliahan.

6. Teman-teman seperjuangan yang saling mendukung dan memberikan semangat dalam menyelesaikan tugas akhir yang tidak dapat disebutkan satu persatu.
7. Kepada semua responden yang telah bersedia menjadi bagian dari penelitian ini.

Penulis telah berusaha dengan maksimal dalam menyelesaikan skripsi ini. Namun, masih banyak terdapat kesalahan dan kekurangan baik segi ini maupun penulisan. Demi tercapainya kesempurnaan skripsi ini, dengan segenap kerendahan hati penulis mengharapkan kritik dan saran dari pembaca yang sangat membangun. Semoga skripsi ini bermanfaat dan bisa digunakan sebagai referensi bagi pembaca maupun peneliti selanjutnya. Terimakasih.

Pekanbaru, Agustus 2021

Herlin

## DAFTAR ISI

<b>ABSTRAK .....</b>	<b>i</b>
<b>KATA PENGANTAR .....</b>	<b>iii</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>v</b>
<b>DAFTAR TABEL .....</b>	<b>viii</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN.....</b>	<b>xi</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN.....</b>	<b>1</b>
1.1 Latar Belakang Masalah.....	1
1.2 Perumusan Masalah .....	8
1.3 Tujuan Penelitian .....	8
1.4 Manfaat Penelitian .....	8
1.5 Sistematika Penulisan.....	9
<b>BAB II TELAAH PUSTAKA .....</b>	<b>11</b>
2.1 Landasan Teoritis.....	11
2.1.2 Pengertian kepuasan pelanggan .....	11
2.2.2 faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pelanggan .....	12
2.2.3 pengukuran kepuasan pelanggan .....	13
2.2.3 pengertian kualitas pelayanan .....	16
2.2.4 faktor-faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan.....	16
2.2.5 faktor penyebab buruknya kualitas layanan.....	17
2.2.6 Dimensi Kualitas Pelayanan .....	20
2.2.7 Prinsip-Prinsip Kualitas Pelayanan.....	21
2.2.8 Biaya Kualitas Pelayanan .....	23
2.2 Penelitian Terdahulu .....	24
2.3 Kerangka Berfikir .....	26
2.4 Hipotesis .....	26
<b>BAB III METODE PENELITIAN .....</b>	<b>27</b>
3.1 Lokasi Penelitian.....	27
3.2 Operasional Variabel.....	27

3.3 Populasi dan Sampel .....	30
3.4 Jenis dan Sumber Data.....	32
3.5 Teknik Pengumpulan Data.....	32
3.6 Analisis Data.....	33
<b>BAB IV GAMBARAN UMUM OBJEK PENELITIAN .....</b>	<b>35</b>
4.1 Umum Lokasi Gambaran Peneliian .....	35
<b>BAB V HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN .....</b>	<b>36</b>
5.1 Karakteristik Responden .....	36
5.1.1 jenis kelamin .....	36
5.1.2 umur .....	37
5.1.3 daerah tempat tinggal .....	38
5.2 Hasil Uji Validitas dan Uji Reabilitas .....	39
5.2.1 Uji Validitas .....	39
5.2.2 Uji Reabilitas.....	41
5.3 Analisis Deskripif Variabel Penelitian.....	43
5.3.1 Analisis Variabel Kualitas Pelayanan.....	43
5.3.2 Rekaitulasi Keseluruhan Jawaban Responden Mengenai Kualitas Pelayanan .....	74
5.3.3 Analisis Variabel Kepuasan Pelanggan .....	80
5.3.4 Rekapitulasi Keseluruhan Jawaban Responden Mengenai Kepuasan Pelanggan.....	88
5.3.5 Analisi Regresi Linear Sederhana.....	90
5.3.6 Uji Koefisien Determinasi .....	91
5.3.7 Uji T.....	92
<b>BAB VI PENUTUP .....</b>	<b>95</b>
6.1 Kesimpulan .....	95
6.2 Saran .....	95
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>97</b>
<b>LAMPIRAN.....</b>	<b>99</b>

## DAFTAR TABEL

1.1	Menu Makan dan Minuman Di Restoran SMK Negeri 2 Teluk Kuantan.....	6
1.2	Data pelanggan di restoran SMK Negeri 2 Teluk Kuantan bulan januari- oktober tahun 2019.....	7
2.1	Penelitian terdahulu .....	24
3.1	Operasional varaibel penelitian .....	27
5.1	karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin .....	36
5.2	Karakteristik Responden Berdasarkan umur .....	37
5.3	Karakterisitik responden berdasarkan tempat tinggal.....	38
5.4	hasil uji validitas kualitas pelayanan .....	39
5.5	hasil uji validitas kepuasan pelanggan.....	41
5.6	<i>reliability statististic</i> kualitas pelayanan.....	42
5.7	<i>reliability statistics</i> kepuasan pelanggan .....	42
5.8	kebersihan dan kerapian karyawan.....	44
5.9	kebersihan dan keterampilan restoran .....	45
5.10	tampilan dan desain interior yang menarik .....	47
5.11	kecukupan meja makan direstoran.....	48
5.12	kelengkapan peralatan makanan di restoran .....	49
5.13	kejelasan informasi menu makanan yang ditawarkan .....	51
5.14	halaman parkir yang memungkinkan.....	52
5.15	pelayanan yang cepat.....	53
5.16	kesesuaian antara produk yang dipesan dengan yang didapatkan.....	55
5.17	ketetapan jam buka dan tutup.....	56
5.18	kualitas rasa menu yang konsisten.....	57
5.19	kesiapan pelayan memberikan pelayanan.....	59
5.20	pelayan selalu siap melayani pelanggan .....	60
5.21	tanggap dan cepat respon.....	62
5.22	mengatur tempat duduk saat restoran penuh .....	63

5.23	karyawan sanggup menjelaskan promosi yang berlaku .....	64
5.24	pelayan mampu menjelaskan menu dengan meyakinkan saat ditanya...	66
5.25	pelayan menguasai menu yang ditawarkan .....	67
5.26	pelayan fokus melayani pelanggan .....	68
5.27	pelayan memiliki inisiatif menjelaskan menu favorit kepada pelanggan	70
5.28	pelayan bersedia membantu pelanggan yang kebingungan memilih menu .....	71
5.29	pelayan mengerti akan kebutuhan pelanggan – pelanggan .....	73
5.30	rekapitulasi keseluruhan jawaban responden mengenai kualitas pelayanan .....	74
5.31	kenyamanan yang dirasakan pelanggan saat pelayanan yang diberikan	81
5.32	kualitas pelayanan memenuhi harapan konsumen.....	82
5.33	minat untuk selalu berkunjung kerestoran.....	83
5.34	perasaan puas saat pelayanan diberikan .....	85
5.35	kualitas pelayanan memenuhi kebutuhan pelanggan .....	86
5.36	rekapitulasi tanggapan responden berdasarkan variabel kepuasan pelanggan .....	88
5.37	analisis regresi sederhana.....	91
5.38	koefisien determinasi R <sup>2</sup> .....	92
5.39	Uji T.....	93

## DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1 Kuesioner Penelitian
- Lampiran 2 Tabulasi Data Penelitian
- Lampiran 3 Uji Validitas X dan Uji Validitas Y
- Lampiran 4 Uji Reabilitas X dan Uji Reabilitas Y  
Uji Regresi Linear Sederhana , Uji Determinasi R<sup>2</sup>, Uji T
- Lampiran 5 Hasil Dokumentasi



# BAB 1

## PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang Masalah

Perkembangan bisnis di pasar global yang semakin meningkat, membuat persaingan diantara pelaku usaha yang juga semakin ketat. Disisi lain, dengan adanya pasar global akan mampu memperluas pasar produk, dan maka di sisi lain keadaan tersebut dapat menimbulkan persaingan yang semakin tajam. Dengan didukungnya kemajuan teknologi informasi dan komunikasi yang semakin canggih, membuat perusahaan untuk bergerak memanfaatkan peluang bisnis yang potensial bagi perusahaan.

Semakin banyak nya masyarakat yang membuka usaha restoran atau rumah makan semakin banyak juga pesaing Perkembangan perdagangan dimasa kini .usaha restoran ini semakin pesat dengan tingkat persaingan yang ketat untuk memasarkan produk dan jasa kepada pelanggan.

kebutuhan yang paling mendasar dalam diri masyarakat agar dapat memenuhi keinginannya atau kehidupannya yaitu dengan mulai adanya berbagai macam restoran atau rumah makan yang menyediakan berbagai menu khas dari tempat tersebut. Industri restoran di SMK Negeri 2 Teluk Kuantan saat ini mengalami pertumbuhan. Pertumbuhan ini akan ditandai dengan semakin bertambahnya atau banyaknya jumlah restoran disetiap tahunnya. pertumbuhan penduduk yang mendorong akan minat masyarakat pada makanan cepat saji, maka akan meningkatkan para pelaku untuk membuka usaha kuliner yang baru .

Restoran SMK Negeri 2 Teluk Kuantan ini adalah sebuah industri yang bergerak dalam bidang makanan dan minuman . pada Restoran SMK Negeri 2 Teluk Kuantan ini memiliki konsep yang berbeda dari restoran lainnya. restoran ini terletak pada lingkungan sekolah , yaitu sekolah SMK Negeri 2 Teluk Kuantan yang dimana berbeda sekali dari restoran-restoran yang lainnya yang berada di tengah kota atau ditempat keramaian . restoran SMK Negeri 2 Teluk Kuantan ini tidak kalah jauh dari restoran yang lainnya, yang dimana restoran ini juga dilengkapi dengan fasilitas *hotspot wifi, live music*.sehingga Konsep ini memiliki nilai tambah di kalangan masyarakat ataupun siswa , dan guru-guru SMK Negeri 2 Teluk Kuantan.

Pada Restoran SMK Negeri 2 Teluk Kuantan ini memiliki pelanggan nya yaitu dari siswa guru-guru, beserta para pegawai SMK Negeri 2 Teluk Kuantan ini langsung.Dan disini untuk para pelanggan nya ada juga masyarakat dari luar sekolah ini yang ingin makan pada restoran SMK Negeri 2 Teluk Kuantan.pelanggan pada Restoran SMK Negeri 2 Teluk Kuantan ini pada dasarnya lebih banyak ke siswa dan guru-guru nya saja. Karena untuk para masyarakat yang ingin makan pada restoran ini , dia harus masuk dulu pada gerbang utama dan melapor terdahulu pada security nya , sehingga untuk pelanggan nya dari masyarakat tidak begitu banyak.

Restoran merupakan jenis perusahaan yang bergantung kepada kepuasan pelanggannya.Saat ini bisnis utama restoran bergeser dari sekedar menyediakan menu hidangan untuk dijual, menjadi usaha melayani dan memuaskan rasa lapar konsumen disertai usaha menyediakan suasana nyaman bagi pelanggan dalam

menikmati hidangan. Restoran umumnya memuaskan pelanggannya dengan meningkatkan pelayanan. Hal ini karena produk yang dijual di restoran mencakup barang dan jasa.

Pegawai restoran makanan cepat saji ini tidak perlu memiliki keahlian memasak atau memiliki pendidikan Tata Boga melainkan pegawai restoran ini cukup mengikuti takaran-takaran dan aturan memasak yang sudah ada pada restoran. Pelayanan yang di berikan oleh karyawan restoran bukanlah suatu masalah yang sulit, tetapi apabila pelayanan yang di berikan karyawan ini kurang diperhatikan oleh perusahaan maka dapat menimbulkan hal-hal yang rawan karena sifat yang sensitif.

sebagai karyawan restoran maka sebaiknya memberikan pelayanan kepada pelanggan sebagai tindakan atau perbuatan seorang karyawan kepada pelanggan untuk menghasilkan kepuasan dari pelanggan. Seperti pada umumnya bahwa yang memberikan pelayanan itu adalah seluruh karyawan di restoran tersebut seperti apa yang dilakukan oleh para karyawan restoran SMK ini untuk menghasilkan kepuasan dari pelanggannya.

Dalam memberikan pelayanan kepada pelanggan seharusnya didukung oleh kualitas pelayanan yang baik. Dimana kualitas adalah salah satu indikator yang penting bagi suatu perusahaan agar dapat berkembang, ditengah ketatnya persaingan dalam industri. secara umum pelayanan merupakan setiap kegiatan yang di peruntukkan atau ditujukan untuk memberikan kepuasan kepada pelanggan, ,melalui pelayanan ini kebutuhan dan keinginan pelanggan dapat terpenuhi . sedangkan dalam kamus bahasa indonesia bahwa pelayanan adalah sebagai usaha

melayani kebutuhan orang lain, sedangkan melayani yaitu membantu menyiapkan ( atau membantu apa yang diperlukan seseorang ).

Menurut Lewis dan Booms (1983) dalam F. Tjiptono dan G.Chandra (2011-180) menyatakan kualitas pelayanan merupakan alat ukuran seberapa bagus tingkat layanan yang diberikan kepada pelanggan untuk memenuhi keinginannya sesuai dengan ekspektasi yang di harapkan.kualitas pelayanan dapat diwujudkan melalui pemenuhan kebutuhan dan keinginan pelanggan serta ketepatan penyampaian untuk mengimbangi harapan pelanggan.sehingga peningkatan kualitas pelayanan adalah salah satu strategi yang di utamakan dalam pemenuhan keinginan pelanggan.untuk menciptakan sebuah kualitas pelayanan yang tinggi, maka sebuah perusahaan dapat menawarkan layanan yang bisa diterima dan dirasakan pelanggan sesuai dengan atau bahkan lebih dari harapan pelanggan. Kualitas pelayanan ini menjadi titik perhatian pelanggan selain rasa pada makanan yang ada pada restoran itu sendiri dan rasa nyaman pelanggarn berada didalam restoran tersebut,sehingga dengan rasa nyaman itu konsumen akan mendapatkan kepuasan dan akan melakukan pembelian secara berulang kali bahkan merekomendasikan restoran tersebut kepada orang-orang yang berada disekitarnya.Dalam rasa nyaman yang dimiliki oleh perusahaan tersebut juga di pengaruhi oleh kebersihan, kerapian,yang selalu diterapkan oleh pimpinan restoran tersebut kepada karyawan-karyawan restoran.

Kebersihan merupakan suatu usaha kesehatan yang menitikberatkan kegiatannya pada usaha kesehatan individu, maupun usaha kesehatan pribadi manusia. Salah satu aspek dalam memenangkan persaingan pasar yaitu dengan

meningkatkan kebersihan makanan dan minuman dan menjaga kebersihan diri karyawan dan restorannya.. Walaupun disadari terdapat variasi sub sistem sanitasi yang disesuaikan dengan besar kecilnya usaha pelayanan makanan, namun masalah sanitasi harus tetap memperhatikan setiap langkah kegiatan. kebersihan merupakan faktor yang sangat diperhatikan terhadap laku atau tidaknya suatu makanan yang di sediakan. Makanan dan minuman yang di sediakan atau ditawarkan yang utama dilihat oleh pelanggan adalah tingkat kebersihannya, baikm kebersihan pada makanan dan minumannya ataupun kebersihan pada karyawan dalam menyajikan makanan tersebut.

Menurut Aritonang (2005) di dalam menentukan kepuasan pelanggan khususnya mengenai restoran, faktor kebersihan yaitu memiliki pengaruh yang sangat besar sekali bagi restoran karena bagi pelanggan kebersihan adalah kunci kepuasan dan kenyaman nya dalam berbelanja, baik itu dri makanan yang dia makan, yang di masak, bahan makanan, pengolahan, serta tempatnya yaitu harus benar-benar bersih, sehat dan terbebas dari kuman penyakit.

Kepuasan pelanggan merupakan suatu evaluasi jual beli,jika kepuasan pelanggan tercapai maka akan timbul loyalitas dari pelanggan ,oleh karena itu kepuasan pelanggan merupakan hal yang sangat penting bagi perusahaan.cara salah satu tercapainya kepuasan pelanggan yaitu dengan meningkatkan kualitas pelayanan di perusahaan. Kualitas pelayanan dan kepuasan pelanggan merupakan bagian-bagian yang sangat penting untuk meningkatkan tujuan dari perusahaan dan hal yang harus dipertanggungjawabkan (Ismail dan Haron, 2006). Kepuasan pelanggan adalah sikap dimana proses akhir yang diterima sesudah

,mendapatkansesuatu yang sesuai dengan harapan tujuan dari sebuah bisnis yaitu membuat pelanggan merasa puas, karena mempertahankan kepuasan pelanggan adalah hal yang sangat penting dan bertujuan agar dapat menaikkan pendapatan perusahaan .( gonius,2013)

Beberapa hal yang dilakukan pada restoran SMK Negeri 2 Teluk Kuantan ini dalam bersaing dengan usaha yang sama pada restoran-restoran, rumah makan , dengan memberi variasi- variasi yang menarik pada setiap menunya yang dihidangkan dan menerapkan selalu kebersihan pada makanan yang akan dihidangkan atau proses masak memasaknya, dan juga selalu memperhatikan kebersihan lingkungan pada restoran SMK Negeri 2 Teluk Kuantan.

**TABEL 1.1**  
**MENU MAKANAN DAN MINUMAN DI RESTORAN SMK NEGERI 2**  
**TELUK KUANTAN**

NO	MAKANAN	MINUMAN
1	Ayam Geprek Cabe Hijau	Jus Mangga
2	Pecel Lele	Jus Alvocado
3	Pecel Ayam	Teh Es
4	Pecel Nila	Jus Apel
5	Gado-Gado	Teh Panas
6	Lontong Sayur	Kopi Susu
7	Mie Goreng	Salad Buah
8	Nasi Goreng	Es Campur
9	Mie Rebus	Cappucinno

Terkait pada menu yang disajikan pada restoran SMK negeri 2 teluk kuantan ini selalu mengedepankan kebersihan, ke halalan pada setiap produk yang di jual .dan disamping itu setiap pelanggan akan menginginkan tempat yang nyaman dan aman pada pada pemakiran kendaraan.dan disini tempat pemakirannya sangat luas dan aman .Adapun jumlah pelanggnyang berkunjung ke restoran SMK Negeri 2 Teluk Kuantan dapat dilihat pada tabel ini:

**TABEL 1.2**

**DATA PELANGGAN DI RESTORAN SMK NEGERI 2 TELUK  
KUANTAN BULAN JANUARI-OKTOBER TAHUN 2019**

No	Bulan	Jumlah Pelanggan (Orang)
1	Januari	960
2	Februari	928
3	Maret	1.040
4	April	1.088
5	Mei	1.152
6	Juni	928
7	Juli	992
8	Agustus	1.168
9	September	1.200
10	Oktober	1.280

Dari data diatas dapat dilihat bahwa jumlah pelanggan SMK Negeri 2 Teluk Kuantan bisa dikatakann stabil setiap bulannya.maka dari data survei diatas penulis akan melakukan sebuah penelitian yang berjudul: **“Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan di Restoran SMK Negeri 2 Teluk Kuantan “**

### **1.2 Perumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang yang penulis kemukakan diatas maka dapat dirumuskan masalah proposal penelitian ini sebagai berikut : Bagaimanakah pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan di restoran SMK Negeri 2 Teluk Kuantan.

### **6.3 Tujuan dan Manfaat Penelitian**

#### **1. Tujuan Penelitian**

Berdasarkan latar belakang masalah penelitian ini bertujuan untuk mendeskripsikan, menganalisis , dan menginterpretasikan data secara terperinci dan sistematis, sehingga dapat diperoleh gambaran sesungguhnya tentang pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan di restoran SMK Negeri 2 Teluk Kuantan.

#### **2. Manfaat Penelitian**

##### **1. Bagi siswa**

Siswa dapat menikmati kualitas pelayanan terbaik sehingga dapat menghasilkan kepuasan bagi siswa itu sendiri.

2. Bagi peneliti lain

Penelitian ini dapat digunakan sebagai acuan serta untuk menjadi informasi bagi peneliti lain yang berkaitan dengan bidang yang sama.

3. Bagi peneliti

Peneliti dapat mengetahui kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan yang berada di SMK Negeri 2 Teluk Kuantan

#### 1.4 Sistematika Penulisan

Adapun dalam penelitian ini, sistematika penulisan penelitian ini disusun dan dibahas dalam tiap-tiap bab yang akan diuraikan sebagai berikut:

##### BAB I PENDAHULUAN

Pada bab ini berisi tentang latar belakang masalah, perumusan masalah, tujuan penelitian dan manfaat penelitian, serta sistematika penulisan.

##### BAB II TELAAH PUSTAKA

Bab ini dijelaskan tentang serangkaian teori-teori pendukung yang berhubungan dengan permasalahan yang akan dianalisa, penjelasan dari masing-masing variabel, penelitian terdahulu, kerangka berfikir, serta hipotesis penelitian.

##### BAB III METODOLOGI PENELITIAN

Bab ini dijelaskan tentang metode penelitian yang digunakan dalam menganalisis permasalahan, terdiri dari lokasi penelitian, jenis dan

sumber data, operasional variabel, populasi dan sampel, serta analisis data.

#### BAB IV GAMBARAN UMUM OBJEK PENELITIAN

Pada bab ini berisi gambaran umum dan sejarah singkat tentang Restoran SMK Negeri 2 Teluk Kuantan.

#### BAB V HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Dalam bab ini akan membahas tentang hasil penelitian secara sistematis kemudian dianalisis menggunakan metodologi penelitian yang telah ditetapkan untuk pembahasan selanjutnya.

#### BAB VI PENUTUP

Dalam bab ini berisi kesimpulan dan saran yang merupakan intisari dari hasil pembahasan dari bab-bab sebelumnya mengenai kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan di Restoran SMK Negeri 2 Teluk Kuantan.

## BAB II

### TELAAH PUSTAKA

#### 2.1 Landasan Teori

##### 2.1.1 Kepuasan pelanggan

###### A. Pengertian Kepuasan Pelanggan

Kepuasan berasal dari bahasa latin “*satis*” ( artinya cukup baik, memadai) dan “*facio*” (melakukan atau membuat). Kepuasan juga bisa diartikan sebagai upaya pemenuhan sesuatu ataun membuat sesuatu yang memadai.

Kepuasan menurut kamus Bahasa Indonesia adalah puas, yang artinya yaitu rasa senang atau puas seseorang karena mengkonsumsi suatu produk untuk mendapatkan pelayanan di suatu jasa menurut kotler dan Amstrong (2008:6).

Menurut kotler (2013:26) pelanggan merupakan suatu individu atau kelompok yang berusaha memenuhi sebuah kebutuhannya.

Menurut kotler (dalam tjiptono , 2005:350) menyatakan kepuasan pelanggan adalah tingkat dimana hasil dari kinerja produk dan jasa yang diterima.

Kepuasan pelanggan merupakan proses dimana perusahaan menciptakan nilai untk membangun hubungan dengan pelanggan.karyawan dengan memenuhi harapan pembeli terhadap suatu produk (Kotler, 2000:41).

Sedangkan menurut Suprpti (2010:285) menyatakan bahwa kepuasan pelanggan merupakan suatu sikap yang diberikan oleh pelanggan terhadap suatu barang atau produk yang telah di beli atau digunakan.

Menurut Tse dan Wilson dalam Fandy Tjiptono (2008:24) menyatakan bahwa kepuasan pelanggan adalah tanggapan seorang pelanggan terhadap kinerja karyawan dengan ketidak cocokan atau tidak sesuai dengan harapan yang sebelumnya.

### **B. Faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pelanggan**

Menurut Fandy Tjiptono dan Gregorius Candra (2005:61) terdapat 6 faktor yang memberikan pengaruh terhadap kepuasan konsumen:

1. produk

Yaitu produk yang dapat membuat pelanggan merasa puas dan serta dapat memenuhi harapan pelanggan dengan kualitas produk yang baik.

2. Harga

Yaitu bagian yang menempel pada produk dengan mencerminkan kualitas produk tersebut.

3. Lokasi

Yaitu tempat dimana suatu perusahaan berada ,dan sehingga memudahkan pelanggan untuk mengenali dan mengetahuinya.

4. Promosi

Adalah upayah perusahaan untuk memperkenalkan suatu produk dan jasa kepada pelanggan,dengan tujuan untuk menarik calon pelanggan membeli suatu produk atau jasa yang di promosikan.

#### 5. Fasilitas

Yaitu bagian dari suatu perlengkapan perusahaan untuk mempermudah atau memperlancar pelaksanaan suatu urusan perusahaan yang bersangkutan dengan pelanggan .

#### 6. Suasana

Yaitu gambaran atau faktor pendukung yang membuat pelanggan terkesan dengan perusahaan maka disitu pelanggan akan mendapatkan kepuasan tersendiri

### C. Pengukuran Kepuasan pelanggan

Untuk mengukur kepuasan pelanggan dan pelanggan tersaing,etal. (2004) mengidentifikasi empat metode untuk mengukur kepuasan pelanggan.

#### 1.Sistem Keluhan Saran

Setiap oprganisasi yang berorientasi pada pelanggan (*customer-oriented*) yang dimana perlu menyediakan kesempatan atas akses yang mudah dan nyaman bagi para pelanggannya yaitu guna untuk menyampaikan saran, kritikan , pendapat, dan keluhan mereka. Media yang digunakna berupa kotak saran yang ditempatkan di lokasi-lokasi strategis,kartu komentar, saluran telepon khusus bebas pulsa, website, dan lain-lain.informasi-informasi yang diperoleh melalui metode ini akan dapat memberikan ide-ide baru dan masukan yang berharga bagi perusahaan , sehingga untuk menguatkan memungkinkan untuk

bereaksi secara tanggap dan cepat untuk mengatasi masalah-masalah yang timbul.

## 2. *Ghost shopping*

Salah satu cara memperoleh gambaran mengenai kepuasan pelanggan adalah dengan cara memperkejakan beberapa orang *ghost shoppers* untuk berperan atau berpura-pura sebagai pelanggan potensial produk perusahaan dan pesaing, yaitu mereka diminta untuk berinteraksi dengan staf penyedia layanan dan menggunakan produk/jasa perusahaan.

### a. *Lost Customer Analysis*

Perusahaan sebaiknya menghubungi pelanggan yang telah berhenti dan berpindah pemasok, supaya dapat mengambil kebijakan mengenai hal ini terjadi dan agar dapat mengambil kebijakan untuk penyempurnaan selanjutnya. Disini pemantauan *customer loss rate* sangat penting, dimana peningkatan *customer loss rate* menunjukkan kegagalan perusahaan dalam memuaskan pelanggannya.

### b. Survei kepuasan pelanggan

Riset kepuasan pelanggan sebagian besar dilakukan dengan menggunakan metode survei (McNeal & Lamb, dikutip dalam Person & Wilson, 1992), baik survei melalui pos, telepon, e-mail, websites, maupun wawancara langsung. Melalui survei perusahaan akan memperoleh tanggapan dan balikan secara langsung dari pelanggan

dan juga memberikan kesan positif bahwa perusahaan menaruh perhatian terhadap pelanggannya. Pengukuran kepuasan pelanggan melalui metode ini dapat dilakukan dengan berbagai cara diantaranya :

*c. Directly Reported Satisfaction*

Pengukuran yang dilakukan menggunakan item-item spesifik yang menanyakan langsung tingkat kepuasan yang dirasakan pelanggan .

*d. Derived Satisfaction*

Disini yaitu menyangkut pertanyaan –pertanyaan yang diajukan yang menyangkut dua hal utama yaitu 1. Tingkat harapan atau ekspektasi pelanggan terhadap kinerja produk atau perusahaan pada atribut-atribut relevan, dan 2. Persepsi pelanggan terhadap kinerja aktual produk atau perusahaan bersangkutan (*perceived performance*) .

*e. Problem Analysis*

Dalam teknik ini, responden diminta mengungkapkan masalah-masalah yang mereka hadapi berkaitan dengan produk atau jasa perusahaan dan saran-saran perbaikan.

*f. Importance-performance analysis*

Teknik ini dikemukakan pertama kali oleh Martilla & James (1997) dalam artikel mereka “Importance-Performance Analysis” yang di publikasikan di *journal of marketing*. Dalam teknik ini responden diminta untuk menilai tingkat kepentingan berbagai atribut relevan

dan tingkat kinerja perusahaan (*perceived performance*) pada masing-masing atribut tersebut.

### 2.1.2 Kualitas Pelayanan

#### A. Pengertian kualitas pelayanan

Menurut Supranto (2001:201), kualitas adalah dimana suatu produk yang dapat memenuhi kebutuhan bagi orang yang memerlukan dan menggunakannya, dan kebutuhan manusia ini yaitu bersifat dinamis, dimana kondisi yang bersangkutan dengan produk, manusia, jasa dan lingkungan.

Menurut Buchari Alma (2013:243) pelayanan adalah jasa layanan yang diberikan kepada pelanggan untuk memberikan kepuasan pada produk tertentu.

(Yaves et al, 2004 dalam sumarto, 2007), Kualitas pelayanan merupakan akar yang sangat penting untuk memberikan kepuasan kepada pelanggan yang terkait dari perilaku manusia seperti dari mulut ke mulut.

Kotler dalam Fandy Tjiptono (2008:134) kualitas pelayanan merupakan suatu tindakan yang ditawarkan oleh suatu pihak kepada yang lain yang pada umumnya bersifat *intangibile* dan tidak ada menghasilkan sesuatu.

#### B. faktor-faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan

Menurut prasuraman (dalam Setyorini,2011), mengemukakan untuk mengevaluasi jasa pelanggan menggunakan 5 dimensi :

1. *Tangible* ( bukti fisik)

Yaitu bukti nyata yang diberikan oleh perusahaan kepada pelanggan dengan menunjukkan sarana dan prasarana fisik dalam perusahaan

2. *Reliability* ( kehandalan )

Yaitu kemampuan perusahaan untuk memberikan pelayanan kepada pelanggan sesuai apa yang telah dijanjikan sebelumnya.

3. *Responsiveness* ( ketanggapan)

Yaitu suatu kemampuan yang dimiliki oleh suatu perusahaan untuk memberikan pelayanan yang cepat, dan tanggap kepada pelanggan.

4. *Assurance* ( jaminan dan kepastian )

Yaitu sesuatu kemampuan para pegawai untuk membangun rasa percaya pada diri pelanggan terhadap produk atau jasa yang ditawarkan oleh suatu perusahaan. Jaminan juga berarti bahwa para karyawan selalu bersikap sopan dan menguasai pengetahuan dan keterampilan yang dibutuhkan untuk menangani setiap pertanyaan atau masalah pelanggan.

5. *Empathy*

Yaitu suatu perhatian yang diberikan langsung oleh karyawan kepada pelanggan secara individual dengan memahami akan kebutuhan pelanggan.

### C. Faktor penyebab buruknya kualitas layanan

Menurut Tjiptono & Chandra (2007:175), ada beberapa faktor yang menyebabkan buruknya kualitas sebuah pelayanan.

a. Produksi dan konsumsi terjadi secara simultan

Yaitu jika produksi dan konsumsi dilakukan secara bersamaan, maka hal itu perlu di partisipasi dalam penyampaian dan konsekuensinya kepada pelanggan. beberapa kelemahan yang mungkin ada pada karyawan layanan dan mungkin berdampak negatif terhadap persepsi kualitas meliputi:

- Tidak terampil dalam melayani pelanggan
- Cara berpakaian karyawan kurang sesuai dengan konteks
- Tutar kata karyawan kurang sopan atau bahkan menyebalkan
- Bau badan karyawan mengganggu kenyamanan pelanggan
- Karyawan selalu cemberut atau pasang tampang “angker”

b. Intensitas tenaga kerja yang tinggi

Keterlibatan karyawan juga dapat menimbulkan masalah kualitas yaitu dengan berupa tingginya variabilitas jasa yang dihasilkan. faktor-faktor yang bisa mempengaruhi antara lain : upah rendah (umumnya karyawan yang melayani atau berinteraksi langsung dengan pelanggan memiliki tingkat pendidikan dan upah yang paling rendah dalam sebuah perusahaan,) pelatihan yang kurang memadai atau bahkan tidak sesuai dengan kebutuhan organisasi, tingkat perputaran karyawan terlalu tinggi.

c. Dukungan terhadap pelanggan internal kurang memadai

Karyawan front-line merupakan ujung tombok sistem penyampaian layanan. agar mereka dapat memberikan layanan secara efektif, mereka

membutuhkan dukungandari fungsi-fungsi utama manajemen (operasi,pemasaran, keuangan dan SDM).

d. Gap komunikasi

Tidak dapat dipungkiri komunikasi merupakan faktor esensial dalam menjalin kontak dan relasi dengan pelanggan. Gap-gap komunikasi dapat berupa:

- Penyedia layanan yang ,memberikan janji berlebihan, sehingga tidak mampu memenuhinya
- Penyedia layanan tidak bisa seallun menyajikan informasi terbaru kepada para pelanggan.
- Pesan komunikasi penyedia layanan tidak dipahami pelanggan.
- Penyedia layanan tidak memperhatikan atau tidak segera menanggapi keluhan atau saran pelaggan.

e. Memperlakukan pelanggan dengan cra yang sama

Pelanggan merupakan individu unik dengan preferensi,perasaan, dan emosi masing-masing.

f. Perluasan atau perkembangan jasa secara berlebihan

Disisi lain mengintroduksikan layanan baru taua menyempurnakan layanan lama dapat meningkatkan peluang pertumbuhan bisnis dan menghindari terjadinya layanan yang buruk. Disisi lain bila terlampau banyak layanan baru dan tambahan terhadap layanan yang sudah ada, ,maka hasil yang didapatkan belum tentu optimal, bahkan tidak tertutup

kemungkinan timbul masalah-masalah seputar standar kualitas pelayanan.

g. Visi bisnis jangka pendek

Visi bisnis yang jangka pendek juga bisa merusak kualitas pelayanan yang dibentuk untuk jangka panjang. visi jangka pendek (misalnya, orioentasi pada pencapaian target penjualan dan laba tahunan , penghematan biaya sebesar-besarnya , peningkatan produktivitas tahunan dan lain-lain).

#### D. Dimensi kualitas pelayanan

Garvin (1947,1988) mengemukakan dimensi kualitas pelayanan yang bisa digunakan sebagai kerangka perencanaan dan analisis strategik.

1. Kinerja ( *Performance* ) yaitu karakteristik operasi pokok dari produk inti ( *core product* ) yang dibeli, misalnya kecepatan, konsumsi dan bahan bakar , jumlah penumpang yang dapat diangkut , kemudahan dan kenyamanan dalam mengemudi sebagainya.
2. Fitur atau ciri-ciri tambahan ( *features* ) yaitu karakteristik sekunder atau pelengkap , misalnya kelengkapan interior dan eksterior seperti *dash board*, *Ac*, *Sound System*, *Door Lock System* , *Power Steering* , dan sebagainya .
3. Reliabilitas ( *Reliability* ) yaitu kemungkinan kecil akan mengalami kerusakan atau gagal dipakai, misal mobil mogok, ngadat atau rewel.

4. Kesesuaian dengan spesifikasi ( *conformance to specification*) yaitu sejauh mana karakteristik desain dengan operasi memenuhi standar-standar yang telah ditetapkan sebelumnya.
5. Daya tahan (*durability*) yaitu yang berkaitan dengan berapa lama produk tersebut dapat terus digunakan. Dimensi ini mencakup umur teknis maupun umur ekonomis pengguna.
6. *Seviceability* yaitu meliputi kecepatan, kompetensi, kenyamanan, kemudahan dereparasi, serta penanganan pengeluhan secara memuaskan
7. Estetika yaitu daya tarik produk terhadap panca indera , misalnya bentuk fisik , model, artistik warnah dan lain sebagainya.
8. Kualitas yang dipersepsikan ( *perceived quality*) yaitu citra dan reputasi produk serta tanggung jawab perusahaan terhadapnya.

#### **E. Prinsip-prinsip kualitas pelayanan**

Dalam menciptakan gaya manajemen dan lingkungan yang kondusif bagi organisasi pelayanan untuk menyempurnakan kualitas , organisasi bersangkutan harus mampu mengimplementasikan prinsi utama yang berlaku bagi perusahaan manufaktur maupun organisasi pelayanan.prinsip-prinsip kualitas pelayanan terdiri atas yang dikemukakan oleh (Wolkins,Dikutip dalam Scheuing & Christopher, 1993)

##### 1. Kepemimpinan

Yaitu strategi kualitas perusahaan harus merupakan inisiatif dan komitmen darin manajemen puncak.manajemen puncak yaitu harus

memimpin dan mengarahkan organisasinya dalam upaya peningkatan kinerja kualitas.

## 2. Pendidikan

Yaitu semua karyawan perusahaan , mulai dari manajer puncak sampai karyawan operasional, wajib mendapatkan pendidikan mengenai kualitas .

## 3. Perencanaan strategik

Proses perencanaan strategik harus mencakup pengukuran dan tujuan kualitas yang dipergunakan dalam mengarahkan perusahaan untuk mencapai visi dan misinya.

## 4. *Review*

Proses *review* merupakan satu-satunya alat yang paling efektif bagi manajemen untuk mengubah perilaku organisasional. Proses ini menggambarkan mekanisme yang menjamin adanya perhatian terus-menerus terhadap upaya mewujudkan sasaran-sasaran kualitas.

## 5. Komunikasi

Komunikasi organisasi sangat mempengaruhi strategi kualitas dalam organisasi seperti, baik dengan karyawan, pelanggan maupun stakeholder lainnya ( seperti pemasok, pemegang saham, pemerintah , masyarakat sekitar)

## 6. Total human reward

Reward dan recognition merupakan aspek krusial dalam implementasi strategi kualitas pelayanan.

## F. Biaya kualitas pelayanan

Biaya kualitas pelayanan merupakan biaya yang terjadi atau memungkinkan akan terjadi sebagai akibat kualitas jasa yang buruk. Perspektif modern memandang biaya kualitas pelayanan dari dua kategori utama yaitu : biaya akibat kualitas pelayanan yang buruk dan mempertahankan kualitas yang baik

Biaya akibat kualitas pelayanan yang buruk meliputi:

### 1. Biaya kegagalan internal

Biaya kegagalan internal adalah biaya yang dibutuhkan untuk memperbaiki kerusakan yang terjadi sebelum pelayanan tertentu diterima pelanggan. Biaya kegagalan internal terdiri atas beberapa jenis, diantaranya pengerjaan ulang, *facility downtime*, menurunnya produktivitas, dan seterusnya.

### 2. Biaya kegagalan Eksternal

Biaya kegagalan eksternal yaitu biaya yang timbul sebagai akibat pelayanan yang gagal memenuhi persyaratan telah disampaikan kepada pelanggan. Biaya kegagalan eksternal meliputi keluhan pelanggan, realisasi/ penyampaian garansi, asuransi kecelakaan, kerugian/biaya mengganti layanan yang tidak sesuai harapan.

### 3. Biaya penilaian

Biaya penilaian yaitu biaya yang dikeluarkan untuk menentukan apakah jasa yang dihasilkan telah sesuai dengan standar atau kriteria persyaratan kualitas.

#### 4. Biaya pencegahan

Yaitu biaya yang berhubungan dengan usaha untuk mencegah segala kemungkinan kerusakan atau kegagalan jasa.

#### 5. Biaya pemulihan

Yaitu biaya yang berkenan dengan upaya untuk mengkompensasi adanya perubahan kualitas layanan sebelum mencapai akhir *service encounter* tertentu sebelum perusahaan kehilangan pelanggan.

## 2.2 Penelitian Terdahulu

Tabel 2.1

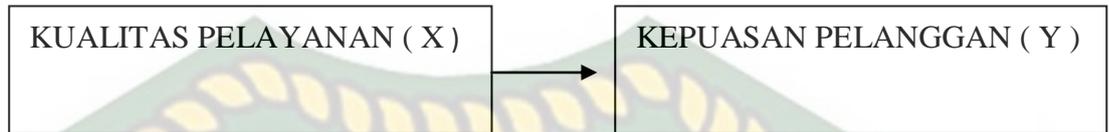
### Penelitian Terdahulu

No	Nama Peneliti	Judul Penelitian	Metode Penelitian	Kesimpulan
1.	Sulistyawati & Seminari (2015)	Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Restoran Indus Ubud Gianyar	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Sampel : 105 Responden</li> <li>• Analisis Regresi Linier Berganda dan Uji Asumsi Klasik</li> </ul>	variabel bukti fisik , keandalan, daya tanggap, jaminan, dan empati berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan pada Restoran Indus Ubud

2	Utami & Jatra (2015)	Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Restoran Baruna Sanur	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Sampel: 115 Responden</li> <li>• Analisis Regresi Linier Berganda</li> </ul>	variabel bukti fisik, kehandalan, daya tanggap, jaminan, dan empati secara simultan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan Restoran Baruna Sanur.
3	Fadli (2017)	Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Di Rumah Makan Saung Endah Kerawang	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Sampel: 233 Responden</li> <li>• Metode deskriptif dan verikatif</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Kualitas pelayanan diperoleh modus jawaban pada rentang skala 792,2 - 978,6.</li> <li>• Kepuasan pelanggan diperoleh modus jawaban pada rentang skala 792,2 - 978,6</li> </ul>

### 2.3 Kerangka Pemikiran Teoritis

Gambar 2.2



### 2.4 Hipotesis

Berdasarkan perumusan masalah dan teori-teori yang ada, maka dapat di buat hipotesis sebagai berikut: diduga kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan pada Restoran SMK Negeri 2 Teluk Kuantan.

### BAB III

#### METODE PENELITIAN

#### 3.1 Lokasi Penelitian

Penelitian ini dilakukan di restoran SMK Negeri 2 Teluk Kuantan yang berada di Jl. Raja Ali Haji (Perumnas) Teluk Kuantan, Koto Taluk, Kuantan Singingi.

#### 3.2 Oerasional Variabel

**TABEL. 3.1**  
**OPERASIONAL VARIABEL PENELITIAN**

Variabel	Dimensi	Indikator	Skala
Kualitas pelayanan ( x )	<i>1. Tangible</i> (bukti fisik)	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Kebersihan dan kerapian karyawan</li> <li>• Kebersihan dan keterampilan restoran</li> <li>• Tampilan disain interior yang menarik</li> <li>• Kecukupan meja makan direstoran</li> <li>• Kelengkapan peralatan makanan direstoran</li> <li>• Kejelasan informasi menu makanan yang ditawarkan</li> <li>• Halaman parkir yang memungkinkan</li> </ul>	Ordinal

	<p>2. <i>Reliability</i> (kehandalan)</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Pelayanan yang cepat</li> <li>• Kesesuaian antara produk yang dipesan dengan yang di dapatkan</li> <li>• Ketepatan jam buka dan tutup restoran</li> <li>• Kualitas rasa menu yang konsisten</li> </ul>	Ordinal
	<p>3. <i>Responsiveness</i>( ketanggapan)</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Kesiapan pelayan memberikan pelayanan</li> <li>• Pelayan selalu siap melayani pelanggan</li> <li>• Tanggap, dan ceapats respon</li> <li>• Mengatur tempat duduk saat restoran penuh</li> </ul>	Ordinal
	<p>4. <i>Assurance</i> (jaminan dan kepastian)</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Karyawan sanggup pelayan menjelaskan promosi yang berlaku dengan jelas</li> <li>• Pelayan mampu menjelaskan menu dengan meyakinkan saat ditanya</li> <li>• Pelayan menguasai nmenu yang ditawarkan</li> <li>• Pelayan fokus melayani pelanggan</li> <li>• Pelayan memiliki inisiatif menjelaskan menu favorit kepada pelanggan</li> </ul>	Ordinal

	5. <i>Empaty</i>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Pelayan bersedia membantu pelanggan yang kebingungan memilih menu makananan</li> <li>• Pelayan mengerti akan kebutuhan pelanggan-pelanggan</li> </ul>	
Kepuasan pelanggan ( Y)	Harapan	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Kenyamanan yang diraskan pelanggan saat pelayanan yang diberikan</li> <li>• Kualitas pelayanan memenuhi harapan konsumen</li> </ul>	Ordinal
	Kinerja	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Minat untuk selalu berkunjung ke restoran</li> <li>• Perasaan puas saat pelayanan diberikan</li> <li>• Kualitas pelayanan memenuhi kebutuhan pelanggan</li> </ul>	Ordinal

### 3.3 Populasi dan Sampel

Populasi merupakan wilayah generalisasi yang terdiri atas obyek atau subyek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya ( Sugiyono,2015:215). Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh siswa, guru dan masyarakat yang melakukan pembelian pada restoran SMK Negeri 2 Teluk Kuantan ini. Berdasarkan data yang diperoleh dari Restoran SMK

Negeri 2 Teluk Kuantan ini data pengunjung pada tahun 2019 adalah berjumlah 10,738 orang.

Sampel adalah sebagian populasi yang diambil sebagai sampel penelitian, pada penelitian ini sampel yang diambil sebanyak 99 responden .jadi sampel penelitian proposal ini menggunakan metode pengambilan sampel secara non probalitas berupa *purprosive sampling* ,dimana teknik ini dilakukan dengan beberapa kriteria, sebagai berikut:

- a. Siswa, guru atau masyarakat yang pernah melakukan pembelian pada restoran SMK Negeri 2 Teluk Kuantan.
- b. Frekuensi berkunjung lebih dari dua kali.

sedangkan untuk penentu jumlah sampel dalam penelitian ini menggunakan rumus *Slovin* yang antara lain:

$$n = \frac{N}{1 + Ne^2}$$

Keterangan :

n = Jumlah sampel

N = Jumlah populasi

$e^2$  = batas toleransi kesalahan

Diketahui :

N = 10,738

$$e^2 = 10 \% \text{ atau } 0,1$$

$$n = \frac{10,738}{1+10,738 \times (0,1)^2}$$

$$n = \frac{10,738}{108,38} = 99,07 \text{ dibulatkan menjadi } 99$$

berdasarkan rumus *slovin* diatas maka jumlah sampel dalam penelitian ini adalah 99 orang.

### 3.4 Jenis dan Sumber Data

- **Data Primer**

Data primer adalah data yang akan penulis peroleh langsung dari responden yang terdiri dari identitas responden dan juga hasil tanggapan responden tentang pengrauh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan pada restoran SMK Negeri 2 Teluk Kuantan..

### 3.5 Teknik Pengumpulan Data

Mekanisme pengumpulan data dalam penelitian ini dilakukan dengan membagikan kuesioner secara online kepada pelanggan yang sedang berkunjung di Restoran SMK Negeri 2 Teluk Kuantan. Responden menjawab pertanyaan dalam kuesioner pada jawaban yang telah disediakan. Pertanyaan dibuat berdasarkan indikator-indikator dari variabel-variabel Kualitas Pelayanan, kepuasan pelanggan. Selanjutnya setiap butir pertanyaan diberikan bobot nilai sesuai dengan jawaban responden, dengan ketentuan sebagai berikut:

1. Sangat Setuju (SS) = 5
2. Setuju (S) = 4
3. Kurang Setuju(KS) = 3
4. Tidak Setuju (TS) = 2
5. Sangat Tidak Setuju (STS) = 1

### 3.6 Analisis Data

Metode analisis data merupakan upaya atau cara untuk mengolah data menjadi informasi sehingga karakteristik data menjadi informasi dan karakteristik data tersebut bisa dipahami dan bermanfaat untuk solusi permasalahan .terutama masalah berkaitan dengan penelitian.

#### a. Uji Validitas

Yaitu validitas untuk mengukur apakah data yang dapat setelah penelitian merupakan data yang valid dengan alat ukur yang digunakan (koesioner). Dianggap valid apabila mampu mengukur apa yang diinginkan dengan kata lain mampu memperoleh data yang tepat dari variabel yang diteliti .metode yang digunakan adalah dengan membandingkan antara r hitung dari tabel penelitian dengan r tabel dengan kriteria berikut:jika  $r_{hitung} > r_{tabel}$  maka pernyataan dinyatakan valid. Namun jika  $r_{hitung} < r_{tabel}$  maka pernyataan tidak valid.

#### b. Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas digunakan untuk melihat apakah alat ukur yang digunakan menunjukkan konsistensi dalam mengukur gejala yang sama.

Pernyataan ditentukan reabilitasnya dengan kriteria berikut : jika  $r$  alpha positif atau  $>$  dari  $r$  tabel maka pernyataan dinyatakan reliabel. Namun jika  $r$  alpha negatif atau  $<$  dari  $r$  tabel maka pernyataan dinyatakan tidak reliabel.

c. Teknik Regresi Linear Sederhana

Teknik yang digunakan dalam penelitian ini yaitu Analisis regresi linear sederhana, yang digunakan untuk menentukan seberapa kuatnya pengaruh variabel independen ( X ) yaitu Kualitas Pelayanan terhadap variabel dependen ( Y ) yaitu kepuasan pelanggan pada SMK Negeri 2 Teluk Kuantan. Analisis regresi linear sederhana ini di uji menggunakan SPSS versi 22.

Persamaan regresi linear sederhana dapat dirumuskan :  $Y = a + bX$

Dimana :

Y = Kepuasan Pelanggan

X = Kualitas Pelayanan

a = Nilai konstanta

b = Koefisien Regresi

d. Koefisien Determinasi

Menurut sugiyono X terhadap Y maka digunakan koefisien korelasi yang biasanya dinyatakan dengan persentase (%).

e. Uji Parsial ( Uji-t)

Uji-t Menunjukkan seberapa jauh pengaruh satu variabel independen atau variabel penjelas secara individual dalam menerangkan variabel

dependen. Apabila nilai probabilitas signifikan terhadap variabel dependen. Variabel diterima jika taraf signifikan ( $\alpha$ )  $< 0.05$  dan hipotesis ditolak jika taraf signifikan ( $\alpha$ )  $> 0.05$



Dokumen ini adalah Arsip Miik :

Perpustakaan Universitas Islam Riau

## BAB IV

### GAMBARAN UMUM OBJEK PENELITIAN

#### 4.1 Umum Lokasi Gambaran Penelitian

Restoran SMK Negeri 2 Teluk kuantan ini terletak di Jl. Raja Ali Haji (Perumnas), Teluk Kuantan , Koto Taluk, Kuansing, Kabupaten Kuantan Singingi, Riau.

Sekolah SMK Negeri 2 Teluk Kuantan ini memiliki hotel dan Restoran di dalamnya. Unik nya Pelayanan restoran ini dilakukan langsung oleh para siswa siswinya dan memiliki beberapa orang karyawan juga. Tujuan dibangun nya Hotel dan Restoran ini dalam rangka Penerapan ilmu pengetahuan yang didapat nya di sekolah. Sehingga bisa langsung dipraktikkan dalam pekerjaan yang dipandu oleh gurudan karyawannya restoran tersebut.

Restoran ini didirikan agar siswa siswi yang jurusan akomodasi perhotelan memiliki kompetensi skill dan kemampuan yang bisa berdaya saing dan siap kerja

Siswa SMK N 2 Teluk Kuantan pada tahun 2017 pernah mewakili restoran ini untuk mengikuti provinsi Riau di ajang Lomba kompetensi Sekolah (LKS) tingkat nasional di malang, jawa timur, 23-28 mei 2017. Dan dia berlomba dalam bidang Restaurant Service Setelah Meraih Juara satu LKS tingkat provinsi Riau.

## BAB V

### HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

#### 5.1 Karakteristik Responden

Responden yang dijadikan sampel oleh peneliti adalah sebanyak 99 responden. selanjutnya kan dibagi ke dalam beberapa kategori berdasarkan karakteristik yang telah ditentukan seperti , jenis kelamin, umur, dan daerah tempat tinggal, dengan rincian sebagai berikut:

##### 5.1.1 Jenis Kelamin

Untuk mengetahui jenis kelamin responden pelanggan Restoran SMK Negeri 2 Teluk Kuantan dapat dilihat pada Tabel 5.1 berikut ini:

**Tabel 5.1**

#### **Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin**

No	Jenis Kelamin	Jumlah	Persentase %
1	Perempuan	82	82
2	Laki-Laki	17	17
<b>Total</b>		<b>99</b>	<b>99%</b>

*Sumber : data penelitian , 2020*

Berdasarkan Tabel 5.1 dapat diketahui bahwa responden dengan jenis kelamin perempuan yaitu sebanyak 82 orang dengan persentase sebesar 82%. Sedangkan responden dengan jenis kelamin Laki-Laki yaitu sebanyak 17 orang dengan persentase sebesar 17%.

Jadi dapat disimpulkan bahwa mayoritas responden dalam penelitian ini adalah responden dengan jenis kelamin perempuan yaitu sebanyak 82orang atau 82%.

### 5.1.2 Umur

Karakteristik responden berdasarkan umur yang diperoleh dari penelitian ini dapat dilihat pada Tabel 5.2 berikut ini :

**Tabel 5.2**  
**Karakteristik Responden Berdasarkan Umur**

No.	Umur	Jumlah	Persentase (%)
1	16-20	84	84 %
2	21-25	15	15%
3	26-30	0	0
<b>Total</b>		<b>99</b>	<b>99%</b>

*Sumber :data penelitian, 2020*

Berdasarkan Tabel 5.2 dapat diketahui bahwa responden berdasarkan umur 16-20 yaitu sebanyak 84 orang dengan persentase sebesar 84%.dan responden dengan umur 21-25 yaitu sebanyak 15 orang dengan persentase sebesar 15%.sedangkan responden dengan umur 26-30 yaitu sebanyak 0.

Jadi dapat disimpulkan bahwa mayoritas responden dalam penelitian ini adalah responden dengan umur 16-20 yaitu sebanyak 84orang atau 84%.

### 5.1.3 Daerah TempaTinggal

Karakteristik responden berdasarkan Daerah Tempat Tinggal yang diperoleh dari penelitian ini dapat dilihat pada Tabel 5.3 berikut ini :

**Tabel 5.3**

#### **Karakteristik Responden Berdasarkan Daerah Tempat Tinggal**

No	Daerah Tempat Tinggal	Jumlah	Persentase %
1	Teluk Kuantan	81	81%
2	Luar Teluk Kuantan	18	18%
<b>Total</b>		<b>99</b>	<b>99%</b>

*Sumber :data penelitian, 2020*

Berdasarkan Tabel 5.3 dapat diketahui bahwa responden yang daerah tempat tinggal di teluk kuantan yaitu sebanyak 81 orang dengan persentase sebesar 81%.Sedangkan responden yang daerah tempat tinggal di luar teluk kuantan yaitu sebanyak 18 orang dengan persentase sebesar 18%.

Jadi dapat disimpulkan bahwa mayoritas responden dalam penelitian ini adalah responden yang daerah tempat tinggal nya teluk kuantan yaitu sebanyak 81orang atau 81%.

## 5.2. Hasil Uji Validitas dan Uji Reabilitas

### 5.2.1 Uji Validitas

Untuk dapat mengetahui sah atau valid tidaknya sebuah kuesioner maka dilakukan uji validitas yaitu uji yang dimaksud untuk mengetahui sejauh mana alat pengukur itu mampu mengukur apa yang seharusnya diukur (sugiyono, 1013:172). Untuk di uji ini di gunakan program *computerSPSS For window*. sebuah kuesioner akan dikatakan valid apabila hasil dari corrected item total correlation lebih besar dibandingkan r tabel .item kuesioner yang valid dapat dijadikan acuan langkah penelitian selanjutnya.

**Tabel 5.4**

#### Hasil Uji Validitas Kualitas pelayanan

Pernyataan	r Hitung	r Tabel	Keterangan
X1	0,630	0,197	Valid
X2	0,712	0,197	Valid
X3	0,650	0,197	Valid
X4	0,539	0,197	Valid
X5	0,648	0,197	Valid
X6	0,749	0,197	Valid
X7	0,555	0,197	Valid
X8	0,748	0,197	Valid

X9	0,621	0,197	Valid
X10	0,747	0,197	Valid
X11	0,666	0,197	Valid
X12	0,665	0,197	Valid
X13	0,605	0,197	Valid
X14	0,703	0,197	Valid
X15	0,403	0,197	Valid
X16	0,675	0,197	Valid
X17	0,424	0,197	Valid
X18	0,436	0,197	Valid
X19	0,569	0,197	Valid
X20	0,464	0,197	Valid
X21	0,515	0,197	Valid
X22	0,589	0,197	Valid

Sumber : data penelitian,2020

Pada tabel Uji Validitas Nilai kualitas pelayanan besar dibandingkan 0,197 .Dimana diketahui nilai item 1-22 item tidak berada dibawah 0,197 artinya Uji Validitas yang digunakan untuk mnegukur variabel kualitas pelayanan adalah valid.

Tabel 5.5

## Hasil Uji Validitas kepuasan pelanggan

Pernyataan	r Hitung	r Tabel	Keterangan
Y1	0,785	0,197	Valid
Y2	0,738	0,197	Valid
Y3	0,785	0,197	Valid
Y4	0,813	0,197	Valid
Y5	0,824	0,197	Valid

Sumber : data penelitian,2020

Pada Uji Validitas nilai kepuasan pelanggan besar dibandingkan 0,197 ,dimana diketahui nilai 1-5 item tidak ada yang berada dibawah 0,197 artinya uji validitas yang digunakan untuk mengukur variabel kepuasan pelanggan adalah valid.

### 5.2.2 Uji Reabilitas

Uji Reabilitas digunakan untuk mengukur konsistensi konstruksi atau variabel untuk mengukur reabilitas dengan menggunakan uji statistic Cronbach Alpha ( $\alpha$ ). Suatu konstruk atau variabel dikatakan reliable jika memberikan nilai koefisien Alpha lebih besar dari 0,6 (Sujarweni, 2018:178). Dimana hasil Ujinya disajikan pada tabel berikut:

Tabel 5.6

## Reliability Statistics Kualitas Pelayanan

Pernyataan	Cronbach's Alpha	N Of Items	Keterangan
X	,911	22	Reliabel

Sumber : data penelitian,2020

Berdasarkan output Diatas didapatkan Koefisien Cronbach Alpha yang berada pada tingkat reabilitas sebesar 0,911 berdasarkan hasil tersebut, dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan ( X ) dapat digunakan dengan baik dan dapat dipercaya sebagai alat pengumpulan data.

Tabel 5.7

## Reliability Statisticskepuasan pelanggan

Pernyataan	Cronbach's Alpha	N Of Items	Keterangan
Y	,847	5	Reliabel

Sumber : data penelitian,2020

Berdasarkan output diatas didapatkan koefisien Cronbach Alpha yang berada pada tingkat reabilitas sebesar 0,847 berdasarkan hasil tersebut , dapat disimpulkan bahwa kepuasan pelanggan ( Y ) dapat digunakan dengan baik dan dapat dipercaya sebagai alat pengumpulan data.

### 5.3 Analisis Deskriptif Variabel Penelitian

#### 5.3.1 Analisis Variabel Kualitas Pelayanan

Kualitas pelayanan adalah upaya penyampaian jasa untuk memenuhi kebutuhan dan keinginan pelanggan serta ketepatan penyampaian untuk mengimbangi harapan pelanggan. Harapan konsumen merupakan keyakinan konsumen sebelum mencoba atau membeli suatu produk yang dijadikan acuan dalam menilai kinerja produk tersebut. Berikut tanggapan responden mengenai variabel kualitas pelayanan Restoran SMK Negeri 2 Teluk Kuantan:

##### 1. Kebersihan dan Kerapian Karyawan

Karyawan Restoran SMK Negeri 2 Teluk Kuantan ini selalu menjaga kebersihan tubuh dan memakai pakaian kerja yang selalu bersih, karyawan restoran SMK Negeri 2 Teluk Kuantan ini juga selalu memakaipakai yang rapi untuk setiap harinya, sehingga dilihat oleh pelanggan tidak kusam. Kebersihan dan kerapian adalah suatu upaya untuk menarik pelanggan, jika seorang pelanggan melihat restoran yang bersih dan begitu juga dengan karyawan yang selalu rapi, maka pelanggan akan berminat untuk berkunjung ke Restoran tersebut. Untuk melihat hasil tanggapan responden mengenai kebersihan dan kerapian karyawan dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 5.8

## Kebersihan Dan Kerapian Karyawan

No	Kriteria	Bobot	Frekuensi	Skor	Persentase (%)
1.	Sangat Setuju	5	59	295	59
2.	Setuju	4	38	152	38
3.	Kurang Setuju	3	1	3	1
4.	Tidak Setuju	2	1	2	1
5.	Sangat Tidak Setuju	1	0	0	0
<b>Jumlah</b>			<b>99</b>	<b>452</b>	<b>99%</b>

Sumber: data penelitian, 2020

Berdasarkan Tabel 5.8 dapat dilihat jika responden yang menyatakan sangat setuju sebanyak 59 responden dengan persentase 59%, yang menyatakan setuju sebanyak 38 responden dengan persentase 38%, yang menyatakan kurang setuju sebanyak 1 responden dengan persentase 1%, Sedangkan yang menyatakan tidak setuju sebanyak 1 responden dengan persentase 1% dan sangat tidak setuju setuju sebanyak 0 responden dengan persentase 0%.

Jadi dapat disimpulkan bahwa kebersihan dan kerapian karyawan dengan jawaban paling dominan menyatakan sangat setuju yaitu sebanyak 59 orang atau 59%. Hal ini dikarenakan kebersihan dan kerapian selalu diterapkan oleh setiap karyawan di Restoran SMK Negeri

2 Teluk Kuantan. . Sehingga konsumen tidak perlu Ragu terhadap kebersihan restoran ini.

## 2.Kebersihan dan Keterampilan Restoran

Karyawan Restoran SMK Negeri 2 Teluk Kuantan ini selalu menjaga kebersihan tubuh.dan memakai pakaian kerja yang selalu bersih, kebersihan pada restoran ini selalu di utamakan dan karna untuk pelanggan yang akan berkunjung pasti terlebih dahulu melihat seberapa bersih dan seberapa menariknya keterampilan yang ada pada restoran tersebut , sehingga untuk itu karyawan restoran ini selalu menjaga kebersihan dan memberikan keterampilan-ketampilan yang menarik. Untuk melihat hasil tanggapan responden mengenai kebersihan dan keterampilan restoran dapat dilihat pada tabel berikut:

**Tabel 5.9**  
**Kebersihan Dan keterampilan restoran**

No.	Kriteria	Bobot	Frekuensi	Skor	Persentase (%)
1.	Sangat Setuju	5	55	275	55
2.	Setuju	4	43	172	43
3.	Kurang Setuju	3	1	3	1
4.	Tidak Setuju	2	0	0	0
5.	Sangat Tidak Setuju	1	0	0	0
<b>Jumlah</b>			<b>99</b>	<b>450</b>	<b>99%</b>

*Sumber : data penelitian, 2020*

Berdasarkan Tabel 5.9 dapat dilihat jika responden yang menyatakan sangat setuju sebanyak 55 responden dengan persentase 55%, yang menyatakan setuju sebanyak 43 responden dengan persentase 43%, yang menyatakan kurang setuju sebanyak 1 responden dengan persentase 1%, Sedangkan yang menyatakan tidak setuju dan sangat tidak setuju sebanyak 0 responden dengan persentase 0%.

Jadi dapat disimpulkan bahwa kebersihan dan keterampilan restorandengan jawaban paling dominan menyatakan sangat setuju yaitu sebanyak 55 orang atau 55%. Hal ini dikarenakan kebersihan dan keterampilan yang selalu ada pada restoran ini akan menarik pelanggan untuk berkunjung kembali.

### **3. Tampilan dan desain Interior yang menarik**

restoran SMK Negeri 2 Teluk Kuantan ini selalu menerapkan tampilan dan interior yang menarik. setiap pelanggan yang berkunjung ke restoran ini pasti selalu akan mendambakan interior restoran yang nyaman, sebagaimana desain interior yang nyaman akan mempengaruhi kenyamanan dari pelanggan yang berkunjung. sehingga restoran ini memiliki interior yang menarik seperti pada pewarnaan dindingnya, tata letak meja dan memaksimalkan pencahayaannya. Untuk melihat hasil tanggapan responden mengenai tampilan dan desain interior yang menarik dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 5.10

## Tampilan dan Desain Interior yang Menarik

No	Kriteria	Bobot	Frekuensi	Skor	Persentase (%)
1.	Sangat Setuju	5	45	225	45
2.	Setuju	4	49	196	49
3.	Kurang Setuju	3	5	15	5
4.	Tidak Setuju	2	0	0	0
5.	Sangat Tidak Setuju	1	0	0	0
<b>Jumlah</b>			<b>99</b>	<b>436</b>	<b>99%</b>

Sumber: data penelitian, 2020

Berdasarkan Tabel 5.10 dapat dilihat jika responden yang menyatakan sangat setuju sebanyak 45 responden dengan persentase 45%, yang menyatakan setuju sebanyak 49 responden dengan persentase 49%, yang menyatakan kurang setuju sebanyak 5 responden dengan persentase 5%, Sedangkan yang menyatakan tidak setujudan sangat tidak setuju sebanyak 0 responden dengan persentase 0%.

Jadi dapat disimpulkan bahwa tampilan disain interior yang menarik dengan jawaban paling dominan menyatakan setuju yaitu sebanyak 49 orang atau 49%. Hal ini dikarenakan tampilan disain interior yang menarik selalu di terapkan di restoran ini.

#### 4. Kecukupan meja makan di restoran

karyawan restoran ini selalu memperhatikan meja makan yang cukup untuk setiap pelanggannya, sehingga anda tidak perlu menunggu meja yang kosong jika pelanggannya sedang ramai. tersedianya meja yang mencukupi pelanggan yang sedang ramai akan menjadi kepuasan tersendiri bagi pelanggan restoran. Untuk melihat hasil tanggapan responden mengenai kecukupan meja makan di restoran dapat dilihat pada tabel berikut:

**Tabel 5.11**

#### **Kecukupan Meja Makan di Restoran**

No.	Kriteria	Bobot	Frekuensi	Skor	Persentase (%)
1.	Sangat Setuju	5	41	205	41
2.	Setuju	4	50	200	50
3.	Kurang setuju	3	7	21	7
4.	Tidak Setuju	2	1	2	1
5.	Sangat Tidak Setuju	1	0	0	0
<b>Jumlah</b>			<b>99</b>	<b>428</b>	<b>99%</b>

*Sumber: data penelitian, 2020*

Berdasarkan Tabel 5.11 dapat dilihat jika responden yang menyatakan sangat setuju sebanyak 41 responden dengan persentase 41%, yang menyatakan setuju sebanyak 50 responden dengan persentase 50%, yang menyatakan kurang setuju sebanyak 7 responden dengan persentase 7%, Sedangkan yang menyatakan tidak setuju sebanyak 1 responden

dengan persentase 1% dan sangat tidak setuju setuju sebanyak 0 responden dengan persentase 0%.

Jadi dapat disimpulkan bahwa kecukupan meja makan di restoran dengan jawaban paling dominan menyatakan setuju yaitu sebanyak 50 orang atau 50%. Hal ini dikarenakan karyawan selalu memperhatikan meja makan yang tersedia untuk pelanggan lagi ramai pengunjung.

### 5. Kelengkapan peralatan makanan di restoran

karyawan restoran ini selalu memperhatikan kelengkapan peralatan makanannya , seperti kelengkapan sendok, garpu, gelas dan piring , sehingga ketika pelanggannya sedang ramai karyawan restoran tidak mengawatirkan akan kekurangan peralatan makanan. Untuk melihat hasil tanggapan responden mengenai kelengkapan peralatan makanan di restoran dapat dilihat pada tabel berikut:

**Tabel 5.12**

#### **Kelengkapan peralatan makanan di restoran**

No.	Kriteria	Bobot	Frekuensi	Skor	Persentase (%)
1.	Sangat Setuju	5	46	230	46
2.	Setuju	4	48	192	48
3.	Kurang setuju	3	5	15	5
4.	Tidak Setuju	2	0	0	0
5.	Sangat Tidak Setuju	1	0	0	0
<b>Jumlah</b>			<b>99</b>	<b>437</b>	<b>99%</b>

*Sumber: data penelitian, 2020*

Berdasarkan Tabel 5.12 dapat dilihat jika responden yang menyatakan sangat setuju sebanyak 46 responden dengan persentase 46%, yang menyatakan setuju sebanyak 48 responden dengan persentase 48%, yang menyatakan kurang setuju sebanyak 5 responden dengan persentase 5%, Sedangkan yang menyatakan tidak setuju sebanyak dan sangat tidak setuju sebanyak 0 responden dengan persentase 0%.

Jadi dapat disimpulkan bahwa kelengkapan peralatan makanan di restoran jawaban paling dominan menyatakan setuju yaitu sebanyak 48 orang atau 48%. Hal ini dikarenakan karyawan restoran selalu menyediakan stok peralatan makanan yang cukup, jika terdapat pelanggan yang ramai.

#### **6. Kejelasan informasi menu makanan yang ditawarkan**

karyawan restoran ini selalu menjelaskan menu makanan yang tersedia di restoran pada pelanggan yang berkunjung, dengan menawarkan dari menu makanan yang terfavorit yang ada pada restoran, dengan menjelaskan pada pelanggan menu yang ada di restoran tersebut pelanggan akan merasa lebih di layani. Untuk melihat hasil tanggapan responden mengenai kejelasan informasi menu makanan yang ditawarkan dapat dilihat pada tabel berikut

Tabel 5.13

## Kejelasan informasi menu makanan yang ditawarkan

No.	Kriteria	Bobot	Frekuensi	Skor	Persentase (%)
1.	Sangat Setuju	5	44	220	44
2.	Setuju	4	50	200	50
3.	Kurang setuju	3	5	15	5
4.	Tidak Setuju	2	0	0	0
5.	Sangat Tidak Setuju	1	0	0	0
<b>Jumlah</b>			<b>99</b>	<b>435</b>	<b>99%</b>

Sumber: data penelitian, 2002

Berdasarkan Tabel 5.13 dapat dilihat jika responden yang menyatakan sangat setuju sebanyak 44 responden dengan persentase 44%, yang menyatakan setuju sebanyak 50 responden dengan persentase 50%, yang menyatakan kurang setuju sebanyak 5 responden dengan persentase 5%, Sedangkan yang menyatakan tidak setuju dan sangat tidak setuju sebanyak 0 responden dengan persentase 0%.

Jadi dapat disimpulkan bahwa kejelasan informasi menu makanan yang ditawarkan jawaban paling dominan menyatakan setuju yaitu sebanyak 50 orang atau 50%. Hal ini dikarenakan karyawan restoran selalu menjelaskan langsung menu yang tersedia dan terfavorit di restoran itu pada pelanggan.

## 7. Halaman parkir yang memungkinkan

Pada restoran SMK Negeri 2 Teluk Kuantan ini menyediakan tempat parkir yang luas dan aman, sehingga untuk para pengunjung yang ingin makan pada restoran tersebut tidak menghawatirkan tempat parkir yang sempit lagi ketika banyak yang berbelanja, atau tidak menghawatirkan lagi kendaraannya akan hilang. Untuk melihat hasil tanggapan responden mengenai kejelasan halaman parkir yang memungkinkan dapat dilihat pada tabel berikut:

**Tabel 5.14**

### Halaman parkir yang memungkinkan

No.	Kriteria	Bobot	Frekuensi	Skor	Persentase (%)
1.	Sangat Setuju	5	40	200	40
2.	Setuju	4	55	220	55
3.	Kurang setuju	3	4	12	4
4.	Tidak Setuju	2	0	0	0
5.	Sangat Tidak Setuju	1	0	0	0
<b>Jumlah</b>			<b>99</b>	<b>432</b>	<b>99%</b>

*Sumber : data penelitian, 2020*

Berdasarkan Tabel 5.14 dapat dilihat jika responden yang menyatakan sangat setuju sebanyak 40 responden dengan persentase 40%, yang menyatakan setuju sebanyak 55 responden dengan persentase 55%, yang menyatakan kurang setuju sebanyak 4 responden dengan persentase

4%, Sedangkan yang menyatakan tidak setuju dan sangat tidak setuju setuju sebanyak 0 responden dengan persentase 0%.

Jadi dapat disimpulkan bahwa kejelasan informasi menu makanan yang ditawarkan jawaban paling dominan menyatakan setuju yaitu sebanyak 55 orang atau 55%. Hal ini dikarenakan halaman parkir yang memungkinkan, sehingga untuk para pengunjung tidak menghawatirkan tidak kebagian tempat parkir.

#### 8. Pelayanan yang cepat

Pada restoran SMK Negeri 2 Teluk Kuantan ini menerapkan pelayanan yang cepat pada setiap karyawan nya, agar untuk para pelanggan tidak menunggu terlalu lama. Jika pelayanan ini dilakukan dengan cepat itu akan membuat pelanggan merasa puas dengan pelayanan yang ada di restoran ini, dan juga bisa membuat pelanggan berkunjung kembali pada restoran.. Untuk melihat hasil tanggapan responden mengenai pelayanan yang cepat dapat dilihat pada tabel berikut:

**Tabel 5.15**

#### **Pelayanan yang cepat**

No.	Kriteria	Bobot	Frekuensi	Skor	Persentase (%)
1.	Sangat Setuju	5	46	230	46
2.	Setuju	4	49	196	49
3.	Kurang setuju	3	4	12	4

4.	Tidak Setuju	2	0	0	0
5.	Sangat Tidak Setuju	1	0	0	0
<b>Jumlah</b>			<b>99</b>	<b>438</b>	<b>99%</b>

*Sumber: data penelitian, 2020*

Berdasarkan Tabel 5.15 dapat dilihat jika responden yang menyatakan sangat setuju sebanyak 46 responden dengan persentase 46%, yang menyatakan setuju sebanyak 49 responden dengan persentase 49%, yang menyatakan kurang setuju sebanyak 4 responden dengan persentase 4%, Sedangkan yang menyatakan tidak setuju dan sangat tidak setuju sebanyak 0 responden dengan persentase 0%.

Jadi dapat disimpulkan bahwa pelayanan yang cepat jawaban paling dominan menyatakan sangat setuju yaitu sebanyak 49 orang atau 49%. Hal ini dikarenakan pelayanan yang cepat akan membuat pelanggan lebih puas berbelanja dengan pelayanan yang diberikan.

#### **9. Kesesuaian antara produk yang dipesan dengan yang didapatkan**

Restoran SMK Negeri 2 Teluk Kuantan ini selalu memeriksa dengan teliti menu yang dipesan oleh pelanggannya, supaya apa yang diterima dan di pesan oleh pelanggan sama, dan tidak mengecewakan pelanggan nantinya. Untuk melihat hasil tanggapan responden mengenai kesesuaian menu antara produk yang di pesan dengan yang didapatkan pada tabel berikut:

Tabel 5.16

## Kesesuaian antara produk yang dipesan dengan yang didapatkan

No.	Kriteria	Bobot	Frekuensi	Skor	Persentase (%)
1.	Sangat Setuju	5	49	245	49
2.	Setuju	4	48	192	48
3.	Kurang setuju	3	2	6	2
4.	Tidak Setuju	2	0	0	0
5.	Sangat Tidak Setuju	1	0	0	0
<b>Jumlah</b>			<b>99</b>	<b>443</b>	<b>99%</b>

Sumber: data penelitian, 2020

Berdasarkan Tabel 5.16 dapat dilihat jika responden yang menyatakan sangat setuju sebanyak 49 responden dengan persentase 49%, yang menyatakan setuju sebanyak 48 responden dengan persentase 48%, yang menyatakan kurang setuju sebanyak 2 responden dengan persentase 2%, Sedangkan yang menyatakan tidak setuju dan sangat tidak setuju sebanyak 0 responden dengan persentase 0%.

Jadi dapat disimpulkan bahwa kesesuaian antara produk yang dipesan dengan yang didapatkan jawaban paling dominan menyatakan sangat setuju yaitu sebanyak 49 orang atau 49%. Hal ini dikarenakan setiap karyawan yang selalu teliti melihat pesanan pelanggan sehingga pelanggan tidak menerima produk yang salah atau yang bisa mengecewakan pelanggan.

## 10. Ketetapan jam buka dan tutup

Ketetapan jam buka dan tutup restoran akan membuat para pelanggan lebih nyaman untuk berbelanja , karna pelanggan akan mengetahui kapan buka dan tutup sehingga tidak membuat pelanggan menunggu kapan itu dibuka. Ketetapan jam buka dan tutup akan menentukan kedisiplinan karyawan terhadap jam kerjanya. Untuk melihat hasil tanggapan responden mengenai ketetapan jam buka dan tutup pada tabel berikut:

**Tabel 5.17**

### **Ketetapan jam buka dan tutup**

No.	Kriteria	Bobot	Frekuensi	Skor	Persentase (%)
1.	Sangat Setuju	5	38	190	38
2.	Setuju	4	60	240	60
3.	Kurang setuju	3	1	3	1
4.	Tidak Setuju	2	0	0	0
5.	Sangat Tidak Setuju	1	0	0	0
<b>Jumlah</b>			<b>99</b>	<b>433</b>	<b>99%</b>

*Sumber: data penelitian, 2020*

Berdasarkan Tabel 5.17 dapat dilihat jika responden yang menyatakan sangat setuju sebanyak 38 responden dengan persentase 38%, yang menyatakan setuju sebanyak 60 responden dengan persentase 60%, yang menyatakan kurang setuju sebanyak 1 responden dengan persentase

1%, Sedangkan yang menyatakan tidak setuju dan sangat tidak setuju setuju sebanyak 0 responden dengan persentase 0%.

Jadi dapat disimpulkan bahwa ketetapan jam buka dan tutup restoran jawaban paling dominan menyatakan setuju yaitu sebanyak 60 orang atau 60%. Hal ini dikarenakan ketetapan jam buka dan tutup restoran akan membuat pelanggan lebih tau jam untuk pergi makan pada restoran tersebut.

#### 11. Kualitas rasa menu yang konsisten

Kualitas rasa menu yang konsisten maka akan membuat restoran akan lebih diminati orang, dan akan membuat lebih banyak nya pelanggan. Jika kualitas menu yang dijual menurun, baik dalam rasa menu, porsi, maka siap-siap saja restoran akan kehilangan banyak pelanggan. Oleh karena itu kualitas rasa menu yang kita gunakan harus tetap konsisten seperti pada awalnya. Untuk melihat hasil tanggapan responden mengenai kualitas rasa menu yang konsisten pada tabel berikut:

**Tabel 5.18**

#### **Kualitas rasa menu yang konsisten**

No.	Kriteria	Bobot	Frekuensi	Skor	Persentase (%)
1.	Sangat Setuju	5	41	205	41
2.	Setuju	4	54	216	54
3.	Kurang setuju	3	3	9	3

4.	Tidak Setuju	2	1	2	1
5.	Sangat Tidak Setuju	1	0	0	0
<b>Jumlah</b>			<b>99</b>	<b>432</b>	<b>99%</b>

*Sumber: data penelitian, 2020*

Berdasarkan Tabel 5.18 dapat dilihat jika responden yang menyatakan sangat setuju sebanyak 41 responden dengan persentase 41%, yang menyatakan setuju sebanyak 54 responden dengan persentase 54%, yang menyatakan kurang setuju sebanyak 3 responden dengan persentase 3%, Sedangkan yang menyatakan tidak setuju sebanyak 1 responden atau 1% dan sangat tidak setuju sebanyak 0 responden dengan persentase 0%.

Jadi dapat disimpulkan bahwa kualitas rasa menu yang konsisten jawaban paling dominan menyatakan setuju yaitu sebanyak 54 orang atau 54%. Kualitas rasa menu yang konsisten akan mempengaruhi pelanggan.

## **12. Kesiapan pelayan memberikan pelayanan**

Seorang karyawan atau pelayan selalu diuntut untuk memberikan pelayanan yang prima kepada setiap konsumen. Agar pelayanan yang diberikan dapat memuaskan konsumen maka seorang karyawan diharapkan dapat melayani keinginan dan kebutuhan konsumen. Untuk melihat hasil tanggapan responden mengenai kesiapan pelayan memberikan pelayanan pada tabel berikut:

Tabel 5.19

## Kesiapan pelayan memberikan pelayanan

No	Kriteria	Bobot	Frekuensi	Skor	Persentase (%)
1.	Sangat Setuju	5	34	170	34
2.	Setuju	4	59	236	59
3.	Kurang setuju	3	5	15	5
4.	Tidak Setuju	2	1	2	1
5.	Sangat Tidak Setuju	1	0	0	0
<b>Jumlah</b>			<b>99</b>	<b>423</b>	<b>99%</b>

Sumber : data penelitian, 2020

Berdasarkan Tabel 5.19 dapat dilihat jika responden yang menyatakan sangat setuju sebanyak 34 responden dengan persentase 34%, yang menyatakan setuju sebanyak 59 responden dengan persentase 59%, yang menyatakan kurang setuju sebanyak 5 responden dengan persentase 5%, Sedangkan yang menyatakan tidak setuju sebanyak 1 responden dengan persentase 1% dan sangat tidak setuju sebanyak 0 responden dengan persentase 0%.

Jadi dapat disimpulkan bahwa kesiapan pelayan memberikan pelayanan jawaban paling dominan menyatakan setuju yaitu sebanyak 59 orang atau 59%. Hal ini karena pelayan yang baik dalam memberikan

pelayanan kepada konsumen akan mempengaruhi pembelian ulang pada restoran tersebut.

### 13. Pelayanan selalu siap melayani pelanggan

Sesibuk dan seramai apapun pelanggan yang datang seorang pelayan harus siap melayani setiap tamunya yang datang ke restoran tersebut. Dalam melayani pelanggan yang datang seorang karyawan usahakan dalam keadaan yang tenang, tidak terburu-buru dan sopan santun dalam bersikap. Untuk melihat hasil tanggapan responden mengenai pelayanan selalu siap melayani pelanggan pada tabel berikut:

**Tabel 5.20**

#### **Pelayanan selalu siap melayani pelanggan**

No	Kriteria	Bobot	Frekuensi	Skor	Persentase (%)
1.	Sangat Setuju	5	43	215	43
2.	Setuju	4	33	132	33
3.	Kurang setuju	3	9	27	9
4.	Tidak Setuju	2	1	2	1
5.	Sangat Tidak Setuju	1	0	0	0
<b>Jumlah</b>			<b>99</b>	<b>376</b>	<b>99%</b>

Sumber: data penelitian, 2020

Berdasarkan Tabel 5.20 dapat dilihat jika responden yang menyatakan sangat setuju sebanyak 43 responden dengan persentase 43%, yang menyatakan setuju sebanyak 33 responden dengan persentase 33%, yang menyatakan kurang setuju sebanyak 9 responden dengan persentase 9%, Sedangkan yang menyatakan tidak setuju sebanyak 1 responden dengan persentase 1% dan sangat tidak setuju sebanyak 0 responden dengan persentase 0%.

Jadi dapat disimpulkan bahwa pelayan selalu siap melayani pelanggan jawaban paling dominan menyatakan sangat setuju yaitu sebanyak 43 orang atau 43%. Hal ini karena pelayan yang selalu siap melayani pelanggan dengan baik dalam keadaan apapun akan membuat pelanggan menjadi senang dan merasa terlayani makan di restoran tersebut.

#### **14. Tanggap dan cepat respon**

Seorang karyawan dalam melayani pelanggan harus cepat tanggap apa yang diinginkan pelanggan. Para karyawan yang lambat akan membuat pelanggan lari. dan dalam melayani pelanggan karyawan juga harus melakukan sesuai prosedur. Layanan yang diberikan sesuai jadwal untuk pekerjaan tertentu dan jangan membuat kesalahan dalam arti pelayanan dilakukan sesuai keinginan pelanggan, merespon dengan cepat apa yang diperlukan, di pesan dan ditanyakan oleh pelanggan. Untuk melihat hasil tanggapan responden mengenai tanggap, dan cepat respon pada tabel berikut:

Tabel 5.21

## Tanggap dan cepat respon

No.	Kriteria	Bobot	Frekuensi	Skor	Persentase (%)
1.	Sangat Setuju	5	44	220	44
2.	Setuju	4	41	164	41
3.	Kurang setuju	3	12	36	12
4.	Tidak Setuju	2	2	4	2
5.	Sangat Tidak Setuju	1	0	0	0
<b>Jumlah</b>			<b>99</b>	<b>424</b>	<b>99%</b>

Sumber: data penelitian , 2020

Berdasarkan Tabel 5.21 dapat dilihat jika responden yang menyatakan sangat setuju sebanyak 44 responden dengan persentase 44%, yang menyatakan setuju sebanyak 41 responden dengan persentase 41%, yang menyatakan kurang setuju sebanyak 12 responden dengan persentase 12%, Sedangkan yang menyatakan tidak setuju sebanyak 2 responden dengan persentase 2% dan sangat tidak setuju sebanyak 0 responden dengan persentase 0%.

Jadi dapat disimpulkan bahwa pelayan tanggap, dan cepat respon jawaban paling dominan menyatakan sangat setuju yaitu sebanyak 44 orang atau 44%. Hal ini karena ketanggapan dan respon seorang karyawan kepada pelanggan dapat mempengaruhi pembelian pelanggan pada restoran tersebut.

### 15. Mengatur tempat duduk saat restoran penuh

Disaat restoran penuh karyawan memberikan tempat duduk atau kursi terdahulu kepada pelanggan untuk duduk atau mengantri sambil menunggu meja tempat makan yang ada kosong. Untuk melihat hasil mengatur tempat duduk saat restoran penuh pada tabel berikut:

Tabel 5.22

#### Mengatur tempat duduk saat restoran penuh

No.	Kriteria	Bobot	Frekuensi	Skor	Persentase (%)
1.	Sangat Setuju	5	26	130	26
2.	Setuju	4	60	240	60
3.	Kurang setuju	3	10	30	10
4.	Tidak Setuju	2	3	6	3
5.	Sangat Tidak Setuju	1	0	0	0
<b>Jumlah</b>			<b>99</b>	<b>406</b>	<b>99%</b>

Sumber : data penelitian, 2020

Berdasarkan Tabel 5.22 dapat dilihat jika responden yang menyatakan sangat setuju sebanyak 26 responden dengan persentase 26%, yang menyatakan setuju sebanyak 60 responden dengan persentase 60%, yang menyatakan kurang setuju sebanyak 10 responden dengan persentase 10%, Sedangkan yang menyatakan tidak setuju sebanyak 3 responden dengan persentase 3% dan sangat tidak setuju sebanyak 0 responden dengan persentase 0%.

Jadi dapat disimpulkan bahwa mengatur tempat duduk saat restoran penuh dominan menyatakan setuju yaitu sebanyak 60 orang atau 60%. Hal ini karena ketersediaan tempat duduk yang memadai adalah suatu pilihan bagi seorang konsumen dalam berbelanja.

#### 16. Karyawan sanggup menjelaskan promosi yang berlaku dengan jelas

Karyawan di restoran ini sanggup menjelaskan menu-menu yang tersedia di restoran itu dan dari yang spesial sampai ke menu yang sedang promosi di restoran tersebut. Karyawan harus menjelaskan dengan meyakinkan menu yang sedang promosi di restoran tersebut. Untuk melihat hasil karyawan sanggup menjelaskan promosi yang berlaku dengan jelas pada tabel berikut:

**Tabel 5.23**

#### Karyawan sanggup menjelaskan promosi yang berlaku dengan jelas

No.	Kriteria	Bobot	Frekuensi	Skor	Persentase (%)
1.	Sangat Setuju	5	40	200	40
2.	Setuju	4	49	196	49
3.	Kurang setuju	3	9	27	9
4.	Tidak Setuju	2	1	2	1
5.	Sangat Tidak Setuju	1	0	0	0
<b>Jumlah</b>			<b>99</b>	<b>425</b>	<b>99%</b>

Sumber: data penelitian, 2020

Berdasarkan Tabel 5.23 dapat dilihat jika responden yang menyatakan sangat setuju sebanyak 40 responden dengan persentase 40%, yang menyatakan setuju sebanyak 49 responden dengan persentase 49%, yang menyatakan kurang setuju sebanyak 9 responden dengan persentase 9%, Sedangkan yang menyatakan tidak setuju sebanyak 1 responden dengan persentase 1% dan sangat tidak setuju sebanyak 0 responden dengan persentase 0%.

Jadi dapat disimpulkan bahwa karyawan sanggup menjelaskan promosi yang berlaku dengan jelas jawaban paling dominan menyatakan setuju yaitu sebanyak 49 orang atau 49%. Hal ini karena pelayan sanggup dengan benar menjelaskan promosi yang berlaku dengan jelas.

#### **17. Pelayan mampu menjelaskan menu dengan meyakinkan saat ditanya**

Seorang karyawan restoran harus mampu menjelaskan menu yang ada kepada pelanggan .dan harus bisa menjawab apa yang ditanya oleh konsumen.. Untuk melihat hasil pelayan mampu menjelaskan menu dengan meyakinkan pada tabel berikut:

Tabel 5.24

Pelayan Mampu menjelaskan menu dengan meyakinkan saat ditanya

No.	Kriteria	Bobot	Frekuensi	Skor	Persentase (%)
1.	Sangat Setuju	5	31	155	31
2.	Setuju	4	49	196	49
3.	Kurang setuju	3	18	54	18
4.	Tidak Setuju	2	0	0	0
5.	Sangat Tidak Setuju	1	1	1	1
<b>Jumlah</b>			<b>99</b>	<b>406</b>	<b>99%</b>

Sumber : data penelitian, 2020

Berdasarkan Tabel 5.24 dapat dilihat jika responden yang menyatakan sangat setuju sebanyak 31 responden dengan persentase 31%, yang menyatakan setuju sebanyak 49 responden dengan persentase 49%, yang menyatakan kurang setuju sebanyak 18 responden dengan persentase 18%, Sedangkan yang menyatakan tidak setuju 0 responden dengan persentase 0% dan sangat tidak setuju sebanyak 1 responden dengan persentase 1%.

Jadi dapat disimpulkan bahwa pelayan mampu menjelaskan menu dengan meyakinkan saat ditanya jawaban paling dominan menyatakan setuju yaitu sebanyak 49 orang atau 49%. Hal ini karena karyawan yang ada harus mampu apa yang ditanya oleh setiap pelanggan.

## 18. Pelayan menguasai menu yang ditawarkan

Setiap karyawan yang ada harus mengetahui apa saja menu-menu yang ada, setiap menu yang ada karyawan harus lebih menguasai, sehingga ketika menawarkan menu tersebut karyawan tidak ada ragunya menjawab, apa itu menu yang ia tawarkan. Untuk melihat hasil pelayan menguasai menu yang ditawarkan pada tabel berikut:

**Tabel 5.25**

### **Pelayan Menguasai menu yang ditawarkan**

No.	Kriteria	Bobot	Frekuensi	Skor	Persentase (%)
1.	Sangat Setuju	5	32	160	32
2.	Setuju	4	54	216	54
3.	Kurang setuju	3	9	27	9
4.	Tidak Setuju	2	3	6	3
5.	Sangat Tidak Setuju	1	1	1	10
<b>Jumlah</b>			<b>99</b>	<b>410</b>	<b>99%</b>

*Sumber: data penelitian, 2020*

Berdasarkan Tabel 5.25 dapat dilihat jika responden yang menyatakan sangat setuju sebanyak 32 responden dengan persentase 32%, yang menyatakan setuju sebanyak 54 responden dengan persentase 54%, yang menyatakan kurang setuju sebanyak 9 responden dengan persentase 9%, Sedangkan yang menyatakan tidak setuju sebanyak 3

responden dengan persentase 3% dan sangat tidak setuju sebanyak 1 responden dengan persentase 1%.

Jadi dapat disimpulkan bahwa pelayan menguasai menu yang ditawarkan jawaban paling dominan menyatakan setuju yaitu sebanyak 54 orang atau 54%. Hal ini karena karena setiap karyawan yang ada menguasai menu yang akan ia tawarkan.

### 19. Pelayan fokus melayani pelanggan

pelayan di restoran ini diminta untuk fokus pada bidang masing-masing, supaya ketika ada pelanggan karyawan yang mempunyai bidang melayani pelanggan bisa lebih fokus, tidak ada melayani atau mempunyai urusan lain. Jika pelayan bisa memuaskan pelanggan, dan menarik perhatian konsumen, maka akan bisa menarik pelanggan kembali untuk kembali. Untuk melihat hasil pelayan fokus melayani pelanggan pada tabel berikut:

**Tabel 5.26**

#### **Pelayan fokus melayani pelanggan**

No.	Kriteria	Bobot	Frekuensi	Skor	Persentase (%)
1.	Sangat Setuju	5	31	155	31
2.	Setuju	4	54	216	54
3.	Kurang setuju	3	14	42	14
4.	Tidak Setuju	2	0	0	0
5.	Sangat Tidak Setuju	1	0	0	0
<b>Jumlah</b>			<b>99</b>	<b>413</b>	<b>99%</b>

Sumber: data penelitian, 2020

Berdasarkan Tabel 5.26 dapat dilihat jika responden yang menyatakan sangat setuju sebanyak 31 responden dengan persentase 31%, yang menyatakan setuju sebanyak 54 responden dengan persentase 54%, yang menyatakan kurang setuju sebanyak 14 responden dengan persentase 14%, Sedangkan yang menyatakan tidak setuju dan sangat tidak setuju sebanyak 0 responden dengan persentase 0%.

Jadi dapat disimpulkan bahwa pelayan fokus melayani pelanggan jawaban paling dominan menyatakan setuju yaitu sebanyak 54 orang atau 54%. Hal ini karena setiap karyawan di restoran ini sudah memiliki posisi masing-masing, jadi posisi karyawan yang melayani pelanggan lebih bisa terfokus untuk melayani pelanggan saja.

#### **20. Pelayan memiliki inisiatif menjelaskan menu favorit kepada pelanggan**

Setiap karyawan di restoran ini mempunyai inisiatif tersendiri untuk menjelaskan secara terperinci kepada pelanggan apa saja menu favorit, menu yang biasa dan yang ada pada restoran itu. Untuk melihat hasil pelayan memiliki inisiatif menjelaskan menu favorit kepada pelanggan pada tabel berikut:

Tabel 5.27

**Pelayan memiliki inisiatif menjelaskan menu favorit kepada pelanggan**

No.	Kriteria	Bobot	Frekuensi	Skor	Persentase (%)
1.	Sangat Setuju	5	29	145	29
2.	Setuju	4	56	224	56
3.	Kurang setuju	3	12	36	12
4.	Tidak Setuju	2	2	4	2
5.	Sangat Tidak Setuju	1	0	0	0
<b>Jumlah</b>			<b>99</b>	<b>430</b>	<b>99%</b>

*Sumber: data penelitian, 2020*

Berdasarkan Tabel 5.27 dapat dilihat jika responden yang menyatakan sangat setuju sebanyak 29 responden dengan persentase 29%, yang menyatakan setuju sebanyak 56 responden dengan persentase 56%, yang menyatakan kurang setuju sebanyak 12 responden dengan persentase 12%, Sedangkan yang menyatakan tidak setuju sebanyak 2 responden dengan persentase 2% dan sangat tidak setuju sebanyak 0 responden dengan persentase 0%.

Jadi dapat disimpulkan bahwa pelayan memiliki inisiatif menjelaskan menu favorit kepada pelanggan jawaban paling dominan menyatakan setuju yaitu sebanyak 56 orang atau 56%. Hal ini karena karyawan di restoran ini harus mempunyai inisiatif tersendiri untuk

menjelaskan kepada setiap pelanggan apa menu yang ada hingga terfavorir di restoran itu.

## 21. Pelayan bersedia membantu pelanggan yang kebingungan memilih menu makanan

Setiap karyawan pada restoran ini ketika menjelaskan menu yang ada pada restoran tersebut, karyawan juga membantu pelanggan apabila kebingungan memilih menu yang akan dipilih, seperti menawarkan beberapa menu yang ada yang terlaris dan favorit di restoran tersebut. Untuk melihat hasil pelayan bersedia membantu pelanggan yang kebingungan memilih menu makanan pada tabel berikut:

**Tabel 5.28**

### Pelayan bersedia membantu pelanggan yang kebingungan memilih menu makanan

No.	Kriteria	Bobot	Frekuensi	Skor	Persentase (%)
1.	Sangat Setuju	5	35	175	35
2.	Setuju	4	52	208	52
3.	Kurang setuju	3	10	30	10
4.	Tidak Setuju	2	2	4	2
5.	Sangat Tidak Setuju	1	0	0	0
<b>Jumlah</b>			<b>99</b>	<b>427</b>	<b>99%</b>

Sumber: data penelitian, 2020

Berdasarkan Tabel 5.28 dapat dilihat jika responden yang menyatakan sangat setuju sebanyak 35 responden dengan persentase 35%, yang menyatakan setuju sebanyak 52 responden dengan persentase 52%, yang menyatakan kurang setuju sebanyak 10 responden dengan persentase 10%, Sedangkan yang menyatakan tidak setuju sebanyak 2 responden dengan persentase 2% dan sangat tidak setuju sebanyak 0 responden dengan persentase 0%.

Jadi dapat disimpulkan bahwa pelayan bersedia membantu pelanggan yang kebingungan memilih menu makanan jawaban paling dominan menyatakan setuju yaitu sebanyak 52 orang atau 52%. Hal ini karena karyawan di restoran selalu membantu para pelanggannya yang kebingungan dalam memilih menu makanan.

## **22. Pelayan mengerti akan kebutuhan pelanggan**

Untuk karyawan yang ada pada restoran ini harus memahami akan kebutuhan pelanggan, seperti membawa anak kecil, maka akan membutuhkan baby chair, atau kebutuhan pada peralatan yang digunakan untuk kebutuhan makan. Untuk melihat hasil pelayan mengerti akan kebutuhan pelanggan-pelanggan pada tabel berikut:

Tabel 5.29

**pelayan mengerti akan kebutuhan pelanggan-pelanggan**

No.	Kriteria	Bobot	Frekuensi	Skor	Persentase (%)
1.	Sangat Setuju	5	28	140	28
2.	Setuju	4	64	256	64
3.	Kurang setuju	3	6	18	6
4.	Tidak Setuju	2	1	2	1
5.	Sangat Tidak Setuju	1	0	0	0
<b>Jumlah</b>			<b>99</b>	<b>416</b>	<b>99%</b>

*Sumber: data penelitian,2020*

Berdasarkan Tabel 5.29 dapat dilihat jika responden yang menyatakan sangat setuju sebanyak 28 responden dengan persentase 28%, yang menyatakan setuju sebanyak 64 responden dengan persentase 64%, yang menyatakan kurang setuju sebanyak 6 responden dengan persentase 6%, Sedangkan yang menyatakan tidak setuju sebanyak 1 responden dengan persentase 1% dan sangat tidak setuju sebanyak 0 responden dengan persentase 0%.

Jadi dapat disimpulkan bahwa pelayan bersedia mengerti akan kebutuhan pelanggan-pelanggan jawaban paling dominan menyatakan setuju yaitu sebanyak 64 orang atau 64%. Hal ini karena setiap karyawan yang ada diharuskan memerhatikan pelanggan yang datang dan mengetahui apa yang dibutuhkan pelanggan.

### 5.3.2 Rekapitulasi Keseluruhan Jawaban Responden Mengenai Kualitas Pelayanan

Tabel 5.30

#### Rekapitulasi Tanggapan Responden Berdasarkan Variabel Kualitas Pelayanan (X)

Variabel	Indikator	Skor Jawaban					Total Skor
		5	4	3	2	1	
Kualitas Pelayanan (X2)	Kebersihan dan kerapian karyawan	59	38	3	1	-	
	<b>Bobot Nilai</b>	<b>296</b>	<b>152</b>	<b>3</b>	<b>2</b>	<b>0</b>	<b>452</b>
	Kebersihan dan keterampilan restoran	55	43	1	-	-	
	<b>Bobot Nilai</b>	<b>275</b>	<b>172</b>	<b>3</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>450</b>
	Tampilan disain interior yang menarik	45	49	5	-	-	
	<b>Bobot Nilai</b>	<b>225</b>	<b>196</b>	<b>15</b>	<b>-</b>	<b>0</b>	<b>436</b>
	Kecukupan meja makan di restoran	41	50	7	1	-	
	<b>Bobot Nilai</b>	<b>205</b>	<b>200</b>	<b>21</b>	<b>2</b>	<b>0</b>	<b>428</b>
	Kelengkapan peralatan makanan di restoran	46	48	5	-	-	
<b>Bobot Nilai</b>	<b>230</b>	<b>192</b>	<b>15</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>437</b>	

Kejelasan informasi menu makanan yang ditawarkan	44	50	5	-	-	
<b>Bobot Nilai</b>	<b>220</b>	<b>200</b>	<b>15</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>435</b>
Halaman parkir yang memungkinkan	40	55	4	-	-	
<b>Bobot Nilai</b>	<b>200</b>	<b>220</b>	<b>12</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>432</b>
Pelayanan yang cepat	46	49	4	-	-	
<b>Bobot Nilai</b>	<b>230</b>	<b>196</b>	<b>12</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>438</b>
Kesesuaian antara produk yang dipesan dengan yang didapatkan	49	48	2	-	-	
<b>Bobot Nilai</b>	<b>245</b>	<b>192</b>	<b>6</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>443</b>
Ketetapan jam buka dan tutup restoran	38	60	1	-	-	
<b>Bobot Nilai</b>	<b>190</b>	<b>240</b>	<b>3</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>433</b>
Kualitas rasa menu yang konsisten	41	54	3	1	-	
<b>Bobot Nilai</b>	<b>205</b>	<b>216</b>	<b>3</b>	<b>2</b>	<b>0</b>	<b>432</b>
Kesiapan pelayan memberikan pelayanan	34	59	5	1	-	
<b>Bobot Nilai</b>	<b>170</b>	<b>236</b>	<b>15</b>	<b>2</b>	<b>0</b>	<b>423</b>
Pelayan selalu siap	43	33	9	1	-	

Dokumen ini adalah Arsip Miik :

melayani pelanggan							
<b>Bobot Nilai</b>	<b>215</b>	<b>132</b>	<b>27</b>	<b>2</b>	<b>0</b>	<b>376</b>	
Tanggap,dan cepat respon	44	41	12	2	-		
<b>Bobot Nilai</b>	<b>220</b>	<b>164</b>	<b>36</b>	<b>4</b>	<b>0</b>	<b>424</b>	
Mengatur tempat duduk saat restoran penuh	26	60	10	3	-		
<b>Bobot Nilai</b>	<b>130</b>	<b>240</b>	<b>30</b>	<b>6</b>	<b>0</b>	<b>406</b>	
Karyawan sanggup menjelaskan promosi yang berlaku dengan jelas	40	49	9	1	-		
<b>Bobot Nilai</b>	<b>200</b>	<b>196</b>	<b>54</b>	<b>2</b>	<b>0</b>	<b>425</b>	
Pelayan mampu menjelaskan menu dengan meyakinkan saat ditanya	31	49	18	-	1		
<b>Bobot Nilai</b>	<b>155</b>	<b>196</b>	<b>54</b>	<b>0</b>	<b>1</b>	<b>406</b>	
Pelayan menguasai menu yang di tawarkan	32	54	9	3	1		
<b>Bobot Nilai</b>	<b>160</b>	<b>216</b>	<b>27</b>	<b>6</b>	<b>1</b>	<b>410</b>	
Pelayan fokus melayani pelanggan	31	54	14	-	-		

Dokumen ini adalah Arsip Miik :

	<b>Bobot Nilai</b>	<b>155</b>	<b>216</b>	<b>42</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>413</b>
	Pelayan memiliki inisiatif menjelaskan menu favorit kepada pelanggan	29	56	12	2	-	
	<b>Bobot Nilai</b>	<b>145</b>	<b>224</b>	<b>36</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>430</b>
	Pelayan bersedia membantu pelanggan yang kebingungan memilih menu makanan	35	52	10	2	-	
	<b>Bobot Nilai</b>	<b>175</b>	<b>208</b>	<b>30</b>	<b>4</b>	<b>0</b>	<b>427</b>
	Pelayan mengerti akan kebutuhan pelanggan-pelanggan	28	64	6	1	-	
	<b>Bobot Nilai</b>	<b>140</b>	<b>256</b>	<b>18</b>	<b>2</b>	<b>0</b>	<b>416</b>
	<b>Total</b>						<b>9.372</b>

Sumber: Data Penelitian, 2020

Berdasarkan tabel 5.30 rekapitulasi tanggapan responden pada variabel kualitas pelayanan (x) dapat dilihat skor kebersihan dan kerapian karyawan sebanyak 452, skor kebersihan dan keterampilan karyawan sebanyak 450, skor tampilan disain interior yang menarik sebanyak 436, skor kecukupan meja makan di restoran sebanyak 428, skor kelengkapan peralatan makanan di restoran sebanyak 437, skor kejelasan informasi menu makanan yang ditawarkan sebanyak 435, skor

halaman parkir yang memungkinkan sebanyak 432, skor pelayanan yang cepat sebanyak 438, skor kesesuaian antara produk yang dipesan dengan yang didapatkan sebanyak 443, skor ketepatan jam buka dan tutup restoran sebanyak 433, skor kualitas rasa menu yang konsisten sebanyak 432, skor kesiapan pelayan memberikan pelayanan sebanyak 423, skor pelayan selalu siap melayani pelanggan sebanyak 376, skor tanggap dan cepat respon sebanyak 424, skor mengatur tempat duduk saat restoran penuh sebanyak 406, skor karyawan sanggup menjelaskan promosi yang berlaku dengan jelas sebanyak 425, skor pelayan mampu menjelaskan menu dengan meyakinkan saat ditanya sebanyak 406, skor pelayan menguasai menu yang ditawarkan sebanyak 410, skor pelayan fokus melayani pelanggan sebanyak 413, skor pelayan memiliki inisiatif menjelaskan menu favorit kepada pelanggan sebanyak 430, skor pelayan bersedia membantu pelanggan yang kebingungan memilih menu makanan sebanyak 427, skor pelayan mengerti akan kebutuhan pelanggan-pelanggan sebanyak 416. sehingga total skor adalah sebesar **9.372**. Adapun nilai tertinggi dan nilai terendah sebagai berikut:

$$\begin{aligned} \text{Skor maksimal} &= \text{item} \times \text{Nilai Tertinggi} \times \text{Jumlah Responden} \\ &= 22 \times 5 \times 99 = 10.890 \end{aligned}$$

$$\begin{aligned} \text{Skor minimal} &= \text{item} \times \text{Nilai Terendah} \times \text{Jumlah Responden} \\ &= 22 \times 1 \times 99 = 2.178 \end{aligned}$$

Untuk mencari interval koefisiennya adalah sebagai berikut:

$$\underline{\text{Skor maksimal} - \text{skor minimal} = 10.890 - 2.178 = 1.742,4}$$

skor 5

untuk mengetahui tingkat rekapitulasi variabel kualitas pelayanan adalah sebagai berikut:

Sangat Baik = **9.148,6 – 10.890**

Baik = 7.406,2 – 9.147,6

Cukup = 5.663,8 – 7.405,2

Tidak Baik = 3.921,4 – 5.662,8

Sangat Tidak Baik = 2.178 – 3.920,4

Berdasarkan data tersebut, diketahui bahwa variabel kualitas pelayanan dengan total skor 9.372 yang ada pada rentang 9.148,6 – 10.890 termasuk dalam kategori sangat baik. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa indikator-indikator yang digunakan dalam penelitian ini sudah sesuai dengan indikator yang ada di variabel kualitas pelayanan.

Variabel kualitas pelayanan (X) yang memiliki skor terendah pada dimensi tangible (bukti fisik ) yaitu dengan skor 428 pada indikator kecukupan meja makan di restoran, Pada dimensi reliability (kehandalan) dengan skor 432 pada indikator kualitas rasa menu yang konsisten, pada dimensi responsiveness (ketanggapan) yaitu dengan skor 406 pada indikator mengatur tempat duduk saat restoran penuh, pada dimensi assurance (jaminan dan kesiapan ) yaitu dengan skor 406 pada indikator pelayan mampu menjelaskan menu dengan meyakinkan saat

ditanya, pada dimensi assurance yaitu dengan skor 416 dan dimensi pelayanan mengerti akan kebutuhan pelanggan-pelanggan.

### 5.3.3 Analisis Variabel kepuasan Pelanggan

Kepuasan pelanggan yaitu suatu evaluasi jual beli, jika kepuasan pelanggan tercapai maka akan timbul loyalitas dari pelanggan, oleh karena itu kepuasan pelanggan merupakan hal yang sangat penting bagi suatu perusahaan.

#### 1. Kenyamanan yang dirasakan pelanggan saat pelayanan yang diberikan

Pelayanan yang diberikan oleh karyawan Restoran bukanlah suatu masalah yang sulit, tetapi apabila pelayanan yang diberikan oleh karyawan restoran ini kurang diperhatikan oleh perusahaan maka akan dapat menimbulkan ketidakpuasan pelanggan. Jika pelanggan tidak merasa puas maka akan dapat memengaruhi minat beli pelanggan terhadap makanan di restoran tersebut. Untuk melihat hasil tanggapan responden mengenai kenyamanan yang dirasakan pelanggan saat pelayanan yang diberikan dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 5.31

## Kenyamanan yang dirasakan pelanggan saat pelayanan yang diberikan

No.	Kriteria	Bobot	Frekuensi	Skor	Persentase (%)
1.	Sangat Setuju	5	45	225	45%
2.	Setuju	4	50	200	50%
3.	Kurang setuju	3	4	12	4%
4.	Tidak Setuju	2	0	0	0%
5.	Sangat Tidak Setuju	1	0	0	0%
<b>Jumlah</b>			<b>99</b>	<b>426</b>	<b>99%</b>

Sumber: Data Penelitian, 2020

Berdasarkan Tabel 5.31 dapat dilihat jika responden yang menyatakan sangat setuju sebanyak 45 responden dengan persentase 45%, yang menyatakan setuju sebanyak 50 responden dengan persentase 50%, yang menyatakan kurang setuju sebanyak 4 responden dengan persentase 4% . dan yang menyatakan tidak setuju dan sangat tidak setuju sebanyak 0 responden dengan persentase 0%.

Jadi dapat disimpulkan bahwa kenyamanan yang dirasakan pelanggan saat pelayanan yang diberikan jawaban paling dominan menyatakan setuju yaitu sebanyak 50 orang atau 50%. Hal ini dikarenakan pada restoran ini karyawan nya selalu mengutamakan kepuasan pelanggan.

## 2. Kualitas pelayanan memenuhi harapan konsumen

Pada restoran ini karyawan restoran memberikan pelayanan kepada pelanggan sebagai tindakan atau perbuatan seorang karyawan kepada pelanggan untuk menghasilkan kepuasan dari pelanggan, dan agar terpenuhinya harapan konsumen berbelanja pada restoran. Untuk melihat hasil tanggapan responden mengenai kualitas pelayanan memenuhi harapan konsumen dapat dilihat pada tabel berikut:

**Tabel 5.32**

### **Kualitas pelayanan memenuhi harapan konsumen**

No.	Kriteria	Bobot	Frekuensi	Skor	Persentase (%)
1.	Sangat Setuju	5	40	200	40%
2.	Setuju	4	55	220	55%
3.	Kurang setuju	3	4	12	4%
4.	Tidak Setuju	2	0	0	0%
5.	Sangat Tidak Setuju	1	0	0	0%
<b>Jumlah</b>			<b>99</b>	<b>432</b>	<b>99%</b>

Sumber: Data Penelitian, 2020

Berdasarkan Tabel 5.32 dapat dilihat jika responden yang menyatakan sangat setuju sebanyak 40 responden dengan persentase 40%, yang menyatakan setuju sebanyak 55 responden dengan persentase 55%, yang menyatakan kurang setuju sebanyak 4 responden dengan

persentase 4% dan yang menyatakan tidak setuju dan sangat tidak setuju sebanyak 0 responden dengan persentase 0%.

Jadi dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan memenuhi harapan konsumen jawaban paling dominan menyatakan setuju yaitu sebanyak 55 orang atau 55%. Hal ini dikarenakan karyawan restoran lebih mementingkan kepuasan pelanggan demi tercapainya harapan konsumen berbelanja.

### 3. Minat untuk selalu berkunjung kerestoran

Restoran SMK Negeri 2 Teluk Kuantan selalu menerapkan kebersihan, kerapian, kenyamanan untuk pelanggan yang berkunjung, sehingga jika pelanggan merasa puas, maka akan menghadirkan atau mendatangkan kembali pelanggan untuk berkunjung kerestoran. Untuk melihat hasil tanggapan responden mengenai minat untuk selalu berkunjung kerestoran dapat dilihat pada tabel berikut:

**Tabel 5.33**

#### **Minat untuk selalu berkunjung kerestoran**

No.	Kriteria	Bobot	Frekuensi	Skor	Persentase (%)
1.	Sangat Setuju	5	31	155	31%
2.	Setuju	4	68	272	68%
3.	Kurang setuju	3	8	24	8%

4.	Tidak Setuju	2	1	2	1%
5.	Sangat Tidak Setuju	1	0	0	0%
<b>Jumlah</b>		<b>99</b>	<b>453</b>	<b>99%</b>	

Sumber: Data Penelitian, 2020

Berdasarkan Tabel 5.33 dapat dilihat jika responden yang menyatakan sangat setuju sebanyak 31 responden dengan persentase 31%, yang menyatakan setuju sebanyak 68 responden dengan persentase 68%, yang menyatakan kurang setuju sebanyak 8 responden dengan persentase 8% dan yang menyatakan tidak setuju sebanyak 1 responden dengan persentase 1% dan yang menyatakan sangat tidak setuju sebanyak 0 responden dengan persentase 0%.

Jadi dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan memenuhi harapan konsumen jawaban paling dominan menyatakan setuju yaitu sebanyak 68 orang atau 68%. Hal ini dikarenakan karyawan restoran selalu mengutamakan pelanggan dan selalu menjaga kebersihan sehingga bisa membuat pelanggan untuk datang kembali.

#### 4. Perasaan puas saat pelayanan diberikan

Merasa puasnya seorang pelanggan yang berbelanja jika dilayani oleh karyawan pada restoran SMK Negeri 2 Teluk Kuantan ini berusaha membuat para pelanggan nya merasa puas nyaman dan senang untuk berkunjung kerestorannya adalah sebuah kewajiban bagi para karyawan-karyawan nya. Untuk melihat hasil tanggapan responden mengenai

minat untuk selalu berkunjung kerestoran dapat dilihat pada tabel berikut:

**Tabel 5.34**

**Perasaan puas saat pelayanan diberikan**

No.	Kriteria	Bobot	Frekuensi	Skor	Persentase (%)
1.	Sangat Setuju	5	35	175	35%
2.	Setuju	4	57	228	57%
3.	Kurang setuju	3	6	18	6%
4.	Tidak Setuju	2	1	2	1%
5.	Sangat Tidak Setuju	1	0	0	0%
<b>Jumlah</b>			<b>99</b>	<b>423</b>	<b>99%</b>

Sumber: Data Penelitian, 2020

Berdasarkan Tabel 5.34 dapat dilihat jika responden yang menyatakan sangat setuju sebanyak 35 responden dengan persentase 35%, yang menyatakan setuju sebanyak 57 responden dengan persentase 57%, yang menyatakan kurang setuju sebanyak 6 responden dengan persentase 6% dan yang menyatakan tidak setuju sebanyak 1 responden dengan persentase 1% dan yang menyatakan sangat tidak setuju sebanyak 0 responden dengan persentase 0%.

Jadi dapat disimpulkan bahwa perasaan puas saat pelayanan diberikan jawaban paling dominan menyatakan setuju yaitu sebanyak 57orang atau 57%. Hal ini dikarenakan karyawan di restoran ini selalu mementingkan kepuasan pelanggannya dengan cara melayani setiap pelanggan yang datang.

### 5. Kualitas pelayanan memenuhi kebutuhan pelanggan

Kualitas pelayanan dan kepuasan pelanggan merupakan bagian yang penting dalam sebuah perusahaan, jika tercapainya suatu kebutuhan pelanggan oleh seorang karyawan dengan cara melayani maka akan merasa puas nya seorang pelanggan. Kebutuhan pelanggan akan tercapainya dalam suatu restoran jika seorang pelanggan merasa dilayani oleh karyawan. Untuk melihat hasil tanggapan responden mengenai kualitas pelayanan memenuhi kebutuhan pelanggan, dapat dilihat pada tabel berikut:

**Tabel 5.35**

#### **Kualitas pelayanan memenuhi kebutuhan pelanggan**

No.	Kriteria	Bobot	Frekuensi	Skor	Persentase (%)
1.	Sangat Setuju	5	40	200	40%
2.	Setuju	4	56	224	56%
3.	Kurang setuju	3	4	12	4%
4.	Tidak Setuju	2	0	0	0%
5.	Sangat Tidak Setuju	1	0	0	0%
<b>Jumlah</b>			<b>99</b>	<b>436</b>	<b>99%</b>

Sumber: Data Penelitian, 2020

Berdasarkan Tabel 5.35 dapat dilihat jika responden yang menyatakan sangat setuju sebanyak 40 responden dengan persentase 40%, yang menyatakan setuju sebanyak 56 responden dengan persentase 56%, yang menyatakan kurang setuju sebanyak 4 responden dengan persentase 4% dan yang menyatakan tidak setuju dan sangat tidak setuju sebanyak 0 responden dengan persentase 0%.

Jadi dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan memenuhi kebutuhan pelanggan jawaban paling dominan menyatakan setuju yaitu sebanyak 56 orang atau 56%. Hal ini dikarenakan pelayanan yang diutamakan oleh karyawan restoran ini untuk mendapatkan kepuasan oleh pelanggan dan dapat terpenuhinya kebutuhan pelanggan.

#### 5.3.4 Rekapitulasi Keseluruhan Jawaban Responden Mengenai kepuasan pelanggan

**Tabel 5.36**

**Rekapitulasi Tanggapan Responden Berdasarkan Variabel  
Kepuasan pelanggan ( Y )**

Variabel	Indikator	Skor Jawaban					Total Skor
		5	4	3	2	1	
Kepuasan pelanggan ( Y )	Kenyamanan yang dirasakan pelanggan saat pelayanan yang di berikan	45	50	4	-	-	

<b>Bobot Nilai</b>	<b>225</b>	<b>200</b>	<b>12</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>426</b>
Kualitas pelayanan memenuhi harapan konsumen	40	55	4	-	-	
<b>Bobot Nilai</b>	<b>200</b>	<b>220</b>	<b>12</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>432</b>
Minat untuk selalu berkunjung ke restoran	31	68	8	1	-	
<b>Bobot Nilai</b>	<b>155</b>	<b>272</b>	<b>24</b>	<b>2</b>	<b>0</b>	<b>453</b>
Perasaan puas saat pelayanan diberikan	35	7	6	1	-	
<b>Bobot Nilai</b>	<b>175</b>	<b>228</b>	<b>18</b>	<b>2</b>	<b>0</b>	<b>423</b>
Kualitas pelayanan memenuhi kebutuhan pelanggan	40	56	4	-	-	
<b>Bobot Nilai</b>	<b>200</b>	<b>224</b>	<b>12</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>436</b>
<b>Total</b>						<b>2.170</b>

Sumber: Data Penelitian, 2020

Berdasarkan tabel 5.36 rekapitulasi tanggapan responden pada variabel kepuasan pelanggan ( Y ) dapat dilihat skor kenyamanan yang dirasakan pelanggan saat pelayanan yang diberikan sebanyak 426, skor kualitas pelayanan memenuhi harapan konsumen sebanyak 432, skor

minat untuk selalu berkunjung kerestoran sebanyak 453, skor perasaan puas saat pelayanan diberikan sebanyak 423, skor kualitas pelayanan memenuhi kebutuhan pelanggan sebanyak 436. sehingga total skor adalah sebesar **2.170** Adapun nilai tertinggi dan nilai terendah sebagai berikut:

$$\begin{aligned} \text{Skor maksimal} &= \text{item} \times \text{Nilai Tertinggi} \times \text{Jumlah Responden} \\ &= 5 \times 5 \times 99 = 2.475 \end{aligned}$$

$$\begin{aligned} \text{Skor minimal} &= \text{item} \times \text{Nilai Terendah} \times \text{Jumlah Responden} \\ &= 5 \times 1 \times 99 = 495 \end{aligned}$$

Untuk mencari interval koefisiennya adalah sebagai berikut:

$$\text{Skor maksimal} - \text{skor minimal} = 2.475 - 495 = 396$$

$$\text{skor} \qquad \qquad \qquad 5$$

untuk mengetahui tingkat rekapitulasi variabel kualitas pelayanan adalah sebagai berikut:

$$\text{Sangat Baik} \qquad = 2080 - 2475$$

$$\text{Baik} \qquad \qquad = 1684 - 2079$$

$$\text{Cukup} \qquad \qquad = 1288 - 1683$$

$$\text{Tidak Baik} \qquad = 892 - 1287$$

$$\text{Sangat Tidak Baik} = 495 - 891$$

Berdasarkan data tersebut, diketahui bahwa variabel kepuasan pelanggan dengan total skor 2.170 yang ada pada rentang **2080 – 2475** termasuk dalam kategori sangat baik. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa indikator-indikator yang digunakan dalam penelitian

ini sudah sesuai dengan indikator yang ada di variabel kepuasan pelanggan.

Variabel kepuasan pelanggan (Y) memiliki skor terendah yaitu 423 pada indikator perasaan puas saat pelayanan diberikan . indikator tersebut memiliki skor terendah karena responden kurangb puas dengan pelayanan yang diberikan . untul skor tertinggi 453 terdapat pada indikator minat untuk selalu berkunjung ke restoran.

### 5.3.5 Analisis Regresi Linear Sederhana

Berdasarkan hasil pengolahan data menggunakan SPSS 22,diperoleh hasil sebagai berikut:

**Tabel 5.37**

#### **Analisis Regresi Sederhana**

Coefficients <sup>a</sup>						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	4.581	2.106		2.175	.032
	X	.179	.022	.636	8.114	.000

a. Dependent Variable: Y

$$Y = a + bX$$

$$Y = 4,581 + 0,179(x)$$

Persamaan Regresi Linear sederhana dapat diinterpretasikan sebagai

berikut:

1. Nilai konstanta (a) sebesar 4,581 menunjukkan jika bahwa nilai variabel kualitas pelayanan dianggap konstanta.
2. Koefisien regresi X sebesar 0,179 menyatakan bahwa kualitas pelayanan bertanda positif terhadap kepuasan pelanggan sebesar 0,179 Artinya bahwa setiap penambahan 1% nilai kualitas pelayanan, maka nilai kepuasan pelanggan bertambah 0,179 koefisien regresi tersebut bernilai positif.

### 5.3.6 Uji koefisien Determinasi ( R<sup>2</sup> )

Uji Koefisien determinasi dilakukan untuk mengetahui adanya hubungan antara variabel bebas dan variabel terkait. Dari hasil perhitungan melalui program analisis statistik SPSS 22 maka hasilnya diperoleh sebagai berikut :

Koefisien Determinasi R<sup>2</sup> variabel kualitas pelayanan (x) terhadap kepuasan pelanggan (Y) .

**Tabel 5.38**

#### **Koefisien Determinasi R<sup>2</sup>**

Model Summary				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.636 <sup>a</sup>	.404	.398	1.81706
a. Predictors: (Constant), X				

Berdasarkan tabel diatas statistik model summary diketahui nilai koefisien determinasi sebesar 0,404 atau 40,4% . hal ini menunjukkan bahwa variabel kualitas pelayanan ( X) terhadap variabel kepuasan pelanggan (Y) berpengaruh sebesar 40,4% . sedangkan sisanya 59,6% dapat dipengaruhi oleh faktor lain .

### 5.3.7 Uji T

Hasil uji T untuk mengetahui pengaruh variabel secara individu variabel independen ( kualitas pelayanan) terhadap variabel dependen ( kepuasan pelanggan) atau menguji signifikan konstanta dan variabel dependen . hasil pengujian uji T dapat dilihat pada tabel dibawah ini:

**Tabel 5.39**  
**Hasil Uji T**

Coefficients <sup>a</sup>						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	4.581	2.106		2.175	.032
	X	.179	.022	.636	8.114	.000

a. Dependent Variable: Y

Untuk mengetahui besarnya pengaruh masing-masing variabel independen (kualitas pelayanan) terhadap dependen (kepuasan pelanggan) dapat dilihat dari nilai signifikan setiap variabel.

Diketahui bahwa nilai T hitung adalah  $8.114 > T \text{ tabel } 1.662$ , sehingga dapat disimpulkan bahwa  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima yang berarti variabel kualitas pelayanan (X) berpengaruh terhadap variabel kepuasan pelanggan (Y). Berdasarkan nilai signifikan dari tabel coefficients diperoleh nilai signifikan sebesar  $0,000 < 0,05$ . Sehingga dapat disimpulkan bahwa variabel kualitas pelayanan (X) berpengaruh terhadap variabel kepuasan pelanggan (Y). Maka berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan sehingga  $H_a$  diterima.

### 5.3.8 Pembahasan

Berdasarkan penelitian tentang “kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan di restorasi SMK Negeri 2 Teluk Kuantan” diperoleh hasil sebagai berikut :

#### 5.3.8.1 pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa variabel kualitas pelayanan memiliki t-hitung adalah sebesar  $8.114 > t\text{-tabel } 1.660$  dengan tingkat signifikan  $0,000 < 0,005$  sehingga dapat disimpulkan bahwa variabel kualitas pelayanan (X) berpengaruh terhadap variabel kepuasan pelanggan (Y).

Koefisien regresi variabel kualitas pelayanan (X) sebesar 0,179 artinya nilai ini mengandung arti bahwa setiap penambahan 1% kualitas

pelayanan(X), maka kepuasan pelanggan (Y) akan meningkat 0,179 satuan. Karena nilai koefisien regresi bernilai positif, maka dapat dikatakan bahwa kualitas pelayanan (X) berpengaruh positif terhadap kepuasan pelanggan (Y).

Pengaruh yang diberikan kualitas pelayanan sangat berpengaruh pada konsumen karena dengan begitu konsumen yang membeli kembali pada restoran SMK Negeri 2Teluk Kuantan dapat meningkatkan kepuasan pelanggan.

Tujuan penelitian ini yaitu untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh kualitas pelayanan di Restoran SMK Negeri 2 Teluk Kuantan terhadap Kepuasan pelanggan pada siswa , guru atau masyarakat sekitar.

Berdasarkan perhitungan koefisien Determinasi ( $R^2$ ) diperoleh nilai pengaruh kualitas pelayanan (X) terhadap kepuasan pelanggan (Y) sebesar 0.404 atau 40,4% sedangkan sisanya sebesar 59.6% dipengaruhi oleh faktor lain, maka kualitas pelayanan restoran SMK Negeri 2 Teluk Kuantan tidak dipengaruhi secara signifikan oleh kepuasan pelanggan di Restoran SMK Negeri 2 Teluk Kuantan.

Persamaanya yaitu sama-sama menggunakan variabel kualitas pelayanan Restoran SMK Negeri 2 Teluk Kuantan dan kepuasan pelanggan.

## BAB VI

### KESIMPULAN DAN SARAN

#### 6.1 kesimpulan

Kesimpulan dari hasil peneliti yang berjudul pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan di restoran SMK Negeri 2 Teluk Kuantan .dapat disimpulkan sebagai berikut:

- a. berdasarkan hasil penelitian diatas yang telah dilakukan mengenai pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan di restoran SMK Negeri 2 Teluk Kuantan . maka dapat disimpulkan bahwa berdasarkan hasil uji variabel kualitas pelayanan (X) memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan (Y) pada restoran SMK Negeri 2 Teluk Kuantan.
- b. Dari Hipotesis penelitian ini maka pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan di Restoran SMK Negeri 2 Teluk Kuantan menyatakan setuju.

#### 6.2 Saran

Berdasarkan hasil penelitian , maka terdapat beberapa saran sebagai berikut:

1. Pengelola Restoran Smk Negeri 2 Teluk Kuantan ini hendaknya mengatur kembali tempat duduk saat restoran dalam keadaan penuh, karna saat restoran penuh para pelanggan jadi kebingungan untuk duduk dimana atau

setidaknya pengelola restoran membuat kan ruangan tunggu di luar supaya ketika restoran penuh pelanggan tidak berdiri-diri.

2. Diharapkan untuk para karyawan menjelaskan menu dengan meyakinkan saat ditanya oleh pelanggan, penyampaian dengan jelas, Agar pelanggan nantinya tidak ragu dengan menu apa yang dipesannya.
3. Untuk semua karyawan Restoran SMK Negeri 2 Teluk Kuantan sebaiknya menguasai menu-menu yang ada pada restoran tersebut, sehingga menu apa yang ditanyakan atau diinginkan oleh pelanggan, karyawan sudah mengetahui sejenis atau seperti apa itu menu nya.
4. Pada Restoran SMK Negeri 2 Teluk Kuantan untuk setiap karyawan diharapkan selalu fokus melayani pelanggan, jangan memainkan hp ketika tamu ada, mengerti akan kebutuhan pelanggan

Pada tabel koefisien determinasi  $R^2$  diketahui nilai  $R$  Square 0,404 atau 40,4% hal ini menunjukkan bahwa variabel kualitas pelayanan (X) lebih kecil dari variabel kepuasan pelanggan (Y) sebesar 59,6% , sehingga peluang untuk dipengaruhi oleh faktor lain lebih besar .Maka determinasi untuk meningkatkan kepuasan pelanggan , sebaiknya menu\ingkatkan lagi kualitas pelayanannya.

## DAFTAR PUSTAKA

- Angipora, Marius P. 2002. *Dasar-Dasar Pemasaran Edisi Kedua*. Jakarta: Raja Grafindo Persada.
- Arikunto, S. 2010. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*. Rineka Cipta.
- Aritonang, R.L. 2005. *Kepuasan Pelanggan*. Jakarta: Gramedia.
- Chandra, G dan F. Tjiptono. 2005. *Service, Quality & Satisfaction*. Edisi : 3 .Yogyakarta: Penerbit Andi.
- Chandra dan Tjiptono . 2007 . *Service , Quality & Satisfaction* . Edisi : 3. Yogyakarta Penerbit Andi.
- Drs Ec. Nurmansyah SR, BSc., MM, 2018. *Pengantar Manajemen Pemasaran*
- Fadli. 2017. *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan di Rumah Makan Saung Endah Kerawang*. *Jurnal*. Karawang: Universitas Buana Perjuangan.
- Fatwa, dkk. 2018. *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan*. *Jurnal*. Situbundo: Universitas Jember.
- Ferdinan, Augusty. 2006. *Metode Penelitian Manajemen, Pedoman Penelitian Untuk Skripsi, Tesis dan Disertai Ilmu Manajemen*. Semarang: Universitas Diponegoro.
- Garvin . 1988. *Managing Quality*. New York : The Free Press
- Indrasari Meithiania. 2019. *Pemasaran dan Kepuasan Pelanggan*. Surabaya. Unitomo press.
- Kasmir. 2011. *Etika Customer Service*. Jakarta: Raja Grafindo Persada.
- Kotler . 2000. *Marketing Management*. Prentice hall, Inc.
- Kotler. 2005. *Kepuasan Pelanggan*. Yogyakarta.
- Kotler, Armstrong. 2008. *Prinsip-Prinsip Pemasaran*. Jakarta: Erlangga.
- Kotler dan Keller. 2009. *Manajemen Pemasaran*. Jilid 1. Edisi ke 13 Jakarta: Erlangga.
- Lupiyoadi, Rambat 2001. *Manajemen pemasaran Jasa*. Edisi Satu. Salemba Empat. Jakarta.
- Maulana. 2016. *Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan PT. TOI*. *Jurnal*. Jakarta: Universitas Esa Unggul Jakarta.

Ryan, Nur. Harjanto. *Analisis Pengaruh Harga, Produk Kebersihan, Dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan. Jurnal.* Semarang: Universitas Diponegoro.

Sanusi, Anwar. 1964. *Metodologi Penelitian.* Yogyakarta: Bpfe.

Sugiyono . 2015. *Metode Penelitian Kombinasi ( Mix Methods).* Bandung: Alfabeta.

Sulistiyawaty dan Seminari. 2015. *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Restoran Indus Ubud Gianyar. Jurnal.* Bali: Universitas Udayana.

Tjiptono dan Chandra. 2011. *Service, Quality & Satisfaction.* Edisi : 3. Yogyakarta: Penerbit Andi..

Usman. *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Super Daily Mart Betung. Jurnal.* Palembang: Universitas PGRI Palembang.

Utami dan Jatra. 2015. *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Restoran Baruna Sanur. Jurnal.* Bali: Universitas Udayana.