
ANALISIS KEPUASAN PELAYANAN PELANGGAN RESTORAN SHAOKAO PALEMBANG

¹Yulia Isnaini, ²Andrian Noviardy

¹Manajemen Perusahaan, Fakultas Vokasi, Universitas Bina Darma, yuliaisnaini7@gmail.com

²Manajemen Perusahaan, Fakultas Vokasi, Universitas Bina Darma, andrian.noviardy@binadarma.ac.id

Abstract - A restaurant is one facilities to carry out service to thr needs of coustomer. In this case, good service quality wiil determine the progress of a restaurant beside food and beverage as the offered products. The restaurant needs to maintain quality the stability of service and product quality untill that coustomers can feel well served. The purpose of research in restaurant is to determine the quality of coustomer service provided by the restaurant.

Keyword: *Quality, Service Quality, Coustemer Convenience.*

Abstrak - Restoran adalah salah satu sarana untuk melaksanakan pelayanan untuk memenuhi kebutuhan pelanggan. Dalam hal ini, kualitas pelayanan yang baik sangat menentukan perkembangan restoran selain makanan dan minuman sebagai produk yang ditawarkan. Restoran perlu menjaga mutu pelayanan dan produk sehingga pelanggan dapat merasa dilayani dengan baik. Tujuan penelitian di Restoran SHAOKAO Palembang ialah untuk mengetahui mutu pelayanan pelanggan yang diberikan pihak restoran.

Kata kunci: Kualitas, Kualitas Pelayanan, Kenyamanan Pelanggan.

1. Pendahuluan

Restoran ialah suatu bentuk bangunan, lambang, perusahaan atau badan usaha akomodasi yang menyediakan pelayanan jasa makanan dan minuman yang diperuntukan bagi masyarakat umum [1]. Asal usul nama restaurant bisa ditelusuri abad ke-16, istilah ini pertama kali ditemukan di Prancis sampai zaman Romawi Kuno (abad ke-2) [2]. Sekarang restoran berkembang menjadi dua jenis, yakni restoran kasual yang menyajikan makanan sehari-hari untuk para pekerja yang tak sempat pulang ke rumah untuk makan dan fine dining yaitu restoran dengan tampilan eksklusif dan makanan yang disajikan lebih elegan karena menggunakan peralatan makan mewah [3]. Saat ini restoran di Indonesia semakin berkembang, tidak hanya restoran yang menjual masakan yang hanya mengandalkan rasa, tetapi juga restoran yang *design* sedemikian unik dan menarik dari segi tempat, masakan, dan pelayanannya.

Pelayanan harus dikerjakan dengan baik, karena pelayanan merupakan aspek terpenting untuk mencapai kepuasan pelanggan. Beberapa penelitian telah dilakukan untuk meneliti bahwa kualitas pelayanan dapat mempengaruhi kepuasan pelanggan. Ada lima dimensi yang menyangkut masalah kualitas pelayanan yaitu : (1) bukti fisik (tangible), (2) kehandalan (reliability), (3) daya tanggap (responsiveness), (4) jaminan (assurance), (5) empati (empathy) [4].

Kepuasan pelanggan adalah yang paling utama diberikan pramusaji kepada pelanggan yang datang agar pelanggan menjadi nyaman [5]. Pelanggan orang yang penting menggunakan

fasilitas restoran antara lain ruangan, *wastafel*, areaparkir dan lain - lain. Maka dari itu pelanggan adalah raja yang wajib mendapatkan pelayanan terbaik dari setiap kunjungannya. Pelayanan kepada pelanggan sangat berperan penting dalam menunjang bertambahnya pengunjung karena pelayanan merupakan pemberi kepuasan terhadap pelanggan, sehingga pelanggan dapat lebih merasa diperhatikan keberadaannya oleh pihak restoran.

2. Tinjauan Pustaka

Restoran atau rumah makan adalah usaha penyediaan jasa makanan dan minuman dilengkapi dengan peralatan dan perlengkapan untuk proses pembuatan, penyimpanan dan penyajian di suatu tempat tetap yang tidak berpindah-pindah dengan tujuan memperoleh keuntungan dan/atau laba [6].

Pengertian Restoran adalah tempat yang menyediakan makanan dan minuman untuk tamu, serta mempunyai fasilitas-fasilitas lain yang diperlukan, dan dikelola secara profesional untuk mendapatkan keuntungan [7].

3. Metodologi Penelitian

3.1 Metode Penelitian

Metode penelitian ini adalah untuk menganalisis mutu terhadap pelayanan di Restoran SHAO KAO. Penelitian ini dilakukan pada Restoran SHAO KAO yang berlokasi di Jl. Merbau No. 7347 Palembang. Penelitian ini dilakukan karena kepuasan pelayanan di Resto SHAO KAO mengalami penurunan sehingga layak untuk diteliti.

3.2 Waktu dan Lokasi Penelitian

Penelitian dilakukan di Restoran SHAO KAO Palembang tepatnya di Jl. Merbau No.7347 Palembang Sumatera Selatan.

- No Telp : 0711-314436
- Email : shaokaopalembang2@gmail.com
- Instagram : shaokao palembang
- WhatsApp : 0811 7839 778

3.3 Metode Pengumpulan Data

1) Wawancara

Wawancara dilakukan kepada pihak untuk menghasilkan jawaban dari permasalahan yang ada.

2) Kuesioner

Kuesioner ialah memberikan pertanyaan secara tertulis kepada pihak yang akan memberikan jawaban.

4. Hasil dan Pembahasan

Penelitian dilakukan di Restoran SHAOKAO Palembang beralamat di Jl. Merbau No. 3747, dengan membagikan kuesioner kepada pelanggan yang datang di restoran untuk memberikan penilaian dan pendapat tentang restoran tersebut. Kuesioner diberikan untuk 100 tamu restoran SHAOKAO. Kuesioner yang diberikan berisi 5 komponen penilaian ialah reliability, responsiveness, assurance, empathy, dan tangibles. Dari hasil kuesioner yang sudah diberikan kepada pelanggan terhadap reliability (keandalan) yaitu 61% - 80%, responsiveness (daya tanggap) yaitu 41% - 60%, assurance (jaminan) yaitu 61% - 80%, empathy (empati) yaitu 41% - 60% dan tangibles (bukti langsung) yaitu 61% - 80%. Untuk reliability (keandalan)

meliputi kecepatan, ketepatan, dan pelayanan yang ramah serta memberikan informasi dengan benar saat menjelaskan kepada pelanggan. Untuk kecepatan dan ketepatan seorang pelayan dituntut untuk cepat dan tepat dalam melayani pelanggan serta melayani dengan ramah. Pelayan juga harus memberikan informasi serta menjelaskan dengan baik dan benar dalam melayani pelanggan. Untuk responsivenes (daya tanggap) pelayan harus tanggap dengan apa yang dibutuhkan pelanggan serta dapat menyelesaikan keluhan pelanggan dengan baik dan sopan. Untuk assurance (jaminan) seorang pelayan diharuskan mempunyai pengetahuan dan kemampuan dalam melayani pelanggan serta bersikap ramah dan sopan terhadap pelanggan. Untuk empathy (empati) memberikan kebutuhan dan kesungguhan dalam melayani pelanggan agar pelanggan merasa puas dan tangibles (bukti langsung) meliputi kebersihan, kerapian sehingga pelayan harus selalu menjaga kebersihan dan kerapian sekitar restoran agar terciptanya rasa nyaman ketika pelanggan datang ke restoran.

Tabel 1. Hasil Kuesioner

Pertanyaan	Tingkat Kinerja				
	SK	K	CP	P	SP
Reliability (Keandalan)	Kecepatan, ketepatan dan pelayanan yang ramah.		15	78	7
	Memberikan informasi dengan benar saat menjelaskan kepada pelanggan.		24	63	13
Responsiveness (Daya Tanggap)	Tanggap dalam kebutuhan pelanggan.		42	38	20
	Tanggap dalam menyelesaikan keluhan pelanggan		47	35	18
Assurance (Jaminan)	Pengetahuan dan kemampuan dalam melayani pelanggan		13	74	13
	Bersikap ramah dan sopan kepada pelanggan		15	66	19
Empathy (Empati)	Memahami kebutuhan dan keinginan pelanggan		53	37	10
	Memberikan kesungguhan dalam melayani pelanggan		45	32	23
Tangibles (Bukti Langsung)	Daftar menu tertata dengan rapi dan dapat terlihat jelas.		7	80	13
	Kebersihan dan kerapian restoran.		8	5	69

Sumber : Data diolah, 2020

Tabel 2. karakteristik Indeks Kepuasan Pelanggan

Komponen	Rentang Skala	Kategori
Reliability (Keandalan)	61% - 80%	Puas
Responsiveness (Daya Tanggap)	41% - 60%	Cukup Puas
Assurance (Jaminan)	61% - 80%	Puas
Empathy (Empati)	41% - 60%	Cukup Puas
Tangibles (Bukti Langsung)	61% - 80%	Puas

Sumber : Data diolah, 2020

Berdasarkan 100 kuesioner yang dibagikan kepada pelanggan yang datang ke restoran maka penilaian yang didapat yaitu untuk penilaian terhadap reliability(keandalan), pertanyaan pertama meliputi kecepatan, ketepatan, dan pelayanan yang ramah yaitu 78 yang responden berikan dan pertanyaan kedua memberikan informasi dengan benar saat menjelaskan kepada pelanggan mencapai 63 yang responden berikan, itu menunjukkan bahwa kualitas reliability(keandalan) berada didalam kategori puas. Untuk responsiveness (daya tanggap), pertanyaan pertama meliputi tanggap dalam kebutuhan pelanggan mencapai 42 yang responden berikan dan pertanyaan kedua tanggap dalam menyelesaikan keluhan pelanggan mencapai 47 yang responden berikan,dapat diartikan bahwa responden merasa cukup puas terhadap responsiveness (daya tanggap).

Selanjutnya untuk assurance (jaminan), pertanyaan pertama meliputi pengetahuan dan kemampuan dalam melayani pelanggan mencapai 74 yang responden berikan, pertanyaan kedua bersikap ramah dan sopan kepada pelanggan mencapai 66 yang responden berikan, ini menunjukkan bahwa assurance (jaminan) yang diberikan kepada pelanggan berada di dalam kategori puas, penilaian terhadap empathy (empati), pertanyaan pertama meliputi memahami kebutuhan dan keinginan pelanggan mencapai 53 yang responden memberikan dan pertanyaan kedua memberikan kesungguhan dalam melayani pelanggan mencapai 45 yang responden berikan, dapat diartikan bahwa responden merasa cukup puas, dan penilaian yang terakhir untuk tangibles (bukti langsung), pertanyaan pertama meliputi daftar menu tertata dengan rapi mencapai 80 responden berikan dan pertanyaan kedua kebersihan dan kerapian restoran 69 yang responden berikan, ini menunjukkan bahwa tangibles (bukti langsung) yang responden rasakan berada di kategori puas. Agar dapat meningkatkan kualitas pelayanan, maka yang perlu ditingkatkan ialah :

-
- 1) Ramah dan sopan
Ramah dan sopan kepada pelanggan saat melayani dapat memberikan rasa senang dan nyaman berada di restoran.
 - 2) Kepribadian yang baik
Kepribadian yang baik ialah :
 - a) Memberikan pelayanan dengan ikhlas kepada pelanggan.
 - b) Tanggap dalam membantu.
 - c) Cepat saat melayani saat pelanggan membutuhkan sesuatu.
 - 3) Senyum
Memberikan senyuman saat melayani pelanggan dapat membuat pelanggan merasa senang.
 - 4) Berpenampilan baik
Berpenampilan yang baik dan menyenangkan juga akan memberikan kesan tersendiri bagi konsumen.
 - 5) Jujur
Bersikap jujur sangat penting dalam menjalani sesuatu pengelolaan usaha restoran harus dikelola dengan baik saat melayani pelanggan.

5. Kesimpulan

- 1) Kuesioner berisi penilaian terhadap *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, *empathy* dan *tangibles*. Dari hasil kuesioner tersebut dapat disimpulkan bahwa *reliability* (keandalan) terhadap kecepatan, ketepatan, memberikan informasi serta pelayanan yang ramah memiliki hasil yang puas. *Responsiveness* (daya tanggap) seorang pelayan dalam memenuhi kebutuhan pelanggan dan tanggap dalam menyelesaikan keluhan pelanggan memiliki hasil cukup puas. *Assurance* (jaminan) pengetahuan dan kemampuan dalam melayani pelanggan dan bersikap ramah dan sopan kepada pelanggan memiliki hasil yang puas. *Empathy* (empati) dalam memahami keinginan pelanggan dan kesungguhan dalam melayani pelanggan memiliki hasil cukup puas. *Tangibles* (bukti langsung) meliputi daftar menu dan kebersihan serta kerapian restoran memiliki hasil yang puas.
- 2) Adanya usaha yang dapat dilakukan untuk peningkatan kepuasan pelanggan, yaitu :
 - a) Tanggap dalam kebutuhan pelanggan untuk meningkatnya seorang pelayan harus cepat dalam melihat kebutuhan pelanggan
 - b) Pelayan harus tanggap dalam menyelesaikan keluhan pelanggan, keluhan pelanggan akan berdampak buruk bagi restoran.
 - c) Daftar menu ada baiknya ditambah dengan menu makanan yang baru dan menu di cetak kembali agar tampilannya terlihat baru dan bagus.
 - d) Kebersihan dan kerapian restoran juga berpengaruh bagi kepuasan pelanggan, pelanggan akan merasa nyaman dan puas jika berada di restoran yang rapi dan bersih.
- 3) Dengan demikian hasil kuesioner menyatakan bahwa pihak restoran harus memperbaiki dan meningkatkan kualitas pelayanannya.

Referensi

- [1] Pariwisata, P. 2014. *Pengertian Restoran Atau Rumah Makan*.
- [2] Gregoire, M. B. 2009. *FOODSERVICE ORGANIZATION*. South Western: Cengage-Lerning.
- [3] Rahman, A. 2005. *Pemasaran Jasa dan Kualitas Pelayanan*. Jakarta: Banyumedia Publishing.

-
- [4] Rumecko. 2002. *Housekeeping Hotel*. Yogyakarta: Andi.
[5] Sujatno, B. 2006. *Hotel Courtesy*. Yogyakarta: Andi.
[6] Tjiptono, F. 2000. *Manajemen jasa*. Yogyakarta: Andy offset.
[7] W.a, M. 2001. *Restoran dan segala permasalahannya*. Yogyakarta: Andi Offset.