

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN PADA BALI SUMMER *RESTAURANT* KUTA

Oleh
Made Adhiguna Kusuma¹
Ketut Nurcahya²

¹Fakultas Ekonomi Universitas Udayana (Unud), Bali, Indonesia
 e-mail: adigunakusuma@yahoo.com/ telp: +6281315276688

²Fakultas Ekonomi Universitas Udayana (Unud), Bali, Indonesia

ABSTRAK

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan yang terdiri dari bukti fisik, keandalan, daya tanggap, jaminan, dan empati secara serempak dan parsial terhadap kepuasan konsumen pada Bali Summer *Restaurant* Kuta. Penelitian ini dilakukan di Bali Summer *Restaurant* Kuta, yang beralamat di Jl. Pantai Kuta No. 38, Br. Pande Mas, Kuta, Badung - Bali. Variabel bebas yang diteliti adalah kualitas pelayanan, yaitu bukti fisik, keandalan, daya tanggap, jaminan, dan empati, sedangkan variabel terikatnya adalah kepuasan konsumen. Jumlah sampel yang digunakan sebanyak 120 responden, yang diambil berdasarkan tehnik *purposive sampling*. Teknik analisis data yang digunakan adalah teknik analisis regresi linear berganda. Hasil penelitian diperoleh bahwa: kualitas pelayanan yang terdiri dari bukti fisik, keandalan, daya tanggap, jaminan, dan empati secara simultan dan parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen Bali Summer *Restaurant* Kuta. Berdasarkan hasil penelitian ini, implikasi praktis yang diperoleh pihak manajemen Bali Summer *Restaurant* Kuta diharapkan tetap mempertahankan variabel empati yang terdiri dari komunikasi yang baik, keramahan dan kesabaran karyawan.

Kata Kunci: kualitas pelayanan, kepuasan

ABSTRACT

The purpose of this study was to determine the effect of the quality of services consisting of physical evidence, reliability, responsiveness, assurance, and empathy simultaneously and partially on customer satisfaction in Summer Restaurant Kuta Bali. The research was conducted in Summer Restaurant Kuta Bali, which is located at Jl. No. Kuta Beach. 38, Br. Pande Mas, Kuta, Badung - Bali. The variables studied were the quality of service, namely tangibles, responsiveness, reliability, assurance and empathy. The second variable is customer satisfaction. Purposive sampling technique used to get 120 respondents. The data analysis technique used is multiple linear regression analysis techniques. The results showed that: the quality of services consisting of physical evidence, reliability, responsiveness, assurance, and empathy simultaneously and partially positive and significant impact on customer satisfaction Summer Restaurant Kuta Bali. The results of this study provide practical implications that management Summer Restaurant Kuta Bali is expected to maintaining empathy variable consisting of good communication, patient and hospitality employees.

Keywords: service quality, satisfaction

PENDAHULUAN

Latar Belakang Masalah

Industri pariwisata tidak hanya berfungsi sebagai penambah devisa negara, tetapi juga membuka lapangan kerja yang luas bagi masyarakat. Aspek inilah yang menjadikan industri pariwisata sebagai salah satu sektor yang perlu mendapatkan perhatian lebih sebagai peluang bisnis dalam perekonomian Indonesia.

Pulau Bali menjadi daerah tujuan wisata favorit bagi para wisatawan, hal tersebut dibuktikan dengan berbagai penghargaan internasional yang diperoleh Pulau Bali. Kabupaten Badung yang menjadi salah satu kabupaten di Pulau Bali memiliki beranekaragam daerah tujuan wisata. Salah satunya yang paling terkenal adalah pantai Kuta. Hal ini menyebabkan banyak wisatawan tertarik untuk berkunjung ke kabupaten Badung, terutama bagi wisatawan yang ingin mengunjungi wisata pantai.

Seiring dengan berkembangnya industri pariwisata, restoran sebagai salah satu bagian dari industri pariwisata pun berkembang dengan pesat. Mulai dari berskala kecil sampai dengan restoran mewah. *Bali Summer Restaurant* merupakan salah satu restoran yang berada di Kabupaten Badung. Volume penjualan *Bali Summer Restaurant* Kuta pada tahun 2011 mengalami penurunan sebanyak Rp. 136.361.800 dari tahun 2010. Selain karena banyaknya restoran yang berada di Jl. Pantai Kuta, penurunan jumlah penjualan disebabkan karena adanya kesenjangan antara harapan konsumen dan kinerja yang dirasakan konsumen. Konsumen beranggapan kualitas pelayanan yang diberikan oleh pihak

restoran belum maksimal, sehingga konsumen kurang puas dan memutuskan untuk mengunjungi restoran lain.

Kepuasan adalah perasaan yang bersifat positif seperti senang dan bahagia atau bersifat negatif seperti kecewa yang muncul dalam membandingkan antara kinerja suatu produk atau jasa yang dirasakan dengan yang diharapkan. Apabila kinerja di tidak sesuai dengan keinginan, maka pelanggan akan menunjukkan kekecewaan dan sebaliknya apabila sesuai atau melebihi harapan maka akan timbul kepuasan (Kotler dan Keller, 2009:177)

Riset pasar mengenai kepuasan konsumen penting dilakukan secara berkelanjutan, karena kepuasan konsumen akan selalu berubah menyesuaikan dengan situasi dan kondisi dari waktu ke waktu. Meningkatnya jumlah pesaing dengan menawarkan berbagai keunggulan produk dan jasa adalah faktor pendorong diperlukannya suatu riset pasar yang berhubungan dengan kepuasan konsumen.

Penelitian ini berupaya menggali kualitas pelayanan pada Bali Summer *Restaurant*, dimana sejak berdirinya restoran ini belum pernah melakukan penelitian sejenis. Manajemen Bali Summer *Restaurant* perlu mengetahui hal-hal yang dianggap penting oleh konsumen, agar dapat melakukan pembenahan kualitas pelayanan pada restoran tersebut, dalam usaha menciptakan kepuasan konsumen.

METODE PENELITIAN

Desain Penelitian

Penelitian ini digolongkan dalam penelitian asosiatif atau hubungan yang bertujuan untuk mengetahui hubungan pada dua variabel atau lebih (Sugiyono, 2010:5).

Lokasi Penelitian

Penelitian ini dilakukan di Bali Summer *Restaurant* Kuta, yang beralamat di Jl. Pantai Kuta No. 38, Br. Pande Mas, Kuta, Badung – Bali, no. telepon : +62 361 751 503 dan fax : +62 361 755 637.

Objek Penelitian

Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen pada Bali Summer *Restaurant* Kuta dijadikan sebagai objek penelitian.

Identifikasi Variabel

Variabel yang digunakan yaitu variabel independen berupa kualitas pelayanan, dan variabel dependen berupa kepuasan konsumen.

Definisi Operasional Variabel

Variabel operasional dalam penelitian ini adalah sebagai berikut.

1) Kualitas pelayanan (X)

- (1) Bukti Fisik (*tangibles*) yang diukur dari indikator Desain bangunan Bali Summer *Restaurant* menarik ($X_{1,1}$). Kondisi ruangan Bali Summer *Restaurant* tampak bersih ($X_{1,2}$). Peralatan makan yang digunakan lengkap ($X_{1,3}$). Penampilan karyawan Bali Summer *Restaurant* rapi ($X_{1,4}$).

- (2) Keandalan (*reliability*) yang diukur dari indikator Hidangan yang disajikan sesuai dengan pesanan konsumen ($X_{2.1}$). Karyawan Bali Summer *Restaurant* cepat dalam melayani konsumen ($X_{2.2}$). Kesesuaian harga yang tercantum pada daftar menu dengan bon pembayaran ($X_{2.3}$).
- (3) Daya tanggap (*responsiveness*) yang diukur dari indikator Karyawan Bali Summer *Restaurant* bersedia membantu konsumen ($X_{3.1}$). Karyawan Bali Summer *Restaurant* cepat menyelesaikan keluhan konsumen ($X_{3.2}$).
- (4) Jaminan (*assurance*) yang diukur dari indikator Pengetahuan karyawan mengenai menu-menu yang disajikan Bali Summer *Restaurant* sudah baik ($X_{4.1}$). Karyawan Bali Summer *Restaurant* bersikap sopan saat melayani konsumen ($X_{4.2}$). Karyawan Bali Summer *Restaurant* terampil dalam bekerja ($X_{4.3}$).
- (5) Empati (*emphaty*) yang diukur dari indikator Komunikasi karyawan Bali Summer *Restaurant* dengan konsumen sudah baik ($X_{5.1}$). Karyawan Bali Summer *Restaurant* bersikap ramah dalam melayani konsumen ($X_{5.2}$). Karyawan Bali Summer *Restaurant* sabar dalam menanggapi permintaan konsumen ($X_{5.3}$)

2) Kepuasan konsumen (Y)

Indikator empiris yang digunakan untuk menjelaskan variabel kepuasan dalam Trarintya (2011) adalah: (1) Harga yang ditetapkan oleh Bali Summer *Restaurant* Kuta sudah sesuai dengan kualitas yang diterima (Y_1); (2) Produk yang disajikan Bali Summer *Restaurant* Kuta sudah sesuai dengan harapan (Y_2); (3) Timbul perasaan senang setelah makan

dan minum di Bali Summer *Restaurant* Kuta (Y_3); (4) Pelayanan yang diberikan Bali Summer *Restaurant* Kuta sesuai dengan harapan (Y_4); (5) Secara keseluruhan kualitas pelayanan di Bali Summer *Restaurant* Kuta memuaskan (Y_5).

Jenis Data

1) Data kuantitatif

Data kuantitatif adalah data yang berbentuk angka-angka. Data kuantitatif yang digunakan dalam penelitian ini berupa data jumlah kunjungan wisatawan dan jumlah penjualan Bali Summer *Restaurant* Kuta.

2) Data kualitatif

Data kualitatif adalah data yang berbentuk kata-kata yang memiliki makna. Data kualitatif yang digunakan dalam penelitian ini berupa intepretasi hasil penelitian, sejarah berdirinya perusahaan, struktur organisasi, *job description*, wewenang serta tanggung jawab pegawai.

Sumber Data

1) Data primer

Data primer yaitu data yang diperoleh dari tangan pertama peneliti. Data primer yang digunakan dalam penelitian ini adalah data yang diperoleh melalui penyebaran kuesioner, hasil wawancara langsung dengan pimpinan, maupun karyawan Bali Summer *Restaurant* Kuta.

2) Data sekunder

Data sekunder yaitu data yang diperoleh dari sumber-sumber yang telah mengumpulkan data tersebut terlebih dahulu. Data sekunder yang digunakan

adalah jumlah penjualan Bali Summer *Restaurant* dan keluhan – keluhan yang dialami konsumen, serta data dari Badan Pusat Statistik.

Populasi

Populasi adalah sekelompok orang atau segala sesuatu yang memiliki karakteristik tertentu. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh konsumen Bali Summer *Restaurant* Kuta.

Sampel

Pengambilan sampel ini menggunakan teknik *purposive sampling* dengan kriteria konsumen Bali Summer *Restaurant* Kuta berusia 17 tahun keatas yang sudah pernah berkunjung dan mendapatkan pelayanan Bali Summer *Restaurant* Kuta, dan pendidikan yang berhasil diselesaikan minimum SMP. Solimun dalam Wulandari (2012), menyatakan bahwa banyaknya sampel dalam penelitian dapat ditentukan dengan perhitungan 5 sampai 10 kali jumlah variabel yang diteliti. Dalam penelitian ini menggunakan 20 indikator sehingga banyaknya responden yang diambil sebagai sampel adalah $6 \times 20 = 120$ orang.

Metode Pengumpulan Data

1) Wawancara

Tanya jawab langsung dilakukan dengan pihak perusahaan, yaitu pimpinan dan karyawan.

2) Kuisisioner

Kuisisioner kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen Bali Summer *Restaurant* Kuta.

3) Observasi

Observasi yang dilakukan peneliti terhadap kondisi fisik bangunan, kebersihan ruangan, peralatan makan, penampilan karyawan, dan cara *waitress* dalam melayani konsumen.

Skala Pengukuran Data

Skala pengukuran yang digunakan adalah skala Likert.

Uji Instrumen Penelitian

Uji Validitas

Uji validitas memiliki tujuan untuk mengetahui apakah isi kuesioner sudah tepat untuk mengukur apa yang ingin diukur dan dipahami oleh responden yang dapat dilihat dari nilai korelasi antara skor tiap item pernyataan terhadap total jawaban responden.

Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas digunakan untuk mengetahui seberapa baik konsentrasi alat ukur yang digunakan. Apabila dipakai untuk mengukur objek yang sama, tetapi waktunya berbeda, hasilnya akan tetap sama.

Teknik Analisis Data

Analisis Regresi Berganda

Analisis regresi linier berganda dipakai untuk mengetahui pengaruh dari beberapa variabel bebas terhadap variabel terikat. Analisis ini dibantu dengan *software Statistical Package For The Social Science (SPSS) 15.0 for windows*.

$$Y = \alpha + \beta_1 X_1 + \beta_2 X_2 + \beta_3 X_3 + \beta_4 X_4 + \beta_5 X_5 + \epsilon_1 \dots \dots \dots (3)$$

Uji Asumsi Klasik

1) Uji Multikolinieritas

Uji multikolinieritas digunakan untuk mengetahui hubungan yang terjadi antara variabel bebas. Ada tidaknya hubungan yang erat antara variabel bebas dapat dilihat pada nilai *Variance Inflation Factor* (VIF).

2) Uji Normalitas

Uji normalitas digunakan untuk mengetahui bagaimana distribusi dari residual model regresi yang diperoleh.

3) Uji Heterokedastisitas

Uji heteroskedastisitas digunakan untuk mengetahui apakah dalam sebuah model regresi timbul ketidaksamaan varians dari residual satu pengamatan ke pengamatan yang lain

Pengujian Hipotesis

1. Uji Serempak (uji F)

Pengujian ini bertujuan untuk menguji signifikansi bukti fisik, keandalan, daya tanggap, jaminan, dan empati terhadap kepuasan konsumen.

2. Uji Regresi Parsial (uji t)

Pengaruh secara individu antara variabel terikat dengan variabel bebas, dengan melihat signifikansi atau probabilitas dari statistik t yang diperoleh dan r^2 atau korelasi parsial dari masing-masing variabel.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Karakteristik Responden

Karakteristik responden meliputi kewarganegaraan, jenis kelamin, umur, jenis pekerjaan, pendidikan terakhir yang ditamatkan, dan frekuensi kunjungan responden.

1) Kewarganegaraan

Responden dalam penelitian ini sebagian besar berkewarganegaraan Australia sebanyak 44 orang atau 37,6 persen.

2) Jenis kelamin responden

Jumlah responden laki-laki memiliki persentase lebih banyak dibandingkan dengan responden perempuan. Ditunjukkan dari jumlah responden laki-laki yaitu sebanyak 68 orang atau 56,7 persen.

3) Usia responden

Sebagian besar memiliki umur berkisar antara >35-45 tahun yaitu sebanyak 34 orang atau 28,3 persen.

4) Jenis pekerjaan responden

Jumlah responden yang bekerja sebagai karyawan swasta merupakan jumlah responden terbanyak yaitu sebanyak 39 orang atau 32,5 persen.

5) Tingkat pendidikan responden

Jumlah responden dalam penelitian ini sebagian besar mengenyam pendidikan terakhir di tingkat Sarjana yaitu sebanyak 43 orang atau 35,8 persen.

6) Tingkat frekuensi kunjungan responden

Jumlah responden berdasarkan tingkat frekuensi kunjungan, dalam penelitian ini sebagian besar berkunjung 2 kali yaitu sebanyak 48 orang atau 40,0 persen.

Hasil Uji Validitas Instrumen

Seluruh koefisien korelasi dari 20 indikator dengan 30 orang responden memiliki nilai yang lebih besar dari 0,3. Karena nilai r hitung lebih besar dari r tabel maka disimpulkan seluruh indikator dalam penelitian ini dinyatakan *valid*. Korelasi paling kecil diperoleh 0,778 dan korelasi paling besar diperoleh 0,951.

Hasil Uji Reliabilitas Instrumen

Koefesien *Alpha Cronbach* yang diperoleh lebih besar dari 0,6. Hal ini menunjukkan bahwa hasil pengukuran tersebut memberikan hasil yang reliabel pada saat subyek diukur dalam waktu yang berbeda.

Analisis Regresi Linear Berganda

Hasil dari tabulasi dalam bentuk data ordinal tersebut selanjutnya diberikan skor dan diubah menjadi data interval bagi masing-masing variabel. Hasil pengolahan data dengan menggunakan SPSS 15.0 *for windows* dapat dilihat pada Tabel 1.

Tabel 1 Rangkuman Hasil Analisis Regresi Linear Berganda

Variabel Dependen	Variabel Independen	Koefisien Regresi	t-hitung	Sig.	Ket
Kepuasan Konsumen (Y)	Bukti Fisik	0,171	2,331	0,022	Sig
	Keandalan	0,199	2,618	0,010	Sig
	Daya Tanggap	0,171	2,513	0,013	Sig
	Jaminan	0,222	2,573	0,011	Sig
	Empati	0,269	3,766	0,000	Sig
Constant	= 1,53E-015	F Ratio = 44,693			
R Square	= 0,662	Sig. = 0,000			

Sumber: Lampiran

Uji asumsi klasik

1) Uji normalitas

Nilai *Asymp. Sig.* melalui teknik analisis Kolmogorov-Smirnov sebesar 0,268 > $\alpha = 0,05$. Dapat disimpulkan bahwa data terdistribusi dengan normal.

2) Uji multikolinearitas

Hasil uji multikolinearitas ditunjukkan pada Tabel 2.

Tabel 2 Hasil Uji Multikolinearitas

No	Variabel	Nilai Tolerance	Nilai VIF
1	Bukti Fisik	0,549	1,821
2	Keandalan	0,513	1,949
3	Daya Tanggap	0,639	1,565
4	Jaminan	0,400	2,502
5	Empati	0,579	1,726

Sumber: Lampiran

Nilai *Tolerance* dan *VIF* yang ditunjukkan oleh Tabel 2 menunjukkan bahwa untuk indikator seluruh variabel bebas telah lebih

dari 0,1 dan kurang dari 10. Jadi, dapat dijelaskan bahwa pada model tidak ada kasus multikolinearitas.

3) Uji heterokedastisitas

Hasil uji dengan model *glejser* ditunjukkan pada Tabel 3.

Tabel 3 Hasil Uji Heterokedastisitas

Variabel	Sig.	Ket.
Bukti Fisik	0,103	Tidak Heteros
Keandalan	0,854	Tidak Heteros
Daya Tanggap	0,066	Tidak Heteros
Jaminan	0,888	Tidak Heteros
Empati	0,346	Tidak Heteros

Sumber: Lampiran

Tabel 3 menunjukkan tidak ada variabel bebas yang memiliki nilai signifikan lebih kecil dari 0,05 terhadap nilai absolut residualnya. Sehingga dapat disimpulkan bahwa pada model regresi telah homokedastisitas.

Uji Signifikansi Koefisien Regresi Secara Simultan (Uji F)

Pengujian bertujuan untuk menguji hipotesis pertama yang menyatakan bahwa kualitas pelayanan yang terdiri dari bukti fisik (X_1), keandalan (X_2), daya tanggap (X_3), jaminan (X_4), dan empati (X_5) secara simultan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen (Y) pada Bali Summer *Restaurant* Kuta.

Nilai F_{hitung} yang didapat saat pengujian sebesar (44,693) lebih besar dari F_{tabel} (2,293) dengan taraf signifikansi 0,05. Keputusan yang diambil bahwa H_0 ditolak dan H_1 diterima. Kesimpulan yang didapat adalah kualitas pelayanan yang terdiri bukti fisik, keandalan, daya tanggap, jaminan, dan empati berpengaruh

positif dan signifikan secara simultan terhadap kepuasan konsumen pada Bali Summer *Restaurant* Kuta.

Uji Koefisien Regresi Secara Parsial (Uji t)

Pengujian regresi secara parsial dengan menggunakan (uji t) dapat ditunjukkan pada Tabel 4.

Tabel 4 Hasil Uji Regresi Parsial (Uji t)

No	Variabel	T hitung	Signifikansi
1	Bukti Fisik	2,331	0,022
2	Keandalan	2,618	0,010
3	Daya Tanggap	2,513	0,013
4	Jaminan	2,573	0,011
5	Empati	3,766	0,000

Sumber: Lampiran

1) Pengaruh Bukti Fisik (X_1) terhadap Kepuasan Konsumen (Y) pada Bali Summer *Restaurant* Kuta.

Variabel bukti fisik (X_1) menunjukkan nilai signifikansi (0,022) lebih kecil dari α (0,05). Kesimpulannya, bukti fisik berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen pada Bali Summer *Restaurant* Kuta.

2) Pengaruh Keandalan (X_2) terhadap Kepuasan Konsumen (Y) pada Bali Summer *Restaurant* Kuta.

Variabel keandalan (X_2) menunjukkan nilai signifikansi (0,010) lebih kecil dari α (0,05). Dapat disimpulkan bahwa, keandalan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen pada Bali Summer *Restaurant* Kuta.

3) Pengaruh Daya Tanggap (X_3) terhadap Kepuasan Konsumen (Y) pada Bali Summer *Restaurant* Kuta.

Variabel daya tanggap (X_3) menunjukkan nilai signifikansi (0,013) lebih kecil dari α (0,05). Dapat disimpulkan bahwa, daya tanggap berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen pada Bali Summer *Restaurant* Kuta.

4) Pengaruh Jaminan (X_4) terhadap Kepuasan Konsumen (Y) pada Bali Summer *Restaurant* Kuta.

Variabel jaminan (X_4) menunjukkan nilai signifikansi (0,011) lebih kecil dari α (0,05). Dapat disimpulkan bahwa, daya tanggap berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen pada Bali Summer *Restaurant* Kuta.

5) Pengaruh Empati (X_5) terhadap Kepuasan Konsumen (Y) pada Bali Summer *Restaurant* Kuta.

Variabel empati (X_5) menunjukkan nilai signifikansi (0,000) lebih kecil dari α (0,05). Dapat disimpulkan bahwa, empati berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen pada *Restaurant* Kuta Bali Summer.

Berdasarkan hasil uji t, maka dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan yang terdiri dari bukti fisik, keandalan, daya tanggap, jaminan, dan empati secara parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen Bali Summer *Restaurant* Kuta. Variabel yang memiliki pengaruh dominan adalah variabel empati, ini dilihat dari t hitung sebesar 3,766.

SIMPULAN DAN SARAN

Simpulan

Berdasarkan hasil pembahasan penelitian yang telah dilakukan, maka dapat disimpulkan bahwa:

- 1) Kualitas pelayanan yang terdiri dari bukti fisik, keandalan, daya tanggap, jaminan, dan empati secara simultan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen pada Bali Summer *Restaurant* Kuta.
- 2) Kualitas pelayanan yang terdiri dari bukti fisik, keandalan, daya tanggap, jaminan, dan empati secara parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen pada Bali Summer *Restaurant* Kuta. Variabel yang berpengaruh dominan adalah variabel empati dengan t_{hitung} sebesar 3,766.

Saran

- 1) Manajemen Bali Summer *Restaurant* Kuta perlu memperhatikan variabel empati yang berpengaruh dominan terhadap kepuasan konsumen, yaitu:
 - a) Karyawan Bali Summer *Restaurant* Kuta sebaiknya lebih meningkatkan lagi kemampuan komunikasinya, terutama kemampuan berbahasa asing, agar dapat berkomunikasi dengan baik kepada konsumen.
 - b) Karyawan Bali Summer *Restaurant* Kuta sebaiknya tetap bersabar saat melayani konsumen yang banyak permintaannya.
 - c) Karyawan Bali Summer *Restaurant* Kuta sebaiknya selalu murah senyum saat melayani konsumen, agar konsumen merasa nyaman saat berkomunikasi dengan karyawan.
- 2) Dalam penelitian ini kepuasan konsumen dipengaruhi oleh faktor lain selain kualitas pelayanan sebesar 33,8 persen, maka pihak manajemen sebaiknya tetap memperhatikan faktor-faktor lain tersebut. Faktor lain tersebut dapat

berupa faktor produk, promosi, dan harga yang dapat mempengaruhi kepuasan konsumen.

DAFTAR RUJUKAN

- Arianti, Maya, Tendi Haruman, Iwan Ridwansyah, Stevanus Adree. 2006. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Mahasiswa Universitas Widyatama. *Jurnal Bisnis, Manajemen, dan Ekonomi*, 7(3), hal: 873-887.
- Kotler, Philip dan Keller, Kevin Lane. 2009. *Manajemen Pemasaran*. Jilid I. Edisi Kedua Belas. Jakarta: PT Indeks.
- Naik, C.N. Krishna, Gantasala, S. B., Prabhakar, G. V.. 2010. Service Quality (Servqual) and its Effect on Customer Satisfaction in Retailing. *European Journal of Social Sciences*, 16(2), pp: 231-243.
- Parasuraman, A., Berry, L.L. and Zeithmal, V.A. 1985. A Conceptual Model of Service Quality and Its Implication for Future Research, *Journal of Marketing*, 49, pp: 41.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V.A. and Berry, L.L. 1988. SERVQUAL: A Multiple Item Scale For Measuring Consumer Perceptions Of Service Quality. *Journal of Retailing*, 64(1), pp: 14-40.
- Sugiyono. 2010. *Metode Penelitian Bisnis*. Cetakan Ke-15. Bandung: CV Alfabeta.
- Tjiptono, Fandi. 2002. *Manajemen Jasa*. Yogyakarta: Andi.
- _____. 2005. *Pemasaran Jasa*. Edisi Pertama. Jawa Timur: Bayu Media.
- Trarintya, Mirah Ayu Putri. 2011. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Word of Mouth (Studi Kasus Pasien Rawat Jalan di Wing Amerta RSUP Sanglah Denpasar). *Tesis*. Program Pasca Sarjana Universitas Udayana.
- Wulandari, Ida Ayu Icha. 2012. Pengaruh Kualitas Pelaynan Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Konsumen Koperasi Simpan Pinjam Wirartha Utama Denpasar. *Skripsi*. Fakultas Ekonomi Universitas Udayana.