



Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen pada warung nasi Prima Abah Oman

Fachmi Imannur Anwar¹ · Dika Meirista¹ · Kusnadi²

Accepted: 29 Mei 2023 / Published online: 21 Juni 2023

Abstrak

Tujuan: Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui apakah ada pengaruh dari kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen pada warung nasi Prima Abah Oman

Metodologi/Pendekatan: Penelitian ini menggunakan metode 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.

Implikasi Praktis: Penelitian ini memberi masukan untuk pegawai agar ikut aktif dalam menciptakan dan memelihara lingkungan kerja yang mendukung agar dapat mencapai tingkat kepuasan kerja yang optimal.

Kebaruan: Penelitian ini memberikan kontribusi dalam pemahaman tentang faktor-faktor yang memengaruhi kepuasan konsumen pada warung Abah Oman.

Keywords Kualitas Pelayanan; Kepuasan Konsumen.

Komunikasi dilakukan oleh Fachmi Imannur Anwar

✉ Fachmi Imannur Anwar

fachmi@live.com

Dika Meirista

dika.meirista@gmail.com

Kusnadi

kusnadi@poltek-perdanamandiri.ac.id

¹Program Studi Administrasi Bisnis, Politeknik Perdana Mandiri, Purwakarta, Indonesia

²Program Studi Manajemen Informatika, Politeknik Perdana Mandiri, Purwakarta, Indonesia

Pendahuluan

Pariwisata menjadi salah satu komponen yang menunjang perekonomian negara, diantaranya penyumbang devisa. Dumilah dkk (2021) 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 Organization*), 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 dibidang kuliner bukan hanya tempat makanan tradisional, tetapi cafe, restoran, hingga rumah makan pun banyak bermunculan. Hal ini terjadi bukan hanya di kota-kota besar tetapi juga disetiap 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

Nama	Lokasi
Ayam Bakar Pedo	Jl. Raya Sadang-Subang Km. 08 Kampung Cisantri, Cilandak, Kec. Cibatu, Kabupaten Purwakarta, Jawa Barat 41181
Rumah Makan Amor	Jalan.Cikananga, Cikumpay, Kec. Campaka, Kabupaten Purwakarta, Jawa Barat 41181
Kedai Kita - Restoran Keluarga	Jl. Laks. Laut RE. Martadinata No.2, Nagri Tengah, Kec. Purwakarta, Kabupaten Purwakarta, Jawa Barat 41114
Rumah Makan Ibu Haji Ciganea (IHC)	Jl. Veteran No.138, Ciseureuh, Kec. Purwakarta, Kabupaten Purwakarta, Jawa Barat 41118
Ayam Bakar & Sate Maranggi Neng Katineung Purwakarta	Jl. Industri No.180, Maracang, Kec. Babakancikao, Kabupaten Purwakarta, Jawa Barat 41151
Rumah Makan Pondok Hijau	Jl. Veteran No.222, Ciseureuh, Kec. Purwakarta, Kabupaten Purwakarta, Jawa Barat 41118
Ayam Bakar KQ 5 - Purwakarta	Jl. Veteran No.168, Ciseureuh, Kec. Purwakarta, Kabupaten Purwakarta, Jawa Barat 41118

Tabel 1 Daftar Tempat Makan Ayam Bakar/Bakakak di Purwakarta (lanjutan)

Nama	Lokasi
Ayam Bakar Timbel Mawar	Jl. Kolonel Rahmat, RT.01/RW.01, Citalang, Kec. Purwakarta, Kabupaten Purwakarta, Jawa Barat 41111
Rumah Makan Hj Ani	Jl. Ir. H. Juanda, Cilegong, Kec. Jatiluhur, Kabupaten Purwakarta, Jawa Barat 41152
RM Ma Hj Encin/Bakakak Cirangkong Purwakarta	Cibatu, Cirangkong, Kec. Purwakarta, Kabupaten Purwakarta, Jawa Barat 41181
Ayam Bakar Boedjangan	Jl. Ipik Gandamanah No.19-32, Munjuljaya, Kec. Purwakarta, Kabupaten Purwakarta, Jawa Barat 41117
RM. Teh Haji	Jalan Kolonel Rahmat No. 30, Babakan Johar, Citalang, Kec. Purwakarta, Kabupaten Purwakarta, Jawa Barat 41181
Ayam Bakar Paji	Jl. Industri, Babakancikao, Kec. Babakancikao, Kabupaten Purwakarta, Jawa Barat 41151
Ayam Bekakak Manis RM Lesehan Alam Sejuk	Jl. Terusan Kapten Hali M Purwarata, Lebakanyar, Kec. Purwakarta, Kabupaten Purwakarta, Jawa Barat 41111
Rm.Sasak Situ Wanayasa	Jl. Raya Barat Wanayasa No.36, Raharja, Wanayasa, Kabupaten Purwakarta, Jawa Barat 41174
Nasi Timbel Ayam Bakakak H. Hasan	Jl. Industri No.29, Babakancikao, Kec. Babakancikao, Kabupaten Purwakarta, Jawa Barat 41151
Rumah Makan Hj Ani	Jl. Ir. H. Juanda, Cilegong, Kec. Jatiluhur, Kabupaten Purwakarta, Jawa Barat 41152
Bakakak Ayam Bakar - Mirasa Purwakarta	Sukatani, Kec. Sukatani, Kabupaten Purwakarta, Jawa Barat 41167
Warung Bakakak Mang Usep	Kp, ukamulya, Cilangkap, Kec. Babakancikao, Kabupaten Purwakarta, Jawa Barat 41151
RM Ayam Bakar Bakakak Sari Banon	JL Cibogo, No. 142, Plered, Cibogo Girang, Purwakarta, Kabupaten Purwakarta, Jawa Barat 41162

Berdasarkan Tabel 1, 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 2 terlihat bahwa data pengunjung Warung Nasi Prima Abah Oman fluktuasi (naik turun). Terlihat ada beberapa bulan yang mengalami peningkatan dan penurunan. Dari Tabel 2 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.

Berdasarkan analisis dari peneliti yang didapatkan dari Tabel 3, 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 dievaluasi 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.

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 strategis dan mudah diakses	24	1
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

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

Rumusan masalah dalam penelitian ini yaitu: (1) Bagaimana gambaran kualitas pelayanan pada Warung Nasi Prima Abah Oman?; (2) Bagaimana gambaran kepuasan konsumen pada Warung Nasi Prima Abah Oman?; dan (3) Bagaimana pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen pada Warung Nasi Prima Abah Oman?

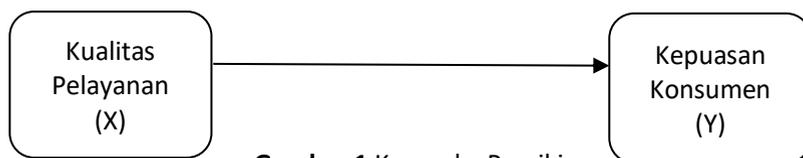
Kajian Pustaka

Menurut Rahmawati (2016, p. 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 dan

Diana (2019, p. 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 penyampaian agar dapat memenuhi harapan dan kepuasan pelanggan. Menurut Tjiptono dan Chandra (2016, p. 137) Dimensi kualitas pelayanan adalah reabilitas (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), empati (*empathy*) dan bukti fisik (*tangibles*).

Menurut Rahmawati (2016, p. 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 (2019, p. 53), terdapat beberapa objek pengukuran kepuasan pelanggan yaitu: (1) Konfirmasi Ekspektasi (*Confirmation of Expectations*); (2) Niat Beli Ulang (*Repurchase Intention*); dan (3) Kesiediaan untuk Merekomendasi (*Willingness to Recommend*).

Kerangka Pemikiran



Gambar 1 Kerangka Pemikiran

Metode Penelitian

Metode penelitian yang digunakan pada penelitian ini adalah metode kuantitatif dengan pendekatan deskriptif. Sugiyono (2018, p. 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 dan Objek Penelitian

Menurut Arikunto (2013, p. 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.

Menurut Sugiyono (2016, p. 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 dan Sampel

Menurut Sugiyono (2018, p. 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.

Menurut Sugiyono (2018, p. 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, p. 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, p. 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, p. 66) sebagai berikut:

$$n = \left(\frac{Z_{\alpha/2} \sigma}{e} \right)^2 \dots (1)$$

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 Sample

Teknik penarikan sampel dalam penelitian ini menggunakan teknik Sampling Incidental yang merupakan sampel *nonprobability*. Menurut Sugiyono (2016, p. 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, p. 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; dan (3) Observasi.

Hasil dan Pembahasan

Validitas

Berdasarkan uji validitas pada Tabel 4, 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, p. 524), kaidah pengujiannya: (1) Jika nilai $r_{hitung} > r_{tabel}$, maka valid; dan (2) Jika nilai $r_{hitung} < r_{tabel}$, maka tidak valid. Berdasarkan hasil uji validitas menunjukkan bahwa tiap item pernyataan dengan total skor yang diperoleh lebih besar dari r_{tabel} (0,168) sehingga dapat dijelaskan bahwa item pernyataan yang digunakan valid.

Tabel 4 Hasil Uji Validitas

Variabel	Indikator	r_{hitung}	r_{tabel}	Keterangan
Kualitas Pelayanan (X)	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
	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
Kepuasan Pelanggan (Y)	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

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 Sugiyono (2016, p. 239) bahwa "Jika *cronbach's alpha* $> 0,70$, maka item pernyataan dinyatakan reliabel".

Pada Tabel 5 menunjukkan bahwa item pertanyaan untuk mengukur variabel memiliki nilai *cronbach's alpha* $> 0,70$ sehingga dapat dinyatakan reliabel.

Tabel 5 Hasil Uji Reliabilitas

Variabel	<i>Cronbach's Alpha</i>	Koefisien Keesepakatan	Keterangan
Kualitas Pelayanan (X)	0,939	0,6	Reliabel
Kepuasan Konsumen (Y)	0,917	0,6	Reliabel

Uji Asumsi Klasik

Uji asumsi klasik yang dilakukan pada peneitian ini yaitu uji normalitas dan uji linearitas. Hasil dari uji normalitas menunjukkan bahwa data berdistribusi normal. Namun, hasil uji linearitas menunjukkan bahwa model tidak linear.

Uji Korelasi Sederhana

Berdasarkan Tabel 6, 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.

Tabel 6 Hasil Uji Korelasi Sederhana

		Kualitas Pelayanan	Kepuasan Konsumen
Kualitas Pelayanan	Pearson Correlation	1	0,908**
	Sig. (2-tailed)		0,000
	N	96	96
Kepuasan Konsumen	Pearson Correlation	0,908**	1
	Sig. (2-tailed)	0,000	
	N	96	96

Uji Regresi Linear Sederhana

Tabel 7 Hasil Uji Regresi Linear Sederhana

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	1,897	1,536		1,281	0,204
	Lingkungan Kerja	0,622	0,030	0,908	20,996	0,000

Pada Tabel 7, terlihat nilai *constant* 1,967 dan nilai kualitas pelayanan 0,622 serta diperoleh thitung = 20,996 dan tingkat signifikansi 0,000. Dengan demikian diperoleh persamaan:

$$Y = a + bX$$

$$Y = 1,967 + 0,622X$$

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 Signifikasi (Uji t)

Tabel 8 Hasil Uji T

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	1,967	1,536		1,281	0,204
	Lingkungan Kerja	0,622	0,030	0,908	20,969	0,000

Berdasarkan Tabel 8, diperoleh nilai thitung = 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

Berdasarkan Tabel 9, 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.

Tabel 9 Hasil Uji Koefisien Determinasi

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error
1	0,908	0,824	0,822	2,919

Simpulan

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, dan lain-lain. 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. Hasil dari penelitian menunjukkan 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 kehygienisan 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.

Daftar Pustaka

- Arikunto, S. (2013). *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*. PT. Rineka Cipta
- Dumilah, D. R., Komarudin, M., Ubaidillah, R., Siagian, S., & Santoso, S. (2021). Peran ekonomi kreatif dalam meningkatkan industri pariwisata di seaworld ancol. *Jurnal Master Pariwisata (JUMPA)*, 7(2), 558-583.
- Rahmawati. (2016). *Manajemen Pemasaran*. Mulawarman University Press.
- Riduwan. (2013). *Skala Pengukuran Variabel-Variabel Penelitian*. Alfabeta.
- Sugiyono. (2018). *Metode Penelitian Bisnis*. Bandung: CV Alfabeta.
- Sugiyono. (2015). *Metode Penelitian Manajemen*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. (2016). *Metode penelitian kuantitatif, kualitatif, dan R&D*. Alfabeta.
- Sunyoto, D. (2015). *Penelitian sumber daya manusia: teori, kuesioner, alat statistik, dan contoh riset*. Gava Media.
- Tjiptono, F. dan Diana, A. (2019). *Kepuasan Pelanggan*. Andi
- Tjiptono, F dan Chandra, G. (2016). *Service, Quality, dan Satisfaction (Edisi 4)*. Andi