
Kepuasan Konsumen Berdasar pada Kualitas Pelayanan dan Kualitas Produk (Survei pada Konsumen Lazatto Chicken & Burger Kawalu)

Sinta Durmawati

Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Perjuangan Tasikmalaya

E-mail: sintadmw@gmail.com

Article History:

Received: 02 September 2022

Revised: 17 September 2022

Accepted: 18 September 2022

Keywords: Product Quality, Service Quality, Consumer Satisfaction

Abstract: This study aims to determine simultaneously and partially consumer satisfaction based on service quality and product quality of Lazatto Chicken & Burger Kawalu. The method used in this research is a quantitative approach with a survey method. The population in this study amounted to 100 respondents. The type of data used in this study is primary data obtained through a questionnaire. The analysis used is the classical assumption test and multiple regression analysis using SPSS version 26. The results show that service quality and product quality simultaneously have a significant effect on customer satisfaction at Lazatto Chicken & Burger Kawalu, partially service quality has a significant effect on consumer satisfaction, while Product quality has a significant effect on Consumer Satisfaction Lazatto Chicken & Burger Kawalu.

PENDAHULUAN

Restoran cepat saji merupakan salah satu industri di dunia yang berkembang dengan cepat, khususnya di area perkotaan, sebagai tanggapan terhadap gaya hidup modern dengan fleksibilitas yang semakin meningkat. Adanya perubahan gaya hidup serta semakin diterimanya restoran cepat saji oleh masyarakat, menyebabkan menjamurnya berbagai restoran siap saji diseluruh penjuru dunia termasuk di Indonesia. Salah satu perusahaan yang memanfaatkan peluang yang ada adalah Lazatto Chicken & Burger. Lazatto Chicken & Burger merupakan salah satu tempat makan cepat saji yang menyajikan produk ayam serta produk-produk yang berkaitan dengan daging. Produk yang disajikan Lazatto adalah seperti ayam goreng, kentang goreng, dan burger serta terdapat pula produk tambahan lainnya seperti spaghetti, dan menu-menu signaturanya seperti Sadas dan Ayam CLBK (Colek Bakar). Lazatto Chicken & Burger telah membuka berbagai outlet di beberapa kota besar di Indonesia, salah satunya dikota Tasikmalaya. Makanan cepat saji atau *Fast Food* merupakan hidangan alternatif, Restoran cepat saji merupakan salah satu perusahaan yang bergerak dibidang penyediaan layanan lainnya. Salah satu restoran cepat saji yang banyak diminati masyarakat saat ini adalah Lazatto Chicken & Burger . Lazatto adalah satu perusahaan cepat saji yang digemari masyarakat akhir-akhir ini, Kualitas yang rendah akan menimbulkan Ketidakpuasan pada pelanggan, tidak hanya pelanggan yang yang menikmati hidangan di restoran.

Tabel 1. Penjualan Lazatto Chicken & Burger

No	Bulan	Omset Penjualan Outlet 1 Kawalu	Omset Penjualan Outlet 2 Kawalu
1.	Januari 2021	127.654.000	120.654.000
2.	Februari 2021	124.968.000	125.935.000
3.	Maret 2021	125.395.000	131.234.000
4.	April 2021	110.152.000	126.000.000
5.	Mei 2021	126.981.000	119.000.000
6.	Juni 2021	121.358.000	123.453.000
7.	Juli 2021	122.678.000	130.247.000
8.	Agustus 2021	122.431.000	122.546.000
9.	September 2021	120.967.000	125.756.000
10.	Oktober 2021	125.747.000	129.657.000
11.	November 2021	127.459.000	121.239.000
12.	Desember 2021	126.763.000	125.456.000

Berdasarkan data penjualan dari Tabel diatas Lazzato telah memberikan gambaran dari Bulan Januari – Desember 2021 terlihat bahwa dari omset penjualan Lazatto *Chicken & Burger* di dua outlet yang ada di Kawalu tersebut Fluktuatif dalam tabel tersebut, dan ada kenaikan di bulan Januari 2021 di outlet satu Kawalu dan kenaikan di bulan Maret 2021 di outlet dua Kawalu Terlihat pada bulan Januari terjadi omset paling tinggi selama Tahun 2021 yaitu sebesar 127.654.000 di outlet satu sedangkan di outlet dua 131.234.000 hal ini terjadi karena antusiasme konsumen di daerah tersebut tinggi dan sudah banyak dikenal sebelumnya, maka dari padanya omset penjualan di bulan pertama paling tinggi, kemudian pada bulan April mengalami penurunan hal ini dikarenakan berbarengan dengan bulan Ramadhan serta diberlakukannya PPKM di Kota Tasikmalaya dan hal inilah yang membuat omset penjualan Lazatto *Chicken & Burger* cabang Kawalu menurun signifikan.

LANDASAN TEORI

Pengertian Kualitas Pelayanan

Menurut Tjiptono (2014:268) kualitas jasa atau pelayanan sebagai berikut: “Definisi kualitas pelayanan berpusat pada upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan pelanggan serta ketepatan penyampaian untuk mengimbangi harapan pelanggan.

Pengertian Kualitas Produk

Menurut Priyanto (2018 : 1013) kualitas produk adalah keseluruhan barang maupun jasa yang berkaitan dengan kebutuhan atau keinginan konsumen yang secara keunggulan dan spesifikasi produk telah layak diperjualkan sesuai harapan pelanggan.

Pengertian Kepuasan Konsumen

Menurut Priansa (2017:211) kepuasan konsumen adalah gambaran perbedaan antara harapan dan kinerja yang diterima. Bila harapan dicapai tinggi, sementara kinerja biasa-biasa saja, maka kepuasan tidak akan terwujud sehingga konsumen menjadi kecewa.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan metode Kuantitatif. Metode penelitian ini digunakan peneliti untuk mengetahui kemungkinan sebab akibat antara variabel. Dalam desain penelitian ini, secara umum sebab akibat sudah bisa diprediksi peneliti, sehingga peneliti bisa mengklarifikasikan variabel penyebab dan terikat (Sujawerni, 2015: 72).

Jenis penelitian yang digunakan penulis adalah penelitian survei, dimana dengan survei ini penulis bisa memberikan gambaran secara spesifik terhadap latar belakang dari suatu kejadian yang sifatnya umum. Metode Survei adalah Penelitian yang dilakukan dengan menggunakan angket sebagai alat penelitian yang dilakukan pada populasi besar maupun kecil, tetapi data yang dipelajari adalah data dari sampel yang diambil dari populasi tersebut, sehingga ditemukan kejadian relatif, distribusi, dan hubungan antar variabel, sosiologis, maupun psikologis (Sugiyono, 2013:11).

HASIL DAN PEMBAHASAN

Pengaruh kualitas pelayanan dan kualitas produk secara simultan terhadap kepuasan konsumen

Berdasarkan hasil penelitian dapat dilihat hasil uji F. Diperoleh nilai signifikan 0,000 yang berarti lebih kecil dari 0,05. Dikarenakan tingkat signifikan lebih kecil dari 0,05 maka kaidah keputusannya adalah H_0 ditolak dan H_a diterima, artinya kualitas pelayanan (X_1) dan kualitas produk (X_2) secara simultan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen (Y) Lazatto *Chicken & Burger* Kawalu. Dengan demikian kualitas pelayanan dan kualitas produk merupakan suatu unsur penting dalam rencana manajemen perusahaan dalam meningkatkan kepuasan konsumen, dan hal ini mengindikasikan bahwa setiap terjadi peningkatan kualitas pelayanan dan kualitas produk dapat meningkatkan kepuasan konsumen.

Pengaruh kualitas pelayanan secara parsial terhadap kepuasan konsumen

Berdasarkan hasil uji t di atas untuk mengetahui menguji hipotesis pengaruh secara parsial kualitas pelayanan (X_1) terhadap kepuasan konsumen (Y) pada Lazatto *Chicken & Burger* dilakukan dengan uji t . Dari hasil perhitungan SPSS Versi 26 diperoleh nilai *correlation partial* (r) “*coefficients*” sebesar 0,300 diketahui bahwa hubungan kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen adalah $r^2 = (0,300)^2 \times 100 = 0,09$ atau 9% artinya, jika kualitas pelayanan mengalami peningkatan, maka kepuasan konsumen akan naik sebesar 9%.

Berdasarkan uji hipotesis dengan menggunakan uji t pada hasil perhitungan SPSS 26 yang tersaji pada tabel *coefficients* untuk variabel kualitas pelayanan diperoleh nilai signifikan sebesar 0,003 dari perhitungan tersebut diperoleh bahwa berdasarkan probabilitas nilai signifikansi sebesar $0,003 < 0,05$. Dengan demikian hal ini berarti H_{01} ditolak dan h_{a1} diterima atau dengan kata lain kualitas pelayanan secara parsial berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen Lazatto *Chicken & Burger*. Sama halnya apabila terjadi peningkatan kualitas pelayanan dapat meningkatkan kepuasan konsumen.

Pengaruh kualitas produk secara parsial terhadap kepuasan konsumen

Berdasarkan hasil uji t di atas. Untuk menguji hipotesis pengaruh kualitas produk (X_2) terhadap kepuasan konsumen (Y) pada Lazatto *Chicken & Burger*. Dilakukan dengan menggunakan uji t . Dari hasil perhitungan diperoleh nilai *correlations partial* (r) “*coefficients*” sebesar 0,511 diketahui bahwa hubungan kualitas produk terhadap kepuasan konsumen adalah $r^2 = (0,511)^2 \times 100 = 0,261$ atau 26,1%. Artinya jika kualitas produk mengalami peningkatan maka kepuasan konsumen akan naik sebesar 26,1%.

Berdasarkan uji hipotesis dengan menggunakan uji t pada hasil perhitungan tabel *coefficient* untuk variabel kualitas produk diperoleh nilai signifikan sebesar 0,000, dari perhitungan tersebut diperoleh bahwa berdasarkan probabilitas nilai signifikansi sebesar $0,000 < 0,05$. Dengan demikian hal ini berarti H_{02} ditolak dan H_{a2} diterima atau dengan kata lain kualitas produk secara

parsial berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen Lazatto *Chicken & Burger*. Sama halnya apabila ada peningkatan kualitas produk maka akan meningkat pula kepuasan konsumen.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan mengenai kualitas pelayanan dan kualitas produk terhadap konsumen pada Lazatto *Chicken & Burger* Kawalu dan untuk mengetahui variabel independen yang paling berpengaruh terhadap variabel dependen. Berdasarkan identifikasi masalah yang telah diajukan analisa data serta pembahasan yang telah dikemukakan maka dapat ditarik kesimpulannya sebagai berikut:

1. Kualitas Pelayanan, kualitas produk dan kepuasan konsumen pada Lazatto *Chicken & Burger* Kawalu termasuk dalam kriteria baik. Kualitas Pelayanan yang diberikan Lazatto *Chicken & Burger* Kawalu termasuk dalam kriteria baik. Bisa dikatakan Lazatto *Chicken & Burger* Kawalu memiliki kualitas pelayanan yang baik dimata konsumen, dimana konsumen sudah setuju dan memberikan tanggapan yang baik berdasarkan *empathy, responsiveness, assurance, realibillity* yang diberikan Lazatto *Chiken & Burger*.
2. Kualitas pelayanan dan kualitas produk secara simultan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen pada Lazatto *Chicken & Burger* Kawalu.
3. Kualitas pelayanan secara parsial berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen di Lazatto *Chicken & Burger* Kawalu.
4. Kualitas produk secara parsial berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen di Lazatto *Chicken & Burger* Kawalu.

DAFTAR REFERENSI

- Aswad, S., Realize, & Wangdra, R. 2018. Pengaruh Harga Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pengguna Air Bersih Masyarakat Kampung Air Batam Center. *Jurnal IlmiahManajemen Universitas Putera Batam (JIM UPB)*, ISSN: 2333_3350, 6(2), 77–85
- Basu, Swastha DH., Irawan. 2012. Manajemen Pemasaran Modern. Edisi ke-2.Liberty Offset. Yogyakarta.
- Baum, Feigen. (2012). Kendali Mutu Terpadu (alih bahasa). Jakarta: Erlangga.
- Brian Nur Pratama. (2016) Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga dan Kualitas Produk terhadap Kepuasan Konsumen dan Dampaknya terhadap *Word Of Mouth*
- Brigitte Tombeng, Ferdy Roring, Farlane S. Rumokoy. (2019) Pengaruh Kualitas Pelayanan , Harga dan Kualitas Produk terhadap Kepuasan Konsumen pada Rumah Makan Raja OCT Manado
- Cahyono, Melinda, 2008. *Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Brown Salon di Tanjungan Plaza Surabaya* (Studi Kasus 100 Konsumen), Skripsi, Surabaya: Universitas Kristen Petra.
- Dora, Y. M. 2017. Analysis Effect of Service Quality, Educational Facilities, and Method of Learning, Student Satisfaction and Loyalty to Students – Studies in the University of Widyatama Bandung. *European Journal of Social Sciences*, ISSN: 2411-9563, 4(3), 16–27
- Dwi Astuti. (tanpa tahun) Pengaruh Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan dan Harga terhadap Kepuasan Konsumen
- Fandy Tjiptono, Strategi Pemasaran Edisi 3 (Yogyakarta: Andi Offset, 2008), 95 Fandy Tjiptono, Strategi Pemasaran Edisi 1 (Yogyakarta: Andi Offset, 2001), 25

- Ferdinand, A. (2014). Metode penelitian manajemen: Pedoman penelitian untuk penulisan skripsi, tesis, dan disertasi ilmu manajemen (5th ed.). Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Ghozali, Iman, Model Persamaan Structural Konsep Dan Aplikasi Dengan Program Amos Ver.5.0, Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro, 2008
- Ghozali, I. (2016). Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program IBM SPSS 21(7th ed.). Badan Penerbit Universitas Di Ponegoro.