

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN PADA WARUNG NASI PRIMA ABAH OMAN

Fachmi Imannur Anwar¹⁾ Dika Meirista²⁾ Kusnadi³⁾

¹Program Studi Administrasi Bisnis Politeknik Perdana Mandiri
email : fachmi@live.com

²Program Studi Administrasi Bisnis Politeknik Perdana Mandiri
email : dika.meirista@gmail.com

³program Studi Manajemen Informatika Politeknik Perdana Mandiri
email: kusnadi@poltek-perdanamandiri.ac.id

Abstrak

Pariwisata menjadi salah satu komponen yang menunjang perekonomian negara. Sektor pariwisata yang berkembang pesat akan sangat berpengaruh terhadap potensi kekayaan kuliner. Tingginya potensi industri kuliner, membuat persaingan menjadi semakin ketat. Hal ini menuntut untuk pemilik usaha terus meningkatkan kualitas pelayanan agar kepuasan konsumen dapat meningkat. Metode penelitian yang digunakan adalah kuantitatif dengan pendekatan deskriptif. Dari populasi yang tak terhingga, diambil sampel sebanyak 96 orang dengan teknik pengambilan sampel *nonprobability* khususnya *sampling incidental*. Untuk metode analisis yang digunakan dalam penelitian ini adalah teknik analisis data korelasi dan regresi linear sederhana dengan menggunakan *software* SPSS versi 26.0. Hasil penelitian ini mengungkapkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan konsumen. Besarnya pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen adalah 82,4%. Sedangkan sisanya 17,6% dipengaruhi oleh faktor lain-lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini.

Kata Kunci: Kualitas Pelayanan, Kepuasan Konsumen

I. PENDAHULUAN

Pariwisata menjadi salah satu komponen yang menunjang perekonomian negara, diantaranya penyumbang devisa. Wishnutama Kusubandio menyatakan sektor pariwisata dan ekonomi kreatif menjadi penyumbang devisa terbesar Indonesia, di proyeksi pada tahun ini mencapai USD44 miliar setara dengan 616 triliun. Sektor pariwisata didukung oleh beberapa sektor lain diantaranya sektor perhotelan, penerbangan, dan industri kuliner.

Menurut survei dari UNWTO (*United Nations World Tourism Organisation*), 87 persen kuliner merupakan elemen yang penting dalam sektor industri pariwisata. Sektor pariwisata yang berkembang pesat akan sangat berpengaruh terhadap potensi kekayaan kuliner. Hal ini diperkuat oleh pakar kuliner William Wongso bahwa tren

wisata kuliner telah dilirik oleh negara-negara Asia. Indonesia sendiri memiliki potensi untuk sektor pariwisata kuliner dimana Indonesia memiliki 5.000 resep kuliner, ratusan rempah, hingga cerita menarik dibalik hidangan makanannya yang berada di 34 wilayah. Industri kuliner pada tahun 2021 diprediksi bakal meningkat dan dapat tumbuh positif. Salah satunya yaitu pariwisata yang mengembangkan wisata kuliner

Tingginya potensi industri kuliner, membuat para pelaku bisnis tertarik mendirikan usaha di bidang kuliner bukan hanya tempat makanan tradisional, tetapi *café*, restoran, hingga rumah makan pun banyak bermunculan. Hal ini terjadi bukan hanya di kota-kota besar tetapi juga di setiap daerah di Indonesia. Salah satunya Purwakarta, Berikut

merupakan daftar tempat makan ayam bakar/bakakak di kabupaten Purwakarta.

Tabel 1 Daftar Tempat Makan Ayam Bakar/Bakakak di Purwakarta

No	Nama	Lokasi
1.	Ayam Bakar Pedo	Jl. Raya Sadang-Subang Km. 08 Kampung Cisantri, Cilandak, Kec. Cibatu, Kabupaten Purwakarta, Jawa Barat 41181
2.	Rumah Makan Amor	Jalan.Cikananga, Cikumpay, Kec. Campaka, Kabupaten Purwakarta, Jawa Barat 41181
3.	Kedai Kita - Restoran Keluarga	Jl. Laks. Laut RE. Martadinata No.2, Nagri Tengah, Kec. Purwakarta, Kabupaten Purwakarta, Jawa Barat 41114
4.	Rumah Makan Ibu Haji Ciganea (IHC)	Jl. Veteran No.138, Ciseureuh, Kec. Purwakarta, Kabupaten Purwakarta, Jawa Barat 41118
5.	Ayam Bakar & Sate Maranggi Neng Katineung Purwakarta	Jl. Industri No.180, Maracang, Kec. Babakancikao, Kabupaten Purwakarta, Jawa Barat 41151
6.	Rumah Makan Pondok Hijau	Jl. Veteran No.222, Ciseureuh, Kec. Purwakarta, Kabupaten Purwakarta, Jawa Barat 41118

7.	Ayam Bakar KQ 5 - Purwakarta	Jl. Veteran No.168, Ciseureuh, Kec. Purwakarta, Kabupaten Purwakarta, Jawa Barat 41118
8.	Ayam Bakar Timbel Mawar	Jl. Kolonel Rahmat, RT.01/RW.01, Citalang, Kec. Purwakarta, Kabupaten Purwakarta, Jawa Barat 41111
9.	Rumah Makan Hj Ani	Jl. Ir. H. Juanda, Cilegong, Kec. Jatiluhur, Kabupaten Purwakarta, Jawa Barat 41152
10.	RM Ma Hj Encin/Bakakak Cirangkon Purwakarta	Cibatu, Cirangkong, Kec. Purwakarta, Kabupaten Purwakarta, Jawa Barat 41181
11.	Ayam Bakar Boedjangan	Jl. Ipik Gandamanah No.19-32, Munjuljaya, Kec. Purwakarta, Kabupaten Purwakarta, Jawa Barat 41117
12.	RM. Teh Haji	Jalan Kolonel Rahmat No. 30, Babakan Johar, Citalang, Kec. Purwakarta, Kabupaten Purwakarta, Jawa Barat 41181
13.	Ayam Bakar Paji	Jl. Industri, Babakancikao, Kec.

		Babakancikao, Kabupaten Purwakarta, Jawa Barat 41151
14	Ayam Bekakak Manis RM Lesehan Alam Sejuk	JL. Terusan Kapten Hali M Purwarata, Lebakanyar, Kec. Purwakarta, Kabupaten Purwakarta, Jawa Barat 41111
15	Rm.Sasak Situ Wanayasa	Jl. Raya Barat Wanayasa No.36, Raharja, Wanayasa, Kabupaten Purwakarta, Jawa Barat 41174
16	Nasi Timbel Ayam Bakakak H. Hasan	Jl. Industri No.29, Babakancikao, Kec. Babakancikao, Kabupaten Purwakarta, Jawa Barat 41151
17	Rumah Makan Hj Ani	Jl. Ir. H. Juanda, Cilegong, Kec. Jatiluhur, Kabupaten Purwakarta, Jawa Barat 41152
18	Bakakak Ayam Bakar - Mirasa Purwakarta	Sukatani, Kec. Sukatani, Kabupaten Purwakarta, Jawa Barat 41167
19	Warung Bakakak Mang Usep	Kp, ukamulya, Cilangkap, Kec. Babakancikao, Kabupaten Purwakarta, Jawa Barat 41151
20	RM Ayam Bakar Bakakak Sari Banon	JL Cibogo, No. 142, Plered, Cibogo Girang, Purwakarta, Kabupaten Purwakarta, Jawa

	Barat 41162
--	-------------

Sumber: Data diolah peneliti

Berdasarkan tabel diatas, dapat dilihat bahwa tempat makan ayam bakar/bakakak yang ada di Kabupaten Purwakarta cukup banyak, hal ini membuat semakin ketatnya persaingan. Oleh karena itu para pelaku usaha dituntut untuk kreatif dalam membuat sebuah strategi yang akan digunakannya agar dapat menghadapi persaingan.

Pada bulan Maret 2020 COVID-19 telah masuk ke indonesia. Di Indonesia, penyebaran COVID-19 terbilang cepat. Pada bulan Maret hingga Desember 2020 tercatat jumlah kasus positif di Indonesia mencapai total 743.198 kasus. Hal tersebut berdampak pada sektor pariwisata serta membuat dampak keterpurukan yang besar bagi bisnis kuliner karena kebijakan pemerintah dalam penanganan COVID-19.

Hal ini pun berdampak pada Warung Nasi Prima Abah Oman. Dimana selama pandemi COVID-19 mengalami penurunan yang sangat signifikan. Adapun data pengunjung warung nasi prima abah oman dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 2
Data jumlah pengunjung
Warung Nasi Prima Abah Oman Juni
2020 – Juni 2021

Bulan	Jumlah pengunjung
Juni 2020	443
Juli 2020	421
Agustus 2020	570
September 2020	791
Oktober 2020	713
November 2020	509
Desember 2020	865
Januari 2021	977
Februari 2021	942

Maret 2021	1.156
April 2021	1.843
Mei 2021	879
Juni 2021	774

Berdasarkan tabel diatas terlihat bahwa data pengunjung Warung Nasi Prima Abah Oman fluktuasi (naik turun). Terlihat ada beberapa bulan yang mengalami peningkatan dan penurunan.

Dari data diatas fluktuasi jumlah pengunjung Warung Nasi Prima Abah Oman terjadi karena ada beberapa hal seperti pandemi COVID-19, persaingan yang ketat serta berbagai hal lainnya mulai dari menu, tempat, suasana, kualitas rasa maupun kualitas pelayanan yang diberikan Warung Nasi Prima Abah Oman. Sebagaimana wawancara yang dilakukan penulis dengan pemilik Warung Nasi Prima Abah oman menyatakan: “Belakangan ini kunjungan konsumen yang datang ke Rumah Makan mengalami penurunan.” Hal ini harus diperhatikan oleh pemilik usaha dengan cara menganalisa keluhan dari konsumen.

Adapun studi pendahuluan yang dilakukan penulis melalui penyebaran kuesioner kepada 25 orang pengunjung, didapatkan hasil bahwa konsumen lebih dominan tidak setuju terhadap faktor pelayanan.

Tabel 3
Rekapitulasi Prastudi Pendahuluan

No	Pernyataan	Setuju	Tidak Setuju
1.	Warung Nasi Prima Abah Oman memiliki banyak varian menu	23	2
2.	Harga yang ditetapkan Warung Nasi Prima Abah Oman terjangkau	13	12
3.	Lokasi Warung Nasi Prima Abah Oman	24	1

	strategis dan mudah diakses		
4.	Warung Nasi Prima Abah Oman memiliki spanduk dan banyak orang yang tau	15	10
5.	Pelayanan yang diberikan Warung Nasi Prima Abah Oman baik	9	16

Berdasarkan analisis dari peneliti yang didapatkan dari tabel diatas penurunan konsumen yang dialami oleh Warung Nasi Prima Abah Oman selain karena pandemi COVID-19, persaingan yang semakin ketat juga karena rendahnya kualitas pelayanan yang diberikan oleh Warung Nasi Prima Abah Oman. Dimana hal tersebut terjadi salah satunya karena kurangnya empati dari pihak Warung Nasi Prima Abah Oman yang seringkali mengabaikan keluhan dari konsumen dan membiarkan hal tersebut berulang-ulang terjadi. Kurang optimalnya kualitas pelayanan yang diberikan Warung Nasi Prima Abah Oman sehingga faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan perlu si evaluasi kembali. .

Maka dari itu, pemilik usaha harus memperhatikan kualitas pelayanan, karena kualitas pelayanan berhubungan dengan kepuasan yang dirasakan oleh konsumen, jika konsumen merasa puas, maka konsumen akan datang kembali. Apabila konsumen merasa tidak puas maka konsumen akan kecewa, hal tersebut dapat berakibat buruk bagi pelaku usaha.

Pengaruh kualitas pelayanan memiliki peranan yang penting karena baik buruknya kualitas pelayanan yang ditawarkan akan berpengaruh terhadap kepuasan konsumen. Kepuasan konsumen yang rendah akan berdampak pada jumlah pengunjung serta jumlah pendapatan pada usaha yang dijalankan. Maka dari itu perlu adanya

perbaikan kualitas pelayanan yang dapat menjadi nilai tambah didalam usahanya, sehingga dapat menimbulkan kepuasan bagi konsumennya.

Rumusan Masalah

1. Bagaimana gambaran kualitas pelayanan pada Warung Nasi Prima Abah Oman?
2. Bagaimana gambaran kepuasan konsumen pada Warung Nasi Prima Abah Oman?
3. Bagaimana pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen pada Warung Nasi Prima Abah Oman?

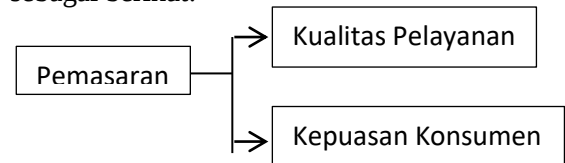
Kajian Pustaka

Menurut Rahmawati (2016:3) Pemasaran merupakan aktifitas yang bertujuan untuk mengidentifikasi dan menemukan kebutuhan manusia. Secara ringkas pemasaran bisa diartikan dengan sebagai "*meeting needs profitably*" yaitu bagaimana perusahaan bisa melayani kebutuhan konsumen dengan cara yang menguntungkan bagi konsumen dan perusahaan.

Menurut Tjiptono, dalam Dr. Meithiana Indrasari (2019:61) kualitas pelayanan adalah suatu keadaan dinamis yang berkaitan erat dengan produk, jasa, sumber daya manusia, serta proses dan lingkungan yang setidaknya dapat memenuhi atau malah dapat melebihi kualitas pelayanan yang diharapkan. definisi kualitas pelayanan ini adalah upaya pemenuhan kebutuhan yang dibarengi dengan keinginan konsumen serta ketepatan cara penyampaianya agar dapat memenuhi harapan dan kepuasan pelanggan. Menurut Tjiptono dan Chandra (2016:137) Dimensi kualitas pelayanan adalah reabilitas (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), empati (*empathy*) dan bukti fisik (*tangibles*).

Menurut Philip Kotler dan Kevin Lane Keller dalam Rahmawati (2018:17) mengatakan bahwa kepuasan konsumen adalah perasaan senang atau kecewa yang muncul setelah membandingkan kinerja produk yang dipikirkan terhadap kinerja yang diharapkan. Jika kinerja dibawah harapan maka konsumen akan kecewa. Jika kinerja sama dengan harapan, konsumen merasa puas. Jika kinerja berada di atas harapan, konsumen akan merasa gembira (*delighted*). Menurut Tjiptono dan Diana (2015:53), terdapat beberapa objek pengukuran kepuasan pelanggan yaitu : Konfirmasi Ekspektasi (*Confirmation of Expectations*), Niat Beli Ulang (*Repurchase Intention*), dan Kesiediaan untuk Merekomendasi (*Willingness to Recommend*).

Apabila digambarkan keterkaitan antara kualitas pelayanan dan kepuasan konsumen, sebagai berikut:



II. METODE PENELITIAN

Metode Penelitian

Metode penelitian yang digunakan pada penelitian ini adalah metode kuantitatif dengan pendekatan deskriptif.

Sugiyono (2018:23) menyatakan bahwa, Metode penelitian kuantitatif dapat diartikan sebagai metode penelitian yang berlandaskan pada filsafat positivisme, digunakan untuk meneliti pada populasi atau sampel tertentu, pengumpulan data menggunakan instrumen penelitian, analisis data bersifat kuantitatif/statistik, dengan tujuan untuk menggambarkan dan menguji hipotesis yang ditetapkan.

Subjek Penelitian

Menurut Arikunto (2013:152), “subjek penelitian merupakan sesuatu yang sangat penting kedudukannya di dalam penelitian, subjek penelitian harus ditata sebelum penelitian siap untuk mengumpulkan data.” Subjek penelitian bisa berupa benda, hal atau orang. Adapun subjek dalam penelitian ini adalah konsumen dari Warung Nasi Prima Abah Oman.

Objek Penelitian

Menurut Sugiyono (2016:39), “objek penelitian merupakan sasaran ilmiah untuk mendapatkan data dengan tujuan dan kegunaan tertentu dengan sesuatu hal objektif, valid dan reliable tentang sesuatu hal (variabel tertentu).” Dalam penelitian ini, yang menjadi objek adalah kualitas pelayanan dan kepuasan konsumen.

Populasi

Menurut Sugiyono (2018:443) populasi merupakan “wilayah generalisasi yang terdiri atas obyek/subyek yang mempengaruhi kuantitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya”. Adapun populasi dalam penelitian ini berdasarkan konsumen yang datang pada Warung Nasi Prima Abah Oman.

Sampel

Menurut Sugiyono (2018:443) menyatakan, “Sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut. Bila populasi besar, dan peneliti tidak mungkin mempelajari semua yang ada pada populasi, misalnya karena keterbatasan dana, tenaga, dan waktu, maka peneliti dapat menggunakan sampel yang diambil dari populasi itu. Apa yang dipelajari dari sampel itu, kesimpulannya akan dapat diberlakukan untuk populasi. Untuk itu sampel sampel yang diambil dari populasi

harus betul-betul representatif (mewakili)”, teknik sampel ini dilakukan untuk mewakili sebagian populasi, seperti dikemukakan Arikunto (2013:27), “Bila jumlah subjek populasinya kurang dari 100, lebih baik ambil semua, sehingga penelitiannya merupakan penelitian populasi. Bila jumlah subjeknya lebih dari 100, dapat diambil antara 10-15% atau 20-25% atau lebih”.

Menurut Riduwan (2013:66), “Untuk pengambilan teknik sampel yang apabila populasinya tidak diketahui secara pasti, digunakan teknik sampling kemudahan”. Karena jumlah populasi pada penelitian ini tidak pasti, maka peneliti menggunakan rumus Wibisono (Riduwan, 2013:66) sebagai berikut:

$$n = \left(\frac{Z_{\alpha/2} \sigma}{e} \right)^2$$

Sumber: Riduwan (2013:66)

Keterangan:

n = jumlah sampel

Z_{α} = nilai tabel distribusi normal

σ = standar deviasi populasi

e = tingkat kesalahan

Jika digunakan untuk mengestimasi μ kita dapat $(1-\alpha)\%$ yakin bahwa error tidak melebihi nilai e tertentu apabila ukuran sampelnya sebesar n, dimana apabila nilai σ tidak diketahui, kita dapat menggunakan s dari sampel sebelumnya (untuk $n \geq 30$) yang memberikan estimasi terhadap σ , maka standar deviasi populasinya adalah 0,25. Apabila peneliti ingin menggunakan tingkat presisi 5%, dan tingkat kepercayaannya 95%, dan error estimasi μ kurang dari 0,05. Karena $\alpha = 0,05$ maka $Z_{0,05} = 1,96$, pengambilan sampelnya berarti:

$$n = \left(\frac{(1,96) \cdot (0,25)}{0,05} \right)^2$$

$$n = 96,4$$

Sesuai perhitungan tersebut dengan demikian peneliti yakin dengan tingkat

kepercayaan 95% bahwa sampel 96,04 atau dibulatkan menjadi 96 orang. Jadi berdasarkan hasil diatas penulis menarik kesimpulan untuk mengambil 96 sampel untuk dijadikan subjek penelitian, dengan harapan sampel tersebut dapat mewakili populasi yang ada di Warung Nasi Prima Abah Oman.

Teknik Penarikan Sampel

Teknik penarikan sampel dalam penelitian ini menggunakan teknik *Sampling Incidental* yang merupakan sampel *nonprobability*. Menurut Sugiyono (2012:85), *Sampling Incidental* adalah teknik penentuan sampel berdasarkan kebetulan, yaitu siapa saja yang secara kebetulan insidental bertemu dengan peneliti dapat digunakan sebagai sampel, bila dipandang orang yang kebetulan ditemui itu cocok sebagai sumber data.

Teknik Pengumpulan Data

Sugiyono (2018:455) mengatakan, “Teknik pengumpulan data merupakan langkah yang paling utama dalam penelitian, karena tujuan utama dari penelitian adalah mendapatkan data. Tanpa mengetahui teknik pengumpulan data, maka peneliti tidak akan mendapatkan data yang memenuhi standar data yang ditetapkan.” teknik pengumpulan data dalam penelitian ini:

1. Wawancara
2. Kuesioner/angket
3. Observasi

III. HASIL DAN PEMBAHASAN

Uji Validitas

Tabel 4
Hasil Uji Validitas Kualitas Pelayanan

Pernyataan	r hitung	r tabel	Keterangan
X1	0,734	0,168	Valid
X2	0,758	0,168	Valid
X3	0,678	0,168	Valid

X4	0,730	0,168	Valid
X5	0,797	0,168	Valid
X6	0,708	0,168	Valid
Pernyataan	r hitung	r tabel	Keterangan
X7	0,667	0,168	Valid
X8	0,619	0,168	Valid
X9	0,766	0,168	Valid
X10	0,752	0,168	Valid
X11	0,779	0,168	Valid
X12	0,782	0,168	Valid
X13	0,704	0,168	Valid
X14	0,770	0,168	Valid
X15	0,755	0,168	Valid

Sumber: Pengolahan data SPSS 2021

Tabel 5
Hasil Uji Validitas Kepuasan Konsumen

Pernyataan	r hitung	r tabel	Keterangan
Y1	0,758	0,168	Valid
Y2	0,688	0,168	Valid
Y3	0,737	0,168	Valid
Y4	0,786	0,168	Valid
Y5	0,763	0,168	Valid
Y6	0,757	0,168	Valid
Y7	0,806	0,168	Valid
Y8	0,712	0,168	Valid
Y9	0,826	0,168	Valid
Y10	0,760	0,168	Valid

Sumber: Pengolahan data SPSS 2021

Berdasarkan uji validitas nilai r_{hitung} adalah hasil korelasi jawaban responden pada masing-masing pernyataan disetiap variabel yang dianalisis dengan program SPSS dan outpunya bernama *corrected item total correlation*. Sedangkan untuk mendapat r_{tabel} dikonfirmasi dengan tabel *r product moment*, yaitu ditentukan tingkat kesalahan $\alpha = 0,05$ dan $n = 96$, sehingga dapat di peroleh r_{tabel} sebesar 0,168 (Sugiyono, 2016:524), kaidah pengujiannya:

1. Jika nilai $r_{hitung} > r_{tabel}$, maka valid
2. Jika nilai $r_{hitung} < r_{tabel}$, maka tidak valid

Berdasarkan hasil uji validitas menunjukan bahwa tiap item pernyataan dengan total skor yang diperoleh lebih

besar dari $r_{\text{tabel}} = 0,168$ sehingga dapat dijelaskan bahwa item pernyataan yang digunakan valid.

Uji Reliabilitas

Untuk mengukur uji reliabilitas dilakukan dengan menggunakan uji statistik *Cronbach's Alpha* (α). Suatu variabel dikatakan reliabel jika nilai *Alpha* lebih besar dari r_{tabel} . Menurut Riadi (2016:239) bahwa “Jika *cronbach's alpha* $> 0,70$, maka item pernyataan dinyatakan reliabel”.

Tabel 6
Hasil Uji Reliabilitas Kualitas Pelayanan

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.939	15

Tabel 7
Hasil Uji Reliabilitas Kepuasan Konsumen

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.917	10

Uji Normalitas

Menurut Ghozali (2013:163), Uji normalitas digunakan untuk menguji apakah dalam model regresi, variabel pengganggu atau residual memiliki distribusi normal. Terdapat dua cara untuk mendeteksi apakah residual berdistribusi normal atau tidak, yaitu dengan analisis grafik dan uji statistik

Tabel 8
Hasil Uji Normalitas

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test		
		Unstandardized Residual
N		96
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	.0000000
	Std. Deviation	2.90348763
Most Extreme Differences	Absolute	.062
	Positive	.042
	Negative	-.062
Test Statistic		.062
Asymp. Sig. (2-tailed)		.200 ^{c,d}

Sumber: Pengolahan data SPSS 26.0, 2021

Adapun uji statistik yang digunakan untuk menguji normalitas dalam penelitian ini adalah *Kolmogorov-Smirnov* (K-S). Kaidah keputusan menurut Ghozali (2013:163) sebagai berikut:

1. Jika nilai Sig $< 0,05$, maka tolak H_0 terima H_a artinya data tidak berdistribusi normal.
2. Jika nilai Sig $> 0,05$, maka terima H_0 tolak H_a artinya data berdistribusi normal.

Berdasarkan tabel diatas, diketahui bahwa nilai signifikansi *Asymp.Sig* (2-tailed) sebesar $0,200 > 0,05$. Artinya terima H_0 data residual berdistribusi normal. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa nilai *residual* dari variabel kualitas pelayanan dan kepuasan konsumen berdistribusi normal.

Uji Linearitas

Tabel 9

Hasil Uji Linearitas

ANOVA Table					
			Sum of Squares	Df	Sig.
Kepuasan Konsumen * Kualitas Pelayanan	Between Groups	(Combined)	4059.163	35	.000
		Linearity	3755.867	1	.000
		Deviation from Linearity	303.296	34	.394
	Within Groups		497.577	60	
	Total		4556.740	95	

Adapun kriteria pengujiannya adalah sebagai berikut:

1. Jika nilai $F_{hitung} < F_{tabel}$ dan nilai probabilitas 0,05 lebih kecil dari nilai Sig ($0,05 < Sig$), berarti model regresi linier.
2. Jika nilai $F_{hitung} > F_{tabel}$ dan nilai probabilitas 0,05 lebih besar dari nilai Sig ($0,05 > Sig$), berarti model regresi tidak linier.

Berdasarkan diatas diperoleh nilai Sig sebesar 0,394 maka hasil nilai probabilitas 0,05 lebih kecil dari Sig ($0,05 < 0,394$) berarti model regresi linier.

Analisis Korelasi Linear Sederhana

Tabel 10

Correlations			
		Kualitas Pelayanan	Kepuasan Konsumen
Kualitas Pelayanan	Pearson Correlation	1	.908**
	Sig. (2-tailed)		.000
	N	96	96
Kepuasan Konsumen	Pearson Correlation	.908**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	
	N	96	96

Hasil Analisis Korelasi Linear Sederhana

Berdasarkan tabel diatas, nilai signifikansi antara variabel Kualitas pelayanan (X) dengan Kepuasan Konsumen (Y), memiliki hubungan yaitu 0,908 jika dikonfirmasi dengan tabel interpretasi koefisien korelasi nilai r maka korelasi sebesar 0,908 berada pada tingkat 0,80 – 1,000 yaitu hubungan sangat kuat. Karena nilai Sig sebesar 0,000 lebih kecil dari 0,05 ($0,000 < 0,05$) maka H_a diterima dan H_o ditolak, artinya signifikan. Terbukti bahwa kualitas pelayanan mempunyai hubungan positif dan signifikan dengan kepuasan konsumen.

Analisis Regresi Linear Sederhana

Tabel 11 Hasil Analisis Regresi Linear Sederhana

Coefficients ^a					
Model		Unstandardized Coefficients		T	Sig.
		B	Std. Error		
1	(Constant)	1.967	1.536	1.281	.204
	Kualitas Pelayanan	.622	.030	.908	.000

Pada tabel diatas, terlihat nilai *constant* 1,967 dan nilai kualitas pelayanan 0,622 serta diperoleh $t_{hitung} = 20,996$ dan tingkat signifikansi 0,000. Dengan demikian diperoleh persamaan $\hat{Y} = a + bX$ atau $\hat{Y} = 1,967 + 0,622X$. dimana nilai *constant* 1,967 menunjukkan bahwa jika variabel kualitas pelayanan sama dengan nol ($X=0$), maka variabel kepuasan konsumen adalah 1,967. Nilai koefisien regresi bernilai positif sebesar 0,622 menunjukkan bahwa apabila kualitas pelayanan mengalami kenaikan sebesar satu satuan, maka kepuasan konsumen dapat

diprediksi akan mengalami kenaikan sebesar 0,622 (0,622%). Dengan kata lain, apabila variabel kualitas pelayanan semakin tinggi, maka variabel kepuasan konsumen akan semakin tinggi.

Uji Signifikan

Tabel 12
Hasil Uji Signifikan

Coefficients ^a						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	1.967	1.536		1.281	.204
	Kualitas Pelayanan	.622	.030	.908	20.996	.000

Sumber: Pengolahan data SPSS 26.0, 2021

Berdasarkan tabel diatas, diperoleh nilai $t_{hitung} = 20,996$ dan nilai Sig 0,000. Maka dapat disimpulkan bahwa nilai Sig ($0,000 < 0,05$) dengan demikian H_0 ditolak H_a diterima. Maka terdapat pengaruh positif dan signifikan antara variabel Kualitas Pelayanan dengan Kepuasan Konsumen.

Uji Koefisien Determinasi

Model Summary				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.908 ^a	.824	.822	2.919
a. Predictors: (Constant), Kualitas Pelayanan				

Berdasarkan tabel diatas, maka dapat diketahui nilai koefisien determinan (*R Square*) yang diperoleh adalah 0,824. Artinya kualitas pelayanan memiliki pengaruh sebesar 82,4% terhadap kepuasan konsumen Warung Nasi Prima Abah Oman dan sisanya 17,6% di pengaruhi oleh faktor lain-lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini.

IV KESIMPULAN

Kesimpulan

Terdapat pengaruh yang signifikan antara kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen pada Warung Nasi Prima Abah Oman. Hal tersebut dapat dilihat dari hasil pengolahan data. Kualitas Pelayanan terbukti berpengaruh terhadap kepuasan konsumen sebesar 82,4%, sedangkan sisanya 17,6% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak diteliti pada penelitian ini. Misalnya harga, *phsysical evidence*, produk, dll. Berdasarkan uji signifikansi, diperoleh nilai $t_{hitung} = 20,996$ dan nilai Sig 0,000. Maka dapat disimpulkan bahwa nilai Sig ($0,000 < 0,05$) dengan demikian H_0 ditolak H_a diterima, artinya signifikan. Terdapat pengaruh positif dan signifikan antara variabel Kualitas Pelayanan dengan Kepuasan Konsumen.

Saran

Hasil dari penelitian menunjukan bahwa kualitas pelayanan mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan konsumen, maka dengan demikian Warung Nasi Prima Abah Oman sebagai salah satu usaha dibidang kuliner yang terdapat di Purwakarta harus benar-benar memperhatikan terkait kualitas pelayanan yang diberikan, terutama

mengenai jaminan (*assurance*), dengan cara memberikan arahan kepada para karyawan agar dapat terus meningkatkan pengetahuan karyawannya mengenai menu, selain itu karyawan harus menjaga kebersihan bahan makanan yang diolah, bersikap sopan dan ramah kepada konsumen, harus mampu konsisten dalam menyajikan rasa yang sama setiap kali berkunjung, agar dapat meningkatkan kepuasan konsumen.

V. REFERENSI

- Arikuonto, Suharsimi (2013). *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta: PT. Rineka Cipta
- Ghozali, Imam. (2013). *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IMB SPSS 21 Update PLS Regresi*. (Edisi 7). Semarang: Universitas Diponegoro.
- Indrasari, Metihana. (2019). *Pemasaran Dan Kepuasan Pelanggan*. Surabaya: Unitomo Press.
- Rahmawaty. (2016). *Manajemen Pemasaran*. Samarinda: mulawarman university press.
- Riduwan. (2013). *Skala Pengukuran Variabel-Variabel Penelitian*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. (2018). *Metode Penelitian Bisnis*. Bandung: CV Alfabeta.
- Sugiyono. (2015). *Metode Penelitian Manajemen*. Bandung: Alfabeta.
- Tjiptono, Fandy dan Diana Anatasia (2019). *Kepuasan Pelanggan*. Yogyakarta: Andi
- Tjiptono, Fandy dan Gregorius Chandra. (2016). *Service, Quality, dan Satisfaction*. (Edisi 4). Yogyakarta: Andi