

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN PADA RUMAH MAKAN CIBIUK SOEKARNO HATTA

Kiki Hery Sandy, Dedi Rossidi Soetama
Program Studi Manajemen
STIE-STAN IM, Jl. Jakarta No.79 Bandung

ABSTRAK

Persaingan dalam bisnis kuliner di kota Bandung khususnya rumah makan sunda mengalami perkembangan yang cukup pesat. Untuk itu pemilik Rumah Makan harus dapat menciptakan kualitas yang dapat meningkatkan kepuasan pelanggan seperti meningkatkan kualitas pelayanan.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh dari kualitas pelayanan yang terdiri dari lima dimensi yaitu *reliability*, *tangibles*, *responsiveness*, *assurance*, dan *empathy* secara parsial dan simultan terhadap kepuasan konsumen pada Rumah Makan Cibiuk Soekarno Hatta.

Metode penelitian yang digunakan adalah deskriptif dan kausal. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh konsumen pada Rumah Makan Cibiuk Soekarno Hatta. Sampel yang diambil sebanyak 100 responden dengan menggunakan teknik *accidental sampling*. Penelitian ini menggunakan metode analisis regresi linier berganda dan uji hipotesis (uji statistik t, uji statistik F, dan koefisien determinasi) dengan menggunakan software SPSS IBM 25.

Hasil pengujian secara simultan menunjukkan bahwa terdapat pengaruh antara variabel *tangible*, *empathy*, *reliability*, *responsiveness*, dan *assurance* terhadap kepuasan konsumen. Nilai koefisien determinasi (*R square*) pada penelitian ini sebesar 0,573 atau 57,3%. Sedangkan sisanya sebesar 42,7% dipengaruhi oleh faktor lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini. Hasil pengujian secara parsial menunjukkan bahwa terdapat pengaruh yang signifikan antara *tangible* terhadap kepuasan konsumen pada Rumah Makan Cibiuk Soekarno Hatta dan pengaruh yang tidak signifikan antara *empathy*, *reliability*, *responsiveness*, dan *assurance* terhadap kepuasan konsumen.

Kata Kunci : *reliability*, *tangibles*, *responsiveness*, *assurance*, *empathy* dan Kepuasan Konsumen

1. PENDAHULUAN

Perkembangan Bisnis Kuliner di Kota Bandung saat ini berkembang pesat. Ini dibuktikan dengan banyaknya pebisnis yang mulai membuka usaha dalam industri makanan dan minuman. Hal tersebut bisa menjadi peluang baru bagi pebisnis kuliner untuk dapat menawarkan berbagai jenis produk makanan untuk memenuhi kebutuhan dan keinginan konsumen. Bisnis kuliner di Bandung memang sangat menjanjikan, Menurut Ketua Jaringan Pengusaha Nasional (Japnas) Jawa Barat (Jabar), Iwan Gunawan, pertumbuhan permintaan produk kuliner Bandung rata-rata melampaui 10 persen per tahun (<https://www.republika.co.id/berita/ekonomi/korporasi/18/05/06/p8b6qe382-bisnis-kuliner-di-bandung-dinilai-sangat-menjanjikan>). Hal tersebut didukung dengan jumlah rumah makan