

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN  
KONSUMEN PADA L'AMORE CAFE DI DENPASAR**

Oleh  
**Ni Kadek Yulastina<sup>1</sup>**  
**Made Jatra<sup>2</sup>**

<sup>1</sup>Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Udayana (Unud), Bali, Indonesia  
e-mail: [gepy.astina@yahoo.com](mailto:gepy.astina@yahoo.com)/ telp: +6281916268882

<sup>2</sup>Fakultas Ekonomi Universitas Udayana (Unud), Bali, Indonesia

**ABSTRAK**

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan yang terdiri dari bukti fisik, kehandalan, daya tanggap, jaminan dan empati secara simultan dan parsial terhadap kepuasan konsumen pada L'amore Cafe di Denpasar yang beralamat di jalan Tukad Barito No 18A Denpasar. Teknik pengumpulan data yang digunakan adalah wawancara dan kuesioner. Jumlah sampel yang digunakan sebanyak 105 responden berdasarkan teknik *purposive sampling* dengan Teknik analisis data regresi linier berganda. Kesimpulan yang didapat bahwa: secara simultan kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen pada L'amore cafe di Denpasar dan secara parsial bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen pada L'amore cafe di Denpasar.

Kata kunci: Kualitas pelayanan, kepuasan konsumen

**ABSTRACT**

This study was to determine the effect of service quality consists of physical evidence, reliability, responsiveness, assurance and empathy simultaneously and partially on customer satisfaction in L'amore Cafe in. The research was conducted in L'amore cafe Denpasar, which is located at Jalan Tukad Barito No 18A Denpasar. The data was collected by interview and questionnaire. The samples used were 105 respondents based on purposive sampling with data analysis technique of multiple linear regression. The conclusion that: quality simultaneous services significantly influence customer satisfaction in L'amore cafe in Denpasar and partially that the quality of the service and a significant positive effect on customer satisfaction in L'amore cafe in Denpasar

Keywords: service quality, customer satisfaction

## **PENDAHULUAN**

### **Latar Belakang Masalah**

Persaingan bisnis yang sangatlah ketat, membuat berbagai perusahaan untuk berlomba lomba mempertahankan dan merebut pangsa pasarnya. Perusahaan dituntut untuk terus meningkatkan kualitas pelayanannya, karena perusahaan yang dapat bertahan ialah yang mampu menghasilkan produk atau jasa yang berkualitas. Dibutuhkan usaha yang keras agar tujuan perusahaan dapat tercapai (Windarti,2012). Kepuasan yang dirasakan konsumen akibat dari pelayanan yang diberikan perusahaan dapat memberikan dorongan untuk menjalin hubungan yang baik sehingga timbul rasa kepercayaan yang dapat memberikan citra positif tentang perusahaan kepada orang lain.

Kepuasan konsumen akan tercipta apabila suatu perusahaan memberikan pelayanan yang baik. Apabila kebutuhan konsumen terpenuhi, maka konsumen akan melakukan pembelian ulang serta merekomendasikan kepada orang lain (Adhiyanto,2012).

Selain kualitas produk, terdapat berbagai hal yang harus diperhatikan untuk mengukur kepuasan pelanggan yaitu bagaimana cara perusahaan tersebut memberikan layanan yang terbaik. Karyawan bersikap ramah dalam melayani konsumen dan mau memberikan informasi yang jelas untuk dapat memuaskan konsumen (Istianto dan Tyra ,2011)

Seiring dengan perkembangan perekonomian Indonesia pada saat ini, banyaknya kebutuhan manusia yang juga harus dipenuhi. Seperti kebutuhan manusia yang paling mendasar adalah kebutuhan akan makan dan minum yang berfungsi untuk kelangsungan hidup manusia. Sehubungan dengan hal ini, salah satu usaha bisnis yang baik di kota denpasar ialah usaha *cafe*

*Cafe* selain menjadi tempat makan dan minum, *cafe* juga menyajikan hiburan yang mendukung untuk kenyamanan konsumen, dan tentu nya *cafe* juga dijadikan tempat untuk bersosialisasi. Pola gaya hidup masyarakat akan kebutuhan terhadap suatu produk seperti halnya makanan menjadi sangat kompleks. Keinginan masyarakat tidak hanya pada substansi makanan saja tetapi disertai dengan adanya unsur pelayanan, nuansa dan kenyamanan. Keberadaan restoran dan kafe sangat dibutuhkan oleh masyarakat yang memiliki tingkat mobilitas yang tinggi di luar rumah dengan gaya hidup yang cenderung dinamis (Aryanni,2011)

Adapun tabel dibawah ini menunjukkan data jumlah konsumen L'amore *cafe* pada tahun 2008 sampai dengan 2012.

**Tabel 1. Perkembangan Jumlah Kunjungan Konsumen L'amore Cafe Pada Tahun 2008-2012**

No	Tahun	Jumlah Konsumen (Orang)	Perubahan (%)
1	2008	5.243	-
2	2009	5.019	(4,5)
3	2010	5.002	(0,3)
4	2011	5.199	3,8
5	2012	5.180	(0,4)

Tabel 1. menunjukkan bahwa perkembangan jumlah konsumen L'amore *Cafe* pada tahun 2008 sampai dengan tahun 2012 berfluktuasi. Terjadinya

penurunan masing – masing sebesar 4,5 persen ditahun 2009, ditahun 2010 sebesar 0,3 persen dan 0,4 persen ditahun 2012. Peningkatan 3,8 persen terjadi ditahun 2011. Adapun penurunan kunjungan yang terjadi dapat dicerminkan oleh berbagai macam bentuk keluhan dari konsumen. Berikut data keluhan konsumen selama tahun 2012 :

**Tabel 2. Keluhan Dominan Konsumen L'amore Cafe**

1	Pelayan kurang tanggap dalam melayani pelanggan
2	Jam operasional buka tidak tepat waktu
3	Penyajian makanan yang terlalu lama sehingga membuat pelanggan menunggu sangat lama

Berdasarkan data keluhan pelanggan diatas, Disadari bahwa keluhan dari konsumen tersebut dapat mempengaruhi penjualan L'amore *cafe* di Denpasar. Maka dari itu perusahaan perlu melakukan evaluasi untuk mengetahui kekurangan dalam perusahaan sehingga dapat mengambil langkah untuk mengatasi permasalahan tersebut. Berry dan Parasuraman yang dikutip oleh Kotler (2002:499) menyatakan bahwa terdapat 5 penentu mutu jasa. Kelimanya disajikan secara berurut berdasarkan tingkat kepentingannya antara lain : bukti fisik, keandalan, daya tanggap, jaminan dan empati. jadi kepuasan konsumen terhadap pelayanan yang diberikan oleh suatu perusahaan dapat dilihat dari kelima dimensi pelayanan tersebut.

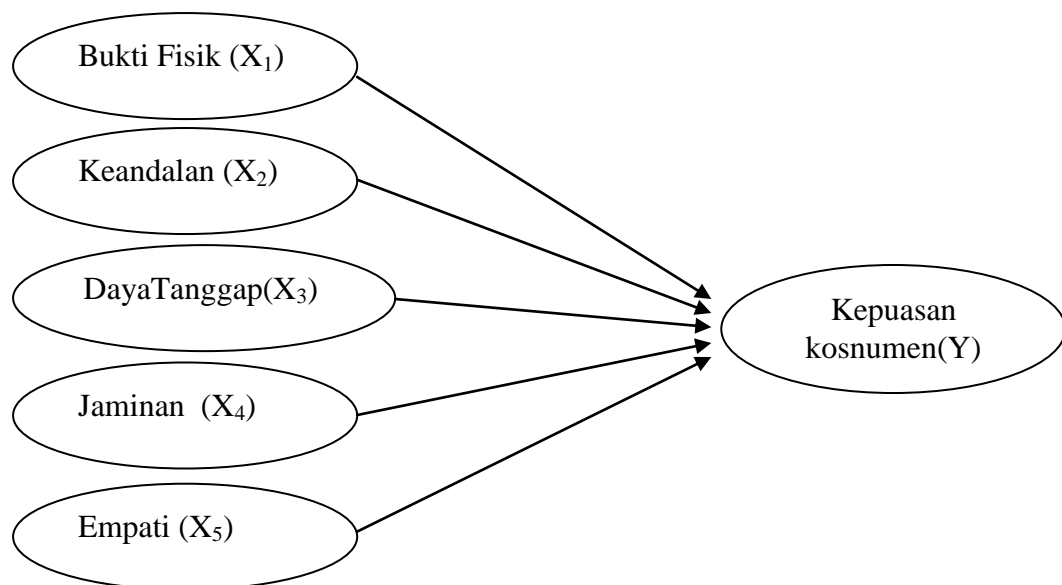
Pokok permasalahan yang simpulkan adalah sebagai berikut :

1. Bagaimana pengaruh kualitas pelayanan secara simultan terhadap kepuasan konsumen pada L'amore *Cafe* di Denpasar ?
2. Bagaimana pengaruh kualitas pelayanan secara parsial terhadap kepuasan konsumen pada L'amore *Cafe* di Denpasar ?

## METODE PENELITIAN

### Desain Penelitian

Mengetahui adanya pengaruh variabel bebas terhadap variabel terikatnya. Merupakan tujuan dari penelitian ini. kerangka pemikirannya dirumuskan pada gambar 1 sebagai berikut:



Gambar 1  
Kerangka Pemikiran Pengaruh Kualitas  
Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen

### Lokasi Penelitian

Penelitian ini dilakukan di L'amore *Cafe* di Denpasar, yang beralamat di Jl. Tukad Barito No 18 Denpasar Bali. Lokasi ini dipilih karena terdapat masalah mengenai kualitas pelayanan, sehingga dengan adanya penelitian ini diharapkan mampu memberikan kontribusi yang berguna untuk L'amore *Cafe* di Denpasar

## **Objek Penelitian**

Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen pada L'amore Café di Denpasar dijadikan sebagai objek penelitian.

## **Identifikasi Variabel**

### 1) Kualitas pelayanan (X)

Kualitas pelayanan terdiri dari lima dimensi yaitu :

Bukti Fisik ( $X_1$ ), Keandalan ( $X_2$ ) , Daya Tanggap ( $X_3$ ), Jaminan ( $X_4$ ), Empati( $X_5$ )

### 2) Kepuasan Konsumen (Y)

## **Populasi, Sampel dan Metode Pengumpulan data**

### **Populasi**

Seluruh konsumen L'amore *Cafe* di Denpasar yang minimal berpendidikan SMA, pernah berkunjung dan mendapatkan pelayanan menjadi populasi dalam penelitian ini.

### **Sampel**

Ferdinand (2002:48) menyatakan bahwa banyaknya jumlah sampel dalam penelitian tergantung dari jumlah parameter yang diestimasi. Dengan pedoman 5-10 kali jumlah parameter. Terdapat 21 indikator pada penelitian ini. Dengan sampel sebanyak  $5 \times 21 = 105$  responden.

### **Metode Pengumpulan data**

#### 1) Wawancara

Mengumpulkan data dengan melakukan tanya jawab langsung pada pihak perusahaan dan responden.

## 2) Kuesioner

Mengumpulkan data dengan menggunakan daftar pertanyaan yang diberikan kepada responden.

### **Teknik Analisis Data**

#### **Analisis Regresi Linier Berganda**

Berikut bentuk persamaan linear berganda:

$$Y = \alpha + \beta_1 X_1 + \beta_2 X_2 + \beta_3 X_3 + \beta_4 X_4 + \beta_5 X_5 \dots\dots\dots (1)$$

Keterangan:

Y = Kepuasan Konsumen

$\alpha$  = Konstanta

$\beta$  = Koefisien regresi

X<sub>1</sub> = Bukti fisik

X<sub>2</sub> = Keandalan

X<sub>3</sub> = Daya tanggap

X<sub>4</sub> = Jaminan

X<sub>5</sub> = Empati

### **HASIL DAN PEMBAHASAN**

#### **Hasil Uji Validitas Instrumen**

Hasil uji validitas dari 21 indikator yang digunakan memperoleh adalah 0,738 merupakan hasil korelasi terkecil dan 0,960 korelasi terbesar.

### Hasil Uji Reliabilitas Instrumen

Koefisien *Alpha Cronbach* yang diperoleh  $> 0,6$ . yang berarti bahwa pengukuran tersebut dapat memberi hasil yang konsisten.

### Analisis Regresi Linear Berganda

**Tabel 3. Rangkuman Hasil Analisis Regresi Linear Berganda**

Variabel Terikat	Variabel Bebas	Koefisien regresi	t-hitung	Sig.	Ket
Kepuasan Konsumen (Y)	Bukti Fisik	0,223	2.583	0,011	Sig
	Keandalan	0,197	2.362	0,020	Sig
	Daya Tanggap	0,173	2.409	0,018	Sig
	Jaminan	0,182	2.493	0,014	Sig
	Empati	0,245	3.307	0,001	Sig
Constant = -2,0E-0,16			F Ratio = 63,818		
R Square = 0,763			Sig = 0,000		

$$Y = 0,000 + 0,223 X_1 + 0,197 X_2 + 0,173 X_3 + 0,182 X_4 + 0,245 X_5 + e_i$$

### Uji asumsi klasik

#### 1) Uji normalitas

Nilai Asymp. Sig sebesar  $0,831 > \alpha = 0,05$ . Dengan artian data terdistribusi dengan normal.

#### 2) Uji multikolinearitas

Nilai Tolerance dan VIF  $> 0,1$  dan  $< 10$ . Berarti tidak terdapat kasus multikolinearitas.

#### 3) Uji heterokedastisitas

Seluruh variabel bebas memiliki nilai signifikan lebih besar dari 0,05 terhadap nilai absolut residualnya.



## Hasil Pengujian Hipotesis

### Uji Signifikansi Koefisien Regresi Secara Simultan (Uji F)

Hasil uji menunjukkan bahwa nilai  $F_{hitung}$  (63,818)  $>$   $F_{tabel}$  (2,30) dengan Sig. Uji F (0,000)  $<$   $\alpha$  (0,05). Yang berarti,  $H_0$  ditolak dan  $H_1$  diterima, dengan kesimpulan kualitas pelayanan yang terdiri dari bukti fisik, keandalan, daya tanggap, jaminan, dan empati berpengaruh signifikan secara simultan terhadap kepuasan konsumen pada L'amore Cafe di Denpasar.

### Uji Koefisien Regresi Secara Parsial (Uji t)

1. Pengaruh Bukti Fisik ( $X_1$ ) terhadap kepuasan konsumen (Y) pada L'amore dengan nilai  $t_{hitung}$  (2,583) lebih besar dari  $t_{tabel}$  (1,658) kesimpulannya, adanya pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen pada L'amore cafe di Denpasar.
- 2) Pengaruh kehandalan ( $X_2$ ) terhadap kepuasan konsumen (Y) pada L'amore Cafe di Denpasar dengan nilai  $t_{hitung}$  (2,362) lebih besar dari  $t_{tabel}$  (1,658) kesimpulannya, adanya pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen pada L'amore cafe di Denpasar.
3. Pengaruh daya tanggap ( $X_3$ ) terhadap kepuasan konsumen (Y) pada L'amore Cafe di Denpasar dengan nilai  $t_{hitung}$  (2,409) lebih besar dari  $t_{tabel}$  (1,658). Kesimpulannya, adanya pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen pada L'amore cafe di Denpasar.

4. Pengaruh jaminan ( $X_4$ ) terhadap kepuasan konsumen (Y) pada L'amore *Cafe* di Denpasar  
dengan nilai  $t_{hitung}$  (2,493) lebih besar dari  $t_{tabel}$  (1,658). Kesimpulannya, adanya pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen pada L'amore *cafe* di Denpasar.
5. Pengaruh empati ( $X_5$ ) terhadap kepuasan konsumen (Y) pada L'amore *Cafe* di Denpasar  
dengan nilai  $t_{hitung}$  (3,307) lebih besar dari  $t_{tabel}$  (1,658). Kesimpulannya, ,adanya pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen pada L'amore *cafe* di Denpasar.

## **SIMPULAN DAN SARAN**

### **Simpulan**

- 1) Secara simultan, variabel kualitas pelayanan yang terdiri dari : bukti fisik ( $X_1$ ), keandalan ( $X_2$ ), daya tanggap ( $X_3$ ), jaminan ( $X_4$ ), dan empati ( $X_5$ ) berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen pada L'amore *cafe* di Denpasar dengan nilai  $F = 63,818$ . Dimana variabel kualitas pelayanan berpengaruh sebesar 75,1 persen terhadap kepuasan konsumen.
- 2) Secara parsial, adanya pengaruh positif dan signifikan, variabel kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen pada L'amore *cafe* di Denpasar, dimana hasil regresi yang didapat menunjukkan: bukti fisik dengan nilai  $t = 2,583$  , keandalan dengan nilai  $t = 2,362$  , daya tanggap dengan nilai  $t = 2,409$  , jaminan dengan nilai  $t = 2,493$  dan empati dengan nilai  $t = 3,307$ .

## Saran

- 1) Hasil penelitian menyimpulkan bahwa, dimana variabel kualitas pelayanan berpengaruh sebesar 75,1 persen terhadap kepuasan konsumen, sedangkan 24,9 persen dipengaruhi oleh faktor lain di luar model. faktor lainnya dapat berupa bauran pemasaran, harga, promosi yang mempengaruhi kepuasan konsumen.
- 2) L'amore Cafe hendaknya lebih konsisten pada jam operasional buka dan tutup *cafe* nya, lebih meningkatkan lagi kemampuan karyawan nya untuk melayani konsumen dalam penyajian makanan agar konsumen tidak terlalu lama menunggu pesanan dan kesigapan karyawan untuk melayani konsumennya lebih ditingkatkan lagi agar apa yang diharapkan konsumen dapat terwujud sehingga kepuasan konsumen dapat terpenuhi dan tercapai.

## DAFTAR RUJUKAN

- Adhiyanto, Mochlas. 2012. Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Menggunakan Jasa Balai Latihan Kerja Industri (Blki) Semarang. *Skripsi* Program Studi S1 Fakultas Ekonomi Universitas Diponegoro. Halaman: 1-69.
- Aryani, Nafeesa. 2011. Analisis Tingkat Kepuasan Konsumen Terhadap Jasa Pelayanan Canda Comedy Cafe Jakarta. *Skripsi* Program Studi S1 Fakultas Ekonomi Dan Manajemen Institut Pertanian Bogor
- Ferdinand. 2002. *Structural equation modeling (SEM)* dalam Penelitian Manajemen. Prpgram Magister Manajemen Universitas Diponegoro . badan Penerbit Universitas diponegoro.
- Istianto, John Hendra dan Maria Josephine Tyra. 2011. Analisis Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Rumah Makan Ketty Resto. *Jurnal Ekonomi Dan Informasi Akuntansi*, 1(3): h:275-293.

Kotler, Philip dan Keller, Kevin L. 2009. *Manajemen Pemasaran*, Edisi 13 Jilid 1 dan 2. Jakarta: PT. Index.

Windarti, Gst. Ayu Oka. 2012. Pengaruh Kualitas Pelayanan Jasa Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Pt. Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk Kantor Cabang Utama (Kcu) Palembang. *Jurnal Ekonomi Dan Informasi Akuntansi*, 2(1): h:1-20.